



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO**  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE INGENIERIA FINANCIERA Y COMERCIO EXTERIOR  
CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

## **TESIS DE GRADO**

**Previa a la obtención del Título de:**  
INGENIERA EN FINANZAS

### **TEMA:**

PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ACCIÓN Y DESARROLLO" LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA

### **AUTORAS:**

MÓNICA NOEMÍ ESPINOZA LÓPEZ  
NANCY PATRICIA MOROCHO MOROCHO

RIOBAMBA – ECUADOR

2015

## **CERTIFICACIÓN DE TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema: PROYECTO DE ACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA, previo a la obtención del título de Ingenieras en Finanzas que ha sido desarrollado por las Srtas. Mónica Noemí Espinoza López y Nancy Patricia Morocho Morocho, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

ING. HÍTALO BOLÍVAR VELOZ SEGOVIA  
**DIRECTOR DE TESIS**

---

ING. JOSÉ GABRIEL PILAGUANO MENDOZA  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras: Mónica Noemí Espinoza López y Nancy Patricia Morocho Morocho estudiantes de la escuela de Ingeniería en Finanzas declaramos que la tesis que presento es auténtica y original. Somos responsables de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Mónica Noemí Espinoza López

Nancy Patricia Morocho Morocho

## DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía en este camino, a mi hija Génesis Daniela por quien tiene sentido el testigo silencioso de mis luchas cotidianas en busca de un mejor futuro, a ella mi esperanza, mi alegría, mi vida y la culminación de este trabajo.

A mis padres y hermanas el pilar fundamental que me sostiene, el apoyo incondicional y el consejo sabio y oportuno, a ellos dedico cada día el esfuerzo para lograr lo que hoy soy y ofrezco.

A mi familia y mis amigas/os que con su entusiasmo y cariño me dieron el valor y coraje para caminar.

A mis maestros que con sus conocimientos, ayuda oportuna y desinteresada contribuyeron a la finalización de este trabajo.

A todos ustedes dedico el producto de mi esfuerzo.

***Mónica Noemí Espinoza López***

Dedico este proyecto a Dios por ser el inspirador para cada uno de mis pasos dados en mi convivir diario; a mi madre por ser la guía en el sendero de cada acto que realizo hoy, mañana y siempre; a mis hermanos, por ser el incentivo para seguir adelante con este objetivo, a mi director y miembro de tesis el Ingeniero Hítalo Veloz y Gabriel Pilaguano por entregarme sus conocimientos para realizar los propósitos que tengo en mente.

***Nancy Patricia Morocho Morocho***

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme dado la vida y brindarme la oportunidad de cumplir mis metas. A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por sus conocimientos durante estos años de sacrificio y estudio.

Al Ingeniero Hítalo Veloz e Ingeniero Gabriel Pilaguano quienes fueron mi guía y orientación durante la elaboración de este arduo trabajo.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda. por abrirme las puertas de su prestigiosa institución y brindarme el apoyo necesario para concluir con éxito esta investigación, y a las personas que han posibilitado y permitido alcanzar este sueño, brindándome las herramientas para luchar por una sociedad y un Ecuador mejor.

***Mónica Noemí Espinoza López***

Una vez ya culminado el trabajo y como dice el refrán, “es de bien nacidos el ser agradecido”, es momento de recordar y reconocer la labor de las personas que han colaborado, de una forma u otra, en la elaboración de este trabajo

Agradezco profundamente a Dios, por guiarme en el sendero correcto de la vida a mi madre y hermanos por ser mi ejemplo para seguir adelante en el convivir diario y por inculcarme valores que de una u otra forma me han servido en la vida, gracias por eso y por muchos más.

A mi director de tesis el Ingeniero Hítalo Veloz por tenerme paciencia y por guiarme en cada paso de este proyecto.

A mis maestros de la de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que me impartieron sus conocimientos y experiencias en el transcurso de mi vida estudiantil y que me ayudaron de una u otra forma para hacer posible la realización de la tesis.

***Nancy Patricia Morocho Morocho***

## ÍNDICE GENERAL

Certificación del Tribunal.....	II
Certificado de Responsabilidad.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice General.....	VI
Índice de Tablas .....	IX
Índice de gráficos.....	X
Índice de Figuras .....	XI
Índice de cuadros.....	XI
Resumen.....	XIII
Summary.....	XIV
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
1 Tema.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.1 Formulación del problema.....	2
1.1.2 Delimitación del problema .....	2
1.2 Justificación.....	2
1.3 Objetivos .....	4
1.3.1 Objetivo general .....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>5</b>
2 Marco teórico .....	5
2.1 Antecedentes investigativos .....	5
2.2 Fundamentación teórica .....	6
2.3 Hipótesis o idea a defender .....	19
2.4 Variables.....	19
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>20</b>
3 Estudio de mercado .....	20
3.1 Estructura del mercado .....	21

3.1.1	Análisis de la demanda.....	21
3.1.2	Universo de estudio .....	26
3.1.3	Segmentación del mercado.....	26
3.1.4	Tabulación y análisis de datos.....	28
3.1.5	Perfil del potencial cliente de la cooperativa.....	44
3.1.6	Análisis de la oferta.....	44
3.1.7	Determinación de la demanda insatisfecha .....	47
3.1.8	Marketing mix .....	48
3.2	Precio.....	57
3.2.1	Análisis del precio .....	57
3.2.2	Factores influyentes en el comportamiento de los precios.....	57
3.3	Plaza .....	58
3.4	Promoción y publicidad.....	58
3.5	Postventa .....	60
3.5.1	Estrategia de postventa.....	61
3.6	Características del personal de ventas .....	61
3.7	Análisis de la competencia .....	67
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>69</b>
4	Estudio Organizacional .....	69
4.1	Organización .....	71
4.1.1	Estructura Organizacional .....	72
4.2	Estudio legal .....	73
4.3	Estudio ambiental .....	76
4.3.1	Antecedentes .....	76
4.3.2	Aplicación de la Matriz de Moore.....	76
4.3.3	Actividades para mitigar el impacto ambiental.....	78
4.4	Estudio económico financiero .....	79
4.4.1	Presupuesto de inversión .....	79
4.4.2	Inversión variable .....	79
4.4.3	Inversión diferida .....	79
4.4.4	Inversión fija.....	79
4.4.4.1	Muebles de oficina.....	80
4.4.4.2	Equipos de oficina.....	80

4.4.4.3	Equipo de computación.....	81
<b>CAPÍTULO V</b> .....		<b>83</b>
5	Presupuesto.....	83
5.1	Ingresos .....	83
5.1.1	Egresos .....	83
5.1.2	Servicios Básicos.....	84
5.1.3	Gasto Publicidad.....	85
5.1.4	Otros gastos .....	86
5.1.5	Gastos administrativos .....	86
5.2	Estructura del financiamiento.....	89
5.2.1	Estructura de la inversión .....	89
5.2.2	Proyección del estado de resultados anual .....	91
5.2.3	Proyección del estado de resultados por años .....	95
5.2.4	Representación gráfica de la utilidad o pérdida proyectada.....	98
5.2.5	Flujo de caja .....	98
5.2.6	Composición de la inversión .....	102
5.2.7	Tasa de rendimiento medio .....	105
5.3	Evaluación de la inversión .....	105
5.3.1	Valor actual neto (VAN).....	105
5.3.2	Tasa interna de retorno (TIR).....	106
5.3.3	Relación beneficio / costo .....	107
5.3.4	Periodo de recuperación .....	108
5.4	Análisis de impactos.....	108
5.4.1	Impacto socio económico.....	110
5.4.2	Impacto educativo .....	111
5.4.3	Impacto cultural.....	112
5.4.4	Impacto ambiental.....	112
5.4.5	Impacto Ético.....	113
5.4.6	Impacto general.....	114
<b>CAPÍTULO VI</b> .....		<b>115</b>
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	115
6.1	Conclusiones .....	115
6.2	Recomendaciones.....	116



<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	117
---------------------------	-----

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>No.</b>	<b>Título</b>	<b>Pág.</b>
1	Bancalización a nivel nacional .....	21
2	Cuentas bancarias .....	25
3	Demanda proyectada.....	25
4	Es socio de alguna entidad financiera.....	28
5	En qué tipo de institución es usted socio .....	29
6	Ha oído hablar de la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda.....	30
7	Si se apertura la agencia COAC haría uso de la misma.....	31
8	Le gustaría tener información acerca de la COAC. ....	32
9	Le gustaría realizar algún tipo de crédito.....	33
10	Le gustaría que la COAC se encuentre en el sector del Mayorista.....	34
11	En que horario le gustaría que se trabaje .....	35
12	Qué tipo de servicios financieros espera recibir de la COAC .....	36
13	Cuanto ahorraría al mes .....	38
14	Institución financiera donde usted es socio .....	40
15	Qué tipo de servicios ofrece su institución financiera .....	42
16	Perfil potencial cliente de la cooperativa.....	44
17	Análisis cuantitativo de la oferta .....	45
18	Demanda insatisfecha .....	47
19	Demanda insatisfecha .....	48
20	Plan de inversiones rango .....	54
21	Crédito, monto y plazos COAC “Acción y Desarrollo” Ltda.....	56
22	Escala de puntuación .....	76
23	Ponderación .....	77
24	Muebles de oficina.....	80
25	Equipos de oficina .....	80
26	Equipos de computación.....	81
27	Resumen de activos fijos .....	81
28	Activos intangibles .....	82
29	Ingresos.....	83

30	Depreciación de activos fijos .....	84
31	Servicios básicos .....	85
32	Publicidad .....	85
33	Otros gastos.....	86
34	Gastos administrativos .....	86
35	Gastos operación.....	88
36	Inversión variable .....	89
37	Balance general.....	89
38	Proyección del estado de resultados anual.....	91
39	Proyección del estado de resultados por años.....	95
40	Proyección del estado de resultados por años.....	97
41	Flujo de caja de efectivo .....	100
42	Clasificación de los costos .....	102
43	Punto de equilibrio.....	103
44	Composición de la inversión.....	104
45	Tasa interna de retorno .....	106
46	Relación beneficio costo .....	107
47	Período de recuperación.....	108
48	Matriz de valoración .....	109
49	Impacto socio económico .....	110
50	Impacto educativo.....	111
51	Impacto cultural .....	112
52	Impacto ambiental.....	112
53	Impacto ético.....	113
54	Impacto general.....	114

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	Título	Pág.
1	Reparto del sistema financiero.....	23
2	Proyección de la demanda .....	24

3	Socio de una entidad financiera .....	28
4	Socio de institución financiera.....	29
5	Ha oído hablar de la COAC Acción y Desarrollo .....	30
6	Hiciera uso de la COAC Acción y Desarrollo Ltda.....	31
7	Le gustaría obtener información .....	32
8	Necesita algún tipo de crédito.....	33
9	Sector mercado mayorista.....	34
10	Horario de atención.....	35
11	Qué tipo de servicios le gustaría recibir de la COAC.....	36
12	Monto mensual. ....	38
13	Nombre de la institución donde usted es socio.....	40
14	Qué tipo de servicio brinda su institución .....	42
15	Representación gráfica de la utilidad o pérdida proyectada .....	98
16	Representación de flujos de efectivo proyectado para cinco años.....	102
17	Gráfica del punto de equilibrio .....	104

## ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Título	Pág.
1	Estructura del sistema financiero .....	11
2	Estructura organizacional .....	72

## ÍNDICE DE CUADROS

No.	Título	Pág.
1	Niveles de producto de la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda. ....	51
2	Fortalezas y debilidades de la COAC. ....	68
3	Actividades para mitigar el impacto ambiental .....	78

<b>ANEXOS</b> .....		118
<b>No.</b>	<b>Título</b>	<b>Pág.</b>
1	Encuesta.....	118
2	Reglamento interno de crédito.....	121
3	Cooperativa de ahorro y crédito acción y desarrollo.....	130

## **RESUMEN**

En la presente investigación se realiza un estudio de factibilidad para la apertura de una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda. , en la ciudad de Quito Provincia de Pichincha.

El Estudio de Mercado determinó que la Apertura de la Cooperativa tiene una aceptación favorable con una demanda insatisfecha del 81,16% en un universo de 29.931 y una muestra de 138 habitantes a quienes se aplicó las encuestas.

Se desarrolló el Estudio Técnico tomando en cuenta el personal de ventas se inicia con cinco personas que estará distribuida en actividades primarias como son: Atención al Cliente, Jefe de Gerencia, Oficial de Crédito, y Cajero; la tecnología se basa en el Sistema Contable que tendrá un costo de \$500.00.

El Estudio Financiero calcula una inversión de \$161.960,00 distribuidos entre aportaciones de socios \$2.070,00 efectivo por crédito y \$150.000,00, Inversión diferida \$ 1.500,00 Sistema Contable \$ 500,00 Estudio de Factibilidad \$ 1.000,00 inversión Fija \$ 8.390,00 Activos Fijos \$ 8.390,00.

El punto de equilibrio es de \$ 27.156,73 dólares y 235 días, el VAN es de \$ 13.995,90, la TIR de 19,10% mayor a la tasa mínima de rendimiento que es del 8,42% y la Relación Beneficio costo es de 1,17%, reflejan la rentabilidad del proyecto.

El periodo de recuperación de la Inversión es de 1 año y 4 meses.

Se determina que el proyecto es factible.

ING. HÍTALO BOLÍVAR VELOZ SEGOVIA

**DIRECTOR DE TESIS**

## SUMMARY

In this research a feasibility study for the opening of an Agency Cooperative Savings and Credit "Action and Development" is performed Ltda., in Quito, Pichincha Province.

The market study determined that the opening of the cooperative has a favorable acceptance with 81,16% unmet demand in a universe of 29,931 and a sample of 138 residents to whom the survey was conducted.

A technical study was developed taking into account the sales staff that starts with five people who will be distributed in primary activities such as: customer service, branch manager, loan officer, and ATM: The technology is based on the accounting system that will cost \$ 500,00.

The financial study estimates an investment of \$ 161,960.00 distributed among partner contributions \$ 2,070.00 \$ 150,000.00 cash credit, deferred investment accounting system \$1,500.00 \$500,00 \$1,000.00 feasibility study fixed investment \$8,390.00 fixed assets \$8,390.00.

The point of balance is \$27,156.73 US dollars and 325 days, the NPV is \$134,995.90, the IRR of 19,10% higher than the minimum rate of return is 8,42% and the benefit – cost is 1,17, reflecting the project's profitability.

The payback period of investment is 1 year and 4 months.

It is determined that the Project is feasible.



# CAPÍTULO I

## **1 Tema**

Proyecto de factibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Acción y Desarrollo" Ltda. en la Ciudad de Quito Provincia de Pichincha.

### **1.1 Planteamiento del problema**

La mayoría de las Cooperativas de Ahorro y Crédito situadas en la Ciudad de Quito no satisfacen las necesidades de la sociedad, ya que no cuentan con productos y servicios financieros eficientes, además proporcionan un alto riesgo para los socios porque generalmente estas entidades no son controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), y por consiguiente no facilitan ningún tipo de garantía en los servicios que ofertan. Así mismo en su mayoría las cooperativas de ahorro y crédito no poseen un conocimiento adecuado del mercado financiero de la Ciudad de Quito ya que no han realizado estudio alguno previo a su inserción en dicho mercado.

A este fenómeno también se suma la falta de liquidez de la mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito; conllevando a un sobreendeudamiento al cliente para cubrir sus necesidades, además proporcionan un alto riesgo para los socios ya que generalmente estas entidades no son controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y por consiguiente no facilitan ningún tipo de garantía en los servicios que ofertan.

Esto motiva a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo, para pretender crear una agencia en la Ciudad de Quito, para la misma necesita realizar un estudio minucioso de mercado determinando la demanda insatisfecha y los clientes potenciales, un estudio técnico que nos facilitará conocer el tamaño la localización óptima, la ingeniería de servicio y la parte legal y administrativa y finalmente el estudio y evaluación financiera con la



finalidad de determinar las formas de financiamiento de los recursos y la rentabilidad del proyecto, todo este contexto comprendido como un estudio de factibilidad previo a su funcionamiento.

### **1.1.1 Formulación del problema**

En la propuesta que se está investigando se debe responder a la siguiente interrogante:

¿Cómo penetrar en el mercado de la ciudad de Quito con los servicios financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo?

### **1.1.2 Delimitación del problema**

Estudio de Factibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda. en la ciudad de Quito.

## **1.2 Justificación**

La mayoría de las investigaciones se efectúan con un propósito definido suficientemente, esta no es la excepción, particularmente cuando un buen número de socios de la cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrollo Ltda. realizan actividades comerciales en la Ciudad de Quito, por lo que es conveniente la realización del presente estudio de Factibilidad, más aún cuando los beneficios que se derivan de ella, van directamente a los socios.

Los clientes que viven en Quito o frecuentemente se trasladan desde Riobamba tiene dificultades para hacer transacciones monetarias puesto que la fase primordial para el comercio es el efectivo y al no existir una agencia donde se pueda hacer dichas transacciones pueden colocar en grandes aprietos, y al ser la ciudad más importante del Ecuador por ser capital, los clientes frecuentemente se encuentran viajando, así también existen casos donde se van a radicar en la ciudad por la migración y nuevas oportunidades de trabajo, es decir por ellos y para ellos, buscando la satisfacción plena se busca la factibilidad.

En la Ciudad de Quito el crecimiento de cooperativas es elevado pero con la confianza de nuestros clientes, la calidad en los servicios, la atención al cliente y sobre todo la mejora continua que se efectúa en la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda., son la base fundamental del éxito.

La falta de una visión global para crecer en la capital es un limitante para las COAC, pero hay que considerar la fortaleza que se ha efectuado en ciudades grande como Guayaquil y el éxito que se ha obtenido como respaldo de progreso.

Con estas expectativas si no se aprovecha esta oportunidad la COAC Acción y Desarrollo perderá confiabilidad de clientes y conocedores que son la base fundamental para el desarrollo se puede estancar a nivel mercantil.

Los beneficios más visibles al tener una cede en Quito es que se puede acaparar clientes en el sitio donde se sitúa la COAC y además brindar factibilidad a los clientes que frecuentemente viajan como también a los que se van radicar en dicha ciudad y sus alrededores ya que el transporte hasta la agencia se lo hará en menor tiempo y de este modo mantener la fidelidad de nuestros clientes y así también su respaldo.

Es necesario el estudio para reducir el riesgo en las inversiones, para estar seguro que de tener la rentabilidad debida y cumplir con el propósito social que se pretende cubrir.

En la actualidad la cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrollo Ltda, experimenta un crecimiento tanto en número de socios como en montos de inversiones, estos síntomas le ayudan a la organización a proyectar sus expectativas con respecto a mercado, lo que permite notar que los productos y servicios financieros, las tasas que maneja la organización, en la actualidad son muy competitivas situación que le permite llegar a cualquier mercado.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Realizar un Estudio de Factibilidad para determinar la apertura de una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda. en la Ciudad de Quito.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Realizar un Estudio de Mercado con el fin de conocer el mercado objetivo, del sector del Mercado Mayorista de la Ciudad de Quito.
- Estructurar el Estudio Técnico, con la finalidad de conocer el tamaño y localización óptima del proyecto así como la aceptación que tendrá la cooperativa.
- Realizar el Estudio y la Evaluación Financiera con la finalidad de determinar la inversión y el financiamiento así como determinar técnicamente la factibilidad del proyecto a través del análisis de diferentes indicadores.

## CAPÍTULO II

### 2 Marco teórico

#### 2.1 Antecedentes investigativos

La COAC “Acción y Desarrollo” Ltda. en su afán de crecimiento ha buscado extenderse en las ciudades más comerciales de Ecuador es por eso que lo ha hecho en primera instancia en la Ciudad de Guayaquil con una buena acogida la misma que se ve reflejada en los ingresos obtenidos, con estas expectativas su arduo labor por servir a sus actuales y potenciales socios se ha visto en la necesidad de emprender en la ciudad de Quito, que al ser la ciudad Capital es la más importante para los Ecuatorianos.

Al ser un punto de concentración monetaria al COAC ha notado que por la extensa cartera de clientes que posee es beneficioso abrir una sucursal y en virtud de esto da cabida a nuestro trabajo de investigación

- **Antecedentes históricos**

La Ciudad de Quito fue fundada el 6 de diciembre de 1534 por Sebastián de Benalcázar denominada como San Francisco de Quito.

Todo empieza con la llegada de los españoles al Imperio Inca el mismo que se veía envuelto en una guerra civil entre Atahualpa y su hermano Huáscar. Atahualpa quería establecer su hegemonía desde Quito y Huáscar pretendía lo mismo desde el Cuzco. Atahualpa y su ejército vencieron a Huáscar y le hicieron elegir entre vivir y quedarse con el imperio de Cuzco o morir. Huáscar, indignado por la derrota, aceptó la muerte.

En el año 1533 Atahualpa aceptó reunirse con Francisco Pizarro, pero fue capturado y días después asesinado por órdenes del español, a pesar de la entrega de un cuantioso rescate.

La conquista de tierras Andinas fue iniciada por el rumor de que la actual capital del Ecuador, Quito se encontraba el tesoro de Atahualpa. Se formaron dos grandes expediciones guiadas, la primera por de Pedro de Alvarado, desde Guatemala, y segunda por Sebastián de Benalcázar procedente del sur.

Benalcázar fue el primero en conseguir tan añorada meta llegando un 6 de diciembre de 1534, y la nombra con San Francisco de Quito junto a las faldas orientales del volcán Pichincha.

La ciudad se encontraba sobre cenizas, ya que días antes fue incendiada por el General Rumiñahui con el objeto de que los españoles no encuentren nada a su llegada.

A pesar de su topografía accidentada, su ubicación en una meseta presentaba ventajas sobre los valles aledaños, más propicios para el desarrollo urbano. Este último factor fue también el que primó en la determinación del lugar por parte de los pueblos originarios. En el ámbito arquitectónico, empezaron a construirse los primeros monumentos de la villa, destacándose el inicio de la construcción de la iglesia de San Francisco, en 1536.

La Ciudad de Quito fue establecida con aproximadamente doscientos habitantes. Inmediatamente se señalaron los límites, se estableció el cabildo, se repartieron solares y se delimitaron áreas comunales. La fundación de Quito en este sitio parece haber respondido más que nada a razones estratégicas.

## **2.2 Fundamentación teórica**

Germán Arboleda Vélez, en su obra *Proyectos, Formulación, evaluación y Control* (2008), considera que el proyecto es un caso ideal, una serie óptima de actividades orientadas hacia la inversión, fundadas en una planificación sectorial completa y coherente, mediante la cual se espera que un conjunto

específico de recursos humanos y materiales produzca un grado determinado de desarrollo económico y social.

Los elementos componentes del proyecto deben definirse con precisión en cuanto a carácter, lugar y tiempo. Se han de calcular de antemano los recursos necesarios de financiación, materiales y de mano de obra, y los beneficios creados en forma de economía de costos, mayor producción y desarrollo institucional. Los costos y beneficios se calculan en términos financieros y económicos o se definen (si no es posible cuantificarlos) con precisión suficiente para permitir que pueda formularse un juicio razonado acerca de la serie óptima de actividades.

Por razones administrativas y de planificación, cada proyecto constituye una unidad independiente de operación, con su propia evaluación, negociación de condiciones y términos, documentos legales, presentación ante la junta, procedimientos de desembolso, supervisión, etc. Según los fines y las circunstancias, el préstamo del Banco puede financiar una parte secundaria o principal de las partidas incluidas en un proyecto, y el propio proyector puede limitarse a una pequeña parte del programa de desarrollo correspondiente al sector, o abarcar la totalidad del programa”.

En primera instancia se formula el proyecto, es decir, se simulan todos los aspectos por los que pasaría desde el momento en que es una idea hasta cuando se supone su desaparición física, generalmente cinco (5) a quince (15) años después de estar la empresa en operación.

Los resultados de esta formulación se constituyen en la información básica para la evaluación del proyecto, cuyos resultados permiten dar respuesta a la pregunta ¿se justifica ejecutar el proyecto?

Si la respuesta es negativa, el proyecto se archiva y lo más probable es que la organización que lo estudia lo descarte definitivamente o lo deje para reestudiarlo en un futuro, cuando cambien algunas condiciones que lo hagan factible.

Si la respuesta es positiva se somete al análisis y decisión final de invertir, normalmente ejecutado por la Junta de Socios o la Junta Directiva de la empresa dueña del proyecto o un Comité del Gobierno.

Dependiendo del ambiente político que rodee al proyecto y de la disponibilidad de recursos, la decisión puede ser no invertir, en cuyo caso puede correr el peligro de nunca ser ejecutado o de tener que esperar algún tiempo antes de que se decida llevarlo a cabo; o de invertir en el proyecto; es decir, ejecutar el proyecto, convertirlo en una realidad física (edificios, equipos, maquinarias, procesos, organización, etc.)

Antes de iniciar la ejecución es necesario establecer los distintos elementos que permitan un adecuado control de la ejecución del proyecto. Su definición se hace a partir del contenido del documento correspondiente a la formulación; ya que, al final, debe haber una buena concordancia entre el proyecto formulado y el proyecto ejecutado.

## **El Cooperativismo**

El Cooperativismo tiene sus raíces históricas en Inglaterra, país en donde se origina la Revolución Industrial, produciendo como consecuencia social el surgimiento de la burguesía como la clase social más poderosa y frente a la cual se desarrolla otro grupo social denominado la clase obrera.

El cooperativismo como doctrina social y económica nació en Inglaterra en 1844, durante la época de la llamada revolución industrial en Europa, que se inició a finales de siglo XVIII y que continuó hasta finales del siglo XIX. Este hecho produjo varias transformaciones en el campo económico, social y principalmente en el campo industrial tecnificando los procesos de producción de los bienes.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <http://www.scribd.com/doc/57238971/ORIGEN-Y-EVOLUCION-DEL-COOPERATIVISMO>

## **Cooperación y Cooperativismo en el Ecuador**

El sentido de la cooperación ha sido muy notable en el Ecuador desde la prehistoria en donde prevalecía la minga, como una ayuda mutua entre las familias, bajo este contexto ya en la época de la colonia los indios se unieron para defender sus tierras de la voracidad de los conquistadores.

Pero tan solo en el año de 1937, se dicta la primera Ley de las Cooperativas, la misma que incentivo a la creación de la Dirección General de Cooperativas en el año de 1961, con la cual el Ecuador ingresó en el movimiento cooperativista mundial tal como modernamente se concibe.

En septiembre de 1966, durante la presidencia de Clemente Yerovi, se dictó la nueva Ley de las Cooperativas, la misma que se encuentra en vigencia con texto codificado el 21 de agosto de 2001 por el Congreso Nacional.

### **Sistema Financiero Ecuatoriano.**

El sistema financiero ecuatoriano es aquel que está constituido por un conjunto de principios y normas jurídicas que se basan en un instrumento y documentos especiales que nos permiten canalizar el ahorro y la inversión de los diferentes sectores hacia otros que lo necesitan y esto al apoyo y desarrollo de la economía.

Entre las principales instituciones que están dentro del sistema financiero Ecuatoriano son las siguientes:

- Bancos Privados y Públicos
- Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Mutualistas
- Casas de Cambio
- Sociedades Financieras
- Compañías de Servicios



Estas instituciones que forman el Sistema Financiero del Ecuador se caracterizan por ser las encargadas de la intermediación financiera entre el público y la entidad captando recursos del público a través del ahorro, para luego utilizar dichas captaciones en operaciones del crédito e inversión, en los pueblos más olvidados.

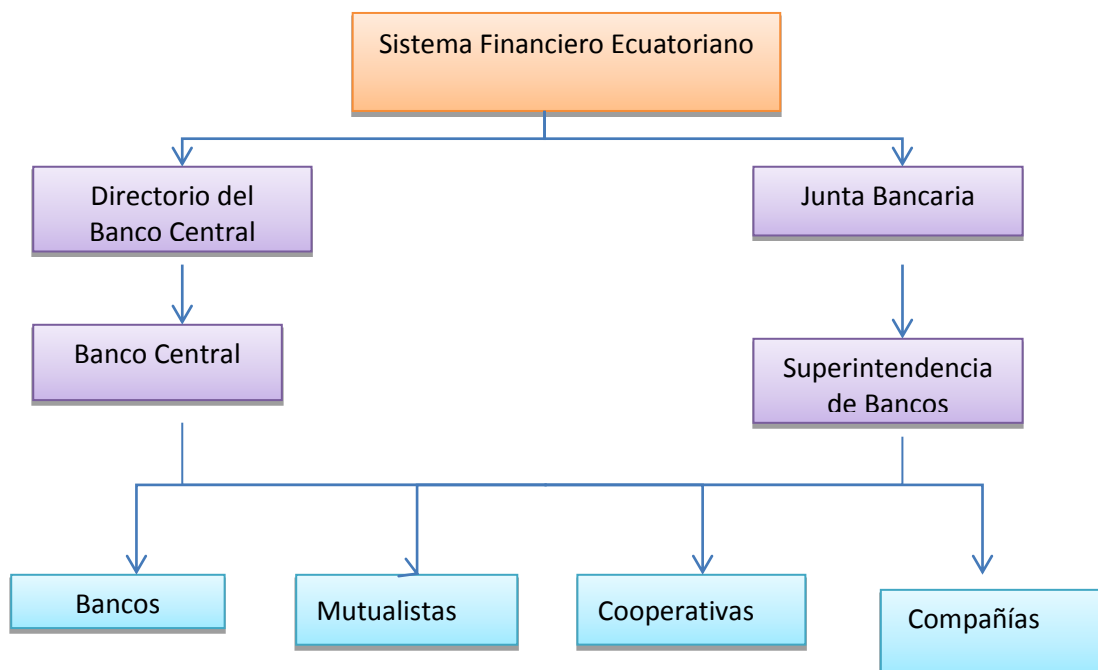
### **Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano**

La Estructura del Sistema Ecuatoriano se basa en el régimen designado por el Banco Central, en donde intervienen varios organismos autónomos reguladores, como el Directorio del Banco Central, organismo autónomo y supervisado por el estado ecuatoriano, también se encuentra la Superintendencia de Bancos, entidad autónoma encargada de controlar y supervisar las funciones de varias instituciones financieras, y finalmente se encuentran entidades financieras públicas y privadas<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> MUÑOZ Roberto, Superintendencia de bancos y seguros. Quito, editorial, 2010

**Figura 1. Estructura del sistema financiero**



**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS)

**Elaboración:** Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS)

Este gráfico representa la estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano, y a continuación se analiza con mayor profundidad las cooperativas ya que es la parte medular de la presente investigación.

### **Cooperativas de Ahorro y Crédito**

“Las Cooperativas de ahorro y crédito son sociedades financieras de derecho privado, formados por personas naturales y Jurídicas, que sin perseguir finalidades de lucro, tiene por objeto planificar y realizar actividades de trabajo en beneficio social o colectivo”, es decir han formado con el objetivo de prestar servicios a los sectores más olvidados de nuestro país, ya que son instituciones que siempre están buscando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de una población”.

Según la encuesta realizada por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU), en septiembre de 2001, indica que estén registrados en el país, 332 Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACS)

activas. Las 332 COACS tienen 1,481.428 socios, que representan el 44,82% de la población económicamente activa de Ecuador. Es decir, casi la mitad de los ecuatorianos en capacidad de trabajar están afiliados a las COACS, que tienen el 11,2% patrimonio del sistema financiero y el 4% de los activos totales de dicho sistema, que incluye a bancos, sociedades financieras y mutualistas.

- **Marco Conceptual:**

- **Activo.**

Un activo es un valor que una empresa dispone y que puede ser medido, representado o convertido en dinero en efectivo.

- **Amortización.**

Es una disminución gradual o extinción gradual de cualquier deuda durante un periodo de tiempo.

- **Balance General.**

Es el documento contable que informa en una fecha determinada la situación financiera de la empresa, presentando en forma clara el valor de sus propiedades y derechos, sus obligaciones y su capital, valuados y elaborados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

- **Capital de Trabajo.**

El Capital de Trabajo considera aquellos recursos que requiere el proyecto para atender las operaciones de producción y comercialización de bienes o servicios y, contempla el monto de dinero que se precisa para dar inicio a la producción de bienes y servicios.

➤ **Competencia.**

Empresa o conjunto de ellas que compite con otra por fabricar o vender el mismo producto y en condiciones similares de mercado.

➤ **Cooperativa.**

Es una asociación de personas con intereses comunes que se reúnen para formar una empresa de capital común que busca la solución a los problemas de ese grupo. Cooperativas hay de distinto género, y pueden formarse en cualquier actividad humana, pero las más renombradas son las de producción y de ahorro y crédito

➤ **Cooperativas de Ahorro y Crédito.**

Es una asociación de persona, por supuesto, que tienen un problema común, que obviamente es la necesidad de financiamiento en unos y el excedente de recursos en otro. La empresa cooperativa los reúne a todos y hace de intermediaria y punto de encuentro entre los que tienen capacidad de ahorro y los que demandan esos fondos para invertirlos en actividades económicas. Así nace este tipo de empresas, que aunque tiene sus complejidades, satisface las necesidades de sus asociados, adquiriendo la condición de empresa económica con administración de carácter democrático.

➤ **Costo.**

El costo es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio.

➤ **Cliente.**

En economía, cliente es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago. Quien compra, es el comprador, y quien consume el consumidor. Normalmente, cliente,

comprador y consumidor son la misma persona. El término opuesto al de "cliente" es el de "competidor".

➤ **Crédito.**

El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado.<sup>3</sup>

➤ **Crédito Bancario.**

Es un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales.<sup>4</sup>

➤ **Demanda.**

Es la Cantidad de un producto o servicio que un individuo desea comprar en un periodo determinado, es una función que depende de muchos factores como ser del precio del producto, del ingreso monetario de la persona, de los precios de otros productos o servicios y de los gustos.

➤ **Demanda Insatisfecha.**

Se llama Demanda Insatisfecha a aquella Demanda que no ha sido cubierta en el Mercado y que pueda ser cubierta, al menos en parte, por el proyecto; dicho de otro modo, existe demanda insatisfecha cuando la demanda es mayor que la oferta.

➤ **Depreciación.**

Es una reducción anual del valor de una propiedad, planta o equipo. Esta depreciación puede derivarse de tres razones principales: el desgaste debido al uso, el paso del tiempo y la obsolescencia.

---

<sup>3</sup><http://www.todoprestamos.com/prestamos/credito/>

<sup>4</sup><http://www.eumed.net/tesis/amc/14.htm>

➤ **Estado de Resultados.**

Es un documento complementario donde se informa detallada y ordenadamente como se obtuvo la utilidad del ejercicio contable. El estado de resultados está compuesto por las cuentas nominales, transitorias o de resultados, o sea las cuentas de ingresos, gastos y costos

➤ **Flujo de caja.**

Es un estado financiero proyectado de las entradas y salidas de efectivo en un periodo determinado. Se realiza con el fin de conocer la cantidad de efectivo que requiere el negocio para operar durante un periodo determinado (semana, mes, trimestre, semestre, año).

➤ **Inversión.**

La cantidad de dinero necesaria para poner un proyecto en operación es conocida como "Inversión" de la empresa. Dicha inversión podrá estar integrada por capital propio, créditos de organismos financieros nacionales y/o internacionales, y de proveedores.

➤ **Localización.**

Consiste en el análisis del sitio idóneo donde se puede instalar el proyecto, incurriendo en costos mínimos y en mejores facilidades de acceso a recursos, equipo, etc.

➤ **Macro localización.**

Es el estudio que tiene por objeto determinar la región o territorio en la que el proyecto tendrá influencia con el medio. Describe sus características y establece ventajas y desventajas que se pueden comparar en lugares alternativos para la ubicación de la planta. La región a seleccionar puede abarcar el ámbito internacional, nacional o territorial, sin que cambie la esencia del problema; sólo se requiere analizar los factores de localización de acuerdo a su alcance geográfico.

➤ **Mercado financiero.**

Es el conjunto de mecanismos utilizados para la transferencia de recursos entre agentes económicos. En el mercado financiero se efectúan transacciones con títulos de plazo medio, largo o indeterminado, generalmente destinados al financiamiento de capital de trabajo permanente y de capital fijo.<sup>5</sup>

➤ **Misión.**

Es la razón de ser de la empresa considerando sobre todo la actividad del negocio, en la misión se hace un análisis del macro y micro entorno que permita construir el escenario actual, para que sea posible ver con mayor énfasis la condición y razón de ser de la empresa en dicho mercado.

➤ **Muestra.**

Es una colección seleccionada de mediciones de una población de interés.

➤ **Microcrédito.**

El microcrédito o micro finanzas, como también se le conoce, es el término que se utiliza para describir el dinero que se le otorga a una persona de bajo recursos en calidad de préstamo para que ellas puedan comenzar o mejorar un negocio. La mayoría de las instituciones bancarias no consideran a estas personas elegibles para un préstamo<sup>6</sup>

➤ **Micro finanzas.**

Las micro-finanzas son préstamos que se dirigen a personas o a grupos con pocos medios económicos y que normalmente están excluidos del sistema financiero tradicional, y también define los negocios que crecieron alrededor de estas actividades.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup><http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-son-las-microfinanzas>

<sup>6</sup>[http://www.fundacionadelante.org/sub/quees\\_microcredito.php](http://www.fundacionadelante.org/sub/quees_microcredito.php)

<sup>7</sup> Diccionario bilingüe de términos financieros “Carmenza avellaneda”

➤ **Micro localización.**

Es el estudio que se hace con el propósito de seleccionar la comunidad y el lugar exacto para instalar la planta industrial, siendo este sitio el que permite cumplir con los objetivos de lograr la más alta rentabilidad o producir al mínimo costo unitario.

➤ **Oferta.**

Es la Cantidad de un producto o servicio que un productor individual está dispuesto a vender en un periodo determinado, es una función que depende del precio del producto y de los Costos de Producción del productor.

➤ **Pasivo.**

Son todas las deudas o compromisos de pago que tiene el Negocio, son todos aquellos préstamos que se hayan adquirido, los créditos que se hayan contraído para adquirir bienes o servicios que sirven para operar la Empresa, y que a su vez, se encuentran pendientes de pago.

➤ **Población.**

Una población en estadística es el conjunto de todas las observaciones en las que estamos interesados.

➤ **Punto de Equilibrio.**

Es un método de Planeación Financiera, que tiene por objeto, proyectar el nivel de ventas netas que necesita una empresa, para no perder no ganar, en una economía con estabilidad de precios, para tomar decisiones y alcanzar objetivos.

➤ **Presupuesto.**

Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y



bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización.

➤ **Producto.**

Un producto es cualquier cosa que se puede ofrecer a un mercado para satisfacer un deseo o una necesidad. El producto es parte de la mezcla de marketing de la empresa, junto al precio, distribución y promoción, lo que conforman las 4 Ps.

➤ **Servicio.**

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.

➤ **Tasa Interna de Retorno.**

(TIR).- Es la tasa compuesta de retorno anual que se puede ganar de una inversión.

➤ **Valor Actual Neto (VAN).**

Es un procedimiento que permite calcular el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros, originados por una inversión. La metodología consiste en descontar al momento actual (es decir, actualizar mediante una tasa) todos los flujos de caja futuros del proyecto. A este valor se le resta la inversión inicial, de tal modo que el valor obtenido es el valor actual neto del proyecto.

➤ **Visión.**

Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización la cual es creada por la persona encargada de dirigir la empresa, y quien tiene que valorar e incluir en su análisis muchas de las aspiraciones de los agentes que componen la organización, tanto internos como externos

## **2.3 Hipótesis o idea a defender**

### **Hipótesis General**

- Un adecuado estudio de Factibilidad sobre productos y servicios financieros en la ciudad de Quito, permitirá tomar la decisión de apertura de una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” en esta ciudad.

### **Hipótesis Específicas**

- El tamaño del mercado en la Ciudad de Quito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., es del tamaño suficiente para garantizar un crecimiento sostenido durante la vida del proyecto.
- La Ciudad de Quito proporciona el personal con el perfil profesional necesario para asegurar la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.
- La rentabilidad del proyecto es superior a la tasa pasiva vigente en el país.

## **2.4 Variables**

- **Variable Independiente**

Apertura de la agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo en la Ciudad de Quito

- **Variable Dependiente**

Estudio de Factibilidad

## **CAPÍTULO III**

### **3 Estudio de mercado**

La finalidad de este tipo de estudio es verificar si la información captada permite determinar la factibilidad para la creación de una nueva sucursal de COAC “Acción y Desarrollo” Ltda., en la Ciudad de Quito, sector Mercado Mayorista, calles Ayapamba y Teniente Hugo Ortiz, buscando la captación de una demanda insatisfecha, la misma que se encuentra con proyección a ser socios potenciales.

Para el estudio de mercado se considera el sustento en la aplicación de varios instrumentos, para establecer la demanda y la oferta, descritos en los resultados de manera cuantitativa y cualitativa.

En pro del desarrollo investigativo del establecimiento de la demanda se estudió los datos estadísticos de fuentes secundarias sobre el comportamiento histórico del mercado, del mismo modo los datos obtenidos de fuentes primarias como las entrevistas realizadas a los directivos de la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda., y los potenciales socios.

En cuanto al análisis de la oferta, se considera a quienes, donde y como, actualmente se ofrecen al mercado productos y servicios financieros similares.

Obtenido ya los datos de la oferta como de la demanda se hace una proyección de la demanda insatisfecha, misma provisora del porcentaje de demanda potencial, y de factibilidad del proyecto.

### 3.1 Estructura del mercado

Considerando el mercado financiero del Ecuador se encuentran una gran cantidad de demandantes y relativamente pocos oferentes, tal es así que existen 6 059 cooperativas registradas por el Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS)<sup>8</sup>; mientras que concurren muchos demandantes de productos y servicios financieros dentro de la población ecuatoriana.

#### 3.1.1 Análisis de la demanda

##### 3.1.1.1 Comportamiento Histórico de la demanda

**Tabla 1. Bancalización a nivel nacional**

<b>BANCALIZACIÓN A NIVEL NACIONAL</b>		
<b>AÑOS</b>	<b>CUENTAS BANCARIAS ACTIVAS (en miles de personas)</b>	<b>PORCENTAJE BANCALIZACIÓN</b>
2006	<b>13215089</b>	<b>25%</b>
2007	<b>13408270</b>	<b>25%</b>
2008	<b>13605485</b>	<b>27%</b>
2009	<b>13932161</b>	<b>32%</b>
2010	<b>14005449</b>	<b>35%</b>
2011	<b>14483499</b>	<b>39%</b>
2012	<b>14499871</b>	<b>43%</b>
2013	<b>14499871</b>	<b>52%</b>

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

La bancalización en el Ecuador pasó del 25% en 2006 al 52% durante 2014.

---

<sup>8</sup> Diario “El Comercio”, 16 de mayo de 2013

### **3.1.1.2 Demanda actual de los productos y servicios financieros**

Tomando en cuenta la información obtenida de la Superintendencia de bancos y seguros, se mantiene la dinámica del desarrollo de la bancarización o el porcentaje de depositantes respecto a la población ecuatoriana, estos datos se lo interpreta como la necesidad de la población por acceder a productos y servicios financieros, en una institución legalmente constituida en el país; por tal motivo para determinar la demanda actual se considera como referencia algunos indicadores que reflejan que esta demanda siguen en constante crecimiento.

“La tasa de crecimiento de clientes fue mayor entre las cooperativas de ahorro y crédito en el país, durante el año pasado (2010). Ese año ya había 3,3 millones de clientes en este subsistema financiero, con depósitos que llegaron a USD 1829 millones. El número de clientes creció 16% en comparación a un año atrás (2009).”<sup>9</sup>

Así, las cooperativas se ubican en segundo lugar en captación de clientes de depósito, después de la banca privada. Esta última también creció, pero a un ritmo del 11,8% entre el 2009 y el 2010 hasta llegar a 5,6 millones de clientes (USD 15 921 millones).

---

<sup>9</sup> Diario “El Comercio”, sábado 10 de septiembre de 2011

## Gráfico 1.Reparto del sistema financiero



Fuente: Diario "El Comercio"

### 3.1.1.3 Proyección de la demanda

Con la finalidad de establecer el patrón de comportamiento posibilitador de la proyección futura de los potenciales usuarios de productos y servicios financieros, se aplicó el método de regresión simple, el cual le permite elaborar un modelo de pronóstico basado en variables "índice de bancarización", tomando como referencia a la población ecuatoriana.

Si se considera que es un modelo estadístico de regresión simple, es posible considerar la precisión y confiabilidad de los resultados de la estimación, calculando el coeficiente de correlación  $r$ , que mide el grado de correlación que existen entre las dos variables utilizadas, población ecuatoriana ( $X$ ) y el índice de bancarización ( $Y$ ). Sin embargo se utilizará el, al ser este mucho más conocido y utilizado.

Donde el coeficiente  $r$  indica que tan correcto es el estimado de la ecuación de regresión, así, mientras más alto sea el, más confianza se podrá tener en el estimado de la línea de regresión.

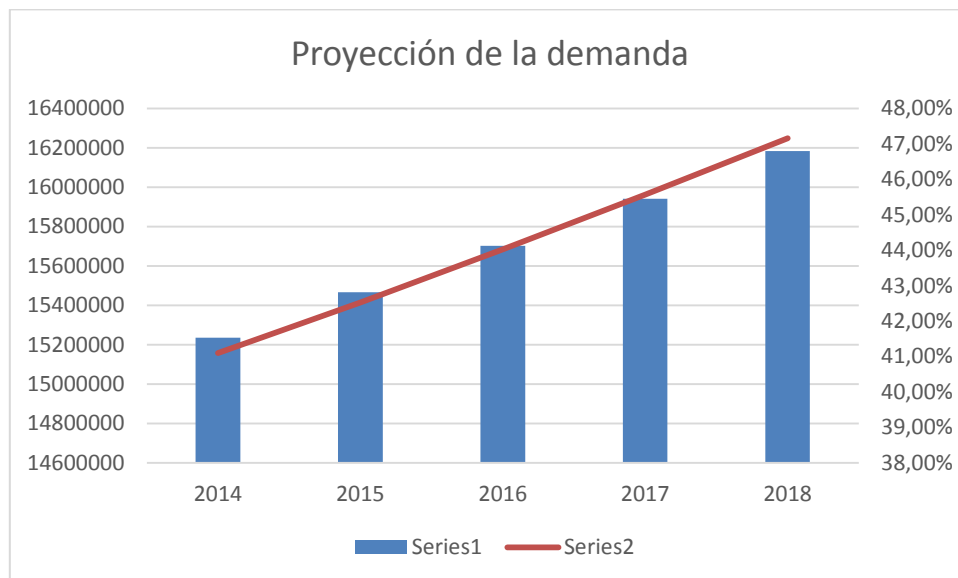
Específicamente representa la proporción de la variación total en  $Y$ , que se explica por la ecuación de regresión, pudiendo asumir un valor entre cero y uno. Se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$r = 1 - \frac{\sum (y - y')^2}{\sum x(y - y')^2}$$

Para realizar la demanda de productos y servicios financieros se toma en cuenta como base los datos estadísticos del sistema financiero.

Después del análisis respectivo de las curvas evaluadas, se concluye que la curva que más se ajusta a la serie de datos históricos

**Gráfico 2. Proyección de la demanda**



**Fuente:** Cuadro

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Tabla 2. Cuentas bancarias**

<b>BANCALIZACIÓN A NIVEL NACIONAL</b>		
<b>AÑOS</b>	<b>CUENTAS BANCARIAS ACTIVAS (en miles de personas)</b>	<b>PORCENTAJE BANCALIZACIÓN</b>
2014	15235454	41.10%
2015	15467034	42.53%
2016	15702132	44.03%
2017	15940805	45.57%
2018	16183105	47.16%

**Fuente:** Cuadro

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

Sin embargo como el índice de bancarización proyectado en el cuadro anterior, corresponde a nivel nacional, se asume este comportamiento en todo el territorio, razón por la cual, para estimar la demanda de servicios financieros para la población del sector, se multiplicara el valor proyectado por el de su población.

**Tabla 3. Demanda proyectada**

<b>Años</b>	<b>Índice de bancalización</b>	<b>Población del sector</b>	<b>Demanda proyectada</b>
2014	41,10%	72825	29931
2015	42,53%	73932	31443
2016	44,03%	75056	33047
2017	45,57%	76197	34723
2018	47,16%	77355	36481

**Fuente:** Cuadro

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho



Esta es la representación en tabla de potenciales clientes, es decir socios de requirentes de productos y servicios financieros en el sector del Mayorista, en la ciudad de Quito.

### **3.1.2 Universo de estudio**

Para el universo de estudio se considera la población correspondiente a las personas de los alrededores del sector del Mercado Mayorista, ya que en este se encuentra la mayor concentración comercial, en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha

### **3.1.3 Segmentación del mercado**

Tomado en cuenta el enfoque de estudio que son los comerciantes del Sector del Mercado Mayorista en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, se considera necesario tomar en cuenta como prioridad a los pertenecientes a la provincia de Chimborazo como enganche puesto que ellos tienen conocimiento de la matriz y del progreso de la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda., y de este modo ganar credibilidad con los demás comerciantes, por lo cual es bueno usar la estrategia de consumo por imitación.

#### **3.1.3.1 Selección de la muestra**

En el mercado mayorista se cuenta con 450 locales de comercio subdivididos entre venta de legumbre, frutas, ropa, mariscos entre otros, así también la concurrencia es masiva y por ende se hace vital hacer la encuesta de forma aleatoria a las personas del sector con la seguridad que su información sea con la emisión de un criterio fidedigno de la aceptación de una nueva sucursal de la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda.

#### **3.1.3.2 Cálculo de la muestra**

Cuando se trata de calcular el tamaño de una muestra, es necesario recurrir a una herramienta estadística probabilística la misma que se aplicable con poblaciones finitas, con un número menor a los 30.000 elementos de estudio, la cual se la representa en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 P * Q * N}{(N - 1)e^2 + z^2 P * Q}$$

**Dónde:**

**n** = Tamaño de la muestra

**z** = Nivel de Confiabilidad

**P** = Probabilidad de Concurrencia

**Q** = Probabilidad de no Concurrencia

**N** = Población

**E** = Error de Muestreo

**1** = Constante

**Para los cálculos se utilizaron los siguientes datos al 2014**

**n** = Tamaño de la muestra

**z** = (95%: 0,95/2 = 0,475: Z=1,96)

**P** = 90%

**Q** = 10%

**N** = 29931

**E** = 5%

**1** = Constante

**Entonces:**

$$n = \frac{(1,96)^2 0,90 \times 0,1 \times 29931}{(29930)0,05^2 + 0,95^2 \times 0,90 \times 0,1}$$

$$n = \frac{10348.4637}{74,906225}$$

$$n = 138$$

Por lo tanto se debe realizar 138 encuestas las mismas que se debe efectuar de forma aleatoria y en diferentes horas del día.

### 3.1.4 Tabulación y análisis de datos

#### Pregunta 1

¿Es socio usted de alguna entidad financiera?

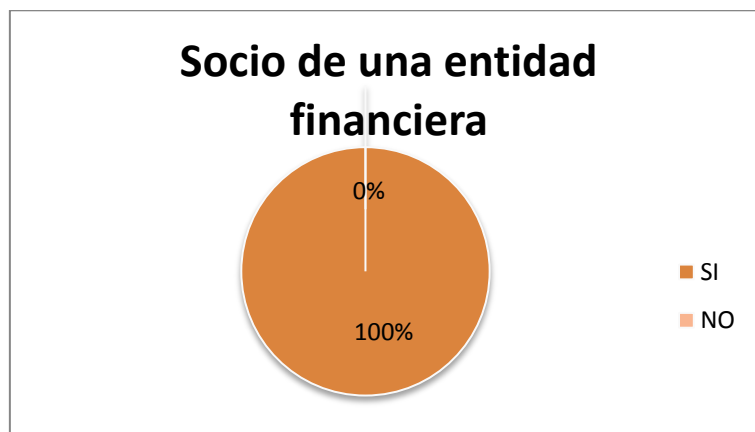
**Tabla 4. Es socio de alguna entidad financiera**

SOCIO	Total	Porcentaje
Si	138	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Gráfico 3. Socio de una entidad financiera**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Análisis.-** De las personas encuestadas el 100% son socios de distintas entidades financieras ..

**Interpretación.-** Como podemos darnos cuenta todas las personas hacen usos de las entidades financieras, para solicitar diferentes tipos de servicios ya sea de ahorro o créditos.

## Pregunta 2

¿En qué tipo de institución es usted socio?

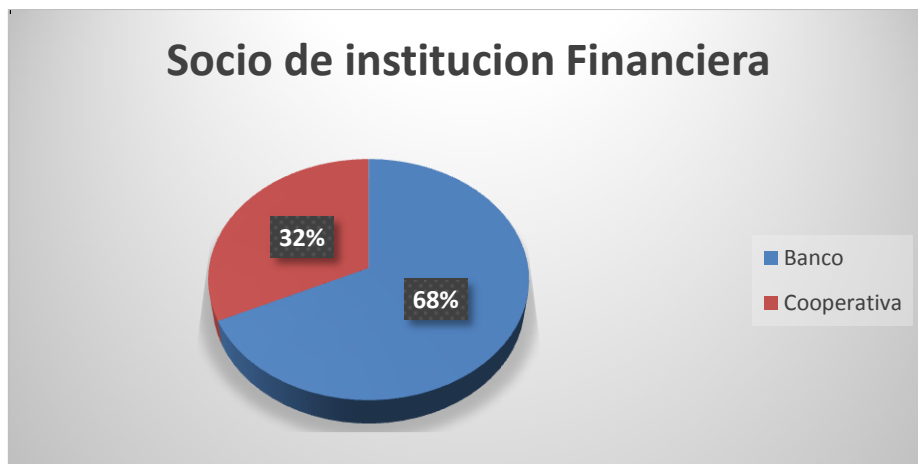
**Tabla 5. En qué tipo de institución es usted socio**

Financiera	Total	Porcentaje
Banco	75	68%
Cooperativa	35	32%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Gráfico 4. Socio de institución financiera**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Análisis.-** De las personas que mantienen cuentas en alguna entidad financiera el 68% pertenecen a Bancos y el 32% a cooperativas de ahorro y crédito.

**Interpretación.-** Del 68% de persona que mantienen cuentas en cooperativas se debe tratar de que su fidelidad cambie en base a ofertas y promociones; y del 32% perteneciente a bancos hacer notar que las cooperativas mantienen mejores ofertas en ingresos por inversiones.

### Pregunta 3

¿Conoce usted o ha oído hablar de la cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.?

**Tabla 6. Ha oído hablar de la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda.**

Acción y Desarrollo	Total	Porcentaje
Si	40	29%
No	98	71%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Gráfico 5. Ha oído hablar de la COAC Acción y Desarrollo**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Análisis.-** El 29% de las personas encuestadas por lo menos han escuchado de la existencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., y el 71% no conoce.

**Interpretación.-** De las personas que conocen la COAC es conveniente tratar con ellos para de ellos obtener la publicidad del boca a boca y generar estabilidad en el mercado competitivo, y de las personas que no la conocen se debe realizar bastante publicidad para que su fidelidad cooperativa cambie.

#### Pregunta 4

¿Si se apertura la agencia de la COAC Acción y Desarrollo haría uso de la misma?

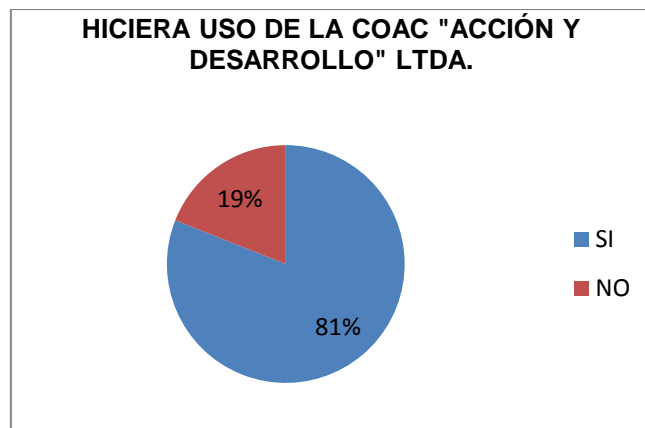
**Tabla 7. Si se apertura la agencia COAC Acción y Desarrollo Ltda., haría uso de la misma**

Descripción	Cantidad	Porcentaje
SI	112	81,16%
NO	26	18,84%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Gráfico 6. Hiciera uso de la COAC Acción y Desarrollo Ltda.**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Análisis.-** De las 138 personas encuestas 112 les gustaría ser parte de la Coac "Acción y Desarrollo" Ltda. y 26 no se encuentran seguras de cambiar de institución financiera.

**Interpretación.-** Al considerar que el 81% de las personas encuestadas están dispuestas a cambiar su institución financiera se considera que es prudente continuar con las acciones para la creación de la nueva sucursal.

### Pregunta 5

¿Le gustaría obtener información acerca de los servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.?

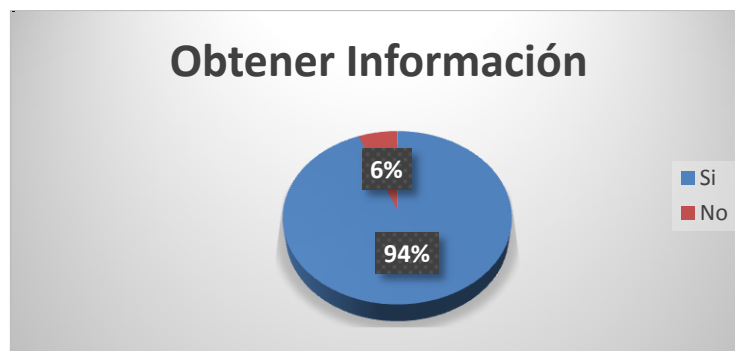
**Tabla 8. Le gustaría tener información acerca de la COAC Acción y Desarrollo Ltda.**

Información	Total	Porcentaje
Si	92	94%
No	6	6%
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Gráfico 7. Le gustaría obtener información**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Análisis.-** El 94% de las personas encuestadas y que no conocen la COAC Acción y Desarrollo Ltda., si requieren información y el 6% no la quisiera que se le dé información.

**Interpretación.-** De las personas que requieren información es el momento propicio para hacer publicidad y lograr el vínculo con los socios, de las personas que no les interesa saber los beneficios de la COAC puede ser por factores de tiempo o por apatía.

### Pregunta 6

¿Le gustaría realizar algún tipo de crédito?

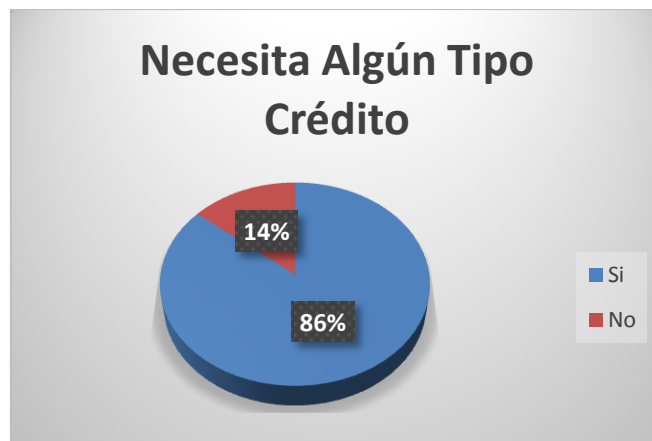
**Tabla 9. Le gustaría realizar algún tipo de crédito**

Crédito	Total	Porcentaje
Si	119	86%
No	19	14%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Gráfico 8. Necesita algún tipo de crédito**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Análisis.-** De las personas encuestas se ha obtenido que el 14% de momento no requieren un crédito, y el 86% requiere un crédito para diversas situaciones.

**Interpretación.-** Las personas que requieren hacer un crédito son más propensos a buscar nuevas cooperativas para realizarlos, pero hay que considerar su historial crediticio, por tal motivo no es favorable tener clientes con este tipo de perspectivas, y el 14% que busca tener ahorros, es necesario captarlos y mantenerlos puesto que en base a esto se puede seguir financiando y generar capital.



**Pregunta 7.**

¿Le gustaría que la COAC sea en el sector del Mercado Mayorista?

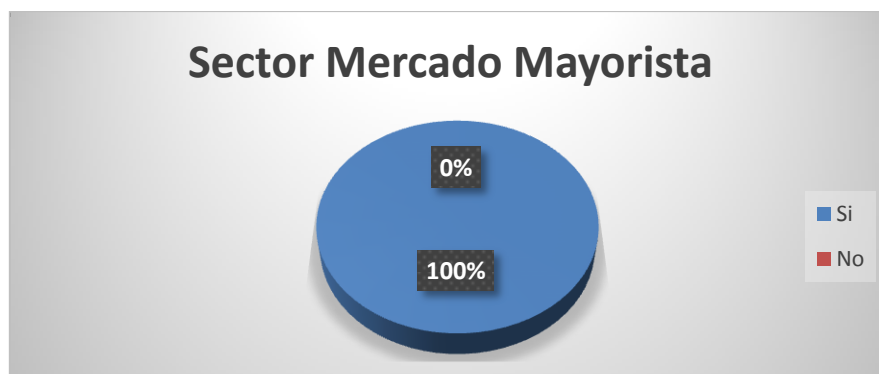
**Tabla 10. Le gustaría que la COAC se encuentre en el sector del Mayorista**

Mayorista	Total	Porcentaje
Si	138	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Gráfico 9. Sector mercado mayorista**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Análisis.-** De las personas encuestas el 100% le gustaría que la nueva agencia de la COAC sea en el Mercado Mayorista puesto que se encuentra cerca de su lugar de trabajo

**Interpretación.-** Si se considera que el 100% de las personas encuestadas requieren que sea en el sector del mercado mayorista se puede hacer notar que es por la comodidad que este genera para el depósito y retiro de su dinero.

### Pregunta 8

¿En qué horario le gustaría que se trabaje?

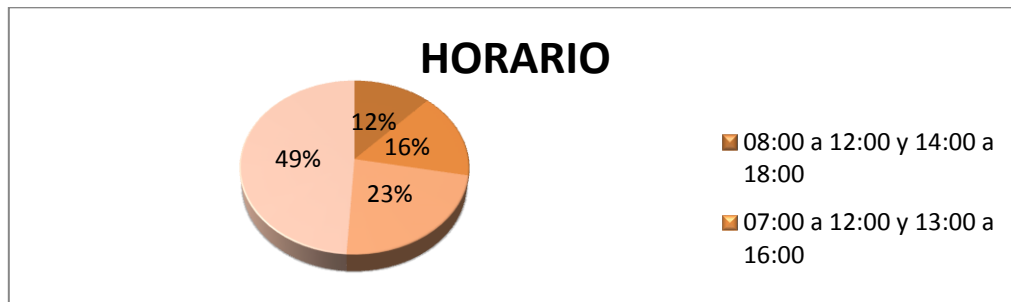
**Tabla 11. En que horario le gustaría que se trabaje**

Horario	Total	Porcentaje
08:00 a 12:00 y 14:00 a 18:00	17	12%
07:00 a 12:00 y 13:00 a 16:00	22	16%
08:00 a 13:00 y 14:00 a 17:00	32	23%
08:00 a 16:30	68	49%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Gráfico 10. Horario de atención**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Análisis.-** De las 138 personas encuestadas el 12% le gustaría a que sean en horario de 08:00 a 12:00 y de 14:00 a 18:00, el 16% está de acuerdo que se lo haga en horario de 07:00 a 12:00 y de 13:00 a 16:00, el 23% concuerda en horario de 08:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00, y el 49% le gustaría el horario de 08:00 a 16:30

**Interpretación.-** Si se considera el que el 49% de los encuestados está de acuerdo con que se haga en horario de 08:00 a 16:30 es recomendable trabajar con personal que se turne para la hora del almuerzo y de esta manera dejar alguien en el puesto de trabajo y atender continuamente, ya que si se considera que son comerciantes tratarán de ir en cualquier momento del día.

### Pregunta 9

¿Qué tipo de servicios financieros espera recibir si ingresara como socio a la Coac Acción y Desarrollo Ltda.?

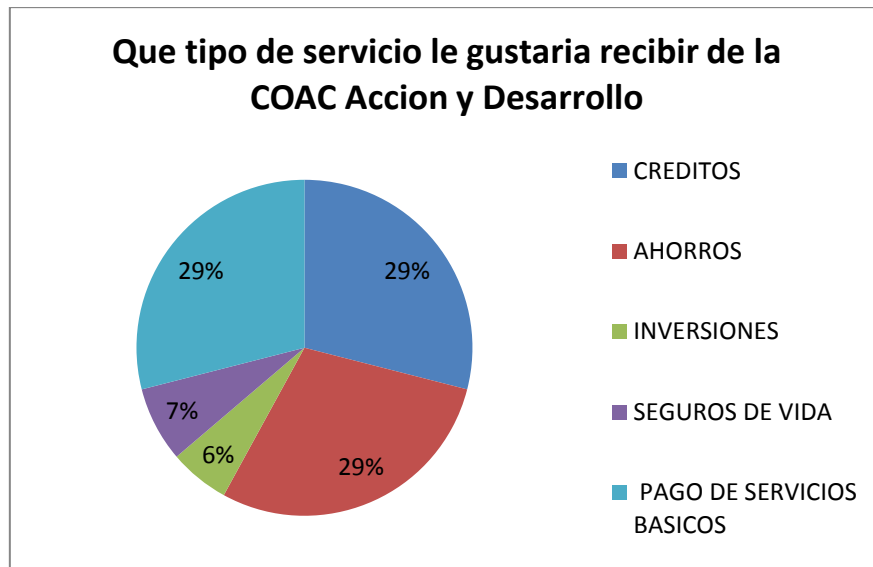
**Tabla 12. Qué tipo de servicios financieros espera recibir de la COAC “Acción y Desarrollo”**

SERVICIOS	TOTAL	PORCENTAJE
CRÉDITOS	40	29%
AHORROS	40	29%
INVERSIONES	8	6%
SEGUROS DE VIDA	10	7%
PAGO DE SERVICIOS BASICOS	40	29%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Gráfico 11. Qué tipo de servicios le gustaría recibir de la COAC “Acción y Desarrollo”**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Análisis:** De acuerdo a la información proporcionada por las personas encuestadas obsérvese que un 29% harían uso de los servicios de la institución financiera para solicitar créditos, el 29% para ahorros el 6% para inversiones, el 7% para seguros de vida y un 29% para pagos de servicios básicos.

**Interpretación:** se puede observar que la cooperativa tiene una gran aceptación en el mercado financiero por lo que se debe crear la agencia en el sector del mercado mayorista.

### Pregunta 10

¿Cuánto ahorraría en el mes?

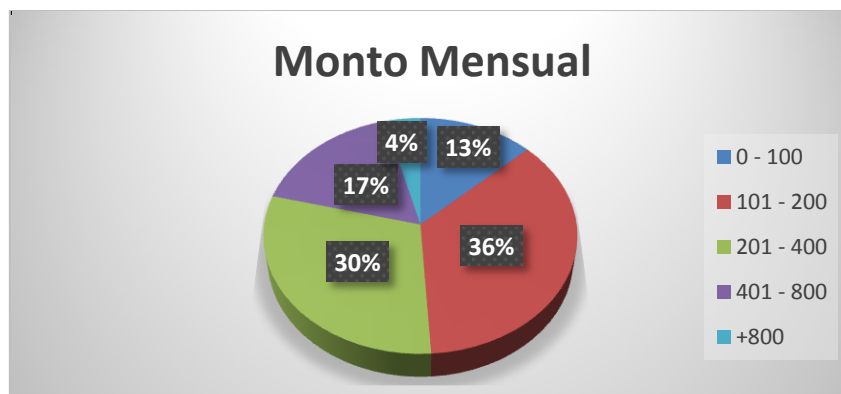
**Tabla 13. Cuanto ahorraría al mes**

Mensual	Total	Porcentaje
0 - 100	18	13%
101 - 200	50	36%
201 - 400	41	30%
401 - 800	23	17%
+800	6	4%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Gráfico 12. Monto mensual.**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Análisis.-** Con respecto al monto que se pretende ahorrar en el mes el 13% asegura que de 0-100 dólares, el 36% de 101 a 200 dólares, el 36% de 201 a 400 dólares, el 30% de 400 a 800 dólares y el 17% asume que puede hacer movimientos mayores a 800 dólares.

**Interpretación.-** En cuestión al ahorro mensual los que se encuentran en el rango de 201 a 800 dólares son el 66% por lo que se debe incentivar a este grupo para que lo haga con frecuencia y de este modo poder generar ingresos y asegurar la prestación de dinero.

## PREGUNTA 11

¿Mencione el nombre de la institución financiera donde usted es socio?

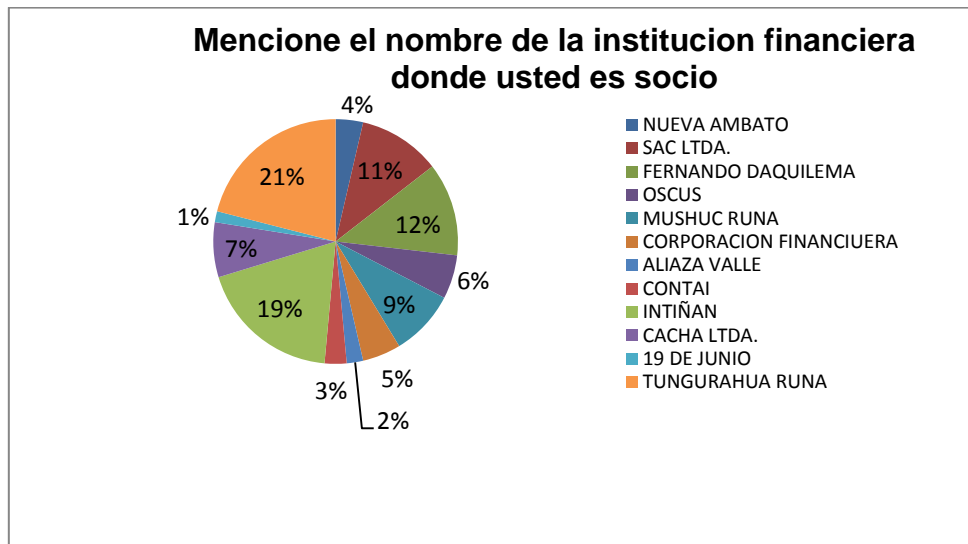
**Tabla 14. Mencione el nombre de la institución financiera donde usted es socio**

INSTITUCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE %
Nueva Ambato	5	4%
Sac Ltda.	15	11%
Fernando Daquilema	17	12%
Oscus	8	6%
Mushuc Runa	12	9%
Corporacion Financiera	7	5%
Aliaza Valle	3	2%
Contai	4	3%
Intiñan	26	19%
Cacha Ltda.	10	7%
19 de junio	2	1%
Tungurahua Runa	29	21%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Gráfico 13. Nombre de la institución donde usted es socio**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Análisis.-** En el sector del Mercado mayorista funcionan básicamente tres cooperativas, la Tungurahua Runa con un porcentaje de 21%, Intiñan con el 19% y la Cooperativa Fernando Daquilema con el 12%, son las que mayor aceptación tienen en este sector.

**Interpretación.-** La Cooperativa Tungurahua Runa es la que está posicionada en la mente de las personas del sector del Mercado Mayorista con un 21% de población que la conoce, siendo esta la competencia directa para la nueva agencia de la Cooperativa Acción y Desarrollo Ltda.



## Pregunta 12

¿Qué tipo de servicios ofrece su institución financiera?

**Tabla 15. Qué tipo de servicios ofrece su institución financiera**

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Ahorro a la vista	102	86.44%
Ahorro programado	48	40.68%
Ahorro a plazo fijo	110	93.22%
Prestamos	78	66.10%
Otros	118	100.00%
<b>Total</b>	<b>456</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Gráfico 14. Qué tipo de servicio brinda su institución**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Análisis.-** De las personas encuestadas se ha obtenido que las instituciones financieras a las que pertenecen cuenta con más de un servicio por lo tanto se ha obtenido que el 86,44% de las instituciones cuentan con ahorros a la vista, el 40,68% ahorro programado, el 93,22% Ahorro a plazo fijo, 66,10% cuentan con préstamos y el 100% cuentan con otros servicios no estipulados tales como: Money Gram, Pago de servicios básicos, pago de impuestos entre otros.

**Interpretación.-** Las instituciones financieras cuentan con algunos servicios por tal motivo la COAC Acción y Desarrollo Ltda., debe constar con todas estos servicios para ser competitivo en el mercado financiero.

### 3.1.5 Perfil del potencial cliente de la cooperativa

Conjuntamente a la investigación explicada, se efectúa un estudio de clientes potenciales de la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda., obteniendo la siguiente segmentación:

**Tabla 16. Perfil potencial cliente de la cooperativa**

EDAD	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
De 21 a 30 años	19	15	34
De 31 a 40 años	17	21	38
De 41 a 50 años	21	19	40
De 51 a 70 años	11	15	26
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>70</b>	<b>138</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

### 3.1.6 Análisis de la oferta

Al observar el comportamiento de la oferta se debe proveer información, sobre el tipo de mercado al cual se enfrentará la COAC en la presentación de sus servicios, buscando identificar la forma como se ha entendido y se entenderá en un futuro las demandas o necesidades de quienes desean ser parte de la cooperativa, para ello se debe conocer quiénes están ofreciendo al mercado estos productos o servicios financieros, o sustitutos, o similares, con el objeto de determinar la cantidad y calidad de la oferta, cuáles son sus características y tasas de interés usuales en el mercado.

#### 3.1.6.1 Clasificación de la oferta

La oferta de los servicios financieros puede clasificarse de acuerdo a la cantidad de oferentes, como una oferta de multiselección, debido a la existencia de varios oferentes en el mercado, pero relativamente un número pequeño en comparación con los demandantes, identificados como los pobladores de la ciudad de Quito específicamente con los comerciantes del sector del mercado Mayorista.

Del mismo modo se debe tomar en cuenta que los productos financieros, son intangibles; pero perceptibles notoriamente en la confianza depositada por el cliente y esa será medida bajo el indicador de cartera de socios, revisada y considerada por directivos, socios y administrativos.

### 3.1.6.2 Factores que afecta la oferta

Al igual que en la demanda, la oferta también se ve afectado por algunos factores que ha incidido para que en el sector del Mercado Mayorista en Quito, no sea atendido satisfactoriamente por instituciones financieras locales.

De acuerdo a conversaciones con funcionarios de bancos e instituciones financieras, los principales factores que influyen en la oferta, son:

- a. Altos costos fijos para ampliar la cobertura
- b. Exigencias regulatorias encarecen los productos financieros
- c. Desconocimiento de tecnologías de micro-ahorro y micro-crédito
- d. Costos elevados para recabar información para evaluar riesgos y capacidad de repago en créditos pequeños.
- e. Percepción de alto riesgo en créditos a microempresas.

### 3.1.6.3 Análisis cuantitativo de la oferta

**Tabla 17. Análisis cuantitativo de la oferta**

<b>AÑOS</b>	<b>Demanda</b>	<b>Porcentaje Oferta</b>	<b>Cantidad</b>
2010	26219	32%	8390
2011	26900	35%	9415
2012	27450	39%	10706
2013	28730	43%	12354
2014	29931	52%	15564

**Fuente:** Muestra y porcentaje SBS

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

Entre las limitaciones más notorias que ha atravesado el sector del Mercado Mayorista en la Ciudad de Quito ha sido la falta de una COAC que le brinde seguridad y confianza al momento de adquirir productos financieros, así también como la credibilidad en personas dedicadas al sector financiero informal, como son agiotistas y propietarios de negocios y comercios, se conceden préstamos y cobran tasas de interés demasiado altas, mismo cobrados desde periodos diarios. En el pasado al haber solo un mercado informal de productos financieros, no existe información estadística que pueda ser analizada, en la actualidad con el surgimiento de Cooperativas de Ahorro y Crédito, así como también de los bancos se ha podido regularizar de cierto modo, aunque por desconfianza de la gente este tipo de servicios financieros aún tienen cabida.

#### **3.1.6.4 Oferta Actual**

Actualmente se encuentran ubicadas en el sector COAC's y Bancos, cumpliendo el rol de competencia de la nueva agencia, tales como:

- Nueva Ambato
- SAC
- Fernando Daquilema
- OSCUS
- Mushuc Runa
- Corporación Financiera
- Alianza Valle
- Contai
- Intiñan
- Cacha Ltda.
- 19 de Junio
- Tungurahua Runa

#### **3.1.6.5 Oferta Indirecta**

Con el estudio de mercado que se ha realizado, se precisa de la población encuestada un porcentaje del 83% poseen cuenta en alguna cooperativa; de

tal modo que, este porcentaje lo tomaremos como oferta con el fin de efectuar los cálculos de la demanda insatisfecha.

### 3.1.7 Determinación de la demanda insatisfecha

Se considera la demanda en el cual el público no ha logrado acceder a los productos o servicios financieros, o si accedió no está satisfecho con él, para el presente caso será aquellos habitantes del sector del Mercado Mayorista que aún no disponen de ellos y los que no se gustan de tener más de una cuenta.

Por motivo de determinar la formula cuantitativa cual es la demanda insatisfecha, se obtuvo la diferencia entre la proyección de la demanda y la proyección de la oferta, que permita conocer la demanda insatisfecha, misma supuestamente no atendida por el mercado, durante los próximos cinco años

**Tabla 18.Demanda insatisfecha**

<b>Años</b>	<b>Demanda proyectada</b>	<b>Oferta proyectada</b>	<b>Demanda insatisfecha</b>
2015	29931	23047	6884
2016	31443	24211	7232
2017	33047	25446	7601
2018	34723	26737	7986
2019	36481	28090	8391

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

El presente cuadro hace referencia al comportamiento del mercado financiero de los próximos cinco años considerando la actividad que se ha ido dado en forma creciente, dejando como resultado que la demanda es mayor a la oferta.

### 3.1.7.1 Demanda Potencial

Para definir la demanda potencial, se hace referencia a la demanda futura, la misma que puede ser efectiva en el futuro, pero que en un corto periodo de meses o años será real; en el estudio se considera el 23% de la totalidad de los habitantes.

**Tabla 19. Demanda insatisfecha**

<b>Años</b>	<b>Demanda insatisfecha</b>
2015	6884
2016	7232
2017	7601
2018	7986
2019	8391

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

Para la proyección de la demanda insatisfecha se tomó como resultado de la resta de la Demanda Proyectada menos la Oferta Proyectada, se considera los cinco años incluido el 2014

### 3.1.8 Marketing mix

#### 3.1.8.1 Diseño del producto

La implementación de los productos a ofertarse por parte de la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda., en la ciudad de Quito en el sector del Mercado Mayorista es decisiva para la permanencia en el mercado financiero por tal motivo se debe mantener servicios financieros de calidad los mismos que deben ser afianzados por la trayectoria y nombre de la institución, la existencia de un cambio en los servicios en algunos casos tiene que ser constante para mantener un estándar alto de calidad y de este modo asegurar la permanencia en el mercado.

El desarrollo de los productos financieros ofertados por la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda., se encuentran restringidos por las operaciones existentes,

tecnología y calidad, de este modo el producto es una consecuencia de una estrategia Organizacional.

Con el plan estratégico de marketing de la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda., ofertado se procura obtener el liderazgo en el mercado financiero del Sector del Mercado Mayorista de Quito, manejando los procesos adecuados en el mercado y el enfoque en la satisfacción plena del cliente.

Se hace meritorio enfocar la atención de la COAC en la satisfacción del cliente donde se aplique su mayor esfuerzo en pro de lograrla, se debe aplicar estrategias donde la entidad financiera garantice el cumplimiento y permanencia en el mercado.

La COAC tiene como objetivo ser la mejor organización financiera manteniendo una constante innovación de servicios a través de estrategias bien planificadas es obtendrá información detallada y específica de los servicios de este modo se logrará en el cliente aceptación, confianza y complacencia.

Con las estrategias que se implanten en la institución se busca implantarse en el mercado financiero liderándolo con la oferta de servicios de calidad y personal capacitado poseedor de atributos idóneos para los puestos a desarrollarse.

La COAC oferta productos financieros los mismos se encuentran enfocados en la satisfacción plena del Cliente, la permanencia en el mercado y sobre todo el liderazgo en el sector financiero. Los productos ofertados por la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda. Son:

- Créditos de consumo
- Crédito de Microcrédito
- Crédito para Cajas comunitarias
- Ahorro a Plazo fijo



- Ahorro a la Vista
- Ahorro Encaje
- Pago de remesas
- Pago de Bono Solidario
- Pago de Sueldos al Sector Público
- Venta de SOAT

Para el desarrollo Óptimo de los servicios financieros es necesario tener la colaboración de personal encargado de:

- Cajero/a
- Oficiales de Crédito
- Servicio al Cliente

### **3.1.8.2 Definición del producto**

#### **3.1.8.2.1 Niveles de producto**

Luego de haber efectuado un análisis cuidadoso de la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda., se ha registrado los productos a disposición de los socios.

**Cuadro 1. Niveles de producto de la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda.**

<b>NIVELES DEL PRODUCTO</b>				
<b>Cooperativa</b>	<b>Básico</b>	<b>Real/ Genérico</b>	<b>Aumentado</b>	<b>Potencial</b>
Acción y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorros</li> <li>• Créditos</li> <li>• Inversiones</li> </ul>	<p><b>Ahorro:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro a la vista</li> <li>• Ahorro a la Vista</li> </ul> <p><b>Créditos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito Consumo</li> <li>• Crédito Microcréditos</li> <li>• Crédito para cajas comunitarias</li> </ul> <p><b>Pago</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos de Remesas</li> <li>• Pago de Bono Solidario</li> <li>• Pago de SOAT</li> <li>• Pago de sueldo al sector Público</li> </ul>	-Cajero Automático	<p><b>Ahorro:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro infantil</li> </ul> <p><b>Créditos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Créditos de Vivienda</li> <li>-Créditos Emergentes</li> </ul> <p><b>Ahorro</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro Programado</li> </ul>

**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

### **3.1.8.3 Presentación del producto**

#### **3.1.8.3.1 Imagen Corporativa**

- Colores de la característicos de la COAC “Acción y Desarrollo”
- Organización correctamente estructurado
- Áreas bien definidas
- Colaboradores especializados y capacitados

## **Símbolo**



Se encuentra desarrollado dentro de un círculo que demuestra la solidaridad dentro de la organización con un símbolo de la una persona con los brazos abiertos demostrando el cooperativismo entre todos lo que conforman la COAC.

## **Logotipo**



Se encuentra estructurado por las palabras Acción y Desarrollo que significa que mientras existe acción el desarrollo por lo tanto se debe estar en constante acción para impulsar al máximo nuestros potenciales, del mismo modo cuenta también con el lema “Impulsando su desarrollo económico” que significa que la COAC promueve el desarrollo económico y por ende al ser parte puede ir desarrollando constantemente.

### **3.1.8.3.2 Instrucciones**

Enfocado en la apertura de una Agencia de la COAC “Acción y Desarrollo” en la ciudad de Quito en el sector del mercado mayorista.

## **Captaciones**

Según el Reglamento de Ahorros aprobado mediante la Resolución de Consejo Administrativo N° 013 del 15 de octubre del 2010, se establecido a un Ahorro como “Es todo aquel dinero sobrante de la renta (Ingresos-

Gastos), que se invierte o entrega a la Cooperativa para generar interés después de un determinado periodo de Tiempo, el mismo que puede ser utilizado después de la fecha prevista en el contrato de ahorros”.

Los ahorros que “Acción y Desarrollo Ltda.”, otorgan se han definido conforme al perfil de socios/as. Por consiguiente se ha dividido en:

**Ahorro a la vista.-** Se considera un ahorro efectuado por un/a socio/a para la generación de un interés del 4,5%, el depósito monetario, de ahorro o cualquier otro depósito se podrá efectuar su retiro en cualquier momento cuando el socio así lo requiera, los montos a retirar efectúan desde USD 1,00 en adelante.

**Requisitos para la apertura del Ahorro a la Vista:**

- Copia de cédula y papeleta de votación a color y blanco y negro.
- Valor de apertura 20 dólares mínimo.
- Una foto tamaño Carnet
- Una Carpeta.

**Nota:** Los 20 dólares se distribuyen de la siguiente manera:

- 15,00 USD certificado de aportación
- 5,00 USD al ahorro base

**AHORRO O INVERSIÓN A PLAZO FIJO.-** Se considera un ahorro amortizado durante un periodo de tiempo convenido, el cual genera un interés activo del 10% favorable para el socio/a, el mismo que la COAC no dispone un costo adicional por el mantenimiento de la cuenta. Para la institución financiera, se consideran obligaciones que se esperan sean requeridas en un plazo medio o largo. Los fondos bajo esta figura pueden instrumentarse en un título valor, nominativo, a la orden o al portador. Aunque son depósitos que pueden ser pagados antes del vencimiento del plazo, previo acuerdo entre el acreedor (institución financiera) y el deudor

(titular de cuenta). La cooperativa establece los siguientes rangos dentro del Plan de Inversiones para sus clientes:

**Tabla 20. Plan de inversiones rango**

Montos		Días			
Desde	hasta	60	90	180	365
\$ 100,00	\$ 2.000,00	6.00%	6.50%	7.25%	8.25%
\$ 2.001,00	\$ 5.000,00	6.25%	6.75%	7.50%	8.75%
\$ 5.001,00	\$ 10.000,00	6.50%	7.00%	8.00%	9.25%
\$ 10.001,00	\$ 18.000,00	6.75%	7.25%	8.25%	9.75%
\$ 18.001,00	\$ 25.000,00	7.00%	7.50%	8.75%	10.00%
>25.001,00	Más	7.25%	7.75%	9.00%	10.25%

**Fuente:** Plan Inversiones Coac. Acción y Desarrollo

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Requisitos para la apertura del Ahorro a Plazo Fijo:**

- Copia de cédula y papeleta de votación a color y blanco y negro.
- Valor de la inversión requerida.
- Una foto tamaño Carnet.

**AHORRO ENCAJE.-** Se considera un ahorro obligatorio para todos los socios que requieran un crédito dentro de la cooperativa, el cual se realiza la apertura previa al crédito, el mismo que genera un interés activo del 4,5% sobre el monto ahorrado, a la vez este ahorro se constituye una garantía que el socio va a cubrir la deuda efectuada.

**Requisitos para la apertura del Ahorro Encaje:**

- Copia de cédula y papeleta de votación a color y blanco y negro.
- Valor de apertura de la cuenta de ahorros \$15.
- Una foto tamaño Carnet
- Una carpeta

## **Microcréditos y de consumo**

### **Requisitos para Microcréditos y de Consumo**

- Ser socio de la cooperativa,
- Copias de las cédulas, papeletas de votación (color), tanto del deudor, garante y conyugue,
- Rol de pagos o copia del RUC,
- Carta de pago del último mes de un servicio básico del lugar donde vive (deudor y garante),
- Foto tamaño carne del deudor,
- Documento de garantía,
- Depósito del encaje,
- Pago de la inspección de crédito,
- Solicitud llena y firmada por el socio, garante y conyugue.

**CRÉDITOS PARA CAJAS COMUNITARIAS.-** Son Programas destinados a las organizaciones integradas por miembros de un mismo gremio o comunidad, grupos de familiares, grupos barriales, o socios de cooperativas distintas a las cooperativas de ahorro y crédito. En número de socios registrados en Créditos para Cajas Cooperativas hasta el año 2011 son: 44 socios, cabe recalcar que este tipo de crédito va destinado más para cubrir diferentes necesidades que grupos comunales o barriales poseen.

Una vez analizado los requisitos para la petición de créditos se procede a analizar el monto máximo y plazo establecido por la COAC para la emisión de los créditos, (Ver Anexo # 1 Reglamento de Crédito).

**Tabla 21. Tipo de crédito, monto y plazos COAC “Acción y Desarrollo” Ltda.**

<b>Primer crédito</b>		
<b>Periodo de crédito</b>	<b>Monto máximo</b>	<b>Plazo máximo</b>
<b>Primer Crédito</b>	200,00	4 meses
	300,00	6 meses
	500,00	8 meses
	800,00	12 meses
	1.000,00	14 meses
	1.500,00	18 meses
<b>Microcréditos</b>		
<b>1</b>	2.000,00	20 meses
<b>2</b>	4.000,00	24 meses
<b>3</b>	5.000,00	30 meses
<b>4</b>	6.000,00	36 meses
<b>5<sup>to</sup>. Adelante</b>	10.000,00	36 meses

<b>Crédito de consumo</b>		
<b>Periodo de crédito</b>	<b>Monto máximo</b>	<b>Plazo máximo</b>
<b>1</b>	2.000,00	15 meses
<b>2</b>	4.000,00	18 meses
<b>3</b>	5.000,00	24 meses
<b>4</b>	6.000,00	30 meses
<b>5<sup>to</sup>. Adelante</b>	10.000,00	36 meses

**Elaborado por:** Consejo Administrativo COAC Acción y Desarrollo Ltda.

**Fuente:** Reglamento Interno de Crédito COAC Acción y Desarrollo Ltda.

## **3.2 Precio**

### **3.2.1 Análisis del precio**

Al considerar el análisis del precio se considera como quizá uno de los elementos más importantes en la determinación de la rentabilidad de cualquier proyecto, debido a que este es el definidor de los ingresos del mismo.

El precio consolida variables influyentes en el comportamiento del mercado, como el precio de otros servicios considerados como sustitutos, o el precio que los potenciales clientes están dispuestos a pagar.

Sin embargo para los productos y servicios financieros, existen normas emitidas por los órganos de control, así el Directorio del Banco Central del Ecuador regula de forma mensual, las tasas de interés tanto pasivas como activas que rigen en el país, así también se debe considerar lo emitido por la Superintendencia de Cooperativas.

Por lo expuesto anteriormente se prevé que los valores de las tasas de interés activas, que adopta la cooperativa serán un promedio de 1 a 2 puntos porcentuales más bajas que las tasas máximas referenciales fijadas mensualmente por la Superintendencia de Cooperativas.

### **3.2.2 Factores influyentes en el comportamiento de los precios**

Para la fijación de las tasas de Interés o precios, de los productos financieros, se debe tener en cuenta:

- Las Ordenanzas emitidas por el Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Cooperativas considerando básicamente, la estructura de costos en función de los segmentos de crédito al que atienden las diversas entidades de crédito existentes en el país.
- El precio dado por el mercado Interno (la competencia directa).



- Y el precio estimado en función de los costos en que se incurra la cooperativa con los servicios que pretende ofrecer.

### **3.3 Plaza**

En el sector del Mercado Mayorista de la Ciudad de Quito los comerciantes llegan con frecuencia para el desarrollo de la actividad económica y por tal razón los requerimientos financieros no ha sido atendido por las instituciones dedicadas a este sector. En dicha localidad existe un considerable porcentaje de comerciantes que contante mente se movilizan de ciudad en ciudad ofertando sus productos y de cierto modo han sido desatendidos.

Es por tal motivo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., se crea con el propósito de forjar el desarrollo socio-económico de los comerciantes ya sean estos: microempresarios y pequeños comerciantes. Hay que reconocer que los socios son el eje fundamental de una cooperativa y mantenerlos satisfechos es el trabajo de la entidad, para de esta manera integrar personas participativas y forjadoras de su propio bienestar, claro está, con la ayuda de los servicios que oferta la cooperativa.

### **3.4 Promoción y publicidad**

El objetivo principal de la promoción y publicidad es captar a la mayor cantidad de clientes es decir, inducir a las personas al consumo del bien o servicio ofertado, por tal motivo es necesario realizar acciones y promociones para dar a conocer o impulsar su consumo.

La promoción y la publicidad, es estimular el consumo de los bienes y/o servicios por parte del cliente externo como interno con la finalidad de brindar una ventaja a los productos que oferta la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda., haciendo notar los beneficios, mismo diferentes y beneficiosos para los potenciales clientes.

Nuestra publicidad será: Original, creíble, atractiva, realista competitiva de una forma clara, simple, concisa y memorable, utilizando imágenes que proyecten seguridad, confianza, protección y fortaleza.

Las actividades promocionales a realizarse son:

1. Visitas personalizadas a los locales comerciales ofertando los servicios bancarios ofertados por la COAC "Acción y Desarrollo" Ltda.
2. Proporcionar el financiamiento de proyectos productivos

Además se considera la fase de introducción al mercado en la cual se ha encuentra la Naciente agencia y es necesario realizar publicidad y difusión a fin de hacer conocer a la mayor cantidad de personas los servicios ofertados.

Por tal motivo se considera como medios de propaganda:

### **Medios Electrónicos:**

- **Radio.**

La emisora que se ha elegido es la Radio Exa 92.5 por la sintonía que tiene en el Sector del mercado mayorista de la ciudad de Quito, para la elección de esta emisora se ha hecho necesario hacer observaciones y determinar la de mayor audiencia, al revisar la propaganda de la emisora se ha elegido que se pasará 10 veces en horario de 04:30 a 06:30 y en horario de 12:00 a 13:30 diez veces más, durante tres meses, luego se hará una para de un mes y se seguirá con la secuencia durante todo el año.

Para esta propaganda se buscará un SPOT que abarque todos los servicios de que brinda la COAC, el costo de esta publicidad será de 200 al mes.

- **Internet.**

Para la elaboración de la página oficial de la COAC se contratará una persona especializada, el presupuesto destinado para esta actividad es de

750 USD anual, por este medio se enviará publicidad, promociones, servicios y personal responsable.

#### **Medios Impresos:**

- **Hojas Volantes**

Para la entrega de hojas volantes es necesario elaborar 1000 por mes durante los primeros 6 meses puesto que se considera que la publicidad tiene que ser mayor en este periodo. El costo por los 1000 es de 50 USD; para repartir los volantes se utilizará una campaña de entrega tres veces por semana de forma alternada, en la entrega se tendrá una persona destinada para este proceso.

#### **Medios Alternativos:**

- Vallas móviles, (buses, taxis).
- Vallas en paradas de buses.
- Publicidad en el interior de medios de transportes masivo.

### **3.5 Postventa**

Para el análisis del Posventa es necesario hacer un análisis del medio interno el mismo que se encuentra constituido por factores o elementos que forman parte de la institución para lo cual para este diagnóstico se consideró los elementos principales como las fortalezas y debilidades

- **Fortalezas.-** Está constituida por los elementos positivos que posee la institución para el logro de metas y objetivos.
- **Debilidades.-** Están formados por los factores negativos los mismos que componen una limitante para el cumplimiento de metas y objetivos.

### **3.5.1 Estrategia de postventa**

#### **3.5.1.1 Supervisión de créditos prestados**

- **Fortaleza.-** Se garantiza la inversión del crédito prestado y por ende la recuperación de cartera será de forma más efectiva, es decir el índice de morosidad disminuye.
- **Debilidades.-** Se necesita emplear el tiempo de los colaboradores para que se haga la supervisión de la inversión de los créditos.

#### **3.5.1.2 Disminución el porcentaje de crédito.-** Disminuir el porcentaje de los créditos en un 0.5% después del segundo crédito siempre y cuando sea mayor a 8.000

- **Fortaleza.-** Solidifica la confianza de los socios y asegura la prestación de crédito.
- **Debilidades.-** Cuando la persona tenga varios créditos, la rentabilidad puede ser menor.

#### **3.5.1.3 Aumento del monto del crédito.-** Luego del quinto crédito y considerando si el cliente es cumplido aumentar hasta en un 25% del monto más alto.

- **Fortalezas.-** El socio tiene la factibilidad de hacer créditos por un mayor monto y por ende la fidelidad con la COAC es mayor.
- **Debilidades.-** Es necesario que el socio tenga bien planificado la inversión del crédito para que la COAC no sufra consecuencias y su cartera se vea con debilidades.

### **3.6 Características del personal de ventas**

Para el personal ejecutivo de comercialización se ha levantado las competencias laborales:

## 1. Datos de Identificación

<b>Institución:</b> COAC Acción y Desarrollo	<b>Unidad:</b> Administrativa
<b>Puesto:</b> Analista Comunicación	
<b>Nivel:</b> Profesional	<b>Puntos:</b> 703 ptos.

## 2. Misión del Puesto

DOTAR A LA COAC "Acción y Desarrollo" DE SERVICIOS DE COMUNICACION INTERNA Y EXTERNA QUE PERMITA DAR A CONOCER A LA OPINION PUBLICA UN CONOCIMIENTO CLARO DE LA MISION, VISION Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA COAC.

## 3. Actividades del Puesto

<b>Actividades del Puesto</b>	<b>F</b>	<b>CO</b>	<b>CM</b>	<b>Total</b>
Asesora a las autoridades de la COAC en el manejo de su relación con los medios de comunicación	5	5	4	<b>25</b>
Analiza y ejecuta el plan estratégico de comunicación externa (página web, monitoreo de medios, publicaciones, etc.) que permita difundir la gestión de la COAC	4	5	4	<b>24</b>
Define y ejecuta el plan estratégico de comunicación interna (intranet, correo interno, publicaciones, carteleras, etc.) para difundir entre el personal información sobre la gestión y los procesos institucionales que contribuya a crear un clima laboral favorable	4	5	4	<b>24</b>
Elabora documentales y reportajes de productos elaborados por la COAC "Acción y Desarrollo"	3	5	4	<b>23</b>
Realiza la coordinación de entrevistas para las autoridades de la COAC	2	4	4	<b>18</b>
Mantiene la relación entre medios de comunicación y autoridades y voceros de la Institución,	2	4	3	<b>14</b>
Realiza Informes a la Gerencia General sobre gestión de la unidad	1	2	2	<b>5</b>
Los demás productos orientados a brindar asesoría y soporte en comunicación organizacional	1	2	2	<b>5</b>

#### 4. Interfaz del Puesto

ACTIVIDADES ESENCIALES	INTERFAZ
	Nombres de las unidades, puestos, clientes, usuarios o beneficiarios directos de la actividad.
Asesora a las autoridades de la COAC en el manejo de su relación con los medios de comunicación	Gerente General, Unidades de la COAC
Analiza y ejecuta el plan estratégico de comunicación externa (página web, monitoreo de medios, publicaciones, etc.) que permita difundir la gestión de la COAC	Gerente General, Unidades Internas, Medios de comunicación. Proveedores de Internet, Proveedores Externos de Servicios
Define y ejecuta el plan estratégico de comunicación interna (intranet, correo interno, publicaciones, carteleras, etc.) para difundir entre el personal información sobre la gestión y los procesos institucionales que contribuya a crear un clima laboral favorable	Unidades Internas, Personal de la COAC, Medios de comunicación, Sistemas, Proveedores Externos de Servicios
Elabora documentales y reportajes de productos elaborados por la COAC	Gerencia Administrativa
Realiza la coordinación de entrevistas para las autoridades de la COAC	Gerencia Administrativa
Mantiene la relación entre medios de comunicación y autoridades y voceros de la Institución,	Gerente General, Unidades Internas de la COAC, Medios de Comunicación
Realiza Informes a la Gerencia General sobre gestión de la unidad	Gerente General
Los demás productos orientados a brindar asesoría y soporte en comunicación organizacional	Gerente General, Gerencia de Comercialización, Unidades Internas de la COAC.

#### 5. Conocimientos Requeridos:

Actividades esenciales	Conocimientos
Asesora a las autoridades de la COAC en el manejo de su relación con los medios de comunicación	Productos de la COAC / Políticas institucionales y manejo de herramientas de comunicación social.
Analiza y ejecuta el plan estratégico de comunicación externa (página web, monitoreo de medios, publicaciones, etc.) que permita difundir la gestión de la COAC	Productos y procesos de la COAC, / Políticas institucionales y manejo de herramientas de comunicación social.
Define y ejecuta el plan estratégico de comunicación interna (intranet, correo interno, publicaciones, carteleras, etc.) para difundir entre el personal información sobre la gestión y los procesos institucionales que contribuya a crear un clima laboral favorable	Técnicas y herramientas de comunicación social.
Elabora documentales y reportajes de productos elaborados por la COAC	Técnicas de comunicación social. Productos y Procesos de la COAC
Realiza la coordinación de entrevistas para las autoridades de la COAC	Conocimientos periodísticos, Relaciones Públicas

Mantiene la relación entre medios de comunicación y autoridades y voceros de la Institución	Ubicación geográfica de los medios de comunicación social.
Realiza Informes a la Gerencia General sobre gestión de la unidad	Conocimientos periodísticos, Relaciones Públicas, Manejo de Herramientas de Comunicación social
Los demás productos orientados a brindar asesoría y soporte en comunicación organizacional	Conocimientos periodísticos, Relaciones Públicas

## 6. Instrucción Formal Requerida:

Nivel de Instrucción Formal	Especifique el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (ejemplo, administración, economía, etc.).
Tercer Nivel	Profesional - 5 años	Comunicación Social

## 7. Experiencia Laboral Requerida:

Dimensiones de Experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	3 - 4 años
Especificidad de la experiencia	Específica
Contenido de la experiencia	Comunicación social

## 8. Destrezas Técnicas (específicas) Requeridas:

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación / asesoramiento	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.		X	
Inspección de productos o servicios	Realiza el control de calidad de los informes técnicos, legales o administrativos para detectar errores. Incluye proponer ajustes.		X	

Instrucción	Instruye sobre procedimientos técnicos, legales o administrativos a los compañeros de la unidad o proceso.		X	
Recopilación de información	Realiza un trabajo sistemático en un determinado lapso de tiempo para obtener la máxima y mejor información posible de todas las fuentes disponibles. (Obtiene información en periódicos, bases de datos, estudios técnicos etc.)		X	
Planificación y gestión	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, mecanismos de coordinación y control de la información.		X	
Planificación y gestión	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, mecanismos de coordinación y control de la información.		X	
Expresión oral	Comunica información relevante. Organiza la información para que sea comprensible a los receptores.		X	
Recopilación de información	Realiza un trabajo sistemático en un determinado lapso de tiempo para obtener la máxima y mejor información posible de todas las fuentes disponibles. (Obtiene información en periódicos, bases de datos, estudios técnicos etc.)		X	

## 9. Destrezas / Habilidades Conductuales (Generales)

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Baja	Media	Alta
Trabajo en equipo	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los demás.		X	
Construcción de relaciones	Construye relaciones, tanto dentro como fuera de la institución que le proveen información. Establece un ambiente cordial con personas desconocidas, desde el primer encuentro.		X	
Conocimiento del entorno organizacional	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución, con un sentido claro de lo que es influir en la institución.		X	
Iniciativa	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.		X	
Flexibilidad	Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. Decide qué hacer en función de la situación.		X	



Liderazgo	Constituye una guía para los integrantes del equipo de trabajo para el logro de objetivos institucionales, potenciando las destrezas y habilidades de sus integrantes	X		
-----------	---	---	--	--

## 10. Requerimientos de Selección y Capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
<b>Liste los Conocimientos</b>		
Productos de la COAC / Políticas institucionales y manejo de herramientas de comunicación social.	X	X
Productos y procesos de la COAC, / Políticas institucionales y manejo de herramientas de comunicación social.	X	X
Técnicas y herramientas de comunicación social.	X	
Técnicas de comunicación social. Productos y Procesos de la COAC	X	X
Conocimientos periodísticos, Relaciones Públicas	X	
Ubicación geográfica de los medios de comunicación social.	X	
Conocimientos periodísticos, Relaciones Públicas, Manejo de Herramientas de Comunicación social	X	
Conocimientos periodísticos, Relaciones Públicas	X	
<b>Liste la Instrucción Formal</b>		
<b>Comunicación Social</b>		
	X	
<b>Liste el Contenido de la Experiencia</b>		
<b>Comunicación social</b>		
	X	
<b>Liste las Destrezas Técnicas</b>		
Orientación / asesoramiento	X	
Inspección de productos o servicios	X	X

Instrucción	X	
Recopilación de información	X	X
Planificación y gestión	X	
Planificación y gestión	X	
Expresión oral	X	
Recopilación de información	X	X
<b>Liste las Destrezas Conductuales</b>		
Trabajo en equipo	X	X
Construcción de relaciones	X	X
Conocimiento del entorno organizacional		X
Iniciativa	X	
Flexibilidad	X	
Liderazgo	X	

## 11. Valoración del Puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
155	63	80	80	80	60	125	60

**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

### 3.7 Análisis de la competencia

La competencia directa que tiene la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda., se contempla a las COAC’s “Fernando Daquilema” e “Intiñan”, por la permanencia en el mercado, lo que se pretende disminuir con una agresiva campaña de marketing que nos permitirá el ingreso al mercado y de este modo mermar el impacto de estas COAC’s.

**Cuadro 2. Fortalezas y debilidades de la COAC.**

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Fernando Daquilema</b>	<p><b>1</b> Permanencia en el Mercado</p> <p><b>2</b> Enfoque al sector indígena</p> <p><b>3</b> Sistema Informático adecuado</p> <p><b>4</b> Personas ejecutivo calificado</p>	<p><b>5</b> Conformismo de los Administrativos</p> <p><b>6</b> Falta de manuales de procesos</p> <p><b>7</b> Escasas capacitaciones al personal</p> <p><b>8</b> Evolución de la liquidación</p>
<b>Intiñan</b>	<p><b>9</b> Imagen Corporativa</p> <p><b>10</b> Buen ambiente laboral</p> <p><b>11</b> Diversificación de productos y servicios</p> <p><b>12</b> Buena cobertura</p> <p><b>13</b> Buena aplicación de planes de mercadeo</p>	<p><b>14</b> Manejo inadecuado de recursos</p> <p><b>15</b> Infraestructura inadecuada</p> <p><b>16</b> Poco cumplimiento de normas y reglas</p> <p><b>17</b> Falta de capacitación del personal.</p>

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

## **CAPÍTULO IV**

### **4 Estudio Organizacional**

La COAC “Acción y Desarrollo Ltda.” para la realización de las diferentes actividades de la organización cuenta con 17 colaboradores distribuidos en las diferentes áreas de la Organización.

#### **Misión**

Somos una Institución de finanzas populares y economía solidaria, que realiza la intermediación financiera con finalidad social de derecho privado y de carácter intercultural, que brindamos servicios con ahínco y responsabilidad, asegurando el desarrollo socio económico de nuestros socios.

#### **Visión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. En el año 2013 se constituirá en una institución sólida, efectiva y eficiente con servicios financieros alternativos orientados al desarrollo socio económico de los sectores productivos.

#### **Principio**

La COAC “Acción y Desarrollo Ltda.” para la ejecución de sus actividades tiene siempre presente los siguientes principios:

- ✓ **Transparencia.-** Desarrollamos nuestro trabajo con calidez humana y profesionalismo, basándonos en la comunicación y la sinceridad, entre socios y clientes de la cooperativa.
- ✓ **Solidaridad.-** Apoyamos el mejoramiento de calidad de nuestros socios y clientes, buscando el fortalecimiento de sus finanzas y actuando con equidad.

- ✓ Confianza.- Somos una organización que genera confianza, en base a la solidez moral y financiera que nos caracteriza.
- ✓ Responsabilidad.- Contribuir al bienestar y desarrollo de la comunidad, promoviendo sinergia entre la Cooperativa, su personal, los socios y clientes y el conjunto de la sociedad.
- ✓ Honestidad.- Trabajamos con transparencia y honradez, cumpliendo siempre lo que ofrecemos.

### **Objetivos**

- ❖ Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados, mediante la prestación de: servicios financieros, conexos y complementarios a socios y terceros en el marco de las operaciones establecidas en la ley de cooperativas y su reglamento.
- ❖ Fomentar la cultura de ahorro de la comunidad; y prestación de servicios de créditos a sus socios;
- ❖ Otorgar créditos de manera oportuna con intereses razonables, en beneficio de sus cooperados.

### **Consejos de la COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”**

#### **Consejo de Administración:**

1. Sr. Héctor Pilataxi (Presidente)
2. Ing. César Carranqui
3. Ing. Hugo Fernández
4. Ing. Laura Yautibug
5. Sr. Manuel Lema Delgado
6. Dr. Segundo Pilamunga
7. Sra. Mercedes Chuqui
8. Sr. Arturo Caín Aucancela
9. Sra. Antonia Coro

#### **Consejo de Vigilancia**

10. Sr. Fabián Guayracaja (Presidente)
11. Sr. Nicolás Chuto

- 12. Sra. María Cunduri
- 13. Sr. Guillermo Herrera
- 14. Ing. Alfonso Ortiz

**Gerente General**

- 15. Lcdo. Alfredo Chucuri

La base del éxito de la COAC “Acción y Desarrollo Ltda.” ha dependido del arduo trabajo y esfuerzo de los colaboradores conjuntamente con el nivel administrativo que día a día va aportando al engrandecimiento de la organización, la misma que se ve reflejado en el prestigio del cual goza en la actualidad, pues su crecimiento no solo es interno sino también externo, en estos últimos años la empresa se ha expandido a agencias ubicados en diferentes Parroquias de la Provincia de Chimborazo , a la Provincia del Guayas, y la nueva sucursal en la Ciudad de Quito.

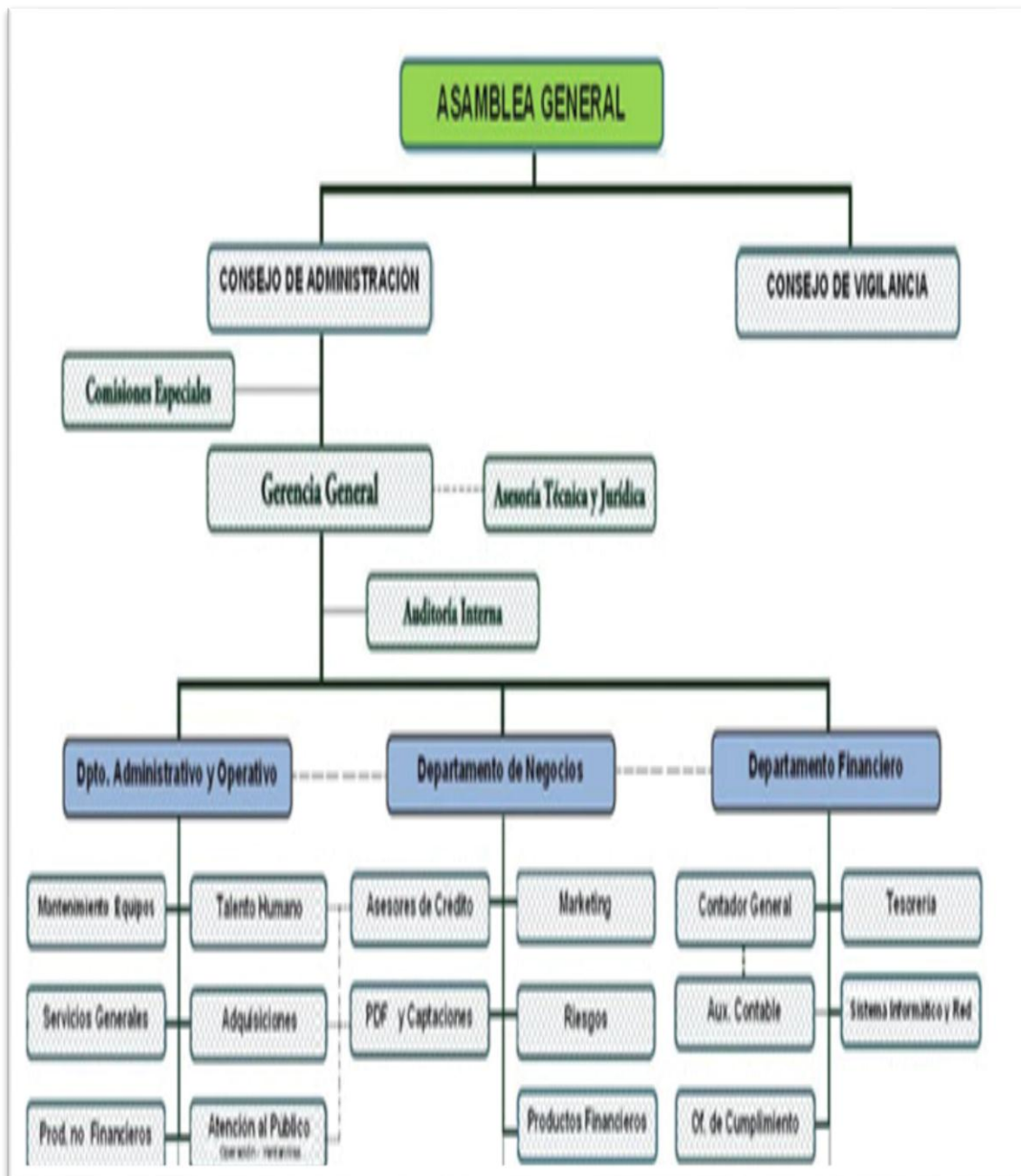
**4.1 Organización**

La Organización se constituye en el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización razonado de los recursos, la cual es realizado mediante la determinación de jerarquías, disposición, reciprocidad y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social, constituyéndose en un patrón de relaciones por medio de las cuales los colaboradores, bajo el mando del Gerente logran metas comunes.

En el diagnóstico desarrollado a las áreas existentes en la COAC “Acción y Desarrollo Ltda.” pudimos detectar que la estructura de organización no permita al colaborador conocer de forma clara las tareas y responsabilidades que tiene al momento de realizar sus actividades, esto ocasiona la incertidumbre al momento de distribuir o señalar las responsabilidades entre los miembros del grupo.

#### 4.1.1 Estructura Organizacional

Figura 2. Estructura organizacional



Fuente: COAC Acción y Desarrollo Ltda.

## 4.2 Estudio legal

El estado establece el marco, de las reglas legales que permiten la constitución y funcionamiento de una cooperativa. Es por ello que la COAC Acción y Desarrollo Ltda. Antes de empezar con el funcionamiento de su nueva agencia ubicado en las calles Ayapamba y Teniente Hugo Ortiz en la ciudad de Quito Provincia de Pichincha necesita cumplir ciertos requisitos los cuales se mencionan a continuación

### **Servicio de rentas internas (sri)**

#### **Actualización del ruc**

- Autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SPES)
- Escrituras de Constitución Nombramiento del Reglamento legal o agente de retención
- Solicitud para apertura de la clave patronal
- Presentar el original y entregar una copia de la cedula del Representante Legal o Agente de Retención
- Presentar el original del certificado de votación del último proceso electoral del Representante Legal.
- Entregar una copia de un documento que Certifique la dirección del domicilio fiscal a nombre del sujeto pasivo

**Procedimiento:** El contribuyente se acerca a cualquier ventanilla de atención al contribuyente del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional portando los requisitos antes mencionados e inscribe el Registro Único de Contribuyentes. (RUC).



## **Instituto ecuatoriano de seguridad social (iess)**

### **Requisitos para la apertura de clave patronal**

- Acta de constitución o estatutos de la COAC Acción y Desarrollo LTDA.
- Nombramiento del Representante Legal
- Ruc actualizado
- Copia de cedula y papeleta de votación del Representante Legal
- Carta de pago de un servicio básico del Representante Legal

**Procedimiento:** El Representante de la COOAC con todos los requisitos adjuntos deberá acercarse a la ventanilla del IESS para de esta forma obtener la Clave Patronal.

## **Municipio del distrito metropolitano de quito**

### **Requisitos para obtener la patente**

- Autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria(**SEPS**)
- Pago del impuesto de la COOAC Acción y Desarrollo Ltda.
- Pago de la Patente para el funcionamiento
- Copia del Ruc
- Copia de cedula y papeleta de votación del representante legal

**Procedimiento:** el representante legal de la COAC Acción y Desarrollo Ltda. Deberá acercarse a la ventilla asignada para seguir el proceso.

**Ministerio de relaciones laborales (mrl)**  
**Para contratar al personal**

Este trámite se lo realiza cuando ya se contrate al personal que elaborara en la nueva agencia de la COAC Acción y Desarrollo Ltda.

Cabe mencionar también que para el funcionamiento de la nueva Agencia la COAC Acción y Desarrollo Ltda. Deberá cumplir con la Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario la cual manifiesta:

**Art. 81.-** Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

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

**Art. 84.-** Certificado de funcionamiento.- Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán, tanto en matriz, como en sus agencias, oficinas o sucursales, la obligación de exhibir en lugar público y visible, el certificado de autorización de funcionamiento concedido por la Superintendencia.

**Art. 85.-** Solvencia y prudencia financiera.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

### 4.3 Estudio ambiental

#### 4.3.1 Antecedentes

La COAC al ser una empresa que presta servicios y con la apertura de la nueva agencia en la Ciudad de Quito causará un impacto ambiental, por lo consiguiente:

- ❖ Adquisición de Equipo de Oficina
- ❖ Adquisición de Útiles de Oficina
- ❖ Adquisición de Muebles y Enceres
- ❖ Instalación de Equipo de Alarma
- ❖ Energía, Comunicación, Movilización
- ❖ Publicidad
- ❖ Atención al Cliente

#### 4.3.2 Aplicación de la Matriz de Moore

Para la aplicación de esta matriz le daremos la siguiente escala de puntuación.

**Tabla 22. Escala de puntuación**

Escala de puntuación	
significativamente positivo	(3)
moderadamente positivo	(2)
levemente positivo	(1)
Neutral	
levemente negativo	(-1)
moderadamente negativo	(-2)
significativamente negativo	(-3)

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Tabla 23. Ponderación**

	CONTAMINACIÓN DEL AIRE	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	CONTAMINACIÓN DEL AGUA	SUM A	PROMED IO
Adquisición de Equipo de Oficina	-3	-1	-1	-5	-1,7
Adquisición de Útiles de Oficina	-3	-2	-2	-7	-2,3
Adquisición de Muebles y Enceres	-2	-3	1	-4	-1,3
Instalación de Equipo de Alarma	-3	-1	-1	-5	-1,7
Energía, Comunicación, Movilización	-3	-3	2	-4	-1,3
Publicidad	-2	-2	1	-3	-1,0
Atención al Cliente	-1	-1	-1	-3	-1,0
<b>SUMA</b>	<b>-17</b>	<b>-13</b>	<b>-1</b>		
<b>PROMEDIO</b>	<b>-2,4</b>	<b>-1,9</b>	<b>-0,1</b>		

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**ANÁLISIS:** De acuerdo a las actividades de impacto ambiental a realizarse con la apertura de la nueva agencia de la COAC“ Acción y Desarrollo” Ltda, y en base a la ponderación realizada anteriormente vemos que la actividad más contaminante sería la adquisición de Útiles de Oficina. Se puede considerar como impacto ambiental por el uso de papel para la impresión de comprobantes de pagos e ingresos, pero estos son necesarios para el desarrollo de las actividades comerciales.

### 4.3.3 Actividades para mitigar el impacto ambiental

**Cuadro 3. Actividades para mitigar el impacto ambiental**

<b>ADQUISICIÓN DE EQUIPO DE OFICINA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Utilizar el equipo necesario para el trabajo</li><li>❖ Comprar de preferencia equipos elaborados localmente.</li></ul>
<b>ADQUISICIÓN DE ÚTILES DE OFICINA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Reciclar</li><li>❖ Reutilizar</li><li>❖ Reducir</li></ul> <p>Al reciclar, ayudará a disminuir la contaminación debida por la generación de basura</p>
<b>ADQUISICIÓN DE MUEBLES Y ENCERES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Reciclaje, para que se les pueda dar otra utilidad, bien porque se le da otra oportunidad de uso o por el reciclaje de sus componentes.</li></ul>
<b>INSTALACIÓN DE EQUIPO DE ALARMA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Minimizar en lo posible el ruido.</li></ul>
<b>ENERGÍA, COMUNICACIÓN, MOVILIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Se debe minimizar en lo posible el consumo energético.</li><li>❖ Empleo de vehículos de bajo nivel de ruido.</li></ul>
<b>PUBLICIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Búsqueda de nuevas tecnologías</li><li>❖ Asimismo y a través de una campaña publicitaria, deben cambiarse los hábitos de utilizar los vehículos personales cuando ello no es necesario.</li></ul>
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Mediante la entrega de un manual de reciclaje para evitar la contaminación.</li></ul>

**Elaborado Por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

## **4.4 Estudio económico financiero**

### **4.4.1 Presupuesto de inversión**

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

### **4.4.2 Inversión variable**

Dentro de la inversión variable o capital de trabajo consta los certificados de aportación de los socios, al considerar un número de 138 socios de acuerdo a los datos obtenidos al realizar el estudio de mercado efectuado en la proyección de la demanda por un valor de \$ 15,00 en certificados de aportación, se obtiene un valor de \$ 2.070,00 También necesitamos dinero en efectivo para cubrir los gastos iniciales y la entrega de créditos que son demandados por los socios en los primeros meses de la apertura de la Sucursal dándonos un valor total de \$ 150.000,00.

### **4.4.3 Inversión diferida**

Aquí se hace constar el estudio de factibilidad considerado por un valor de \$ 1.000 y el costo de instalación del sistema contable por \$ 500,00 en total por un valor de \$ 1.500,00.

### **4.4.4 Inversión fija**

La inversión fija está considerando lo que es Muebles de oficina, Enseres de Oficina, Equipos de Oficina y Equipo de Computación, los mismos que se detallan a continuación. \$ 3.305,00

#### 4.4.4.1 Muebles de Oficina

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

#### Muebles de oficina

**Tabla 24. Muebles de oficina**

DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Sillas Giratorias	4	\$ 125,00	\$ 500,00
Sillones Metálicas	8	\$ 60,00	\$ 480,00
Archivador 4 Gavetas	3	\$ 250,00	\$ 750,00
Estaciones de trabajo	3	\$ 350,00	\$ 1.050,00
Mampara	1	\$ 400,00	\$ 400,00
Rotulo total	1	\$ 125,00	\$ 125,00
<b>Total</b>			<b>\$ 3305,00</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

Se necesitará \$ 3305,00 dólares anuales para la adquisición de muebles de oficina para el normal funcionamiento de la agencia en la ciudad de Quito.

#### 4.4.4.2 Equipos de oficina

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

**Tabla 25. Equipos de oficina**

DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Sumadora	1	\$ 85,00	\$ 85,00
Teléfono inalámbrico	1	\$ 120,00	\$ 120,00
Fax	1	\$ 280,00	\$ 280,00
<b>Total</b>			<b>\$ 485,00</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

El equipo de oficina a utilizar asciende a 485 USD, cuyo valor representa el total de equipos de oficina detallados en el cuadro anterior. Como son la sumadora, el teléfono caja fuerte, teléfonos para llamadas a celular y fax.

#### 4.4.4.3 Equipos de computación

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

**Tabla 26. Equipos de computación**

DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Computadoras	4	\$ 900,00	\$ 3.600,00
Impresoras	4	\$ 250,00	\$ 1.000,00
<b>Total</b>			<b>\$ 4.600,00</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

El equipo de cómputo descrito anteriormente, que permitirá desarrollar de manera eficiente el servicio asciende a 4.600,00USD con 4 computadoras y 4 impresoras para que funcione en red dentro de la nueva sucursal de la COAC Acción y Desarrollo.

**Tabla 27. Resumen de activos fijos**

DETALLE	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Muebles y enceres de oficina	\$ 3.305,00	39%
Equipo de oficina	\$ 485,00	6%
Equipos de computo	\$ 4.600,00	55%
<b>Total</b>	<b>\$ 8.390,00</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho



## INVERSIÓN DIFERIDA

Como inversión diferida constan, trámites, mantenimiento del sistema, diseño y adecuación y estudio de factibilidad por un valor de 3000 dólares.

**Tabla 28. Activos intangibles**

DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Permiso de funcionamiento	1	\$ 900,00	\$ 900,00
sistema contable	1	\$ 500,00	\$ 500,00
Diseño y adecuación	1	\$ 600,00	\$ 600,00
Estudio de factibilidad	1	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
<b>Total</b>			<b>\$ 3.000,00</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

## CAPÍTULO V

### 5 Presupuesto

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

#### 5.1 Ingresos

**Tabla 29. Ingresos**

<b>CUENTAS</b>	<b>ANUALES</b>
Depósitos en bancos y otras instituciones	\$ 50,00
Interés Cartera de créditos de consumo	\$ 7.500,00
Interés Cartera de créditos para el microcrédito	\$ 16.500,00
De mora	\$ 220,00
Comisión Administrativa	\$ 2.871,00
Comisiones de ejercicio	\$ 6.000,00
Otros Ingresos	\$ 7.916,00
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 41.057,00</b>

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

Los ingresos de la Cooperativa provienen de los intereses ganados en los créditos concedidos a una tasa de interés del 15% para créditos de consumo y al 22% el microcrédito, tasas determinadas por el Consejo de Administración.

#### 5.1.1 Egresos

*DEPRECIACION ANUAL*

$$= \frac{VALOR HISTORICO AJUSTADO - VALOR RESIDUAL}{AÑOS DE VIDA UTIL}$$

El valor residual será de cero (0) para la depreciación de todos los activos

$$MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA = \frac{3305 - 0}{10} = 330.5$$

$$EQUIPO DE OFICINA = \frac{485-0}{10}=48.5$$

$$EQUIPO DE OFICINA = \frac{4600 - 0}{3} = 1534$$

### Depreciación de activos fijos

**Tabla 30. Depreciación de activos fijos**

<b>ACTIVOS</b>	<b>VALOR</b>	<b>DEPRECIACIÓN ANUAL</b>
Muebles y enseres de oficina	\$ 3.305,00	\$ 3.30,50
Equipo de oficina	\$ 485,00	\$ 48,50
Equipos de computo	\$ 4.600,00	\$ 1.534,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 8.390,00</b>	<b>\$ 1.913,00</b>

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

#### 5.1.2 Servicios Básicos

Para el presente proyecto, la energía eléctrica se calculó tomando en cuenta el promedio de consumo de los locales aledaños del área comercial que poseen similares números de equipos de cómputo, para el agua se consideró la pensión básica, las comunicaciones se toma en cuenta el valor del teléfono un promedio en base al pago por telefonía de una de las agencias de la cooperativa con similares características de la ciudad de Riobamba.

A continuación se presenta un cuadro con los valores para cada rubro en forma numérica.

**Tabla 31. Servicios básicos**

<b>DETALLE</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
Energía eléctrica	\$ 35,00	\$ 420,00
Agua potable	\$ 5,00	\$ 60,00
Teléfono	\$ 30,00	\$ 360,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$840,00</b>

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

### **5.1.3 Gasto Publicidad**

Las instituciones cooperativistas con la finalidad de darse a conocer utilizan las diversas técnicas de marketing, entre ellas la más utilizada es la publicidad y la promoción, la misma que la nueva agencia de la Cooperativa Acción y Desarrollo en la ciudad de Quito tiene previsto gastar un promedio de 312,50dólares en publicidad al mes y presupuestado anualmente 3.750,00dólares el primer año, el mismo resumen se presenta a continuación en el siguiente cuadro.

**Tabla 32. Publicidad**

<b>DETALLE</b>	<b>COSTO MENSUAL</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Radio (mensual)	\$ 200,00	\$ 2.400,00
Hojas volantes	\$ 50,00	\$ 600,00
Internet	62,50	750,00
<b>Total</b>	<b>\$ 312,50</b>	<b>\$ 3.750,00</b>

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

#### 5.1.4 Otros gastos

**TABLA 33. Otros gastos**

<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>Valor ANUAL</b>
Depósitos de ahorro	\$ 550,00
Provisión general de cartera de créditos	\$ 1.300,00
Limpieza Y Aseo	\$ 120,00
Seguro robos e incendios	\$ 240,00
Programas de computación	\$ 500,00
Suministros diversos	\$ 240,00
Proveeduría	\$ 120,00
Mantenimiento y reparaciones	\$ 360,00
Arriendo	\$ 12.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 15000.430,00</b>

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

#### 5.1.5 Gastos administrativos

Para iniciar con las operaciones de la Cooperativa se trabajara con 1 persona que sería el Jefe de la agencia, un oficial de crédito, una persona que cumplirá las funciones de secretaria y atención al cliente y una persona que se encontrara en caja.

**Tabla 34. Gastos administrativos**

<b>DETALLE</b>	<b>COSTO MENSUAL</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Jefe de agencia	\$ 500	\$ 6.000,00
Oficial de crédito	\$ 400	\$ 4.800,00
Atención al cliente	\$ 340	\$ 4.080,00
Cajero	\$ 340	\$ 4.080,00
<b>Total</b>	<b>\$ 1.580,00</b>	<b>\$ 18.960,00</b>

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

Se deja en claro, que inicialmente el personal administrativo y operativo será multifuncionales y según el crecimiento de la agencia se incorporará al personal necesario.

**Tabla 35. Gastos operación**

CUENTA	GASTOS DE OPERACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	1 SEMESTRE
450105	REMUNERACIONES MENSUALES							
45010505	Remuneracioness Mensuales	\$ 1.580,00	\$ 1.580,00	\$ 1.580,00	\$ 1.580,00	\$ 1.580,00	\$ 1.580,00	\$ 9.480,00
450110	BENEFICIOS SOCIALES							
45011005	Decimo Tercer Sueldo	\$ 132,00	\$ 132,00	\$ 132,00	\$ 132,00	\$ 132,00	\$ 132,00	\$ 790,00
45011010	Fondos de Reserva	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
450120	APORTES AL IESS							
45012005	Aportes al IESS	\$ 191,97	\$ 191,97	\$ 191,97	\$ 191,97	\$ 191,97	\$ 191,97	\$ 1.151,82

**Elaborado por:** Mónica Morocho y Nancy Espinoza

## 5.2 Estructura del financiamiento

### 5.2.1 Estructura de la inversión

**Tabla 36. Inversión variable**

<b>Inversión variable</b>	<b>\$ 150.000,00</b>
Aportación de los socios	\$ 2.070,00
Efectivo para crédito	\$ 150.000,00
Inversión diferida	\$ 1.500,00
Sistema contable	\$ 500,00
Estudio de factibilidad	\$ 1.000,00
Inversión fija	\$ 8.390,00
Activos fijos	\$ 8.390,00
<b>Inversión total</b>	<b>\$ 161.960,00</b>

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

En inversión variable tenemos un valor de \$ 159.000,00, inversión diferida \$1.500 y en inversión fija un valor de \$ 8.390,00 lo que da una inversión total de \$ 161.960,00.

**Tabla 37. Balance general**

<b>11</b>	<b>Fondos disponibles</b>				<b>\$ 152.070,00</b>
1103	Bancos y otras instituciones financieras			\$161.960,00	
110305	Bancos y otras instituciones financieras		\$ 161.960,00		
18	Propiedades y equipos				\$ 8.390,00
1805	Muebles y enceres y equipo de oficina		\$ 3.790,00		
180505	Muebles de oficina	\$ 3.305,00			
18050505	Equipo de oficina	\$ 485,00			
1806	Equipo de computo			\$ 4.600,00	
180605	Equipo de computo		\$ 4.600,00		



1806050 5	Equipo de computo	\$ 4.600,00			
19	Otros activos				\$ 1.500,00
1905	Gastos diferidos			\$ 1.500,00	
190520	Programas de computación		\$ 500,00	.	
1905200 5	Programas de computación	\$ 500,00			
190590	Otros		\$ 1.000,00		
1905251 0	Otros activos diferidos	\$ 1.000,00			
	<b>Total activos</b>				<b>\$ 161.960,00</b>

#### Pasivos

Obligaciones financieras	0,00
Obligaciones con instituciones financieras	0,00

#### Patrimonio

<b>31</b>	<b>Capital social</b>				<b>\$ 159.890,00</b>
3103	Aportes de socios			\$ 2.070,00	
310305	Aporte de socios		\$2.070,00		
31030505	Aporte de socios	\$ 2.070,00			
	Saldo de la matriz			\$ 150.000,00	
	Total patrimonio				\$ 2.070,00
	<b>Total Activo más Pasivo</b>				<b>\$ 161.960,00</b>

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

## 5.2.2 Proyección del estado de resultados anual

**TABLA 38. PROYECCION DEL ESTADO DE RESULTADOS ANUAL**

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
	<b>INGRESOS</b>													
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS													
5101	DEPÓSITOS													
5101101	DEPÓSITOS EN BANCOS Y OTRAS INSTIT													
51011005	Depósitos en bancos y otras instituciones	4,16	4,16	4,16	4,16	4,16	4,16	4,16	4,16	4,16	4,16	4,16	4,16	50,00
5104	INTERESES DE CARTERA DE CRÉDITOS													
510410	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO													
51041005	Cartera de créditos de consumo	625,00	625,00	625,00	625,00	625,00	625,00	625,00	625,00	625,00	625,00	625,00	625,00	7.500,00
51042005	Cartera de créditos para la microempresa	1.375,00	1.375,00	1.375,00	1.375,00	1.375,00	1.375,00	1.375,00	1.375,00	1.375,00	1.375,00	1.375,00	1.375,00	16.500,00

510430	DE MORA													
51043005	De mora	2,00	4,55	6,83	10,03	11,97	14,42	15,39	19,08	23,50	29,44	37,27	45,58	220,00
54	INGRESOS POR SERVICIOS													
54050510	Comisión Administrativa	72,00	79,00	80,00	112,00	96,00	128,00	120,00	200,00	320,00	384,00	560,00	720,00	2.871,00
56	OTROS INGRESOS													
56042005	Intereses y comisiones de ejercicio	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	6.000,00
5690	OTROS													
569005	OTROS													
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$2.778,16</b>	<b>\$2.827,71</b>	<b>\$2.878,99</b>	<b>\$2.971,79</b>	<b>\$3026,85</b>	<b>\$3.144,24</b>	<b>\$3.236,75</b>	<b>\$3.439,88</b>	<b>\$3.707,52</b>	<b>3.949,56</b>	<b>\$4.339,78</b>	<b>\$4.755,76</b>	<b>\$41.057,00</b>

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
	<b>Gastos</b>													
<b>41</b>	INTERESES CAUSADOS													
<b>4101</b>	Obligaciones con el público													
<b>410115</b>	Depósitos de ahorro													
<b>41011505</b>	Depósitos de ahorro	45,83	45,83	45,83	45,83	45,83	45,83	45,83	45,83	45,83	45,83	45,83	45,83	550,00
<b>410130</b>	Depósitos a plazo													
<b>44</b>	PROVISIONES													
<b>45010505</b>	Provisión general de cartera de créditos	108,33	108,33	108,33	108,33	108,33	108,33	108,33	108,33	108,33	108,33	108,33	108,33	1.300,00
<b>45010505</b>	Remuneraciones mensuales	1.580,00	1.580,00	1.580,00	1.580,00	1.580,00	1.580,00	1.580,00	1.580,00	1.580,00	1.580,00	1.580,00	1.580,00	18.960,00
<b>450110</b>	Beneficios sociales													
<b>45011005</b>	Décimo Tercer Sueldo	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	790,00
<b>450120</b>	Aportes al IESS													
<b>45012005</b>	Aportes al IESS	191,79	191,79	191,79	191,79	191,79	191,79	191,79	191,79	191,79	191,79	191,79	191,79	1.151,82
<b>450190</b>	Arriendo	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	12.000,00
<b>450315</b>	Publicidad y propaganda													
<b>45031505</b>	Publicidad y propaganda	312,50	312,50	312,50	312,50	312,50	312,50	312,50	312,50	312,50	312,50	312,50	312,50	3.750,00
<b>45032005</b>	Energía y Agua	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	840,00
<b>450390</b>	Otros servicios													
<b>45039050</b>	Limpieza Y Aseo	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	120,00
<b>45052505</b>	Muebles, enseres y equipos	21,54	21,54	21,54	21,54	21,54	21,54	21,54	21,54	21,54	21,54	21,54	21,54	330,50

	oficina														
45052515	Equipos de oficina	4,04	4,04	4,04	4,04	4,04	4,04	4,04	4,04	4,04	4,04	4,04	4,04	4,04	48,50
450530	Equipos de computación														
45053005	Equipos de computación	127,83	127,83	127,83	127,83	127,83	127,83	127,83	127,83	127,83	127,83	127,83	127,83	127,83	1.534,00
45060515	Seguro robos e incendios	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	240,00
450625	Programas de computación														
45062505	Programas de computación	41,66	41,66	41,66	41,66	41,66	41,66	41,66	41,66	41,66	41,66	41,66	41,66	41,66	500,00
4507	Otros gastos														
450705	Suministros diversos														
45070505	Suministros diversos	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	240,00
45070510	Proveeduría	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	120,00
450715	Mantenimiento y reparaciones														
45071505	Mantenimiento y reparaciones	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	120,00
	TOTAL GASTOS	\$3.705,52	\$3.705,52	\$3.705,52	\$3.705,52	\$3.705,52	\$3.705,52	\$3.705,52	\$3.705,52	\$3.705,52	\$3.705,52	\$3.705,52	\$3.705,52	\$3.705,52	\$42.594,82
36	PERDIDAS / GANANCIAS	(\$927,36)	(\$877,81)	(\$826,53)	(\$733,73)	(\$678,67)	(\$561,28)	(\$468,77)	(\$265,64)	\$ 2,00	\$ 244,04	\$ 634,26	\$1.050,24	(\$1.537,82)	

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

### 5.2.3 Proyección del estado de resultados por años

**Tabla 39. Proyección del estado de resultados por años**

CÓDIGO	CUENTA	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
51	DEPÓSITOS					
5101	DEPÓSITOS EN BANCOS Y OTRAS INSTIT					
5101101	Depósitos en bancos y otras instituciones	\$ 50,00	\$ 53,00	\$ 55,00	\$ 58,00	\$ 61,00
51011005	INTERESES DE CARTERA DE CRÉDITOS					
5104	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO					
510410	Cartera de créditos de consumo	\$ 7.500,00	\$ 9.000,00	\$ 10.800,00	\$ 12.960,00	\$ 15.552,00
51041005	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROE					
510420	Cartera de créditos para la microempresa	\$ 16.500,00	\$ 20.625,00	\$ 25.781,25	\$ 32.226,56	\$ 40.283,20
51042005	DE MORA					
510430	De mora	\$ 220,00	\$ 231,00	\$ 243,00	\$ 255,00	\$ 267,00
51043005	INGRESOS POR SERVICIOS					
54	SERVICIOS COOPERATIVOS					
5405	SERVICIOS COOPERATIVOS					
540505	Comisión Administrativa	\$ 2.871,00	\$ 3.015,00	\$ 3.165,00	\$ 3.324,00	\$ 3.490,00
54050510	OTROS INGRESOS					
56	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIERO					
5604	INTERESES Y COMISIONES DE EJERCICIO					
560420	Intereses y comisiones de ejercicio	\$ 6.000,00	\$ 6.300,00	\$ 6.615,00	\$ 6.946,00	\$ 7.293,00
56042005	OTROS					
5690	OTROS					
569005	Otros Ingresos	\$ 7.916,00	\$ 8.312,00	\$ 8.727,00	\$ 9.164,00	\$ 9.622,00
	TOTAL INGRESOS	\$ 41.057,00	\$ 47.536,00	\$ 55.386,25	\$ 64.933,56	\$ 76.568,20
	Gastos					
41	INTERESES CAUSADOS					

<b>4101</b>	Obligaciones con el público					
<b>410115</b>	Depósitos de ahorro					
<b>41011505</b>	Depósitos de ahorro	\$ 550,00	\$ 578,00	\$ 606,00	\$ 637,00	\$ 669,00
<b>410130</b>	Depósitos a plazo					
<b>41013005</b>	Depósitos a plazo	0,00	\$ 2.500,00	\$ 2.625,00	\$ 2.756,00	\$ 2.894,00
<b>44</b>	PROVISIONES					
<b>4501</b>	Provisión de cartera					
<b>450105</b>	Cartera de créditos					
<b>45010505</b>	Provisión general de cartera de créditos	\$ 1.300,00	\$ 1.365,00	\$ 1.433,00	\$ 1.505,00	\$ 1.580,00
<b>45</b>	GASTOS DE OPERACION					
<b>4501</b>	Gastos de personal					
<b>450105</b>	Remuneraciones mensuales					
<b>45010505</b>	Remuneraciones mensuales	\$ 18.960,00	\$ 19.908,00	\$ 20.903,00	\$ 21.949,00	\$ 23.046,00
<b>450110</b>	Beneficios sociales					
<b>45011005</b>	Décimo Tercer Sueldo	\$ 790,00	\$ 829,50	\$ 871,00	\$ 915,00	\$ 960,00
<b>450120</b>	Aportes al IESS					
<b>45012005</b>	Aportes al IESS	\$ 1.151,82	\$ 1.209,00	\$ 1.270,00	\$ 1.333,00	\$ 1.400,00
<b>450190</b>	Otros	\$ 5.000,00	\$ 5.250,00	\$ 5.513,00	\$ 5.788,00	\$ 6.078,00
<b>450315</b>	Publicidad y propaganda					
<b>45031505</b>	Publicidad y propaganda	\$ 6.750,00	\$ 2.520,00	\$ 2.646,00	\$ 2.778,00	\$ 2.917,00
<b>45032005</b>	Energía y Agua	\$ 840,00	\$ 882,00	\$ 926,00	\$ 972,00	\$ 1.021,00
<b>450390</b>	Otros servicios					
<b>45039050</b>	Limpieza Y Aseo	\$ 120,00	\$ 126,00	\$ 132,00	\$ 139,00	\$ 146,00
<b>4505</b>	Depreciaciones					
<b>450525</b>	Muebles, enseres y equipos de oficina					
<b>45052505</b>	Muebles, enseres y equipos de oficina	\$ 331,00	\$ 331,00	\$ 331,00	\$ 331,00	\$ 331,00
<b>45052515</b>	Equipos de oficina	\$ 49,00	\$ 49,00	\$ 49,00	\$ 49,00	\$ 49,00
<b>450530</b>	Equipos de computación					
<b>45053005</b>	Equipos de computación	\$ 1.534,00	\$ 1.534,00	\$ 1.534,00	\$ 1.534,00	\$ 1.534,00
<b>4506</b>	Amortizaciones					
<b>450605</b>	Gastos anticipados					
<b>45060515</b>	Seguro robos e incendios	\$ 240,00	\$ 252,00	\$ 265,00	\$ 278,00	\$ 292,00
<b>450625</b>	Programas de computación					
<b>45062505</b>	Programas de	\$ 500,00	\$ 525,00	\$ 551,00	\$ 579,00	\$ 608,00

	computación					
<b>4507</b>	Otros gastos					
<b>450705</b>	Suministros diversos					
<b>45070505</b>	Suministros diversos	\$ 240,00	\$ 252,00	\$ 265,00	\$ 278,00	\$ 292,00
<b>45070510</b>	Proveeduría	\$ 120,00	\$ 126,00	\$ 132,00	\$ 139,00	\$ 146,00
<b>450715</b>	Mantenimiento y reparaciones					
<b>45071505</b>	Mantenimiento y reparaciones	\$ 120,00	\$ 126,00	\$ 132,00	\$ 139,00	\$ 146,00
	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>\$ 42.595,82</b>	<b>\$ 47.130,00</b>	<b>\$ 49.389,38</b>	<b>\$ 51.765,84</b>	<b>\$ 54.258,29</b>
<b>36</b>	<b>PERDIDAS / GANANCIAS</b>	<b>(\$ 1.538,82)</b>	<b>\$ 406,00</b>	<b>\$ 5.996,88</b>	<b>\$ 13.167,72</b>	<b>\$ 22.309,92</b>

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

**Tabla 40. Proyección del estado de resultados por años**

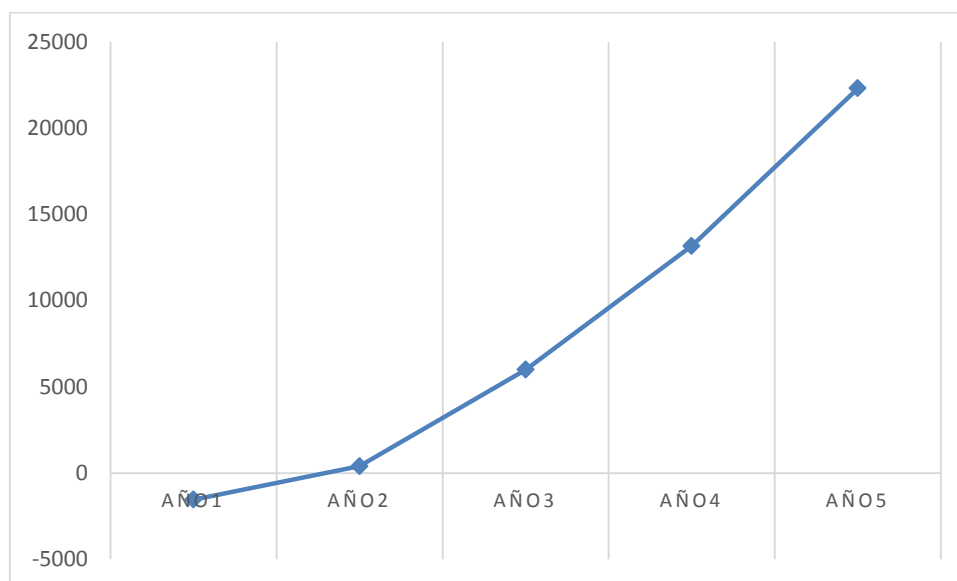
DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CREDITOS	\$ 500.000,00	\$ 625.000,00	\$ 781.250,00	\$ 976.562,5	\$ 1:220.703,13
AHORROS	\$ 200.000,00	\$ 250.000,00	\$ 312.500,00	\$ 390.625,00	\$ 488.281,25
CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	\$ 20.000,00	\$ 25.000,00	\$ 31.250,00	\$ 39.062,50	\$ 48.828,125
DEPOSITOS A PLAZO	0,00	\$ 20.000,00	\$ 20.000,00	\$ 30.000,00	\$ 40.000,00

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho



## 5.2.4 Representación gráfica de la utilidad o pérdida proyectada

**Gráfico 15. Representación gráfica de la utilidad o perdida proyectada**



**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

## 5.2.5 Flujo de caja

El estado de flujo de caja proporciona una base para evaluar con mayor objetividad la liquidez o solvencia de la nueva Sucursal. Este flujo se centra en estimaciones de entradas y salidas de efectivo bajo los criterios cuanto y cuando.

Se detallan los temas más relevantes que se usan para la elaboración del flujo de efectivo:

- Los depósitos son proyecciones en base a las encuestas que se aplicó a los socios, de acuerdo a la aceptación que tienen la apertura de la sucursal.
- Las inversiones son de 15000 que tienen que captar el primer mes para que puedan operar el resto de meses.
- Los intereses que se presenta en el flujo de efectivo son de lo que van a colocar 500.000 mil dólares durante todo el primer año, de los cuales

200.000 mil dólares se colocara en créditos de consumo con los intereses antes indicados, y los 300.000 mil dólares en microcréditos al 15% y 22% sucesivamente.

- También se pagan intereses ya sea en depósitos a la vista y en depósitos a plazo fijo de las captaciones que se realizara durante el año de los cuales seria \$ 21.000,00 dólares de los \$ 350.000,00 que se pretende captar.

**Tabla 41. Flujo de caja de efectivo**

<b>RUBROS</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Intereses ganados	\$ 96.000,00	\$ 100.800,00	\$ 105.840,00	\$ 111.132,00	\$ 116.689,00
Depósitos	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Inversiones	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Intereses de créditos	\$ 96.000,00	\$ 100.800,00	\$ 105.840,00	\$ 111.132,00	\$ 116.689,00
Comisiones ganadas	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Por cartera de crédito	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Ingresos por servicios	\$ 13.916,00	\$ 14.612,00	\$ 15.342,00	\$ 16.110,00	\$ 16.915,00
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 109.916,00</b>	<b>\$ 115.412,00</b>	<b>\$ 121.182,00</b>	<b>\$ 127.242,00</b>	<b>\$133.604,00</b>
Intereses pagados causados	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Obligaciones con el público	\$ 550,00	\$ 688,00	\$ 859,00	\$ 1.074,00	\$ 1.343,00
Por créditos otras instituciones financieras	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Otros intereses y descuentos	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Provisiones	\$ 1.300,00	\$ 1.430,00	\$ 1.573,00	\$ 1.730,00	\$ 1.903,00
Por inversiones	21000	22050	23153	24310	25526
Por cartera de crédito	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
<b>GASTOS DE OPERACION</b>	<b>\$ 24.963,00</b>	<b>\$ 26.079,00</b>	<b>\$ 27.250,00</b>	<b>\$ 28.480,00</b>	<b>\$ 29.771,00</b>
Gastos de personal	\$ 19.750,00	\$ 20.738,00	\$ 21.774,00	\$ 22.863,00	\$ 24.006,00

Servicios varios	\$ 840,00	\$ 882,00	\$ 926,00	\$ 972,00	\$ 1.021,00
Impuestos contribuciones y multas	\$ 1.000,00	\$ 1.050,00	\$ 1.103,00	\$ 1.158,00	\$ 1.216,00
Depreciaciones	\$ 1.913,00	\$ 1.913,00	\$ 1.913,00	\$ 1.913,00	\$ 1.913,00
Amortizaciones	\$ 740,00	\$ 740,00	\$ 740,00	\$ 740,00	\$ 740,00
Otros gastos	\$ 720,00	\$ 756,00	\$ 794,00	\$ 833,00	\$ 875,00
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>\$ 47.813,00</b>	<b>\$ 50.246,00</b>	<b>\$ 52.835,00</b>	<b>\$ 55.594,00</b>	<b>\$ 58.543,00</b>
<b>GANANCIA O PERDIDA DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 62.103,00</b>	<b>\$ 65.166,00</b>	<b>\$ 68.348,00</b>	<b>\$ 71.647,00</b>	<b>\$ 75.061,00</b>
(-) 15% participación trabajadores	\$ 9.315,00	\$ 9.775,00	\$ 10.252,00	\$ 10.747,00	\$ 11.259,00
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>\$ 52.788,00</b>	<b>\$ 55.391,00</b>	<b>\$ 58.096,00</b>	<b>\$ 60.900,00</b>	<b>\$ 63.802,00</b>
(-)22% impuesto a la renta	\$ 11.632,00	\$ 12.186,00	\$ 12.781,00	\$ 13.398,00	\$ 14.036,44
<b>(=) UTILIDAD NETA</b>	<b>\$ 41.156,00</b>	<b>\$ 43.205,00</b>	<b>\$ 45.315,00</b>	<b>\$ 47.502,00</b>	<b>\$ 49.765,00</b>

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

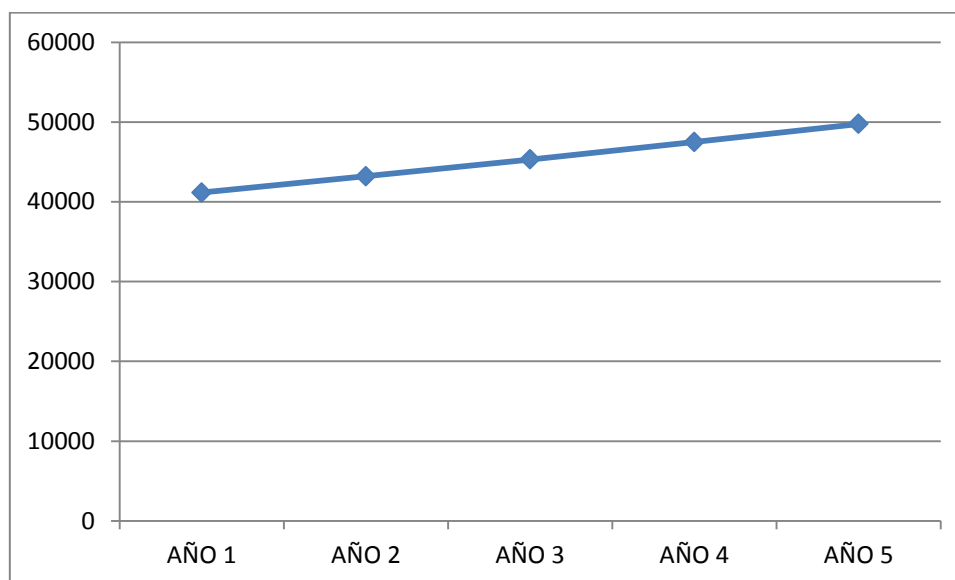
### Explicación:

Para el Flujo de caja se considera los ingresos y egresos proyectados de los 5 años.

De acuerdo a la variación anual de la inflación se hizo un incremento del 5% anual para cada rubro de la proyección, tanto de los ingresos como de los egresos.

Representación gráfica de flujos de efectivo proyectado para cinco años.

**Gráfico 16. Representación de flujos de efectivo proyectado para cinco años**



## 5.2.6 Composición de la inversión

### Cálculo analítico del punto de equilibrio

**Tabla 42. Clasificación de los costos**

<b>COSTOS FIJOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTOS VARIABLES</b>	<b>CANTIDAD</b>
Sueldos	\$ 18.960,00	Suministros	\$ 240,00
Arriendo	\$ 1.000,00	Servicios básicos	\$ 840,00
Publicidad	\$ 3.750,00	Limpieza y aseo	\$ 120,00
Depreciación	\$ 1.913,00		
Amortización	\$ 740,00		
<b>Total</b>	<b>\$ 26.363,00</b>		<b>\$ 1.200,00</b>

**Elaborado Por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

Para el cálculo del punto de equilibrio se parte de la concepción de que este punto los ingresos totales son iguales a los costos totales.

La fórmula a utilizar será:

Punto de equilibrio en dólares  $\text{INGRESOS} - \text{COSTOS} = \text{COSTOS FIJOS}$

$$\text{PUNTO DE EQUILIBRIO EN DOLARES} = \frac{\text{COSTOS FIJOS}}{\frac{1 - \text{COSTOS VARIABLES}}{\text{INGRESOS}}}$$

$$\text{PUNTO DE EQUILIBRIO EN DOLARES} = \frac{26363,00}{\frac{1 - 1200}{41057}}$$

$$\text{PUNTO DE EQUILIBRIO EN DOLARES} = \$ 27.156,73$$

### Punto de equilibrio

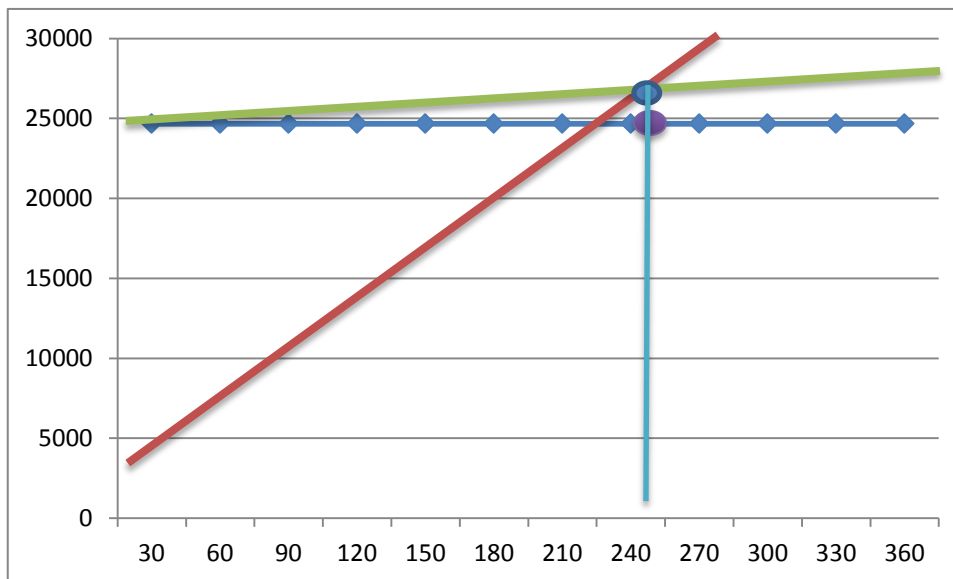
#### Datos para graficar el punto de equilibrio

Tabla 43. Punto de equilibrio

COSTOS FIJOS	COSTOS TOTALES	INGRESOS TOTALES	TIEMPO EN DIAS
\$ 24.669,67	\$ 26.230,00	\$ 2.778,00	30
\$ 24.669,67	\$ 26.308,00	\$ 5.606,00	60
\$ 24.669,67	\$ 26.390,00	\$ 8.485,00	90
\$ 24.669,67	\$ 26.476,00	\$ 11.457,00	120
\$ 24.669,67	\$ 26.566,00	\$ 14.484,00	150
\$ 24.669,67	\$ 26.661,00	\$ 17.628,00	180
\$ 24.669,67	\$ 26.760,00	\$ 20.864,00	210
\$ 24.669,67	\$ 26.865,00	\$ 24.304,00	240
\$ 24.669,67	\$ 26.975,00	\$ 28.012,00	270
\$ 24.669,67	\$ 27.090,00	\$ 31.961,00	300
\$ 24.669,67	\$ 27.211,00	\$ 36.301,00	330

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy morocho

**Gráfico del punto de equilibrio**  
**Gráfico 17. Gráfica del punto de equilibrio**



**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

Como se observa en el gráfico el punto de equilibrio se alcanza casi al terminar el año contable, en este caso a los 235 días los ingresos totales son iguales a los costos totales.

**Tabla 44. Composición de la inversión**

<b>DETALLE</b>	<b>VALOR</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>
Capital propio por socio	\$ 2.070,00	1.28	\$ 2.070,00
Financiamiento por parte de la matriz	\$ 159.890,00	98.72	\$159.890,00
Inversión	\$ 161.960,00	100%	\$161.960,00

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

### 5.2.7 Tasa de rendimiento medio

Para obtener la tasa de rendimiento medio se utilizó la tendencia de la inflación de los últimos 5 años que es del 3,33%

$$Ck = 5\%$$

$$If = 3,33\%$$

$$TRM = ((1 + ck)(1 + if) - 1)$$

$$TRM = ((1 + 0.050)(1 + 0.033) - 1)$$

$$TRM = 0,0849$$

$$TRM = 8.415$$

## 5.3 Evaluación de la inversión

### 5.3.1 Valor actual neto (VAN).

Es un indicador financiero que mide los flujos de los futuros ingresos y egresos que tendrá un proyecto menos la inversión inicial.

- **VAN > 0** → el proyecto es rentable.
- **VAN = 0** → el proyecto es rentable también, porque ya está incorporado ganancia de la TD.
- **VAN < 0** → el proyecto no es rentable.

#### FÓRMULA:

$$VAN = -I + \sum \frac{FE}{(1 + i)^n}$$

**FE**= Flujo de Efectivo neto

**i** = Tasa de Rendimiento

**I** = Inversión



$$VAN = (-161960) + \frac{41156}{(1 + 0.0849)^1} + \frac{41305}{(1 + 0.0849)^2} + \frac{45315}{(1 + 0.0849)^3} + \frac{47502}{(1 + 0.0849)^4} + \frac{49765}{(1 + 0.0849)^5}$$

**VAN= \$ 13.995,90**

El Valor Actual Neto promedio del presente proyecto es de \$ 13.995,90; lo que significa la rentabilidad del proyecto en términos absolutos en tiempo real, por ende el proyecto tiene condiciones de factibilidad en los escenarios estudiados.

### 5.3.2 Tasa interna de retorno (TIR)

La tasa interna de retorno es la rentabilidad que devuelve la inversión en el tiempo y permite igual a la inversión con los flujos futuros.

- **TIR > i** => realizar el proyecto
- **TIR < i** => no realizar el proyecto
- **TIR = i** => el inversionista es indiferente entre realizar el proyecto o no.

**Tabla 45. Tasa interna de retorno**

<b>AÑOS</b>	<b>Flujos de caja</b>	<b>Positivo 8,42%</b>	<b>Negativo 20%</b>
<b>0</b>	\$-161.960,00	\$ -13.637,00	\$ 32.392,00
<b>1</b>	\$ 41.156,00	\$ 3.465,00	\$ -8.231,00
<b>2</b>	\$ 43.205,00	\$ 3.638,00	\$ -8.641,00
<b>3</b>	\$ 45.315,00	\$ 3.816,00	\$ -9.063,00
<b>4</b>	\$ 47.502,00	\$ 4.000,00	\$ -9.500,00
<b>5</b>	\$ 49.765,00	\$ 4.190,00	\$ -9.953,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 5.472,00</b>	<b>\$ -12.997,00</b>

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

$$TIR = Ti + (Ts - Ti) \frac{VAN_{Ti}}{VAN_{Ti} - VAN_{Ts}}$$

$$TIR = 8.42 + (20 + 8.42) \frac{13.995,90}{13.995,90 - (-12997)}$$

$$TIR = 19,10\%$$

La rentabilidad del proyecto en términos relativos es de 19,10 %, cuyo porcentaje es mayor a la tasa mínima de rendimiento que es del 8,42% por tanto el proyecto es factible.

### 5.3.3 Relación beneficio / costo

Este indicador determina la relación que existe entre los ingresos y los egresos. A continuación se presenta los siguientes valores:

**Tabla 46. Relación beneficio costo**

<b>Años</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>8.42%</b>	<b>EGRESOS</b>	<b>8%</b>
<b>1</b>	\$ 41,057.00	\$ 3,457.00	\$ 42,595.82	\$ 3,586.57
<b>2</b>	\$ 47,536.00	\$ 4,002.53	\$ 47,130.00	\$ 3,968.35
<b>3</b>	\$ 55,386.25	\$ 4,663.52	\$ 49,389.38	\$ 4,158.59
<b>4</b>	\$ 64,933.56	\$ 5,467.41	\$ 51,765.84	\$ 4,358.68
<b>5</b>	\$ 76,568.20	\$ 6,447.04	\$ 54,258.29	\$ 4,568.55
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 24,037.50</b>		<b>\$20,640.73</b>

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

$$\frac{B}{C} = \frac{24.037,50}{20.640,73}$$

$$\frac{B}{C} = 1,17$$

Esta relación refleja el valor que tiene el proyecto en relación a los costos y beneficios, determinados en una relación de 1,17.

Teóricamente se establece que si la relación es mayor a uno el proyecto es viable.

### 5.3.4 Período de recuperación

**Tabla 47. Período de recuperación**

INVERSIÓN INICIA	161960,00
FLUJO 3 AÑOS DESCOTADOS	109916,00
FLUJO 4 AÑOS DESCOTADOS	115412,00

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

$$PR = 1 \text{ AÑO} + \frac{161960 - 109916}{115412}$$

$$PR = 1 \text{ AÑO} + 0,4509409766$$

**PR= 1 año cuatro meses**

El periodo de recuperación de la inversión es de 1 año, 4 meses por lo que otra vez más se demuestra que el proyecto es rentable ya que en menos de dos años se recuperará la inversión.

### 5.4 Análisis de impactos

La implementación del proyecto generará impactos positivos y negativos, tanto en lo socio-económico, educativo, cultural, ambiental y ético; por tanto

es fundamental identificar y valorar dichos impactos con la finalidad de minimizar los adversos y maximizar los beneficios.

La matriz de impactos contiene calificaciones positivas y negativas como se presenta a continuación:

### **Matriz de valoración**

Para la evaluación de los impactos en este proyecto, se utilizará una matriz de impactos para cada uno de los aspectos y sus elementos de análisis. La valoración se dará de acuerdo a los niveles que se detallan a continuación:

**Tabla 48. Matriz de valoración**

<b>Puntaje</b>	<b>Significado</b>
<b>-3</b>	Negativo en el nivel alto
<b>-2</b>	Negativo en el nivel medio
<b>-1</b>	Negativo en el nivel bajo
<b>0</b>	Ni negativo ni positivo
<b>1</b>	Positivo en el nivel bajo
<b>2</b>	Positivo en el nivel medio
<b>3</b>	Positivo en el nivel alto

**Elaborado por:** Mónica Espinoza y Nancy Morocho

Para el cálculo de la valoración de los impactos se aplicara la siguiente fórmula:

$$IMPACTO = \frac{NIVELDEIMPACTO}{NRO.DEINDICADORES}$$

### 5.4.1 Impacto socio económico

Tabla 49- Impacto Socio Económico

Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Mejoramiento de la calidad de vida						X		2
Cobertura de servicios						X		2
Efecto multiplicador							X	3
Desarrollo social						X		2
Crecimiento comercial							X	3
Fuentes de empleo							X	3
<b>TOTAL</b>						<b>6</b>	<b>9</b>	<b>15</b>

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

$$\text{Impacto socio-económico} = 15/6 = 2.5$$

#### Análisis

El impacto socio - económico que se verá reflejado en el mejoramiento de la forma de financiamiento de los comerciantes que provocará un incremento de sus ingresos y una distribución justa y equitativa de los excedentes y de los ahorros que les generará el poder recurrir a la Cooperativa en lugar de los agiotistas, fomentando el progreso de los comerciantes y de una forma razonable ir mejorando la calidad de vida de los mismos.

La inversión que realizan los socios, se verá reflejada en una Cooperativa de Ahorro y Crédito cuyo nivel de estabilidad y solidez le permita seguir creciendo, mejorando y ampliando sus servicios, logrando satisfacer las necesidades de los comerciantes.

## 5.4.2 Impacto educativo

Tabla 50. Impacto educativo

INDICADOR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Capacitación de los socios							X	3
Capacitación al personal						X		2
Practica de conocimientos adquiridos					X			1
Desarrollo de procesos						X		2
Valores						X		2
<b>TOTAL</b>					<b>1</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>10</b>

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

$$\text{IMPACTO EDUCATIVO} = 10/5 = 2$$

### Análisis

El proyecto educativamente tiene un impacto positivo medio ya que dentro de la Cooperativa se promueve, desarrollar e implementar capacitaciones constantes, que mejoren la forma de manejar la economía de los comerciantes.

Será de gran importancia ya que constituirá una guía base para la capacitación de manera que se difunda y conozca todos los procesos de manera adecuada para lograr el cumplimiento del objetivo común, que es la apertura de la sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

La puesta en práctica de los conocimientos adquiridos como la constante búsqueda y recolección de información a través de distintos métodos como: entrevistas, encuestas, revisión bibliográfica e internet, en las distintas etapas del proyecto han permitido llegar a una mayor comprensión y conocimiento del tema.

### 5.4.3 Impacto cultural.

Tabla 51. Impacto cultural

Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Ayuda social						2		2
Cultura de ahorro						2		2
Hábitos					1			1
Igualdad de genero							3	3
<b>TOTAL</b>					<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>8</b>

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

$$\text{IMPACTO CULTURAL} = 8/4 = 2$$

### Análisis

El impacto cultural que tiene el proyecto es positivo medio, ya que el proyecto va encaminado a mejorar las condiciones de financiamiento de los comerciantes mediante el incentivo a la cultura de ahorro, esto implica un cambio en sus hábitos lo cual se logrará con una buena predisposición.

### 5.4.4 Impacto ambiental.

Tabla 52. Impacto ambiental

Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Manejo óptimo de los recursos							3	3
Conservación de productos							3	3
Higiene							3	3
Productos libre de contaminación							3	3
<b>TOTAL</b>							<b>12</b>	<b>12</b>

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

$$\text{IMPACTO AMBIENTAL} = 12/4 = 3$$

## Análisis

El impacto ambiental que tiene el proyecto es positivo alto, al poseer mayor liquidez en sus transacciones económicas los comerciantes mejoraran y aprovecharan al máximo el espacio físico que disponen, podrán mejorar la presentación de sus productos, logrando un negocio libre de contaminación, generando mayor número de consumidores y a la vez un incremento en ingresos. Al ser socios de la Cooperativa tendrán acceso a constantes capacitaciones en las cuales se incentivará a conservar y mantener el producto y el área física de manera más higiénica, mejorando la atención al cliente

### 5.4.5 Impacto Ético.

**TABLA 53. IMPACTICO ÉTICO**

Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Principios cooperativos						2		2
Transparencia. Administración de recursos							3	3
Valores							3	3
<b>TOTAL</b>						<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

$$\text{IMPACTO ÉTICO} = 8/3 = 2,66$$

## Análisis

El impacto ético que tiene el proyecto es positivo medio, ya que las personas encargadas de la administración y control de la Cooperativa tendrán bajo su responsabilidad el manejo transparente, cimentando valores y cumpliendo con los principios de Solidaridad social, transparencia, calidad de servicios, compromiso e igualdad.



#### 5.4.6 Impacto general.

Tabla 54. Impacto general

Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Socio-económico							X	3
Educativo						X		2
Cultural						X		2
Ambiental							X	3
Ético							X	3
<b>TOTAL</b>						<b>4</b>	<b>9</b>	<b>13</b>

Elaborado por: Mónica Espinoza y Nancy Morocho

$$\text{IMPACTO GENERAL} = 13/5 = 2,6$$

#### Análisis

El proyecto de creación de la sucursal de la Cooperativa a nivel general tiene un impacto positivo, razón por la cual se desarrolla y genera grandes expectativas para los socios, debido a que se mejorará el manejo financiero de los mismos permitiendo eficiencia y eficacia en el desarrollo de la actividad comercial. Mitigando a los agiotistas y fomentando mayor ahorro a los socios con tratos más dignos y menos burocráticos que se dan en las otras entidades financieras.

## CAPÍTULO VI

### 6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

- Se determinó que es ventajoso diseñar una propuesta para la apertura de una sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. en la ciudad de Quito, para los clientes que viven en la capital y para el sector del mayorista que según encuestas se inclinó por una nueva Institución, donde sacar un crédito sea factible y donde puedan ahorrar.
- En el estudio de mercado se demostró que el proyecto tiene una aceptación dentro del sector del mayorista. La Cooperativa debe ofrecer depósitos de ahorros y a plazo fijo, ya que los futuros socios también buscan una institución segura y sólida donde dejar sus ahorros y que generen algo de interés.
- Al efectuar el Estudio Técnico del proyecto se determina que la macro y micro localización actual es la más conveniente, debido a que se cuenta con el espacio físico talento humano, los elementos técnicos necesarios para su funcionamiento y atender en forma personalizada a los asociados de manera rápida y oportuna.
- Se observa que los indicadores, en el caso del VAN que arroja el proyecto es \$13.995,90 positivo, lo que significa que genera un rendimiento necesario para rembolsar los fondos proporcionados por la misma Cooperativa como único inversionista, siendo este valor aceptable debido a que si el Valor Actual Neto hubiese sido cero indicaría que el proyecto ofrece justo lo que se exige de la inversión. La Tasa Interna de Retorno es del 19,10 %, indicando que el proyecto debe aceptarse, finalmente se concluyó que el proyecto se

recuperará al 1 año, 4 meses por lo que otra vez más se demuestra que el proyecto es rentable ya que en menos de dos años se recuperará la inversión.

## **6.2 Recomendaciones**

- Poner en marcha la propuesta de la creación de una sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. que permita a los socios residentes en Quito y a futuros socios beneficiarse de créditos para financiar actividades productivas, ahorrar en una entidad confiable y encontrar un asesoramiento financiero continuo.
- Convertir a la Cooperativa, en una entidad que genere confianza y sea la mayor captadora de socios en el sector, ya que existe una demanda insatisfecha dentro del mismo.
- Aprovechando el espacio físico se debe realizar constantes cursos de capacitación los cual ayudarán a elevar el nivel de instrucción general y técnica de sus socios y personal de la Cooperativa. Trabajar bajo lineamientos previamente establecidos en la Cooperativa Acción y Desarrollo con un reglamento interno y políticas administrativas y operativas, con las que hasta ahora trabajan todas las sucursales ya existentes.
- Incentivar a través de tasas de interés competitivas en los ahorros y créditos, por cuanto el fondeo de las captaciones permitirá crecer el activo de la Cooperativa a través del otorgamiento de los créditos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arboleda Velez, Germán (2008) Proyectos: formulación, evaluación y control, Bogotá, AC Editores.
- Baca Urbina, Gabriel (2008): Evaluación de Proyectos. 2ª ed México McGraw-Hill.
- Brenes, Esteban R,(2008) Evaluación de proyectos e impactos ambientales.
- Brighman, Eugene, undamentos de la Administración Financiera 12a ed México McGraw-Hill.
- Chiriboga Rosales, Luis Alberto (2007) “Sistema Financiero” Quito Renacer.
- Ilpes (1973) Guía para la presentación de proyectos: Economía y Demografía, siglo XXI editores.
- Look, Dennis (2002) Gestión de proyectos: planificación, presupuesto control y evaluación de proyectos, Madrid, Paraninfo.
- Sapac Chain, Nassir y Reinaldo (2008) Preparación y evaluación de proyectos. 5a ed Bogotá, Italgraf.

## ANEXOS

### Anexo No. 1. Encuesta

#### ENCUESTA REALIZADA A LOS COMERCIANTES DEL MERCADO MAYORISTA QUITO CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Nº. de Encuesta \_\_\_\_\_

1.- ¿Es Usted socio de alguna Institución Financiera?

SI	NO

2.- ¿En qué tipo de institución es usted socio?

BANCO	COOPERATIVA

3.- ¿Conoce usted o ha oído hablar de la cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.?

SI	NO

4.- ¿Si se apertura la agencia de la Cooperativa de Ahorro y Credito Acción y Desarrollo Ltda. Usted haría uso de la misma?

SI	NO

5.- ¿Le gustaría obtener información acerca de los servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.?

SI	NO

6.- ¿Usted quisiera hacerse un crédito?

SI	NO

7.-¿Le gustaría que la COAC sea en el sector del Mercado Mayorista?

SI	NO

8.- ¿En qué horario le gustaría que se trabaje?

Horario	
08:00 a 12:00 y 14:00 a 18:00	
07:00 a 12:00 y 13:00 a 16:00	
08:00 a 13:00 y 14:00 a 17:00	
08:00 a 16:30	

9.- ¿Qué tipo de servicios financieros espera recibir si ingresara como socio a la Coac Acción y Desarrollo Ltda.?

SERVICIOS	TOTAL
CRÉDITOS	
AHORROS	
INVERSIONES	
SEGUROS DE VIDA	
PAGO DE SERVICIOS BASICOS	

10.- Cuánto ahorraría en el mes?

Mensual	
0 – 100	
101 – 200	
201 – 400	
401 – 800	
+800	

11.- ¿Mencione el nombre de la institución financiera donde usted es socio?

---

**12.-¿Qué tipo de servicio ofrece su Institución Financiera?**

<b>Descripción</b>	
Ahorro a la vista	
Ahorro programado	
Ahorro a plazo fijo	
Prestamos	
Otros	

## **Anexo No. 2 Reglamento interno de crédito**

### **El consejo de administración de la cooperativa de ahorro y crédito**

#### **Acción y Desarrollo Ltda.**

#### **CONSIDERANDO**

Que, mediante Resolución N°. 013-2010, el Consejo de Administración, resolvió expedir el Reglamento de Crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Que, la normativa de crédito se sujetará a las leyes vigentes esto permitirá una ágil, oportuna, eficaz, efectiva y eficiente atención a las necesidades instituciones y de nuestros socios, así como un adecuado control.

Que, es preciso actualizar, reformar y unificar las disposiciones del Reglamento de Crédito, en concordancia con las disposiciones administrativas financieras y la actual estructura organizacional de la Cooperativa.

Que, es necesario establecer los procedimientos y la normativa para la aplicación de colocación y recuperación de la cartera de crédito, a fin de racionalizar, precautelar y controlar el eficiente manejo de la cartera y los mecanismos que asigna a los responsables del crédito.

Que, el artículo 42 literal a.-) del estatuto vigente de la Cooperativa y Art. 33 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas; faculta al Consejo de Administración, aprobar los reglamentos que se requieren para el desenvolvimiento de las actividades de la Cooperativa. En ejercicio de las atribuciones conferidas antes en mención referido.

#### **Resuelve:**

Expedir el siguiente reglamento de crédito



## **Capítulo I**

### **Generalidades**

#### **Art. 1.- Introducción**

- a) El presente Reglamento establece las políticas, límites y restricciones que tienen como objetivo fundamental guiar a las personas que participan en el proceso de crédito mediante un adecuado análisis, evaluación y colocación de los créditos.

#### **Art. 2.- Objetivos**

- a) Regular la política de crédito por la cual deberán regirse todas las materias relacionadas con el objeto social y con los procesos operacionales asociados a la evaluación otorgamiento, desembolso y administración de las operaciones de crédito.
- b) Administrar eficientemente los recursos económicos de que se dispone para dicho efecto y la recuperación de la totalidad de los préstamos colocados a través de procedimientos compatibles con la naturaleza de la Cooperativa.

**Art. 3.- Código Moral al Departamento de Crédito.-** los responsables del área de crédito, cumplirán estrictamente el presente Código Moral, el incumplimiento al Código y reglamento constituirá falta grave contra la Cooperativa.

**Art. 4.- Normas del Código Moral para los responsables del Crédito (área de negocios).**

- a) Honestidad, integridad y transparencia en las actividades diarias;
- b) No aceptar regalos por parte de socios/as que busquen, directa o indirectamente, tratos preferenciales en el otorgamiento de créditos.
- c) Prohibido usar la base de datos de los socios o socias para beneficios personales o de terceros
- d) Prohibido encubrir a cualquier funcionario/a que hubiese incumplido las disposiciones del Presente reglamento
- e) No podrán conceder créditos a los socios/as sin previo conocimiento del comité de crédito.

## Capítulo II

### De las modalidades del crédito

**Art. 5.-** El crédito es una promesa de pago y la operación financiera que facilita la cooperativa en la que se pone a disposición, una cantidad de dinero hasta un límite especificado y un periodo de tiempo determinado, y se pagan intereses sobre el capital utilizado.

#### **Art. 6.- Micro crédito**

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

#### **Art. 7.- características del microcrédito**

- ✓ Emergente
- ✓ Agricultura
- ✓ Ganadería
- ✓ Comercio
- ✓ Vivienda
- ✓ Estudios
- ✓ Vehículo
- ✓ Especies menores

#### **Art. 8.- Créditos de Consumo**

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

#### **Art. 9.- características del crédito de consumo**

- ✓ Orientados a nivelar el presupuesto familiar y/o satisfacer necesidades inmediatas de los socios/as.
- ✓ Compra de artículos para el hogar.
- ✓ Vestuario.

**Capítulo III**  
**Monto, plazo y encaje**

**Del Monto**

**Art. 10.-** Montos de los préstamos tendrán una relación directa con la capacidad de pago y capacidad de endeudamiento del solicitante; así como los riesgos que el prestatario se pueda enfrentar en el transcurso de sus actividades empresariales o generadoras de ingresos.

**Art. 11.-** En función de la liquidez se atenderán en prioridad las solicitudes en orden de presentación, de menor a mayor monto y según la modalidad del crédito: Consumo, Productivo y comercio, Vivienda y Microcrédito, en todo caso el crédito es escalonado.

Además de las restricciones legales y normativas vigentes, a continuación se señala los créditos con los montos y plazos establecidos por la Cooperativa:

<b>PERIODO DE CRÉDITO</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>PLAZO MÁXIMO</b>
Primer Crédito	200,00	4 meses
	300,00	6 meses
	500,00	8 meses
	800,00	12 meses
	1.000,00	14 meses
	1.500,00	18 meses

**MICROCRÉDITOS:**

<b>PERIODO DE CRÉDITO</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>PLAZO MÁXIMO</b>
1	2.000,00	20 meses
2	4.000,00	24 meses
3	5.000,00	30 meses
4	6.000,00	36 meses
5 to. Adelante	10.000,00	36 meses

**CONSUMO:**

<b>PERIODO DE CRÉDITO</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>PLAZO MÁXIMO</b>
1	2.000,00	15 meses
2	4.000,00	18 meses
3	5.000,00	24 meses
4	6.000,00	30 meses
5 to. Adelante	10.000,00	36 meses

**Del Plazo**

**Art. 12.-** El plazo de los créditos se determine de acuerdo a la capacidad del pago del deudor y al riesgo de liquidez de la Cooperativa, necesidades del mercado; así como al plazo promedio ponderado de las captaciones;

**Art. 13.-** Los plazos pueden ser revisados permanentemente por el Consejo de Administración, en funciones de las propuestas del comité de crédito.

**Art. 14.-** El oficial de crédito deberá tener el criterio apropiado y lo suficientemente fundamentado para proponer el plazo adecuado para el socio.

**El Encaje**

**Art. 15.-** Constituye un depósito compensatorio que mantiene el sujeto de crédito durante la vigencia de su operación de préstamo

**Art. 16.-** La relación encaje- préstamo, podrá variar de acuerdo a las políticas establecidas por el Consejo de Administración, las condiciones financieras de la Cooperativa y las características del préstamo a conceder, pudiendo ser revisado periódicamente por el Consejo de Administración, previa recomendación técnica de la Gerencia y/o Área del crédito.

**Art. 17.-** Para el primer crédito la relación Encaje-Préstamo es del 8\*1 en ahorros, para todo tipo de crédito, sin tomar en cuenta los certificados de aportaciones. El segundo crédito será de 8\*1 sobre el pagaré firmado,

tomando en cuenta los certificados de aportaciones, tanto en la matriz y como en las agencias.

#### **Capítulo IV**

##### **De las garantías**

**Art. 18.-** La garantía constituye un instrumento de persuasión psicológica al prestatario por lo tanto, su cuantía se relativiza con el análisis profundo y exhaustivo por parte del oficial de crédito.

**Art. 19.-** Para la elección de la garantía se tendrá en cuenta el monto del préstamo, el plazo y el nivel socioeconómico del solicitante. Las garantías podrán ser personales-sobre firma, prendarias o hipotecarias.

**Art. 20.-** La valoración de las garantías será responsabilidad del responsable de crédito, que deberá sustentarse en el crédito de un especialista autorizado.

**Art. 21.-** Todas las garantías deberán mantener un plazo de vigencia mínimo, igual o superior, al crédito que respaldan.

**Art. 22.-** En ningún caso, la garantía podrá tener un valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada.....

#### **Capítulo V**

##### **Del costo de los créditos**

**Art. 37.-** El costo de los créditos será fijado por el Consejo de Administración, a propuesta del Comité de Crédito. La tasa será

permanentemente revisad y podrá variar de acuerdo a la evolución del mercado financiero, la situación económica-financiera de la Cooperativa y las regulaciones de las autoridades correspondientes, y estará compuesto por:

- a) La tasa de interés fija aplicada sobre el monto adecuado
- b) El aporte patrimonial a la Cooperativa por el 0.50% del Capital, 0.50% fondo de ayuda social y 1% para compra de activo fijo
- c) Los gastos por concepto de avalúos, registros y retenciones por concepto de impuestos serán asumidos por el deudor.....

**Art. 40.- De las tasas de interés.-** todos los créditos estarán sujetos a una tasa de interés compensatorio, la misma que tendrá de carácter fija, cumpliendo los parámetros dispuestos por la junta Bancaria publicado a través del Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos, con un tasa de interés de 16% anual para todo tipo de crédito a los socios.

Los directivos activos y colaboradores que se encuentra en función podrá ser beneficiarios de crédito especial con una tasa del 12.50% anual, cumpliendo todos los requisitos establecidos...

## **Capítulo VI**

### **De la morosidad y sanciones**

**Art. 43.-** Morosidad y Sanciones

- a) Todo socio o socia que obtenga un crédito de la Cooperativa está obligado (a) a cumplir estrictamente con las condiciones del préstamo previamente convenidas.
- b) Un socio en mora, de no plantear voluntariamente su situación para su consideración, será requerido el pago, de no obtenerse resultados favorables, en el lapso de 90 días de atraso, se declarará el préstamo de término vencido, liquidando los depósitos que tuviere e iniciar el trámite judicial correspondiente, hasta recuperar totalmente el crédito, con sus respectivos intereses y gastos.
- c) Cuando un socio presentare retrasos injustificados y acumulados durante el periodo de vigencia de un crédito, se le impondrá una

reducción del monto del crédito aprobado en la siguiente operación de acuerdo a la siguiente tabla para los siguientes créditos: periodo acumulado de retraso porcentaje de recorte en el monto de crédito aprobado en la siguiente operación de acuerdo a la siguiente operación.

Periodo acumulado de retraso porcentaje de corte en el monto de crédito

Hasta 15 días	0%
De 16 a 30 días	15%
De 31 a 60 días	30%
De 61 a 90 días	50%
Más de 90 días	negar el crédito

Pero después de comprobar que es solvente el socio será considerado a criterio del oficial de crédito.

### **Capítulo VIII**

#### **De las ampliaciones y refinanciamiento**

##### **Art. 46.- Refinanciamiento**

Cualquier refinanciamiento podrá otorgarse únicamente a solicitud del socio siempre que exista una causa justificada y comprobada, y habiendo agotado cualquier otra alternativa, para lo cual deberá presentar un nuevo garante, el refinanciamiento se constituirá en la reprogramación del plan de pagos original de un préstamo y podrá contemplar, la totalidad del saldo de capital....

**Art. 47.- Ampliaciones.-** Un socio calificado como categoría A (Sin historial de morosidad) podrá solicitar una ampliación de monto, en cualquier momento de la vigencia del crédito. Siempre y cuando se encuentre al día en sus pagos, de acuerdo a la tabla de amortización del préstamo. La decisión de otorgar una ampliación del monto dependerá de la capacidad de pago y de las garantías que presente el socio.

### **Capítulo IX**

#### **Disposiciones generales**

**PRIMERA.-** los créditos que se financie con recursos de organizaciones de desarrollo, nacionales o extranjeras, tendrá normatividad específica, según las condiciones que se convenga y serán complementarias al presente reglamento.

**SEGUNDA.-** el incumplimiento de las disposiciones de este reglamento, será considerado como falta grave; y consecuentemente se aplicará lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo.

**TERCERA.-** las reposiciones que se encuentren en trámite con fecha anterior a la vigencia de este reglamento, se considerará su administración en base al reglamento anterior.

#### **Disposición de vigencia**

El presente Reglamento, ha sido aprobado por parte del Consejo de Administración, a través de la Resolución N°. 013 de fecha 15 de Octubre del 2010 y 04 de diciembre del 2010 y entrará en vigencia a partir de su suscripción y mes de enero del año 2011. Suscrito en la Sala de Sesiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., en la Ciudad de Riobamba a 04 de diciembre de 2010.

Sr. Héctor Pilataxi Socoy  
PRESIDENTE DE LA COAC



## Anexo No. 3 Cooperativa de ahorro y crédito acción y desarrollo

### Oficina Matriz



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

**Gerente general cooperativa ahorro y crédito acción y desarrollo**  
**Lcdo. Alfredo Chucuri Malán**



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

