



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA : INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TIPO: Proyecto de Investigación**

**Previo la Obtención del Título de:**

**INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

### **TEMA:**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA., EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS.**

### **AUTOR:**

**CRISTIAN PATRICIO PICHASACA PICHASACA**

**RIOBAMBA - ECUADOR**

**2018**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por el señor Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Luis Alberto Esparza Córdova  
**DIRECTOR**

Ing. Jessica Paola Cajas Guerra  
**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 04 de Julio de 2018.

---

Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

C.C.: 030259355-3

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de titulación a la persona más importante de mi vida mi querida hija y a mis queridos padres, por ser motor y guía, por estar junto a mí en los buenos y malos momentos que me ha tocado vivir, por su amor y apoyo incondicional.

A mi querida esposa, a mis hermanas y a mi suegros por sus cariños y consejos que siempre me han brindado en todo momento.

A cada uno de ellos gracias por estar en mi vida y formar parte de este gran sueño anhelado.

Cristian Patricio PichasacaPichasaca

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

Agradezco de todo corazón a mis padres que con sus sabidurías, amor y paciencia siempre me han apoyado a cumplir mis metas, a mi esposa, a mis hermanas y a mis suegros por estar junto a mí y apoyarme de manera incondicional.

De manera especial al Ing. Luis Esparza y a la Ing. Jessica Cajas por paciencia, esfuerzo y colaboración para poder culminar mi trabajo de titulación.

A la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH, por abrirme las puertas para formarme como profesional.

Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas .....	x
Índice de figuras.....	xii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1 Formulación del problema .....	4
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1 Justificación Teórica .....	5
1.2.2 Justificación Metodológica .....	6
1.2.3 Justificación Académica.....	6
1.2.4 Justificación Práctica.....	6
1.3 OBJETIVOS .....	7
1.3.1 Objetivo General .....	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	8
2.2 ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN EL ECUADOR .....	8
2.2.1 Definición de Economía Social y Solidaria .....	9
2.2.2 Principios de la economía popular y solidaria .....	9
2.3 EL SISTEMA FINANCIERO.....	10
2.3.1 Relación del Sistema Financiero con diferentes áreas .....	10
2.3.2 Conformación y estructura del sistema financiero ecuatoriano .....	11

2.3.3	Funciones del Sistema Financiero.....	12
2.4	ESTUDIOS PARA LA MEDICIÓN DE FACTIBILIDAD .....	13
2.4.1	Estudios de viabilidad .....	13
2.4.2	Estudio de mercado .....	13
2.4.3	Estudio técnico .....	13
2.4.4	Estudio Económico Financiero. ....	14
2.4.5	Estudio Administrativo legal.....	14
2.5	ANÁLISIS PARA LA MEDICIÓN DE FACTIBILIDAD .....	15
2.5.1	Análisis de la gestión financiera .....	15
2.5.2	Análisis de la gestión operativa.....	19
2.5.3	Análisis de Créditos .....	20
2.6	IDEA A DEFENDER .....	21
2.6.1	Variable Dependiente.....	21
2.6.2	Variables Independientes .....	21
	<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>22</b>
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	22
3.1.1	Método Cualí – Cuantitativo .....	22
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	22
3.2.1	Documental o Bibliográfica .....	22
3.2.2	De Campo.....	23
3.2.3	Mixta .....	23
3.2.4	Según la extensión del estudio .....	23
3.2.5	Proyectiva.....	23
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	24
3.3.1	Población.....	24
3.3.2	Muestra.....	24
	<b>CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....</b>	<b>26</b>
4.1	TEMA .....	26
4.2	PROPUESTA .....	26
4.3	ANÁLISIS AL ENTORNO EXTERNO E INTERNO .....	27
4.3.1	Análisis Externo .....	27
4.3.2	Análisis Interno .....	45
4.4	ESTUDIO DE MERCADO .....	53
4.4.1	Análisis de la oferta en relación a otras COAC .....	53

4.4.2	Oferta de servicios financieros.....	53
4.4.3	Impacto económico y geográfico.....	59
4.4.4	Nivel de posicionamiento de las IFIS en el cantón.....	60
4.4.5	Análisis de la demanda.....	61
4.4.6	Demanda de crédito y ahorro.....	61
4.4.7	Análisis de comercialización.....	78
4.5	ESTUDIO TÉCNICO.....	81
4.5.1	Análisis y determinación del tamaño óptimo del proyecto.....	81
4.5.2	Análisis y determinación de la localización óptima del proyecto.....	82
4.5.3	Análisis de productos y servicios a brindar.....	83
4.5.4	Análisis de inversiones en infraestructura física y tecnológica para agencia y ventanilla en el cantón Guayaquil.....	88
4.5.5	Infraestructura de tecnología de información.....	90
4.6	ESTUDIO ORGANIZACIONAL.....	94
4.6.1	Estructura de la Cooperativa.....	94
4.6.2	Gestor Operario.....	109
4.6.3	Oficial de captaciones.....	111
4.6.4	Oficial de crédito.....	113
4.6.5	Cajero.....	116
4.6.6	Asistente de servicios.....	118
4.7	EVALUACION FINANCIERA.....	120
4.7.1	Cobertura Social.....	121
4.7.2	Los Depósitos.....	121
4.7.3	Las Colocaciones.....	123
4.7.4	Costos y Gastos.....	124
4.7.5	Determinación del balance general, incluyendo el detalle cuantificado de las inversiones: fijas, diferidas y corrientes.....	126
4.7.6	Proyección del estado de pérdidas y ganancias, cuantificando los potenciales ingresos y egresos.....	128
4.7.7	Proyección del flujo de caja.....	129
4.8	VALUACION FINANCIERA.....	130
4.8.1	Tasa interna de retorno.....	130
4.8.2	Valor Actual Neto VAN.....	130
4.8.3	Indicadores financiero de la agencia de la COAC JA en Guayaquil.....	130

4.8.4	Periodo de recuperación de la inversión PRI .....	132
4.8.5	Relación beneficio costo .....	132
4.9	EVALUACION DE IMPACTO SOCIAL.....	134
4.9.1	Análisis comparativo del rendimiento financiero del proyecto versus su rendimiento social; y, determinación de indicadores de rendimiento social .	134
4.10	ANALISIS DE SENSIBILIDAD.....	135
	CONCLUSIONES .....	138
	RECOMENDACIONES.....	140
	BIBLIOGRAFÍA .....	142
	ANEXO .....	143

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Auto identificación de la población .....	31
Tabla 2:	Principales países destino de migración de la población en estudio.....	32
Tabla 3:	Nivel de ingresos por hogar Cantón Guayaquil.....	34
Tabla 4:	Ingreso per cápita de la población .....	34
Tabla 5:	Tasa de pobreza .....	35
Tabla 6:	Brecha de pobreza.....	35
Tabla 7:	Severidad de la pobreza .....	36
Tabla 8:	Otros indicadores sociales .....	37
Tabla 9:	Principales IFIS captadoras de ahorros. Cantón Guayaquil .....	39
Tabla 10:	Estructura de las captaciones del cantón.....	40
Tabla 11:	Ranking cartera de crédito colocada por institución financiera y el segmento de destino .....	43
Tabla 12:	Niveles de morosidad por segmento y tipo de IFI. ....	44
Tabla 13:	Indicadores respecto a la estructura y calidad de los activos.....	47
Tabla 14:	Indicadores de liquidez institucional .....	48
Tabla 15:	Indicadores de Rentabilidad institucional.....	48
Tabla 16:	Ranking de cooperativas de ahorro y crédito.....	49
Tabla 17:	Oficinas donde más abrieron cuentas los socios del cantón Guayaquil .....	50
Tabla 18:	Análisis de Riesgos .....	51
Tabla 19:	Principales instituciones financieras que operan en el cantón.....	54
Tabla 20:	Indicador de cobertura de clientes/socios respecto a la PEA.....	60
Tabla 21:	Estadísticos del monto que solicita la población .....	62
Tabla 22:	Estadísticos monto solicitado por grupo de ocupación de la población .....	63
Tabla 23:	Plazo del crédito según el destino.....	63
Tabla 24:	Porcentaje de establecimientos económicos que cuentan con crédito y que buscan realizar un nuevo crédito en los próximos seis meses .....	64
Tabla 25:	Nivel de ingresos mensuales de la población .....	68
Tabla 26:	Nivel de ahorro mensual de la población.....	69
Tabla 27:	Demanda potencial de cuentas de ahorros de la PEA para la COAC JA .....	71
Tabla 28:	Concentración de productos internos.....	74
Tabla 29:	Concentración de productos por segmentos .....	74

Tabla 30: Tasa de interés pasivas COAC JA .....	75
Tabla 31: Tasa de interés activas COAC JA.....	75
Tabla 32: Comparativo tasas de interés pasiva. Ahorro promedio entre \$100 a \$400 dólares.....	76
Tabla 33: Comparativo tasas de interés activas .....	77
Tabla 34: Simulador de créditos .....	78
Tabla 35: Número de empleados que requerirá la oficina Guayaquil.....	82
Tabla 36: Productos y servicios COAC Jardin Azuayo .....	87
Tabla 37: Costos de software y hardware .....	88
Tabla 38: Detalle de costos operativos .....	90
Tabla 39: Cobertura social COAC JA. Cantón Guayaquil .....	121
Tabla 40: Proyección depósitos COAC JA. Cantón Guayaquil.....	122
Tabla 41: Cobertura de la demanda de crédito COAC JA. Cantón Guayaquil.....	123
Tabla 42: Costos y gastos proyectados agencia Guayaquil COAC JA. ....	125
Tabla 43: Balance general proyectado, agencia Guayaquil COAC JA.....	127
Tabla 44: Estado de resultados proyectados. Agencia Guayaquil COAC JA.....	128
Tabla 45: Flujo de caja proyectado. Agencia Guayaquil COAC JA .....	129
Tabla 46: Indicadores financieros. Agencia Guayaquil COAC JA .....	131
Tabla 47: Punto de equilibrio. Agencia Guayaquil COAC JA .....	133
Tabla 48: Valor agregado cooperativo COAC JA. Agencia Guayaquil COAC JA....	135
Tabla 49: Matriz de Correlaciones.....	136
Tabla 50: Tasa Interna de Retorno.....	136
Tabla 51: Tasa Interna de Retorno Acumulada .....	137

## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1:	Sistema financiero ecuatoriano.....	12
Gráfico 2:	Crecimiento poblacional proyectada al 2020.....	29
Gráfico 3:	Pirámide poblacional del cantón Guayaquil. ....	29
Gráfico 4:	Pirámide poblacional del cantón Guayaquil. ....	30
Gráfico 5:	Remesas recibidas por año. Cantón Guayaquil.....	32
Gráfico 6:	Principales ramas de actividad a las que se dedica la población. ....	33
Gráfico 7:	Curva de Lorenz. Cantón Guayaquil. ....	37
Gráfico 8:	Principales sectores económicos del cantón .....	38
Gráfico 9:	Evolución de las captaciones de ahorros. Cantón Guayaquil. ....	39
Gráfico 10:	Evolución de las colocaciones. Cantón Guayaquil. ....	41
Gráfico 11:	Evolución del nivel de colocación según tipo de IFI. ....	41
Gráfico 12:	Destinos de los créditos por segmento de destino .....	42
Gráfico 13:	Evolución del nivel de las captaciones Vs colocaciones. Cantón Guayaquil .....	44
Gráfico 14:	Zonas de servicio de COAC Jardín Azuayo .....	45
Gráfico 15:	Participación de los activos. COACs más grandes a nivel Nacional.....	46
Gráfico 16:	Crecimiento de socios de la COAC JA pertenecientes al cantón Guayaquil .....	50
Gráfico 17:	Volumen de créditos colocados .....	51
Gráfico 18:	IFIs mejor posicionadas según población .....	61
Gráfico 19:	Servicios que más demandan la población. ....	61
Gráfico 20:	Porcentaje de la población que no ha realizado créditos durante los tres últimos años. ....	62
Gráfico 21:	Porcentaje de la población que no ha realizado créditos durante los tres últimos años. ....	63
Gráfico 22:	Porcentaje de la población que poseen cuenta de ahorros .....	66
Gráfico 23:	Porcentaje de la PEA que no posee una cuenta de ahorros y que desearía tenerla dentro de los próximos seis meses .....	67
Gráfico 24:	Tipo de institución financiera donde prefieren dejar sus ahorros.....	67
Gráfico 25:	Principales factores que motivan a la población a ahorrar .....	68
Gráfico 26:	Rangos de gastos mensuales de la población.....	69

Gráfico 27: Porcentaje de la población que conoce de la COAC JA .....	70
Gráfico 28: Factores que valoran más de una Institución Financiera .....	79
Gráfico 29: Razones por las cuales prefiere trabajar con una institución financiera de la banca privada y de la EPS.....	79
Gráfico30: Ubicación de la oficina .....	82
Gráfico31: Módulos de servicios a ofertar .....	83
Gráfico32: Organigrama Circular .....	94
Gráfico33: Organigrama Estructural.....	95
Gráfico 34: Histograma de probabilidad de sensibilidad del proyecto a través de TIR .....	137

## **RESUMEN**

En el presente trabajo de titulación se realizó un estudio de factibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, con el objetivo de implementar una correcta intermediación financiera de los productos y servicios que oferta la empresa mencionada con los posibles socios y/o clientes. Para el desarrollo del estudio de factibilidad se utilizaron distintos estudios como: análisis del entorno interno y externo de la cooperativa, estudio técnico, estudio de mercado, estudio financiero, entre otros análisis de datos reales obtenidos por elaboración propia del investigador. Con los resultados obtenidos en cada una de los estudios mencionados se ha llegado a la conclusión de que el proceso de apertura de una nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en la ciudad de Guayaquil es factible ya que se posee un gran porcentaje de demanda insatisfecha, además que acorde a los resultados se ha determinado que la población en estudio el 61% prefiere guardar su dinero en instituciones financieras que les proporcione seguridad y un interés conveniente de sus ahorros. Los indicadores de recaudación en base a estadísticas proyectadas muestran valores que resguardaran la liquidez y solvencia de la Cooperativa, que son factores de vital importancia para el correcto funcionamiento de un ente financiero bajo el control de la SEPS.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <ESTUDIO DE FACTIBILIDAD> <ESTUDIO TÉCNICO> <ESTUDIO DE MERCADO> <ESTUDIO FINANCIERO> <DEMANDA> <FACTIBILIDAD> <ESTADÍSTICAS PROYECTADAS>

Ing. Luis Alberto Esparza Córdova.  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

In the present work of titulación, a feasibility study was realized for the opening of an agency of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Jarín Azuayo Ltda., In the city of Guayaquil, province of the Guayas, with the objective of implementing a correct financial intermediation of the products and services offered by the aforementioned company with potential partners and/or customers. For the development of the feasibility study, different studies were used such as analysis of the internal and external of the cooperative, technical study, market study, financial study, among other analyzes of real data obtained by the researcher's own elaboration. With the results obtained in all the mentioned studies, it has been concluded that the process of opening a new agency of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Jarín Azuayo in the city of Guayaquil is feasible since there is a large percentage of demand unsatisfied, in addition, that according to the results it has been determined that the population under study 61% prefer to keep their money in financial institutions that provide them with security and a convenient interest of their savings. The collection indicators based on statistics projected values that will safeguard the liquidity and solvency of the Cooperative, which are factors of vital importance for the correct operation of a financial entity under the control of the SEPS.

**Keywords** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>. < FEASIBILITY STUDY> <TECHNICAL STUDY> <MARKET STUDY> <FINANCIAL STUDY> <DEMAND> <FEASIBILITY> <PROJECTED STATISTICS>.

## INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de Ahorro y Credito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera.

El objetivo del trabajo de titulación es elaborar un estudio de factibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, el cual permitirá implementar la intermediación financiera de sus productos y servicios, con sus clientes y/o socios.

La presente investigación se encuentra estructurada en cuatro capítulos, los mismos que se detallan a continuación:

**Capítulo I.** Se define el problema de investigación que se trata de solucionar conjuntamente se efectuara el planteamiento del problema, la justificación de la investigación y los objetivos que guiaran al desarrollo del Estudio de Factibilidad.

**Capítulo II.** Se desarrolla el marco teorico el mismo que abarca los antecedentes invetigativos e históricos, la fundamentación teorica, la idea a defender con sus respectivas variables.

**Capítulo III.** Comprende el marco metodológico, el cual esta conformado por la modalidad de investigación, tipos de investigación, técnicas e instrumentos que han sido utilizados durante la invetigacion propuesta, finalmente se define la poblacion a la cual se tomara como base del Estudio de Factibilidad.

Capítulo IV. Se desarrolla la propuesta de un estudio de factibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, mediante el desarrollo de un Analisis Interno y Externo de factores que pueden afectar directa o indirectamente en el funcionamiento de

la Cooperativa. Continuamente se realiza un estudio técnico para comprobar que los productos y servicios a ofertarse se encuentren acorde a las necesidades de la población en estudio, a su vez, el estudio de mercado permitió reconocer una clara cantidad de posibles socios y/o clientes que adquirirán los productos que desea vender la Cooperativa, terminando con el estudio financiero que muestra los distintos niveles de rentabilidad, liquidez y solvencia que deberá tener la nueva agencia acorde a la población apuntalada.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los servicios que se ofertan en el Sector Financiero a nivel mundial tienen relación con la forma de captación y colocación de dinero de sus clientes, a través de bonos, créditos, tarjetas, cuentas corrientes o de ahorro, y un sinnúmero de formas permitidas por la gobernación de cada país o estado, dando lugar a variaciones económicas de gran importancia para la sostenibilidad de la nación donde se desenvuelve éste mercado.

En nuestro país el Sistema Financiero Cooperativo ha sido afectado por la competencia desleal dentro éste mercado y por la pérdida de credibilidad en los clientes sobre la procedencia del dinero que se maneja en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC), indistintamente del segmento al que pertenezcan.

Varias de las COAC pertenecientes a los segmentos menores se han visto obligadas a liquidarse debido a factores como la ineficiente administración interna, la excesiva colocación de créditos para satisfacer las necesidades crediticias que poseen los ecuatorianos, decisiones erróneas en cuanto a niveles de apalancamiento, poca captación de dinero y débil constitución patrimonial, ocasionado que solamente algunas de las Cooperativas se mantengan competentes en el mercado.

En un diagnóstico previo se ha podido determinar que la investigación expuesta es de interés en el nivel administrativo de la Cooperativa ya que se menciona alguna de las siguientes problemáticas:

- Deficiente atención al cliente por parte de las Cooperativas existentes en la ciudad de Guayaquil, provocando insatisfacción en los socios que han accedido a servicios.
- Infraestructura inadecuada de las distintas cooperativas, produciendo que los clientes sientan desconfianza en el resguardo de su dinero.

- Escasa oferta de servicios cooperativos, haciendo que los usuarios prefieran instituciones bancarias para sus distintas necesidades.
- Ubicaciones inseguras de varias entidades del sector cooperativo, dando lugar a que los socios recurran a entidades financieras que se encuentren en una ubicación segura de la ciudad.
- Incumplimiento de ciertas cooperativas con los distintos organismos de control, lo que ha ocasionado un bajo nivel de credibilidad en las operaciones.
- Implica mayor gasto en cuanto a los cambios de las instituciones financieras.
- Hay mayor riesgo para los clientes y/o socios en sus proceso de intermediación financiera.
- Genera una pérdida total de los clientes potenciales por la insatisfacción en los servicios prestados.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿De qué manera el estudio de factibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas permitirá la intermediación financiera entre sus productos y servicios financieros y sus clientes y/o socios?

### **1.1.2 Delimitación del problema**

#### **1.1.2.1 De contenido**

- ✓ **Campo:** Estudio de Factibilidad
- ✓ **Área:** Administrativa, Financiera.
- ✓ **Aspecto:** Económico – Financiero

### **1.1.2.2 Temporal**

El trabajo investigativo se realizará con información recaudada durante el tiempo que dure el estudio de factibilidad (6 meses).

### **1.1.2.3 Delimitación Espacial**

La presente investigación se llevará a cabo en la provincia del Guayas, ciudad de Guayaquil, sector centro de la ciudad perteneciente a la parroquia urbana de Febres Cordero.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El estudio de factibilidad para la apertura de una nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en la ciudad de Guayaquil permitirá analizar la conveniencia de la inversión estimada para la oferta de los productos y servicios que brinda la entidad, al mismo tiempo que se podrá conocer la posible cantidad de clientes nuevos y los diversos montos de captación y colocación de dinero, ayudando de esta manera a dinamizar la economía de nuestro país en cuanto al sector financiero popular y solidario.

Mediante diversos estudios con procedimientos y metodologías prácticos se permitirá conocer los diversos escenarios que podrían presentarse a la nueva sucursal, y a su vez se revelará las ventajas y dificultades del nuevo mercado que se desea captar.

Desde otras perspectivas la presente investigación se justifica de la siguiente manera:

### **1.2.1 Justificación Teórica**

El presente proyecto de investigación se sustenta en la parte teórica por lo que hará uso de fuentes bibliográficas que permitan la construcción de marco teórico con respecto al estudio de factibilidad.

### **1.2.2 Justificación Metodológica**

La investigación se justifica desde la perspectiva metodológica, puesto que se utilizará distintos métodos, técnicas e instrumentos de investigación de tal forma que ayude a recabar información relevante, consistente y pertinente, a fin de que los resultados del presente trabajo sean los más objetivos y reales posibles. Métodos investigativos tales como:

- Método de inferencia o conclusión inmediata.
- Método de inferencia o conclusión mediata formal.
- Método de concordancia de información.
- Método de diferencia conceptual.
- Método de informativo lógico.

### **1.2.3 Justificación Académica**

La presente investigación se justifica desde el punto de vista académico, por la aplicación de los conocimientos obtenidos en las aulas durante mi formación académica en la elaboración del estudio de factibilidad para la apertura de una agencia de ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda., en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas. Adicionalmente la presente investigación ayudará a adquirir nuevos conocimientos como consecuencia de ejecutar el trabajo de investigación.

### **1.2.4 Justificación Práctica**

La presente investigación se justifica desde el punto de vista práctico con la emisión del estudio que contiene: el estudio de Mercado, el estudio Técnico y la Ingeniería del Proyecto para la apertura de una nueva agencia de la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda., En la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas.

Se busca dar soluciones efectivas a los posibles socios que se encuentra en sus actividades financieras diarias en la ciudad de Guayaquil, a través de programas que permitan a las personas desarrollar planes y acciones participativas; en donde los ejes centrales de la economía como la producción y demás actividades, logre dinamizar la

economía y poder ser una guía y ese pilar fundamental para quien confía en nuestra institución, que le permita progresar con sus ideas y proyectos.

Los clientes y socios de la cooperativa en su mayoría manejan sus negocios en la ciudad de Guayaquil pero es un gran problema que no cuentan con una entidad financiera de confianza; por tal razón en la presente investigación, busca determinar la factibilidad de aperturar una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda. Con el fin de satisfacer las necesidades y aspiraciones tanto económicas, y sociales que tiene las personas de bajos recursos, adicional a esto la COAC busca captar nuevos clientes.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

- Elaborar un estudio de factibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, el cual permitirá implementar la intermediación financiera de sus productos y servicios, con sus clientes y/o socios.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Construir el marco teórico referente a un estudio de factibilidad basado en bibliografía y páginas web, que contribuyan al trabajo de titulación.
- Estructurar el marco metodológico con la utilización de métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitan recabar información veraz, oportuna y confiable a fin de sintetizarlo en un estudio de factibilidad.
- Desarrollar un estudio de factibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., en la ciudad de Guayaquil, el cual permitirá implementar la intermediación financiera de sus productos y servicios, con sus clientes y/o socios.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

La cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., no posee antecedentes investigados en cuanto al estudio de factibilidad para la apertura de una nueva sucursal en la ciudad de Guayaquil, por lo que se considera pertinente, única y sobresaliente por parte del nivel administrativo la presente investigación propuesta.

### **2.2 ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN EL ECUADOR**

(Muñoz, 2015) respecto a la Economía Popular y Solidaria menciona que:

“La Constitución de 2008 estableció que nuestro sistema económico es social y solidario y está integrado por tres subsistemas, el privado, el público y el popular y solidario. Esta visión marca una distancia con los modelos que se centran en el desarrollo del libre mercado y coloca como eje central de la economía a los seres humanos (no la acumulación del capital). Así, el objetivo prioritario del sistema económico es generar las condiciones materiales e inmateriales para alcanzar el Buen Vivir”.

A tal efecto, la promoción de la ‘Economía Popular y Solidaria’ (EPS) deviene

En una tarea crucial para consolidar una modalidad de desarrollo que facilite una relación equilibrada entre la sociedad, el Estado y el mercado. Además de que nos permitirá alcanzar mayores niveles de producción y consumo social y ambientalmente sustentables, tal promoción es indispensable para construir los fundamentos de un cambio cultural dirigido a erradicar la pobreza y la desigualdad.”(Pág. 3)

### 2.2.1 Definición de Economía Social y Solidaria

Según la (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2012) define a la misma como:

“Se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios que, en el caso de las colectivas, tienen, simultáneamente, la calidad de trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios de las mismas, privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital.”. (pág.15)

### 2.2.2 Principios de la economía popular y solidaria

En este esquema económico se establecerán los siguientes principios de la economía social solidaria, que se consideran la base del nuevo modelo económico del Ecuador y son:

1.- **La solidaridad** que nace de las prácticas milenarias de nuestros pueblos y de su profunda espiritualidad bajo la forma de la minga, implica la ayuda mutua entre todos los actores, para lograr mejores condiciones de vida.

2.- **La equidad social y de género**, entre ciudadanos y ciudadanas, actores sociales y políticos, y regiones, para superar las enormes desigualdades económicas y sociales heredadas de la economía de mercado.

3.- **La responsabilidad** de la ciudadanía en la gestión de las riquezas naturales, las relaciones laborales y los fondos públicos.

4.- **La interculturalidad**, que parte del reconocimiento de las identidades de los diversos pueblos del Ecuador, y plantea la necesidad de construir relaciones equitativas entre ellas y las culturas de otros países.

5.- **La inclusión económica y social**, mediante la democratización de los medios de producción, la comercialización, la alimentación, la educación, la salud y la vivienda, con miras a implementar el bien ser y el bien vivir y promover la participación en la

planificación, toma de decisiones y ejecución de las políticas públicas. La Economía Solidaria no es solo para unos pocos sino para todos aquellos que logran mirar no solo números en la economía y en las finanzas, sino que también logran ver la cara y la vida de las personas; a través de la innovación y la tecnología se pueden desarrollar mejores productos para los clientes actuales, para llegar a sectores que aún no han sido atendidos, diversificar los productos, lograr mayores niveles de eficiencia y control interno y reducir los costos.

## **2.3 EL SISTEMA FINANCIERO**

Según (Nuñez, 2008) señala que:

El Sistema Financiero es el conjunto de Instituciones que autorizadas por el Estado están encargadas de captar, administrar e invertir el dinero de personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras abarcando normas e instrumentos a las cuales deben someterse y facilitando el desarrollo de múltiples operaciones financieras y comerciales. (pág. 11).

Para (Chiriboga, 2007), manifiesta que:

El Sistema Financiero en la empresa se presentan ofertantes y demandantes para dar paso a las transacciones como una forma de mercados financieros e intermediarios, con el propósito incentivar al ahorro (pág. 16).

### **2.3.1 Relación del Sistema Financiero con diferentes áreas**

(Faican & Hidalgo, 2012)mencionan que el sistema financiero se relaciona con las siguientes áreas:

#### **2.3.1.1 Con las Finanzas**

El Sistema Financiero permite administrar, gestionar y evaluar las finanzas, para luego considerarlo a las finanzas como instrumento de guía financiera ora tomar decisiones correctas relacionadas a las inversiones con la finalidad de alcanzar una mejor

administración de cada uno de los recursos de la empresa, las corporaciones o los gobiernos como entes participativos del Sistema Financiero.

### **2.3.1.2 Con la Economía**

El Sistema Financiero se enfoca a la economía por que permite conocer la variación y cambios en la política económica, de esta manera las operaciones de la empresa se llevan a cabo de forma eficiente.

### **2.3.1.3 Con la Administración**

Se encarga de cumplir con los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de forma ordenada y sistemática. La finalidad es planificar, organizar, dirigir y controlar cada uno de los recursos de la empresa tales como materiales, tecnológicos, financieros y humanos, con el propósito de alcanzar los mejores conocimientos en las empresas, entidades talento humano además, del beneficio económico y social. Asimismo va a depender de las necesidades y fines empresariales . (págs. 6-8).

## **2.3.2 Conformación y estructura del sistema financiero ecuatoriano**

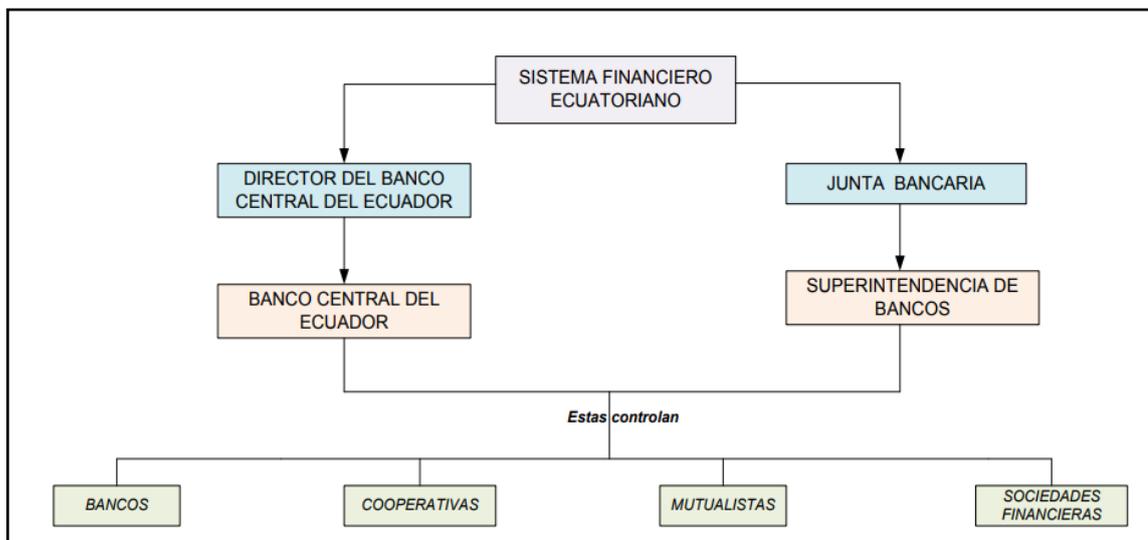
(Faican & Hidalgo, 2012) sobre la estructura del sistema financiero ecuatoriano definen lo siguiente:

La Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano se basa en un régimen designado por el Banco Central del Ecuador con la intervención de varios organismos autónomos y a la vez reguladores como el Directorio del Banco Central supervisado por el Estado Ecuatoriano, forma parte de este grupo también la Superintendencia de Bancos como una entidad autónoma encargada del control y supervisión de cada una de las funciones de las instituciones financieras.

Entre las principales instituciones que conforman al sistema financiero Ecuatoriano tenemos:

1. Banco Privado y Público
2. Cooperativas de Ahorro y Crédito
3. Mutualistas
4. Sociedades Financieras” (Pág. 8)

Gráfico1: Sistema financiero ecuatoriano



Fuente: Superintendencia de Bancos  
 Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

### 2.3.3 Funciones del Sistema Financiero

(Faican & Hidalgo, 2012) sobre las funciones del sistema financiero ecuatoriano mencionan que:

“El sistema financiero es uno de los ejes más importantes dentro de nuestra economía, ya que cumple con múltiples funciones” entre las que citamos:

- Captar y promover el ahorro para luego canalizarlo de una forma correcta hacia los diferentes agentes económicos.
- Facilitar el intercambio de bienes y servicios a sus asociados, de tal forma que permite ser más eficiente.
- Buscar el crecimiento económico de la población.
- Apoyar de una u otra manera para que la política monetaria sea más efectiva, y de esa manera contribuir al desarrollo local.” (Pág. 7)

## **2.4 ESTUDIOS PARA LA MEDICIÓN DE FACTIBILIDAD**

### **2.4.1 Estudios de viabilidad**

Acerca de los estudios de viabilidad (Amorós, 2000) menciona que:

“Como paso previo y necesario para organizar un proyecto, debemos considerar la propia existencia del mismo. La decisión de llevarlo a cabo puede ser consecuencia de una nueva necesidad a satisfacer, o bien sea mejorar la evolución de una empresa. en cualquier caso, esta decisión de considerarse estratégica, puesto que puede influir en el funcionamiento y, por tanto, en la rentabilidad de la empresa” (Pág. 29)

### **2.4.2 Estudio de mercado**

Según (Amorós, 2000) menciona que: Dentro de este se toma en cuenta las diferentes variables que condicionan el aspecto interno como externo.

La investigación de mercado se enfoca en recolectar información de la oferta y demanda, el análisis micro y macro del sector productivo, estudio de precios, sistemas de comercialización, con el propósito de conocer la competitividad de mercado de la empresa con sus productos y/o servicios (pág. 7)

En el estudio de mercado se deberá tomar en cuenta diferentes factores, los cuales contribuirán a la elaboración de la propuesta y con ello lograr determinar cómo va estar establecida la estructura del proyecto.

### **2.4.3 Estudio técnico**

Según (Guzmán, 2011) “En el análisis de la viabilidad financiera de un proyecto, el estudio técnico tiene por objetivo promover información para cuantificar el monto de las inversiones y de los costos de operación pertinentes en esta área”. (pág. 24)

En el estudio técnico se hace énfasis al tamaño de la planta, localización, ingeniería del proyecto, análisis administrativo y legal.

#### **2.4.4 Estudio Económico Financiero.**

Dentro de este estudio se determinará la viabilidad del proyecto, en base a los resultados que arrojen los diferentes indicadores económicos.

Según (Guzmán, 2011) “los objetivos se enfoca a sistematizar, ordenar y clasificar los datos e información de los estados financieros de años anteriores, además, permite analizar y evaluar la evaluación de los proyectos relacionados a la rentabilidad” (pág. 30).

Se realiza la parte económica financiera con los recursos e información recolectada en los anteriores estudios realizados.

En el estudio financiero (Guzmán, 2011) manifiesta que:

“En el estudio financiero se sistematiza, clasifica y ordena la información monetaria de antecedentes e historiales que sirven para evaluar la economía empresarial como una forma inicial. Para desarrollar dicho estudio se debe partir del balance general y el estado de resultados, y para la evaluación financiera del cálculo del VAN, TIR, Costo Beneficio y el periodo de recuperación.” (pág. 157)

Este es uno de los estudios más importantes ya que con él se pondrá determinar si la propuesta es viable o no, es decir si la decisión a tomar será la más adecuada. Así como también se tomara en cuenta todos los recursos tanto tecnológicos como humanos a utilizar. Generalmente esto se mide de manera matemática utilizando los gastos y los costos, como base.

#### **2.4.5 Estudio Administrativo legal.**

Dentro de un proyecto es necesario conocer el marco legal al cual se va a regir. Según (Chiriboga, 2007) menciona que:

En este estudio se dará conocer las diferentes formas de asociación para legalizar una personería jurídica presentando sus características especiales. Conocer también sobre

sus activos intangibles que debe tener en cuenta una empresa que inicia actividades, las cuales podrá adquirir, crear y explotar en su actividad industrial y comercial. Conocer la forma de crear una empresa. Pues será de mucha utilidad para escoger el tipo de sociedad más conveniente y acorde a sus necesidades. También para proyectar y evaluar un producto o lanzar una línea de producto en las empresas ya existentes (pág. 377)

Dentro de este estudio se deberá tomar en cuenta tanto los beneficios de la ley como los perjuicios y las restricciones, dado que estas pueden afectar de forma directa e indirecta al proyecto.

## **2.5 ANÁLISIS PARA LA MEDICIÓN DE FACTIBILIDAD**

### **2.5.1 Análisis de la gestión financiera**

#### **2.5.1.1 Definiciones**

Según (Ortiz, 2005), manifiesta que:

La Gestión Financiera contribuye a presentar información a los directivos en forma oportuna, para la correcta toma de decisiones, de forma oportuna y cumplir con la economía, ya que es una forma de asegurar el buen funcionamiento comercial e industrial de la entidad (pág.13).

(Nuñez, 2008), indica que:

La Gestión Financiera es una de las áreas tradicionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole para alcanzar las mejores decisiones y acciones relacionadas con las áreas financieras necesarios para llevar acabo las acciones de la empresa. Por tanto, son tareas relacionadas con el logro, aplicación, desarrollo y evaluación de recursos financieros. (pág. 16)

Por lo tanto, se puede mencionar que la Gestión Financiera se encarga de captar los recursos para la realización de inversiones necesarias a largo y a corto plazo para una persona o grupo de personas con la finalidad de alcanzar la máxima rentabilidad y el

uso total de cada uno de los recursos de manera que se evite la infrautilización de los mismos.

### **2.5.1.2 Importancia de la Gestión Financiera**

La Gestión Financiera mejora para la correcta toma de decisiones con un enfoque empresarial fácil de llevar a cabo, completo para ejecutarlo y contribuye a alcanzar resultados, asimismo se puede mencionar que es un elemento indispensable para la correcta toma de decisiones para alcanzar objetivos en un periodo determinado.

### **2.5.1.3 Objetivos de la Gestión Financiera**

Los principales objetivos de la Gestión Financiera son:

- Comentario, análisis e interpretación de cada una de las actividades de las funciones gerenciales.
- Aplicación de variables estratégicas, operativas y de apoyo.
- La mejor toma de decisiones para el presente y futuro.
- Mejora continuada de los resultados.
- Resultados de mejora continua
- Cambios y mejoras
- Cambios relacionaos.

### **2.5.1.4 Herramientas de la Gestión Financiera**

La Gestión Financiera ayuda a entender la situación financiera, el costo de los servicios y productos, mejora la eficacia en función de los costos y la sustentabilidad financiera; la solución conjunta que determinará el valor de la empresa, de acuerdo al objetivo que se definió. La solución no es fácil de lograr, pero para lograr decisiones óptimas en estos ámbitos, se dispone de diversas herramientas y técnicas cuantitativas, para estudiar, planificar y controlar las actividades de las empresas como:

- **Balance General.-** El balance contable, es un informe de la situación financiera de una empresa a una fecha determinada y constituye un resumen de los registros

contables de un período determinado, preparados en base a principios de contabilidad generalmente aceptados facilitando la toma de decisiones financieras a través de proveer información sobre el patrimonio, la evolución económica y financiera de un determinado periodo.

- ✓ **Activo:** Es un conjunto de bienes, valores empresariales que tienen por finalidad incrementar los ingresos y patrimonio de la empresa y que le deben a la organización. Además, son derechos sobre terceros que posee la empresa.
- ✓ **Pasivo:** Son deudas que posee una persona o empresa con terceros.
- ✓ **Capital o Patrimonio:** Son aportaciones de los socios, para responder antes terceros.
- **Estado de Resultados.-** Es un documento contable en donde se da a conocer el estado de pérdidas y ganancias de forma detallada de las operaciones empresariales, durante un periodo de tiempo. Es decir, da a conocer la situación actual de la empresa considerando los ingresos, gastos y utilidades netas de la entidad

Generalmente acompaña a la hoja del Balance General.

- ✓ **Ingresos:** Es la cantidad que ingresa a una entidad por la venta de sus productos o prestación de un servicio. Para las entidades bancarias y financieras los principales tipos de ingreso derivados de las comisiones incluye intereses, honorarios por servicios, comisiones y resultados de las operaciones registradas para evaluar la actuación de una Institución del Sistema Financiero.
- ✓ **Gastos:** Reducción de la participación del propietario derivado de la operación de un negocio de un periodo contable específico. Los gastos en una Institución Financiera incluyen intereses, comisiones, pérdidas en préstamos y anticipos, cargos relativos a la reducción en el valor de libros en las inversiones.
- ✓ **Pérdidas:** Demuestran cuentas de resultados negativos, y registran aquellos valores que en forma directa disminuyen el patrimonio de la empresa.

- ✓ **Ganancias:** Indican cuentas de resultados positivos y registran los valores de las ventas y aquellas otras que por cualquier motivo aumentan íntegramente y en forma directa el patrimonio de la empresa. El saldo necesariamente es acreedor.

### 2.5.1.5 Indicadores de la gestión financiera

Los Indicadores Financieros o también conocidos como razones financieras, son fórmulas matemáticas que nos permiten conocer el movimiento y cambio de cada uno de los rubros que están compuestos los Estados Financieros.

Los Índices Financieros se pueden clasificar en cinco grandes grupos:

- **Líquidez.-** Sirve para establecer una conexión para poder pagar los pasivos corrientes para que pasen a ser parte de los activos corrientes.
- **Solvencia.-** Busca conocer la participación de los acreedores en el área financiera. Ya que se busca establecer un nivel de riesgo para los empleados de la empresa y como puede enfrentar los inconvenientes del endeudamiento.
- **Gestión.-** Busca medir la eficiencia empresarial y como se utiliza o aprovecha los recursos. Además, se trata de enfrentar el nivel de rotación de los activos y busca enfrentar el grado para recuperar las inversiones, activos y créditos para el pago de las obligaciones. La eficiencia de las empresas refleja en la recuperación de sus activos y al menor tiempo posible su recuperación y el nivel de los ingresos adquiridos por las ventas.
- **Rentabilidad:** Los indicadores de rendimiento de la entidad son los que evalúan los costos, gastos para de esta manera tener utilidad.
- **Endeudamiento.-** La entidad contribuye a generar compromiso para el pago fijo conocido como apalancamiento y de esta manera el aplanamiento induce a el crecimiento de la empresa.

## **2.5.2 Análisis de la gestión operativa**

### **2.5.2.1 Definiciones**

Según (Rivera, 2011) manifiesta que “A través del análisis operativo la empresa puede evaluar los resultados de la entidad, ya que se puede controlar periódicamente, asimismo, se puede analizar los procesos de las variaciones de la empresa y finalmente presentar un plan de actividades de mejoras” (pág.14).

Para (Valencia, 2010), indica que:

“El Análisis Operativo es una forma de analizar e interpretar y evaluar las utilidades de ejercicio, para el análisis conduce a un grado de gestión administrativa de las variables para optimizar ventas y gastos para la empresa” (pág. 24).

Por lo expuesto hemos coincidido con las definiciones de los autores puesto que el Análisis Operativo es la rama que se encarga de evaluar las operaciones del negocio como tal en forma periódica mediante la aplicación de fórmulas que permiten la detección de errores.

### **2.5.2.2 Importancia de la gestión operativa**

El Análisis Operativo constituye una herramienta de vital importancia para los negocios por cuanto permite realizar un análisis de las actividades relacionando el nivel de operaciones con los activos utilizados para alcanzar los resultados planteados de manera que se pueda obtener indicios acerca de la eficiencia operativa.

Cada sector económico se caracteriza por la magnitud de recursos de manera sostenible, para analizar la evaluación y posición de las empresas, lo que contribuye a evaluar la posición de la entidad para mejorar el desempeño laboral.

Para financiar los activos requeridos en la empresa se pueden utilizar diversas opciones de financiamiento con las cuáles se podrá evaluar el riesgo a largo plazo considerando sus perspectivas de rendimiento, a través del nivel de actividad de la empresa, los recursos utilizados y su forma de financiamiento.

### **2.5.2.3 Objetivos del Análisis Operativo**

El Análisis Operativo tiene como principales objetivos los siguientes:

- ✓ Los exámenes mejoran activos para alcanzar un mejor rendimiento.
- ✓ Observar los impulsores económicos para incrementar el rendimiento que afecta al sector económico y posición del sector económico.
- ✓ “Establecer los componentes del rendimiento y los principales impulsores económicos de la rentabilidad de un negocio”.

### **2.5.3 Análisis de Créditos**

#### **2.5.3.1 Definiciones**

(Chiriboga, 2007), expresa que: el “Crédito es el acto de confianza que lleva aparejado el intercambio de dos prestaciones destazadas en el tiempo, los bienes o medios de pago entregados, contra la promesa o esperanza de pago o reembolso”. (pág. 52)

(Padilla & Morocho, 2013)conceptualiza:

Al Crédito como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor) a través del uso general de documentos negociables. (pág. 65)

#### **2.5.3.2 Importancia del Crédito**

El Crédito Bancario es importante, necesario e indispensable en la vida de una empresa ya que difícilmente se puede operar si no se usa el capital ajeno, aún las empresas multinacionales tienen que recurrir a la Banca nacional e internacional para el desarrollo de sus actividades comerciales y financieras siendo una premisa básica para el crecimiento de una empresa.

El crédito es una de las herramientas que permite mejorar el acceso al consumo y con ello, dar un salto cualitativo en la calidad de vida, teniendo en cuenta que ese acceso es una manera de generar una mayor posibilidad de satisfacer las necesidades básicas, a su vez el crédito es uno de los motores de la economía nacional y privada, pública y de los hogares; sin embargo, cuando el crédito es manejado irresponsablemente se puede caer en sobreendeudamiento e insolvencia.

Los empresarios y los clientes en general deben tener siempre presente que solicitar un crédito a un banco no constituye un favor, simplemente es un negocio para ambas partes. Es por ello, que los clientes deben conocer todas las opciones de crédito que existen en la banca tendiente a lograr el plazo adecuado que requiere su proyecto y pagar la menor tasa de interés posible.

### **2.5.3.3 Objetivo del Crédito**

Para incrementar las ventas para que la empresa le otorgue facilidades de pago a los clientes, comerciales, industriales para mejorar la compra de bienes y servicios por el dinero en efectivo para incrementar la rentabilidad de la entidad.

## **2.6 IDEA A DEFENDER**

La factibilidad de apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, permitirá implementar la intermediación financiera con sus productos y servicios a sus clientes y/o socios.

### **2.6.1 Variable Dependiente**

La factibilidad.

### **2.6.2 Variables Independientes**

La intermediación financiera con sus productos y servicios a sus clientes y/o socios.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación tendrá las siguientes modalidades investigativas:

#### **3.1.1 Método Cualitativo – Cuantitativo**

El presente trabajo de investigación permitirá la aplicación del enfoque cuali-cuantitativo, de la siguiente manera:

- “Es cualitativo porque la investigación se basa en el estudio de todas las características particulares, se aplicará esta metodología para describir todas las características encontradas en el estudio de factibilidad para la apertura de una nueva sucursal en la ciudad de Guayaquil”.
- “El método cuantitativo será aplicable en el presente trabajo para la realización y aplicación de las distintas pruebas, análisis Y estudios que demuestren el nivel de factibilidad que sobre guarden los montos de inversión y presupuestos asignados para la creación de una nueva sucursal”.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

La investigación a realizarse será: documental, de campo, mixta, según la extensión del estudio y proyectiva

#### **3.2.1 Documental o Bibliográfica**

Se realizará una investigación documental, de campo y mixta a la vez esto quiere decir:

“La investigación documental es aquella que se realiza a través de la investigación de documentos (libros, revistas, periódicos, anuarios, memorias, registros, etc.)”

### **3.2.2 De Campo**

“La de campo o investigación directa es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio”.

### **3.2.3 Mixta**

“La investigación mixta es aquella donde participa la investigación documental y la de campo a la vez. Para ir cubriendo todos los vacíos que dejen alguna de las investigaciones mencionadas anteriormente y a su vez se consideró también utilizar una investigación exploratoria”.

#### **3.2.3.1 Investigación exploratoria**

La cual consiste en la búsqueda de objetos o datos que se suponen relacionados a algún hecho, en este caso la investigación exploratoria proporcionara de información en cuanto a los hechos externos del mercado para aprobar la factibilidad de la propuesta realizada. Para profundizar en este tipo de investigación se menciona que explorar significa registrar, inquirir o averiguar con diligencia acerca de una cosa. Las exploraciones tienen la característica de proveer datos que deben ser clasificados, ordenados, analizados e interpretados lo que se realiza específicamente en el estudio de mercado de la investigación que se va a realizar.

### **3.2.4 Según la extensión del estudio**

Según la extensión del estudio:

- Investigación censal.
- Investigación de caso. A través de las encuestas.

### **3.2.5 Proyectiva**

“También conocida como proyecto factible, consiste en la elaboración de una propuesta o modelo para solucionar un problema. Intenta responder preguntas sobre sucesos

hipotéticos del futuro, de allí su nombre (proyectiva), o del pasado a partir de datos actuales. Se ubican las investigaciones para inventos, programas, diseños”.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1 Población**

“Como se menciona en párrafos anteriores se tomó en consideración para este estudio a los habitantes del cantón Guayaquil de la provincia de Guayas, comprendidos en edades desde los 5 años hasta los 64 años, por lo que el total de la población a ser investigada es de 2.278.651 habitantes que van a utilizar nuestros servicios en la cooperativa según datos extraídos de proyecciones estadísticas del INEC del año 2010”.

Como la muestra es una parte de la población y ésta es representativa cuando está constituida por un número suficiente de elementos tomados al azar de la población en estudio, la misma debe tener un número y personas mínimas para reducir el costo de la investigación de mercado, pero a la vez debe ser lo suficientemente amplia para que el error del muestreo tenga un valor admisible.

#### **3.3.2 Muestra**

Con esta información y para efectos de nuestro análisis investigativo, se plantea una fórmula que reduce el universo de investigación al cual se aplica la encuesta, con un margen de error del 8,95%. Para lo cual se detalla a continuación cómo se obtendrá la muestra que será nuestro universo en estudio, la fórmula a ser aplicada es:

$$n = \frac{PQN}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

### **SIMBOLOGÍA**

n = Tamaño de la muestra

PQ = Constante de la variancia población (0.25)

N = Tamaño de la población

E = Error máximo admisible (del 1% = 0,01; 2% = 0,02; 3% = 0,03, hasta un máximo de 10% = 0,10). A mayor error probable, menor tamaño de la muestra.

K = Coeficiente del error (2).

Si establecemos un error máximo admisible de 8,95%; entonces el tamaño de la muestra es el siguiente;

$$n = \frac{(0,25)(2.278.691)}{(2.278.691 - 1) \frac{0,895^2}{2^2} + 0,25}$$

$$n = 124,84$$

Por lo expuesto se va a realizar 125 encuestas en la ciudad de Guayaquil para realizar el estudio de mercado.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TEMA**

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA., EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS.

### **4.2 PROPUESTA**

Para estudiar el nivel de factibilidad de la investigación propuesta, se programado la ejecución de los estudios a continuación enlistados, que a criterio del autor, son los precisos para obtener información verídica eficiente y eficaz que revele datos reales para la toma de decisiones en cuanto a lo propuesto; los estudios son los siguientes:

- ANALISIS AL ENTORNO EXTERNO E INTERNO
- ESTUDIO DE MERCADO
- ESTUDIO TECNICO
- ESTUDIO ORGANIZACIONAL
- EVALUACION FINANCIERA
- ANALISIS DE SENSIBILIDAD

## 4.3 ANALISIS AL ENTORNO EXTERNO E INTERNO

### 4.3.1 Análisis Externo

#### 4.3.1.1 Ubicación geográfica

“Guayaquil está ubicado en la parte central de la región litoral de la República del Ecuador; en la provincia del Guayas de la Cual es su cabecera cantonal. Limita al norte con los cantones de Lomas de Sargentillo, Nobol, Daule, y Samborondon: al Sur el océano pacífico, al este los cantones Durán, Naranjal y Balao y al oeste: con la provincia de Santa Elena y el cantón General Villamil” (Autoridad Portuaria de Guayaquil, 2017)

#### 4.3.1.2 Datos generales del cantón Guayaquil

<b>País:</b>	Ecuador
<b>Población:</b>	2.350.915
<b>Fundación:</b>	25 de julio de 1.838
<b>Independencia:</b>	9 de octubre de 1.820
<b>Superficie Total:</b>	4196 Km <sup>2</sup>
<b>Tierra:</b>	3860 km <sup>2</sup>
<b>Agua:</b>	336 Km <sup>2</sup>
<b>Población Urbana:</b>	2.278.691
<b>Población Rural:</b>	72.224
<b>Parroquia Urbana:</b>	5
<b>Parroquia Rural:</b>	14
<b>PEA:</b>	1.015.141
<b>PET:</b>	1.905.308

**Razón de dependencia por habitantes:** 31 habitantes por cada 100 habitantes.

**Índice de feminidad:** 97,11 mujeres por cada 100hombres.

**Índice de cobertura de cuentas de ahorro por habitante de la PEA:** 259 cuentas de ahorro por cada 100 habitantes pertenecientes a la PEA.

**Número de establecimientos económicos:** 88.913

**Principales sectores económicos:** Manufactura, Comercio, Actividades profesionales e inmobiliarias, y Construcción.

#### **4.3.1.3 Condiciones Climáticas**

“Cantón Guayaquil presenta dos tipos de clima de acuerdo a las influencia de las corrientes marinas fría de Humboldt y cálida de El Niño, que producen que el clima del cantón Guayaquil sea del tipo tropical sabana y tropical monzón, con temperaturas elevadas durante la mayor parte del año. La temperatura promedio es de 25°C aproximadamente”.

“El cantón, al igual que todo el Ecuador, tiene dos estaciones: invierno o época de lluvias, la cual comprende una temporada de enero a mayo aproximadamente; y la época de verano o época seca que va desde junio hasta diciembre”.

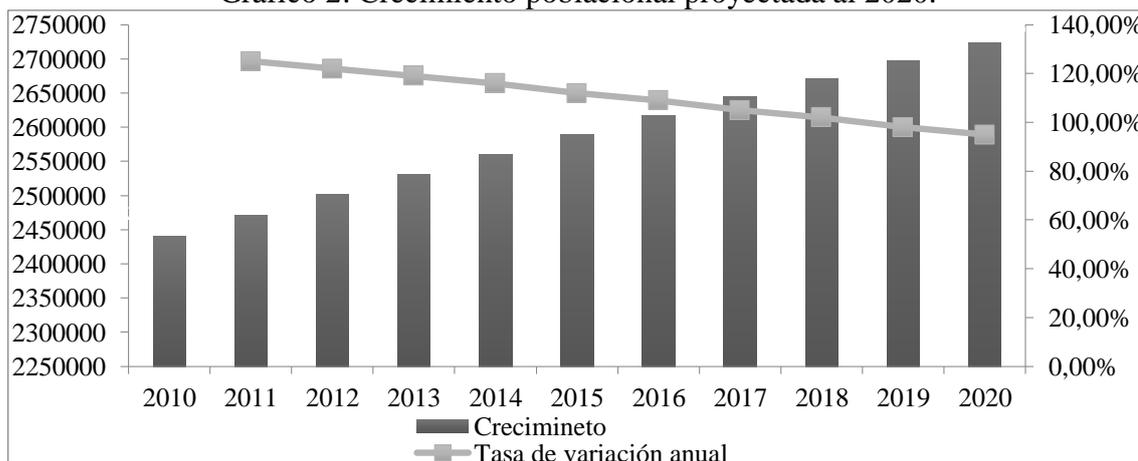
#### **4.3.1.4 Estructura socio demográfico del Cantón Guayaquil**

A continuación se presenta los principales resultados obtenidos del Censo de población y vivienda (CPV) 2010 elaborado por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC) y de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU 2016) esto con el objetivo de dar a conocer la estructura socio demográfico y económico de la población de Cantón Guayaquil.

#### **4.3.1.5 Crecimiento poblacional.**

“De acuerdo a las proyecciones de crecimiento poblacional elaboradas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, la tasa de crecimiento promedio anual proyectada al 2020 para el cantón Guayaquil es de un del 1%, con lo que se espera un total de 2.723.665 habitantes”.

Gráfico 2: Crecimiento poblacional proyectada al 2020.



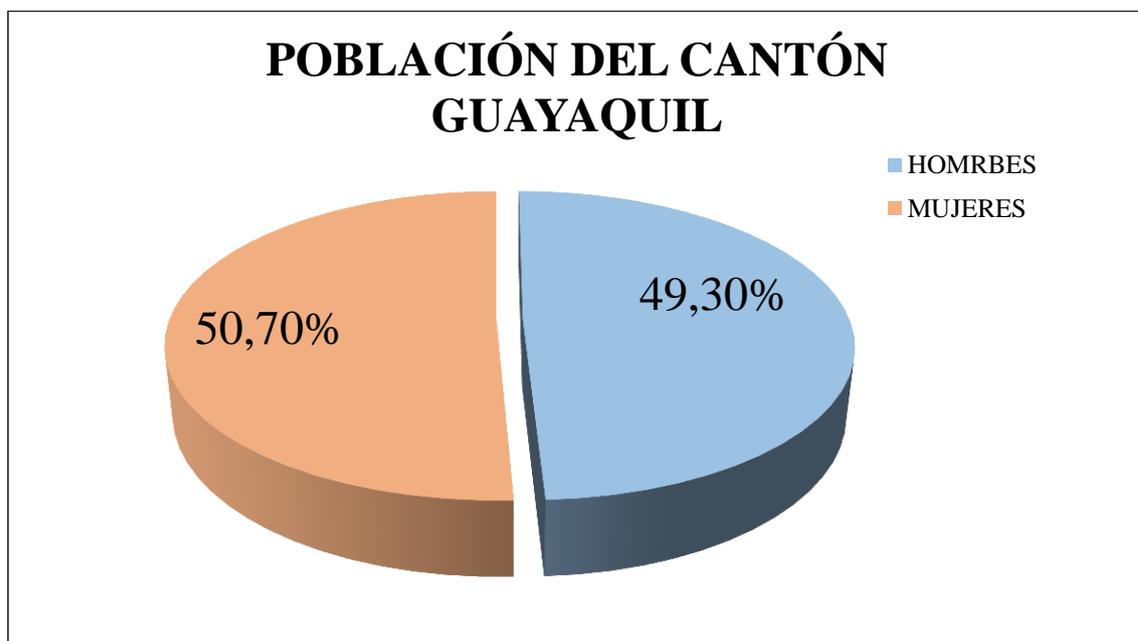
Fuente: (INEC, 2012)

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.3.1.6 Pirámide poblacional por rangos de edad y sexo

El cantón cuenta con una población total de 2.440.553 habitantes, distribuido por género, el 49.3% son hombres y 50.7% son mujeres. La pirámide poblacional se caracteriza por tener concentrada a la mayor parte de la población en edades jóvenes, en donde el 54.3% de la población está entre los 5 y 34 años de edad.

Gráfico 3: Pirámide poblacional del cantón Guayaquil.



Fuente: INEC Censo Población y Vivienda 2010.

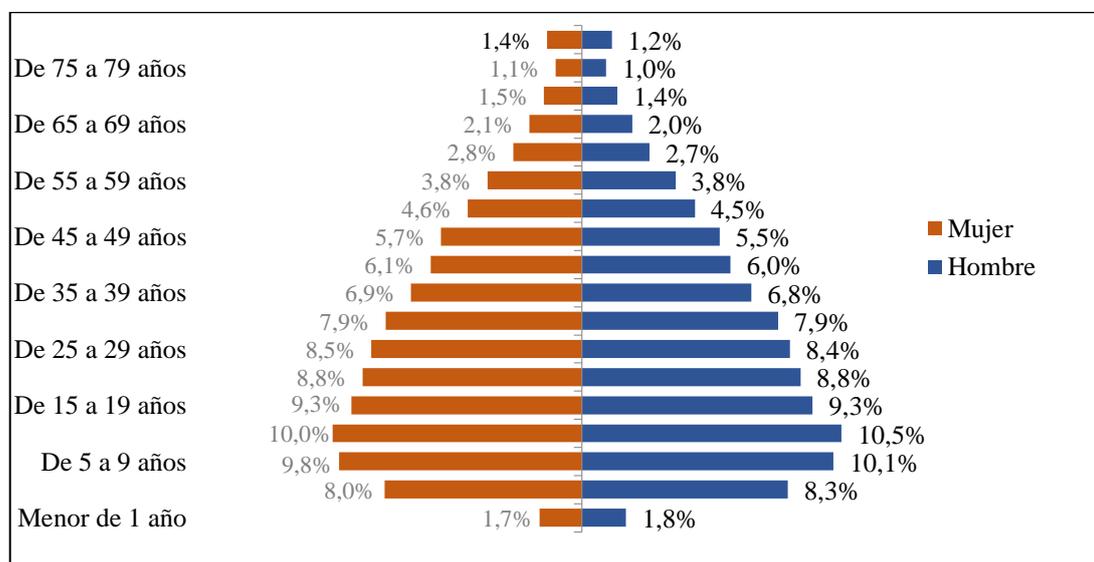
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.3.1.7 Relación de dependencia

De acuerdo a la metodología de cálculo que emplea el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC) existe al menos alrededor de 31 personas dependientes económicamente por cada 100 habitantes, la cual se obtiene a partir del siguiente cálculo.

Relación de dependencia =  $(\text{Número de personas menores de 15 años} + \text{mayores de 64 años}) / (\text{Población en edad económicamente reproductiva (15 a 64 años)})$

Gráfico 4: Pirámide poblacional del cantón Guayaquil.



Fuente: INEC Censo Población y Vivienda 2010.

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.3.1.8 Sector de residencia y auto identificación de la población

En el cantón Guayaquil se caracteriza por ser cantón con Mayor concentración de la población que vive en sector Urbano con 97% de acuerdo al censo de población y vivienda 2010.

Así mismo en su mayoría la población se auto identificó como mestizos en un 87.98% siendo la más representativa, seguido con el 11.4% de la población que se auto identificó como blancos.

Tabla 1: Auto identificación de la población

Auto identificación	Casos	%	Acumulado %
Indígena	32.179	1,37	1,37
Afro ecuatoriano/a Afro descendiente	139.548	5,94	7,3
Negro/a	27.321	1,16	8,47
Mulato/a	88.553	3,77	12,23
Montubio/a	116.629	4,96	17,19
Mestizo/a	1.664.162	70,79	87,98
Blanco/a	267.972	11,4	99,38
Otro/a	14.551	0,62	100

**Fuente:** INEC Censo Población y Vivienda 2010.

**Elaborado por:** Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.3.1.9 Nivel de instrucción y estado conyugal de la población

El nivel de instrucción con mayor representación es el secundario con el 29,48%, y la instrucción primaria con el 29,38 %. Finalmente se aprecia un porcentaje importante cercano a 17% de la población que ha cursado un nivel de instrucción superior.

Con respecto al estado conyugal de la población del cantón el censo da a conocer que en su mayoría la población es soltero(a) con el 37% seguida con casados(as) con el 27% y 23% unión libre siendo estas las más representativas.

#### 4.3.1.10 Migración

##### Migración Nacional

En el cantón Guayaquil la cifra de migración interna hacia otras ciudades del estado ecuatoriano, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos asciende a un porcentaje del 9.45% en el género masculino; y, el 10.34% para el género femenino según el último censo realizado. Según el INEC al ultimo censo realizado existe un porcentaje del 19.83% de empresas Cuencanas con sede en Guayaquil, y del mismo modo existen 13.58% de ciudadanos cuencanos trabajando en el canton.

Población Migrante Interno	Nº	%
Masculino	222.185	9.45%
Femenino	243.251	10.34%
Total	465436	19.79%

**Fuente:** INEC Censo Población y Vivienda 2010.

**Elaborado por:** Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

## Migración Internacional

En el cantón, el desplazamiento migratorio al exterior se ha dado la mayor parte en el sexo masculino (53%) la mayoría de ellos motivados por temas laborales y de ingreso. Los principales destinos en el proceso migratorio guayaquileño han sido: España; Estados Unidos; e, Italia.

Tabla 2: Principales países destino de migración de la población en estudio

Actual país de residencia	Casos	%
España	25.139	47,60%
Estados Unidos	12.091	22,90%
Italia	7.023	13,30%

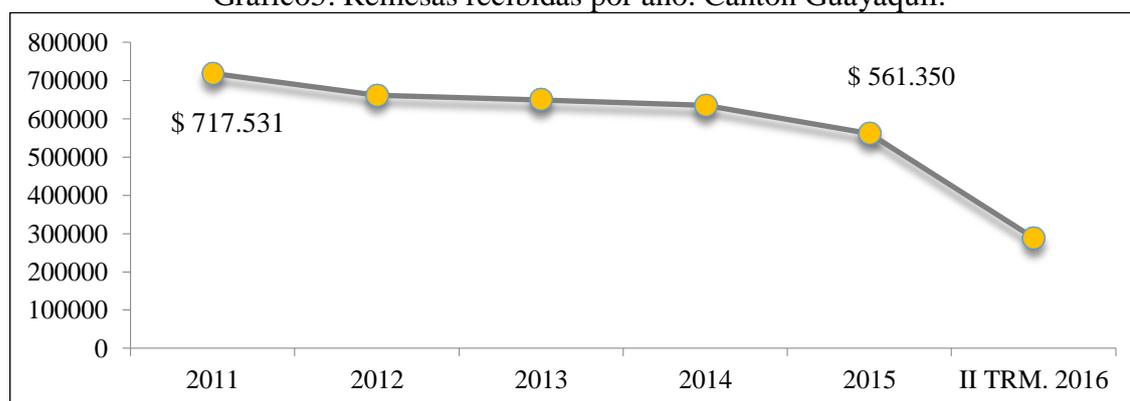
**Fuente:** INEC Censo Población y Vivienda 2010.

**Elaborado por:** Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

### 4.3.1.11 Evolución de las remesas recibidas en el cantón.

El monto en remesas recibidas en el cantón, según reporte del Banco Central del Ecuador al año 2015 fue de USD 561.350 de dólares, misma que ha venido disminuyendo respecto a montos de remesas que recibía el cantón en años anteriores. Las remesas recibidas en el cantón durante los cuatro últimos años han evidenciado una desaceleración que bordea el 5.9%

Gráfico5: Remesas recibidas por año. Cantón Guayaquil.



**Fuente:** Banco Central

**Elaborado por:** Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.3.1.12 Estructura socio económico de la población

La información socio económica que se presenta, parte de los resultados encontrados del análisis de la base de datos de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo levantada por el INEC, difundida en el mes de junio del 2016. A continuación los principales hallazgos que permiten conocer el perfil socio económico de la población del cantón Guayaquil.

#### 4.3.1.13 Estructura del empleo de la población

La población económicamente activa (PEA) del cantón es de 1.015.141 habitantes. La rama de actividad que mayor población agrupa es el Comercio al por mayor y menor, seguido de la industria manufacturera, construcción y el transporte.

Gráfico 6: Principales ramas de actividad a las que se dedica la población.



Fuente: Banco Central

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.3.1.14 Nivel de ingreso de la población por hogar

El nivel de ingresos mensuales del hogar obtenido de la encuesta (ENEMDU) es de \$947.38 dólares, el cálculo del mismo corresponde a la suma del ingreso laboral de todos los individuos que viven en el mismo hogar.

Tabla 3: Nivel de ingresos por hogar Cantón Guayaquil

Ingreso Mensual Por Hogar	Ing. Mín.	Ing. Máx.
\$ 947,38	\$ 0,00	\$ 16.812,00

Fuente: ENEMDU 2016

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Finalmente el nivel de ingresos promedio por hogar en el cantón refleja que los hogares Guayaquileños tienen un ingreso promedio superior al costo de una canasta básica el cual a septiembre del 2016 es de \$ 683.20.

#### 4.3.1.15 Nivel de ingreso per cápita de la población

El ingreso per cápita obtenido de la ENEMDU para la población del cantón Guayaquil es de \$ 223.54, el ingreso máximo obtenido fue de \$6.000 y el valor agregado bruto del cantón es 19.855.283

Tabla 4: Ingreso per cápita de la población

Ing. per cápita	Ing. Mín.	Ing. Máx.
\$ 223,54	\$ 0,00	\$ 6.000,00

Fuente: Banco Central

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.3.1.16 Indicadores sociales del cantón

- **Índice de pobreza de la población por FGT**

Existe varios índices para medir la pobreza de una población, para el presente estudio se ha considerado medir el mismo a través del índice FGT (Foster- Greer- Thorbecke) el cual toma como referencia una determinada línea de pobreza individual, obtenida a partir del salario mínimo vital, para el caso del Ecuador se ha determinado que la línea

de pobreza es de \$85 dólares mensuales, toda la población que cuente con ingresos iguales o por debajo del mismo estarían dentro del umbral de pobreza.

Para poder medir la pobreza a través de este índices necesario ponderar un valor alpha igual a acero ( $\alpha=0$ ) que mide la tasa de pobreza; un  $\alpha=1$  que mide la brecha de la pobreza; y, finalmente con un  $\alpha=2$  que mide la severidad de la pobreza.

Tasa de pobreza por FGT.- El cantón Guayaquil se caracteriza por cobijar un porcentaje de al menos un 20.65% de su población (523.797 habitantes) que vive por debajo de la línea de pobreza, es decir con ingresos por debajo de los \$85 dólares mensuales.

Tabla 5: Tasa de pobreza

Variable	Tasa
Pobreza	0.206596

Fuente: ENEMDU 2016

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Brecha de pobreza por FGT.- La brecha de pobreza es un indicador de política económica, el mismo permite conocer y ponderar un monto que al ser entregado a toda la población que vive bajo el umbral de pobreza ósea con ingresos menores a \$85 dólares, saldrían del umbral y con ello se conseguiría una menor desigualdad o brecha entre ricos y pobres.

Con ello la brecha de pobreza en el cantón Guayaquil fue del 11.11%, esto quiere decir que se requerirá cerca de \$24 millones de dólares mensuales para ser entregados en la población de Guayaquil que vive en el umbral de pobreza, es decir \$45 dólares por cada hogar.

Brecha de pobreza=Población total\*línea de pobreza\*tasa

Tabla 6: Brecha de pobreza.

Descripción:	Valores
(a) Población Guayaquil	\$ 2.536.548,00
(b) Línea de pobreza	\$ 85,00
(c) Tasa	11,11%
(d) Población que vive en el umbral	523.797
<b>Brecha ponderada (a*b*c)</b>	<b>\$ 23.953.891,04</b>

Fuente: ENEMDU 2016

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Severidad de pobreza. El índice de severidad de pobreza da a conocer que mientras el indicador se acerque más a 1 más severa es la pobreza en un territorio en específico, para el caso del cantón Guayaquil el mismo fue de 0.088 el cual indica una alta intensidad de la pobreza en el cantón, el cual inclusive es mayor a la nivel nacional el cual es de 0.07

La severidad de pobreza obtenida para el cantón fue de 0.088 el cual es mayor a la media nacional el cual es de 0.07

Tabla 7. Severidad de la pobreza

Descripción	Valor
Severidad de pobreza	0.088223

Fuente: ENEMDU 2016

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

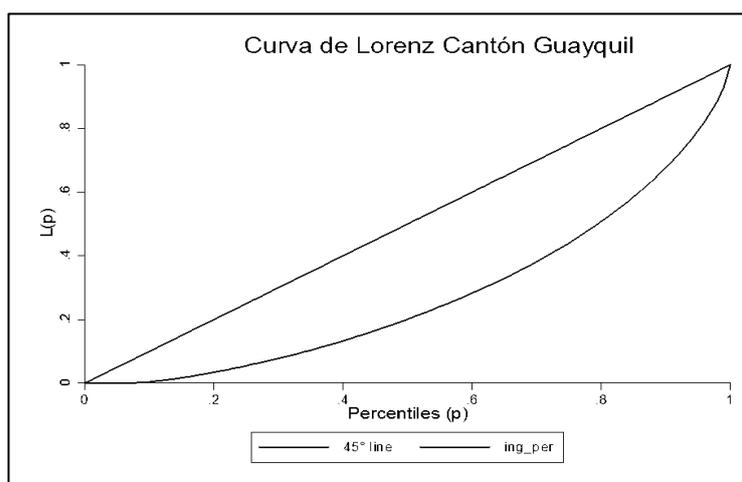
- **Indicadores de desigualdad o inequidad**

Uno de los principales factores que afectan a una sociedad es la desigualdad en el nivel de ingresos que tiene la población, por lo cual es permitente medir y conocer el nivel de desigualdad que tiene la población con el fin de proporcionar información del contexto del cantón para el presente estudio de factibilidad.

- **Coefficiente de Gini y Curva de Lorenz.**

Uno de los indicadores de desigualdad más empleados para medir desigualdad es a través del coeficiente de Gini y la curva de Lorenz, el indicador mientras más cercano está a cero mejor es la distribución de los ingresos, por el contrario mientras más cercano este a 1 mayor inequidad. Para el caso del cantón Guayaquil el indicador obtenido fue de 0.45 lo cual muestra que la curva está alejada de la línea de equi-distribución o de igualdad.

Grafico 7: Curva de Lorenz. Cantón Guayaquil.



Fuente: ENEMDU 2016

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

- **Otros Indicadores sociales**

El promedio de la escolaridad de la población es de 10,2 años lectivos aprobados en institución de educación formal, así también se observa que los niveles de analfabetismo alcanza al 5% de la población.

Tabla 8: Otros indicadores sociales

Indicadores:	Valores
Número de hogares	614.453
Promedio miembros por hogar	3.8
Analfabetismo	5%
Escolaridad (Años)	10.2
Extrema pobreza por NBI	19,30%

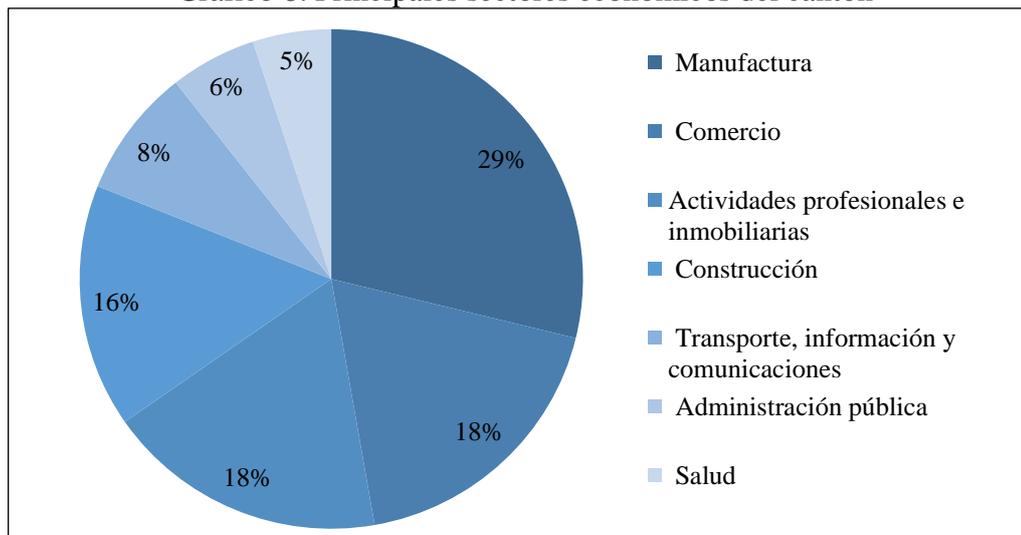
Fuente: ENEMDU 2016

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.3.1.17 Sectores Económicos

La industria manufacturera es el principal sector dinamizador de la economía del cantón Guayaquil, de acuerdo al Valor Agregado Bruto (VAB) este sector en el año 2014 genero un total de U\$D 4.676 millones de dólares, otros de los sectores más influyentes fueron: las Actividades profesionales e inmobiliarias, el sector de la construcción y el comercio.

Gráfico 8: Principales sectores económicos del cantón



**Fuente:** Cuentas Regionales VAB 2016 (BCE)

**Elaborado por:** Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

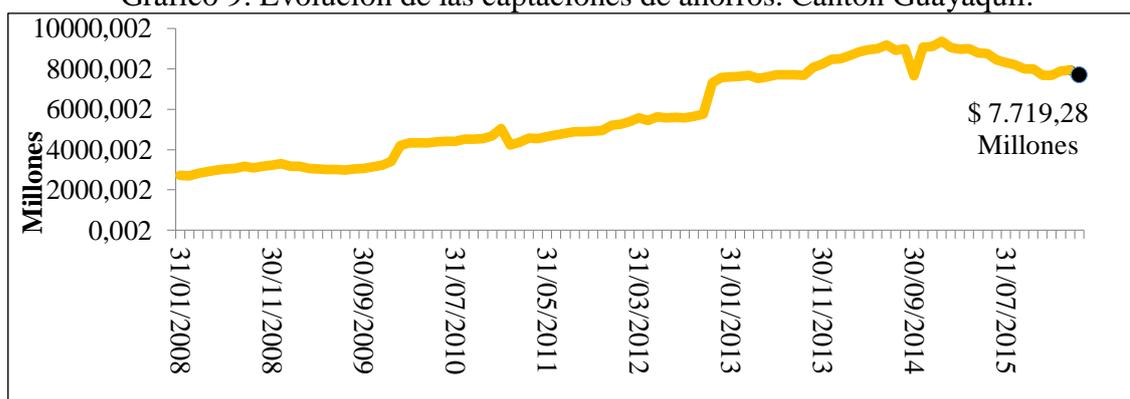
#### 4.3.1.18 El sistema financiero en el cantón

El catastro vigente de instituciones financieras reguladas que operan dentro del cantón Guayaquil publicadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y la Superintendencia de Economía Popular y solidaria (SEPS) dan cuenta que en el cantón operan un total de noventa instituciones financieras (90), la mayoría de ellas pertenecen a instituciones financieras que forman parte de la Economía popular y Solidaria (65), por otro lado con respecto a la banca privada y pública existen un total de 24 instituciones financieras donde la mayoría (80%) de las mismas son bancos privados.

#### 4.3.1.19 Las captaciones de ahorros en el cantón

Según datos publicados por la SBS y la SEPS, en el cantón Guayaquil las captaciones al mes de marzo del 2016 fueron de \$ 7.719 millones de dólares, las mismas que se sufrieron una contracción dado por la coyuntura económica que vivía el país en aquellos primeros meses del año 2016.

Gráfico 9: Evolución de las captaciones de ahorros. Cantón Guayaquil.



Fuente: SBS, SEPS

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Como se ha podido apreciar las captaciones de ahorros que se dan en el cantón son unas de las más importantes dentro del país, es por ello, que es preciso conocer cuáles son las instituciones financieras que captan la mayor parte de ahorros de la población. El siguiente cuadro muestra las 10 instituciones con mayor participación en el mercado financiero del Ecuador.

Tabla 9: Principales IFIS captadoras de ahorros. Cantón Guayaquil

Ranking	IFIS:	Monto	%
1	Banco Guayaquil	\$ 1.333.332.798	17,3%
2	Banco Bolivariano	\$ 1.332.580.015	17,3%
3	Corporación Financiera Nacional B.P.	\$ 1.157.126.033	15,0%
4	Banco Pacifico	\$ 981.390.198	12,7%
5	Banco Pichincha	\$ 977.760.969	12,7%
6	Banco Internacional	\$ 486.718.979	6,3%
7	Banco Produbanco	\$ 452.224.357	5,9%
8	Banco Coopnacional	\$ 137.281.608	1,8%
9	Banco Machala	\$ 124.323.151	1,6%
10	Banco Austro	\$ 119.149.672	1,5%

Fuente: SBS, SEPS

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Del cuadro anterior se aprecia que el banco Guayaquil es la principal institución captadora de los ahorros dentro del cantón, en importancia le sigue el Banco Bolivariano, las dos instituciones de manera conjunta captan cerca del 35% de las captaciones totales.

Con respecto a la estructura de captaciones de ahorros, los bancos privados mantienen una estructura de captaciones más altas en ahorros a la vista, el cual es de un promedio del 70%, en contraste la mayoría de cooperativas de ahorro y crédito captan más plazos

fijos. Finalmente el ahorro promedio por cuenta de ahorros varía de acuerdo al tipo de institución financiera siendo notablemente más altos en la banca privada.

Tabla 10: Estructura de las captaciones del cantón.

IFIS:	Captaciones	Nro. Clientes	Promedio de ahorro por Cuenta	% Vista	% Plazo
Banco Guayaquil	\$ 1.333.332.798	457.314	\$ 2.916	<b>73,8%</b>	26%
Banco Bolivariano	\$ 1.332.580.015	286.827	\$ 4.646	71,0%	29%
Banco Pacifico	\$ 981.390.198	302.568	\$ 3.244	65,0%	35%
Banco Pichincha	\$ 977.760.969	446.735	\$ 2.189	68,3%	32%
Banco Internacional	\$ 486.718.979	60.740	\$ 8.013	64,5%	36%
Banco Produbanco	\$ 452.224.357	64.494	\$ 7.012	70,7%	29%
Banco Coopnacional	\$ 137.281.608	564.300	\$ 243	84,5%	15%
Banco Machala	\$ 124.323.151	37.860	\$ 3.284	59,5%	40%
Banco Austro	\$ 119.149.672	55.208	\$ 2.158	39,6%	60%
CoacJep	\$ 34.975.963	54.391	\$ 643	17,1%	<b>83%</b>
Coac 29 De Octubre	\$ 41.227.582	44.615	\$ 924	17,1%	<b>83%</b>
CoacCooprogreso	\$ 13.651.344	10.980	\$ 1.243	4,4%	<b>96%</b>

Fuente:SBS, SEPS

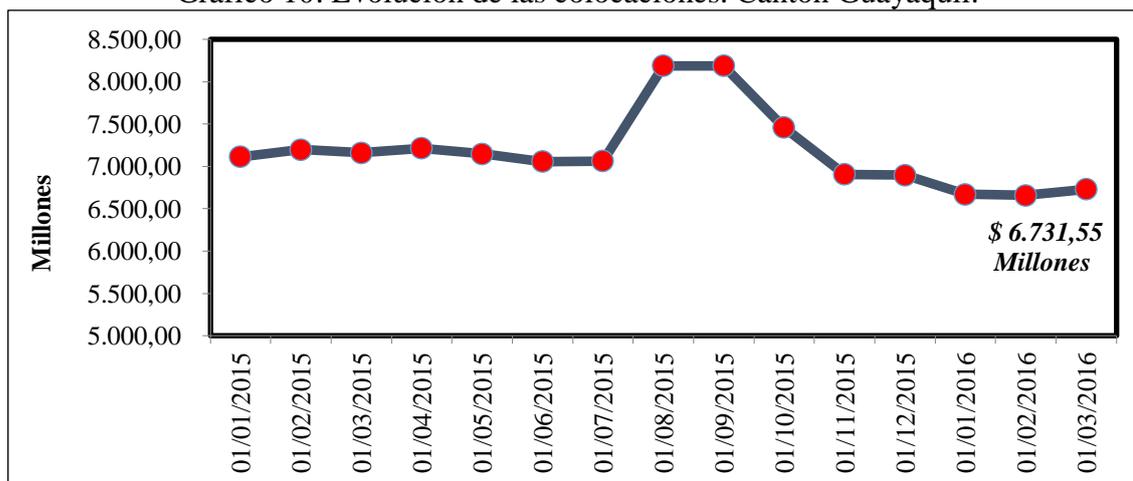
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.3.1.20 Las colocaciones en el cantón

“El crédito dentro de las teorías del desarrollo representa el principal servicio de intermediación financiera, además es un instrumento que aporta al crecimiento económico de una nación, fomenta además la innovación empresarial, el bienestar social y colectivo de una población, etc.” (Schumpeter, 2005)

Las colocaciones dentro del cantón Guayaquil con corte al mes de marzo del 2016 fueron de 6.731,55 millones de dólares, este monto se encuentra dentro de la media mensual el cual es de un promedio de \$7.000 millones de dólares, en los meses de agosto y septiembre del 2015 se apreció un mayor nivel de colocación, las cuales estuvieron reflejadas en un incremento del monto promedio en destinos como el consumo y el de vivienda.

Gráfico 10: Evolución de las colocaciones. Cantón Guayaquil.



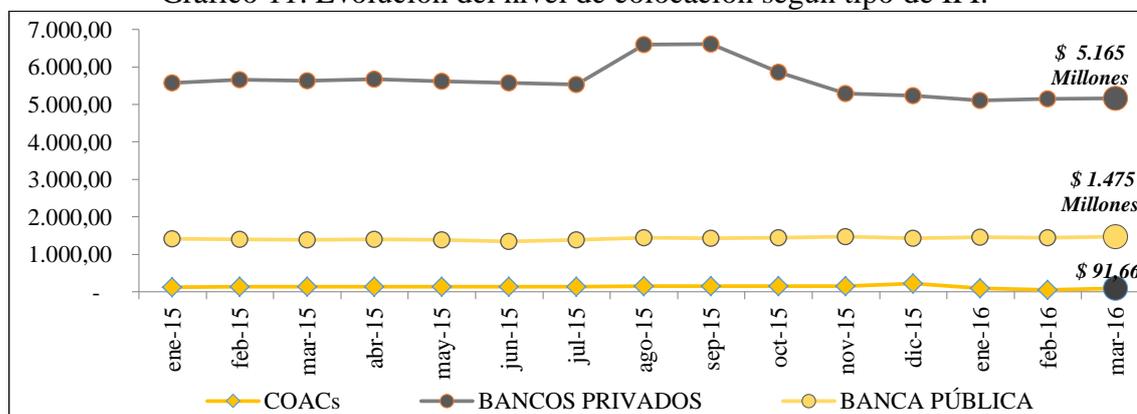
Fuente: SBS, SEPS

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

En relación al nivel de colocación por tipo de institución financiera, notablemente se aprecia que la banca privada es la que mayor porcentaje de colocación de créditos dentro del cantón con una cartera total de \$5.165 millones de dólares, por otro lado las

Cooperativas de ahorro y crédito se mantienen en un monto promedio de crédito colocado alrededor de los \$135 millones de dólares.

Gráfico 11: Evolución del nivel de colocación según tipo de IFI.



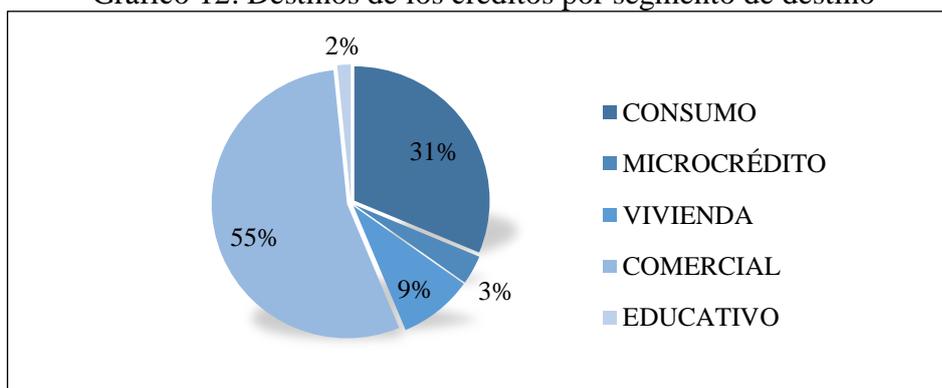
Fuente: SBS, SEPS

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.3.1.21 Destinos principales del crédito por tipo de segmento

De acuerdo al monto de crédito colocado en el cantón Guayaquil, los destinos principales fueron dirigidos al segmento Comercial y consumo con el 55% y 31% respectivamente.

Gráfico 12: Destinos de los créditos por segmento de destino



**Fuente:**SBS, SEPS

**Elaborado por:** Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Ranking de cartera colocada por institución financiera. Como se conoce el principal giro de negocio de una institución financiera es la colocación de créditos, los cuales son obtenidos en el proceso de intermediación financiera mediante la captación de ahorros a la vista o a plazo, conforme a esto se ha podido determinar mediante información recogida de los organismos de control y con corte al mes de marzo del 2016 que las tres principales instituciones que han colocado un mayor monto de crédito en las unidades económicas y familiares del cantón Guayaquil fueron: El Banco Pacífico, Banco Bolivariano, y el Banco de Guayaquil, estas instituciones mencionadas además estas entre las instituciones financieras que mayores recursos de ahorros han captado dentro del cantón.

Tabla 11: Ranking cartera de crédito colocada por institución financiera y el segmento de destino

Ranking	INSTITUCIÓN FINANCIERA:	CONSUMO	MICROCRÉDITO	VIVIENDA	COMERCIAL	EDUCATIVO	TOTAL
1	BANCO DEL PACIFICO S.A.	642.902.884,08	63.028,84	87.118.559,74	383.380.962,93	80.957.211,55	\$ 1.194.422.647,14
2	BANCO BOLIVARIANO C.A.	197.087.534,89		58.682.888,24	715.209.384,87	27.600,00	\$ 971.007.408,00
3	BANCO GUAYAQUIL S.A.	264.255.648,96	15.467.829,54	70.029.648,21	511.154.304,82	1.426.209,42	\$ 862.333.640,95
4	BANCO PICHINCHA C.A.	110.327.048,45	39.339.151,70	132.316.276,93	310.366.017,61		\$ 592.348.494,69
5	BANCO INTERNACIONAL S.A.	23.762.364,84	1.020.137,64	28.792.779,85	395.059.110,39		\$ 448.634.392,72
6	BANCO DE LA PRODUCCION S.A.	110.622.778,19	2.616.146,63		295.259.843,71		\$ 408.498.768,53
7	BANCO AUSTRO S.A.	83.442.343,36	133.280,01	234.674,93	67.785.756,59		\$ 151.596.054,89
8	BANCO DE MACHALA S.A.	25.957.618,75	387.461,69	1.169.146,11	76.026.233,67		\$ 103.540.460,22
9	BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A.	64.659.932,82	5,00	20.713.621,65	13.556.773,04		\$ 98.930.332,51
10	BANCO CAPITAL S.A.	6.723.778,12	2.636.264,37	50.501.262,70	84.117,53		\$ 59.945.422,72
11	BANCO D-MIRO S.A.	62,00	52.882.814,76				\$ 52.882.876,76
12	BANCO PROCREDIT S.A.	1.503.710,34	3.107.136,21	2.044.772,85	42.219.838,12		\$ 48.875.457,52
13	COAC JEP	17.340.400,51	13.953.091,53		135031,73		\$ 31.428.523,77
14	COAC POLICIA NACIONAL LTDA	21.761.614,39	96.984,42	3913282,38	2428951,89		\$ 28.200.833,08
15	BANCO AMAZONAS S.A.	13.091.026,87	122.348,24	4,00	10.079.068,04		\$ 23.292.447,15
16	BANCO COOPNACIONAL S.A.	281.770,64	20.396.231,38	4,00			\$ 20.678.006,02
17	COAC 29 DE OCTUBRE	14.380.976,45	3.782.782,93	629270,27			\$ 18.793.029,65
18	BANCO SOLIDARIO S.A.	2.582.514,76	14.138.951,60				\$ 16.721.466,36
19	BANCO DELBANK S.A.	4.755.415,58	635.923,52	2.548.578,09	5.138.611,91		\$ 13.078.529,10
20	BANCO DEL LITORAL S.A.	7.990.303,97	477.264,70	172.279,68	338.179,02		\$ 8.978.027,37
21	COAC OSCUS	4.421.475,51	2.901.312,76	10645,59	1086918,31		\$ 8.420.352,17
22	BANCO PARA LA ASISTENCIA COMUNITARIA FINCA S.A.		5.665.897,18				\$ 5.665.897,18
23	COAC CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	1.280.849,68	1.685.651,84	438816,05			\$ 3.405.317,57
24	COOPROGRESO LTDA	233.169,68	431.557,89		376913,54		\$ 1.041.641,11
25	COAC 23 DE JULIO	193.533,03	84.693,03	88203,09			\$ 366.429,15
26	BANCO COMERCIAL DE MANABI S.A.	61.332,44	22.180,01		108.945,94		\$ 192.458,39
	<b>TOTAL</b>	<b>1.619.620.088,31</b>	<b>182.048.127,42</b>	<b>459.404.714,36</b>	<b>2.829.794.963,66</b>	<b>82.411.020,97</b>	<b>\$ 5.173.278.914,72</b>

Fuente: SBS, SEPS

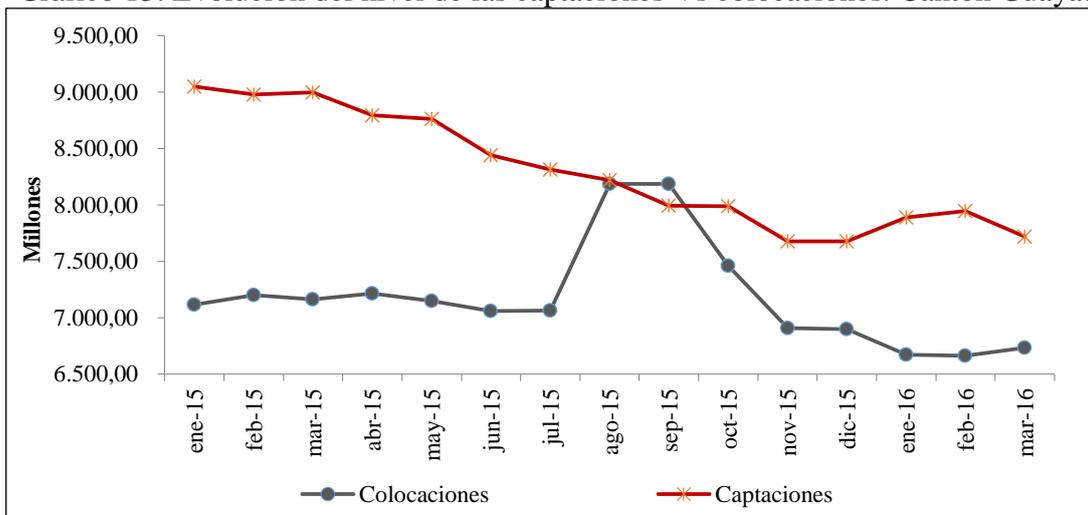
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Finalmente se aprecia que por destino de crédito, las instituciones que financian más al segmento consumo son el Banco del Pacífico y el Banco Guayaquil; con respecto al microcrédito las principales son el Banco del Miro, y el Banco Pichincha; con respecto a la vivienda las principales fueron el Banco Pichincha, Banco Pacífico, y el Banco Guayaquil, finalmente en el segmento comercial sobresale el Banco Bolivariano y el Banco Guayaquil.

#### 4.3.1.22 Captaciones Vs Colocaciones (Calce)

El cantón Guayaquil al ser uno de las ciudades con mayor crecimiento económico respecto al Producto Interno Bruto Nacional (PIB) se espera que por este mismo hecho, tanto su población como los diversos sectores económicos demanden de servicios de intermediación financiera, las cuales puedan suplir las necesidades de ahorro como de financiamiento. Por ello que es importante conocer cómo se caracteriza la dinámica de la intermediación financiera que se lleva dentro del cantón. Con lo anunciado anteriormente se ha podido conocer que el cantón se caracteriza por estar calzada positivamente es decir en el cantón los niveles de ahorros captados de los clientes es mucho mayor a los niveles de colocación.

Gráfico 13: Evolución del nivel de las captaciones Vs colocaciones. Cantón Guayaquil



Fuente: SBS, SEPS

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.3.1.23 Nivel de morosidad

Al respecto de los niveles de morosidad que se manejan dentro de las instituciones financieras se aprecia que el segmento consumo se tiene de un promedio del 8.5% de morosidad; en el segmento microcrédito el nivel de morosidad difiere según el tipo de institución, es así que los Bancos públicos presentan un altísimo nivel de morosidad (34.26%), las COACs un promedio de 14.73 y los bancos privados un 7.26%; Con respecto al segmento comercial la es más alta en las COACs (34.95%). Finalmente en el segmento de vivienda se aprecia un alto nivel de morosidad en instituciones financiera públicas y las COACs con un porcentaje similar del 15% en ambos casos.

Tabla12: Niveles de morosidad por segmento y tipo de IFI.

SEGMENTO:	BANCOS PRIVADOS	BANCOS PÚBLICOS	COACs
CONSUMO	8,58%	s/d	8,53%
MICROCRÉDITO	7,26%	<b>34,26%</b>	14,73%
VIVIENDA	5,10%	15%	15%
COMERCIAL	1,03%	13,87%	<b>34,95%</b>
EDUCATIVO	9,72%		s/d

Fuente: SBS, SEPS

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

## 4.3.2 Análisis Interno

### 4.3.2.1 Cooperativa Jardín Azuayo

La cooperativa Jardín Azuayo creada a partir del desastre de la Josefina en el año 1993, con el fin de apoyar al pueblo de Paute y recobrar sus actividades productivas.

#### Misión

“Somos una cooperativa de ahorro y crédito segura y participativa que contribuye en el crecimiento socioeconómico de sus socios y fortalece la economía popular y solidaria mediante servicios financieros incluyentes, de calidad y sostenibles”

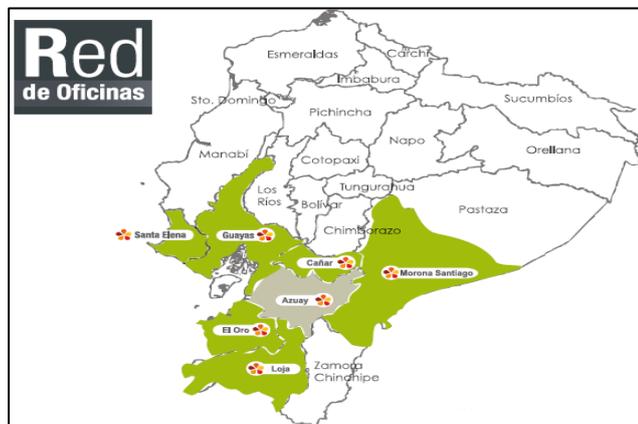
#### Visión

“Ser un referente positivo del desempeño social y financiero de la economía popular y solidaria del Ecuador, que incide en el desarrollo de sus socios y localidades de intervención, con una gestión participativa e incluyente, basada en Calidad, Cercanía y Servicio”

La cooperativa dentro de su crecimiento constante en los últimos años, ha venido consolidando su trabajo en el ámbito social y financiero; es así, que su crecimiento en socios (299.273 a diciembre del año 2014; 335.941 a diciembre del 2015; y, 360.058 a agosto del 2016) han permitido consolidar su gestión en los 44 puntos de atención con incidencia en Azuay, Cañar, Morona Santiago, El Oro, Loja, Santa Elena y Guayas.

Dentro de sus objetivos sociales estratégicos, ha definido diversificar sus productos y servicios en sectores geográficos con un concepto de inclusión financiera.

Gráfico 14: Zonas de servicio de COAC Jardín Azuayo



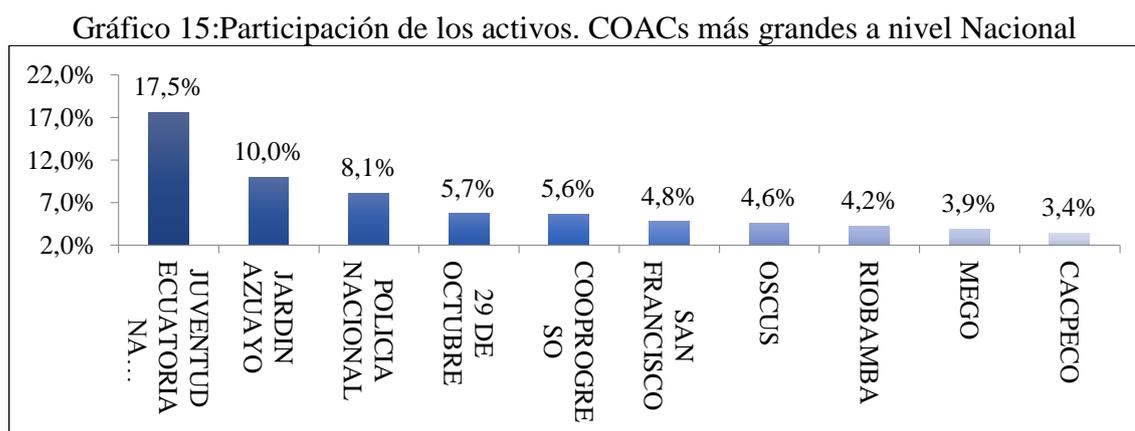
Fuente: COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Jardín Azuayo actualmente ofrece una gama de productos y servicios financieros, así como de educación, de forma democrática y con una visión de participación constante de sus socios en las diferentes localidades en donde oferta sus servicios. Dentro de ese proceso, en el cantón Guayaquil, en el cual la cooperativa ya cuenta con cierto número de socios, es una localidad en la que Jardín Azuayo ha venido posicionando servicios cooperativos, de manera que es imperioso generar estrategias de cooperación y desarrollo en este cantón de forma que se pueda mejorar la cobertura que tiene Jardín Azuayo, así como la profundización financiera de sus socios y el público en General.

Es así que se ha visto pertinente realizar un estudio a detalle, que permita identificar la viabilidad social, económica, financiera y de mercado para la apertura de una Agencia en este cantón en el cual se prevé se tendrá un impacto socio económico importante.

Según los análisis de la SEPS al 30 de agosto del 2016, la cooperativa es la segunda en participación en activos, lo cual se demuestra a través del siguiente gráfico.



**Fuente:** SEPS boletines mensuales – mes de junio 2016

**Elaborado por:** Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Así mismo la institución participa con cerca del 10% de los activos del segmento más grande de Cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional.

La institución actualmente cuenta con calificación de riesgos “A+” con perspectiva positiva a junio-2017, según la calificación realizada por Bank Watch Rating:

“La institución es fuerte, tiene sólido record financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y se superará rápidamente. La probabilidad de que

se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que el caso de instituciones con mayor calificación”.

#### 4.3.2.2 Estructura y calidad de los activos

En relación a la estructura y calidad de los activos se observa que de acuerdo al indicador (Activos productivos/Total activos), durante el año 2016, la Cooperativa utilizó el 97.57% de sus activos totales en rubros productivos que generan nuevos ingresos. Mientras más alto sea el resultado de este indicador, es mejor para la Jardín Azuayo ya que dentro de los activos productivos se refleja la principal fuente de ingresos de la Cooperativa.

Desde el año 2014 hasta el ejercicio económico 2016, la composición de los pasivos de la institución disminuyó en cerca del 2%. El resultado del indicador (Activos productivos / Pasivos con costo) obtenido en el año 2016, refleja un aumento de la eficiencia en la colocación de los recursos captados alcanzando un valor de 116.25%, el cual es ligeramente superior al alcanzado en el año 2015.

El índice de Morosidad Global de la Cartera de Jardín Azuayo que estaba en un 3.77% en el 2014, aumento al año 2016 el cual fue del 4.46%.

Tabla 13: Indicadores respecto a la estructura y calidad de los activos

Estructura y Calidad de los Activos	Año 2014	Año 2015	Año 2016	ago-17	óptimo
Activos productivos/Total Activos	91,83%	89,05%	97,57%	97,89%	>=95%
Activos Improductivos/Total Activos	8,17%	10,95%	7,55%	7,77%	<=5%
Activos Productivos/Pasivos con costo	109%	107,11%	116,25%	116,53%	>=140%
Morosidad Global de la cartera	3,77%	4,08%	4,46%	4,34%	<=5%
Cobertura de cartera de riesgo	124,77%	129,01%	194,13%	201,01%	> 60%
Cartera bruta/Activo	87,70%	86,29%	72,63%	70,14%	70 - 80%
Depósitos/Activo	79,11%	75,65%	77,19%	78,11%	70 - 80%
Crédito externo/Activo	5,16%	6,49%	6,80%	5,93%	<5%

Fuente: Balance de desempeño social institucional JA 2017

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

### 4.3.2.3 Liquidez

El indicador de liquidez permite relacionar las disponibilidades de recursos que tiene la Cooperativa frente a las captaciones, reflejando su capacidad para atender sus operaciones regulares y cumplir con sus obligaciones de corto plazo.

Tabla 14: Indicadores de liquidez institucional

Liquidez	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Ago. 2017	Óptimo
Liquidez legal Exigida	20,50%	23,74%	35.2%	30.82%	> 14%

**Fuente:** Balance de desempeño social institucional JA 2017

**Elaborado por:** Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Como se puede observar en la tabla anterior en promedio el índice de liquidez legal exigida de la Cooperativa desde el año 2014 hasta diciembre 2016, es del 35.2%, este indicador alcanzado en este año refleja un mejor resultado respecto al alcanzado en el año 2015 el cual fue del 23.74%.

### 4.3.2.4 Rentabilidad

La rentabilidad establece el nivel de rendimiento o retorno del capital social de la Institución y por tanto de los socios y los resultados obtenidos por la gestión operativa de intermediación financiera.

Tabla 15: Indicadores de Rentabilidad institucional

Rentabilidad	2014	2015	2016	Agos 2017	Óptimo
ROE	11,45%	11,44%	10.34%	12.77%	> 1%
ROA	1,42%	1,54%	1.38%	1.59%	> 1%

**Fuente:** Balance de desempeño social institucional JA 2017

**Elaborado por:** Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Los niveles de rentabilidad sobre el patrimonio ROE se encuentran dentro de los niveles óptimos exigidos por las entidades de control, quienes definen que el indicador debe ser mayor al 1%.

Los niveles de rentabilidad sobre los activos totales ROA, se observa que en el 2016 fue ligeramente inferior en comparación al año 2014, sin embargo se encuentra el indicador dentro de los niveles óptimos sugeridos por entidades de control. Este indicador se interpreta que el año 2016 se generó cerca de 1 dólar y medio por cada 100 dólares de activos de la Institución.

Tabla 16: Ranking de cooperativas de ahorro y crédito

<b>Ranking Cooperativo</b>		
Ranking de Cooperativas Segmento 1, 28 Febrero 2018		
<i>INSTITUCION</i>	<i>RANKING</i>	<i>ACTIVOS</i>
JUVENTUD ECUATORIANA Y PROGRESISTA LTDA.	1	\$ 1.619.076.950,05
JARDIN AZUAYO LTDA.	2	\$ 773.953.333,13
POLICIA NACIONAL LTDA.	3	\$ 711.067.285,69
COOPROGRESO LTDA.	4	\$ 452.828.397,81
29 DE OCTUBRE LTDA.	5	\$ 438.385.358,26
OSCUS LTDA.	6	\$ 338.088.708,88
SAN FRANCISCO LTDA.	7	\$ 311.596.734,68
RIOBAMBA LTDA.	8	\$ 286.072.532,49
VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGA LTDA.	9	\$ 272.188.870,72
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	10	\$ 262.363.612,74

**Fuente:** Informes Internos COAC Jardín Azuayo

**Elaborado por:** Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.3.2.5 La COAC Jardín Azuayo dentro del cantón Guayaquil

La COAC JA a marzo del 2017 cuenta con un total de 2.953 socios que viven en el cantón Guayaquil, según fuentes de información interna de la institución. La mayoría de ellos abrieron sus cuentas en oficinas cercanas a la ciudad siendo las principales: Playas, Ponce Enríquez y la Troncal, en estos cantones se presumen además que los socios mantengan actividades económicas.

Tabla 17: Oficinas donde más abrieron cuentas los socios del cantón Guayaquil

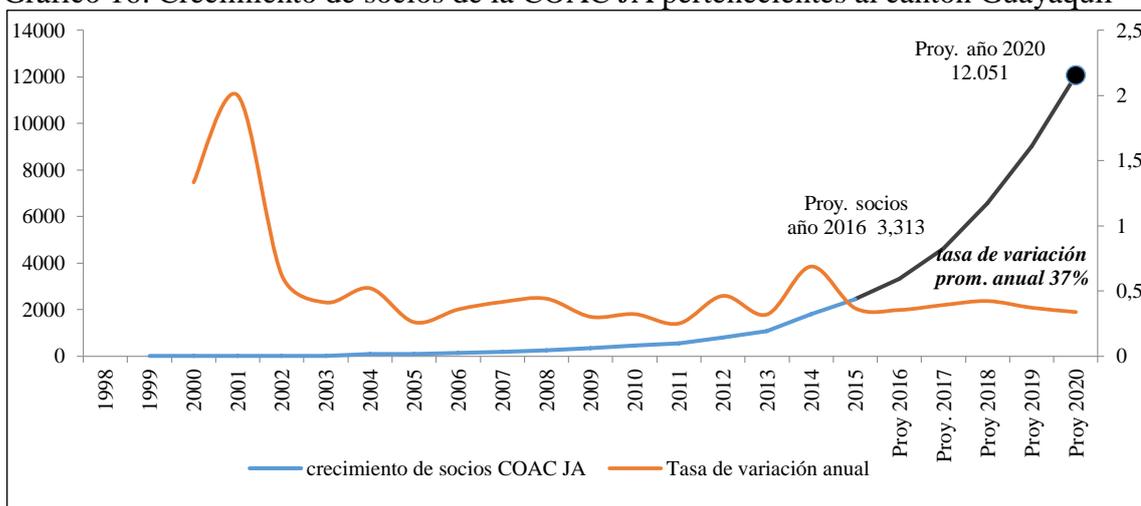
Oficinas:	Total socios del cantón Guayaquil	%	Oficinas:	Total socios del cantón Guayaquil	%
Playas	1288	43,6%	Sevilla de Oro	61	2,1%
Ponce Enríquez	782	26,5%	Gualaceo	47	1,6%
La Troncal	209	7,1%	Pasaje	36	1,2%
Paute	195	6,6%	Palmas	30	1,0%
Cuenca	104	3,5%	Sigsig	89	3,0%

Fuente: Informes Internos COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Con respecto a la velocidad de crecimiento de socios que habitan en este cantón, el mismo es de un promedio anual cercano al 40%, lo cual da a entender que existe un buen ritmo de crecimiento de nuevos socios de este cantón.

Gráfico 16: Crecimiento de socios de la COAC JA pertenecientes al cantón Guayaquil



Fuente: Informes Internos COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.3.2.6 Principales sectores de alcance de socios

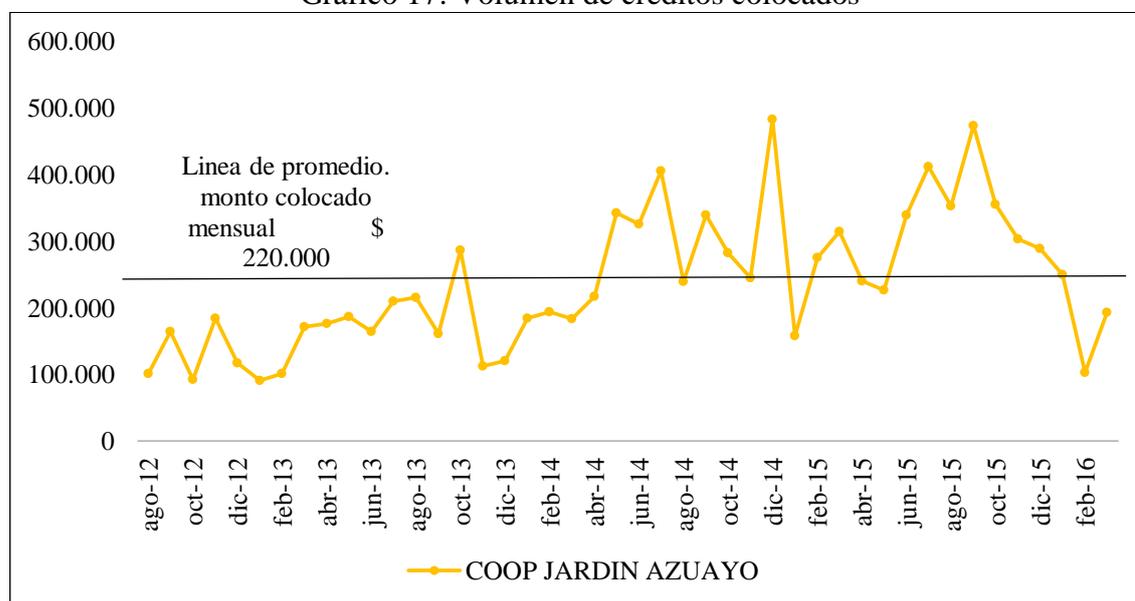
Es importante recalcar que los socios del cantón habitan principalmente en la parte sur de la ciudad de Guayaquil en sectores como Tengel, San Rafael, y Miraflores (sector del cementerio general de Guayaquil).

#### 4.3.2.7 Volumen de crédito colocado por la institución en el cantón

El volumen de crédito mensual que coloca la institución dentro del cantón Guayaquil es de un promedio de \$220.000 dólares, así mismo el promedio mensual de números de

créditos colocados bordean los 54 créditos, es decir anualmente la institución ha venido colocando un promedio anual de cerca de 650 créditos.

Gráfico 17: Volumen de créditos colocados



**Fuente:** Informes Internos COAC Jardín Azuayo

**Elaborado por:** Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.3.2.8 Análisis de Riesgo de la apertura de la Oficina

El objetivo que persigue la Matriz de Riesgos, es la identificación de los principales eventos de riesgo que se pueden presentar en la implementación de la nueva oficina en Machala, los mismos que deben tomarse en cuenta para elaborar y ejecutar planes de acción conjuntamente con los compañeros directivos y colaboradores encargados de la administración de este nuevo punto de atención.

Tabla 18: Análisis de Riesgos

Área	FACTORES RIESGOS	ALTA	MEDIA	BAJA	PERCEPCION TOTAL
Contexto Del Sector Y Posicionamiento En El Mercado	Sobreendeudamiento de los socios			BAJA	BAJA
	Competencia creciente			BAJA	
	Falta de Posicionamiento en el mercado			BAJA	
Productos Financieros	Evaluación del Crédito por mejorar			BAJA	BAJA
	Tiempo de desembolso del crédito			BAJA	
Estructura Financiera Y	Limitada capacidad financiera de los socios			BAJA	BAJA

<b>Manejo De Activos Y Pasivos</b>	Deficiente estructura de activos productivos e improductivos			BAJA	
	Rendimientos negativos en la oficina			BAJA	
	Fortaleza del capital institucional			BAJA	
	Resultados comprometidos para sostenibilidad			BAJA	
	Plan Estratégico 2014-2018 en desarrollo y ejecución			BAJA	
	Bajos niveles de rentabilidad			BAJA	
<b>Riesgo Liquidez</b>	Nivel de inactividad de cuentas		MEDIA		BAJA
	Mejora en niveles de volatilidad			BAJA	
	Lineamientos sobre indicadores de liquidez			BAJA	
	Diversificación de montos en ahorros			BAJA	
<b>Riesgo Mercado</b>	Rendimientos decrecientes			BAJA	BAJA
	Control sobre tasas de interés activas y pasivas		MEDIA		
	Tasas de interés atractivas frente a la competencia			BAJA	
<b>Riesgo Crédito</b>	Deterioro de la calidad de la cartera de consumo			BAJA	BAJA
	Deterioro de la calidad de la cartera de microcrédito			BAJA	
	Crecimiento de la cartera en riesgo ( QNDI y Vencida)			BAJA	
<b>Riesgo Personas</b>	Evaluación de perfiles y competencias del personal de la Oficina			BAJA	BAJA
	Control de procesos de desvinculación			BAJA	
<b>Riesgo Tecnología</b>	Software de desarrollo propio		MEDIA		BAJA
	Definición de usuarios accesos y roles			BAJA	
	Planificación estratégica que cumpla con los objetivos de la entidad		MEDIA		
	Ambiente de pruebas para soportar los cambios			BAJA	
	Control sobre el levantamiento inmediato del sistema (PCRDI)			BAJA	
<b>Riesgo Procesos</b>	Formalización de procesos		MEDIA		MEDIA
	Evaluación de procesos actuales y su ejecución		MEDIA		
	Formatos y documentos estandarizados entre los puntos de atención			BAJA	
	Difusión y comunicación de los procesos		MEDIA		

<b>Riesgo Legal</b>	Cumplimiento de las disposiciones legales para la apertura del nuevo punto de atención.			BAJA	BAJA
<b>Continuidad Del Negocio</b>	Probabilidad de ocurrencia de desastres naturales		MEDIA		BAJA
	Plan de Contingencias que incluya componentes de Continuidad de negocio y Plan de Emergencias, para el funcionamiento de la oficina.			BAJA	

**Fuente:** Departamento de Riesgos - COAC Jardín Azuayo

**Elaborado por:** Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

## 4.4 ESTUDIO DE MERCADO

### 4.4.1 Análisis de la oferta en relación a otras COAC

Para poder entender la oferta existente de servicios de intermediación financiera por parte de las entidades financieras reguladas por los órganos de control dentro del cantón Guayaquil se ha procedido a investigar el territorio empleando información secundaria obtenida de fuentes como: Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), así mismo se realizó encuestas personalizadas a la población las cuales permitieron además determinar la demanda potencial y la demanda insatisfecha de servicios de ahorro y crédito.

### 4.4.2 Oferta de servicios financieros

Como se pudo apreciar en el primer capítulo, se ha identificado que en el cantón Guayaquil existen 91 instituciones financieras reguladas, 65 de ellos son Cooperativas de ahorro y crédito, entre banca privada y pública existen un total de 25 instituciones financieras donde el 80% de las mismas son privadas, finalmente existe una mutualista de ahorro y crédito.

Con respecto a los servicios financieras que ofertan la instituciones financieras en operan en el cantón, se conoce que los mismos son amplios especialmente de las partes de instituciones bancarias, las cuales cuentan con portafolios de servicios más amplios respecto al resto de instituciones financieras.

A continuación se presentan el portafolio de servicios que oferta las instituciones financieras que operan en el cantón.

Tabla 19: Principales instituciones financieras que operan en el cantón.

NOMBRE DE BANCO	PRINCIPALES SERVICIOS	ACTIVIDADES
<b>BANCO PICHINCHA</b>	Banca para personas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pichincha Cuenta: Cuentas de Ahorro, Corriente y Xperta</li> <li>• Pichincha créditos: Crédito de consumo, bienes inmuebles, simuladores de créditos.</li> <li>• Pichincha Tarjetas: Tarjeta de Crédito y Débito.</li> <li>• Pichincha Inversiones: Renta Fija, y Europlazo.</li> <li>• Pichincha servicios: Transferencias Bancarias, Giros, Pagos, Red de cajeros automáticos, Pichincha MI VECINO, Seguros.</li> </ul>
	Banca para Empresas y Pymes:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pichincha Servicios: Garantía y avales, Canales de Atención, Seguridad.</li> <li>• Cash Management: Pagos, Cobros, Transferencias, Referencias Bancarias.</li> <li>• Pichincha créditos: Productivo, Crediback, Tarjetas de crédito, Documento de Documentos, Simuladores.</li> <li>• Canales de Atención: Pichincha MI VECINO, banca móvil, cajeros automáticos, Banca Electrónica.</li> </ul>
<b>BANCO BOLIVARIANO</b>	Ahorros Créditos Bankard Tarjetas de Débito Eurogiros Inversiones: Servicios Canales de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentas de ahorro venti4, Trasferencias del exterior, Cuenta Corriente venti4, Cuenta Kids, Seguridad de Cheques.</li> <li>• Credimax Hipotecario, Credimax Educativo, Credimax Crédito verde, Cdredimax Efectivo, Credimax Vehículo.</li> <li>• QuickPay, Depósito Express, Documentos Digitalizados, Facturación Electrónica, Matriculación vehicular, Impuestos Prediales, Pagos de colegios, Recaudación Autoridad de Tránsito.</li> </ul>
<b>BANCO</b>	Cuenta de Ahorros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta de ahorro a la vista Individual</li> </ul>

<b>COOPNACIONAL</b>	Préstamos Depósito a Plazo Remesas del Exterior	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta de ahorro a la vista conjunta</li> <li>• Microcréditos.</li> <li>• Consumo</li> <li>• Certificado de Depósito a plazo.</li> <li>• Acreditación en cuenta de pensiones, sueldos etc.</li> </ul>
<b>BANCO PROCREDIT</b>	Empresas Depósitos Financiamiento Empresarial Servicios Bancarios Personas Inversiones Servicios Bancarios Canales de Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorro Premium, Cuenta de Ahorro Premium Jurídica, Depósito a Plazo Fijo</li> <li>• Límite de Crédito PYME, Crédito Agropecuario, Ecocredit, Eficiencia Energética, Medidas Ambientales</li> <li>• Redes de Oficina, Zona de Atención 24/7, Banca en Línea, Asesoría Telefónica, Cajeros Automáticos</li> </ul>
<b>BANCO INTERNACIONAL</b>	Personas Inversiones Créditos Seguros Complementarios Tarjetas de crédito Pago de Servicios Servicios Electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta de Ahorro Programado, Cuenta con todo Ahorro, Cuenta Corriente, Cuenta Titanium</li> <li>• Ahorros en plazo fijo</li> <li>• Crédito Hipotecario, Crédito Automotriz, Crédito de Consumo</li> <li>• MasterCard Gold, Visa Platinum, MasterCard Black, Visa Gold, Visa Signature</li> <li>• Pago de Impuestos, Pago de Servicios Básicos, Pago de Pensiones, Pago de Remesas</li> </ul>
<b>BANCO DE LA PRODUCCIÓN S.A PRODUBANCO</b>	Cuentas Banca Pymes Banca Corporativa Banca en Línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negocios Electrónicos</li> <li>• Cuentas</li> <li>• Inversión</li> <li>• Crédito</li> <li>• Otros Servicios</li> <li>• Negocios Electrónicos</li> <li>• Cuentas</li> <li>• Inversión</li> <li>• Crédito</li> <li>• Ahorro Bienestar</li> <li>• Ahorro Disponible</li> </ul>
<b>BANCO GUAYAQUIL</b>	Cuentas:  Créditos: Tarjetas de Crédito: Accionistas Canales de Atención: Servicios: Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentas de Ahorro, Cuenta Corriente, MasterCard Debit</li> <li>• Autofácil, Casafácil, Crédito Educativo, Crédito Nómina, Multicrédito</li> <li>• Visa, MasterCard, American Express, My Box, Plan Privilegios, Membership, Rowards</li> </ul>

	<p>Comercio Exterior: Inversiones: Tarjeta de crédito: Canales de Atención:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósito de Cheques</li> <li>• Cuenta Corriente</li> <li>• Importaciones, Exportaciones, Financiamientos, Garantías, Factoring Internacional, Cobertura Forward, Recaudaciones, Corresponsables</li> <li>• Crédito Agrícola, Crédito para capital de trabajo, Créditos para Activos Fijos, Confirming, Factoring, Crédito a Distribuidores, Crédito Boucher, Creditor inmediato.</li> <li>• Visa, American Express, Mybox, Centro de Servicios a Comercios, Business Travel Account.</li> <li>• Cajeros Automáticos, Banca Virtual, Banca Telefónica, Oficinas, Banca Virtual Móvil, Banco del Barrio.</li> </ul>
<b>BANCO DEL PACÍFICO</b>	<p>Cuenta de Ahorros: Cuentas Corrientes: Créditos: Empresa:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta de ahorro, Mi Ahorro Cuneta, Euro cuneta, Cuenta Remesas, Mi Ahorra Cuenta Para adultos, Mi pequeño Gigante, Ahorro Pacífico Ecuador, Portafolio Mujer Pacífico.</li> <li>• Cuenta Corriente, Cuenta Clave, Cuneta Contrato.</li> <li>• Crédito de consumo, Leasing, Crédito Hipotecario.</li> <li>• Cuenta de Ahorro, Eurocuenta.</li> <li>• Cuenta Corriente:</li> <li>• Cuenta Corriente, Cuenta Contrato.</li> <li>• Servicios Empresariales:</li> <li>• Ordenes de cobros y pagos, Pago de Impuestos Aduaneros, Centros Educativos, Facturación Combustible, Transporte de valores, Conciliación Automática, Pagomático.</li> </ul>
<b>COAC 29 DE OCTUBRE.</b>	<p>Ahorros Créditos Inversiones Servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta de Ahorros, Cuenta Cliente, Cuneta Mejor Futuro, Cuenta Mundialista, Cuneta Certificados de Aportación.</li> <li>• Para sus Gastos/Consumo, Para su Negocio/Microcrédito, Para Vivienda, Productivo, Comercial.</li> <li>• Inversión a Plazo Fijo</li> <li>• Recaudaciones públicas, Pago anticipo sueldo, Pagos Institucionales, Seguros y Coberturas, Venta de Bienes y Raíces.</li> <li>• Depósito y retiros, Transferencias, Pago fondo de reserva, Recargas</li> </ul>

		telefónicas
<b>COAC JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA</b>	Ahorros Créditos Tarjetas y Créditos Servicios En Línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorros jep, Fondojep, Superjep, Ahorros Jepito, Ahorrintelijep, Inversiones jep, Simulador de Ahorros, Solicitar Servicios.</li> <li>• Credijep, Microjep, Credivivienda, Credipymes, Crédito en Línea, Simulador de Créditos.</li> <li>• JEP VISA DÉBITO, Cajeros Automáticos, Seguridades</li> <li>• Jepmovil, Jepgiros, Complementarios.</li> <li>• Jeponlinepersonas, cash management, facturaelectrónica.</li> </ul>
<b>COAC OSCUS LTDA.</b>	Cuenta Ahorros Créditos Servicios Financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro dorado</li> <li>• Inversión a plazo fijo.</li> <li>• Consumo</li> <li>• Microcrédito</li> <li>• Seguro desgravamen.</li> <li>• Tarjeta de débito, Cheque virtual, Transferencia, Recaudaciones, Pago de servicios, Certificación de cuentas, remesas OSCUS.</li> <li>• Atención Medica OSCUS</li> </ul>
<b>COAC POLICIA NACIONAL LTDA.</b>	Cuenta de Ahorros Créditos Inversión Tarjetas Pago de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socios, Familiar, Plan mi futuro, Chikiahorros, Acreditación de Sueldos, Cuenta mis Décimos.</li> <li>• Emergentes, Ordinario, Vivienda, Auto Ideal, Anticipo Sueldo, Crédito Productivo, Crédito Virtual, Más Créditos.</li> <li>• Inversión a Plazo Fijo.</li> <li>• MasterCard Debit</li> <li>• Keycoop</li> </ul>
<b>MUTUALISTA PICHINCHA</b>	Tarjeta de Crédito. Ahorros  Inversiones Seguros: Créditos: Servicios Electrónicos: Puntos de Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta de Ahorro, Cuenta Constructiva, Mis metas plan de ahorro, Multiempresas Management</li> <li>• MasterCard Mutualista Pichincha.</li> <li>• Depósito a plazo fijo, Catálogo de Productos Financieros.</li> <li>• Protección Inteligente MasterCard, Seguro de vida y Desgravamen MasterCard, Deuda Protegida, Vivienda Protegida, Sonrisa en Casa, Asist 360°, Vida Total, Pago Seguros, Salud en Casa, Protección inteligente</li> </ul>

		tarjeta de débito, Asistencia, Seguro Exequiel, Respaldo Hospitalario.
<b>BIESS BANCO DEL IESS</b>	Préstamo Hipotecario Préstamo Quirografario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra vivienda nueva o usada, Construcción de vivienda, Remodelación, Ampliación o mejora de vivienda, Compra de terreno y construcción de vivienda, Adquisición de oficinas, Locales Comerciales, y consultorios y Sustitución de hipotecas.</li> <li>• Vacación, Vehículo, Viajes, Inversión en Educación, Adquirir enseres domésticas, pago de deudas y gastos de salud.</li> <li>• Financiamiento del pasaje tren Crucero.</li> <li>• Préstamos Prendarios:</li> </ul>
<b>CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL</b>	La Corporación Financiera Nacional cuenta con los siguientes productos y servicios:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factoring Electrónico</li> <li>• Educación Financiera</li> <li>• CFN Construye</li> <li>• CFNBanquing</li> <li>• Fondo Nacional de Garantía</li> <li>• Subasta Fiduciaria.</li> </ul>
<b>BAN ECUADOR</b>	Ciudadanos Organizaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta de Ahorro</li> <li>• Plazo Fijo</li> <li>• Cuenta Corriente</li> <li>• Crédito:</li> <li>• Crédito para emprendimiento</li> <li>• Crédito complementario de desarrollo solidario</li> <li>• Crédito de desarrollo Humano</li> <li>• Crédito de consumo.</li> </ul>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

### **4.4.3 Impacto económico y geográfico**

Una vez conocido el contexto del sistema financiero que opera en el cantón Guayaquil expuesto en el primer capítulo, profundizaremos en el impacto económico y geográfico que ha repercutido en la población la oferta de servicios financieros por parte de las instituciones que operan en el cantón Guayaquil.

#### **4.4.3.1 Índice de Cobertura de clientes/socios respecto a la PEA**

A través del índice de cobertura de clientes y socios con que cuenta las instituciones financieras que operan en el cantón en relación a la PEA, se ha podido determinar que el índice de cobertura es de 2.6 cuentas de ahorros por cada habitante que forma parte de la PEA o dicho de otro modo existen 259 cuentas de ahorros por cada 100 habitantes, sin embargo, si extrapolamos este dato con el índice de Gini, podemos intuir que, dada la distribución de la riqueza (según el indicador de Gini, es del 0,45), las cuentas de las que se habla no llegan a toda la población, situación que la evidenciaremos más adelante.

$$\text{Índice de cobertura de cuentas de ahorro} = \frac{\# \text{ Cuentas de ahorros}}{PEA}$$

#### **4.4.3.2 Nivel de penetración de las IFIs respecto a la PEA**

Se apreció en el anunciado anterior que el nivel de cobertura de cuentas de ahorro por habitante es considerablemente alto, por lo cual es importante conocer el nivel de penetración del número de clientes por institución financiera respecto a la PEA. Esto permite conocer que en el cantón son cinco las instituciones financieras que cuentan con una cartera de clientes mayor al ¼ de la PEA, las cuales son: Banco Coopnacional, Banco Guayaquil, Banco Pichincha, Banco Pacífico, y Banco Bolivariano.

Tabla 20: Indicador de cobertura de clientes/socios respecto a la PEA

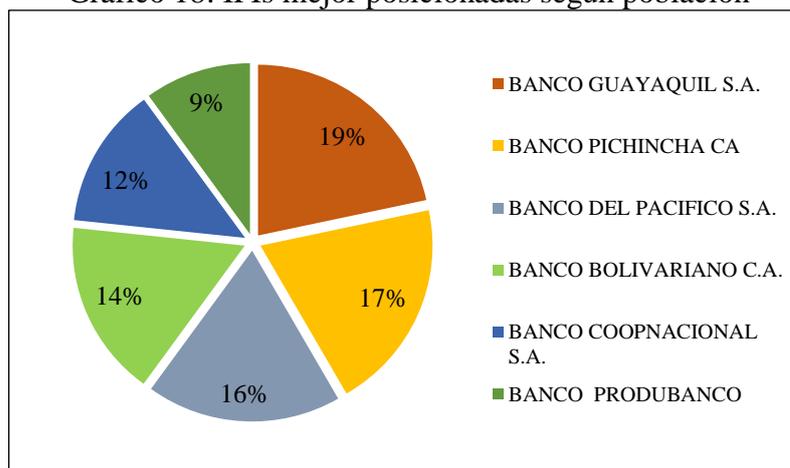
Instituciones Financieras:	Nro. Cuentas de ahorros	PEA	Cobertura PEA
<b>Coopnacional</b>	<b>564.300</b>	<b>1.015.141</b>	<b>55,6%</b>
<b>Banco Guayaquil</b>	<b>457.314</b>	<b>1.015.141</b>	<b>45,0%</b>
<b>Banco Pichincha</b>	<b>446.735</b>	<b>1.015.141</b>	<b>44,0%</b>
<b>Banco Pacífico</b>	<b>302.568</b>	<b>1.015.141</b>	<b>29,8%</b>
<b>Banco Bolivariano</b>	<b>286.827</b>	<b>1.015.141</b>	<b>28,3%</b>
Banco General Rumiñahui	70.447	1.015.141	6,9%
Banco Solidario	66.393	1.015.141	6,5%
Banco Produbanco	64.494	1.015.141	6,4%
Banco Internacional	60.740	1.015.141	6,0%
COAC JEP	58.305	1.015.141	5,7%
Banco del Austro	55.208	1.015.141	5,4%
COAC 29 de Octubre	49.813	1.015.141	4,9%
Banco Machala	37.860	1.015.141	3,7%
Banco D-Miro	35.844	1.015.141	3,5%
COAC Policía Nacional	22.594	1.015.141	2,2%
Banco Del Bank	12.157	1.015.141	1,2%
COAC Oscus	11.995	1.015.141	1,2%
COAC Cámara de comercio de Ambato	9.145	1.015.141	0,9%
COOPROGRESO	5.144	1.015.141	0,5%
Banco Litoral	5.086	1.015.141	0,5%
Banco Amazonas	4.182	1.015.141	0,4%
Banco Finca	3.545	1.015.141	0,3%
Banco Capital	2.546	1.015.141	0,3%
Banco Comercial de Manabí	1.071	1.015.141	0,1%
COAC 23 de julio	370	1.015.141	0,0%
<b>TOTAL CUENTAS</b>	<b>2.634.683</b>		

Fuente: SBS, SEPS corte al mes de marzo 2016  
 Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.4.4 Nivel de posicionamiento de las IFIS en el cantón.

Se podría decir que la oferta de servicios esta de la mano con el posicionamiento de una marca o producto, es así que si la oferta de servicios es en primera instancia acorde a suplir necesidades y requerimientos que exigen los socios o clientes de una institución y si las mismas son proporcionadas con calidez, calidad y cercanía, generará sentimientos de fidelidad, pertenencia hacía la institución. El análisis de ésta variable refleja un comportamiento similar a la penetración evidencia en el subtítulo anterior .

Gráfico 18: IFIs mejor posicionadas según población



Fuente: Encuestas de campo  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

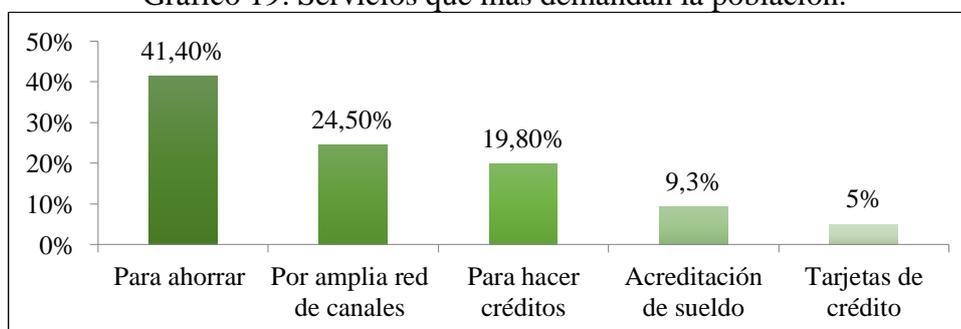
#### 4.4.5 Análisis de la demanda

Como parte del estudio de mercado, se ha levantado información importante que permita determinar el comportamiento de la demanda de los principales productos y servicios financieros que requieren la población del cantón respecto a las instituciones financieras.

#### 4.4.6 Demanda de crédito y ahorro

Como punto de partida se identifica cuáles son los principales productos y servicios que más demandan la población. Estos elementos se los podría definir en 3 categorías: cuenta de ahorros, una amplia red de canales (cajeros automáticos, páginas virtuales) y el acceso ágil a financiamiento o crédito.

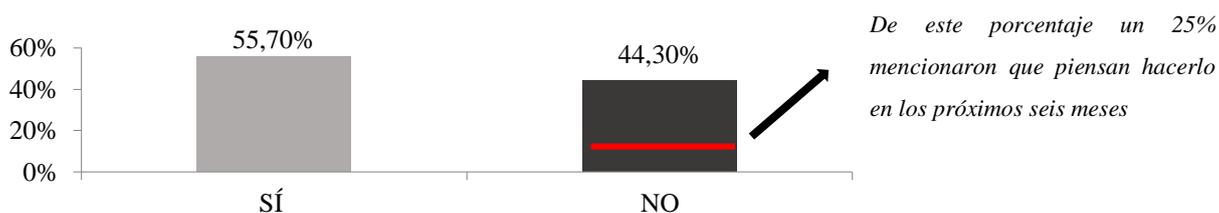
Gráfico 19: Servicios que más demandan la población.



Fuente: Encuestas de campo  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Otro aspecto a considerar dentro de la demanda es el financiamiento al cual accede la población, del mismo se ha podido determinar que el 55.7% de los entrevistados han accedido a un financiamiento por medio de una institución financiera formal; sin embargo el porcentaje restante (44.3%) no ha podido hacerlo, de quienes, al menos un 25% requiriere financiamiento dentro de los siguientes 6 meses.

Gráfico 20: Porcentaje de la población que no ha realizado créditos durante los tres últimos años.



Fuente: Encuestas de campo  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Con ello se ha podido conocer además que de la PEA que cuenta con crédito actualmente, existe un 27.8% que solicitarían financiamiento dentro de los próximos seis meses. De manera similar el porcentaje de establecimientos económicos que cuentan con financiamiento y que se están próximos a cancelar y que solicitarán otro dentro de los próximos seis meses es del 25%.

Con respecto al monto promedio que solicitan las unidades económicas, dentro del cantón se pudo observar que la mayoría estuvo dentro del rango de los 1.000 a 5.000 dólares, la media bordeó los 5.579 dólares.

Tabla 21: Estadísticos del monto que solicita la población

Media	Mediana	Moda	Mínimo	Máximo
\$ 5.579,17	\$ 3.600,00	\$ 5.000,00	\$ 150,00	\$ 40.000,00

Fuente: Encuestas de campo  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Con respecto al monto promedio que solicita la población según el grupo de ocupación al cual representa, se aprecia que la moda es más alta en empleados privados quienes en su mayoría solicitan prestamos de 10.000 dólares.

Se pudo determinar, y se muestran en la Tabla 19, que los destinos reales que la población da a los créditos, en su mayoría fueron para el sector inmobiliario (27%), principalmente destinados al mejoramiento, remodelación o arreglo de sus viviendas. Es importante considerar el microcrédito con el 17.9%.

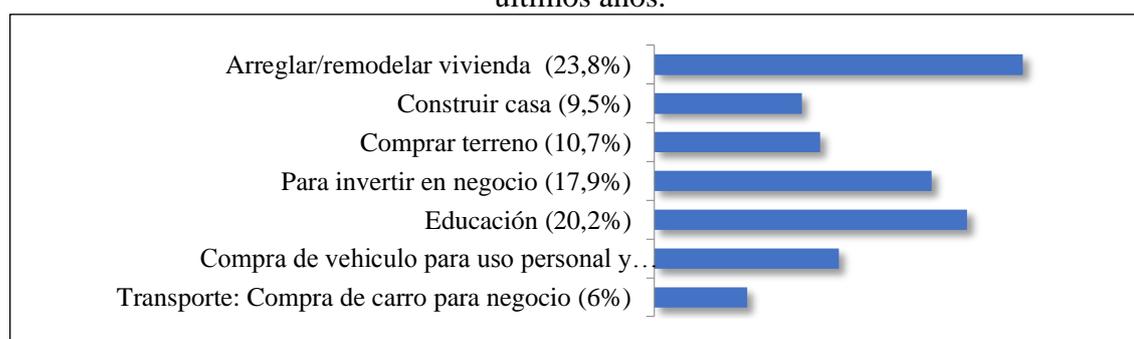
Tabla 22: Estadísticos monto solicitado por grupo de ocupación de la población

Grupo de ocupación:	Media	Mediana	Moda	Mínimo	Máximo
EMPLEADO PUBLICO	5075	2750	800	800	55000
EMPLEADO PRIVADO	7146	1900	10000	150	40000
CUENTA PROPIA	5092	5000	5000	1200	35000
ESTUDIANTE	1750	1750	1500	1500	2000

Fuente: Encuestas de campo

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Gráfico 21: Porcentaje de la población que no ha realizado créditos durante los tres últimos años.



Fuente: Encuestas de campo

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Finalmente para cerrar el contexto de la demanda de crédito, la siguiente tabla muestra cuales son los plazos de los créditos solicitados según el destino de los mismos.

Tabla 23: Plazo del crédito según el destino

Destino del crédito:	Media	Moda	tiempo (meses)
COMERCIO	\$ 8.000	\$ 5.000	12
CONSUMO	\$ 10.000	\$ 10.000	24
PAGO DE DEUDAS	\$ 1.000	\$ 1.000	36
GASTOS FAMILIARES	\$ 150	\$ 150	12
IMPREVISOS	\$ 2.000	\$ 2.000	36
NEGOCIO	\$ 9.487	\$ 5.000	24
SALUD	\$ 400	\$ 400	12
VIVIENDA	\$ 6.975	\$ 3.600	24

Fuente: Encuestas de campo

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Otro factor que influye en la demanda de Crédito lo constituye la calidad del servicio percibida por los usuarios, mismo que es un factor fundamental para conservar, profundizar y fidelizar al usuario de un servicio, es decir un andamiaje social que otorgue un servicio personalizado y asesoría individual de forma que la institución comprenda, y en función de ello, oferte servicio en aras de la solución de problemas y/o satisfacción de necesidades al usuario; sin embargo, se requiere además que la institución cuente con servicios o productos que brinden tanto cercanía como oportunidad, (por ejemplo, una amplia red de canales), los cuales sin duda se aprecian y valoran.

El estudio realizado demostró que un 6% de la población están descontentos con la calidad de los servicios y la atención recibida, además de esto existe un amplio porcentaje de la población que se sienten poco satisfecho con el servicio (34.5%), lo que nos permite inferir que existe potencialidad de servir de una mejor manera a estos usuarios y con ello potencializar la demanda por servicio de Jardín Azuayo en el cantón Guayaquil.

Tabla 24: Porcentaje de establecimientos económicos que cuentan con crédito y que buscan realizar un nuevo crédito en los próximos seis meses

Sector económico	Ha pensado solicitar un crédito en los próximos seis meses	%
CONSTRUCCION	SI	33,3%
	NO	66,7%
COMERCIO	SI	25,5%
	NO	74,5%
TRANSPORTE	SI	25,0%
	NO	75,0%
PROFESIONALES	SI	35,7%
	NO	64,3%

Fuente: Encuestas de campo

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Concluyendo el análisis de la demanda de crédito, es importante mencionar que a pesar de que el crédito es altamente demandado, y que la profundización de cuentas de ahorro en la población es alta, apenas un 55.7% de estos han podido acceder al crédito.

#### 4.4.6.1 Determinación de la demanda insatisfecha de crédito

Para determinar la demanda insatisfecha de la población en cuanto al servicio de crédito se considerarán los siguientes factores de análisis: Cálculo de la demanda potencial de crédito en el cantón, y el cálculo de la demanda insatisfecha de crédito.

#### 4.4.6.2 Determinación de la demanda de crédito potencial en el cantón

Para el cálculo de la demanda potencial de crédito se considera: La PEA del cantón y el Número de Establecimientos económicos que operan dentro del cantón de acuerdo al CENEC (Censo Nacional de Establecimientos Económicos). Las variables a considerar para el cálculo fueron:

- PEA = 1.015.141
- # Establecimientos económicos = 88.913
- (x) Crédito promedio PEA = \$5.579 (resultado obtenido del estudio de mercado)
- (y) Crédito promedio de los Establecimientos económicos especialmente comercios = \$ 9.487 (resultado obtenido del estudio de campo)

$$\text{Demandapotencialdecréditoenelcantón} = (a * x) + (b * y)$$

$$R = \$ 6.506.989.270$$

Con ello se aprecia que la demanda potencial de crédito vigente dentro del cantón bordea los \$6.507 millones de dólares.

#### 4.4.6.3 Determinación de la demanda insatisfecha de crédito en el cantón

Para la obtención de la demanda insatisfecha de crédito del cantón se ha de considerar las siguientes variables de análisis:

- PEA que no ha accedido a crédito durante los tres últimos años y desea realizarlo en los próximos seis meses = 25% de la PEA que no accedió a crédito = 112.426 habitantes (resultado obtenido del estudio de campo)

- PEA que actualmente tiene crédito, pero está por terminar de pagarlo y solicitar uno nuevo en los próximos seis meses = 27.8% de la PEA que tiene crédito = 157.190 habitantes (resultado obtenido del estudio de campo)
- (x) # de Establecimientos económicos que demandarán créditos en los próximos seis meses = 28% de los establecimientos económicos (resultado del estudio de campo) = 24.895
- (y) crédito promedio PEA = \$ 5.579 dólares
- (z) Crédito promedio Establecimientos económicos = \$ 9.487 dólares

$$R = \$ 6.506.989.270$$

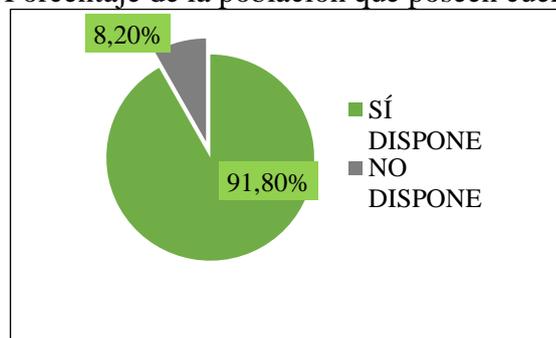
$$R = (112.426 * 5.579) + (157.190 * 5.579) + (24.895 * 9.487)$$

Se ha podido determinar así que la demanda insatisfecha de crédito por la población y los establecimientos económicos bordearía los \$ 1.740 millones de dólares.

#### 4.4.6.4 Determinación de la demanda de ahorro de la población

Como se pudo observar anteriormente el índice obtenido de cobertura del número de cuentas de ahorro que tiene la población en el cantón Guayaquil por habitante de la PEA es alto (2,5 cuentas de ahorros por cada habitante), este indicador se pudo ratificar también en la investigación de campo donde la población investigada manifestó en un 91.8% que los mismos cuentan actualmente con una cuenta de ahorros.

Gráfico 22: Porcentaje de la población que poseen cuenta de ahorros

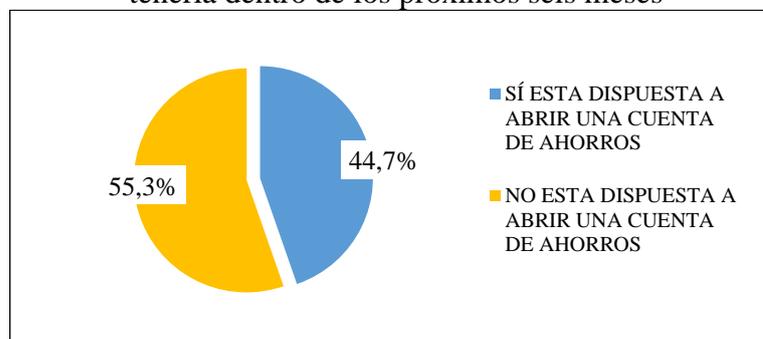


Fuente: Encuestas de campo

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Por otro lado el 8.20% de la población que menciona que no posee una cuenta de ahorros, al menos un 44.7% de los mismos piensan abrir una en los próximos seis meses, lo que representa alrededor de 37.208 personas que forman parte de la PEA.

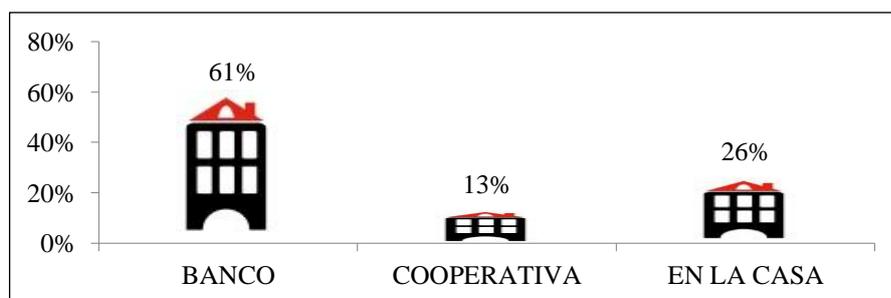
Gráfico 23: Porcentaje de la PEA que no posee una cuenta de ahorros y que desearía tenerla dentro de los próximos seis meses



Fuente: Encuestas de campo  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

En el cantón existe una preferencia alta de la población (61%) de dejar sus ahorros en una institución financiera como la banca privada, así mismo se aprecia que las cooperativas de ahorro y crédito tienen poca acogida debido a que se las aprecia más como una entidad donde ir a realizar créditos, más no para dejar sus ahorros.

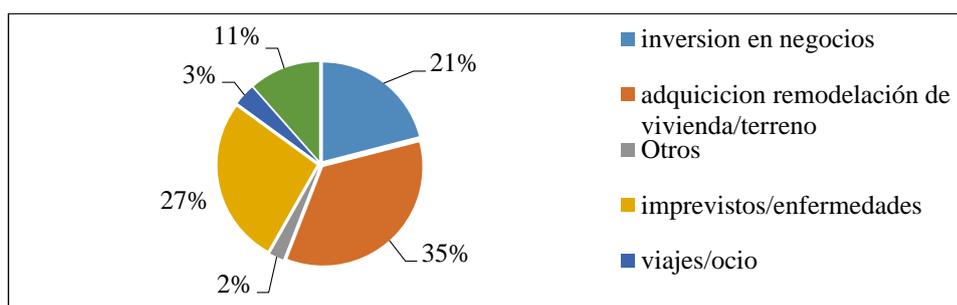
Gráfico 24: Tipo de institución financiera donde prefieren dejar sus ahorros.



Fuente: Encuestas de campo  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Entre las razones principales que motivan a la población a ahorrar se encuentra principalmente la inversión en bienes inmuebles (remodelar, construir o comprar una casa), y el contar con un respaldo para cualquier imprevisto que se presente.

Gráfico 25: Principales factores que motivan a la población a ahorrar



Fuente: Encuestas de campo  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Otro de los factores a analizar dentro de la demanda de ahorro, es conocer qué porcentaje de la población mencionó haber escuchado de la institución y que porcentaje desearía ser socio de la COAC JA. Para lo cual, el estudio realizado evidenció que un 14,2% conocen de la institución, los cuales representan 144.150 habitantes, de este porcentaje (14,2%) al menos un 17,4% de la PEA mencionaron que pensarían ser socios de la institución.

Finalmente del porcentaje de la población investigada que mencionó que nunca han escuchado de la institución, al menos un 6% de los mismos mencionaron estarían dispuestos a ser socios de la COAC JA.

Con respecto al nivel de ingresos de la población, cerca del 50% de la población mencionaron que oscila entre los \$ 300 a \$ 1000 dólares, el rango con mayor frecuencia fue de \$501 a \$ 700 dólares.

Tabla 25: Nivel de ingresos mensuales de la población

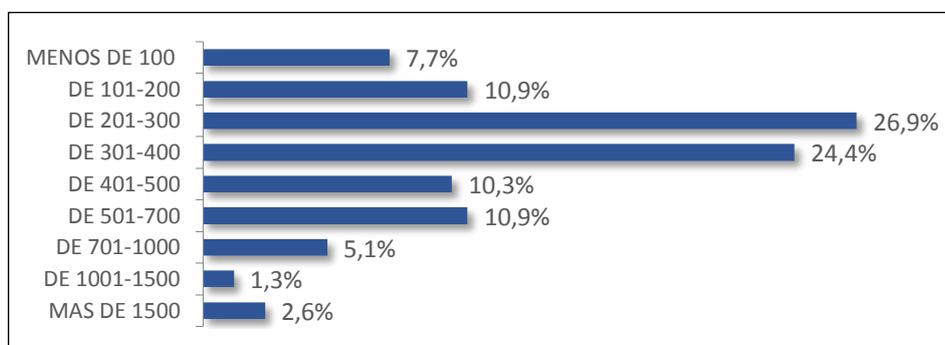
Rango de ingresos	%
MENOS DE 100	5,3%
DE 101-200	3,3%
DE 201-300	9,2%
DE 301-400	15,8%
DE 401-500	18,4%
DE 501-700	19,1%
DE 701-1000	13,2%
DE 1001-1500	10,5%
MAS DE 1500	5,3%

Fuente: Encuestas de campo

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Con respecto al nivel de gastos, los mismos oscilan principalmente entre los \$200 a \$300 dólares.

Gráfico 26: Rangos de gastos mensuales de la población



Fuente: Encuestas de campo

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

A partir de los ingresos y los gastos se puede obtener la propensión medio a ahorrar, la cual para el cantón es del 0.15, es decir que por cada dólar ganado al menos 0,15 centavos lo destinan a ahorrar.

De lo expuesto anteriormente el rango con mayor número de observaciones recogidas del estudio estuvo entre los \$101 a \$200 dólares seguido de los \$301 a \$400 dólares.

Tabla 26: Nivel de ahorro mensual de la población

Rangos de Ahorro mensuales	%
<b>MENOS DE 50</b>	7,5%
<b>DE 51-100</b>	9,2%
<b>DE 101-200</b>	29,9%
<b>DE 201-300</b>	19,7%
<b>DE 301-400</b>	24,9%
<b>DE 401-500</b>	2,0%
<b>DE 501-700</b>	1,9%
<b>DE 701-1000</b>	1,0%
<b>DE 1001-1500</b>	2,9%

Fuente: Encuestas de campo

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Al existir en el cantón Guayaquil una sobre oferta de servicios financieros, donde las instituciones que forman parte de la banca privada repunta el mercado, es de esperarse

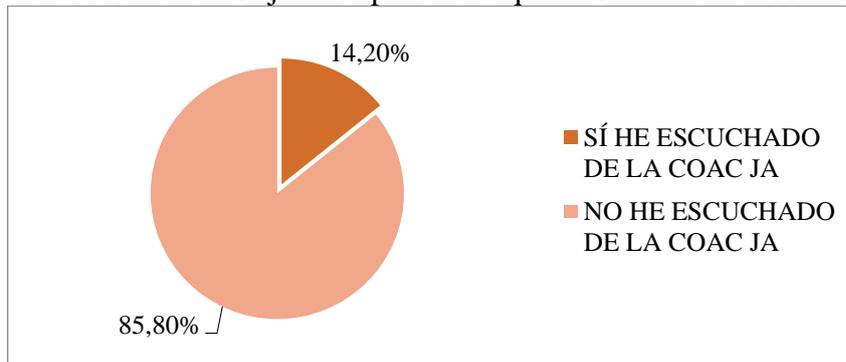
que exista una demanda insatisfecha de parte de la población como de las unidades económicas que no han podido acceder a tener una cuenta de ahorros; en el cantón, a pesar de que cada habitante que forma parte de la PEA tiene 2.5 cuentas de ahorros, el estudio permite estimar que existe alrededor de 83.241 habitantes de la PEA que no han podido acceder a una cuenta de ahorros formal. Además de ello, al existir un porcentaje considerable de clientes o socios que no se encuentran satisfechos con la calidad del servicio (40.5%) es de esperarse que busquen nuevas alternativas que les permitan operar servicios financieros, lo cual es una oportunidad para cualquier institución que busque posicionarse en el cantón Guayaquil.

#### **4.4.6.5 Determinación de la demanda potencial estimada de la PEA del cantón Guayaquil que desearían ser socios de la COAC JA.**

Para poder determinar la demanda potencial de posibles socios que tendría la institución en el cantón Guayaquil, se da a conocer los principales hallazgos que permiten orientar el cálculo estimado del mismo.

De la población investigada se pudo conocer que al menos un 14,2% conocen o han escuchado de la COAC JA.

Gráfico 27: Porcentaje de la población que conoce de la COAC JA



Fuente: Encuestas de campo

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Del porcentaje de la población que menciona conocer de la COAC JA un 15,4% de los mismos Sí desearían abrir una cuenta de ahorros en la institución.

De la población que manifestó no conocer de la COAC JA (85,8%) al menos el 6% mencionaron que estaría dispuesto abrir una cuenta de ahorros en la institución.

De estos datos obtenidos se ha podido determinar que la demanda de socios que tendría la institución en el cantón sería de alrededor de 74.458 cuenta ahorristas.

Tabla 27: Demanda potencial de cuentas de ahorros de la PEA para la COAC JA  
CONOCIMIENTO DE LA COAC JA EN EL CANTÓN GUAYAQUIL (a)

CONOCIMIENTO DE LA COAC JA EN EL CANTÓN GUAYAQUIL	(a) % PEA conoce de la COAC JA	(b) PEA	X = (a*b) PEA que conoce y no conoce de la COAC JA	(z) % PEA que definitivamente abriría una cuenta de ahorros en la COAC JA	y = (x*z) # Estimado de la PEA que abriría una cuenta de ahorros en la COAC JA
SÍ HE ESCUCHADO DE LA COAC JA	14,20%	1.015.141	144.150	15,40%	22.199
NO HE ESCUCHADO DE LA COAC JA	85,80%	1.015.141	870.991	6%	52.259
				<b>TOTAL</b>	<b>74.459</b>

Fuente: Encuestas de campo

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.4.6.6 Impacto de las principales variables sociales y financieras de la cooperativa

Dentro de los valores que orientan a la Cooperativa y plasmados en el Plan Estratégico esta su compromiso el cual señala; “Apropiarnos, empoderarnos de las responsabilidades adquiridas en las funciones a desempeñar y cumplirlas con capacidad y convicción de apoyar el desarrollo social y económico de los socios y la comunidad”.

Así también en este plan menciona, “El factor clave de la Cooperativa Jardín Azuayo son sus socios, por ello se plantea realizar un trabajo intensivo hacia todos los socios, pero con especial atención en los siguiente segmentos:

- Las organizaciones productivas rurales y urbanas.
- Familias
- Jóvenes

- Pequeños Comerciantes
- Productores Agrícolas y Ganaderos
- PYMES
- Artesanos
- Migrantes, Jubilado, Empleados públicos y privados, transportistas.
- Otros sectores productivos

La demanda del cantón Guayaquil, tendrá los siguientes impactos en las variables sociales y financieras de la cooperativa desde un punto de vista de mercado.

VARIABLES SOCIALES:

El cantón Guayaquil cuenta con un porcentaje del 47% de la población de género femenino lo que aportará positivamente a conseguir indicadores de inclusión financiera sin discriminación de tipo de género medidos a través del siguiente indicador:

$$\frac{\text{Número Total de Socias Mujeres}}{\text{Número Total de Socios Actuales}}$$

Adicionalmente se espera que exista Indicadores sociales en temas como: participación con equidad de género en directivos elegidos por los socios de la agencia y en equidad de género de empleados que formarían parte de la agencia de Guayaquil, indicadores que se cumplen positivamente en el resto de oficinas de acuerdo al Balance social de la cooperativa Jardín Azuayo.

Mejoramiento de los niveles de asociatividad: Actualmente la investigación da cuenta que solamente el 39% de la población forma parte de una asociación, con la apertura de una Agencia se desea mejorar dicho indicador.

#### **Indicadores de cobertura:**

Relación entre puntos de servicio en sectores de la costa centro sur. La inclusión del cantón Guayaquil mejorará este indicador muy importante en la diversificación de los servicios y cobertura rural vs urbana.

**Educación financiera:**

Número de socios educados en temas cooperativos y financieros. Se observa que el cantón actualmente no cuenta con programas de capacitación en estos ámbitos, por lo que la inclusión de la cooperativa aportará directamente a este indicador que la institución maneja. Este indicador apoyaría a un potencial de 1200 nuevos socios que podrían formar parte de los programas de educación cooperativa, de los cuales el costo de oportunidad de capacitación bordea \$20, por lo que el potencial económico en este indicador es de \$24.000.

Educación para administradores y directivos, este indicador se verá beneficiado por la inclusión de nuevos administradores del cantón. Este indicador sería beneficiado con al menos 10 personas de administración y dirección capacitadas.

**Indicadores de disminución en tiempo, transporte y cercanía de atención:**

Este indicador mejorará de manera importante en la institución ya que al tener actividades relacionadas a las zonas actuales de influencia de la cooperativa, permitirá a los socios actuales, mejorar la calidad y rapidez del servicio y procesos transaccionales relacionados a la actividad económica que realicen.

Así también, se ha calculado ciertos valores para el Valor Agregado Cooperativo Visibilizado e Invisibilizado, en lo que respecta a ingresos a la comunidad por remesas, ahorro en transferencias y otros, mismos que se detallan a continuación para el primer año y han sido utilizados para el cálculo del VAN y TIR social en la evaluación económica financiera del proyecto que se revisará en el apartado económico-financiero

Respecto al impacto cuantitativo en los indicadores sociales, se presentará en la proyección económica- financiera, los indicadores de aporte al Balance Social de la nueva agencia.

## Variables Financieras:

Indicadores financieros de crecimiento, solvencia y diversificación de riesgos, comparada con otras oficinas en especial tomando en cuenta que la investigación de mercado arrojó los siguientes datos:

Concentración de productos internos, este indicador en especial al tener información que la población demanda créditos; actualmente en lo que respecta a créditos, la concentración se clasifica de la siguiente manera:

Tabla 28: Concentración de productos internos

CONCENTRACIÓN DE PRODUCTOS INTERNOS	
ORDINARIO	35,3%
SIN AHORRO	64,6%
COMERCIAL	0,1%

Fuente: Bases datos cooperativa Jardín Azuayo  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

La población de Guayaquil según la investigación demandará operaciones de crédito ordinario al contar este con un componente de ahorro. Así mismo respecto al tipo de segmento, actualmente la estructura es:

Tabla 29: Concentración de productos por segmentos

CONCENTRACIÓN POR SEGMENTOS	
CONSUMO	73,60%
MICROCREDITO	26,30%
COMERCIAL	0,10%

Fuente: Bases datos cooperativa Jardín Azuayo  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

El cantón Guayaquil, al ser en gran parte comerciantes y microempresarios, permitirá disminuir la concentración en consumo, o por lo menos no aportará a dicho segmento.

### 4.4.6.7 Análisis de las tarifas

Antes de empezar con un comparativo con otras instituciones financieras es importante señalar las tasas activas y pasivas que la Cooperativa Jardín Azuayo aplica en sus diferentes operaciones.

Tabla 30: Tasa de interés pasivas COAC JA

Tipo de ahorro o DPF	Tasa de interés. En ahorros
Ahorros a la vista	4,00%
DPF de 1 mes	5,50%
DPF de 2 meses	5,75%
DPF de 3 meses	6,00%
DPF de 6 meses	6,50%
DPF de 9 meses	7,00%
DPF de más de 12 meses	8,25%

Fuente: Bases datos cooperativa Jardín Azuayo

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Por otro lado las tasas de interés activas dependen del tipo de crédito y son las siguientes:

Tabla 31: Tasa de interés activas COAC JA

Tipo de Crédito	Tasa de interés. En créditos	
	Nominal	Efectiva
<b>Comercial</b>		
Desarrollo Pymes	11%	11,76%
<b>Consumo</b>		
Con ahorro	12,77%	13,70%
Sin ahorro	15%	16,26%
<b>Microcrédito</b>		
Con ahorro	12,77%	13,66%
Sin ahorro	15%	16,21%

Fuente: Bases datos cooperativa Jardín Azuayo

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Dentro del análisis de tarifas, se analizará tasas para ahorros, créditos y servicios de las instituciones financieras que se identificaron más importantes dentro del cantón Machala, de acuerdo a la participación según sus niveles de captaciones, en la sección 2.1. “análisis de la oferta...”. A continuación se presenta un comparativo de tasas de interés activas y pasivas.

Tabla 32: Comparativo tasas de interés pasiva. Ahorro promedio entre \$100 a \$400 dólares

<b>Institución Financiera</b>	<b>% anual</b>
Banco del Pichincha	0,25%
Banco de Machala	0,40%
Banco del Pacifico	0,00%
Banco del Austro	0,75%*
Banco de Guayaquil	0,25%
Cooperativa Once de Junio	1,00%
Cooperativa 29 de octubre	1,00%
Juventud Progresista	1,00%
Cooperativa Santa Rosa	3,00%

Fuente: Bases datos cooperativa Jardín Azuayo

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Tabla 33: Comparativo tasas de interés activas

Institución Financiera	Consumo			Micro crédito <sup>1</sup>					Comercial				Vivienda
	Consumo	Consumo de Vehículos	Consumo Convenio	Minorista	Simpl e	Ampliada	Micro	Micro / veh	Corp .	Emp.	PYME S	Com.	Vivienda
Banco de Guayaquil	16,30%			30,50%	27,50 %	25,50%			9,33%	10,21 %	11,83%		9,27%
Banco de Machala	16,30%	16,30%		30,50%	27,50 %	25,50%					11,83%		11,33%
Banco de Pichincha	15,18%	15,15%					22,5% *					11,2 % *	10,75%
Banco del Pacifico	16,30%								9,33%	10,21 %	11,83%		11,33%
Banco del Austro	16,30%	16,30%					21,34 %	18,97 %	9,33%	10,21 %	11,83%		11,33%
Banco Bolivariano	16,26%			21.3% *	19,20 %	23,50%					11,80%		11,30%
Banco Coopnacional													
Coac 29 de Octubre	16,05%			27,57%	26,82 %	25,09%							11,30%
CoacJep	16,30%			24,36%	21,94 %	21,94%				10,20 %	11,79%		11,02%

Fuente: (SUPERCIAS, 2015)

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.4.6.8 Análisis de tasas de crédito mediante simuladores

Utilizando los simuladores de crédito que cada institución financiera cuenta en su página WEB, se construyó tablas de amortización para cada institución a fin de determinar donde se oferta el crédito más barato

La simulación de crédito se hizo con un monto de \$ 5000 el cual es el valor modal de los montos de créditos que requieren las unidades económicas del cantón, a una tasa fija en un plazo de 36 meses, para un crédito de consumo. Las variables fueron las mismas para todas las instituciones financieras.

Tabla 34: Simulador de créditos

Institución Financiera	Para un crédito de \$ 5.000 a 36 meses plazo con cuotas fijas				
	MONTO	PLAZO (MESES)	CUOTA FIJA	INTERES	TOTAL
<b>Bancos</b>					
Banco del Austro	5.000	36	173,81	1.257,24	6.257,24
Banco del Pichincha	5.000	36	197,48	2.109,28	7.109,28
Banco Del Pacifico	5.000	36	192,28	1.922,08	6.922,08
Banco Bolivariano					
Banco Copenacional					
<b>Cooperativas</b>					
CoacJep Ltda.	5.000	36	176,36	1.257,36	6.307,73
Coac 29 de Octubre	5.000	36	173,57	1.248,58	6.355,32

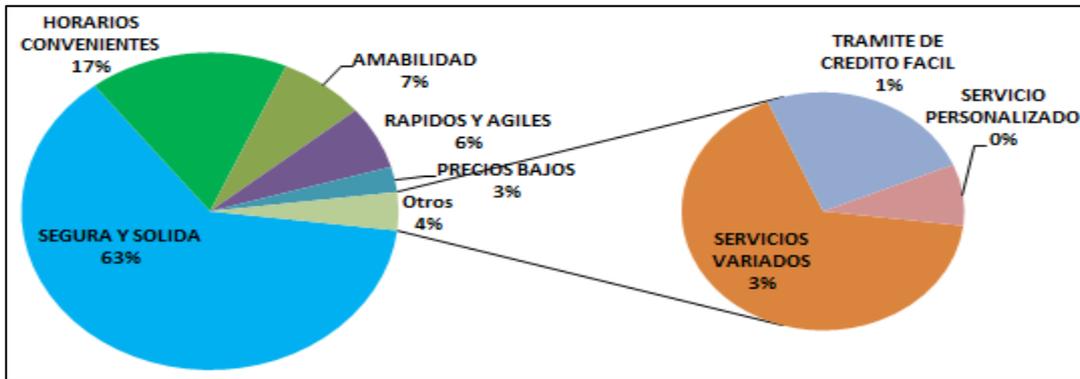
Fuente: SBS y SEPS a diciembre del 2017

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.4.7 Análisis de comercialización

Un factor determinante al momento de elegir una institución financiera es la seguridad y solvencia de la misma, el 63% de los encuestados mencionan apreciar este factor. El segundo factor de mayor importancia es que la institución cuente con horarios de atención convenientes.

Gráfico 28: Factores que valoran más de una Institución Financiera



Fuente: Encuestas de campo  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Gráfico 29: Razones por las cuales prefiere trabajar con una institución financiera de la banca privada y de la EPS



Fuente: Encuestas de campo  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Como el lector puede ver en los gráficos anteriores, las razones para elegir un banco o cooperativa son las mismas, sin embargo a falta de competencia del sector Cooperativo ocasiona que los Bancos Privados tengan un gran peso en el mercado financiero.

Al contar con una Agencia en Guayaquil de parte de la COAC Jardín Azuayo se podrá otorgar un servicio que cumplan las expectativas de la población del cantón, tomando en cuenta la estrategia institucional la cual es la de brindar servicios con calidad, cercanía y calidez.

#### **4.4.7.1 Cobertura**

La agencia debe cubrir la mayor parte de las poblaciones urbanas y rurales dentro del cantón y con ello brindar inclusión financiera a quienes deseen formar parte de la institución como socios.

Respecto a la influencia de la agencia, la misma tendrá cobertura de productos y servicios financieros mediante estrategias y mecanismos de inclusión y de comercialización.

#### **4.4.7.2 Productos estratégicos**

La cooperativa según la investigación de mercado, es conocida por la rapidez, tasas de interés para ahorros como plazos fijos y por otro lado por las bajas tasas de interés en créditos, por lo que el producto más importante y por el cual la población mayoritariamente acudirá a la institución a ser socios deberá ser sin duda alguna los servicios de créditos.

Esta estrategia a más de ser la que permita impulsar a la apertura de nuevas cuentas de ahorro e inclusive a generar ahorro programado por el producto de crédito, la cual la institución está segura que generará el uso de recursos de fondeo.

El producto ahorro también será el producto a ofertar a toda la población en general con el fin de captar recursos e incentivar al ahorro, tomando para ello en cuenta que el nivel transaccional será mayor, lo que permitirá que se incremente el número de cuentas de ahorros.

#### **4.4.7.3 Educación financiera y cooperativa**

Este objetivo social, de igual manera permitirá un adecuado canal de comercialización de productos y servicios, esto será una réplica de las buenas prácticas utilizadas en otras oficinas.

Para fortalecer este aspecto, la Cooperativa cuenta con Educadores Cooperativos cuya misión del cargo es: “Planificar, gestionar y ejecutar los programas de educación

cooperativa, contribuyendo al desarrollo y fortalecimiento de la cooperativa y la comunidad.”

Y como actividades esenciales los educadores cooperativos tienen:

- Ejecutar el POA correspondiente a sus responsabilidades.
- Planificar, gestionar y ejecutar las capacitaciones de acuerdo a las demandas de las organizaciones, grupos sociales, etc. En los territorios.
- Planificar y ejecutar el programa de formación de ciudadanía y liderazgo social para delegados y socios.
- Planificar y ejecutar talleres de capacitación en roles y funciones para delegados de la oficina.
- Amplitud de servicios y productos

Finalmente, la agencia ofertará servicios de depósitos, retiros, pagos del bono de desarrollo humano, recaudaciones, pago de giros, matriculación vehicular, cargas y descargas de dinero electrónico generando así una correcta inclusión del cantón al Sistema Financiero Nacional.

## **4.5 ESTUDIO TÉCNICO**

Luego de realizar el análisis de mercado, e identificar la demanda potencial insatisfecha, a continuación se analiza la estructura óptima que el proyecto debe contar para su correcto funcionamiento, buscando siempre la optimización de recursos económicos.

### **4.5.1 Análisis y determinación del tamaño óptimo del proyecto**

“El tamaño óptimo del proyecto es su capacidad instalada y se expresa en producción o capacidad de servicios por año. Se considera óptimo, cuando opera con los menores costos totales o la máxima rentabilidad económica”.

Luego de la investigación de mercado, se ha definido que la estructura adecuada para operar en el cantón Guayaquil es de una Agencia.

Para la oficina de Guayaquil se ha definido que la dimensión que permitirá el contar con el servicio en un punto definido es de 100 a 150 m<sup>2</sup> de local, en los cuales se adecua el mismo.

El personal requerido para una Oficina se estructura con el personal de la institución que maneje dicho punto desde una oficina o central en la cual realice su trabajo para el funcionamiento pleno de la oficina se ha determinado considerar contar para el primer año con cinco empleados y a partir del segundo al quinto año de acuerdo a las proyecciones se contaría con un total de seis.

Con esta dimensión y el personal que se definirá para la agencia y basado en los datos históricos de la cooperativa.

Tabla 35: Número de empleados que requerirá la oficina Guayaquil

<b>N° Empleados a sep./ 2016</b>	<b>630</b>
<b>N° empleados requeridos para la oficina Guayaquil</b>	<b>5</b>
<b>Total empleados COAC JA.</b>	<b>635</b>

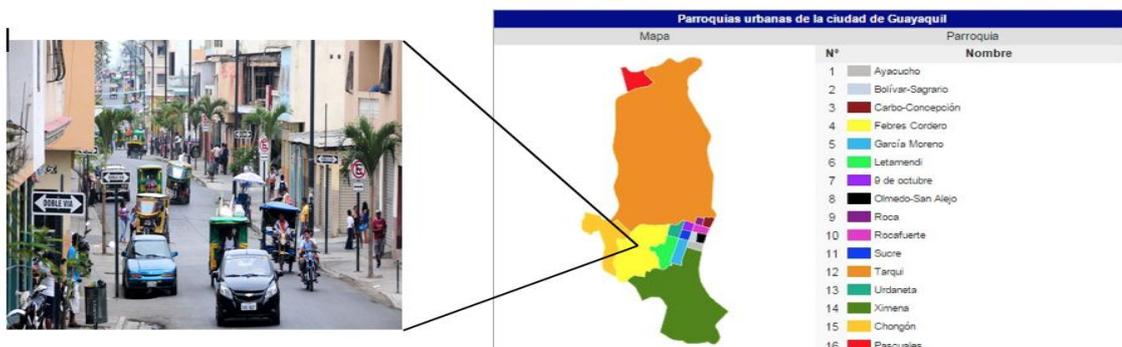
Fuente: Base de datos de la COAC

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.5.2 Análisis y determinación de la localización óptima del proyecto

El plan de ordenamiento territorial del Cantón Guayaquil, define las zonas del cantón Guayaquil, por el tipo de sector en comercial, servicios, financieros y residenciales

Gráfico30: Ubicación de la oficina



Fuente: World Maps Eart

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Las posibles ubicaciones están en el sector comercial dentro del límite para entidades financieras de estar de acuerdo al plan de ordenamiento territorial vigente del cantón, se recomendaría la ubicación de la agencia y ventanilla dentro de este lugar previamente sugerido el cual es la parroquia urbana Febres Cordero para la agencia.

#### 4.5.3 Análisis de productos y servicios a brindar

Tomando en cuenta los aspectos de mercado, se ha definido ofertar todos los servicios que la cooperativa oferta en una Agencia, es decir todo desde el punto de vista transaccional y de servicios de pago y cobro en general, por lo que la inversión en infraestructura, tecnología, comunicación y redes, se lo hará con el fin de ofertar toda gama de productos y servicios, estos son:

Gráfico31: Módulos de servicios a ofertar



Fuente: Pagina web COAC JA  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

- Depósitos
- Retiros
- Crédito
- Apertura de cuentas
- Servicios Virtuales a toda hora
- JATarjeta
- JAWeb
- JAMigrante
- Pago de giros

- Envío de giros
- Recaudaciones y Pagos
- Corresponsales solidarios

#### **4.5.3.1 JA Tarjeta**

Es el servicio de retiro de dinero y consultas de saldos mediante tarjeta de débito en cajeros de la Cooperativa, miembros de RTC y BANRED.

Beneficios para los socios: retiro sin costo en los cajeros propios de la Cooperativa, dispone de su dinero las 24 horas del día, consulta de saldo de su cuenta, el valor máximo de retiro diario es de 200 dólares, acceso a otros cajeros en cualquier lugar del Ecuador por las redes BANRED.

#### **4.5.3.2 JA Web**

A través del Internet puede acceder a información general de la Cooperativa y una serie de servicios en línea.

Beneficios para los socios: consultar el saldo de sus cuentas, revisar los movimientos de sus cuentas, revisar sus créditos, transferencias entre cuentas de la Cooperativa, transferencias bancarias, pago de Tarjetas de Crédito, cambiar su clave personal, recargas celulares, pagar el sueldo a sus empleados, en caso de pérdida o robo puede bloquear su tarjeta de débito y los fondos de su cuenta de ahorros.

#### **4.5.3.3 Corresponsales solidarios**

Los Corresponsales solidarios son puntos de atención que permiten acercar los servicios de depósitos y retiros a los socios de la institución, para ello la institución previo análisis de mercado y conocimiento del territorio buscará colocar los corresponsales en locales comerciales específicos como tiendas, ferreterías, farmacias etc., los cuales además contarán con el respaldo, aprobación y consentimiento de los socios y de la oficina, ganados por aspectos como la confianza, responsabilidad y seguridad que brindan a la población. Este servicio además permitirá el ahorro de los socios en localidades lejanas a la oficina en aspectos como transporte, alimentación y tiempo.

#### **4.5.3.4 JA Migrante**

JA migrante es una alternativa virtual que le sirve de información y educa al usuario que se encuentra en el exterior a cerca de las opciones para ahorrar y de solicitar un crédito brindándole una solución acorde a su realidad.

Además este servicio permite pagar los giros enviados por los emigrantes ecuatorianos a sus familias en Ecuador, socios o no socios de la Cooperativa.

Beneficios para los socios: acreditación directa en su cuenta para los socios de la Cooperativa: una red de 39 puntos de atención para el retiro o acreditación del giro; costo cero de transacción.

#### **4.5.3.5 Recaudaciones y Pagos:**

##### **Recaudaciones:**

Servicios de recaudación para instituciones o empresas locales como instituciones educativas, juntas de agua, entre otros. Beneficios para los socios: pago por débito automático o ventanilla, ahorro de tiempo.

##### **Pago del RISE:**

- » Socios y no socios pueden pagar sus impuestos del RISE, a través del SCI.
- » Beneficios: Ahorro de tiempo

##### **Pago de matriculación vehicular:**

Todo socio o no socio puede pagar el Impuesto de Matriculación Vehicular para cualquiera de los siguientes conceptos: Impuesto a Vehículos Motorizados de Transporte (IMV); impuesto del 1% por la transferencia de Dominio en la compra-venta de vehículos usados, ajuste de valor que debe cancelar el usuario por cambio de un vehículo público a particular.

- » Beneficios para los socios: acceso al servicio en todas las oficinas de la cooperativa; estar al día con el SRI.

## **Servipagos:**

Todo socio paga y cobra valores a través de Servipagos en todos los puntos de atención de la Cooperativa.

Beneficios para el socio: El socio puede solicitar la acreditación de giros ServiPagos en su cuenta; Usuarios pueden solicitar el mismo día el reverso de los pagos realizados de todos los servicios, excepto de las recaudaciones de Yanbal y Directv Prepago.

## **Cobros**

### » Transferencias bancarias:

Todo socio puede transferir dinero desde su cuenta de ahorros en la Cooperativa a una cuenta de otra entidad financiera. Beneficios para el socio: acreditar dinero a otras instituciones; evita el traslado del dinero.

### » SPI (Servicio de pagos):

El socio recibe desde cualquier institución financiera la acreditación de fondos en su cuenta de ahorros.

Beneficios para el socio: acreditación directa a su cuenta, \$0 Costo por el servicio.

### » Bono de desarrollo Humano:

El socio cobra su bono en todas las oficinas de la Cooperativa de acuerdo al último dígito de su cedula. Los fines de semana pueden cobrar todos los dígitos. Beneficios para el socio: \$0 costo de transacción, acreditación en cuentas de la Cooperativa, disponibilidad del servicio en todas las oficinas de atención de la Cooperativa.

### » Solidarios

Acreditaciones del IESS

El socio recibe la acreditación del IESS directamente a su cuenta, mediante el SPI. Las transferencias que hace el IESS a sus afiliados son por: pensiones, subsidios, fondos de Reserva, préstamos Hipotecarios, préstamos quirografarios. Beneficios para el socio: Recibir directamente en su cuenta los valores correspondientes de cualquier acreditación del IESS.

» Fondo Mortuario

Cuando fallezca un socio, la Cooperativa entregará un apoyo financiero a sus familiares por un monto de 300 dólares para gastos funerarios. Beneficios para el socio: Apoyo para gastos funerarios por un valor hasta \$300; cubre fallecimiento por cualquier causa de asegurado principal con cobertura en cualquier parte del mundo; todo socio persona natural con certificado de depósito contratado (póliza), tendrá fondo mortuario.

» Servicio de desgravamen

Es un servicio dado por la Cooperativa a sus socios deudores a través de una póliza contratada con la aseguradora SEGUROS DEL PICHINCHA según términos de la póliza. Se acoge únicamente el titular del crédito que fallece o que queden en incapacidad total y permanente.

Tabla 36: Productos y servicios COAC Jardin Azuayo

<b>LISTADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS A OFRECER DE LA COAC JARDIN AZUAYO CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE GUAQUIL.</b>	
• Depósitos	• Recaudaciones
• Retiros	• Pago del RISE
• Crédito	• Pago de matriculación vehicular
• Apertura de cuentas	• Servipagos:
• Servicios Virtuales a toda hora	• Bono de desarrollo Humano:
• JATarjeta	• Acreditaciones del IESS
• JAWeb	• Fondo Mortuario
• JAMigrante	• Servicio de desgravamen
• Pago de giros	• Transferencias bancarias:
• Envío de giros	

• Recaudaciones y Pagos	
• Corresponsales solidarios	

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Análisis de inversiones en infraestructura física y tecnológica para agencia y ventanilla en el cantón Guayaquil

#### 4.5.3.6 Hardware y software

Tabla 37: Costos de software y hardware

<b>HARDWARE</b>		<b>INVERSI ON:</b>	
<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>UNITAR IO</b>	<b>TOTAL</b>
9	CPU Clon Intel Puro,Core i3 , Ram 4gb, 500 gb en disco, teclado, mouse(caja, crédito, servicios, coordinador, video vigilancia)	410	\$ 3.690
3	UPS 1500VA APC	1.300	\$ 3.900
2	NAS con arreglo de disco para video-vigilancia	900	\$ 1.800
2	Router modelo 2900 LAN BASE	3.500	\$ 7.000
2	Switch 24 puertos 10/100 LAN BASE	1.800	\$ 3.600
2	Switch 24 puertos PoE 10/100 LAN BASE	1.800	\$ 3.600
2	Rack de piso 42U	800	\$ 1.600
15	cámaras VIVITEK PoE	350	\$ 5.250
6	Teléfono IP	280	\$ 1.680
2	mikrotik (balanceo de conexión)	600	\$ 1.200
2	inhibidor de señal celular con control IP	2.800	\$ 5.600
9	UPS APC 750VA (gama baja)	120	\$ 1.080
2	Scanner digital check (cheques)	1.620	\$ 3.240
2	Contador de billetes	2.400	\$ 4.800
2	televisión 32pulgadas	450	\$ 900
2	Sellos	28	\$ 56
1	Proyector	830	\$ 830
30	Puntos de red Cat 6 (certificado)	120	\$ 3.600
30	Puntos eléctricos	70	\$ 2.100
2	Acometida a tierra	350	\$ 700
2	Insumo crédito (cinta métrica-tablero-brújula-mochila	320	\$ 640
<b>TOTAL HARDWARE</b>			<b>\$ 56.866</b>
<b>SOFTWARE</b>			
<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLE</b>		
9	Windows 7 Profesional/ licencia OEM	250	\$ 2.250
1	Microsoft Office 2010 (solo coordinador)	250	\$ 250
9	Antivirus Kaspersky	40	\$ 360
7	Sistema enterprise (Anti X) Licencia MOLP	100	\$ 700

9	Fisja (sistema transaccional)	0	\$ 0
9	Configuraciones de servicios institucionales)	0	\$ 0
2	Paquete de herramientas Open Source (instalacion y puesta a punto)	0	\$ 0
	<b>TOTAL SOFTWARE</b>		<b>\$ 3.560</b>
<b>TOTAL SOFTWARE</b>			<b>\$ 3.560</b>
<b>TELECOMUNICACIONES</b>			
<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLE</b>		
2	Enlace Gama B	3.000	6.000
2	Enlace Gama C	1.800	3.600
2	Obra industrial	2.500	5.000
2	Servicios de energizacion publica/Banco de baterias	2.000	4.000
2	Aterramiento e implementacion electrica	300	600
2	Levantamiento de enlaces/estudios y aprobaciones	700	1.400
2	Compras, arriendos, varios	3.000	6.000
	<b>TELECOMUNICACIONES</b>		<b>\$ 26.600</b>
<b>MUEBLES Y EQUIPO DE OFICINA</b>			
2	Archivador Metálico	200	400
2	Caja Metálica	170	340
9	Silla modelo secretaria	35	315
6	Escritorios	100	600
6	Sillas tri personales	300	1.800
2	Silla Cajera	50	100
3	Caja Fuerte	120	360
3	Aire acondicionado caja y crédito	350	1.050
2	Equipo de Seguridad (Guardia)	438	876
	<b>TELECOMUNICACIONES</b>		<b>\$ 5.841</b>
	<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>		<b>\$ 92.867</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>			
	Instalaciones y adecuaciones de oficina Agencia Guayaquil		55.000
	Instalaciones y adecuaciones de oficina Ventanilla Univer. Poli. Salesiana		25.000
2	Cajeros automáticos	12.300	24.600
	Otros Gastos diferidos		5.000
	<b>TOTAL OTROS ACTIVOS</b>		<b>85.000</b>

	<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS Y OTROS</b>		<b>177.867</b>
--	------------------------------------	--	----------------

Fuente: Elaboración propia  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.5.3.7 Costos operativos

Los costos de operación para el primer años se estiman en 115.492 dólares, los cuales se detalla a continuación.

Tabla 38: Detalle de costos operativos

<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>NIVEL 3</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 1</b>
4.5	GASTOS DE OPERACIÓN			<b>115.492</b>
4.5.01	Gastos de personal		63.600	
4.5.03	Servicios varios		3.860	
4.5.03.20	Servicios básicos	1.200		
4.5.03.30	Arrendamientos	6.104		
4.5.03.90	Otros servicios	3.000		
4.5.04	Impuestos, contribuciones y multas		30.842	
4.5.04.10	Impuestos Municipales	300		
4.5.04.15	Aportes a la SEPS	3.664		
4.5.04.20	Aportes al COSEDE por prima fija	26.879		
4.5.05	Depreciaciones Activos Fijos		5.305	
4.5.06	Amortizaciones		1580	

Fuente: Elaboración propia  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.5.4 Infraestructura de tecnología de información

##### 4.5.4.1 Equipamiento computacional de la Agencia: Los equipos de computación a ser utilizados en la agencia, reúnen las siguientes características

- » iCore 2 Dúo de al menos 2 GHz
- » Disco Duro de 250GB
- » DVD ROM
- » Monitor de 17”
- » 1GB de Memoria RAM
- » Como característica adicional deben tener un ventilador adicional

#### **4.5.4.2 Infraestructura de software: versiones, licencias**

##### **Software base: sistemas operativos, software de seguridad:**

La plataforma tecnológica sobre la cual funciona el sistema informático transaccional de la Cooperativa está diseñada bajo Oracle, el nombre del sistema es FISJA (FinancialIntegratedSystem Jardín Azuayo) nombre con el que se ha bautizado al sistema informático desarrollado por el área de tecnología de la Institución. FISJA, es un proyecto, que se viene actualizando desde el año 2005, es un sistema robusto, de actualización permanente y en temas de seguridad altamente confiable por sus características de sistema “multiplataforma” debido a que puede operar tanto en los equipos con Windows (20% de equipos) como en Linux (80% de equipos), siendo este último gratuito y más seguro por la baja probabilidad de ataques de malware, situación ampliamente favorable para la Cooperativa por la reducción de costos por licenciamiento, soporte y seguridad.

##### **Entorno del sistema JASIT de Jardín Azuayo**

a) Flexibilidad: La solución informática desarrollada en la Institución, cuenta con ciertos espacios donde FISJA es flexible.

- » En el almacenamiento de datos;
- » En la producción de informes;
- » En la entrada de datos;
- » En la definición de parámetros;
- » En el acoplamiento de nuevos módulos;
- » En los estándares de programación y;
- » Compatibilidad con otros aplicativos externos.

b) Capacidad: Medido en tamaños, considerando que la institución tiene un ritmo de crecimiento superior a los 200 a 350 MB diarios su Base de Datos, el sistema FISJA permite que:

- » El tamaño máximo de cada registro sea medido en bytes;
- » El tamaño máximo de cada tabla sea medido en bytes;

- » El número de tablas puedan estar activas simultáneamente;
  - » Capacidad en el número de tablas que pueden trabajar y;
  - » La concurrencia.
- c) Previsión de Auditoría y Confiabilidad: En cuanto a la información contable generada; su control; monitoreo y revisión, el sistema FISJA está diseñado para:
- » Seguir las transacciones para examinar datos intermedios.
  - » Imprimir de manera selectiva algunos registros para verificar si cumplen los criterios.
  - » Producir un registro diario de las operaciones y su efecto en los datos.
  - » Fiabilidad e Integridad de Datos.

Características de FISJA de Jardín Azuayo:

- a) Sistema Centralizado multiempresa, multimoneda, multiplataforma
- b) Ambiente de ejecución Internet
- c) Sistema de Gestión de Base de datos Robusto
- d) Grado alto de seguridad en los datos
- e) Fácil administración de base de datos
- f) Modelamiento de datos eficiente
- g) Manejo y respuesta adecuada de datos para todos los procesos
- h) Modelamiento de datos en 3 capas
- i) Servidor Datos
- j) Servidor de Aplicaciones
- k) Usuario Final
- l) Ejecución inmediata con Internet
- m) Herramienta de desarrollo integrada como Internet Developer Suite (IDS)

Estándares de FISJA. Como todo aplicativo Informático de alto nivel que busca convertirse no solo en solución, si no en verdadera herramienta de gestión, cuenta con estándares en su entorno de usuario, y esto permite que los usuarios se acoplen fácilmente no solo al módulo con el que trabajan, sino también puedan adaptarse a otros módulos de FISJA y de esta manera, el desempeño de los mismos es óptimo.

## **Software de aplicación: aplicaciones sistemas transaccionales:**

FISJA, engloba una serie de módulos, que brindan soporte e innegable ayuda al resto de áreas de la Institución. Áreas como Tesorería, Contabilidad, Recursos Humanos, Operaciones, Auditoría, etc., han encontrado en FISJA, una solución informática de punta que ofrece seguridad en su trabajo.

Módulos que integran FISJA:                      Complementos:

- Seguridad                      • Activos Fijos, etc.
- Configuración de productos para captación                      • Nomina
- Configuración de productos para colocación                      • Manejo de Directivos
- Clientes
- Cajas
- Créditos
- Contabilidad
- Tesorería
- Servicios Virtuales
- Mensajería SMS

## **Infraestructura de redes y comunicaciones: topologías, enlaces, seguridades, redes externas**

El sistema FISJA será conectado desde la central de operaciones (Servidores de datos y Redes de Telecomunicaciones) ubicada en el edificio principal de la Cooperativa hacia la agencia en Machala. Las características de la interconexión del sistema transaccional se basan en una salida y una entrada de tipo inalámbrico hacia la red de servicio de la empresa CLARO, disponiendo exclusivamente del control de los equipos de transmisión en los dos nodos ubicados en Cuenca y Machala, correspondientes a Jardín Azuayo, dejando la administración, enrutamiento y control de contenido al Departamento Técnico de Claro, el ancho de banda registrado para esta operación es de 256 Kbps sin compresión.

## 4.6 ESTUDIO ORGANIZACIONAL

### 4.6.1 Estructura de la Cooperativa

La estructura de la cooperativa está plasmado en su manual orgánico funcional, a continuación el detalle del mismo.

El manual orgánico y funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, constituye un instrumento administrativo que determina la forma como se encuentra organizada la Institución para el cumplimiento de su misión, visión y objetivos estratégicos, en el marco de su filosofía institucional, valores y principios cooperativos.

Esta forma de organización se fundamenta en una gestión ordenada y participativa, siendo fundamental el fortalecimiento de la coordinación interna y un ambiente de fluidez de comunicaciones en procura de entregar una atención integral y de calidad a los usuarios.

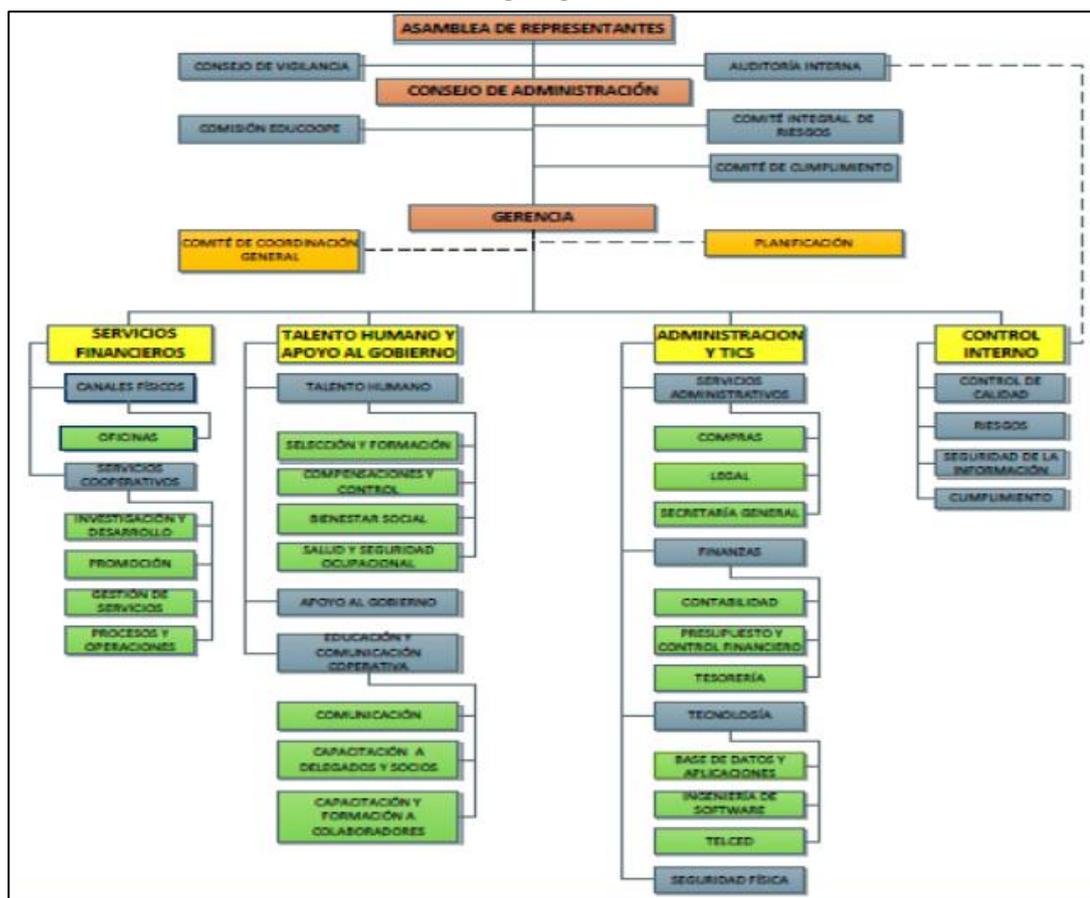
El manual contiene la estructura orgánica básica de la Institución, la misión de cada una de las unidades administrativas, sus relaciones de dependencia, supervisión y coordinación, y el detalle de las principales funciones de las unidades. Por el constante cambio del entorno; así como por las nuevas y mayores exigencias de los usuarios, este documento no debe ser considerado como rígido e invariable. Por el contrario, el manual requerirá de ajustes y actualizaciones en la medida que nuevas situaciones se presenten en el contexto o al interior de la Institución.

Gráfico32: Organigrama Circular



Fuente: Manual orgánico Funcional Cooperativa Jardín Azuayo Enero 2016  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Gráfico33: Organigrama Estructural



Fuente: Manual orgánico Funcional Cooperativa Jardín Azuayo Enero 2016  
 Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

## ESTRUCTURA ORGÁNICA

La estructura orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, está integrada por los siguientes niveles:

### I. NIVEL DE DIRECCIÓN

El nivel de Dirección comprende funciones estratégicas que orientan el gobierno y la administración de la organización mediante el establecimiento de políticas, directrices y normas, así como el control de la gestión. Está conformado por:

#### 1.1 De Gobierno

1.1.1 Asamblea General de Representantes

1.1.2 Consejo de Administración

1.1.3 Consejo de Vigilancia

## **1.2 Ejecutivo**

1.2.1 Gerencia General

## **1.3 De Comités y comisiones**

1.3.1 De Coordinación General

1.3.2 De Administración Integral de Riesgos

1.3.3 De Cumplimiento

1.3.4 De Crédito

1.3.5 De Gestión de Recursos Financieros

1.3.6 De Educación Cooperativa (Educope)

## **1.4 De Asesoría**

1.4.1 Planificación

## **II. NIVEL CREADOR DE VALOR**

El nivel Creador de Valor comprende la gerencia, direcciones, departamentos y oficinas que aseguran la entrega de los productos y servicios conforme a los requerimientos de los socios y clientes, relacionados con la misión organizacional y los procesos fundamentales o de cadena de valor. Está integrado por:

### **2.1 Servicios Financieros**

#### **2.1.1 Canales físicos (zonas)**

2.1.1.1 Oficinas

2.1.1.2 Captación

2.1.1.3 Crédito

2.1.1.4 Educación Cooperativa

2.1.1.5 Gestión Operativa

2.1.1.6 Balcón de Servicios

2.1.1.7 Caja

2.1.1.8 Mantenimiento

#### **2.1.2 Servicios Cooperativos**

2.1.2.1 Investigación y Desarrollo

2.1.2.2 Gestión de Servicios

2.1.2.3 Procesos y Operaciones

### **III. NIVEL DE APOYO A LA CADENA DE VALOR**

El nivel de soporte comprende las gerencias, direcciones, departamentos, y demás unidades requeridas para la gestión y control de talento humano, recursos financieros, tecnológicos y bienes necesarios para la entrega de los productos y servicios demandados por los socios y clientes de acuerdo a la misión institucional y vinculada a los procesos habilitantes o de soporte. Está integrado por:

#### **3.1 Administración y TIC**

##### **3.1.1 Servicios Administración**

3.1.1.1 Compras

3.1.1.2 Legal

3.1.1.3 Secretaría General

##### **3.1.2 Finanzas**

3.1.2.1 Contabilidad

3.1.1.2. Presupuesto y Control Financiero

3.1.2.3 Tesorería

##### **3.1.3 Tecnología**

3.1.3.1 Base de Datos y Aplicaciones

3.1.3.2 Ingeniería de Software

3.1.3.3 Telecomunicaciones y Centros de Datos

3.1.3.4 Calidad de Aplicaciones y Análisis de Datos

##### **3.1.4 Seguridad Física**

#### **3.2 Talento Humano y Apoyo al Gobierno**

3.2.1 Talento Humano

3.2.1.1 Selección y Desarrollo

3.2.1.2 Compensaciones y control

3.2.1.3 Bienestar Social

3.2.1.4 Salud y Seguridad Ocupacional

3.2.2 Apoyo al Gobierno

3.2.3 Educación y Comunicación Cooperativa

3.2.3.1 Capacitación de Delegados y Socios

3.2.3.2 Capacitación y Formación a colaboradores

### **3.2.4 Comunicación**

#### **IV NIVEL DE CONTROL**

- 1.1 Auditoría interna
- 1.2 Control de Calidad
- 1.3 Riesgos
- 1.4 Seguridad de la Información
- 1.5 Cumplimiento

#### **I. NIVEL DE DIRECCIÓN**

##### **1.1 DE GOBIERNO**

El Nivel de Gobierno representa el más alto grado de la estructura de la Institución y está conformado por la Asamblea General de Representantes, el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia de la Cooperativa

##### **1.1.1 ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES**

###### **MISIÓN**

Orientar la acción de la Cooperativa a partir de la filosofía, misión, visión y los objetivos estratégicos; decidir sobre el destino de la Institución, ámbito de acción, ampliación o disolución y el destino de sus bienes.

###### **RELACIONES DE SUPERVISIÓN**

La Asamblea General de Representantes supervisa y controla el funcionamiento del Consejo de Vigilancia, el Consejo de Administración y supervisa las funciones de Auditoría interna.

##### **1.1.2 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

###### **MISIÓN**

Asegurar una gestión eficiente, solidaria, ética, participativa y técnica orientada a garantizar el cumplimiento de la filosofía, misión, visión, valores y objetivos estratégicos, mediante la promulgación y control de directrices, políticas, normativa interna, regulaciones o resoluciones dentro de su ámbito de acción.

## **RELACIONES DE SUPERVISIÓN**

El Consejo de Administración supervisa y controla el funcionamiento del Comité de Riesgos, Comité de Cumplimiento; y supervisa las funciones de la Unidad de Cumplimiento y Gerencia General.

## **ATRIBUCIONES Y DEBERES**

Según el reglamento de la LOEPS Artículo 34.- Son Atribuciones y deberes de Consejo de Administración:

- a) Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la LOEPS y a los valores y principios cooperativos.
- b) Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
- c) Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;
- d) Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamento que sean de su competencia;
- e) Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la Asamblea General;
- f) Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios;
- g) Sancionar a los socios de clientes de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el estatuto social. La sanción con la suspensión de derechos, no incluye el derecho de trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción;
- h) Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario de consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria;
- i) Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica;
- j) Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas;
- k) Autorizar la adquisición de bienes y muebles y servicios, en la cuantía que fije el estatuto social o el reglamento interno;
- l) Aprobar el plan estratégico, en el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General

- m) Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa económica;
- n) Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente;
- o) Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la Asamblea General;
- p) Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente;
- q) Informar las resoluciones al Consejo de Vigilancia para efectos de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo del reglamento de la LOEPS;
- r) Aprobar los reglamentos de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos ; y,
- s) Las demás atribuciones que señala la ley, el reglamento de la ley, el estatuto social, reglamento interno y aquellas que no estén atribuidas a ningún otro organismo de la cooperativa.

### **1.1.3 CONSEJO DE VIGILANCIA**

#### **MISIÓN**

Evaluar, controlar y fiscalizar el funcionamiento interno de la institución, en los temas de aplicación, alcances y ejecución de normativa, planes y presupuestos con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las normas y asegurar la dinámica operativa.

#### **ATRIBUCIONES Y DEBERES**

Según el Reglamento de la LOESP Artículo 38.- son atribuciones y deberes del Consejo de Vigilancia:

- a) Nombrar de su seno al Presidente y Secretaria del Consejo;
- b) Controlar las actividades económicas de la cooperativa;
- c) Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes.
- d) Realizar controles concurrentes y posterior sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa;
- e) Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de la auditoría, debidamente aceptadas;

- f) Presentar a la asamblea general un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa;
- g) Proponer ante la asamblea general, la terna para la asignación de auditor interno y externo y motivadamente, la remoción de los delegados o Gerente.
- h) Observar cuando las resoluciones de decisiones de Concejos de Administración y del Gerente, en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la asamblea general, contada previamente con los criterios de la gerencia.
- i) Informar al Consejo de Administración y a la asamblea general, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa.
- j) Solicitar al Presidente que se incluya en el orden del día de la próxima asamblea general, los puntos que crea conveniente, siempre y cuando estén relacionados directamente con el cumplimiento de las funciones; y,
- k) Las demás establecidas en la ley, en el reglamento de la Ley, el estatuto social y reglamento interno.

## **1.2 EJECUTIVO**

Corresponde al Nivel Ejecutivo, cumplir y hacer cumplir las resoluciones fijadas por la Asamblea General y el Consejo de Administración. Está conformado por la Gerencia General.

La Gerencia General es la autoridad superior administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, es el representante legal y tiene a su cargo la dirección técnica, la gestión administrativa, social y financiera; y, el cumplimiento de las obligaciones con los organismos de control relacionados con el ámbito de acción de la Institución.

La administración institucional debe supeditarse a criterios de solvencia, prudencia financiera, sostenibilidad, solidaridad, eficiencia en cumplimiento de la filosofía y principios cooperativos; gestionando adecuadamente su talento humano, y optimizando el uso de los recursos financieros, económicos y tecnológicos de la Institución.

## **1.2.1 GERENCIA**

### **MISIÓN**

Administrar y controlar las actividades de carácter social, financiero, contable y administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, con el fin de cumplir con la filosofía, misión, visión, valores y objetivos institucionales, en el marco de la normativa vigente, resoluciones fijadas por la Asamblea General y las estrategias aprobadas por el Consejo de Administración, de acuerdo a los deberes y atribuciones señalados en el Estatuto y Reglamento Interno.

### **RELACIONES DE DEPENDENCIA**

La Gerencia General depende y por tanto reporta al Consejo de Administración y cuando sea requerido a la Asamblea General de Representantes.

### **RELACIÓN DE SUPERVISIÓN**

La Gerencia General mantiene relación directa de supervisión con las gerencias de:

- ✓ Servicios Financieros
- ✓ Talento Humano y Apoyo al Gobierno
- ✓ Administración y TICs
- ✓ Control Interno

Además supervisa el funcionamiento del Comité de Coordinación General, Comité de Créditos, y Comité de Gestión de Recursos Financieros.

### **Atribuciones y Responsabilidades.**

Según el reglamento de LOEPS Artículo 44:- Son las atribuciones y responsabilidades del Gerente General:

- a) Ejercer la presentación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, este reglamento y el estatuto social de la misma;
- b) Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;

- c) Presentar al Consejo de la 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 ejercicio económico siguiente; Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;
- d) Contar, aceptar renunciaciones y dar por terminado de 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.
- e) Diseñara y Administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera.
- f) Mantener actualizado el registro de certificación de aportación;
- g) Informar de su gestión a la asamblea general y al Consejo de Administración;
- h) 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 agencia, conforme lo determine la normativa interna;
- i) Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos delegados;
- j) Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o la asamblea general lo autorice;
- k) Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia;
- l) Definir y mantener un sistema de control que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;
- m) Informar a los socios y cliente sobre el funcionamiento de la cooperativa;
- n) Asistir obligatoriamente a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informa, salvo que dicho consejo excepcionales disponga lo contrario; y, a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido; y,
- o) Las demás que señale la ley, el reglamento de la ley, el estatuto social y el reglamento interno de la cooperativa.

## **1.3 ASESORÍA**

### **1.3.1 PLANIFICACIÓN**

#### **Misión.**

Velar por la correcta planificación estratégica y operativa a nivel institucional, a través de la presentación permanente de asesoría de carácter técnico y metodológico a la gerencia e instancias administrativas, orientando a la consecución de todos y cada uno de los objetivos del plan estratégico.

#### **RELACIÓN DE DEPENDENCIA.**

Planificación depende y reporta a la gerencia

#### **RELACIÓN DE COORDINACIÓN**

Planificación coordinada con todas las gerencias de la Cooperativa, en especial con Servicios Financieros.

#### **RESPONSABILIDADES**

1. Organizar y coordinar el proceso de planificación estratégica y operativa a nivel institucional;
2. Dirigir y asesorar a las diferentes instancias administrativas de la cooperativa en el proceso de Planificación Estratégica y Operativa.
3. Organizar, coordinar con gerentes, directores y responsables la elaboración e información de los planes operativos de la institución.
4. Elaborar y supervisar la aplicación de los procedimientos para la realización de Planificación y Control de la gestión de la Institución;
5. Desarrollar e implementar metodologías de la planificación estratégica y operativa en concordancia con las características institucionales y el plan estratégico;
6. Realizar los estudio para conocer los cambios del entorno y las tendencias de la gestión de instituciones del sistema financiero como base del sistema de planificación institucional;
7. Asesorar a todas las instancias administrativas de la institución para la elaboración evaluación de los planes operativos.
8. Participar en el proceso de elaboración, ejecución y evaluación presupuestaria;
9. Organizar y coordinar los procesos de evaluación de los planes estratégicos y operativos de la cooperativa;

10. Establecer y administrar un sistema de indicadores de cumplimiento de los objetivos para evaluar la gestión de la cooperativa;
11. Diseñar e implementar y administrar el sistema de alertas tempranas institucionales como el base en el proceso de toma de decisiones para la corrección de desviación en el gestión institucional;
12. Participar en la elaboración de memorias e informes sobre la gestión de la Cooperativa para institucionalizar un mecanismo de rendición de cuentas;
13. Genera informes periódicos sobre los resultados del proceso de gestión institucional;
14. Elaborar anualmente el balance social de la cooperativa;
15. Coordinar la elaboración, control y evaluación de portafolio de proyectos de la institución.
16. Gestionar el talento humano de su equipo de trabajo;
17. Las demás funciones que les sean asignadas por la Gerencia dentro del ámbito de su emisión.

### **1.3.2 NIVEL DE ASESORÍA Y CONTROL**

Comprende las unidades administrativas encargadas de realizar actividades fuera del flujo de operaciones, su principal contribución está orientada a la asesoría especializada a los niveles Directivo y Ejecutivo.

Por otra parte, se encuentran las instancias internas de control que están encaminadas a velar por el cumplimiento de las leyes, normas y procedimientos que aseguren el adecuado funcionamiento institucional.

#### 4.2 Determinación de perfiles del personal para el logro de los objetivos del proyecto

Para la apertura de la agencia, se ha identificado 4 perfiles pero que se ajustarán a 3 funcionarios, es así que el responsable de agencia será también quien realice las funciones de oficial de crédito, adicional a este puesto estará el de cajas y de servicios, por lo que a continuación se detallan cada uno de estos perfiles.

#### 4.2.1 Responsable de oficina

##### Misión del cargo:

Gestionar el desarrollo financiero y social de la oficina a su cargo, en relación directa con los objetivos estratégicos institucionales.

##### Actividades esenciales, indicadores de gestión y clientes

Actividades esenciales
Controlar y supervisar la disponibilidad y uso de los recursos asignados a su responsabilidad, sean estos: humanos, materiales o tecnológicos.
Gestionar el posicionamiento de los servicios de la Cooperativa.
Gestionar la calidad del servicio en su oficina
Gestionar la sostenibilidad y sanidad financiera de la oficina a su cargo.

**Fuente:** Manual Orgánico Funcional Cooperativa Jardín Azuayo

##### Actividades del cargo

Actividades del cargo
Coordinar, evaluar y dirigir a los colaboradores a su cargo según los parámetros de la Gestión del Talento Humano.
Coordinar la sostenibilidad y sanidad financiera de la oficina a su cargo.
Coordinar la calidad del servicio en su oficina
Coordinar el posicionamiento de los servicios de la Cooperativa.
Coordinar el fortalecimiento del gobierno en su localidad
Planificar las actividades administrativas y financieras de la oficina
Ejecutar otras actividades vinculadas con la misión, asignadas por la línea de supervisión directa.
Entrenar a sus colaboradores para mejorar la eficiencia en la ejecución de las actividades/ Funciones.
Seleccionar al personal para su equipo de trabajo, con el apoyo y asesoramiento de Talento Humano.
Controlar y supervisar la disponibilidad y uso de los recursos asignados a su responsabilidad, sean estos: humanos, materiales o tecnológicos.
Seleccionar Tendero para Corresponsal Solidario.
Gestionar la seguridad física del local.
Capacitar a Corresponsal Solidario.
Conciliar valores y comisiones de Corresponsal Solidario.

**Fuente:** Manual Orgánico Funcional Cooperativa Jardín Azuayo

### Matriz de competencias:

Actividades esenciales	Conocimientos académicos	Destrezas	Rasgos y Capacidades
Coordinar, evaluar y dirigir a los colaboradores a su cargo según su parámetro de la Gestión del Talento Humano.	Gestión de desempeño. Control de gestión.	Formular una visión. Innovación y mejora continua.	Claridad de discurso. Amabilidad.
Coordinar la sostenibilidad y sanidad financiera de la oficina a cargo.	Banca y Finanzas. Administración y Gestión.	Recopilación de información. Identificación de problemas.	Reconocimiento de problemas. Minuciosidad.
Coordinar la calidad del servicio en su oficina	Gestión de la calidad mejora continua. Administración y gestión	Pensamiento analítico. Planificación.	Minuciosidad. Razonamiento inductivo.
Coordinar el posicionamiento de los servicios de la Cooperativa.	Mercadeo	Construcciones de relaciones. Orientación de servicios.	Perseverancia. Pro actividad.

Fuente: Manual Orgánico Funcional Cooperativa Jardín Azuayo

### Educación formal requerida:

Nivel de educación formal	Años de estudio requeridos	Títulos requeridos	Área de conocimientos formales
Carrera Universitaria Completa	5	Ingeniero / Licenciado	Administración y gestión de empresas.

Fuente: Manual Orgánico Funcional Cooperativa Jardín Azuayo

### Destrezas / Habilidades generales:

Destrezas / Habilidades generales	Definición
Construcción de relaciones	Establecer, mantener y ampliar relaciones amistosas y duraderas con personas o grupos clave, cruciales para el logro de metas.
Construcciones de relaciones.	Establecer, mantener y ampliar relaciones amistosas y duraderas con personas o grupos clave, cruciales para el logro de metas.

<b>Destrezas / Habilidades generales</b>	<b>Definición</b>
Formular una visión	Desarrollar una imagen sobre cómo debería trabajar un sistema organizacional en condiciones ideales.
Identificación de problemas.	Identificar la naturaleza de un problema.
Innovación y mejora continua	Es la capacidad de investigar y proponer oportunidades para cambiar, crecer, innovar y mejorar.
Orientación de servicio	Buscar activamente la manera de ayudar a los demás.
Pensamiento analítico	Analizar y descomponer informar y detectar tendencias, patrones, relaciones, causas, efectos, etc.

**Fuente:** Manual Orgánico Funcional Cooperativa Jardín Azuayo

### **Destrezas Específicas Requerida.**

<b>Destrezas Específicas.</b>	<b>Detalle</b>
<b>Manejar programas informáticos externos</b>	Ms Office, Linux Libre Office
<b>Manejar programas informáticos</b>	Fisja, Zimbra. Buró de crédito.
<b>Usar otras idiomas: especifique el idioma, y en nivel requerido</b>	Inglés medio

**Fuente:** Manual Orgánico Funcional Cooperativa Jardín Azuayo

#### 4.6.2 Gestor Operario.

##### Misión del cargo.

Supervisar, controlar, coordinar y capacitar los procesos operativos en las secciones de cajas y balcón de servicios que se encuentra en las oficinas.

##### Actividades del cargo.

Actividad del cargo.
<b>Ejecutar las normativas de control interno en todos los procesos operativos de la oficina.</b>
<b>Gestionar los procesos operativos de cajas y del balcón de servicios.</b>
<b>Gestiona los niveles de liquidez adecuado de la oficina y/o zona sin en caso es requerido.</b>
<b>Ejecutar otras actividades vinculadas con su misión, asignadas por líneas de supervisión directa.</b>
<b>Proponer mejora en los procesos operativos de caja y balcón de servicios.</b>
<b>Capacitar a los colaboradores para reducir la brecha de competencias.</b>
<b>Custodia los documentos de plazo fijo, cheques y otros valores que le sean encomendados, bóveda.</b>
<b>Gestionar el buen funcionamiento de los materiales y equipos en la oficina.</b>
<b>Gestionar el proceso de cámara de compensación de cheques.</b>
<b>Gestionar el procedimiento de especies falsificadas.</b>

##### Matriz de competencias.

Actividades esenciales	Conocimientos académicos	Destrezas	Rangos y Capacidades
<b>Ejecutar las normativas de control interno en todos los procesos operativos de las oficinas.</b>	Auditoria.  Contabilidad bancaria.	Manejo de recursos financieros.  Orientación/asesoramiento.	Amabilidad.  Pro actividad.
<b>Gestionar los procesos</b>	Técnicas de	Juicio y toma de	Facilidad

<b>operativos de caja y del balcón de servicios.</b>	planificación.  Gestión por procesos.	decisiones.  Evaluación de soluciones.	numérica.  Autocontrol.
<b>Gestionar los niveles de liquidez adecuado de la oficina y/o zona sin en caso es requerido</b>	Estadística.  Contabilidad	Asertividad / firmeza  Planificación.	Ordenar información.  Minuciosidad.

### **Destrezas y habilidades / Generales.**

Destrezas habilidades/Generales	Definición.
Asertividad/ firmeza	Llevar acabo las acciones duras pero necesarias. Oponerse con firmeza cuando se amenaza el logro de metas. Defender con firmeza las convicciones.
Evaluación de soluciones	Observar y evaluar los éxitos logados en la solución de problemas e identificar las lecciones aprendidas o redirigir esfuerzos.
Juicio o toma de decisiones	Valorar los probables costos y beneficios de una acción potencial.
Manejo de recursos financieros.	Determinar cómo debe gastarse el dinero para realizar el trabajo y contabilizar los gastos.
Orientación/ asesoramiento	Ofrecer guías/ sugerencias a los demás para que tomen decisiones.
Planificación	Desarrollar estrategias para llevar a cabo una idea.

### **Destrezas específicas requeridas.**

Destrezas específicas	Detalles
Manejar programas informáticos externos	Ms Office, Zimbra.
Manejar programas informáticos internos	Fisja, Financial, Irnet, Soat, Etc.

### 4.6.3 Oficial de captaciones.

Misión del Cargo:

Ejecutar las herramientas de captación en base a las estrategias y políticas institucionales para el cumplimiento de las metas establecidas en la planificación.

Actividades del cargo.

Actividades del cargo.
Ejecutar la planificación realizadas en base a las metas de captación establecidas.
Elaborar y organizar la base de datos de actuales y potenciales socios.
Ejecutar las herramientas y estrategias de captación de acuerdo a la base de datos de socios actuales y potenciales
Elaborar informes de sus actividades.
Ejecutar otras actividades vinculadas con su misión, asignadas por línea de supervisión directa.
Canalizar las necesidades de los socios actuales y potenciales en la mejora de los servicios.

### Educación Formal requerida.

Nivel de educación formal.	Número de años de estudio requerido	Títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (Ej.: administración, economía, etc.)
<b>Carrera universitaria completa</b>	5	Licenciatura o Ingeniería	Administración y gestión de empresas.  Marketing y publicidad.

## Matriz de competencias.

Actividades esenciales	Conocimientos académicos.	Destrezas	Rangos y capacidades
<b>Ejecutar la planificación realizada en base a las metas de captación establecidas.</b>	Servicio personal y al cliente.  Técnicas de ventas.	Orientación de servicio.  Orientación / asesoramiento.	Amabilidad.  Perseverancia.
<b>Elaborar y organizar la base de datos de actuales y potenciales socios.</b>	Técnicas de negociación	Percepción social (empatía).  Persuasión.	Ordenar información  Expresión Oral.
<b>Ejecutar las herramientas y estrategias de captación de acuerdo a la base de datos de socios actuales y potenciales.</b>	Técnicas de ventas	Persuasión.  Negociación.	Autocontrol.

## Destrezas/ Habilidades generales:

Destrezas/ Habilidades generales.	Definición.
<b>Negociación.</b>	Reunir a varias personas para reconciliar diferencias o lograr acuerdos.
<b>Orientación / asesoramiento</b>	Ofrecer guías/ sugerencias a los demás para que tomen decisiones.
<b>Orientación de servicios</b>	Buscar activamente la manera de ayudar a los demás.
<b>Percepción social (empatía)</b>	Darse cuenta de las redacciones de los demás y comprender por qué reacciona de esa manera.
<b>Persuasión</b>	Persuadir a otras personas para que vean las cosas de manera diferente.

### Destrezas específicas requeridas.

Destrezas específicas	Detalle.
Manejar programas informáticos externos.	Ms. Office
Manejar programas informáticos internos.	Fisja.

#### 4.6.4 Oficial de crédito

##### Misión del cargo:

Realizar la captación de clientes para servicios de crédito en base a las normas de calidad de servicio a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos financieros y sociales de la Institución

##### Actividades esenciales, indicadores de gestión y clientes:

Actividades esenciales
Mantener e incrementar el uso de los servicios de crédito (fidelizar)
Analizar solicitudes de crédito
Negociar los créditos
Promocionar los servicios de crédito, de manera preferente en organizaciones.
Ejecutar otras actividades vinculadas con su misión, asignados por línea de supervisión directa.
Controlar la Cartera de riesgos
Formalizar Garantías, personales e hipotecarias
Verificar las Garantías presentadas para acceder para créditos
Informar a los socios de los servicios que presta la cooperativa.
Llenar la solicitud de créditos
Liquidar créditos
Da seguimiento de crédito.

**Fuente:** Manual Orgánico Funcional Cooperativa Jardín Azuayo

**Actividades del cargo:**

Actividades del cargo
Mantener e incrementar el uso de los servicios de crédito (fidelizar)
Analizar solicitudes de crédito
Negociar los créditos
Promocionar los servicios de crédito, de manera preferente en organizaciones.
Verificar las Garantías presentadas para acceder al crédito
Formalizar Garantías, personales o hipotecarias
Controlar la Cartera en riesgo
Informar a los socios de los servicios que presta la Cooperativa.
Llenar solicitudes de crédito
Liquidar Créditos
Dar seguimiento al crédito

Fuente: Manual Orgánico Funcional Cooperativa Jardín Azuayo

**Matriz de competencias:**

Actividades esenciales	Conocimientos académicos	Destrezas	Rasgos y Capacidades
Mantener e incrementar el uso de los servicios de crédito (fidelizar)	Finanzas. Gestión de créditos	Persuasión. Negociación.	Ordenar información. Velocidad Perceptual.
Analizar solicitudes de crédito	Finanzas. Gestión de crédito.	Pensamiento analítico. Organización de la información.	Minuciosidad. Reconocimiento de problemas.
Negociar los créditos	Gestión de crédito. Técnicas de venta.	Negociación. Asertividad / firmeza.	Pro actividad. Perseverancia.
Promocionar los servicios de crédito, de manera preferente en organizaciones.	Finanzas. Servicios personal y al cliente.	Hablado. Percepción social (empatía).	Amabilidad. Comprensión escrita.

Fuente: Manual Orgánico Funcional Cooperativa Jardín Azuayo

**Educación formal requerida:**

<b>Nivel de educación formal</b>	<b>Años de estudio</b>	<b>Títulos requeridos</b>	<b>Área de conocimientos formales</b>
Carrera Universitaria Completa	3	Ingeniero / Licenciado	Administración y gestión de empresas.

Fuente: Manual Orgánico Funcional Cooperativa Jardín Azuayo

**Destrezas / Habilidades generales:**

<b>Destrezas / Habilidades generales</b>	<b>Definición</b>
Asertividad / firmeza	Llevar a cabo acciones duras pero necesarias. Oponerse con firmeza cuando se amenaza el logro de metas. Defender con firmeza las convicciones.
Hablado	Hablar con los demás de manera clara y comprensible.
Negociación	Reunir a varias personas para reconciliar diferencias o lograr acuerdos.
Organización de la información	Encontrar formas de estructurar o clasificar distintos niveles de información.
Pensamiento analítico	Analizar o descomponer información y detectar tendencias, patrones, relaciones, causas, efectos, etc.
Percepción social (empatía)	Darse cuenta de las reacciones de los demás y comprender por qué reaccionan de esa manera.
Persuasión	Persuadir a otras personas para que vean las cosas de manera diferente.

Fuente: Manual Orgánico Funcional Cooperativa Jardín Azuayo

**Destrezas específicas requeridas:**

<b>Destrezas / Habilidades generales</b>	<b>Definición</b>
<b>Manejar programas informáticos externos</b>	<b>MS Office</b>
<b>Manejar programas informáticos internos</b>	<b>Fisja, Buró de créditos.</b>
<b>Operar equipos y herramientas especiales.</b>	<b>GPS, Flexómetro, Moto, Cuadrón</b>

#### 4.6.5 Cajero

##### Misión del cargo:

Brindar atención a los socios en ventanilla mediante la realización de las transacciones que ellos soliciten, ofreciendo un servicio de calidad y cumpliendo con la normativa vigente.

##### Actividades esenciales, indicadores de gestión y clientes:

Actividades esenciales
Realizar pagos de servicios financieros
Realizar transacciones
Realizar cobros de servicios financieros
Realizar el cierre de caja
Aperturar caja
Realizar cámara de compensación
Ejecutar otras actividades vinculadas con su misión, asignadas por línea de supervisión directa.
Realizar cobros de cuotas de crédito.
Liquidar Cuentas

**Fuente:** Manual Orgánico Funcional Cooperativa Jardín Azuayo

##### Actividades del cargo:

Actividades del cargo
Realizar transacciones
Realizar pagos de servicios financieros
Realizar cobros de servicios financieros
Realizar el cierre de caja

**Fuente:** Manual Orgánico Funcional Cooperativa Jardín Azuayo

**Matriz de competencias:**

Actividades esenciales	Conocimientos académicos	Destrezas	Rasgos y Capacidades
Realizar cobros de servicios financieros	Contabilidad. Servicio personal y al cliente.	Orientación de servicio. Destreza matemática.	Autocontrol.
Realizar transacciones	Servicio personal y al cliente. Contabilidad.	Orientación de servicio. Destreza matemática.	Facilidad numérica.
Realizar pagos de servicios financieros	Servicio personal y al cliente. Contabilidad.	Orientación de servicio. Destreza matemática.	Facilidad numérica. Amabilidad.
Realizar el cierre de caja	Contabilidad. Matemáticas.	Destreza matemática.	Facilidad numérica. Minuciosidad.

**Destrezas / Habilidades generales:**

Destrezas / Habilidades generales	Definición
Destreza matemática	Utilizar las matemáticas para solucionar problemas.
Orientación de servicio	Buscar activamente la manera de ayudar a los demás.

#### 4.6.6 Asistente de servicios

##### Misión del cargo:

Atender los requerimientos de los socios de calidad y calidez, explicando detalladamente los servicios que presta la cooperativa.

##### Actividades esenciales, indicadores de gestión y clientes:

Actividades esenciales
Realizar apertura de cuentas.
Realizar certificados de depósito.
Realizar retiros en cheques.
Realizar transferencias bancarias e internacionales.

**Fuente:** Manual Orgánico Funcional Cooperativa Jardín Azuayo

##### Actividades del cargo:

Actividades del cargo
Atender quejas y reclamos de los socios.
Realizar precalificación de créditos
Realizar las certificaciones de depósito.
Realizar las transferencias bancarias nacionales e internacionales.
Atender el servicio de fondos mortuorios y servicios de desgravamen.
Contratar servicios virtuales.
Informar sobre los requerimientos para los créditos.
Realizar apertura de cuentas.
Realizar certificación de créditos.
Realizar contratos de descuento de servicios.
Realizar retiros en cheques.
Gestionar la entrega de tarjeta y clave al socio.
Autorizar el pago de comisiones al Corresponsal Solidario
Ejecutar otras actividades vinculadas con su misión, asignadas por líneas de supervisión directa.

**Fuente:** Manual Orgánico Funcional Cooperativa Jardín Azuayo

### Matriz de competencias:

Actividades esenciales	Conocimientos académicos	Destrezas	Rasgos y Capacidades
Atender quejas y reclamos de socios.	Gestión de la calidad y mejora continúa. Servicio personal y al cliente.	Percepción social (empatía). Escucha Activa	Autocontrol. Ordenar información.
Realizar precalificación de crédito.	Gestión por proceso. Servicio personal y al cliente.	Pensamiento analítico. Recopilación de información	Expresión oral. Razonamiento inductivo.
Realizar certificados de depósito.	Servicio personal y al cliente. Contabilidad.	Persuasión. Orientación de servicios.	Amabilidad.
Realizar transferencias bancarias e internacionales.	Contabilidad. Servicio personal y al cliente.	Orientación de servicio. Hablado.	Ordenar información.

### Destrezas / Habilidades generales:

Destrezas / Habilidades generales	Definición
Escucha activa	Escuchar lo que otra persona está hablando y realizar preguntas adecuadas.
Hablado	Hablar con los demás de manera clara y comprensible.
Orientación de servicio	Buscar activamente la manera de ayudar a los demás.
Pensamiento analítico	Analizar o descomponer información y detectar tendencias, patrones, relaciones, causas, efectos, etc.
Percepción social (empatía)	Darse cuenta de la reacciones de los demás y comprender por qué reaccionan de esa manera.
Persuasión.	Persuadir a otras personas para que vean las cosas de manera diferente.
Recopilación de información	Conocer como localizar e identificar información esencial.

Fuente: Manual Orgánico Funcional Cooperativa Jardín Azuayo

#### **4.7 EVALUACION FINANCIERA**

El estudio económico financiero busca desarrollar y formular los criterios y posibles previsiones del comportamiento económico financiero de la apertura de la nueva agencia, para lo cual se determinarán los estados financieros proyectados, flujos de caja e indicadores de evaluación.

De igual manera, se evaluará el grado de sensibilidad del proyecto de acuerdo a los diferentes escenarios propuestos y su estructura financiera

##### **Supuestos económicos y financieros**

Las variables macroeconómicas que se emplearon para el análisis de los escenarios son el Producto Interno Bruto (PIB) y la Inflación. Para estos indicadores se ha tomado en cuenta las previsiones realizadas por el Banco Central del Ecuador.

Para el análisis de escenarios en cuanto a la calidad de cartera utilizaremos los datos de cartera en riesgo:

- » La tasa de interés interna está definida por el costo de fondeo de la Cooperativa que es del 6,26% promedio
- » Para la tasa de cartera, utilizaremos un rendimiento del 14.65%, que es valor de rendimiento de la cartera de crédito de la Cooperativa.
- » El aporte al COSEDE es del 6,3 por mil sobre las captaciones estimadas por escenario, esta se debe a la calificación de riesgo actual de la Cooperativa.
- » El costo de oportunidad del proyecto es del 16% según el rendimiento promedio de la cartera de la cooperativa Jardín Azuayo
- » La estimación de número de socios y operaciones crediticias se basa en el estudio de mercado.

#### 4.7.1 Cobertura Social

La cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuay, prevé abrir su nueva Agencia en Guayaquil, para facilitar los servicios financieros a toda la población tanto de la zona urbana y de las comunidades campesinas que integran el cantón.

Para el primer año la oficina especial prevé contar con 5.613 asociados, que representará el 0,21% de cobertura en relación a la población total; para el quinto año la cobertura ascenderá al 0,48% con 13.459 asociados, que representarán a la vez el 1,26% de la PEA del cantón.

Tabla 39: Cobertura social COAC JA. Cantón Guayaquil

	INICIAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
SOCIOS	3.688	5.613	7.564	9.002	11.051	13.459
POBLACION (GUAYAQUIL)	2.617.349	2.644.891	2.671.801	2.698.077	2.723.665	2.764.520
PEA (GUAYAQUIL)	1.015.141	1.025.292	1.035.545	1.045.901	1.056.360	1.066.923
COBERTURA POBLACION	0,14%	0,21%	0,28%	0,33%	0,40%	0,48%
COBERTURA PEA	0,36%	0,55%	0,73%	0,86%	1,05%	1,26%
<i>Costo por certificado de aportación</i>		5	5	5	5	5
<i>Certificados obligatorios</i>	18.440	51.800	71.620	79.800	106.293	118.863
<i>Certificados voluntarios</i>		77.000	94.200	118.620	143.055	172.665
<i>Valor capital social</i>		<b>128.800</b>	<b>165.820</b>	<b>198.420</b>	<b>249.348</b>	<b>291.528</b>

Fuente: Estudio de campo, estudio financiero COAC JA  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

En el cuadro adjunto, se aprecian las proyecciones del valor del capital social devenido de las aportaciones obligatorias y voluntarias que realizarán los asociados, estos valores acumulados al quinto año 291.528 dólares.

#### 4.7.2 Los Depósitos

La cooperativa Jardín Azuayo en Guayaquil, para el primer año de operaciones, prevé captar depósitos por un valor de \$USD 2.525.850, y para el quinto año este se proyecta en USD\$ 7.402.450.

Para el cálculo de los depósitos a captarse, se ha considerado el número de asociados y el ahorro promedio determinado en el estudio de mercado, con un crecimiento promedio del 32% anual, estimulado por la educación cooperativa y la confianza que se genere por acción de los socios directivos de la cooperativa.

De acuerdo al análisis de la estructura de captaciones de las entidades financieras del cantón, la cooperativa prevé que los depósitos sean en un 42% clasificado en ahorros a plazo fijo y el 55% en ahorros a la vista y el 3% en depósitos programados.

Se debe indicar, que las captaciones de los depósitos, le significarán a la cooperativa un egreso por pago de intereses, cuyas tasas pasivas promedio se establecen el 4.17% para depósitos a la vista y el 7.9% para ahorros a plazos, siendo estas atractivas en relación a otras entidades.

Para el primer año, el pago de intereses suman USD\$ 147.042 y para el quinto año USD\$ 430.934

Tabla 40:Proyección depósitos COAC JA. Cantón Guayaquil

DETALLE	Inicial	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Total Depósitos</b>	<b>1.475.200</b>	<b>2.525.850</b>	<b>3.403.800</b>	<b>4.501.000</b>	<b>5.525.500</b>	<b>7.402.450</b>
<b>Depósitos a la vista</b>	55%	1.389.218	1.872.090	2.475.550	3.039.025	4.071.348
<b>Certificados de depósitos</b>	42%	1.060.857	1.429.596	1.890.420	2.320.710	3.109.029
<b>Depósitos programados</b>	3%	75.776	102.114	135.030	165.765	222.074
<b>Promedio de depósitos</b>	400	450	450	500	500	550
<b>tasa promedio para ahorros vista</b>	4,17 %	4,17%	4,17 %	4,17 %	4,17 %	4,17 %
<b>tasa ahorros Alcancia Segura</b>	7,00 %	7,00%	7,00 %	7,00 %	7,00 %	7,00 %
<b>tasa promedio para plazo fijo</b>	7,90 %	7,90%	7,90 %	7,90 %	7,90 %	7,90 %
<b>Egresos por Intereses</b>		147.042	198.152	262.026	321.667	430.934

Fuente: Estudio de campo, estudio financiero COAC JA  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

### 4.7.3 Las Colocaciones

La agencia Guayaquil es un punto de atención, que permitirá otorgar créditos y estar disponible para la recaudación de las cuotas de crédito de los socios acreditados, con ello brindar el apoyo cooperativista necesario para impulsar a la ciudadanía en su negocio o pequeña industria.

Para efectos de análisis, se presenta la proyección estadística de las colocaciones a tramitarse a través de la oficina.

Según el estudio de mercado, se estima que actualmente la demanda total de crédito del cantón Guayaquil bordea los \$6.507 millones de dólares por parte de la población económicamente activa y los establecimientos económicos, esta para después de cinco años, se estima crecerá a los \$8.304,7 millones de dólares. Las colocaciones de la agencia de Jardín Azuayo en Guayaquil al primer año ascenderán a \$ 7.700.000 y para el quinto año se espera alcancen los \$ 17,2 millones, con los cuales se cubrirá cerca del 1% de la demanda de crédito insatisfecha.

Tabla 41: Cobertura de la demanda de crédito COAC JA. Cantón Guayaquil

DETALLE	Inicial	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Colocaciones</b>						
Socios con crédito	1543	1.774	2.041	2.347	2.699	3.104
% Socios con Crédito	49%	34%	31%	29%	29%	29%
Crédito Promedio	4.000	4.000	4.000	4.500	4.500	4.500
<b>Total Cartera</b>	<b>12.511.840</b>	<b>7.700.000</b>	<b>9.420.000</b>	<b>11.862.000</b>	<b>14.305.500</b>	<b>17.266.500</b>
Créditos comerciales	1%	99.369	114.275	140.803	161.923	186.211
Microcrédito	60%	5.962.152	6.856.475	8.448.156	9.715.380	11.172.687
Crédito de consumo	39%	3.875.399	4.456.709	5.491.302	6.314.997	7.262.246
tasa efectiva ponderada	14,00%	14,00%	14,00%	14,00%	14,00%	14,00%
<b>Ingresos por Intereses de crédito</b>		<b>1.097.250</b>	<b>1.342.350</b>	<b>1.690.335</b>	<b>2.038.534</b>	<b>2.460.476</b>

Fuente: Estudio de campo, estudio financiero COAC JA

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

La colocación de créditos en un 60%, se clasificarán como microcréditos, el 39% como créditos para consumo y el 1% como créditos comerciales.

Se estima un crédito promedio de \$ 4.000 dólares en el primer año y de \$ 4.500 dólares para el quinto año.

Las colocaciones de crédito, constituye la principal fuente de ingresos para la cooperativa, estos se han calculado a una tasa de interés ponderada del 14%, con lo cual nos arroja ingresos por \$ 1.097.250 dólares para el primer año, y para el quinto, se establece en \$ 2.460.476 dólares, rubros con lo cual permitirán cubrir todos los egresos de la cooperativa en el período analizado, entre ellos los gastos financieros.

#### **4.7.4 Costos y Gastos**

Son todos los egresos que se dan por las operaciones de la oficina a los que los hemos clasificados en tres grandes grupos: Operacionales, financieros y otros Egresos. (Ver cuadro adjunto de costos y gastos)

##### **4.7.4.1 Costos operacionales**

Está conformado por las erogaciones de dinero por gastos de personal, directivos y administrativos de la oficina. Los gastos de personal están en función del número de empleados que tendrá la oficina en el transcurso de los años de operaciones y comprende remuneraciones y beneficios adicionales.

Los gastos de directivos comprenden las erogaciones de dinero por actividades de la oficina respecto a sus directivos como pagos de movilizaciones, talleres, etc., así como eventos socio- culturales de la oficina.

Los gastos administrativos, se refieren a las erogaciones de dinero de la oficina para el pago de arriendo del local, enlace de comunicación, servicios básicos, etc.

Costos financieros.- Se refieren a los intereses en que incurre la nueva oficina por los préstamos realizados a ella provenientes de los fondos de la Cooperativa con el propósito de solventar los gastos por Inversión Inicial necesarios.

Otros Egresos.- En esta categoría se han incluido los gastos por impuestos municipales de la oficina y otros gastos significativos como las aportaciones a la SBS y al COSEDE.

Tabla 42: Costos y gastos proyectados agencia Guayaquil COAC JA.

<b>COSTOS Y GASTOS DE LA AGENCIA GUAYAQUIL</b>						
<b>Rubros</b>	<b>Detalle</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>OPERACIONALES</b>						
<b>Personal</b>						
Sueldos y beneficios	Ver detalle en <b>ANEXO</b>	112.061	112.061	112.061	112.061	112.061
# Empleados de Oficina	Se inicia con tres empleados ampliándose hasta 6, <b>ANEXO</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>Directivos</b>						
Directivas Locales y eventos	Gastos por directivos y eventos de la oficina Ver <b>ANEXO</b> , con un incremento anual del 20%	4.860	6.632	7.558	8.670	10.004
<b>Administrativos</b>						
Arriendo local	Arriendo mensual \$ 1250 + IVA, al tercer año se estima un incremento del 10% con el nuevo contrato. Local ubicado en el centro de la ciudad.	26.400	26.400	29.040	29.040	29.040
Arriendo interconexión	Arriendo mensual de \$ 350 por interconexión vía GPRS con Operadora Celular, la cobertura de esta señal abarca todo el casco urbano del cantón en donde está ubicado el local para la oficina	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000
Suministros de Oficina	Se gasta 100 dólares mensuales con un incremento anual del 20% aproximadamente	2.000	2.400	2.700	3.000	3.200
Movilizaciones	Por movilización se gasta aproximadamente \$ 150 mensuales en una oficina al iniciar sus operaciones, con un incremento del 20% anual	2.500	2.750	3.025	3.328	3.660
Servicios Básicos	Se gasta entre Agua, luz y teléfono aproximadamente \$ 100 mensual, con un incremento anual del 20% estimado	1.800	2.205	2.205	2.205	2.205
Adecuaciones	Se prevé que se podría necesitar realizar algunas adecuaciones menores en la oficina desde el tercer año en adelante			3.000	3.000	3.000
<b>Total Administrativos</b>		37.700	38.755	44.970	45.573	46.105
<b>TOTAL</b>						

<b>OPERACIONALES</b>		<b>154.621</b>	<b>157.448</b>	<b>164.589</b>	<b>166.304</b>	<b>168.170</b>
<b>FINANCIEROS</b>						
Intereses por prestamos de la matriz (*)	<b>7% (tasa poll)</b>	359.025	418.125	513.167	611.424	682.637
<b>TOTAL EGRESOS FINANCIEROS</b>		<b>359.025</b>	<b>418.125</b>	<b>513.167</b>	<b>611.424</b>	<b>682.637</b>
<b>OTROS EGRESOS</b>						
Impuestos Municipales	Incremento anual del 10%	300	330	363	399	439
Aportes a SEPS	0.045%	3.465	4.239	5.338	6.437	7.770
Aportes a COSEDE	0.65%	16.418	22.125	29.257	35.916	48.116
<b>TOTAL OTROS EGRESOS</b>		<b>20.183</b>	<b>26.694</b>	<b>34.957</b>	<b>42.752</b>	<b>56.325</b>
<b>TOTAL EGRESOS</b>		<b>533.829</b>	<b>602.267</b>	<b>712.714</b>	<b>820.480</b>	<b>907.133</b>

Fuente: Estudio de campo, estudio financiero COAC JA  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### **4.7.5 Determinación del balance general, incluyendo el detalle cuantificado de las inversiones: fijas, diferidas y corrientes**

A continuación el Balance General proyectado, para esto se han tomado en cuenta 2 criterios:

- » Proyección de ingresos, egresos y de la estructura de activos y pasivos del Cantón Guayaquil.
- » Evaluación de viabilidad de inversión inicial en Agencia para el cantón con incremento de ingresos por número de transacciones.

La siguiente proyección refleja los ingresos futuros de la estructura de créditos y pasivos así como la posible estructura patrimonial.

Según las proyecciones del Balance General de la agencia de Jardín Azuayo en Guayaquil, los activos al quinto año del período, se estima ascenderá a los USD\$ 16.9 millones de dólares

Los pasivos al término del quinto año del proyecto, sumarán USD\$ 16.7 millones, en su mayor parte constituido por obligaciones financieras contraídas por las transferencias de dinero desde la matriz y que son útiles para cubrir la demanda de crédito.

Tabla 43: Balance general proyectado, agencia Guayaquil COAC JA.

<b>CODIGO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
1	<b>ACTIVOS</b>				
1.1	FONDOS DISPONIBLES	340.380	450.100	552.550	740.245
<b>1.1.01</b>	<b>Caja</b>	<b>340.380</b>	<b>450.100</b>	<b>552.550</b>	<b>740.245</b>
<b>1.4</b>	<b>CARTERA DE CREDITOS NETOS</b>	<b>8.807.700</b>	<b>11.090.970</b>	<b>13.447.170</b>	<b>16.230.510</b>
1.4.01	Cartera de créditos comercial por vencer	94.200	118.620	143.055	172.665
1.4.02	Cartera de créditos de consumo por vencer	3.673.800	4.626.180	5.579.145	6.733.935
1.4.04	Cartera de créditos para la micro por vencer	5.652.000	7.117.200	8.583.300	10.359.900
1.4.99	(Provisiones para créditos incobrables)	(612.300)	(771.030)	(858.330)	(1.035.990)
<b>1.8</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	<b>34.478</b>	<b>25.191</b>	<b>15.904</b>	<b>6.618</b>
1.8.05	Muebles, enseres y equipos de oficina	7.013	7.013	7.013	7.013
1.8.06	Equipos de computación y comunicaciones	46.038	46.038	46.038	46.038
1.8.99	(Depreciación acumulada)	(18.573)	(27.860)	(37.147)	(46.434)
1.8.99.15	(Muebles, enseres y equipos de oficina)				
1.8.99.20	(Equipos de computación)				
<b>1.9</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>(1.200)</b>	<b>(9.700)</b>	<b>(18.200)</b>	<b>(26.700)</b>
1.9.05	Gastos diferidos	15.800	15.800	15.800	15.800
1.9.05.99	(Amortización acumulada gastos diferidos)	(17.000)	(25.500)	(34.000)	(42.500)
	<b>TOTAL ACTIVOS:</b>	<b>9.181.358</b>	<b>11.556.561</b>	<b>13.997.424</b>	<b>16.950.673</b>
2	<b>PASIVOS</b>				
<b>2.1</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>3.403.800</b>	<b>4.501.000</b>	<b>5.525.500</b>	<b>7.402.450</b>
2.1.01	Depósitos a la vista	1.872.090	2.475.550	3.039.025	4.071.348
2.1.03	Depósitos a plazo	1.531.710	2.025.450	2.486.475	3.331.103
<b>2.5.03</b>	<b>Obligaciones patronales</b>				
2.5.03.25	Participación a empleados				
2.5.05	Contribuciones, impuestos y multas				
2.5.05.05	Impuesto a la Renta				
<b>2.9</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>5.754.923</b>	<b>7.045.214</b>	<b>8.395.401</b>	<b>9.382.740</b>
2.9.08	Transferencias internas	5.754.923	7.045.214	8.395.401	9.382.740
	<b>TOTAL PASIVOS:</b>	<b>9.158.723</b>	<b>11.546.214</b>	<b>13.920.901</b>	<b>16.785.190</b>
3	<b>PATRIMONIO</b>				
3.1	CAPITAL SOCIAL	165.820	198.420	249.348	291.528
<b>3.1.03</b>	<b>Aportes obligatorios</b>	<b>71.620</b>	<b>79.800</b>	<b>106.293</b>	<b>118.863</b>
	<b>Aportes voluntarios</b>	<b>94.200</b>	<b>118.620</b>	<b>143.055</b>	<b>172.665</b>
	<b>RESERVAS</b>	<b>(88.363)</b>	<b>(143.185)</b>	<b>(188.073)</b>	<b>(172.824)</b>
<b>3.6</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>(54.822)</b>	<b>(44.888)</b>	<b>15.249</b>	<b>46.779</b>
3.6.01	Utilidades o excedentes acumulados				
3.6.02	Pérdidas Acumuladas				
3.6.03	Utilidad del ejercicio	(54.822)	(44.888)	15.249	46.779
3.6.04	(Pérdida del ejercicio)				
	<b>TOTAL PATRIMONIO:</b>	<b>22.635</b>	<b>10.347</b>	<b>76.523</b>	<b>165.482</b>
	<b>TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO:</b>	<b>9.181.358</b>	<b>11.556.561</b>	<b>13.997.424</b>	<b>16.950.672</b>
	<b>Verificación de cuadro de Balance</b>				
	Total de Activos	9.181.358	11.556.561	13.997.424	16.950.673
	Total de Pasivos+Patrimonio	9.181.358	11.556.561	13.997.424	16.950.672
	Diferencia	0	0	- 0	0

Fuente: Estudio de campo, estudio financiero COAC JA

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.7.6 Proyección del estado de pérdidas y ganancias, cuantificando los potenciales ingresos y egresos.

Los estados de resultados, reflejan el resultado de las operaciones financieras realizadas por la cooperativa durante el período.

Se destaca que la cooperativa Jardín Azuayo, desde el cuarto año de sus operaciones obtiene resultados positivos, siendo las utilidades de USD\$ 15249; en el segundo año se identifica una pérdida de USD\$ 54822

Tabla 44: Estado de resultados proyectados. Agencia Guayaquil COAC JA

<b>CODIGO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>				
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS				
5.1.04	Intereses de cartera de créditos	1.342.350	1.690.335	2.038.534	2.460.476
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	2.160	2.808	3.650	4.746
	<b>TOTAL INGRESOS:</b>	<b>1.344.510</b>	<b>1.693.143</b>	<b>2.042.184</b>	<b>2.465.222</b>
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>				
4.1	INTERESES CAUSADOS				
<b>4.1.01</b>	<b>Obligaciones con el público</b>	<b>198.152</b>	<b>262.026</b>	<b>321.667</b>	<b>430.934</b>
<b>4.1.03</b>	<b>Obligaciones financieras</b>	<b>418.125</b>	<b>513.167</b>	<b>611.424</b>	<b>682.637</b>
4.1.03.50	Otras obligaciones	418.125	513.167	611.424	682.637
	<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	<b>728.232</b>	<b>917.950</b>	<b>1.109.093</b>	<b>1.351.651</b>
<b>4.4</b>	<b>PROVISIONES</b>	<b>612.300</b>	<b>771.030</b>	<b>858.330</b>	<b>1.035.990</b>
4.4.01	Inversiones				
4.4.02	Cartera de créditos	612.300	771.030	858.330	1.035.990
<b>4.5</b>	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>201.928</b>	<b>217.333</b>	<b>226.842</b>	<b>242.282</b>
4.5.01	Gastos de personal	112.061	112.061	112.061	112.061
4.5.03	Servicios varios	6.632	7.558	8.670	10.004
4.5.03.20	Servicios básicos	2.205	2.205	2.205	2.205
4.5.03.30	Arrendamientos	31.400	34.040	34.040	34.040
4.5.03.90	Otros servicios	5.150	8.725	9.328	9.860
4.5.04	Impuestos, contribuciones y multas				
4.5.04.05	Impuestos Fiscales				
4.5.04.10	Impuestos Municipales	330	363	399	439
4.5.04.15	Aportes a la SEPS	4.239	5.338	6.437	7.770
4.5.04.20	Aportes al COSEDE por prima fija	22.125	29.257	35.916	48.116
4.5.05	Depreciaciones Activos Fijos	9.287	9.287	9.287	9.287
4.5.05.15	Edificios				

4.5.05.25	Muebles, enseres y equipos de oficina				
4.5.05.30	Equipos de computación				
4.5.06	Amortizaciones	8500	8500	8500	8500
4.5.06.15	Gastos de instalación				
4.5.06.90	Otros gastos diferidos				
4.5.07.05	Suministros diversos				
	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>1.430.506</b>	<b>1.763.556</b>	<b>2.018.264</b>	<b>2.391.843</b>
	<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	<b>(85.996)</b>	<b>(70.413)</b>	<b>23.921</b>	<b>73.379</b>
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS				
4.8.10	Participación a empleados	(12.899)	(10.562)	3.588	11.007
4.8.15	Impuesto a la renta	(18.274)	(14.963)	5.083	15.593
	<b>RESULTADO OPERATIVO:</b>	<b>(54.822)</b>	<b>(44.888)</b>	<b>15.249</b>	<b>46.779</b>

Fuente: Estudio de campo, estudio financiero COAC JA

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.7.7 Proyección del flujo de caja

Tabla 45: Flujo de caja proyectado. Agencia Guayaquil COAC JA

	INICIAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS		1.099.050	1.344.510	1.693.143	2.042.184	2.465.222
GASTOS		1.237.658	1.430.506	1.763.556	2.018.264	2.391.843
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		(138.608)	(85.996)	(70.413)	23.921	73.379
Participación a empleados		(20.791)	(12.899)	(10.562)	3.588	11.007
Impuesto a la renta		(29.454)	(18.274)	(14.963)	5.083	15.593
<b>RESULTADO OPERATIVO:</b>		<b>(88.363)</b>	<b>(54.822)</b>	<b>(44.888)</b>	<b>15.249</b>	<b>46.779</b>
(+) Depreciaciones		9.287	9.287	9.287	9.287	9.287
(+) Amortizaciones		8.500	8.500	8.500	8.500	8.500
(+) Amortizaciones capital de trabajo		1.261.338	1.261.338	1.261.338	1.261.338	
(+) Provisiones		539.000	612.300	771.030	858.330	1.035.990
FLUJO DE CAJA OPERATIVO		1.729.762	1.836.602	2.005.266	2.152.704	1.100.556
Inversión Fija	(177.867)					
Capital de trabajo	(5.045.350)					
Valor residual de inversión						54.334
<b>FLUJO DE CAJA DEL PROYECTO</b>	<b>(5.223.217)</b>	<b>1.729.762</b>	<b>1.836.602</b>	<b>2.005.266</b>	<b>2.152.704</b>	<b>1.154.889</b>
<b>FLUJO DE CAJA ACUMULADO PROYECTADO</b>		<b>(3.493.455)</b>	<b>(1.656.854)</b>	<b>348.412</b>	<b>2.501.116</b>	<b>3.656.005</b>

Fuente: Estudio de campo, estudio financiero COAC JA

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

<b>VAN</b>	<b>\$ 735.936,34</b>
<b>TIR</b>	<b>21%</b>

## **4.8 VALUACION FINANCIERA**

### **4.8.1 Tasa interna de retorno**

Para el análisis financiero del proyecto se ha utilizado la evaluación de dos indicadores financieros relevantes en proyectos de inversión y que son: El Valor Actual Neto y la Tasa Interna de Retorno-TIR

La Tasa Interna de Retorno del proyecto que mide su rentabilidad, se establece en el 21% lo cual indica que el proyecto presenta una rentabilidad aceptable

### **4.8.2 Valor Actual Neto VAN**

El VAN del proyecto que se obtiene del Flujo de Caja dentro del horizonte de tiempo, para el proyecto de apertura de una agencia de la COAC JA en Guayaquil el mismo presentó un VAN de \$735.936 dólares descontado a una tasa del 14% que es el ROE de la Cooperativa para el año 2015 (Rentabilidad del patrimonio) y que es la tasa de descuento considerada más adecuada para este proyecto. Este valor positivo indica que el proyecto es rentable en función de las aspiraciones de la Cooperativa.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente estudio y el análisis en su conjunto de los principales indicadores de viabilidad financiera del proyecto como son el VAN, TIR y Punto de Equilibrio y, considerando que todos los supuestos y estimaciones del proyecto han sido realizadas bajo un criterio conservador, se recomienda la implementación de la nueva Agencia en el cantón Guayaquil.

### **4.8.3 Indicadores financiero de la agencia de la COAC JA en Guayaquil**

Estos dan cuenta del fortalecimiento financiero de la cooperativa durante el periodo. La eficiencia administrativa, reflejada en los gastos operativos /activos promedios, para el primer año alcanza el 1,25%, producto del inicio de actividades, pero este indicador para el cuarto y quinto año mejora al 1,04% y 0,98% respectivamente, lo cual es producto del incremento de la productividad y la eficiencia operativa.

A partir del primer año, la cooperativa empezará a tener pequeños excedentes, el ROA se registrará en (-0,98%) pasando al quinto año al 0,49%, con lo cual la cooperativa contará con un adecuado desempeño financiero. Se destaca la conformación de provisiones que alcanzarán el 7,3% de los activos, con los cual se protegerá el 100% de los riesgos; también la liquidez se mantendrá entre el 10% para hacer frente las necesidades de retiro de los depósitos, los cuales también estarán protegidos por los seguro de depósitos COSEDE y la cooperativa en su conjunto.

Tabla 46: Indicadores financieros. Agencia Guayaquil COAC JA

<b>ESTRUCTURA FINANCIERA</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Préstamos Netos / Activo Total	95%	96%	96%	96%	96%
Depósitos de Ahorro / Activo Total	33%	37%	39%	39%	44%
Aportaciones / Activo Total	1,70%	1,81%	1,72%	1,78%	1,72%
<b>RENDIMIENTOS Y COSTOS (Anualizados)</b>					
Ingresos por Préstamos / Promedio Préstamos Netos	15,3%	15,2%	15,2%	15,2%	15,2%
Costos-Fin: Depósitos / Promedio Depósitos	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%
Margen Bruto / Promedio Activos	7,8%	7,9%	7,9%	7,9%	8,0%
Gastos Operativos / Promedio Activos	2,54%	2,20%	1,88%	1,62%	1,43%
Provisiones Activos de Riesgo / Promedio Activos	7,1%	6,7%	6,7%	6,1%	6,1%
Excedente Neto / Promedio Activos (ROA)	<b>-1,83%</b>	<b>-0,94%</b>	<b>-0,61%</b>	<b>0,17%</b>	<b>0,43%</b>
Relación Beneficio/Costo	<b>-7,1%</b>	<b>-3,8%</b>	<b>-2,5%</b>	<b>0,8%</b>	<b>2,0%</b>
<b>LIQUIDEZ</b>					
Disponibilidades - CxP<=30 / Depósitos de Ahorro	10%	10%	10%	10%	10%
<b>SEÑALES EXPANSIVAS (Anualizadas)</b>					
Cartera Neta de Préstamos		23%	26%	21%	21%
Depósitos de Ahorro		35%	32%	23%	34%
Asociados		35%	19%	23%	22%
Total Activos		21%	26%	21%	21%

Fuente: Estudio de campo, estudio financiero COAC JA  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.8.4 Periodo de recuperación de la inversión PRI

Periodo de Recuperación de la inversión (PRI): Mide en cuanto tiempo se recuperará el total de la inversión a valor presente, es decir, nos revela la fecha en la cual se cubre la inversión inicial en años, meses y días, para calcularlo se utiliza la siguiente Fórmula:

$$PRI = a + (b - c)$$

Dónde:

a = Año inmediato anterior en que se recupera la inversión.	3
b = Inversión Inicial	\$ 5.223.217
c = Flujo de Efectivo Acumulado del año inmediato anterior en el que se recupera la inversión.	\$ 3.656.005
d = Flujo de efectivo del año en el que se recupera la inversión	\$ 2.005.266

$$PRI = 3,78$$

#### 4.8.5 Relación beneficio costo

Es un indicador que permite medir el grado de desarrollo y bienestar que tendrá el proyecto en el horizonte de tiempo, la cual es obtenida de la relación entre los ingresos y gastos proyectados de acuerdo al flujo de caja; es así, que entre el primer y quinto año se observa que la relación ingresos netos / gastos totales es negativo, sin embargo a partir del cuarto en adelante la relación se vuelve positiva, cubriendo plenamente los gastos.

Otra forma de evaluar el costo beneficio es a través de la obtención del punto de equilibrio, para el cálculo del mismo se procedió a clasificar los costos fijos y variables obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 47: Punto de equilibrio. Agencia Guayaquil COAC JA

Definición de Costos Fijos y Variables			
Descripción	Fijos	Variables	Total
Intereses causados en depósito		1.359.821	1.359.821
Intereses en obligaciones financieras	2.584.379		2.584.379
Provisiones en cartera de créditos		3.816.650	3.816.650
Gastos de personal (*)	364.198	196.107	560.305
Servicios básicos	10.620		10.620
Arrendamiento de local	164.920		164.920
Otros servicios (movilización, interconexión, etc)	37.563		37.563
Impuestos municipales	1.831		1.831
Aportes a organismos de control		179.080	179.080
Depreciaciones	46.434		46.434
Amortizaciones	42.500		42.500
Suministros	-		-
<b>TOTAL</b>	<b>3.252.444</b>	<b>5.551.658</b>	<b>8.804.102</b>
(*) Se considera un 60% del total de gastos de personal como costo fijo y el 40% como variables debido a que una parte de este rubro se incrementa en función del nivel de operaciones de la nueva oficina subiendo de 3 personas en el primer año a 5 al término del quinto año.			
PUNTO DE EQUILIBRIO (en dólares) =		$CF / (1 - CVT / VT)$	
Dónde:			
CF = Costo Fijo =		3.352.444	
CVT = Costo Variable Total =		5.551.658	
VT = Ventas Totales (Intereses e ingresos por servicios)		8.644.109	
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO (dólares) =</b>		<b>\$3.252.444 de cartera</b>	

Fuente: Estudio de campo, estudio financiero COAC JA  
 Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

El punto de equilibrio obtenido para el cantón Guayaquil fue de una cartera de \$3.252.444 colocada, la misma que al ser la fuente principal de los ingresos de la oficina, podrá con este monto colocado cubrir los costos fijos y variables generados por la oficina.

## **4.9 EVALUACION DE IMPACTO SOCIAL**

### **4.9.1 Análisis comparativo del rendimiento financiero del proyecto versus su rendimiento social; y, determinación de indicadores de rendimiento social**

La Cooperativa Jardín Azuayo, en la medida que constituye una entidad financiera y de desarrollo, forma parte de la economía popular y solidaria, y su misión es impulsar el buen vivir de sus socios y comunidades, a través de la prestación de servicios financieros y la educación cooperativa. En torno a ello, le resulta importante abrir una agencia en el cantón Guayaquil, desde donde se atenderá a la población ubicada en el área urbana y rural del cantón, en donde a pesar de sus grandes potenciales sectores comerciales, manufactureros entre otros, la población tiene limitaciones de acceso a servicios financieros, es aquí donde puede jugar un rol importante la cooperativa Jardín Azuayo, para facilitar de mejores y mayores servicios, con atención ágil, eficiente, así como para fomentar el cooperativismo y la economía social y solidaria.

En efecto, el estudio de mercado, da cuenta que el 24% de la población económica activa está definitivamente interesada por ser parte de la cooperativa Jardín Azuayo, y donde además un 64,5% menciona al menos el interés de abrir una cuenta de ahorros en la institución, con ello sin duda, la apertura de la agencia de Jardín Azuayo en Guayaquil, va a tener un impacto social y económico positivo, en especial para el sector productivo comercial, en la medida que la cooperativa promueve la oferta de servicios financieros, que incluyen educación cooperativa y asistencia técnica a los pequeños productores agropecuarios.

Para los próximos cinco años, Jardín Azuayo, espera cubrir cerca del 0,2% de la demanda potencial de crédito, con ello, se espera apoyar el dinamismo de las actividades de las pequeñas economías y por ende incidir en el fortalecimiento socio económico de la población.

Con ello se espera además que con el funcionamiento de la agencia en el cantón Guayaquil la institución aporte a los socios, colaboradores como la población en general con un valor agregado cooperativo que alcanzará al quinto año a ser de alrededor de medio millón de dólares, de los cuales se beneficiaran más los socios a través de los

intereses ganados por sus ahorros, otros beneficios observados serán en gastos destinados para el gasto de personal, sean estos por ejemplo para la compra de uniformes, los cuales los recursos estarían destinados a socios comerciantes o fabricantes de los mismos.

Tabla 48: Valor agregado cooperativo COAC JA. Agencia Guayaquil COAC JA

DATOS DEL BALANCE SOCIAL	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>PARTICIPACION</b>					
SOCIOS	5.613	7.564	9.002	11.051	13.459
MUJERES	2.975	4.009	4.771	5.857	7.133
DIRIGENTES LOCALES	20	20	20	20	20
TRABAJADORES	10	10	10	10	10
<b>VALOR AGREGADO COOPERATIVO:</b>	<b>250.023</b>	<b>233.671</b>	<b>255.685</b>	<b>306.336</b>	<b>450.646</b>
GASTOS EN PERSONAL	112.061	112.061	112.061	112.061	112.061
UTILIDADES A TRABAJADORES	- 20.791	- 12.899	- 10.562	3.588	11.007
INTERESES PAGADOS A LOS SOCIOS	147.042	198.152	262.026	321.667	430.934
GASTOS VARIOS	37.700	38.755	44.970	45.573	46.105
APORTES SEPS/COSEDE	3.465	4.239	5.338	6.437	7.770
IMPUESTOS RENTA	- 29.454	- 18.274	- 14.963	5.083	15.593
RESERVAS BIEN COMUN	-	- 88.363	- 143.185	- 188.073	- 172.824
<i>Población</i>	<i>2.643.522</i>	<i>2.683.175</i>	<i>2.723.423</i>	<i>2.764.274</i>	<i>2.805.738</i>
<i>VAC per cápita</i>	<i>0,09</i>	<i>0,09</i>	<i>0,09</i>	<i>0,11</i>	<i>0,16</i>

Fuente: Estudio de campo, estudio financiero COAC JA

Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

#### 4.10 ANALISIS DE SENSIBILIDAD

En este punto se presenta el análisis de las variables críticas del proyecto:

Como variables criticas del proyecto de considero:

- » Número de socios
- » Crédito promedio otorgado
- » Saldo promedio otorgado

No se consideran demás variable como gastos operativos dado que dependen directamente de la gestión de la oficina y no de efectos externos, es decir son más controlables.

Para el análisis respectivo se generaron 1.000 escenarios, de los cuales la matriz de correlación es la siguiente:

Tabla 49: Matriz de Correlaciones

	<i>SOCIOS</i>	<i>Crédito</i>	<i>ahorro</i>	<i>TIR</i>
<i>SOCIOS</i>	1			
<i>Crédito</i>	0,03640093	1		
<i>ahorro</i>	-0,044305992	0,022757811	1	
<i>TIR</i>	0,016311561	-0,129060354	0,209726135	1

Fuente: Estudio de campo, estudio financiero COAC JA  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Interpretación: No existe una dependencia única del modelo con una variable en específico sino es explicado por sus variables en conjunto.

A continuación, se presenta un resumen de los estadísticos del modelo:

Tabla 50: Tasa Interna de Retorno

<b>TIR</b>	
Media	0,628298193
Error típico	0,013562814
Mediana	0,561911935
Moda	0
Desviación estándar	0,428893827
Varianza de la muestra	0,183949915
Curtosis	26,44864895
Coficiente de asimetría	3,901492001
Rango	4,568702804
Mínimo	-0,125650957
Máximo	4,443051847
Suma	628,2981932
Cuenta	1000
Nivel de confianza (95,0%)	0,026614872

Fuente: Estudio de campo, estudio financiero COAC JA  
Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

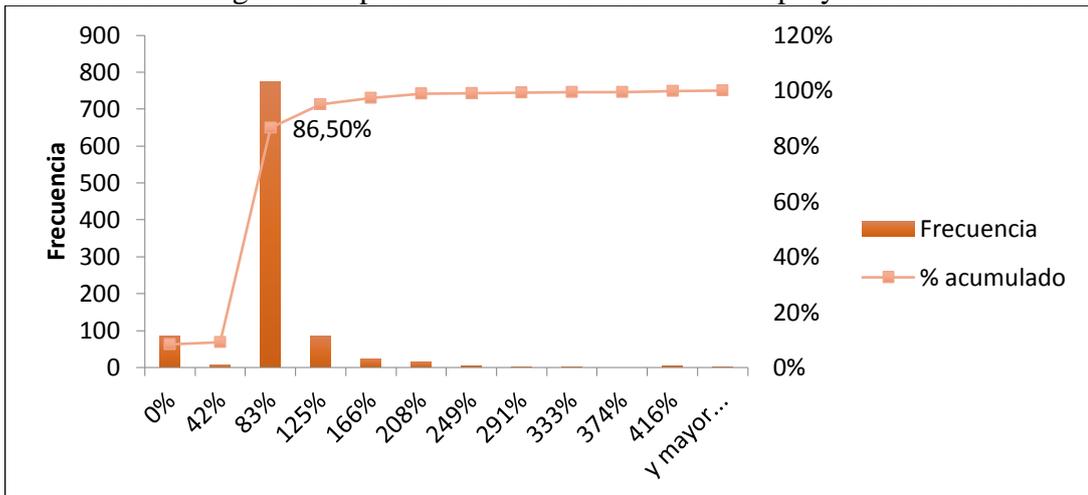
Por otro lado también se presenta la tabla de frecuencias, con la probabilidad del TIR, que se visualiza de mejor manera en la ilustración siguiente:

Tabla 51: Tasa Interna de Retorno Acumulada

<i>Rango TIR</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>% acumulado</i>
Menor que 0%	84	8,40%
42%	8	9,20%
83%	773	86,50%
125%	86	95,10%
166%	23	97,40%
208%	14	98,80%
249%	3	99,10%
291%	2	99,30%
333%	2	99,50%
374%	0	99,50%
416%	3	99,80%
y mayor...	2	100,00%

Fuente: Estudio de campo, estudio financiero COAC JA  
 Elaborado por: Cristian Patricio Pichasaca Pichasaca

Gráfico 34: Histograma de probabilidad de sensibilidad del proyecto a través de TIR



Existe una probabilidad del 8.4% de que el proyecto fracase, es decir la TIR sea 0% o menor.

## CONCLUSIONES

- El cantón Guayaquil al ser el centro económico del País, posee una gran oferta de servicios financieros y de manera especial de la banca privada quienes lideran el mercado financiero.
- El cantón a pesar de ser el centro económico del país presenta un alto porcentaje que vive por debajo del umbral de la línea de la pobreza el cual es de al menos un 20% de la población.
- El mercado financiero ha demostrado que el cantón Guayaquil se caracteriza por ser mayoritariamente captadora de recursos financieros, a marzo del 2016 el cantón se encuentra calzado en \$987 millones de dólares.
- Al caracterizarse el cantón por tener una población como establecimientos económicos que demandan una gran cantidad de financiamiento, es de esperarse que exista un nivel de morosidad considerable, es así que efectivamente el promedio de morosidad es de un 18%, siendo el segmento más moroso el comercial con una morosidad del 34,95%, seguido están los segmentos de microcrédito y vivienda con un promedio de morosidad del 14,5%
- El cantón Guayaquil se caracteriza por tener un alto índice de cobertura de cuenta ahorristas por PEA, es así que cada habitante en promedio cuenta con cerca de 3 cuentas de ahorros.
- 61% de la población prefiere dejar sus ahorros en un Banco privado o público
- La demanda potencial de crédito que tiene el cantón bordea los \$6.507 millones de dólares, la demanda insatisfecha por otro lado bordea los \$ 1.740 millones de dólares.
- Se estima que la demanda potencial de socios que tendría la agencia de Guayaquil para la COAC Jardín Azuayo sería alrededor de 74.759, actualmente la institución

cuenta con un total del 3.688, por lo cual se esperaría llegar a tener esta cartera de socios en cerca de 11 años considerando un ritmo de crecimiento en los primeros años de un 30% producto de la comunicación que se da en el territorio y posteriormente en un ritmo de crecimiento ajustado al promedio institucional, el cual es de un 14% anual.

- La cooperativa Jardín Azuayo para el primer año de operaciones de la agencia Guayaquil prevé captar depósitos por un valor de \$2.525.850 dólares para el primer año y para el quinto año se proyecta captar \$ 7.402.450 dólares
- La principal fuente de ingresos para la oficina serán a través del crédito colocado en el territorio del cantón Guayaquil, de esto se prevé que para el primer año la institución colocara un monto total de \$7.700.000 dando un ingreso a la oficina por un valor total de \$ 1.097.250 dólares, para el quinto año la colocación alcanzará los \$ 17.266.500 dólares cubriendo con ello la demanda potencial de crédito de la población en un 0,2% y los ingresos generados para la oficina serían de \$ 2.460.476 dólares.
- Se prevé un TIR positivo del 21% y una recuperación de la inversión en 3.78 años, del análisis de sensibilidad se desprende que existe un 86.50% de probabilidad que el TIR sea del 21%.

## RECOMENDACIONES

- Es recomendable la apertura de una Cooperativa de Ahorro y Credito en la ciudad de Guayaquil ya que se considera el sector de mayor economía en el país en cuanto a la oferta de productos y servicios financieros.
- Al ofertar productos y/o servicios de carácter financiero se debe tomar en cuenta la población a la que se apunta vender dichos productos, ya que en la ciudad de Guayaquil menos del 20% de la población están por debajo del umbral de la línea de pobreza.
- Se recomienda que cuando se aperture una agencia de cualquier COAC se tomen en cuenta los niveles de morosidad permitidos en los distintos tipos de créditos que se oferten, ya que en la ciudad en estudio se ha determinado que es una de las ciudades con un índice considerable de morosidad, lo que representaría un nivel de riesgo alto para la Cooperativa.
- Es recomendable que al momento de ejecutar un estudio de factibilidad se determine en primera instancia la población en estudio, para partir de datos reales los distintos estudios programados, de esta forma se podrá implementar estrategias correctas para la oferta de productos y/o servicios financieros.
- Se ha construido un marco teórico que ha permitido al investigador tener una idea clara de lo que se pretendía ejecutar, a través de distintas conceptualizaciones se logró tener evidencias e información clara, concisas y suficientes para respaldar los distintos estudios realizados.
- En cuanto al marco metodológico, se determinó que cada uno de los análisis y estadísticas propuestas, han aportado con información relevante para la determinación de las posibilidades que podría tener la Cooperativa en escenarios optimistas y pesimistas.

- El estudio de factibilidad permitió conocer los datos necesarios en cuanto a los recursos que se deberán invertir para la apertura de una nueva agencia en la ciudad de Guayaquil, a su vez que se determinó las ventajas y desventajas en los escenarios económicos, financieros, de mercado, de oferta y demanda, y demás factores que abarca la investigación propuesta.

## BIBLIOGRAFÍA

- Amorós, V. (2000).** *Manual para la confección de estudios de viabilidad.* Imprenta Gestión SA.
- Autoridad Portuaria de Guayaquil.** (12 de 12 de 2017). *APG.* Recuperado el 18 de 12 de 2017, de <http://www.apg.gob.ec/institucional/geografica>
- Chiriboga, L. (2007).** *El Sistema Financiero Ecuatoriano.* Quito: Primera Edición.
- Faicán, M., & Hidalgo, A. (2012).** *Estudio de factibilidad para la creación de una compañía de transporte estudiantil para los niños de la pre-primaria y primaria en la ciudad de san gabriel.* Obtenido de Repositorios Digitales: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1758/1/T-UTC-1631.pdf>, (20 de Noviembre)
- Guzmán, C. (2011).** *Estudio de factibilidad para la creación de una agencia de la cooperativa alfonso jaramillo león (caja) en la ciudad de azogues.* Obtenido de Repositorios Digitales: [http://bibliotecasdelecuador.com/Record/1548785\\_22325](http://bibliotecasdelecuador.com/Record/1548785_22325)
- INEC.** (2012). *Revista de Análisis Estadístico. ANALITIKA volumen 4.*
- Ley de Economía Popular y Solidaria.* (03 de febrero de 2012). 1.- Decreto 1061: Suplemento del Registro Oficial.
- Muñoz, P. (2015).** *"La Economía Popular y Solidaria, un eje clave del sistema económico."* Quito, Pichincha: Revista Chakana, primera edición.
- Nuñez, P. (2008).** *Gestión Financiera.* Primera Edición, Editorial McGraw Hill.
- Ortiz, A. (2005).** *Gestión financiera y diagnóstico estratégico.* 2º.ed. Editorial McGraw - Hill.
- Padilla, R., & Morocho, D. (2013).** *Estudio de factibilidad para un proyecto de inversión en una comercializadora de calzado para damas en el cantón gualaceo.* Obtenido de Repositorios Digitales: <http://bibliotecasdelecuador.com/Record/oai:localhost:123456789-14043>
- Rivera, L. (2011).** *La Gestión Financiera y Operativa.*
- SUPERCIAS.** (2015). *Superintendencia de Bancos y Compañías.* Obtenido de [http://www.sbs.gob.ec:7778/practg/p\\_index](http://www.sbs.gob.ec:7778/practg/p_index)
- Valencia, J. (2010).** *Metodologías del Análisis Operativo.* Primera Edición, Ediciones Colombo.

# ANEXO

## Encuesta Aplicado a la población de la ciudad de Guayaquil

No encuesta \_\_\_\_\_

### ENCUESTA DE MERCADO

Buenos días, mi nombre es ..... Soy investigador social de la COAC Jardín Azuayo, actualmente estamos realizando un estudio social de la población de este cantón, por lo cual, le pido de favor nos ayude con unos minutos de su tiempo

ES ACTUALMENTE CLIENTE / SOCIO DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

Sí  1 No  2

#### A DATOS DE INFORMANTE

##### 1. Género

1  Masculino  
2  Femenino

##### 2. Edad (Años cumplidos)

1  18-29  
2  30-39  
3  40-49  
4  50-59  
5  60 y más

Edad exacta \_\_\_\_\_

##### 3. Nivel de Instrucción

1  Ninguno  
2  Primaria  
3  Secundaria  
4  Superior  
5  Postgrado  
99  Ns/nc

##### 4. Estado Civil

1  Soltero  
2  Casado  
3  Divorciado  
4  Unión Libre  
5  Viudo  
99  Ns/nc

##### 5. ¿Cuál es su ocupación o actividad principal?

1  Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca  
2  Explotación de minas y canteras  
3  Industrias manufactureras  
4  Construcción  
5  Comercio al por mayor y menor  
6  Transporte y almacenamiento  
7  Actividades de alojamiento y servicio de comidas  
8  Información y comunicación  
9  Actividades financieras y de seguros  
10  Actividades profesionales, científicas y técnicas  
11  Actividades de servicios administrativos y de apoyo  
12  Administración pública y defensa  
13  Enseñanza  
14  Actividades de la atención de la salud humana  
15  Artes, entretenimiento y recreación  
16  Otras actividades \_\_\_\_\_

7  Ama de casa  
8  Jubilado  
9  Estudiante  
99  Ns/nc  
11  Otros \_\_\_\_\_

##### Grupo de ocupación

1 Cuenta propia independiente  
2 Empleado público  
3 Empleado privado  
4 Jornalero/peón


#### B. INFORMACIÓN FINANCIERA

6. Me podría indicar cuánto suman sus ingresos personales o de su negocio mensualmente. ENCUESTADOR: INDAGAR SOBRE TODOS LOS POSIBLES INGRESOS QUE PUEDA TENER LA PERSONA, INCLUIDO VENTA DE PRODUCTOS, REMESAS, AGRICULTURA Y SERVICIOS PRESTADOS

1  Menos de 100  
2  De 101 a 200  
3  De 201 a 300  
4  De 301 a 400  
5  De 401 a 500

6  De 501 a 700  
7  De 701 a 1000  
8  De 1001 a 1500  
9  Más de 1500

Ingreso exacto \$ \_\_\_\_\_

##### 7. ¿Usted recibe remesas del exterior?

Sí  1 (Pase P8) No  2 (Pase P10)

8. ¿Con qué frecuencia recibe?

- 1  Quincenal
- 2  Mensual
- 3  Trimestral
- 4  De vez en cuando

9. Nos podría indicar cuánto recibe? USD \_\_\_\_\_

10. ¿Destina parte de sus ingresos al ahorro?

- Si  1 (Pase P11)
- No  2 (Pase P20)

11. ¿Me podría indicar, aproximadamente cuanto ahorra mensualmente?

- |   |   |
|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Menos de 50  | 6 <input type="checkbox"/> De 401 a 500   |
| 2 <input type="checkbox"/> De 50 a 100  | 7 <input type="checkbox"/> De 501 a 700   |
| 3 <input type="checkbox"/> De 101 a 200 | 8 <input type="checkbox"/> De 701 a 1000  |
| 4 <input type="checkbox"/> De 201 a 300 | 9 <input type="checkbox"/> De 1001 a 1500 |
| 5 <input type="checkbox"/> De 301 a 400 | 10 <input type="checkbox"/> Más de 1500   |

ANOTAR LA CIFRA EXACTA

\_\_\_\_\_ USD

12. ¿En dónde tiene sus ahorros?

- 1  Banco
- 2  Cooperativa
- 3  Caja de ahorros
- 4  En la Casa
- 6  Otra \_\_\_\_\_

12.2. Para qué ahorra?

- 1  Viajes/ocio
- 2  Estudios
- 3  Inversión en negocio
- 4  Adquisición o remodelación de vivienda/terreno
- 6  Adquisición de enseres de la casa (electrodomésticos/muebles)
- 7  Compra de vehículo
- 8  Otros \_\_\_\_\_

USO DE INSTITUCIONES

13. ¿Podría decirme el nombre de la/las instituciones en las que tiene sus ahorros, los servicios que utiliza y las razones por las que utilizó?

13A Banco (PRINCIPAL)

13B Servicios que utiliza

(1 más frecuente, 2 menos frecuente y 3 de vez en cuando)

- 1  Cuenta de ahorros
- 2  Depósito a Plazo Fijo
- 3  Seguros
- 4  Crédito
- 5  Cobro de Remesas
- 6  Tarjeta de débito
- 7  Tarjeta de crédito
- 8  Transferencias de dinero
- 9  Servicios adicionales
- 10  Pago Servicios Basicos
- 11  Otros \_\_\_\_\_

13C Razones (solo la principal)

(Coloque la razón de la más frecuente)

- 1  Confianza, seguridad
- 2  Mayor cobertura
- 3  Mejor atención
- 4  Mejor tasa cobrada en créditos
- 5  Cercanía a la Casa
- 6  Mejor tasa pagada en ahorros
- 7  Remesas del exterior
- 8  Es el único en el sector
- 9  Otras \_\_\_\_\_

14A Cooperativas

(PRINCIPAL)

14B Servicios que utiliza

(1 más frecuente, 2 menos frecuente y 3 de vez en cuando)

- 1  Cuenta de ahorros
- 2  Depósito a Plazo Fijo
- 3  Seguros
- 4  Crédito
- 5  Cobro de Remesas
- 6  Tarjeta de débito
- 7  Tarjeta de crédito
- 8  Transferencias de dinero
- 9  Servicios adicionales
- 10  Pago Servicios Basicos
- 11  Otros \_\_\_\_\_

14C Razones (solo la principal)

(Coloque la razón de la más frecuente)

- 1  Confianza, seguridad
- 2  Mayor cobertura
- 3  Mejor atención
- 4  Mejor tasa cobrada en créditos
- 5  Cercanía a la Casa
- 6  Mejor tasa pagada en ahorros
- 7  Remesas del exterior
- 8  Es el único en el sector
- 9  Otras \_\_\_\_\_

15A Otros

(PRINCIPAL)

15B Servicios que utiliza

(1 más frecuente, 2 menos frecuente y 3 de vez en cuando)

- 1  Cuenta de ahorros
- 2  Depósito a Plazo Fijo
- 3  Seguros
- 4  Crédito
- 5  Cobro de Remesas
- 6  Tarjeta de débito
- 7  Tarjeta de crédito
- 8  Transferencias de dinero
- 9  Servicios adicionales
- 10  Pago Servicios Basicos
- 11  Otros \_\_\_\_\_

15C Razones (solo la principal)

(Coloque la razón de la más frecuente)

- 1  Confianza, seguridad
- 2  Mayor cobertura
- 3  Mejor atención
- 4  Mejor tasa cobrada en créditos
- 5  Cercanía a la Casa
- 6  Mejor tasa pagada en ahorros
- 7  Remesas del exterior
- 8  Es el único en el sector
- 9  Otras \_\_\_\_\_

16. De todas las instituciones financieras que Ud. ha nombrado anteriormente (P13), ¿Cuál es con la que más trabaja?

¿Cuál es la principal? \_\_\_\_\_

16.2 Con qué frecuencia la visita?

- 1  dos veces por semana
- 2  una vez a la semana
- 3  dos veces al mes
- 4  una vez al mes
- 99  No/nc

17. En una escala del 1 al 5, siendo 1 la nota más baja y 5 la nota más alta, ¿Cómo se siente con el servicio ofrecido por su institución financiera principal (pregunta 16)?

- 5  Muy satisfecho
- 4  Satisfecho
- 3  Indiferente
- 2  Insatisfecho
- 1  Muy insatisfecho

18. ¿En los últimos tres meses, ha tenido algún problema con su institución financiera principal?

Si  1 (Pase P. 19)

No  2 (Pase P. 20)

19. ¿Me podría indicar cuál fue el problema que tuvo con su institución financiera?

- |   |  |
|---|--|
| 1 <input type="checkbox"/> Horario incómodo                     | 6 <input type="checkbox"/> Mal trato por parte del personal.   |
| 2 <input type="checkbox"/> Largas colas en ventanillas.         | 7 <input type="checkbox"/> El personal no supo dar información |
| 3 <input type="checkbox"/> Falta de agilidad en el servicio     | 8 <input type="checkbox"/> Local inadecuado, incómodo.         |
| 4 <input type="checkbox"/> Fallas en el sistema de computación. | 99 <input type="checkbox"/> N/C                                |
| 5 <input type="checkbox"/> Quejas y reclamos desatendidos.      | 9 <input type="checkbox"/> Otro _____                          |

C. CRÉDITOS

20. Cuando necesita pedir un préstamo, a donde recurre?. ECUESTADOR: Indagar hasta conseguir respuesta

- 1  Institución financiera
- 2  Familiares o amigos
- 3  Prestamistas (chulco)

21. Actualmente tiene algún préstamo?

- Si  1 (Pase P. 21.2)
- No  2 (Pase P. 22)

21.2. En qué institución financiera tiene sus créditos? (anotar de mayor monto a menor monto)

- 1 \_\_\_\_\_
- 2 \_\_\_\_\_
- 3 \_\_\_\_\_

22. Ha pensado solicitar usted un préstamo en los próximos 6 meses?

Si  1 (Pase P. 23)  
No  2 (Pase P. 26)

23. Para destinarlo en qué?

24. Cuánto ha pensado solicitar?  
\_\_\_\_\_ (USD)

25. Para qué tiempo plazo?  
\_\_\_\_\_ (años)

#### D. DE LA COOPERATIVA

26. ¿Ha escuchado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?

Si  1 Continúe No  2 (pase a la P30)

27. ¿Me podría indicar que es lo que principalmente recuerda haber escuchado?

1 <input type="checkbox"/>	Créditos rápidos	6 <input type="checkbox"/>	Muchos socios
2 <input type="checkbox"/>	Baja tasa de interés para créditos	7 <input type="checkbox"/>	Cómodos horarios de atención
3 <input type="checkbox"/>	Mejor tasa de interés para depósitos	99 <input type="checkbox"/>	N/C
4 <input type="checkbox"/>	Cooperativa sólida	8 <input type="checkbox"/>	Otro _____
5 <input type="checkbox"/>	Varias agencias		

28. ¿Conoce los servicios que la Cooperativa ofrece?

Si  1 Continúe No  2 Pase a P30

29. ¿Podría mencionar alguno de los servicios? Respuesta múltiple

1 <input type="checkbox"/>	Crédito	4 <input type="checkbox"/>	Chequera
2 <input type="checkbox"/>	Ahorro	5 <input type="checkbox"/>	Recepción de remesas
3 <input type="checkbox"/>	Tarjeta de débito	6 <input type="checkbox"/>	Forman parte de la redcoop
		7 <input type="checkbox"/>	Otro _____

30. ¿Ha pensado en algún momento abrir una cuenta de ahorro en la Cooperativa Jardín Azuayo?

1  Definitivamente Si  
2  Tal Vez  
3  Definitivamente NO  
99  No sabe/ No contesta

31. ¿Podría indicarme las 2 características más importantes que Ud. valora de una institución financiera (Banco, Cooperativa, etc.)?

1 <input type="checkbox"/>	Que sea segura y sólida	6 <input type="checkbox"/>	Precios de servicios bajos
2 <input type="checkbox"/>	Que tenga horarios convenientes	7 <input type="checkbox"/>	Trámites de crédito fáciles
3 <input type="checkbox"/>	Que tenga servicios variados	8 <input type="checkbox"/>	Local cómodo
4 <input type="checkbox"/>	Que sean amables	9 <input type="checkbox"/>	Servicio Personalizado
5 <input type="checkbox"/>	Que sean rápidos y ágiles	99 <input type="checkbox"/>	N6/nc
		10 <input type="checkbox"/>	Otro _____

#### XX NIVEL DE POSICIONAMIENTO/COMUNICACIÓN Y SERVICIO

Me podría decir el nombre de la institución financiera que se le viene primero a la mente

\_\_\_\_\_

A su criterio, ¿Cual es la institución financiera que comunica de manera más agradable sus servicios?

\_\_\_\_\_

¿Dígame qué institución financiera ofrece mejor calidad los servicios?

\_\_\_\_\_

#### F. MEDIOS

32. Qué emisoras de radio escucha con más frecuencia? (anotar nombre de la emisora). RESPUESTA UNICA

\_\_\_\_\_

33. Qué canal de televisión ve con mayor frecuencia? (anotar nombre del canal) RESPUESTA UNICA

\_\_\_\_\_

34. Qué periódico lee con mayor frecuencia? UNICA RESPUESTA

\_\_\_\_\_

#### G. ASOCIATIVIDAD

35. Forma usted parte de algún gremio o asociación?

1  Si (Pase a la 36)  
2  NO (terminar)

36. De qué tipo de asociación forma parte usted?

1  Asociación de productores, ganaderos o agricultores  
2  Asociación de comerciantes  
3  Socio de Cooperativa de ahorro y crédito  
4  Otros \_\_\_\_\_ especifique

Nombre del Informante \_\_\_\_\_

Nombre del Encuestador \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Parroquia \_\_\_\_\_

Sector \_\_\_\_\_



### REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



<b>NÚMERO RUC:</b>	0190155722001		
<b>RAZÓN SOCIAL:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO LTDA.		
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO		
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	URGILES MARTINEZ JUAN CARLOS		
<b>CONTADOR:</b>	GUANUCHI PATINO DOLORES GUADALUPE		
<b>CLASE CONTRIBUYENTE:</b>	ESPECIAL		
<b>TIPO DE CONTRIBUYENTE:</b>	POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO		
<b>OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:</b>	SI	<b>CALIFICACIÓN ARTESANAL:</b>	S/N
<b>NÚMERO:</b>	S/N		

<b>FEC. NACIMIENTO:</b>		<b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b>	29/05/1996
<b>FEC. INSCRIPCIÓN:</b>	23/10/1996	<b>FEC. ACTUALIZACIÓN:</b>	23/01/2018
<b>FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:</b>		<b>FEC. REINICIO ACTIVIDADES:</b>	

**ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

**DOMICILIO TRIBUTARIO**

Provincia: AZUAY Canton: PAUTE Parroquia: PAUTE Barrio: CENTRO Calle: SIMON BOLIVAR Numero: 7-15 Interseccion: MARISCAL SUCRE Piso: 0 Referencia ubicacion: FRENTE AL PARQUE FRAY VICENTE SOLANO JUNTO A BANCO DEL AUSTRO Telefono Trabajo: 072250465 Email: cooperativa@jardinazuayo.com.ec

**DOMICILIO ESPECIAL**

SN

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

- \* ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID)
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- \* IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en [www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.ec).  
Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.  
Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS**

<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>	46	<b>ABIERTOS</b>	46
<b>JURISDICCIÓN</b>	\ ZONA 6\ AZUAY	<b>CERRADOS</b>	0



Código: RIMRUC2018000168154  
Fecha: 24/01/2018 08:09:58 AM