



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

TRABAJO DE TITULACIÓN

PREVIO 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 RIOBAMBA LTDA. EN LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO CANTÓN GUAMOTE”.

AUTORA:

ALEJANDRA ROMELIA BERRONES IBARRA

RIOBAMBA- ECUADOR

2016

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Finanzas, ha sido desarrollado por la Srta. ALEJANDRA ROMELIA BERRONES IBARRA, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Hítalo Bolívar Veloz Segovia

DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. Danilo Remigio Vallejo Altamirano

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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

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

Riobamba, 13 de Enero del 2016

Alejandra Romelia Berrones Ibarra
060416617-3

DEDICATORIA

El desarrollo del presente proyecto es dedicado a aquellas personas que siempre confiaron en mí:

A **Dios** por darme el regalo de la vida y darme la fortaleza de culminar la Tesis de Grado.

A mi hijo **Alejandro Verdezoto**, por ser la luz que ilumina día a día mis pasos y en la noche más oscura encienden el farol que sirve de guía en mi camino.

A mis padres **Estuardo Berrones y Rosa Ibarra**, por brindarme ese apoyo y amor incondicional en cada momento de mi vida.

A mis hermanos, por su comprensión y su guía en todas las decisiones que he tenido que tomar.

Y en general a todas aquellas personas que directa o indirectamente colaboraron en la realización del presente proyecto.

Alejandra Berrones

AGRADECIMIENTO

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

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

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

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., bajo la dirección del Máster Pedro Morales por abrirme las puertas de esta noble Institución para realizar mi Tesis, dándome su apoyo incondicional en todo sentido, a todo el personal administrativo y operativo, que con su paciencia y tiempo me colaboró en el desarrollo de la misma.

Agradezco también a mis profesores por transmitirme durante todos estos años sus conocimientos, en especial al Ing. Hítalo Veloz y al Ing. Danilo Vallejo quienes me han brindado su tiempo y experiencia de manera desinteresada y sin duda me ha ayudado a conseguir esta meta.

A todos... gracias.

Alejandra Berrones

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificado del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	xii
Índice de anexos.....	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Formulación del Problema	3
1.1.2. Delimitación del Problema	3
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3. OBJETIVOS.....	5
1.3.1. Objetivo General	5
1.3.2. Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
2.1.1. Definición de Estudio de Factibilidad y sus componentes.....	6
2.1.2. Componentes del Estudio de Factibilidad.	6
2.1.3. Investigación de Mercado.....	16
2.2. VARIABLES.....	18
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	18
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	18
3.2. MÉTODOS.....	18
3.3. TÉCNICAS.....	20

3.4.	INSTRUMENTOS	20
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	20
3.5.1.	Tamaño de la Muestra	21
3.5.2.	Cálculo del tamaño de la muestra.....	21
3.6.	RESULTADOS	22
3.7.	IDEA A DEFENDER.....	22
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		23
4.1.	TÍTULO.....	23
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	23
4.2.1.	ESTUDIO DE MERCADO.....	23
4.2.1.1.	Segmentación de Mercado	23
4.2.1.2.	Investigación de Campo a los Habitantes del Cantón Guamote.....	27
4.2.1.3.	Procesamiento de la Información y Análisis de los Resultados	27
4.2.1.4.	Marketing MIX.....	43
4.2.1.5.	Productos y Servicios Financieros.....	56
4.2.1.6.	Análisis de la Oferta	64
4.2.1.7.	Resultados de la investigación realizada a la competencia	66
4.2.1.8.	Análisis de la demanda	70
4.2.1.9.	Cálculo de la Demanda Insatisfecha.....	71
4.2.2.	ESTUDIO TÉCNICO.....	72
4.2.2.1.	Determinación del tamaño óptimo	72
4.2.2.2.	Localización de la Agencia de la COAC Riobamba Ltda.	73
4.2.2.3.	Ingeniería de Proyecto	77
4.2.2.4.	Proceso Productivo	77
4.2.2.5.	Recursos	86
4.2.2.6.	Distribución física	99
4.2.3.	ESTUDIO ADMINISTRATIVO LEGAL	100
4.2.3.1.	Nombre de la cooperativa.....	100
4.2.3.2.	Logotipo	100
4.2.3.3.	Misión.....	100
4.2.3.4.	Visión	100
4.2.3.5.	Valores Corporativos.....	100
4.2.3.6.	Objetivos de la entidad	102

4.2.3.7.	Principios corporativos	104
4.2.3.8.	Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.....	104
4.2.3.9.	Organigrama de la Agencia de la COAC Riobamba Ltda.	106
4.2.3.10.	Funciones Específicas	106
4.2.3.11.	Definición del Personal	107
4.2.3.12.	Base Legal	113
4.2.4.	IMPACTO AMBIENTAL.....	116
4.2.5.	EVALUACIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA.....	120
4.2.5.1.	Inversión del Proyecto	120
4.2.5.2.	Capital de trabajo.....	122
4.2.5.3.	Inversión Total.....	123
4.2.5.4.	Cronograma de inversión	124
4.2.5.5.	Financiamiento	124
4.2.5.6.	Amortización de la Deuda	125
4.2.5.7.	Costos	127
4.2.5.8.	Presupuesto de Ingresos y Egresos.....	134
4.2.5.9.	Estado de Pérdidas y Ganancias	136
4.2.5.10.	Balance General.....	137
4.2.5.11.	Estados Financieros Proyectados	138
4.2.5.12.	Flujo de Caja.....	140
4.2.5.13.	Flujo neto.....	142
4.2.5.14.	EVALUACIÓN FINANCIERA.....	143
	CONCLUSIONES	149
	RECOMENDACIONES.....	150
	BIBLIOGRAFÍA	151
	ANEXOS	153

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resultados.....	22
Tabla 2: Variables Geográficas.....	23
Tabla 3: Variables Demográficas	25
Tabla 4: Variables Psicográfica	26
Tabla 5: Variables por Conducta	26
Tabla 6: Población del Cantón Guamote	27
Tabla 7: Género	28
Tabla 8: Ocupación.....	29
Tabla 9: Sector.....	30
Tabla 10: Institución Financiera	31
Tabla 11: Frecuencia de visita	32
Tabla 12: Conocimiento de la COAC Riobamba Ltda.	33
Tabla 13: Abrir una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. .	34
Tabla 14: Ingresos Mensuales.....	35
Tabla 15: Ahorros Mensuales	36
Tabla 16: Servicio a Utilizar.....	37
Tabla 17: Tipo de Crédito.....	38
Tabla 18: Monto de crédito.....	39
Tabla 19: Forma de pago	40
Tabla 20: Destino de Ahorro	41
Tabla 21: Sector de la Nueva Agencia.....	42
Tabla 22: Tipos de créditos.....	48
Tabla 23: Tasa Activa	48
Tabla 24: Tasa de Interés por Plazo Fijo	49
Tabla 25: Máximo Plazo para los Créditos.....	50
Tabla 26: Horario para publicidad radial.....	52
Tabla 27: Horario para publicidad televisiva.....	52
Tabla 28: Horario para publicidad escrita.....	53
Tabla 29: Características del Crédito Comercial o Productivo.....	58
Tabla 30: Características del Crédito de Consumo.....	59

Tabla 31: Características del Crédito de Vivienda	60
Tabla 32: Características del Crédito Microcrédito.....	61
Tabla 33: Oferta Actual de las Cooperativas en el Cantón Guamote	65
Tabla 34: Oferta Proyectada	66
Tabla 35: Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote.....	67
Tabla 36: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.	68
Tabla 37: Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda.	69
Tabla 38: Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso	70
Tabla 39: Demanda Proyectada	71
Tabla 40: Demanda Insatisfecha.....	71
Tabla 41: Capacidad Instalada.....	72
Tabla 42: Capacidad Utilizada.....	73
Tabla 43: Matriz de Micro localización.....	75
Tabla 44: Símbolos de Diagrama de Flujo	77
Tabla 45: Recurso Humano	86
Tabla 46: Sillas de espera	88
Tabla 47: Sillas semi ejecutivas.....	89
Tabla 48: Tándem Modelo prisma de tres puestos	89
Tabla 49: Archivadores.....	89
Tabla 50: Escritorio ejecutivo.....	90
Tabla 51: Estaciones de Trabajo.....	90
Tabla 52: Computadora	91
Tabla 53: Laptop.....	92
Tabla 54: Impresora	92
Tabla 55: Impresora Epson Matricial	93
Tabla 56: Televisor	93
Tabla 57: Fax	94
Tabla 58: Teléfono.....	94
Tabla 59: Caja de seguridad.....	94
Tabla 60: Suministro de Oficina	95
Tabla 61: Recurso Tecnológico	96
Tabla 62: Perspectiva Financiera.....	102
Tabla 63: Perspectiva del Cliente / Socio	102
Tabla 64: Perspectiva de Procesos Internos.....	103

Tabla 65: Perspectiva de Crecimiento y Aprendizaje.....	103
Tabla 66: Tabla de Ponderación	118
Tabla 67: Muebles de Oficina.....	120
Tabla 68: Equipo de Oficina.....	121
Tabla 69: Equipo de Computación	121
Tabla 70: Resumen de Activos Fijos	121
Tabla 71: Activo Diferido.....	122
Tabla 72: Capital de Trabajo	122
Tabla 73: Inversión Total.....	123
Tabla 74: Cronograma de Inversión	124
Tabla 75: Financiamiento	125
Tabla 76: Tabla de Amortización	125
Tabla 77: Sueldo y Salarios	128
Tabla 78: Servicios Básicos.....	128
Tabla 79: Alquiler.....	129
Tabla 80: Depreciación.....	129
Tabla 81: Amortización	129
Tabla 82: Sueldo	130
Tabla 83: Suministros de Oficina	131
Tabla 84: Útiles de Aseo.....	132
Tabla 85: Publicidad	132
Tabla 86: Intereses	133
Tabla 87: Costo Total	133
Tabla 88: Ingresos.....	134
Tabla 89: Presupuesto de Ingresos.....	135
Tabla 90: Presupuesto de Egresos	135
Tabla 91: Estado de Pérdidas y Ganancias	136
Tabla 92: Balance General.....	137
Tabla 93: Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado	139
Tabla 94: Flujo de Caja Proyectado.....	141
Tabla 95: Flujo Neto	142
Tabla 96: Flujo Neto	143
Tabla 97: Flujo Neto Actualizado.....	143

Tabla 98: VAN 1 y VAN 2	145
Tabla 99: Datos para calcular la TIR	146
Tabla 100: Ingresos y Egresos Actualizados	148

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género	28
Gráfico 2: Ocupación	29
Gráfico 3: Sector.....	30
Gráfico 4: Institución Financiera.....	31
Gráfico 5: Frecuencia de visita	32
Gráfico 6: Conocimiento de la COAC Riobamba Ltda.	33
Gráfico 7: Abrir una agencia de la COAC Riobamba Ltda.	34
Gráfico 8: Ingresos mensuales	35
Gráfico 9: Ahorros Mensuales.....	36
Gráfico 10: Servicios a utilizar	37
Gráfico 11: Tipo de crédito	38
Gráfico 12: Monto de Crédito.....	39
Gráfico 13: Forma de Pago	40
Gráfico 14: Destino de Ahorro	41
Gráfico 15: Sector de la Nueva Agencia.....	42
Gráfico 16: Libreta de Cuenta de Ahorros.....	45
Gráfico 17: Hoja volante para la Cuenta de Ahorros	54
Gráfico 18: Hoja volante para Créditos.....	55
Gráfico 19: Localización del Proyecto	76
Gráfico 20: Distribución Física de la Agencia	99

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Diseño de la encuesta.....	153
Anexo B: Constitución de la República	155
Anexo C: Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario.....	157
Anexo D: Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.....	164
Anexo E: porcentaje de Depreciación	169
Anexo F: Inflación	169
Anexo G: Población del cantón Guamote.....	170

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es un Estudio de Factibilidad para la creación de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en la provincia de Chimborazo cantón Guamote para captar nuevos socios e impulsar al desarrollo económico de sus asociados, se utilizó métodos como el inductivo, deductivo, cualitativo y analítico que facilitaron el propósito de la investigación. Por medio del estudio de mercado se determinó la demanda insatisfecha en el cantón Guamote para verificar el grado de aceptación de los habitantes ante la apertura de la nueva agencia, el estudio técnico estableció los requerimientos técnicos y administrativos para garantizar el funcionamiento de la nueva sucursal y se realizó la evaluación financiera para determinar técnicamente la rentabilidad del proyecto. Los resultados más relevantes de la investigación son: grado de aceptación con un 77%, un VAN positivo, tasa interna de retorno de 36,89%, RB/C equivalente a \$ 0,95 de rendimiento por lo invertido y periodo de recuperación de la inversión de 2 años aproximadamente. Se concluyó la factibilidad para la creación de una Agencia de la Cooperativa, además la motivación está en torno a la tasa interna de retorno, relación beneficio costo y periodo de recuperación de la inversión. Por lo cual se recomienda que el proyecto debe ejecutarse para contribuir al desarrollo socio – económico del cantón.

Palabras claves: factibilidad, estudio de mercado, estudio técnico, evaluación financiera, creación, agencia, cooperativa de Ahorro y Crédito.

Ing. Hítalo Bolívar Veloz Segovia

Director de Trabajo de Titulación

ABSTRACT

The objective of this research is a feasibility study order to create an agency Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. In Chimborazo province, Guamate canton to get new partners and for improving to economic development of its members, It was used methods like the inductive, deductive, qualitative and analytic that facilitated the research purpose.

Throughout the market survey the unmet demand in Guamate canton for verifying the townspeople's acceptance level with relation the new agency opening. The technical review established the technical and administrative requirements to ensure the new branch operating and it was made the financier evaluation to determine technically the project becomes.

The most relevant research results are: 77% acceptance degree, a VAN positive, internal rate of return 36,89%, RB/C equivalent to \$ 0,95 performance and recuperation about 2 years version approximately. It was concluded the feasibility in order to the creation of an Agency of the Cooperative, also the motivation is around the internal rate of return, relation benefit cost and period of recuperation of the inversion. So it is recommended the project should be implemented to contribute in the socio-economic development of the canton.

Keywords: feasibility, market survey, technical study, financier evaluation, creation, agency, saving and credit cooperative.

INTRODUCCIÓN

Las cooperativas son corporaciones o asociaciones que tienen por objeto mejorar y maximizar favorablemente las condiciones de vida de sus socios. Su intención es hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales. Han sido una de las piezas más importantes para el desarrollo de la economía en la sociedad, ya que estas han tenido un crecimiento paulatino y acogida por la ciudadanía por los servicios que ofrece.

En Ecuador el cooperativismo de ahorro y crédito, ha congregado a familias de bajos y medianos recursos económicos, que mediante la cooperación tratan de conseguir un acceso a recursos financieros de los que no podrían disponer de otro modo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., se ha convertido en una institución líder en el segmento del micro finanzas, ganándose la confianza de más de 60 mil socios y clientes quienes reconocen su solidez, seguridad y transparencia. La Cooperativa mantiene estándares de eficiencia operativa y de rentabilidad que la ubican como la séptima cooperativa más importante del Ecuador. Cuenta con un equipo de profesionales especializados y comprometidos con el servicio amable y oportuno al socio.

El presente trabajo propone la creación de una Sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en el cantón Guamote. Con la implementación de esta agencia se pretende contribuir al desarrollo económico del cantón Guamote y sus alrededores, misma que proporcionará seguridad, confianza y solidez en el manejo de los recursos financieros, permitirá impulsar al desarrollo de pequeños y medianos ahorristas y los microempresarios, a través de diversos servicios de captaciones y colocaciones, contribuyendo de esta manera a forjar un mejor futuro para los socios y sus familias y la comunidad en general.

El presente trabajo consta de cuatro capítulos: el primero contiene el problema, la justificación, los objetivos. En el capítulo dos se describe el marco teórico, se refiere a conceptos, teorías, fundamentos bibliográficos científicamente comprobados de varios autores. En el capítulo tres se detalla el marco metodológico. En el cuarto capítulo se detalla el marco propositivo que consta de estudio de mercado, estudio técnico, estudio

administrativo, estudio ambiental y estudio financiero. En el estudio de mercado se analiza la demanda y oferta y así determinar la demanda insatisfecha, en el estudio técnico se determina el tamaño óptimo y localización de la nueva agencia, en el estudio administrativo se establece el organigrama y funciones específicas de cada departamento, en el estudio financiero se plantea la inversión inicial, activos fijos, diferidos y Capital de trabajo, la evaluación financiera se basa en el cálculo de indicadores financieros como: Valor Actual Neto, Tasa Interna de Retorno, Periodo de Recuperación de Capital y Relación Beneficio Costo.

Se concluye con lo más relevante sobre el tema de investigación, y se recomienda algunas alternativas para el buen funcionamiento de la nueva agencia de la cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., seguido de la bibliografía en la cual se cita las fuentes de consulta utilizadas, para finalizar se muestra los anexos referente al tema.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Observando la actividades desarrolladas en el cantón Guamote, siendo el cantón que realiza la feria más grande de la provincia de Chimborazo, se ha evidenciado que la mayoría de los servicios de las Instituciones financieras no pueden llegar a comerciantes formales e informales, es por ello que se ha considerado necesario la apertura de una nueva agencia en el cantón Guamote.

Es aquí donde se presenta la necesidad de tener una nueva sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., que brinde facilidad para los socios de esta cooperativa, siendo esta una de las más solventes y rentables a nivel nacional, regional y local además cuenta con una gran cartera de clientes y una variedad de productos y servicios financieros, la mayoría van dirigidos al segmento antes mencionado.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., cuenta con una gran trayectoria dentro del sistema financiero, además se ha ido expandiendo en el mercado financiero al transcurrir el tiempo, la creación de una nueva sucursal sería una forma de satisfacer muchas necesidades de los socios, y así evitar que se cambien a otra entidad financiera lo que provocaría una disminución significativa en las transacciones, además con la creación de la nueva agencia se captará nuevos clientes

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cuál será la factibilidad de la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en la provincia de Chimborazo, cantón Guamote, para captar nuevos socios e impulsar al desarrollo económico de sus asociados?.

1.1.2. Delimitación del Problema

La factibilidad de nuestro estudio es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en el cantón Guamote de la provincia de Chimborazo, en el año 2015.

1.2.JUSTIFICACIÓN

La creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., se debe a la necesidad de crear un medio que ayude a mejorar la situación de los habitantes del cantón Guamote. Esta cooperativa ofrecerá microcréditos, los cuales son una variante del sistema prestamista tradicional que están destinados a llegar a los colectivos más necesitados y sin recursos que no pueden acceder a la financiación, además el interés será bajo, y la distinguen de las demás

El panorama para las entidades financieras se presenta extremadamente competitivo. Antes de de que empiece a regir la Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento se incrementaron cooperativas por doquier, debiendo adoptar estrategias inteligentes para que las instituciones como la Cooperativa Riobamba, que tiene una verdadera filosofía cooperativista logre mantenerse sirviendo a la comunidad.

En nuestro país, los requerimientos de servicios financieros crecen constantemente, motivo por el cual nos obligada a estudiar una posible apertura de una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en el cantón Guamote provincia de Chimborazo. La apertura de la agencia permitirá que los socios que habitan en el cantón tengan mayor facilidad para acceder a los servicios y productos financieros que la cooperativa ofrece. El cantón Guamote es un sector muy productivo y aporta al desarrollo de nuestro país; cuenta con buenos inversionistas y muy atractivas opciones para la micro y pequeña empresa.

Este proyecto de factibilidad tendrá un beneficio colateral tanto para el desarrollo económico del cantón Guamote, cuanto para la expansión de la cooperativa, y será un referente de investigación para los nuevos egresados de la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH.

1.3.OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar la factibilidad de la apertura de una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en el cantón Guamote (Provincia de Chimborazo), para captar nuevos socios e impulsar al desarrollo económico de sus asociados.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la demanda insatisfecha en el cantón Guamote para verificar el grado de aceptación de los habitantes ante la apertura de la nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.
- Establecer los requerimientos técnico y administrativos para garantizar el funcionamiento de la nueva sucursal de la cooperativa
- Realizar la evaluación financiera para determinar técnicamente la rentabilidad del proyecto.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. Definición de Estudio de Factibilidad y sus componentes

Concepto de Factibilidad.

Según Varela, “se entiende por Factibilidad las posibilidades que tiene de lograrse un determinado proyecto”. El estudio de factibilidad es el análisis que realiza una empresa para determinar si el negocio que se propone será bueno o malo, y cuáles serán las estrategias que se deben desarrollar para que sea exitoso.

Según el Diccionario de la Real Academia Española, la Factibilidad es la “cualidad o condición de factible”. Factible: “que se puede hacer”.

2.1.2. Componentes del Estudio de Factibilidad.

Estudio de Mercado.

Es el estudio más decisivo cuando se desea realizar un proyecto. Para el óptimo desarrollo del mismo se tiene que analizar todos los componentes del mercado, esto implica realizar un análisis de la demanda, oferta y lo que se conoce como marketing mix (producto, precio, plaza y promoción) además de los canales de comercialización (Lara, 2011, p. 30).

- **Demanda**

“Es la suma de las adquisiciones de un bien o servicio por parte de las personas físicas y/o jurídicas, para satisfacer sus necesidades” (Lara, 2011, p. 31).

Demanda pasada

“Es el análisis a través de fuentes secundarias de información: libros, folletos, revistas, internet, boletines, investigaciones realizadas y otras fuentes, del proceso histórico respecto al tipo de bienes o servicio que el proyecto está diseñado” (Lara, 2011, p. 31).

Demanda presente

“Es el tipo de demanda que se realiza en el momento actual, y se lo hace a través del proceso de investigación de mercado” (Lara, 2011, p .33).

Demanda proyectada o futura

Representa proyectar mediante diversos métodos, las series históricas obtenidas a través de investigaciones contempladas en la demanda histórica. Significa que la serie histórica de datos debe ser llevada al futuro de acuerdo a la tendencia que estos presenten, sirve para determinar de manera aproximada como se expandirá o contraerá la demanda (Lara, 2011, p. 74).

- **Oferta**

“Es la cantidad de bienes o servicios disponibles en un mercado a un determinado precios y en ciertas condiciones” (Lara, 2011, p. 82).

Oferta pasada

“Se realiza a través de datos secundarios investigados en fuentes confiables que permiten determinar el desarrollo y evolución del mercado oferente, principalmente del competidor, pero sin descuidar otros elementos” (Lara, 2011, p. 83).

Oferta futura

“Para determinar la oferta futura, se realizara una proyección de la serie histórica o pasada, tal y como se hizo con la demanda y deberá incluir una conclusión como resultado de la proyección explicada anteriormente (Lara, 2011, p. 83).

- **Diferencia entre demanda y oferta**

Esta diferencia permite establecer si existe la demanda insatisfecha en el caso de que la demanda sea mayor que la oferta y demanda satisfecha en caso de que la oferta sea mayor que la demanda, si estas son iguales se dice que el mercado se encuentra en equilibrio, aunque es raro que este último caso (p. 83).

- **Marketing Mix o las 4 P**

Este análisis implica conocer sobre:

El producto

Al producto se lo puede definir como todo aquello que satisface una necesidad sea esta física o psicológica. Esta puede referirse a un objeto o servicio, también debe estar disponible para la venta, de lo contrario no puede ser considerado como tal. En esta parte del Diseño del proyecto se debe describir completamente las características del producto o servicio que se va a desarrollar (Lara, 2011, p. 84).

El precio

“Es el valor de un bien, servicio o derecho expresado en dinero” (Lara, 2011, p. 85).

La plaza

Se refiere a la ubicación de los ofertantes y esta puede ser establecida de acuerdo a la matriz de análisis de la competencia expuesta en párrafos anteriores y sirve para determinar el valor estratégico de mercado de cada uno de los más importantes competidores que tendrá el proyecto, así como de sus fortalezas y debilidades de localización y otros aspectos estratégicos (Lara, 2011, p. 85).

La promoción

Se refiere al tipo de publicidad y promoción, que se incluirá en el proyecto. Es vital incluir un determinado valor de gastos de publicidad o promoción y examinar su viabilidad, pues esto va a afectar a los flujos de efectivo en cada año de vida del proyecto (Lara, 2011, p. 86).

- **Canales de Comercialización**

“Los canales de comercialización es el camino que toma un producto o servicio, para poder poder ser comercializado y llegar al usuario final” (Lara, 2011, p. 87).

Los tipos de canales son:

Productor ----- Consumidor

Productor ----- Minorista ----- Consumidor
Productor ----- Mayorista ----- Minorista ----- Consumidor
Productor ---- Mayorista ----- Minorista ----- Detallista ----- Consumidor

Estudio Técnico

- **Tamaño del proyecto**

El tamaño de un proyecto se puede definir como la capacidad de producción de un bien o servicio en un periodo de producción, en una jornada de trabajo normal o un tiempo determinado que puede ser un mes o un año (Lara, 2011, p. 112).

Tamaño óptimo.- es el que permite alcanzar los objetivos establecidos en el diseño del proyecto y que además en la fase de operación demuestran también ser los adecuados (Lara, 2011, p. 112).

- **Capacidad**

Se define a la capacidad del proyecto como el nivel de producción tope o o máximo al que este puede llegar o producir (Lara, 2011, p. 114).

Existen tres tipos de capacidades:

Lara, (2011):

Capacidad diseñada.- es la capacidad para la que fue elaborado el proyecto, que un proyecto llegue o no a emplear la capacidad para lo que fue diseñada depende de varias circunstancias como: la disponibilidad de materia prima, los servicios disponibles, la mano de obra necesaria y otros.

Capacidad instalada.- es la capacidad del diseño del proyecto que en forma efectiva fue implementado. Esto significa que el proyecto puede o no instalar toda la capacidad diseñada.

Capacidad real.- es la capacidad con que se encuentra operando en realidad el proyecto. (p. 114).

- **Localización**

La localización del proyecto se define como el espacio físico geográfico donde se va a implementar el proyecto y tiene como objetivo encontrar la ubicación más ventajosa para la operación y mantenimiento del mismo, este debe cubrir exigencias prioritarias tales como: minimizar los costos de inversión y maximizar las ganancias. *Las decisiones de localización de un proyecto no debe obedecer únicamente a factores económicos, sino que hay que analizar los factores estratégicos, como: el estar cerca de los proveedores, de la competencia, de los consumidores, el lugar donde existan facilidades de transporte y otras consideraciones más.* (Lara, 2011, p. 118).

Los tipos de localización son:

Lara, (2011)

Macro localización.- es la localización de tipo general y es a nivel: nacional, regional o provincial.

Micro localización.- es el tipo de localización mucho más específicas y puntual, una vez que se ya se ha realizado la macro localización. (p. 120)

- **Ingeniería del proyecto**

“Resuelve todo lo concerniente a la instalación y funcionamiento de la planta” (Baca 2010, p. 89).

- **Diseño de la planta**

Diseñar mediante un plano como va a estar constituida la planta de producción del bien o servicio, el mismo que va a permitir visualizar todas las áreas de producción del proyecto. En esta parte se debe determinar en primer lugar las áreas de trabajo necesarias indicando el número de metros cuadrados necesitados. (Lara, 2011, p. 134).

Estudio Administrativo

- **Organigrama Estructural.-** es un gráfico de la organización del proyecto y permite representar a la estructura organizativa de este. El organigrama señala la vinculación que existe entre los departamentos diseñados en el estudio de factibilidad del proyecto. No confundir con el organigrama funcional, que describe funciones además de las estructuras (Lara, 2011, p. 145).

- **Organigrama Funcional.-** implica diseñar las operaciones y funciones que debe realizar el proyecto así como cada uno de los recursos humanos que van a conformar la organización del proyecto, que acciones van a ejecutar cada uno de estos y su forma de apoyo a las operaciones normales del mismo (Lara, 2011, p. 146).
- **Perfil de puesto.-** son las características idóneas que debe tener cada miembro que conforme la organización del proyecto para que pueda cumplir con las funciones designadas de la mejor manera. (Lara, 2011, p. 147).

Estudio financiero

Lara (2011) afirma:

- **Inversión del proyecto.** - se denomina inversiones a todos los gastos que se efectúan por unidad de tiempo para poder adquirir los Factores de Producción (Mano de Obra, Materias Primas y Capital Productivo y otros), necesarios para poder implementar el proceso productivo del bien o servicio, el mismo que generará beneficios, en el periodo establecido como vida útil del proyecto.
- **Inversión en Activos Fijos.** - son todo tipo de inversiones realizadas en bienes tangibles y duraderos para la operación y durante la vida útil del proyecto y se clasifican en las siguientes:

Inversiones fijas no depreciables

Inversiones fijas depreciables

- **Inversión en Activos Diferidos.-** son todas aquellas inversiones que se vinculan con:

Compra de patentes y marcas

Estudio de mercado y factibilidad del proyecto

Estudio técnico y ambientales

Gastos de capacitación y entrenamiento del personal antes de la operación del proyecto

Estudios jurídicos

Otros.

- **Depreciación y amortización**

La depreciación se aplica al activo fijo, ya que con el uso estos bienes valen menos. La amortización significa el cargo anual que se hace para recuperar la inversión (Baca, 2010, p. 144).

- **Capital de Trabajo.-** son los costos de producción: fijos y variables (para los proyectos industriales o manufactureros), además de los gastos: administrativos, de ventas y financieros; necesarios para el desarrollo del proceso de producción del bien o servicio pero que se realizan antes de iniciar las operaciones normales del proyecto. (p. 163, 165)

- **Financiamiento**

Lara (2011) afirma:

Formas de financiar un proyecto:

Dinero propio

Dinero prestado

Dinero propio + dinero prestado

Donación (en el caso de los proyectos sociales)

En caso de necesitar dinero prestado se recurre a una entidad financiera para solicitar un préstamo. (p. 189)

- **Costos.-** son todos aquellos egresos de dinero que se deben realizar en un proyecto en el proceso de producción de un bien o servicio.

Costos Fijos y Costos Variables

Costos fijos.- son aquellos costos que interviene en el proceso de producción de un bien o servicio y que no varían al cambiar las unidades producidas.

Costos variables.- son aquellos costos que intervienen en el proceso de producción de un bien o servicio y que varían al cambiar las unidades producidas. (p. 179, p. 180)

Costos totales

$$\text{Costos Totales} = \sum \text{Costos Directos} + \sum \text{Costos Indirectos}$$

Lara (2011) afirma:

Gastos.- son todos los egresos que se realizan en un proyecto y que no pertenecen al proceso de producción, sino como elementos de apoyo al mismo, y también para la distribución y comercialización del producto.

Tipos de gastos son:

Gastos de Administración.- son todos los egresos que se realizan en la normal operación del proyecto y se refieren a todo lo que se identifique con los procesos de administración del proyecto.

Gastos de ventas.- son todos los egresos que se destinan al proceso de vender los bienes o servicios producidos por las actividades propias del proyecto que se realizan en la normal operación del mismo.

Gastos Financieros.- son todos aquellos egresos que se realizan en la normal operación del proyecto y se refieren principalmente al pago de intereses por la utilización de capital financiero ajeno a los inversionistas del proyecto, el mismo que es necesario para su funcionamiento. (p. 183: p. 189)

Lara (2011) afirma:

- **Ingresos totales.-** son las entradas de dinero que tiene el proyecto, principalmente por las actividades normales de sus operaciones y a veces por otras actividades. Tipos de ingresos.

Ingresos Operacionales.- son los ingresos que se producen por las actividades normales del proyecto y se calcula con la siguiente fórmula.

$$I = P * Q$$

Dónde:

I = los ingresos del proyecto

P= el precio de los productos que se fabrican en el proyecto

Q= la cantidad de los productos creados en determinado tiempo.

Ingresos no Operacionales.- son aquellos ingresos producidos por actividades no operacionales del proyecto. (p. 197, 198)

Flujos de Caja del proyecto.- los flujos de caja de un proyecto son las entradas y salidas de efectivo que se realizan generalmente por las actividades normales del mismo.

Estado de pérdidas y ganancias

Daniel Sosa de la Cruz, (pág. 81) emite el siguiente concepto:

“... el estado de ganancias y pérdidas es un informe sobre los resultados obtenidos durante un periodo determinado, sea utilidad o pérdida, lo cual indica la cantidad de todos los flujos que entran y aquellos que salen de la empresa”

- **Evaluación financiera**

Lara, 2011 afirma:

Este tipo de evaluación mide el grado de rendimiento de la inversión a precios de mercado. Es la más común en todos los proyectos y muchas veces se confunde con la evaluación económica. La evaluación financiera se realiza específicamente en proyectos de inversión privada.

Métodos de Evaluación Financiera:

Valor Actual Neto (VAN).- es la suma algebraica de la inversión total con signo negativo más los flujos de caja de cada año, pero actualizados a una tasa referencial llamada la **TMAR** o tasa actualizada.

Si el VAN es positivo el proyecto se acepta (existe ganancias)

Si el VAN es cero se acepta o rechaza el proyecto (cubre las inversiones)

Si el VAN es negativo se rechaza el proyecto (existe pérdida)

Tasa Interna de Retorno (TIR).- es la tasa que convierte al VAN en cero, esto significa que la totalidad de los flujos positivos actualizados son exactamente igual a la totalidad de los flujos negativos actualizados. Lo que significa que es la tasa más alta que los inversionistas pueden pagar sin perder su dinero. Si remplazamos dicha tasa (TIR) en la fórmula del VAN, este nos dará como resultado cero.

TIR mayor a Tasa de actualización se acepta el proyecto.

TIR igual a la tasa de actualización se acepta o rechaza el proyecto.

TIR menor a tasa de actualización se rechaza el proyecto.

Período de recuperación de capital.- es el tiempo en que se recupera el capital invertido en el proyecto.

Relación beneficio costo.- es la relación entre todos los ingresos de efectivo actualizado del proyecto divididos para los egresos actualizados incluyendo la inversión. (p. 240: p. 251)

2.1.3. Investigación de Mercado

Es la recolección de información del mercado respecto a las decisiones de los consumidores sobre un producto o servicio, en forma sistemática, ordenada y lógica a través de técnicas cualitativas y cuantitativas que permiten tomar decisiones respecto a la viabilidad de un proyecto de inversión privada (Lara, 2011, p. 349).

Pasos de la Investigación de Mercados

1. Necesidad de Información

“El primer paso en el proceso de investigación es el establecimiento de la necesidad de la información de mercadeo” (Kinneer & Taylor, año). Muy rara vez, la solicitud inicial de ayuda de un gerente establece de manera apropiada la necesidad de información de la investigación. El investigador debe comprender detalladamente por qué se requiere la información.

2. Objetivos de la investigación y necesidades de información

Una vez que se ha establecido claramente la necesidad de información de investigación, el investigador debe especificar los objetivos de la investigación propuesta y elaborar una lista de las necesidades específicas de la información.

Los objetivos de la investigación responden a la pregunta “¿por qué se realiza este proyecto?” generalmente los objetivos de la investigación se presentan por escrito antes de realizar el proyecto. Las necesidades de información responde a la pregunta “qué información específica se requiere para lograr los objetivos?” (Kinneer & Taylor, año)

En la práctica las necesidades de información pueden verse como una lista detallada de objetivos de investigación.

3. Fuente de datos y diseño de la investigación

“Un diseño de investigación es el plan básico que guía la recolección de datos y analiza las etapas del proyecto de investigación” (Kinneer & Taylor, año). Las fuentes de datos pueden ser internas y externas a la organización. Las fuentes internas contienen los estudios previos de investigación y los antecedentes de la compañía. Las fuentes externas incluyen informes comerciales de investigación, revistas de negocios o informes industriales, informes gubernamentales, etc. Al determinar si los datos se ajustan a las necesidades de información, el investigador debe examinar el diseño de la investigación para establecer su exactitud.

4. Procedimiento para la recolección de datos

“Al desarrollar el procedimiento para la recolección de datos, el investigador debe establecer un vínculo efectivo entre las necesidades de información y las preguntas que hará y las observaciones que se grabarán” (Kinneer & Taylor, año). El éxito del estudio depende de la habilidad del investigador y de su creatividad para establecer este vínculo.

5. Diseño de la muestra

El primer punto que se debe tener en cuenta en el diseño de la muestra tiene que ver con quien o que se debe incluir en esta. Esto significa que se requiere de una definición precisa de la población de la cual se va a extraer la muestra. El segundo punto se refiere a los métodos utilizados para seleccionar la muestra. Estos métodos se pueden clasificar según su implicación en un procedimiento probabilístico o no probabilístico. El tercer punto involucra el tamaño de la muestra (Kinneer & Taylor, (año)).

6. Recopilación de datos

El proceso de recopilación de datos es crítico, puesto que generalmente involucra un gran porcentaje del presupuesto de investigación y una gran parte de error total de los resultados de la investigación. En consecuencia, la selección, capacitación y control de los entrevistadores es esencial en los estudios de investigación de mercados efectivos.

7. Procesamiento de datos

Una vez que se han recopilado los datos comienza el procesamiento de estos, el cual incluye las funciones de edición y codificación.

La edición comprende la revisión de los formatos de los datos en cuanto a la legibilidad, consistencia y totalidad de los datos. La codificación implica el establecimiento de categorías para las respuestas o grupos de respuestas, de tal manera que se puedan utilizar números para representar las categorías (Kinnear & Taylor, año).

En este punto los datos están preparados para la tabulación manual o para su análisis computacional

8. Análisis de datos

Es importante que el análisis de datos sea compatible con los requisitos de las necesidades de información identificadas en el paso 2. Por lo general se lleva a cabo utilizando paquetes de software apropiados para el análisis de datos.

9. Presentación de resultados

Los resultados de la investigación generalmente se comunican al gerente a través de un informe escrito y una presentación oral. Es imperativo que los hallazgos de la investigación se presenten en un formato simple y dirigido hacia las necesidades de información de la situación de decisión.

2.2. VARIABLES

Variable Independiente: Proyecto de Factibilidad

Variable Dependiente: Apertura de Agencia

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación a utilizar son los siguientes:

- **Investigación Descriptiva.** - se describirá la realidad del hecho, partiendo de un estudio que identifica a los posibles socios y el mercado que se desea atraer.
- **Investigación Explicativa.**- se logrará encontrar las causas y posibles soluciones de la problemática existe.
- **Investigación Predictiva.**- por medio de este tipo de investigación se proyectará la aceptación y rentabilidad del proyecto hacia el futuro.
- **Investigación Bibliográfica.**- la investigación bibliográfica es necesaria para tomar referencias textuales de autores que han tratado el tema, analizando temas tales como generalidades, conceptos y componentes.
- **Investigación de Campo.**- este tipo de investigación se utilizará para levantar información respectiva al sector poblacional implicado directamente con la ejecución de este proyecto, la misma que será recolectada mediante contacto directo con los habitantes del cantón Guamote, garantizando veracidad y confiabilidad en los datos obtenidos.

3.2. MÉTODOS

Los métodos a utilizar son los siguientes:

- **Método Inductivo.**- Este método sirvió para determinar la situación actual del cantón Guamote, mediante la información obtenida en las encuestas aplicadas a los habitantes del cantón.
- **Método Deductivo.**- Ayudó a recopilar información bibliográfica de libros, documentos y folletos que tienen relación con el tema, lo que sirvió como base para estructurar la fundamentación teórica.
- **Método Cualitativo.**- por medio de este método se logrará un acercamiento más profundo para conocer la realidad de las familias Guamoteñas, sus

necesidades y tener una idea clara de cómo está en la actualidad el factor socio- económico del cantón y su entorno.

- **Método descriptivo.-** Ayudó a realizar el respectivo análisis y descripción de los resultados obtenidos a través de una tabulación de datos obtenidos en las encuestas.

3.3.TÉCNICAS

Para el presente trabajo se aplicaron las siguientes técnicas:

La Recolección bibliográfica.- Permitirá recolectar información importante de libros, folletos, revistas de diversos autores, para así poder construir conocimientos sólidos que sirvieron como fundamento para la realización del presente trabajo.

La técnica de la entrevista.- Permitirá entrevistar a los funcionarios de las diferentes instituciones financieras que se encuentran prestando sus servicios en el cantón Guamate, con la finalidad de determinar la oferta existente en el cantón.

La técnica de la encuesta.- Mismas que fueron dirigidas específicamente a la Población Económicamente Activa, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

3.4.INSTRUMENTOS

El instrumento a utilizar es el cuestionario, en el mismo se formulará una serie de preguntas que permite medir una o más variables.

3.5.POBLACIÓN Y MUESTRA

La población del cantón Guamate con respecto al último censo realizado en el año 2010 realizado por el INEC es de 45153 habitantes y la población económicamente activa es de 18187 habitantes y el crecimiento anual de la población es 2,76%.

3.5.1. Tamaño de la Muestra

Para determinar el número de personas que serán encuestados se trabajará con un nivel de confianza del 95%, (1.96), y un margen de error que será del 5%; tomando en cuenta un $p = 0.95$ y $q = 0.05$, es decir $q = 1 - p$, si $p = 0.95$ entonces $q = 1 - 0.95$ $q = 0.05$

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizará la siguiente fórmula

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

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = Población Económicamente Activa. (18187)

Z = nivel de confianza (1,96)

e = Margen mínimo de error. (0,05)

p = probabilidad de éxito (0,5)

q = probabilidad de fracaso (0,5)

3.5.2. Cálculo del tamaño de la muestra

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

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 18187}{(0,05)^2(18187 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{17466,7948}{(45,4675) + (0,9604)}$$

$$n = \frac{17466,7948}{46,43}$$

$$n = 376$$

Al aplicar la fórmula se obtuvo el valor de 376 encuestas, que representa el número total de individuos del cantón Guamote a los que se debe realizar la encuesta. Se ha tomado en cuenta a la Población Económicamente Activa (PEA), ya que cumplen con los requisitos de ser mayor de edad.

3.6. RESULTADOS

Mediante la aplicación de los diferentes métodos se obtuvieron los siguientes resultados

Tabla 1: Resultados

DETALLE	
Grado de aceptación	77%
VAN (Valor Actual Neto)	\$ 301982,40
TIR (Tasa Interna de Retorno)	36,89%
PRI (Período de Recuperación de la Inversión)	2 año, 3 meses y 14 días
RB/C (Relación Beneficio Costo)	\$ 0,95

Fuente: estudio de mercado y evaluación financiera

Elaborado por: Alejandra Berrones

Se puede concluir que de acuerdo a todos los resultados obtenidos en el desarrollo del trabajo investigativo se demuestra que si es factible la aplicación del proyecto.

3.7. IDEA A DEFENDER

La elaboración del estudio de factibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en el cantón Guamote para captar nuevos socio, es técnicamente viable y económicamente rentable.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TÍTULO

“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. EN LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO CANTÓN GUAMOTE”.

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1. ESTUDIO DE MERCADO

4.2.1.1. Segmentación de Mercado

Segmentación geográfica.

Tabla 2: Variables Geográficas

VARIABLES GEOGRÁFICAS	
País	Ecuador
Región del país	Región Sierra, Provincia de Chimborazo, Cantón Guamote
Tamaño de población	Entre 45.153 a 46.000 de habitantes.
Densidad	Urbana, Rural.
Clima	Invierno húmedo y frío (octubre- mayo) Verano cálido –seco y ventoso (junio- septiembre)

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alejandra Berrones

Se refiere a los socios que residan o realicen actividades comerciales o laborales en el cantón Guamote, provincia de Chimborazo. A más de determinar el tamaño de la población, en el cantón habitan entre 45.153 a 46.000 habitantes. El clima del cantón son invierno y verano.

Segmentación demográfica.

Tabla 3: Variables Demográficas

VARIABLES DEMOGRÁFICAS	
Edad	Diferentes, el mayor porcentajes está entre 18–60
Género	Masculino y Femenino.
Tamaño de la familia	Promedio de 4 hijos por familia.
Ciclo de la familia	Niños, Joven, solteros, casados, divorciados, ancianos.
Ingresos	Los ingresos promedian entre 300 – 700
Ocupación	Trabajadores petroleros, agricultores, artesanos, estudiantes, amas de casa, desempleados, funcionarios públicos, comerciantes.
Educación	Primaria, Secundaria y Superior.
Religión	Católicos, evangélicos, Testigos de Jehová.
Cultura	Mestiza, indígenas
Nacionalidad	Nacionalidad ecuatoriana, otros.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alejandra Berrones

Los socios que harán uso de los productos y servicios financieros que la cooperativa ofrece, son aquellos que tienen de 18 a 60 años, el sexo del asociado puede ser masculino como femenino, los ingresos promedian entre \$300 a \$700, la ocupación de los habitantes del cantón son agricultores, amas de casa, empleados publicados y privados, comerciantes y artesanos, el nivel de educación va desde primaria hasta superior. La nacionalidad del socio es ecuatoriana.

Segmentación psicográfica.

Tabla 4: Variables Psicográfica

VARIABLES PSICOGRÁFICAS	
Clase social	La Clase social en el Cantón Guamate, es en su mayoría de clase media, trabajadora y de bajos recursos económicos.
Estilo de vida	El estilo de vida de este cantón está representado por personas esforzadas y luchadores.
Personalidad	La personalidad de este cantón es gente amable y solidaria, participativa humilde.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alejandra Berrones

La Clase social en el Cantón Guamate, es en su mayoría de clase media, trabajadora y de bajos recursos económicos. El estilo de vida de este cantón está representado por personas esforzadas y luchadores. La personalidad de los socios es amable y solidaria, participativa humilde

Segmentación por conducta.

Tabla 5: Variables por Conducta

VARIABLES POR CONDUCTA	
Ocasiones	Prefieren nuestros productos y los solicitan de forma Habitual
Beneficios	Los beneficios que busca la población de cantón Guamate son: Calidad, Ahorros, rentabilidad, rapidez
Estatus de lealtad	El estatus de lealtad está representado de forma Media y alta
Etapas de preparación	Esta etapa está formada con intenciones de organización, informados.
Actitud hacia el producto.	La actitud a nuestros productos es Positiva

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alejandra Berrones

La ocasión, en este caso sería que los socios prefieren los productos y servicios financieros que la cooperativa ofrece, los mismos que solicitan de forma habitual. Los

beneficios que el socio busca son calidad, ahorros, rentabilidad y rapidez. Además el estatus de lealtad está representado de forma media y alta. La actitud a nuestros productos es positiva.

4.2.1.1. Investigación de Campo a los Habitantes del Cantón Guamote

Tabla 6: Población del Cantón Guamote

Total de la Población de Cantón Guapote	45153
Población Económicamente Activa	18187
Tasa de Crecimiento anual	2,76%;

Fuente: INEC

Elaborado por: Alejandra Berrones

El cantón Guamote posee una población de 45153 habitantes, para nuestro estudio se tomará la población económicamente activa (PEA) en el cantón Guamote es 18187 habitantes, y la tasa de crecimiento anual es de 2,76%.

4.2.1.2. Procesamiento de la Información y Análisis de los Resultados

Los resultados de las encuestas realizadas son los siguientes:

- **Género**

Tabla 7: Género

Descripción	Número de Encuestados	Porcentaje
Femenino	177	47%
Masculino	199	53%
TOTAL	376	100%

Fuente: Encuestas realizadas el 13/03/2014

Elaborado por: Alejandra Berrones

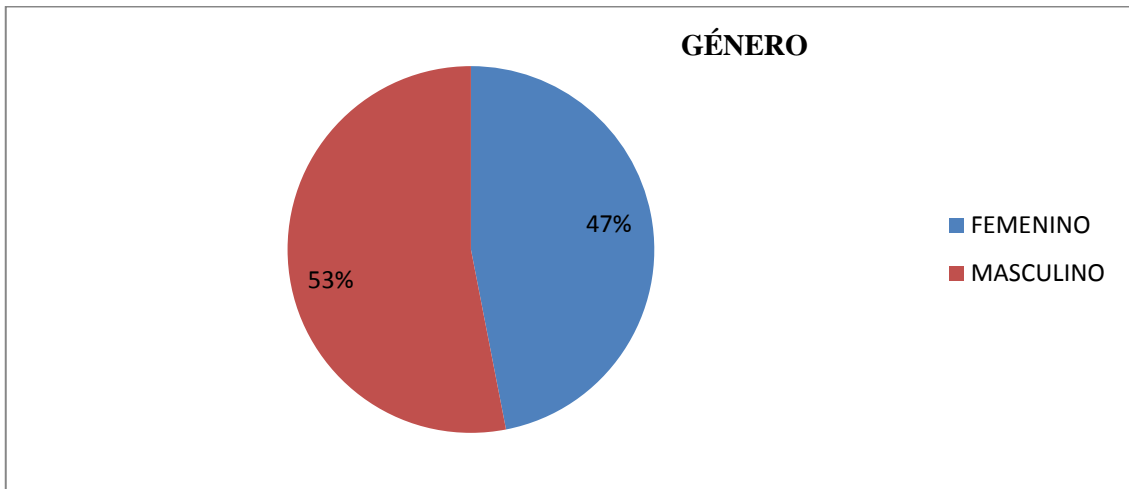


Gráfico 1: Género

Fuente: Tabla No 6

Elaborado por: Alejandra Berrones

Análisis: del total de las personas encuestadas el 47% son del género femenino y el 53% representa al género masculino.

- **Ocupación**

Tabla 8: Ocupación

Descripción	Número de Encuestados	Porcentaje
Empleado Público	30	8%
Empleado privado	26	7%
Comerciante	83	22%
Agricultor	83	22%
Negocio propio	109	29%
Chofer	15	4%
Ama de casa	30	8%
TOTAL	376	100%

Fuente: Encuestas realizadas el 13/03/2014

Elaborado por: Alejandra Berrones

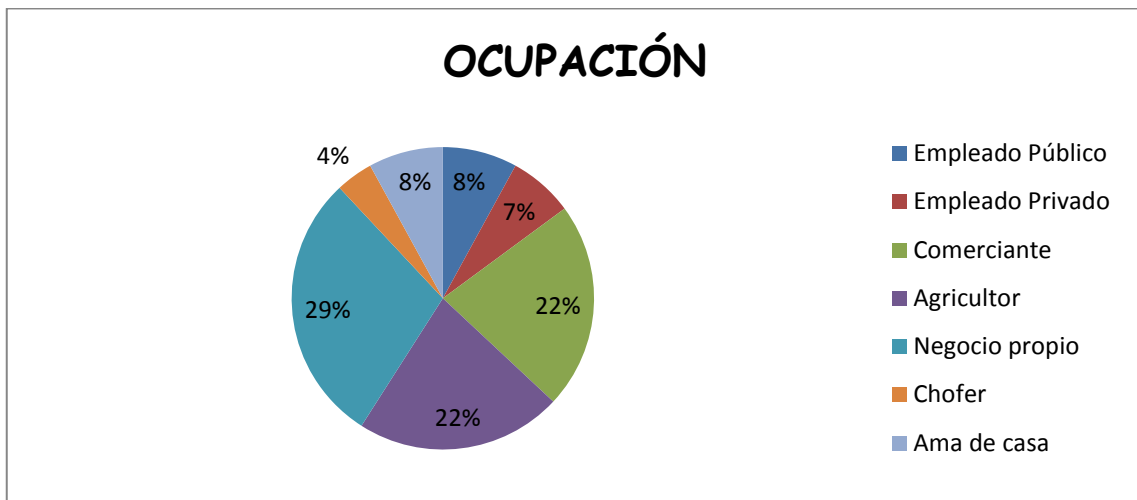


Gráfico 2: Ocupación

Fuente: Tabla No 7

Elaborado por: Alejandra Berrones

Análisis: del total de encuestados puedes decir que el 29% tiene negocio propio, el 22% se dedican al comercio y agricultura respectivamente, el 8% son empleados públicos y amas de casa respectivamente mientras que el 7% son empleados privados y el 4% son choferes.

- **Sector**

Tabla 9: Sector

Descripción	Número de Encuestados	Porcentaje
Guamote	207	55%
Cebadas	53	14%
Palmira	83	22%
Riobamba	19	5%
Alausi	15	4%
TOTAL	376	100%

Fuente: Encuestas realizadas el 13/03/2014

Elaborado por: Alejandra Berrones

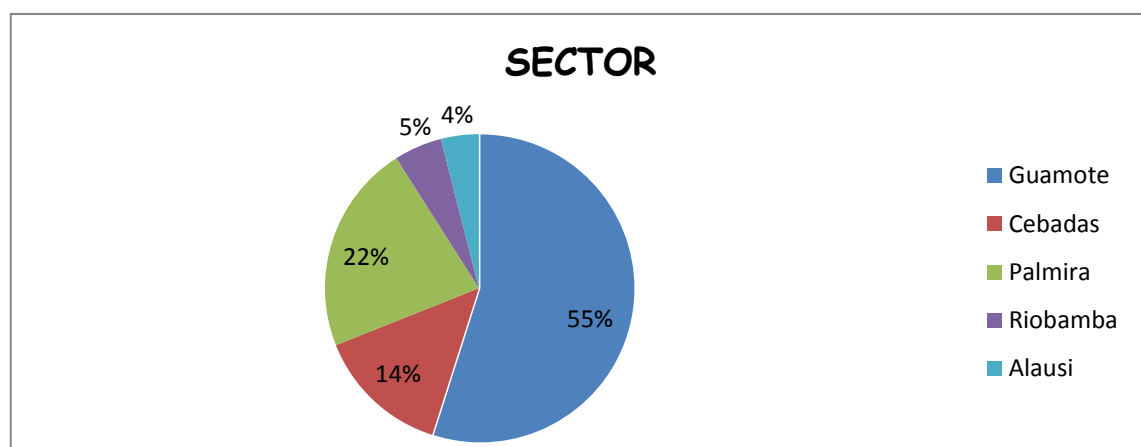


Gráfico 3: Sector

Fuente: Tabla No 8

Elaborado por: Alejandra Berrones

Análisis: del total de las personas encuestadas el 55% vive en Guamote, el 22% en Palmira, el 14% en Cebadas, sigue el 4% en Riobamba y por último el 4% en Alausí.

1. ¿Actualmente usted es socio de una cooperativa de ahorro y crédito, banco o mutualista?

Tabla 10: Institución Financiera

Descripción	Número de Encuestados	Porcentaje
Cooperativa de Ahorro y Crédito	226	60%
Bancos	83	22%
Mutualista	0	0%
Ninguna	68	18%
TOTAL	376	100%

Fuente: Encuestas realizadas el 13/03/2014

Elaborado por: Alejandra Berrones

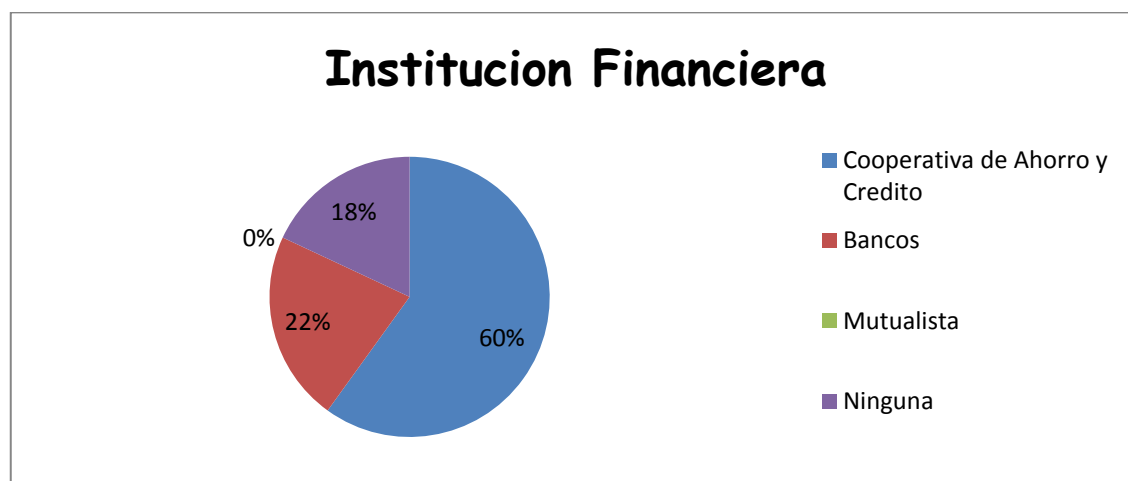


Gráfico 4: Institución Financiera

Fuente: Tabla No 9

Elaborado por: Alejandra Berrones

Análisis: Los resultados de la encuesta realizada nos indican que la mayor parte de Encuestados, son Personas que son socios en Cooperativas de Ahorro y Crédito en un 60%, mientras que en los Bancos Ahorran un 22%, y un 18% no es socio de ninguna institución financiera.

2. Con qué frecuencia visita una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Banco, o Mutualista

Tabla 11: Frecuencia de visita

Descripción	Número de Encuestados	Porcentaje
Mensual	109	29%
Semanal	139	37%
Diaria	94	25%
Otra	0	0%
No Visitan	34	9%
TOTAL	376	100%

Fuente: Encuestas realizadas el 13/03/2014

Elaborado por: Alejandra Berrones

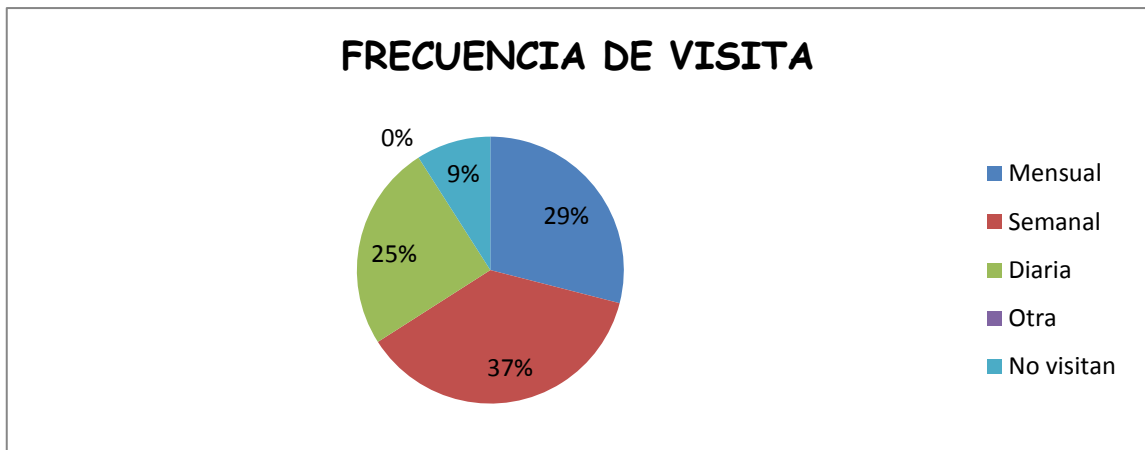


Gráfico 5: Frecuencia de visita

Fuente: Tabla No 10

Elaborado por: Alejandra Berrones

Análisis: según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas se puede observar que un 33% visitan una institución financiera semanalmente, un 29% de forma mensual, un 25% de forma diaria mientras que un 9% no visitan ninguna institución financiera.

3. Ha escuchado usted acerca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Tabla 12: Conocimiento de la COAC Riobamba Ltda.

Descripción	Número de Encuestados	Porcentaje
Si	226	60%
No	150	40%
TOTAL	376	100%

Fuente: Encuestas realizadas el 13/03/2014

Elaborado por: Alejandra Berrones

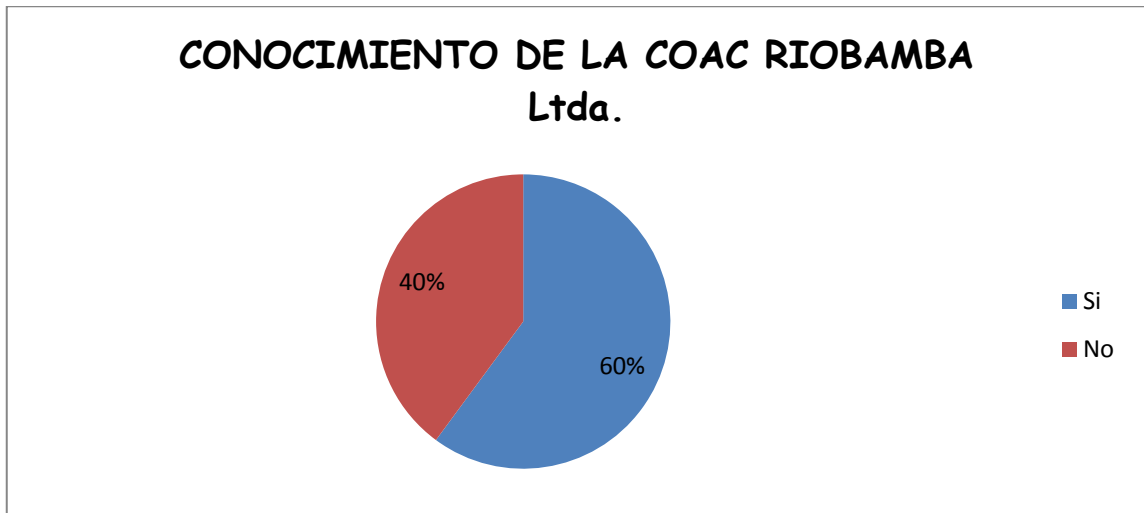


Gráfico 6: Conocimiento de la COAC Riobamba Ltda.

Fuente: Tabla No 11

Elaborado por: Alejandra Berrones

Análisis: del total de las personas encuestadas el 60% han escuchado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., mientras que el 40% no tienen conocimiento de su existencia.

4. Le gustaría que en el cantón Guamote se abriera una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Tabla 13: Abrir una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Descripción	Número de Encuestados	Porcentaje
Si	290	77%
No	86	23%
TOTAL	376	100%

Fuente: Encuestas realizadas el 13/03/2014

Elaborado por: Alejandra Berrones

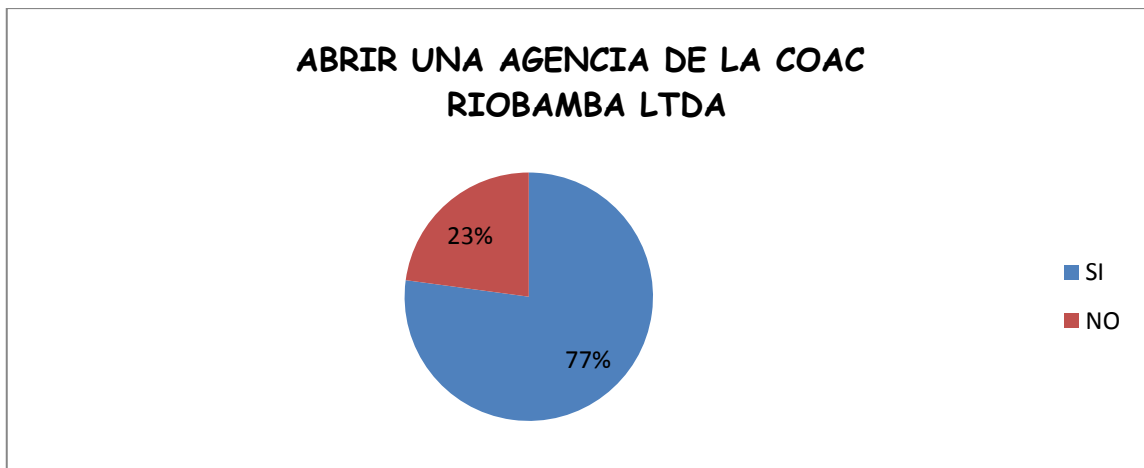


Gráfico 7: Abrir una agencia de la COAC Riobamba Ltda.

Fuente: Tabla No 12

Elaborado por: Alejandra Berrones

Análisis: del total de las personas encuestadas un 77% están de acuerdo que se abra una agencia de la Cooperativa d Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., ya que la mayoría son socios y tienen que viajar a Riobamba o Alausi, al abrir la agencia seria de mayor beneficio para toda la población del cantón Guamote, mientras que el 23% no están de acuerdo.

5. ¿Cuáles son sus rangos de ingresos mensuales?

Tabla 14: Ingresos Mensuales

Descripción	Numero de Encuestados	Porcentajes
De 0 hasta \$300	113	30%
De \$301 hasta \$500	207	55%
De \$501 hasta \$800	38	10%
Más de \$801	19	5%
TOTAL	376	100%

Fuente: Encuestas realizadas el 13/03/2014

Elaborado por: Alejandra Berrones

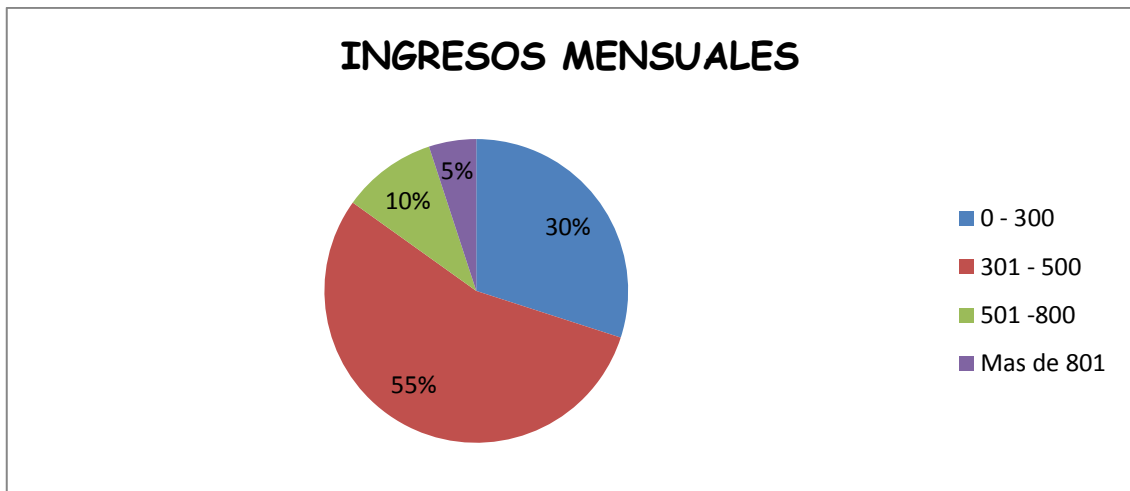


Gráfico 8: Ingresos mensuales

Fuente: Tabla No 13

Elaborado por: Alejandra Berrones

Análisis: de acuerdo a los resultados se puede observar que los ingresos que perciben los pobladores del cantón Guamote se encuentran en su mayoría entre los 301 y 500 dólares que representa un 55%, el 30% de los encuestados presentan ingresos menores a 300 dólares pero que al final les alcanza para desarrollar sus actividades normalmente y vivir en una forma decente y pueden cubrir sus necesidades, mientras que el 10% cuentan con ingresos mayores a \$500 y el 5% representan a las personas que sus ingresos son mayores a los \$800.

6. ¿Qué cantidad destina al ahorro mensualmente?

Tabla 15: Ahorros Mensuales

Descripción	Número de encuestados	Porcentaje
De 0 hasta \$50	267	71%
De \$51 hasta \$100	56	15%
De \$101 hasta \$200	38	10%
Más de \$201	15	4%
TOTAL	376	100%

Fuente: Encuestas realizadas el 13/03/2014

Elaborado por: Alejandra Berrones

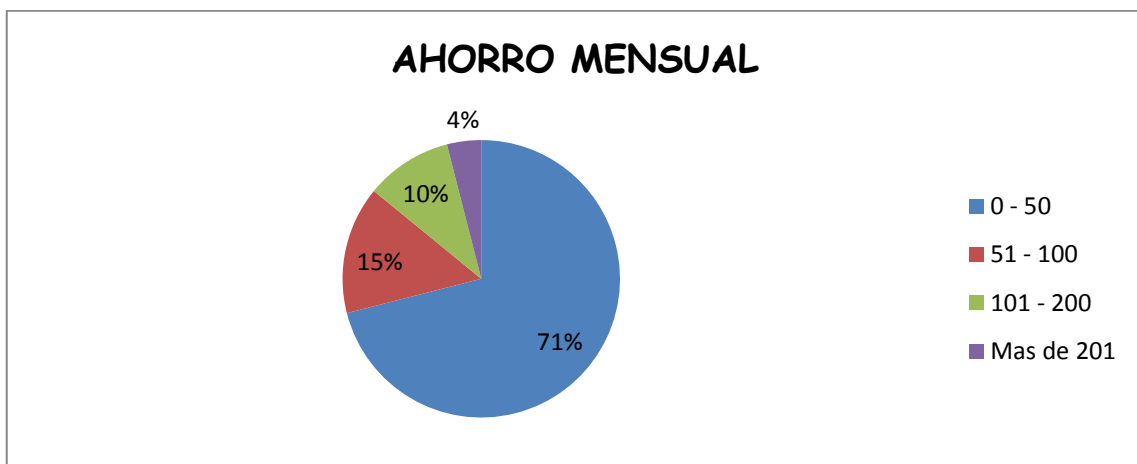


Gráfico 9: Ahorros Mensuales

Fuente: Tabla No 14

Elaborado por: Alejandra Berrones

Análisis: Nuestros posibles clientes están dispuestos a destinar al ahorro de \$ 0 hasta \$50 en un 71%, seguido \$51 hasta \$100 en un 15%, seguido de \$101 hasta \$200 en un 10%, y por ultimo más de \$201 en un margen del 4%.

7. Si en el cantón Guamate se abriera una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. ¿Cuál servicio es el que le gustaría utilizar inicialmente?

Tabla 16: Servicio a Utilizar

Descripción	Número de Encuestados	Porcentaje
Ahorro	109	29%
Crédito	267	71%
Otros	0	0%
TOTAL	376	100%

Fuente: Encuestas realizadas el 13/03/2014

Elaborado por: Alejandra Berrones

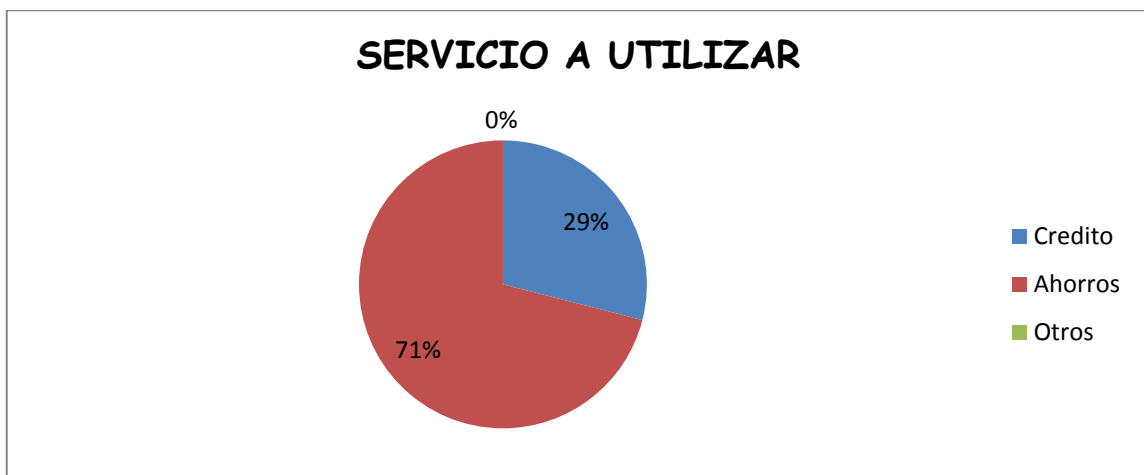


Gráfico 10: Servicios a utilizar

Fuente: Tabla No 15

Elaborado por: Alejandra Berrones

Análisis: del total de las personas encuestadas un 71% están enfocados a créditos, mientras que el 25% prefieren utilizar el servicio de ahorro

8. A qué tipo de crédito se enfocaría Usted?

Tabla 17: Tipo de Crédito

Descripción	Número de Encuestados	Porcentaje
Crédito de Consumo	60	16%
Crédito Comercial	60	16%
Crédito de Vivienda	53	14%
Crédito Productivo	162	43%
Ninguno	41	11%
TOTAL	376	100%

Fuente: Encuestas realizadas el 13/03/2014

Elaborado por: Alejandra Berrones

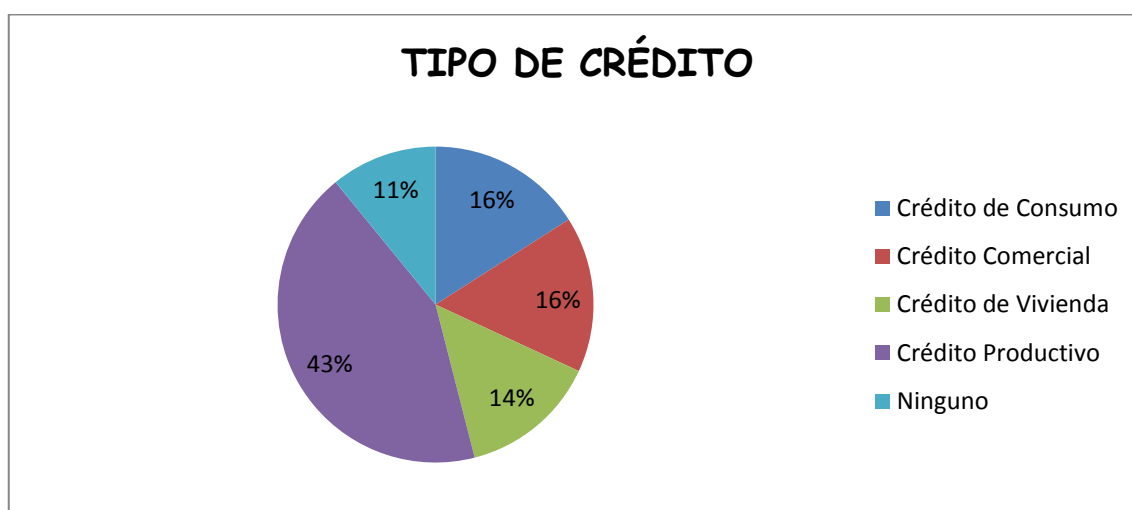


Gráfico 11: Tipo de crédito

Fuente: Tabla No 16

Elaborado por: Alejandra Berrones

Análisis: del total de las personas encuestadas un 43% están enfocados a crédito productivo seguido por los créditos de consumo y comercial en un 16%, el 14% representa a las personas que prefieren crédito de vivienda y el 11% de los encuestados prefieren no utilizar ningún tipo de crédito.

9. ¿Cuál es el monto de crédito que requiere Usted?

Tabla 18: Monto de crédito

Descripción	Número de Encuestados	Porcentaje
De \$100 a \$2000	41	11%
De \$2001 a \$4000	38	10%
De \$4001 a \$6000	148	38%
De \$6001 a \$8000	56	15%
Más de 8000	98	26%
TOTAL	376	100%

Fuente: Encuestas realizadas el 13/03/2014

Elaborado por: Alejandra Berrones

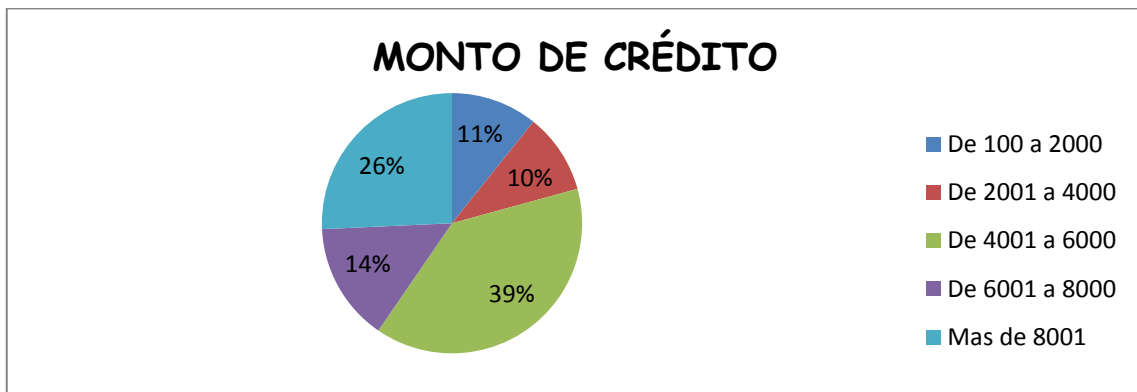


Gráfico 12: Monto de Crédito

Fuente: Tabla No 17

Elaborado por: Alejandra Berrones

Análisis: del total de las personas encuestadas un 38% manifiestan que necesitan crédito de un monto de \$ 4001 a \$ 6000, mientras que el 26% representan a los encuestados que necesitan un crédito más de \$ 8000, un 15% necesitan crédito de \$ 6001 a \$ 8000, seguido de un 11% que necesitan de \$ 100 a \$ 2000 y por ultimo un 10% que necesitan de \$ 2001 a \$ 4000.

10. En que forma le gustaría pagar su préstamo

Tabla 19: Forma de pago

Descripción	Número de Encuestados	Porcentajes
Mensual	293	78%
Semanal	75	20%
Diario	0	0%
Otra forma	8	2%
TOTAL	376	100%

Fuente: Encuestas realizadas el 13/03/2014

Elaborado por: Alejandra Berrones

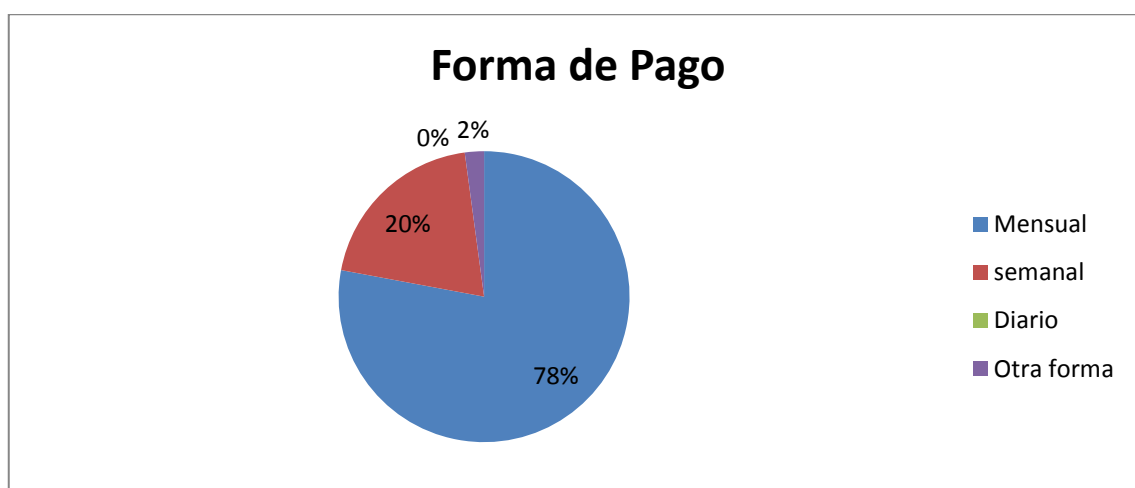


Gráfico 13: Forma de Pago

Fuente: Tabla No. 29

Elaborado por: Alejandra Berrones

Análisis.- según los resultados de las encuestas realizadas un 78% prefieren pagar su crédito en pagos mensuales mientras que un 20% prefieren hacerlo de forma semanal, seguido de un 8% que les gustaría hacer de otra forma, entre esa forma esta semestralmente.

11. Para que ahorra Usted.

Tabla 20: Destino de Ahorro

Descripción	Número de Encuestados	Porcentaje
Seguridad	0	0%
Emergencia	0	0%
Salud	15	4%
Vivienda	15	4%
Compra de bienes	15	4%
Educación	8	2%
Ganancia de interés	154	41%
Obtención de Crédito	169	45%
TOTAL	376	100%

Fuente: Encuestas realizadas el 13/03/2014

Elaborado por: Alejandra Berrones

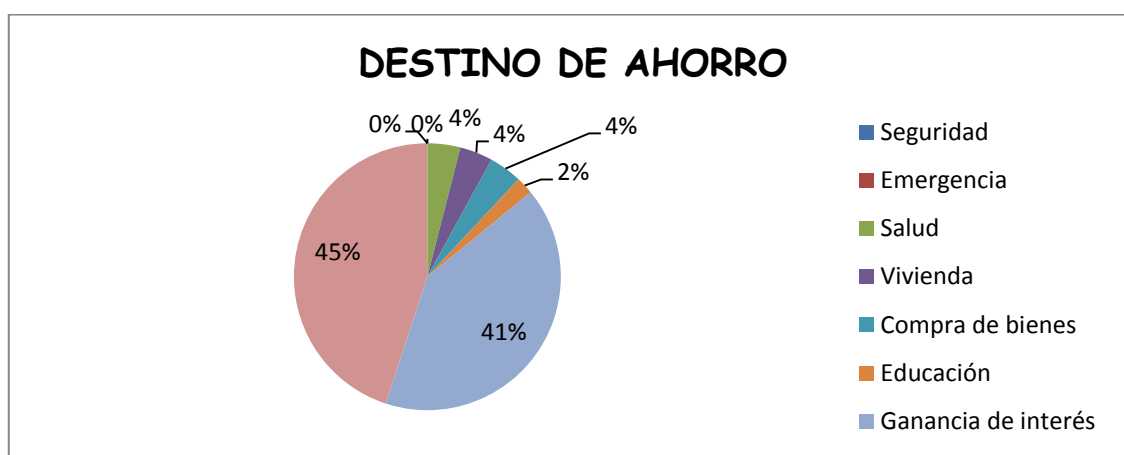


Gráfico 14: Destino de Ahorro

Fuente: Tabla No 30

Elaborado por: Alejandra Berrones

Análisis: según los resultados se puede observar que un 45% de las personas encuestadas ahorran con el fin de poder acceder a un crédito, mientras que el 41% ahorran para ganar intereses, seguido de un 4% que ahorran para salud, vivienda y compra de bienes y por ultimo un 2% su ahorro destina para la salud.

12. En qué sector del cantón Guamote le gustaría que se encuentre ubicada la nueva agencia d la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.?

Tabla 21: Sector de la Nueva Agencia

Descripción	Numero de Encuestados	Porcentaje
Norte	30	8%
Centro	248	66%
Sur	98	26%
TOTAL	376	100%

Fuente: Encuestas realizadas el 13/03/2014

Elaborado por: Alejandra Berrones

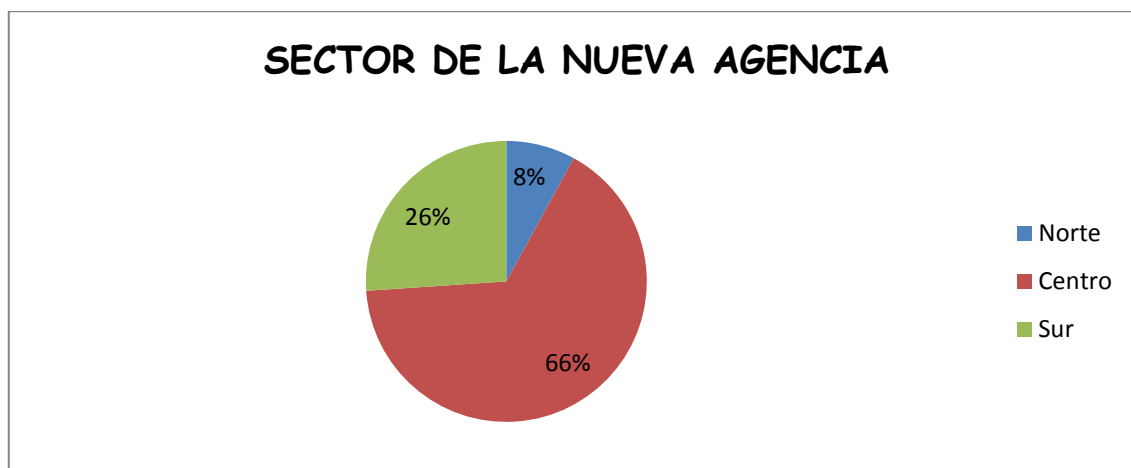


Gráfico 15: Sector de la Nueva Agencia

Fuente: Tabla No 31

Elaborado por: Alejandra Berrones

Análisis: en los resultados de las encuestas realizadas se puede observar que del total de las personas encuestadas un 66% les gustaría que el sector de la nueva agencia de la cooperativa fuera en el centro del cantón Guamote, mientras que un 26% les gustaría que fuera al sur y por ultimo un 8% manifiesta que el sector idóneo para la nueva agencia es el norte.

4.2.1.3. Marketing MIX

Producto

El producto inicial de la cooperativa será:

- Las Captaciones a través del ahorro
- Las colocaciones a través de los créditos

Las captaciones promueven la cultura del ahorro de sus asociados y familias con novedosos productos de captaciones. Dentro de las captaciones encontramos a:

CUENTA DE AHORROS

La cuenta de ahorros es un producto que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., brinda a personas naturales y jurídicas, se aneja a través de una libreta de ahorros que permite visualizar sus depósitos en efectivo o cheque, así como realizar retiros y disponer de su dinero en cualquier momento.

Características

- Esta cuenta podrá ser utilizada como relación de base para el otorgamiento de créditos.
- Este producto podrá ser utilizado como garantía de una operación de crédito.

Beneficios

- Disponibilidad de su dinero en forma inmediata
- Sin costo de apertura y mantenimiento.
- La mejor tasa de interés del mercado financiero.
- Capitalización mensual de intereses.

Variedad

- Las instituciones financieras por general ofrecen este producto, pero lo que se diferencia de la cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. son los requisitos, el pago de tasas de interés atractivas dentro de los lineamientos permitidos, reconociendo su esfuerzo por ahorrar.

Calidad

- Seguridad, Confianza.- la cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., al ser una de las cooperativas más grandes brinda a sus socios la confianza de ahorrar así como también la seguridad de sus ahorros.
- Rentabilidad.- la rentabilidad es considerada como la ganancia o utilidad que se obtiene de una inversión, es por ello que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., premia el ahorro de sus socios con las mejores tasas de interés.
- Servicio ágil y eficiente.-el personal de cualquier empresa deben estar preparados para satisfacer las necesidades de la sociedad. Es por ello que el personal de la cooperativa de Ahorro Y Crédito Riobamba Ltda., están capacitados para responder a las necesidades del cliente de manera ágil y eficiente, para tener un socio satisfecho.

Diseño

- **Nombre.-** nuestra cuenta de ahorro se llamará: Cuenta Mi Futuro



Cuenta *Mi Futuro*

- **Slogan**

Trabajando por sus intereses.

Embalaje

- El embalaje de nuestro producto será la libreta de ahorros



Gráfico 16: Libreta de Cuenta de Ahorros

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Tamaño

- El monto de apertura será de \$50,00

COLOCACIONES

Se conoce como colocaciones a los recursos financieros que la cooperativa de ahorro y Crédito Riobamba Ltda., presta a sus asociados mediante los diferentes productos de crédito que esta ofrece. Dentro de las colocaciones encontramos los diferentes tipos de crédito que ofrece la cooperativa.



Créditos de **Vivienda**

El crédito de vivienda está destinado a los socios que deseen adquirir, ampliar o mejorar su vivienda, cuenta con una tasa de interés privilegiada y el plazo acorde a la capacidad de pago hasta 10 años.



Créditos de **Consumo**

El crédito de consumo está destinado para todas aquellas personas naturales que trabajan en relación de dependencia o perciben un sueldo.



Créditos **Comerciales**

Créditos que son otorgados a personas naturales o jurídicas, que llevan contabilidad o que tengan actividades productivas cuyo nivel de ventas superen los \$ 100.000 anuales; están dirigidos a financiar proyectos de inversión, activos fijo, capital de trabajo, etc., a un plazo de 48 meses.



Microcrédito

El objetivo del Microcrédito es impulsar el desarrollo económico de las personas a través de un crédito que va dirigido a pequeños y medianos negocios sean estos formales e informales, generando de esta manera el desarrollo de la provincia y el país.

Características

- Valor del crédito
- Garantía
- Dividendos mensuales, plazo acorde a la capacidad de pago.
- Tasas de interés

Beneficios

- Tasa de interés permitida por el Banco Central
- Requisitos mínimos
- El trámite del crédito dura de 48 a 72 horas dependiendo el tipo de crédito.
- Cuotas y plazos flexibles

Variedad

- Los diferentes tipos de créditos que la cooperativa de Ahorro y Crédito Riobanba Ltda., que ofrece a sus asociados se diferencia por sus tasas de interés y por el plazo de pago que son de acuerdo a las condiciones de pago de sus asociados.

Diseño

- **Nombre**



Créditos **Comerciales**



Créditos de **Consumo**



Créditos de **Vivienda**



Microcrédito

- **Slogan**

Porque creemos en ti, te ayudamos a triunfar.

Tamaño

El tamaño de los diferentes tipos de crédito son los siguientes:

Tabla 22: Tipos de créditos

CRÉDITOS	MONTO
Vivienda	\$ 5.000,00 hasta \$ 70.000,00
Comercial	\$ 3.000,00 hasta \$ 100.000,00
Consumo	\$ 100,00 hasta \$ 100.000,00
Microcrédito	\$ 200,00 hasta \$ 20.000,00

Fuente: www.cooprio.fin.ec

Elaborado por: Alejandra Berrones

Precio

Para la implementación de la nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., se necesita de las aportaciones de los socios y clientes que formarán parte de la cooperativa.

- **Precio de lista**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., para los diferentes créditos utiliza las siguientes tasas de interés que tienen relación con las tasas de interés del Banco Central.

Tabla 23: Tasa Activa

DETALLE	TASA ACTIVA	
	COAC Riobamba Ltda.	Banco Central
Crédito de Vivienda	10%	10.61%
Crédito de Consumo	15.40%	15,94%
Crédito Comercial	10.67	11,83%
Microcrédito	22.22%	25,50%

Fuente: www.bce.fin.ec, www.cooprio.fin.ec

Elaborado por: Alejandra Berrones

- **Período de pago**

El período de pago de los intereses de los depósitos a plazo fijo se lo realizará de acuerdo a las condiciones fijadas por el socio y la persona encargada del departamento de Inversiones, el socio puede cobrar sus intereses en el tiempo acordado o puede cobrar mensualmente, por lo tanto la tasa de interés que paga la cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., es de acuerdo al plazo y al monto. En la tabla No 23 se detalla el plazo y la tasa de interés:

Tabla 24: Tasa de Interés por Plazo Fijo

Plazo	Interés	Período de Pago
30 - 60 días	3,10% - 4,26%	Mensual o Al finalizar la fecha de inversión
61 - 90 días	4,50% - 5,10%	
91 - 180 días	5,20% - 6,00%	
360 días	6,10% - 7,00%	
Más de 361 días	7,10% - 8,00%	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alejandra Berrones

- **Plazo de créditos**

La cooperativa brinda diferentes créditos a sus socios, por lo tanto, el plazo que se aplica a cada uno de los créditos es de acuerdo al monto y a las condiciones de pago los mismos que pueden ser de 1 a 10 años. Las tasas de interés que cobra la cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., por crédito tiene relación con las tasas del banco central y son los siguientes:

Consumo.- el monto máximo que concede la Cooperativa es de \$ 100.000,00, con dividendos mensuales, la tasa de interés es la mínima convencional vigente del Banco Central (15.94%).

Comercial.- el monto máximo a conceder es de \$100.000,00, a 48 meses plazo y al 10,67% anual.

Vivienda.- el monto máximo es de \$70.000,00, a 120 meses plazo acorde a la capacidad de pago, y al 10% de interés.

Microcrédito.- el monto máximo es de \$20.000,00, con dividendos semanales, quincenales y mensuales y el interés es la tasa máxima convencional vigente del Banco Central (22,22%).

Tabla 25: Máximo Plazo para los Créditos

Tipo de crédito	Máximo Plazo
Consumo	60 meses
Comercial	48 meses
Vivienda	120 meses
Microcrédito	60 meses

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alejandra Berrones

Plaza

La ubicación y prestación de servicios de la cooperativa se realizará en instalaciones arrendadas en el cantón Guamote. Para la distribución de los productos y servicios financieros que ofrece la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., se lo realizará mediante relación directa entre el productor y el consumidor, por lo tanto la agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., es conocido como el productor y los socios son los consumidores

- **Canales de distribución**



Promoción

El objetivo principal de la publicidad es los resultados positivos en ventas. Para el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., mayores depósitos, mayor crédito, menor mora, etc. Adicionalmente, la publicidad tiene la virtud de poder comunicar, todo lo que nosotros queramos que sepa nuestro socio o cliente potencial, nos ayuda posicionarnos en el mercado, a recordar nuestra marca, modificar actitudes y

reforzar actitudes. 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.

Slogan

- Eslogan para la cuenta de ahorro
- Slogan para los créditos



trabaja por sus intereses

Porque creemos en ti, te ayudamos a triunfar

Medios de publicidad

- **Medios.-** en la actualidad la cooperativa realiza su publicidad mediante medios de comunicación como. Radio, televisión prensa escrita.
- **Horario.-** en la tabla 26 se detalla el horario que se empleará para realizar la publicidad en el medio de comunicación radial.

Tabla 26: Horario para publicidad radial

HORARIO						
Medio de Comunicación						
Días	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Hora	8:00 am	13:00 am	8:00 am	13:00 am	8:00 am	12:00 am

Elaborado por: Alejandra Berrones

Fuente: investigación de campo

Tabla 27: Horario para publicidad televisiva


HORARIO						
Medio de Comunicación						
Días	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Hora	7:30 am	13:00 am	7:30 am	13:00 am	7:30 am	12:00 am

Elaborado por: Alejandra Berrones

Fuente: investigación de campo

La publicidad escrita se realizará los días lunes y jueves de cada semana, tal como se observa en la tabla No 28

Tabla 28: Horario para publicidad escrita

HORARIO		
Medio de Comunicación		
Días	Lunes	Jueves
Hora	7:00 am	7:00 am

Elaborado por: Alejandra Berrones

Fuente: investigación de campo

Además se utilizara trípticos u hojas volantes para realizar la publicidad en el cantón Guamote, se entregara a los habitantes del cantón Guamote, indicando los productos y servicios financieros que ofrecerá la cooperativa, los mismos que contendrán toda la información para acceder a cada uno de los productos y servicios financieros.

La entrega de trípticos u hojas volantes se entregará los días jueves de cada semana, de 09:00 de la mañana a 14: 00 de la tarde.

Cansado de lo mismo?



Por qué creemos en ti, te ayudamos a triunfar.

CUENTA DE AHORROS

Sin cargos por mantenimiento de cuenta



Requisitos:

- Copia de Cédula de Identidad y Papeleta de Votación
- Original del pago de agua, luz o teléfono.
- Apertura de cuenta \$ 50,000

Apertura de Cuenta:

- Base de ahorro: \$ 10,00
- Certificados de aportación: 40,00
- Gastos Administración: 0,00

Agencias:

Chimborazo, Fichicha y Azuay

www.cooprio.finec



Trabajando por sus intereses

Gráfico 17: Hoja volante para la Cuenta de Ahorros

Elaborado por: **Alejandra Berrones**

Cansado de lo mismo?

Intereses

Negocio

Trabajando por sus Intereses

Por qué creemos en ti, te ayudamos a triunfar.

CRÉDITO:

La mejor forma de financiar tu carro, tu casa, tu viaje y tu negocio.....

Requisitos:

- Ser socio activo de la cooperativa
- Cédula de identidad y papeleta de votación socio y cónyuge, garante y cónyuge
- RUC, Patente, o cualquier documento que justifique el negocio (socio y garante).
- Copia del servicio básico actual (socio y garante).
- Copia del Impuesto Predial de la vivienda (socio y garante).
- 1 Foto tamaño carnet.

RIOBAMBA Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito

www.cooprio.finc

Gráfico 18: Hoja volante para Créditos

Elaborado por: Alejandra Berrones

- **Programación preferida.-** la programación será los clasificados y programas informativos y de entretenimiento.

Técnicas de Promoción

- **Eventos.-** En las fechas importantes, la cooperativa entregará a sus socios obsequios como esferos, camisetas, monederos, etc.,
Por apertura de cuenta de ahorros o solicitar un crédito se les entregará esferos o monederos, en el mes de agosto que son las fiestas en el cantón entrega de camisetas y bolsos a socios, también se realizará rifas de electrodomésticos para premiar la confianza de los socios, se entregará de kits de útiles escolares a niños que son socios, y en diciembre realizar agasajo navideño y por fin de año.
- **Marketing directo.-** también se aplicará marketing directo a través de las redes sociales, específicamente por Facebook.

4.2.1.4.Productos y Servicios Financieros

Ahorro /inversión

- **Cuenta de ahorros**

Usted puede ser socio de la más grande Cooperativa de Ahorro y Crédito del centro del país y gozar de múltiples beneficios:

- Disponibilidad de su dinero en forma inmediata
- Sin costo de apertura y mantenimiento.
- La mejor tasa de interés del mercado financiero.
- Capitalización mensual de intereses.

Persona Natural:

Requisitos para la Apertura de Cuenta

- Original y copias de Cédula y Papeleta de votación socio y cónyuge de ser el caso.
- Pago servicio básico actualizado del domicilio.
- Fotografía tamaño carné.
- Ahorro mínimo (\$ 60).

Persona Jurídica

Requisitos para la Apertura de Cuenta

- Oficio solicitando apertura de cuenta.
- Original y copia del RUC.
- Copia Acta de nombramiento de los Representantes.
- Copia del Acta de nombramiento del MIES.
- Original y copia de las cédulas de identidad y papeleta de votación de los representantes.
- Pago de servicio básico actualizado.
- Fotografía tamaño carné de él o los representantes.
- Ahorro mínimo (\$ 20).

Cuenta de ahorro infantil

Requisitos para la Apertura de la Cuenta

- Original y copia de la Cédula de Identidad del representante y cónyuge de ser el caso.
- Copia de la cédula de identidad del menor o partida de nacimiento.
- Pago de servicio básico actualizado.
- Fotografía del representante.
- Ahorro mínimo (\$ 10).

Depósito a plazo fijo

La filosofía de la Cooperativa es retribuir la confianza de sus asociados, a través de una tasa de interés competitiva y garantizar la completa seguridad de los depósitos captados. Le ofrecemos Certificados de Depósito a Plazo Fijo en plazos mayores a 31 días plazo.

CRÉDITOS

Créditos Comerciales o Productivos

Créditos que son otorgados a personas naturales o jurídicas, que llevan contabilidad o que tengan actividades productivas cuyo nivel de ventas superen los \$ 100.000 anuales; están dirigidos a financiar proyectos de inversión, activos fijos, capital de trabajo, etc., a un plazo de 48 meses.

Tabla 29: Características del Crédito Comercial o Productivo

Características del Crédito	
Valor:	Desde \$ 3.000 hasta \$ 100.000
Garantía:	Quirografaria o Hipotecaria (Dependiendo del monto)
Dividendos:	Mensuales
Tasa de Interés:	Máxima Convencional Vigente del Banco Central (10,67%)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Elaborado por: Alejandra Berrones

Requisitos:

- Ser socio de la Cooperativa
- Cédula de identidad y papeleta de votación del socio y cónyuge, cédula de identidad y papeleta de votación del garante(s) y cónyuge.
- Copia del RUC, documento que justifique la actividad económica del garante(s).
- Balance anual.
- Declaración del Impuesto a la Renta de los últimos 3 años.
- Perfil de inversión (mayor a \$ 20.000).
- 1 Foto de socio.
- Planilla de servicio básico, con vigencia de últimos 2 meses.
- Escritura del inmueble, certificado de gravamen del Registro de Propiedad, impuesto al predio, cédula y papeleta de votación de dueño(s) del inmueble (HIPOTECARIO).
- En caso de tener bienes, copia de predio(s), y matrícula del vehículo.

Ventajas:

- Oportunidad y agilidad
- Requisitos accesibles
- Tasa de interés competitivas

Créditos de Consumo

El crédito de consumo está destinado para todas aquellas personas naturales que trabajan en relación de dependencia o perciben un sueldo.

Tabla 30: Características del Crédito de Consumo

Características del Crédito	
Valor:	Desde \$ 100 hasta \$ 100.000
Garantía:	Quirografaria, Hipotecaria, Prendaria (Compra vehículo nuevo)Dependiendo del monto
Dividendos:	Mensuales
Tasa de Interés	Mínima Convencional Vigente del Banco Central

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Elaborado por: Alejandra Berrones

Requisitos:

- Apertura de la Cuenta de Ahorros.
- Cédula de identidad y papeleta de votación (Socio y cónyuge; garante y cónyuge).
- Rol de pagos, certificado de ingresos económicos.
- Pago del servicio básico (Agua, Luz, Teléfono).
- Copia del Impuesto Predial.
- Fotografía del socio.
- Copia de la escritura del bien a hipotecar (en caso de ser hipotecario).
- Certificado de gravamen actualizado, copia de la cédula de los dueños del predio.

Ventajas:

- Tasa de interés mínima permitida por el Banco Central.
- Requisitos mínimos.
- El trámite del crédito dura 48 horas.
- Se puede realizar abonos al capital sin penalizaciones.
- Cuotas y plazos flexibles

Financiamiento destinado para:

- Cualquier necesidad.
- Pago de deudas.
- Compra vehículo.

- Gasto de viajes.
- Gastos de educación (propia o familiares).
- Adquisiciones de enseres domésticos.
- Gastos de salud.
- Arreglo o compra de vivienda.

Créditos para Vivienda

El crédito de vivienda está destinado a los socios que deseen adquirir, ampliar o mejorar su vivienda, cuenta con una tasa de interés privilegiada y el plazo acorde a la capacidad de pago hasta 10 años.

Tabla 31: Características del Crédito de Vivienda

Características del Crédito	
Valor:	Desde \$ 5.000 hasta \$ 70.000
Garantía:	Hipotecaria propia (el mismo bien que se va a comprar, arreglar o ampliar)
Dividendos:	Mensuales, plazo acorde a la capacidad de pago máximo 120 meses
Tasa Interés:	10% cuotas fijas

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Elaborado por: Alejandra Berrones

Requisitos:

- Apertura de cuenta.
- Certificado de gravamen y copia de escrituras.
- Compromiso de compra-venta en el caso de adquisición del bien y planos aprobados, presupuestos de obra en los casos de construcción y arreglos de la vivienda.
- Cédula de identidad y papeleta de votación socio y cónyuge.
- Justificado de ingresos dependiendo la actividad económica (Dependientes: rol de pagos, certificado de ingresos, copia de libreta donde se acredite el sueldo o salario; Independientes: RUC, RISE, patente, facturas, carnet de comerciantes).
- Pago del predio urbano

- Pago del servicio básico del domicilio actual (Agua, Luz, Teléfono).
- 1 Foto del socio.

Ventajas:

- Tasa de interés privilegiada 10%, cuota fija.
- Plazo amplio hasta 120 meses de acuerdo a la capacidad de pago.
- Requisitos flexibles.
- La aprobación del crédito será máximo en 72 horas.
- Luego de otorgado el crédito el socio puede hacer abonos al capital o precancelar la deuda.

Microcréditos

El objetivo del Microcrédito es impulsar el desarrollo económico de las personas a través de un crédito que va dirigido a pequeños y medianos negocios sean estos formales e informales, generando de esta manera el desarrollo de la provincia y el país.

Tabla 32: Características del Crédito Microcrédito

Características del Crédito	
Valor:	Desde \$ 200 hasta \$ 20.000
Garantía:	Personal, Hipotecaria, Prendaria (compra de vehículo nuevo). En dependencia del monto
Dividendos:	Semanales, Quincenales o Mensuales
Tasa Interés:	Tasa Máxima Convencional Vigente del Banco Central

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Elaborado por: Alejandra Berrones

Requisitos:

- Cédula de identidad y papeleta de votación socio y cónyuge. Cédula de identidad y papeleta de votación del garante(s) y cónyuge.
- RUC, Patente, Permios de funcionamiento o cualquier documento que justifique el negocio (socio y garante).
- Copia del servicio básico actual (socio y garante).
- Copia del Impuesto Predial de la vivienda (socio y garante).

- 1 Foto tamaño carnet.
- Apertura de cuenta de ahorros.
- Copia de la escritura del bien a hipotecar (en caso de ser hipotecario).
- Certificado de gravámenes actualizados, copia de la cédula de los dueños del Predio (en caso de ser hipotecario)

Ventajas:

- Tasa de interés inferior al de otras instituciones financiera 17%.
- Puede ser destinado para cualquier necesidad del socio.
- El crédito se tramita en 48 horas.
- Requisitos flexibles.
- Se puede realizar abonos al capital o cancelación total del crédito.

PAGOS Y TRANSFERENCIAS

Pago de Nóminas de Personal

Nuestra amplia experiencia en el manejo de nóminas de empleados y trabajadores de instituciones públicas y privadas facilita su control y desembolso.

Tarjeta de Cajero Automático

Usted cuenta con una moderna RED de CAJEROS AUTOMÁTICOS a nivel nacional. Efectúe los retiros y consultas de su cuenta de ahorros las 24 horas del día, los 365 días del año.

Pago del Bono de Desarrollo Humano

Quienes se benefician con este subsidio pueden acceder a este servicio en las Oficinas de Guano, Alausí y Chunchi.

No es necesario ser socio de la Institución, pero dichos beneficiarios pueden acceder a los servicios de la Institución.

De acuerdo al Convenio con el Ministerio de Bienestar Social, los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano pueden acceder a un crédito de hasta US\$ 600.00, contribuyendo de esta manera con el desarrollo de la economía de nuestra ciudad y provincia.

Remesas

Nuestro objetivo es que los socios y no socios a través de varios canales envíen y reciban las remesas de cualquier parte del mundo, a través de:

La Caixa

Banco Central del Ecuador

Ecuagiros

Financoop

Red coonecta

MoneyGram,

Pago de Pensión Jubilar y Montepío

Mayor agilidad

Disponibilidad inmediata de su dinero

Ventanillas especiales para sus cobros

¿Cómo acceder a este servicio?

Presentar una solicitud para obtener su cobro en la Cooperativa “Riobamba Ltda.”

Carnet del IESS.

Indicar el No. de la cuenta de Ahorros.

Copia de la cédula de identidad.

Pago de Pensiones y Matriculas Escolares

La Cooperativa Riobamba, pensando en mejorar y ampliar nuestros servicios cuenta con el cobro de pensiones, matrículas y otros servicios más de las siguientes instituciones:

- Unidad Educativa “San Vicente de Paúl”
- Colegio “La Salle
- Académica “Gral. Bernardo Dávalos”

Los pagos de manera ágil se los puede realizar en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional, solo es necesario contar con uno de estos datos:

Código del estudiante

Cédula del estudiante

Nombres completos del estudiante

Nombre de la Institución

A este servicio pueden acceder las personas socias y no socias de la Cooperativa.

Garantía Cooperativa

Dirigido a socios o instituciones que celebran contratos con el sector público o privado que involucre la construcción o provisión de bienes o servicios, y, que se interesan en obtener una Garantía para respaldar su cumplimiento:

Seriedad de la propuesta.

Fiel cumplimiento de contrato.

Buen uso del anticipo.

Calidad de materiales

4.2.1.5. Análisis de la Oferta

El análisis de la oferta comprende las diferentes cantidades que los productores estarán dispuestos de ofrecer en el mercado en función de los distintos niveles de precios en determinado tiempo, además se debe establecer la oferta proyectada del producto.

Oferta Actual de Mercado

Según la investigación de campo realizada a las cooperativas de ahorro y crédito del sector geográfico donde se va establecer la cooperativa en estudio, se obtuvo la siguiente información de oferta de socios. La siguiente información se obtuvo por medio de una entrevista a un funcionario de las respectivas cooperativas.

Tabla 33: Oferta Actual de las Cooperativas en el Cantón Guamote

NOMBRE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	CANTIDAD DE SOCIOS
COAC Acción y Desarrollo Ltda.	1500
COAC Guamote Ltda.	1800
COAC Daquilema Ltda.	500
COAC Sumac Llacta Ltda.	1000
COAC Desarrollo Andino	1000
COAC San Alfonso Ltda.	800
COAC 7 de Octubre Ltda.	500
TOTAL DE SOCIOS	7100

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Alejandra Berrones

En el cantón Guamote el sistema cooperativo se encuentra integrado por 7 cooperativas sin un orden específico son: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Guamote Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Daquilema Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo Andino, Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., y la Cooperativa de Ahorro y Crédito 7 d Octubre Ltda.

Para obtener la oferta del cantón Guamote se realizó una investigación directa con las cooperativas del cantón, consiguiendo establecer una oferta de 7100 clientes que utilizan los productos y servicios que ofrecen dichas entidades en el sector.

Oferta Proyectada

Tabla 34: Oferta Proyectada

AÑO	OFERTA INICIAL (P_o)	TASA DE CRECIMIENTO (i)	OFERTA PROYECTADA (P_n)
2015	7100		7100
2016	7100	0,0276	7296
2017	7296		7704
2018	7704		8360
2019	8360		9322
2020	9322		10681

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alejandra Berrones


Para la proyección de la oferta se ha tomado en cuenta la tasa de crecimiento poblacional del 2,76%, proyectándose para cinco años.

4.2.1.6. Resultados de la investigación realizada a la competencia

Se presenta los resultados de la investigación realizada a la competencia, que permite tener un conocimiento de las principales características de las cooperativas de ahorro y crédito del sector:

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL CANTÓN GUAMOTE

Tabla 35: Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote

Nombre de la Cooperativa	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUAMOTE LTDA.
Logotipo	
Productos y Servicios Financieros que ofrecen	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas de Ahorro • Plazo Fijo • Créditos • Pagos y Transferencias
Eslogan	Impulsamos el desarrollo de la Economía Popular y Solidaria
Condiciones para acceder a la cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> • Original y Copia de cedula y papeleta de votación • Original o copia de servicio básico agua, luz o teléfono • \$ 30,00
Publicidad	Radio, trípticos
Número de socios	1800
Infraestructura	Propia

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 36: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Lacta Ltda.

Nombre de la Cooperativa	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
Productos y Servicios Financieros que ofrecen	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas de Ahorro • Plazo Fijo • Créditos • Pagos y Transferencias
Eslogan	Tu Desarrollo es nuestro compromiso
Condiciones para acceder a la cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> • Original y Copia de cédula y papeleta de votación • Original o copia de servicio básico (agua, luz o teléfono) • \$ 25,00
Publicidad	Radio, trípticos
Número de socios	1000
Infraestructura	Arrendada

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 37: Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda.

Nombre de la Cooperativa	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO ANDINO LTDA.
Productos y Servicios Financieros que ofrecen	<ul style="list-style-type: none"> • Ahorro • Inversiones • Créditos • Pago del bono
Eslogan	Su financiera de confianza, impulsando la economía solidaria del País.
Condiciones para acceder a la cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> • Original y Copia de cedula y papeleta de votación • Original o copia de servicio básico (agua, luz o teléfono) • \$ 30,00
Publicidad	Radio, hojas volantes
Número de socios	1000
Infraestructura	Arrendada

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 38: Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso

Nombre de la Cooperativa	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ALFONSO LTDA.
Productos y Servicios Financieros que ofrecen	<ul style="list-style-type: none">• Cuentas de Ahorro• Plazo Fijo• Créditos
Eslogan	Nacimos juntos para crecer
Condiciones para acceder a la cooperativa	<ul style="list-style-type: none">• Original y Copia de cedula y papeleta de votación• Original o copia de servicio básico (agua, luz o teléfono)• \$ 35,00
Publicidad	Radio, trípticos
Número de socios	800
Infraestructura	Arrendada

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Alejandra Berrones

4.2.1.7. Análisis de la demanda

Demanda actual

La demanda actual de socios de la nueva sucursal de la cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., será la población económicamente activa (PEA) que son 18187 habitantes, información que se obtuvo del INEC respecto al último censo realizado en el año 2010, del cantón Guamote.

Demanda Proyectada

Tabla 39: Demanda Proyectada

AÑO	POBLACIÓN INICIAL (P_o)	TASA DE CRECIMIENTO (i)	DEMANDA PROYECTADA (P_n)
2015	18187		18187
2016	18187	0,0276	18689
2017	18689		19735
625	19735		21415
2019	21415		23879
2020	23879		27361

Fuente: INEC

Elaborado por: Alejandra Berrones

Considerando la demanda actual definida, y el crecimiento anual de población que es del 2,76%, se procede a establecer la demanda futura, la proyección de la demanda se realizará para cinco años.

4.2.1.8. Cálculo de la Demanda Insatisfecha

Tabla 40: Demanda Insatisfecha

AÑOS	DEMANDA PROYECTADA	OFERTA PROYECTADA	DEMANDA INSATISFECHA
2016	18689	7296	11393
2017	19735	7704	12031
2018	21415	8360	13055
2019	23879	9322	14557
2020	27361	10681	16680

Fuente: Tabla No 33 y 38

Elaborado por: Alejandra Berrones

La demanda insatisfecha se determinó estableciendo la diferencia entre la demanda y la oferta. La demanda insatisfecha permite conocer cuál es la demanda que no ha sido cubierta en el mercado y que puede ser cubierta al menos en parte por este proyecto de creación de una sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

4.2.2. ESTUDIO TÉCNICO

4.2.2.1. Determinación del tamaño óptimo

Capacidad Instalada.- Según los resultados obtenidos en el estudio de mercado se puede observar la capacidad instalada que se requiere para implementar la nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., la misma que se detalla a continuación en la tabla No 41

Tabla 41: Capacidad Instalada

AÑOS	DEMANDA INSATISFECHA= CAPACIDAD INSTALADA
2016	11393
2017	12031
2018	13055
2019	14557
2020	16680

Fuente: Tabla No 40

Elaborado por: Alejandra Berrones

Capacidad Utilizada.- para determinar el tamaño se debe considerar elementos que son indispensables, tales como la demanda que existe, localización, disposición de insumos (humanos, materiales y financieros), alternativas tecnológicas, y plan estratégico comercial de desarrollo futuro de la cooperativa. Para la apertura de una nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en el cantón Guamote, se necesita de un tamaño pequeño, para posteriormente ampliarlo.

Como es recomendable y para minimizar el riesgo institucional, ésta será inferior a la capacidad instalada en los primeros años de ejecución posteriormente se irá incrementando hasta llegar a cubrir 60% de la misma. Es así que la nueva agencia empezará a prestar sus servicios al público cubriendo el 12% de su demanda insatisfecha, el 12% es considerada como la demanda objetivo llegando atender así a beneficiarios para el primer año de su ejecución.

Tabla 42: Capacidad Utilizada

AÑOS	DEMANDA INSATISFECHA= CAPACIDAD INSTALADA	CAPACIDAD UTILIZADA= DEMANDA OBJETIVO	NÚMERO DE SOCIOS
2016	11393	12%	1367
2017	12031	24%	2887
2018	13055	36%	4700
2019	14557	48%	6987
2020	16680	60%	10008

Fuente: Tabla No 39

Elaborado por: Alejandra Berrones

4.2.2.2. Localización de la Agencia de la COAC Riobamba Ltda.

Para identificar el lugar ideal para la implementación del proyecto, se tomó en cuenta algunos elementos importantes tales como: accesibilidad al lugar, la competencia, disponibilidad del local y servicios básicos que son necesarios para el correcto y normal funcionamiento del proyecto.

El cantón Guamote es considerado como sector ganadero, agrícola, el mismo que necesita de una Cooperativa de ahorro y crédito que les facilite créditos para mejorar las condiciones de vida de cada uno de los habitantes del cantón y sus alrededores.

La presente investigación se realiza en el cantón Guamote que se encuentra localizado en la parte central del callejón interandino, al sur de Quito, a 50 km. De Riobamba, configura entre ríos como el que da el nombre al cantón y está rodeada por montes, mesetas y valles. Por la cabecera cantonal atraviesa la vía panamericana que conduce a la provincia del Azuay.

Sus límites son:

Norte: Colta y Riobamba

Sur: Alausí

Este: Morona Santiago

Oeste: Pallatanga

Tabla 43: Matriz de Micro localización

PARÁMETRO DE COMPARACIÓN	PESO	BARRIO SAN PEDRO	VALORACIÓN	GUAMOTE CENTRO	VALORACIÓN	SAN JUAN	VALORACIÓN	BARRIO LA PLAZUELA	VALORACIÓN
Mercado	20%	4	0,8	5	1	3	0,6	2	0,4
Infraestructura informática	20%	4	0,8	4	0,8	2	0,4	3	0,6
Impacto en los Costos y Gastos	20%	4	0,8	3	0,6	4	0,8	3	0,6
Transporte	15%	4	0,6	5	0,75	3	0,45	2	0,3
Vigilancia y Seguridad	15%	4	0,6	5	0,75	3	0,45	2	0,3
Talento Humano	10%	3	0,3	5	0,5	2	0,2	2	0,2
TOTAL	100%	23	3,9	27	4,4	17	2,9	14	2,4

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Alejandra Berrones

De acuerdo a la ponderación de los factores mencionados anteriormente, se concluye la zona idónea para la localización de la nueva agencia es la de Guamote centro, ya que en esta zona cuenta con un buen nicho de mercado, también cuenta con una infraestructura informática, se dispone de los servicios básicos, se cuenta con vigilancia y seguridad para proteger la integridad de los socios, además cuenta con talento humano que pueden formar parte de la cooperativa y las mejoras en las vías en el sector disminuyen el tráfico y facilita la llegada a las instalaciones de la cooperativa.



Gráfico 20: Localización del Proyecto



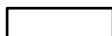

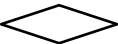



Fuente: www.mapa.com

Elaborado por: Alejandra Berrones

4.2.2.3. Ingeniería de Proyecto

Símbolos de Diagrama de Flujo

Tabla 44: Símbolos de Diagrama de Flujo

SÍMBOLOS	CONCEPTO	SÍMBOLOS	CONCEPTO
	Inicio – Fin		Multidocumentos
	Proceso		Conector
	Decisión		Almacenamiento
	Documento		Archivo Manual

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alejandra Berrones

4.2.2.4. Proceso Productivo

Proceso: Atención al Cliente - Apertura de cuenta:

1. El cliente acude a la Cooperativa
2. El cliente solicita al servicio al cliente los requisitos que se necesitan para abrir una cuenta.
3. El cliente decide o no pertenecer a la cooperativa
4. El socio entrega los requisitos
5. Recepción y aprobación de documentos
6. Firma de contrato
7. Ingreso de datos al sistema, depósito de 50,00 y ejecución de la orden
8. Entrega la libreta (oficial de servicio al cliente)
9. Verifica la transacción agradece y se retira (socio)

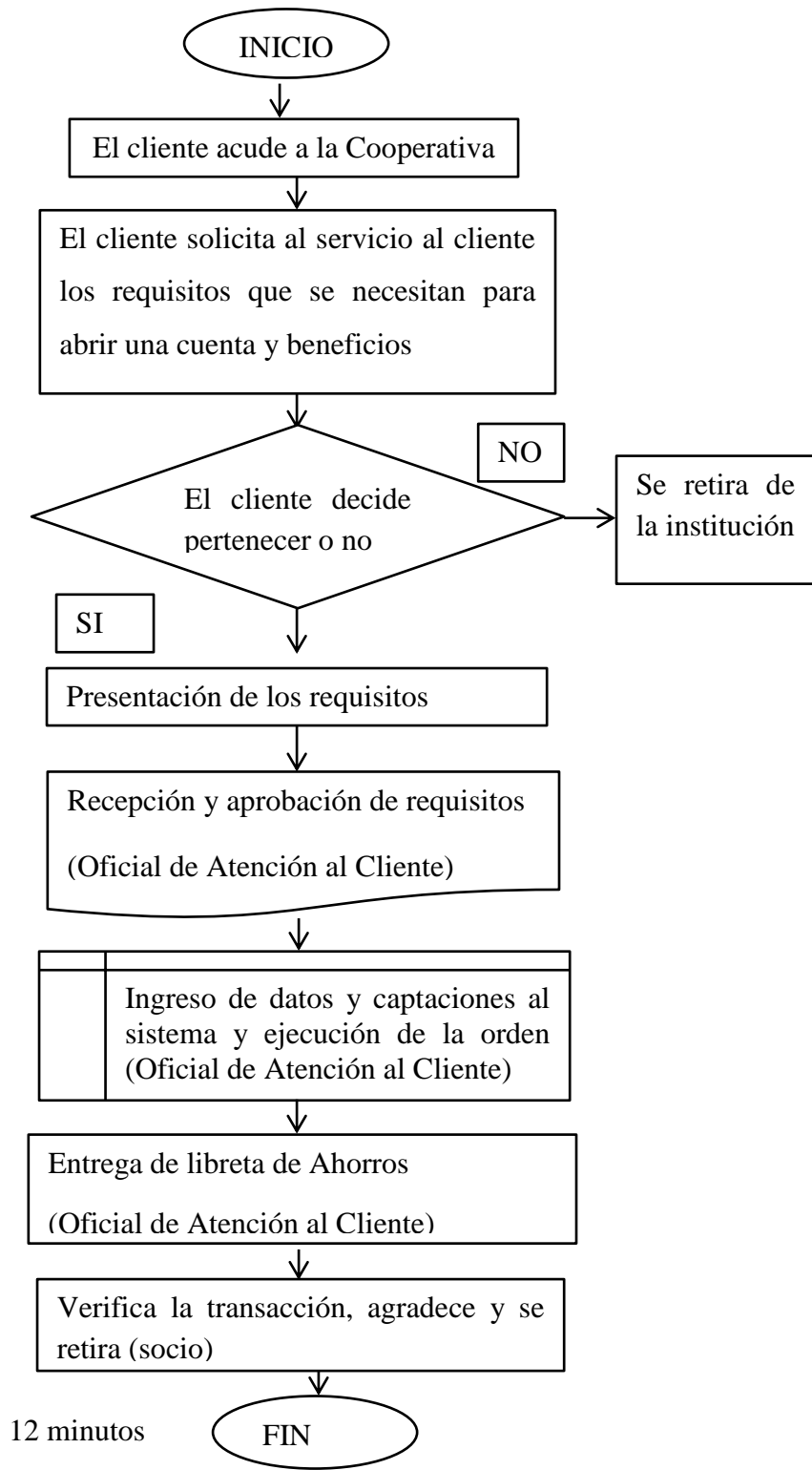


Gráfico 1: Diagrama de Flujo de Procesos Para la Apertura de Cuentas de Ahorros

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Alejandra Berrones

Proceso: cajas - Depósito o retiro de dinero

1. El socio entra a las instalaciones de la cooperativa
2. Espera su turno en la fila (socio)
3. Entrega la documentación y dinero en la ventanilla (socio)
4. Recibe la papeleta y el valor a depositar, verifica datos, efectúa conteo de dinero y clasifica según denominación. (Cajero/a)
5. Ingresa al sistema en la opción depósito de ahorro, digita el número de cuenta y verifica datos del usuario
6. Registra en el sistema el depósito con su detalle cajero (a)
7. Imprime la transacción en la libreta o emite comprobante cajero (a)
8. Entrega de libreta o comprobante de depósito cajero (a)

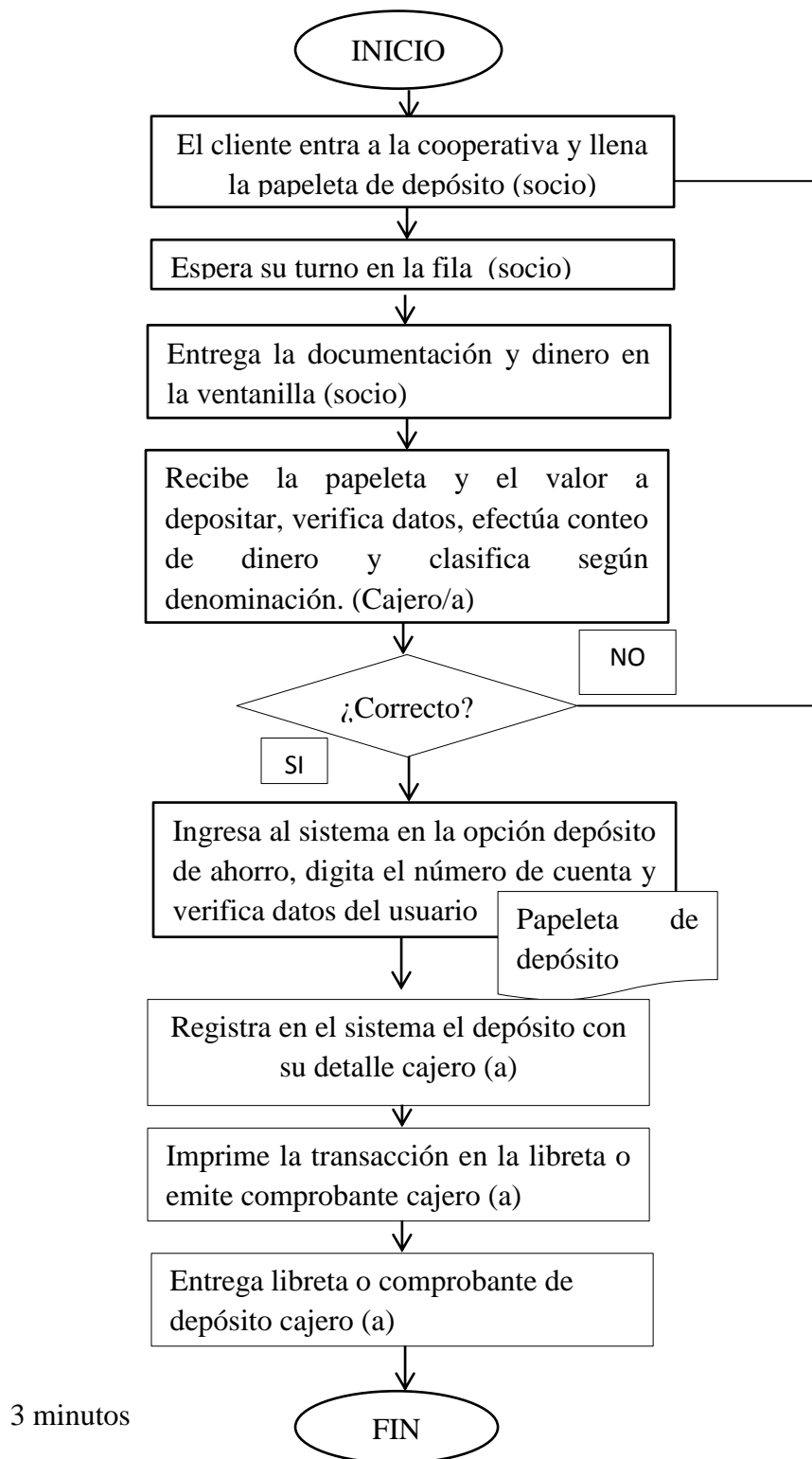


Gráfico 2: Diagrama de Flujo de proceso para Depósitos

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Alejandra Berrones

Proceso Depósito a plazo fijo

1. El cliente se acerca a la cooperativa
2. El cliente es atendido por un oficial de atención al cliente
3. Oficial de atención al cliente recepta y revisa documentos
4. El cliente tiene todos los requisitos
5. Ingreso de información al sistema
6. Recepción de depósito base
7. Legaliza documentos
8. Entrega documento de DPF.
9. Archiva documentos de respaldo
10. Fin

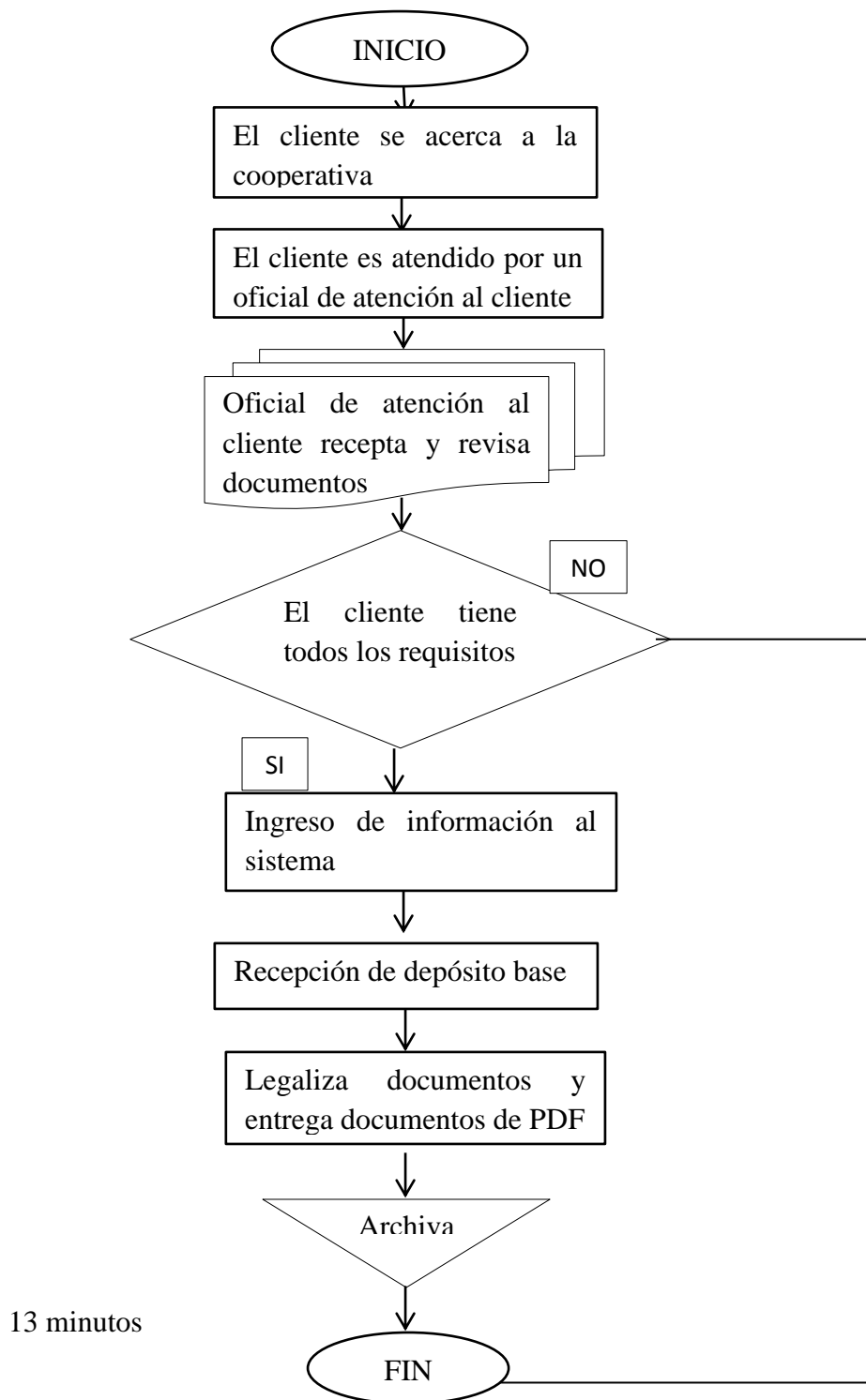


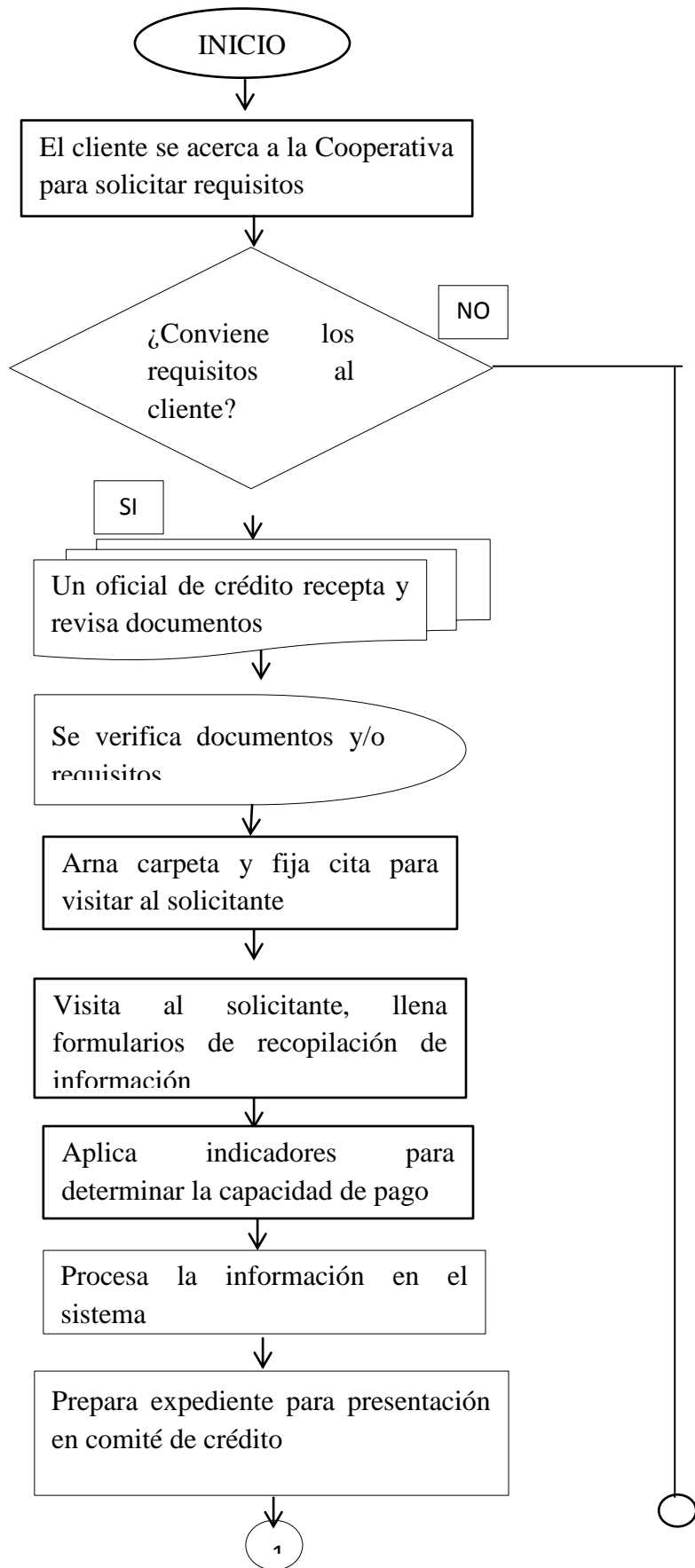
Gráfico 3: Diagrama de Flujo de Procesos para Depósito a Plazo Fijo

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Alejandra Berrones

Proceso: Créditos de Consumo, Créditos para Vivienda y Microcréditos

1. El cliente se acerca a la Cooperativa para solicitar requisitos
2. ¿Conviene los requisitos al cliente?
3. Un oficial de crédito recepta y revisa documentos
4. Se verifica documentos y/o requisitos
5. Arma carpeta y fija cita para visitar al solicitante
6. Visita al solicitante, llena formularios de recopilación de información
7. Aplica indicadores para determinar la capacidad de pago
8. Procesa la información en el sistema
9. Prepara expediente para presentación en comité de crédito
10. ¿Aprobación de comité de crédito?
11. Oficial de crédito anuncia la aprobación de crédito a socio
12. Formaliza la operación
13. Comunica al solicitante operación para desembolso
14. Imprime, formalización y firma de documentación
15. Verificar firmas con documento legal
16. Entrega de documentación de crédito
17. Archiva



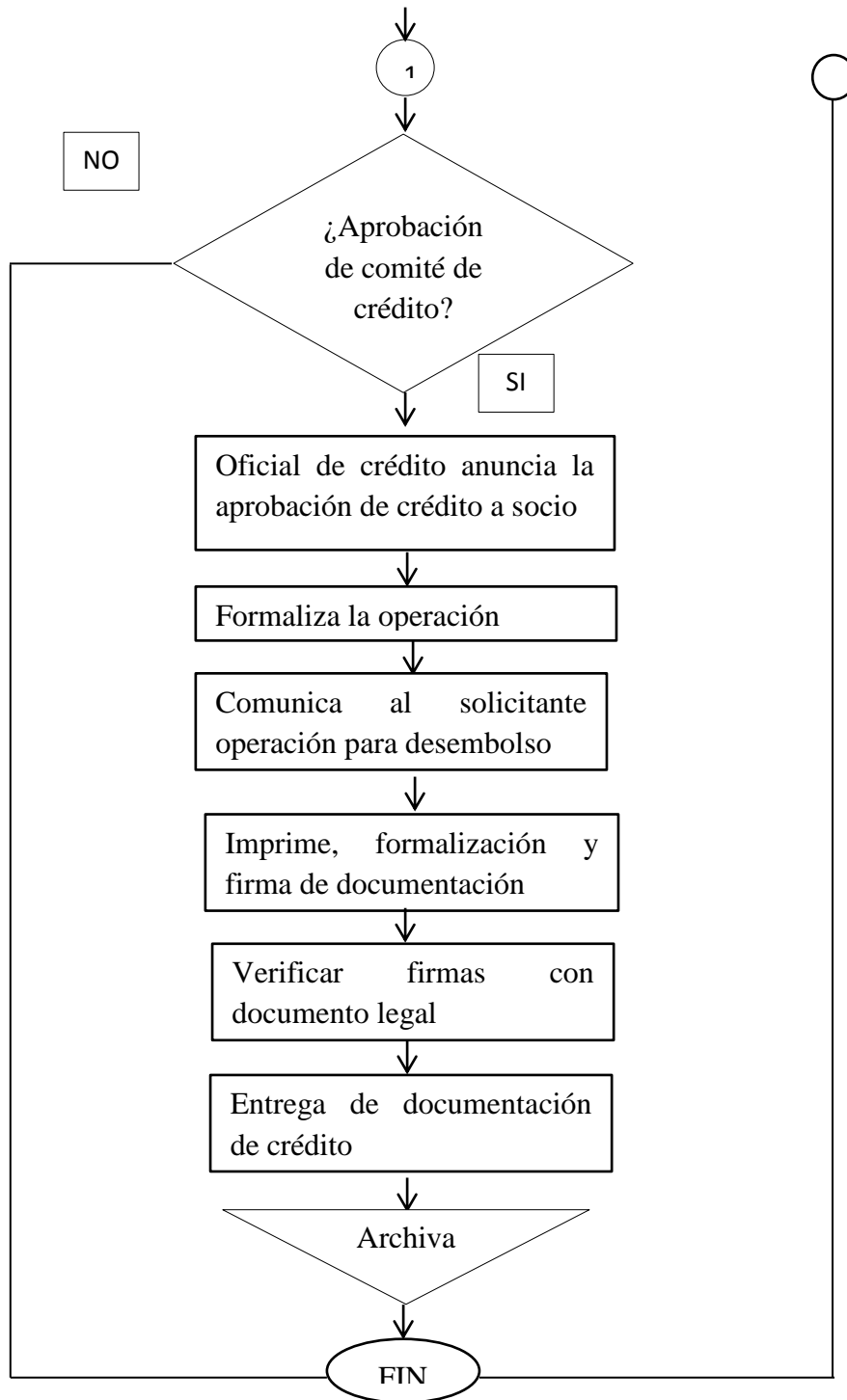


Gráfico 4: Diagrama de Flujo de proceso de Créditos

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Alejandra Berrones

4.2.2.5. Recursos

Tomando como referencia la distribución física de la empresa se establece el siguiente requerimiento de recursos:

Requerimiento de Recurso Humano

En Ecuador existe mucha gente capacitada que puede realizar el trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito eficientemente. El personal capacitado que se requiere para brindar este servicio se puede encontrar fácilmente en el mercado laboral, además en la Provincia de Chimborazo existen varios establecimientos que capacitan a las personas para trabajar en este tipo de Cooperativas.

Para el inicio de las operaciones y siendo esto política de la cooperativa se empezará trabajando con 7 personas fundamentalmente: El Jefe de Agencia, 2 Oficiales de Crédito, 2 Cajeras, una señorita para atención al cliente y un Guardia, las operaciones se dará inicio con dicho personal hasta alcanzar número mayor a 5000 socios, después de lo cual se procederá al incremento del personal según seas las necesidades de la cooperativa.

Tabla 45: Recurso Humano

RECURSO HUMANO			
PUESTO	CANTIDAD	HORARIO DE TRABAJO	PERFIL
Jefe de Agencia	1	Completo	<ul style="list-style-type: none">❖ Tener título en Economía, Finanzas, Administración de empresas o carreras a fines❖ Haber aprobado cursos de manejo gerencial❖ Aptitud para planificar y dirigir❖ Capacidad de mando❖ Tener buenas relaciones humanas❖ Tener conocimientos básicos de computación

Oficial de Crédito	2	Completo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tener título en Economía, Finanzas, Administración de empresas o carreras a fines ❖ Conocimiento básico de computación ❖ Buenas relaciones humanas ❖ Conocimiento del entorno ❖ Capacidad de negociación.
Cajera	2	Completo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tener título en Economía, Finanzas, Administración de empresas o carreras a fines ❖ Conocimientos básicos de computación. ❖ Honestidad comprobada ❖ Tener conocimiento sobre el manejo del dólar
Servicio al Cliente	1	Completo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tener título en Economía, Finanzas, Administración de empresas o carreras a fines ❖ Conocimientos básicos de computación. ❖ Honestidad comprobada ❖ Tener conocimiento sobre atención al cliente
Guardia	1	Completo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Título de bachiller o universitario ❖ Haber aprobado curso de relaciones humanas ❖ Tener conocimiento y manejo de armas ❖ Tener conocimientos de defensa personal

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Elaborado por: Alejandra Berrones

La contratación del personal se realizará bajo un estricto proceso de selección y tendrá que cumplir con los requisitos que se detalla en la tabla No 45 para ocupar el puesto.

Requerimiento de Recurso Materia Prima

Se analizará todas las materias primas que ayudarán a la producción de los diferentes productos a ofrecer a los clientes. En el Caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la materia prima no es problema ya que se la puede encontrar con facilidad en una gran cantidad de establecimientos. Las materias primas no sólo determinan la calidad del producto a obtener, sino que influye además en la selección de la tecnología a utilizar en el proceso de producción, las materias primas que la empresa requiere se encuentran con facilidad y no requieren de tecnología sofisticada para procesarla.

- **Muebles y Enseres**

Tabla 46: Sillas de espera

Características	Cantidad	Uso
<ul style="list-style-type: none"> • Silla de visita sin brazos • Estructura metálica de perfil redondo de 1.4 mm de espesor • Soldadura sistema MIG con CO2 • Color negro texturizada • Carcasas plásticas inyectadas en polipropileno • Se ensamblan entre sí mediante broches internos de expansión, para evitar el uso de tornillos • Espuma densidad asiento: 45 kg/m³ • Espuma densidad respaldo: 30 kg/m³ • Medidas: asiento fondo: 46 cm. Asiento ancho 44 cm. Respaldo altura: 33 cm., respaldo ancho 44 cm 	8	<ul style="list-style-type: none"> • Se usará para la espera de los clientes en el área de créditos, jefe de agencia y atención al cliente

Fuente: mundo office

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 47: Sillas semi ejecutivas

Características	Cantidad	Uso
<ul style="list-style-type: none"> • Base neumática de 5 puntas tapizada en cuerina negra. • Con regulación de altura con madera • preformada o con estructura cromada. 	6	Se usará en los puestos de trabajo de cajas, crédito, jefe de agencia y atención al cliente.

Fuente: mundo office

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 48: Tándem Modelo prisma de tres puestos

Características	Cantidad	Uso
<ul style="list-style-type: none"> • Asiento tapizado espuma densidad 26 • Espaldar plástico en polipropileno de alto impacto • Estructura metálica acabado en pintura electrostática 	3	Se usará en recepción para que los clientes esperen cómodamente hasta la hora de ser atendidos.

Fuente: mundo office

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 49: Archivadores

Características	Cantidad	Uso
<ul style="list-style-type: none"> • 4 gavetas • Estructura metálico • Pintura electrostática con rieles de nylon y nanillas de poliuretano 	5	Se usará para archivar reportes de caja y atención al cliente, carpetas de crédito y toda clase de documentos

Fuente: mundo office

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 50: Escritorio ejecutivo

Características	Cantidad	Uso
<ul style="list-style-type: none"> • Diseño moderno • Color y tamaño puede ser personalizado • Color: palo de rosa, marrón oscuro, negro, teca, nuez • Tablero de melanina, durable, resistencia al calor, resistente a los ácidos ordinaria, grasa y alcohol disolventes, fácil de limpiar. 	1	Se usará en el departamento de Jefe de Agencia

Fuente: mundo office

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 51: Estaciones de Trabajo

Características	Cantidad	Uso
<ul style="list-style-type: none"> • Estaciones de trabajo operativas de 1,60 X 0,60 el frente, y el auxiliar de 0,70 X 0,90 • Estructura metálica con un revestimiento de pintura electrostática • Con cajonera de tres gavetas • Soporte para teclado y porta CPU móvil. 	3	Se usará dos estaciones de trabajo en el área de crédito y uno en atención al cliente.

Fuente: mundo office

Elaborado por: Alejandra Berrones

- **Equipos de Computación**

Tabla 52: Computadora

Características	Cantidad	Uso
<ul style="list-style-type: none"> • Procesador INTEL Core I7 2600Ghz Segunda Generación • Mainboard Biostar H61MLC Vid, Son, Red • Disco Duro 500 GB SATA • Memoria 4 GB DDR3 • Case FUENTE DE 600W SATA/IDE • Teclado Multimedia/ Parlantes multimedia-speaker/ • Mouse Óptico PS/2 • DVD+/-RW doble capa • Lector de Memorias • Monitor LED 16" 	6	Se usará 2 computadoras en el área de cajas, 2 en el área de crédito, 1 en atención al cliente y 1 en el departamento de jefe de agencia, en cada departamento se utilizará de acuerdo a las funciones específicas que se realiza en cada uno de las áreas de trabajo

Fuente: global office mayorista en computación

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 53: Laptop

Características	Cantidad	Uso
<ul style="list-style-type: none"> • Toshiba Satellite L955D • El equipo tiene una pantalla LED de 15.6 pulgadas y salida HDMI, un procesador AMD A8-4555M, gráficos AMD Radeon, memoria RAM de 8 GB y disco duro de 750 GB. 	1	Se usará en reuniones de la matriz u otra agencia, ya que facilita su carga.

Fuente: global office mayorista en computación

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 54: Impresora

Características	Cantidad	Uso
<ul style="list-style-type: none"> • Características Físicas: Ancho: 47,4 cm Profundidad: 37,7 cm Alto: 22,6 cm Peso: 6,2 kg (sin tinta) • Nivel de ruido: 38 dB(A) • Requerimientos eléctricos: Voltaje: 100-240V Frecuencia: 50-60Hz +/- 0,5Hz Consumo (Patrón ISO 24712 / Reposo): 100-240V: 10W / 2,3W • Compatibilidad: Windows® 8, Windows® 7, Windows Vista®, Windows XP, Windows XP Professional x64 Mac OS® X, 10.5.8, 10.6.x, 10.7.x, 10.8.x • Escáner • Copiadora 	2	Una se usará en el departamento de atención al cliente y la otra usará el departamento de crédito y jefe de agencia para imprimir reportes de crédito, oficios, apertura de cuenta de ahorro, etc., también se utilizará para sacar copias y escanear.

Fuente: global office mayorista en computación

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 55: Impresora Epson Matricial

Características	Cantidad	Uso
<ul style="list-style-type: none">• Impresora de matriz de punto de 80 columnas y 9 agujas• Ideal para reemplazar a los modelos EPSON: FX-80, FX-850, FX 870,FX 880, FX 880+, FX 890• Velocidad de hasta 680 cps a 12 cpp• Gran duración del Cabezal: 400 Millones de caracteres• Alta fiabilidad (MTBF): 20.000 horas encendidas• Buffer de: 128 kb• Puertos; Paralelo, USB y ranura tipo B	2	Esta impresora se usará específicamente en el área de cajas para imprimir las diferentes transacciones

Fuente: global office mayorista en computación

Elaborado por: Alejandra Berrones

- **Equipo de Oficina**

Tabla 56: Televisor

Características	Cantidad	Uso
<ul style="list-style-type: none">• Sonido inalámbrico• Potente sonido 10x• Poderoso sonido de bajos	1	Se usará para distraer a los clientes hasta que le toque su turno

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 57: Fax

Características	Cantidad	Uso
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de contestadora totalmente digital • Altavoz digital dúplex • Cortador de papel automático 	1	Para enviar y recibir fax

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 58: Teléfono

Características	Cantidad	Uso
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema contestador inalámbrico digital • Con dos auriculares 	4	Realizar llamada a clientes para recordarle la fecha de finalización de algún trámite. Recibir llamada de cliente para confirmar depósito, aprobación de créditos, etc.

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 59: Caja de seguridad

Características	Cantidad	Uso
<p>Gama Básica YSV/390/DB1</p> <p>Especificaciones.</p> <p>Teclado digital de fácil programación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programable con más de 100.000 combinaciones • Tipo de cierre: electrónico y llave de emergencia • Se entregan con 2 llaves de emergencia • Indicadores LED de apertura, error y batería baja • Grosor de puerta 4 mm. • Grosor de pared 2,5 mm. • 2 bulones de 16 mm. de diámetro • Construcción en acero 	1	Para poner a buen recaudo dinero y documentos de valor.

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Alejandra Berrones

- **Suministros de Oficina**

En el Tabla 59 se describe los suministros de oficina necesarios para la adecuación de la Cooperativa de Ahorro.

Tabla 60: Suministro de Oficina

SUMINISTRO DE OFICINA		
SUMINISTROS	CANTIDAD (Anual)	USO
Carpetas colgantes	1200	Para archivar los créditos
Esferos (azul y negro)	288	Para firmar los documentos, para llenar las papeletas de depósito y retiro. Tomar apuntes.
Cuadernos	96	Para registrar notas y observaciones de los clientes,
Grapadoras	12	Para grapar documentos para que no se extravíen
Perforadoras	12	Para perforar hojas y archivar
Hojas membretadas	6000	Para emitir certificados, que los socios solicitan y demás trámites que la cooperativa realiza
Sobres membretados	4800	Para entregar certificados y enviar cualquier documento que a la cooperativa soliciten
Sellos	72	Para sellar documentos recibidos, sellar documentos para entregar a los socios.
Hojas papel bon	6000	Para imprimir solicitudes de crédito y otros trámites.
Papeletas	12000	Para realizar depósitos y retiros
Libretas de Ahorro	1500	Para registrar las diferentes transacciones que la cooperativa plica.
Estuches para libretas	1500	Para proteger la libreta de ahorro para que no se estropee
blocks de Certificados	180	Para emitir los certificados de aportación a los socios.

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Alejandra Berrones

Recurso tecnológico

Para la implementación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito se consideró fundamental la utilización de herramientas tecnológicas que permitan manejar procesos eficientes y controlados.

Tabla 61: Recurso Tecnológico

RECURSO TECNOLÓGICO		
Detalle	Especificaciones Técnicas	USO
Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Plan 3 Mbps • CBM sin impuestos \$18,00 • Velocidad de bajada 3 Mbps • Velocidad de subida hasta 1 Mbps • Incluye un modem Zona Wi – Fi con 4 puertos de Ethernet • Inscripción \$ 50,00 	<ul style="list-style-type: none"> • Para realizar publicidad de la cooperativa
DATABOX	<p>Servidor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FrameWork .Net 4.5 • SQL Server • Internet Information Server 6 o • Sistema Operativo Windows 2012 R2 • Enlace de 2560 kbps o superior <p>Terminales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Operativo Windows 7 o superior • FrameWork .Net 4.5 • Windows Instalar 3.1. 	<p>El sistema databox se usará para lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apertura de cuenta de ahorro • Realizar depósito a plazo fijo • Analizar créditos • Realizar cualquier otra consulta que el cliente necesita saber. • Realizar depósitos y retiros • Realizar reportes • El sistema permitirá una rápida atención a los clientes, evitando así las

		esperas innecesarias.
Telefonía	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de comunicación según su necesidad. • Servicio provisto a través de SIP Trunks. • Soporte para interconexión con centrales IP (SIP Trunks). • Soporte para interconexión con centrales con interfaces E1/PRI. • Plataforma telefónica con mayor interoperación de centrales telefónicas del mercado. • Servicio aprovisionado por medio de fibra óptica. • Centrales telefónicas físicas. • Centrales telefónicas virtuales. • Terminales telefónicas SIP 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar y recibir llanadas de funcionarios de la cooperativa así como también de los socios • Para contratar plan de Internet
Circuito de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • grabadores IP (NVR) o Cámaras IP. • Incluye cámaras, DVR, cables y Monitor (opcional) • Kits de 4 y 8 Canales • Puede ver las imágenes a través de Internet • Puede ver las imágenes desde el celular <p>ALARMA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Panel de Control de Alarma DSC PC585, capacidad de 4 	<ul style="list-style-type: none"> • Para detectar, analizar y remediar las amenazas.

	<p>Zonas con Teclado de LEDS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una Sirena de 20 Watts, una batería de 4 amp, una fuente de alimentación de 16,5 vac. • Un detector de movimiento antimascotas, un contacto magnético liviano y un botón de pánico. 	
--	--	--

Fuente: CNT. S.O.S.

Elaborado por: Alejandra Berrones

Requerimiento de Recurso Financiero

A continuación, se presentará las siguientes alternativas de financiamiento:

- **Capital propio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.**
- **Banco del Pacífico:**

Producto: PYME PACÍFICO

Monto solicitado: 50.000,00

Sistema de amortización: alemán

Tasa de interés: 11,23%

Plazo (meses): 60

Total a pagar: 65571,91

❖ Cooperativa de Ahorro y crédito 29 de Octubre Ltda.

Producto: microcrédito

Monto solicitado: 50.000,00

Sistema de amortización: francés

Tasa de interés mensual: 2,00%

Plazo: 36 meses

Total a pagar: 71.516,71

4.2.2.6. Distribución física

Para la distribución física de la Agencia se contará con un área de 80m², la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., está distribuida en 4 oficinas: gerencia, crédito, servicio al cliente o información, y cajas, además cuenta con un espacio de espera donde los socios podrán esperar cómodamente hasta ser atendidos. A continuación, se detalla la distribución física de la planta. Cabe mencionar que dicho espacio se ha considerado para los primeros años de funcionamiento y a medida que vaya incrementando su demanda, este podrá sufrir algunos cambios necesarios de acuerdo a las decisiones que tomen los directivos de la Cooperativa.

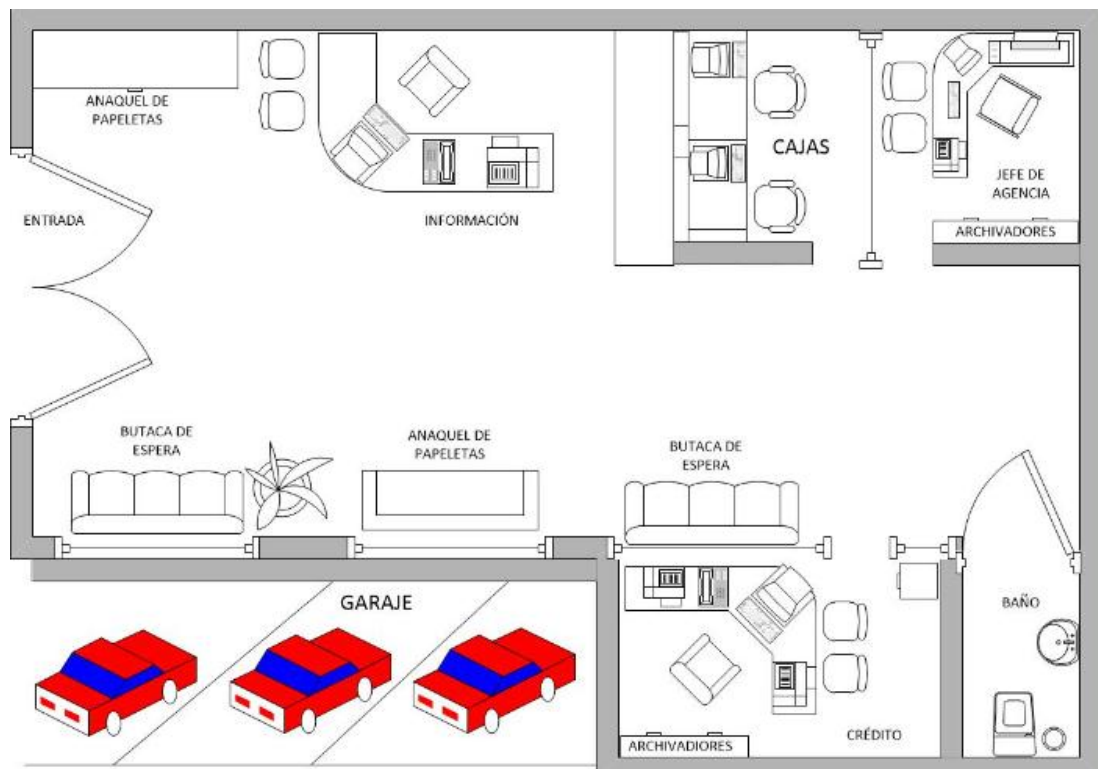


Gráfico 21: Distribución Física de la Agencia

Ela borado por: Alejandra Berrones

4.2.3. ESTUDIO ADMINISTRATIVO LEGAL

4.2.3.1.Nombre de la cooperativa

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

4.2.3.2.Logotipo



4.2.3.3.Misión

“Brindar servicios financieros eficientes y oportunos, fomentando el desarrollo social y económico de nuestros cooperados y la comunidad, con honestidad y transparencia”.

4.2.3.4.Visión

“Consolidarnos en una Cooperativa con una estructura económica, tecnológica y administrativa adecuada a las normas de prudencia y solvencia financiera, orientada a la prestación de servicios especializados en micro-finanzas, con cobertura nacional, que cuenta con directivos y personal comprometidos, y consolidada como una alternativa de la Economía Popular y Solidaria en beneficio de nuestros socios y la comunidad”.

4.2.3.5.Valores Corporativos

Los valores constituyen el conjunto de cualidades de la Organización que definen el marco dentro del cual se ejecutan las acciones que determinan el desempeño Institucional. Bajo el contexto precedente, los VALORES INSTITUCIONALES de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., son los siguientes:

- **HONESTIDAD Y CONFIANZA**

Nuestro rol en la sociedad es único por ser depositarios de la confianza de nuestros socios. Debemos aceptar dicha responsabilidad con apego total a la Ley, Moral y Valores Institucionales. Como personas debemos aceptar la posibilidad de cometer

errores, pero afrontar con entereza la decisión de corregirlos, procurando la oportunidad de ser mejores.

- **TRABAJO EN EQUIPO**

Todo resultado deseable debe ser producto del esfuerzo consciente en beneficio del progreso individual, institucional y colectivo. Respetamos la Cooperativa y buscamos el consenso en el proceso de toma de decisiones. Reconocemos el nivel jerárquico, con el enfoque del bien común, fomentando el trabajo mancomunado, promoviendo las capacidades, esfuerzo y méritos personales de quienes hacemos la Organización.

- **COMPROMISO SOCIAL Y DESARROLLO PERSONAL**

Nos identificamos con los objetivos institucionales. Nuestro desarrollo personal está íntimamente ligado al desarrollo de la organización y comunidad, integrando el conjunto de competencias que constituyen nuestro aporte a la consolidación y fortalecimiento de la Cooperativa y la sociedad. La entidad cree que el estudio y el trabajo fortalecerán nuestras capacidades profesionales y que la generosidad, honestidad y verdad permitirá que seamos cada día mejores seres humanos.

- **VOLUNTAD**

Nuestra razón de ser se encuentra en el servicio a los demás. El satisfacer las necesidades de los socios contribuirá a su engrandecimiento, el acceso a servicios financieros eficientes y eficaces mejorará sus condiciones de vida.

- **CAPACIDAD COMPETITIVA**

Buscamos enfrentar y realizar nuestro trabajo lo mejor posible, reduciendo costos, incrementando la productividad y maximizando el Valor de la Cooperativa. Respetamos la competencia y la libertad de elección de los socios, su fidelidad la conseguiremos con la excelencia en el servicio

- **PERMANENCIA**

Administramos la Cooperativa con la responsabilidad de un Padre que desea transmitir y legar la Institución para el beneficio de la siguiente generación. Pretendemos mantener relaciones de largo plazo con nuestros socios.

4.2.3.6. Objetivos de la entidad

Los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito RIOBAMBA Ltda., se ha estructurado en función de las perspectivas del Cuadro de Mando Integral, a continuación se presentan los objetivos definidos para la Organización.

- **Perspectiva Financiera**

La Perspectiva Financiera se centra en la creación de valor, permite verificar la generación de recursos financieros para apalancar la gestión de crecimiento y aprendizaje y procesos internos, logrando así una adecuada satisfacción de los asociados.

Tabla 62: Perspectiva Financiera

PERSPECTIVA FINANCIERA	TIPO	OBJETIVOS
	LP	Cumplir con las metas de colocación (30%) y captación (20%) en relación al año anterior.
	LP	Fortalecer la estructura financiera

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

- **Perspectiva del Cliente / Asociado**

En esta perspectiva se responde a las expectativas de los Socios y Directivos, la satisfacción de los socios estarán supeditada a la propuesta de valor que la Cooperativa de Ahorro y Crédito RIOBAMBA Ltda., plantee.

Tabla 63: Perspectiva del Cliente / Socio

PERSPECTIVA DEL CLIENTE / ASOCIADO	TIPO	OBJETIVOS
	LP	Lograr la fidelización de nuestros socios.
	LP	Al finalizar el 2013, lograr la participación del mercado local, el 30% en captaciones y en colocaciones 30%.

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

- **Perspectiva de Procesos Internos**

En la Perspectiva de Procesos Internos se identifica todos los procesos claves de la organización, de cuyo éxito depende la satisfacción de las expectativas de los socios

Tabla 64: Perspectiva de Procesos Internos

PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS	TIPO	OBJETIVOS
	LP	Propiciar una cultura de riesgos
	LP	Propiciar una cultura de control interno
	LP	Propiciar una cultura de prevención de lavado de activos.
	LP	Fortalecer el sistema de gestión de calidad

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

- **Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento**

Esta perspectiva se refiere a los objetivos que sirven plataforma o motor del desempeño futuro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., incluye al recurso humano y su capacidad para adaptarse a nuevas realidades, así como también el aporte de la tecnología para el crecimiento de la Organización

Tabla 65: Perspectiva de Crecimiento y Aprendizaje

PERSPECTIVA DE CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	TIPO	OBJETIVOS
	LP	Actualizar una estructura organizacional y funcional acorde a las necesidades de la Cooperativa, contando con personal altamente motivado.
LP	Mantener un sistema informático actualizado y competente que apoye a todos los niveles de la Institución.	

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

4.2.3.7.Principios corporativos

- Adhesión voluntaria
- Gestión democrática
- Participación económica de los socios
- Autonomía e independencia
- Educación, formación e información

4.2.3.8.Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

A continuación, se detalla el organigrama de COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., actualizado al 30 de septiembre de 2013:

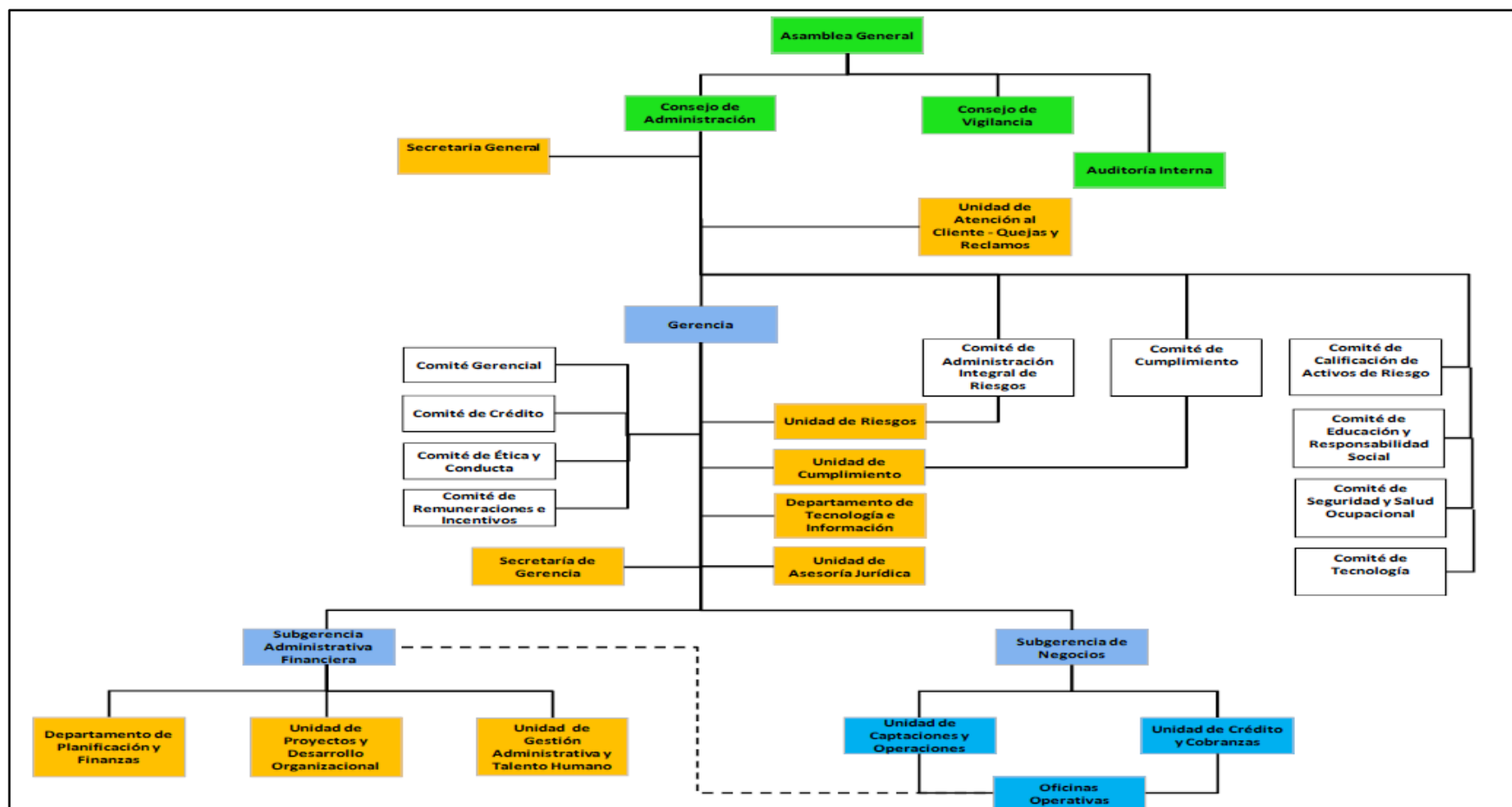


Gráfico 22: Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Elaborado por: Class International Rating

4.2.3.9. Organigrama de la Agencia de la COAC Riobamba Ltda.

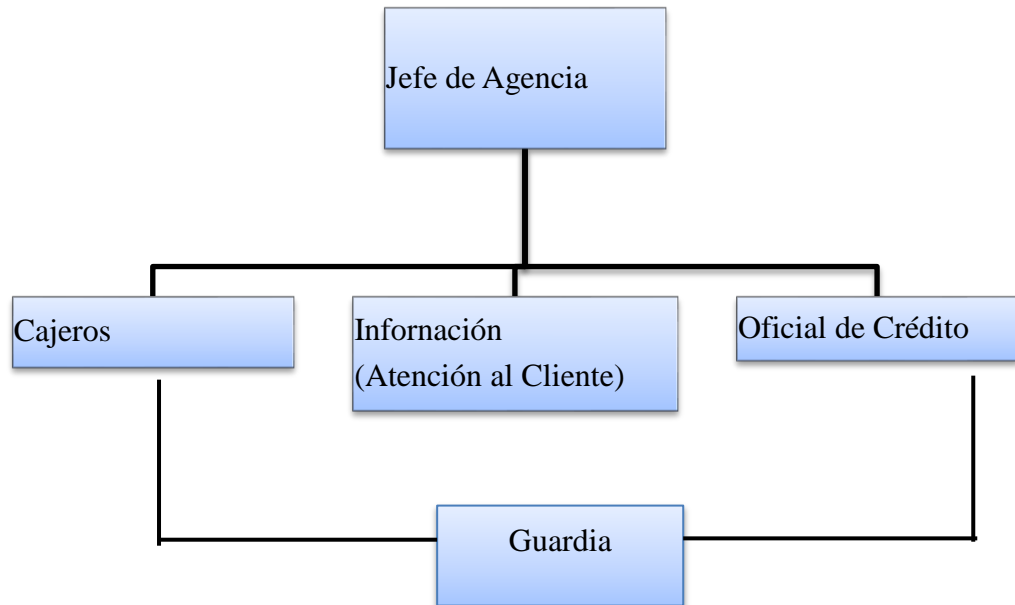


Gráfico 23: Organigrama Estructural

Elaborado por: Alejandra

4.2.3.10. Funciones Específicas

Jefe de Agencias

- El liderar el crecimiento de la agencia como el de la cooperativa en general
- Proponer a la gerencia general cambios en los procesos de la cooperativa
- Realizar la coordinación de los trámites entre la matriz y agencia
- Ejecutar las resoluciones y disposiciones de Gerencia General.
- Rendir informes solicitados por la Gerencia General

Oficial de Crédito

- Realizar un trabajo con eficiencia en la verificación de información del socio para minimizar el riesgo en la concesión del crédito.

- Imprimir reporte de morosidad cada día.
- Seleccionar a los socios que están con más de cinco días de atraso.
- Imprimir las notificaciones para los deudores y garantes.

Cajero/a

- Recibir dinero en efectivo o cheques debidamente verificados por: ahorros, aportaciones, pagos de créditos entre otros.
- Entrega a los socios dinero por los créditos otorgados.
- Registrar el detalle de cheques recibidos
- Archivar la documentación del departamento

Información (atención al cliente)

- Dar información al cliente para abrir cuenta de ahorro y de los demás servicios financieros que ofrece la cooperativa.
- Aperturar cuenta de ahorro
- Actualizar los datos de los socios
- Realizar plazo fijo.

Guardia

- Garantizar la seguridad del local y de los clientes en general.
- Vigilar y/o restringir el acceso a los espacios propios de la Institución.
- Vigilar el área de cajas de la Institución.
- Coordinar tareas con sus compañeros de guardia.

4.2.3.11. Definición del Personal

JEFE DE AGENCIA

Objetivo del cargo:

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

Principales Procesos a su cargo:

- Supervisar el correcto funcionamiento de las operaciones de la agencia de acuerdo a las normas y políticas establecidas por los organismos superiores de la cooperativa
- Realizar la coordinación de los diferentes trámites entre la matriz y agencia
- Ejecutar las resoluciones y disposiciones de Gerencia General
- Realizar actividades de Control Interno, así como de la administración de los Recursos Humanos de la agencia
- Presentar a la Gerencia General el plan anual de trabajo y el presupuesto de la agencia, así como de los informes económicos cuando sean requeridos
- Rendir informes solicitados por la Gerencia General
- Realizar funciones de control como arqueos de caja.
- Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante

Requisitos:**FORMULACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO**

- Tener título en Economía, Finanzas, Administración de empresas o carreras a fines
- Haber aprobado cursos de manejo gerencial
- Aptitud para planificar y dirigir
- Capacidad de mando
- Tener buenas relaciones humanas
- Tener conocimientos básicos de computación

EXPERIENCIA REQUERIDA PARA OCUPAR EL CARGO

- Tener por lo menos tres años de experiencia en cargos similares en instituciones financieras

EDAD: De 25 en adelante

SEXO: Indiferente

NIVEL DE CONTACTO CON CLIENTES: Tener un alto contacto con los socios, clientes y público en general

DEPARTAMENTOS CON LOS QUE TIENE DIRECTA RELACIÓN: Con todas las unidades administrativas de la cooperativa

HORARIO DE TRABAJO: De 8h30 a 18h00 de lunes a viernes y de 8h00 a 14h00 los días sábados

EQUIPOS QUE UTILIZA: Computador, muebles, materiales, útiles y suministros de oficina

RIESGO DEL PUESTO: Alto por ser el responsable de la agencia

SISTEMA DE PAGO: Una base fija más una variable de acuerdo al desempeño del puesto

OFICIAL DE CRÉDITO

Objetivo del cargo:

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

Principales procesos a su cargo:

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

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

Requisitos:

FORMULACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO

- Tener título en Economía, Finanzas, Administración de empresas o carreras a fines
- Conocimiento básico de computación
- Buenas relaciones humanas
- Conocimiento del entorno
- Capacidad de negociación

EXPERIENCIA REQUERIDA PARA OCUPAR EL CARGO

- Un año de experiencia en funciones similares en instituciones financieras

EDAD: De 24 años en adelante

SEXO: Indiferente

NIVEL DE CONTACTO CON CLIENTES: Hay una relación directa con el socio y público en general

HORARIO DE TRABAJO: 8h30 a 19h00 de lunes a viernes y de 8h00 a 14h00 los días sábados

RIESGO DEL PUESTO: La concesión del crédito y Cobro de dineros a los socios fueras de las instalaciones de la Cooperativa.

SISTEMA DE PAGO: Sueldo fijo, movilización y una parte variable de acuerdo al desempeño del puesto.

CAJERO

Objetivo del cargo:

- Brindar confianza a los socios en lo referente a la atención en el área de cajas y dar la seguridad al socio en el recurso financiero que deposita con nosotros.

Principales procesos a su cargo:

- Recibir dinero en efectivo o cheques debidamente verificados por: ahorros, aportaciones, pagos de créditos entre otros, efectuando los registros individuales de constancia correspondientes.
- Responsabilizarse por el faltante de dinero que resultare al final del día.
- Emitir y recibir los respectivos comprobantes legales de registro por los depósitos de ahorros, retiros, pagos de créditos y otras transacciones que realizan los socios y realizar los respectivos reportes de caja.
- Entrega a los socios dinero por los créditos otorgados.
- Registrar el detalle de cheques recibidos
- Archivar la documentación del departamento.
- Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante

Requisitos:

FORMULACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO

- Tener título en Economía, Finanzas, Administración de empresas o carreras a fines
- Conocimientos básicos de computación.
- Honestidad comprobada
- Tener conocimiento sobre el manejo del dólar

EXPERIENCIA REQUERIDA PARA OCUPAR EL CARGO

Un año de experiencia en funciones similares

EDAD: De 24 en adelante

SEXO: Indiferente

NIVEL DE CONTACTO CON CLIENTES: Hay una relación directa con el socio y público en general y confianza con el mismo.

HORARIO DE TRABAJO: De 8h30 a 18h00 de lunes a viernes y de 8h00 a 14h00 los días sábados

EQUIPOS QUE UTILIZA: Computadora, máquina detectará de billetes falsos, muebles, equipos, útiles y suministros de oficina

RIESGO DEL PUESTO: Alto riesgo al trabajar con dinero y custodio de los documentos de respaldo de las operaciones de caja.

SISTEMA DE PAGO: Sueldo fijo más una parte variable de acuerdo al desempeño del puesto

GUARDIA

Objetivo del cargo:

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

Principales procesos a su cargo:

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

Requisitos:

FORMULACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO

- Título de bachiller o universitario
- Haber aprobado curso de relaciones humanas
- Tener conocimiento y manejo de armas
- Tener conocimientos de defensa personal

EXPERIENCIA REQUERIDA PARA OCUPAR EL CARGO

Seis meses en funciones similares

EDAD: De 20 años en adelante

SEXO: De preferencia hombre

NIVEL DE CONTACTO CON CLIENTES: Tiene un nivel de contacto alto

HORARIO DE TRABAJO: De 8h00 a 20h00 de lunes a viernes y de 8h00 a 17h00 los días sábado

RIESGO DEL PUESTO: Alto riesgo por la responsabilidad de las instalaciones de la cooperativa por la integridad física de las personas.

SISTEMA DE PAGO: Una parte fija más una parte variable según el desempeño de su trabajo

4.2.3.12. Base Legal

- La base legal para la presente investigación se encuentra principalmente en:
- Constitución de la República del Ecuador (anexo B)
- La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (anexo C)
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (anexo D)
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (SRI)

Requisitos para actualizar el RUC por Internet

Usted deberá contar con la clave electrónica para acceder a los Servicios en Línea del SRI, si no cuenta con esta, deberá acercarse a cualquier agencia a nivel nacional.

Proceso para actualizar el RUC

1. Ingrese a la página: www.SRI.gob.ec
2. Seleccione la opción: Servicios en Línea
3. Digite su clave y contraseña
4. En la sección “General”, seleccione la opción “Actualización del RUC”
5. Seleccione el tipo de información que desea actualizar
6. Si seleccionó la opción para actualizar el Nombre de Fantasía o Comercial, entonces: seleccione el establecimiento que va actualizar, de clic en “Modificar” y registre la información. Luego presione “Guardar”

7. Si seleccionó la opción para actualizar la Dirección del Domicilio entonces: de clic en “Modificar” y registre la información. Luego presione “Guardar”
8. Si seleccionó la opción para actualizar la Dirección del establecimiento matriz o adicionales, entonces: seleccione el establecimiento que va a actualizar. De clic en Modificar y registre la información. Luego presione “Guardar”
9. Si seleccionó la opción para actualizar los medios de Contacto, entonces: seleccione el establecimiento que va a actualizar. Una vez seleccionado el establecimiento, podrá eliminar, editar o agregar información, utilizando los botones correspondientes, una vez modificada la información presione “Guardar”.

La solicitud de actualización de la información se procesará en un lapso de 2 horas, y se enviara un mensaje al correo electrónico registrado indicando el resultado de la actualización, es decir si fue exitosa, podrá reimprimir su certificado de RUC; caso contrario, deberá acudir a cualquier agencia del SRI a nivel nacional para realizar la actualización presentando los requisitos correspondientes.

Patente Municipal

Requisitos

- Permiso de los bomberos
- Copia de los documentos personales del representante legal
- Copia del RUC
- Formulario de solicitud para obtener
- Certificado de no adeudar al Municipio

Proceso

1. Descargar, llenar e imprimir el formulario “Solicitud para Registro de Patente Municipal” de la página web del Municipio.
2. Adjuntar los requisitos y entregar en las ventanillas de la Dirección Financiera del Municipio; donde se le indicará el valor de la liquidación correspondiente.
3. El valor de la liquidación puede ser cancelado en las ventanillas de Recaudaciones de la Municipalidad

Permiso de funcionamiento de los bomberos

Requisitos

- Copia del permiso de funcionamiento del año anterior de Bomberos
- Copia del RUC
- Copia del pago de las patentes municipales
- Informe técnico favorable de los bomberos

Proceso

1. Presentar todos los requisitos mencionados anteriormente
2. Luego de presentar estos requisitos, se recibe una orden de pago
3. Realizar el pago, el mismo que varía en función del tipo de organización

Afiliación del empleado al Instituto Ecuatoriano de Seguro Social (IESS)

Requisitos

- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación del patrono y del empleado (a color).
- Copia del contrato de trabajo debidamente legalizado en el Ministerio de Trabajo.
- Copia del comprobante del último pago de agua, luz o teléfono del patrono.

Proceso

A continuación los pasos para ingresar a un empleado al Seguro Social.

1. Luego de haber obtenido tu clave de empleador, debes ingresar a la página web del IESS. En la categoría de Empleadores debes registrarte con tu cédula y clave de empleador.
2. Selecciona el aviso de entrada para que puedas ingresar la cédula de identidad del afiliado (en el caso de ser extranjero un documento de identificación), luego da *click* en validar y enviar.
3. A continuación, aparecerá un formulario en el que tendrás que ingresar en los casilleros con asteriscos, los datos del trabajador que estás por afiliar. La información que solicitan es la siguiente:

Nombres completos del trabajador

Fecha de ingreso a la empresa y fecha de registro en el sistema, la que indica el día en el que pagará sus aportes al IESS y debe ser la misma en ambos casilleros.

- Relación de trabajo
- Modalidad de contratación
- Código de actividad sectorial
- Denominación del cargo
- Sueldo o remuneración que debe ir acorde a lo establecido por el SEIS
- Dirección del empleado

4. En el caso de que la modalidad de contratación sea por medio tiempo, el salario base de aportación será según los días que el trabajador labore y si se contrata a alguien para que labore por días, estos deberán pagar sus aportaciones por los días en los que hayan prestado sus servicios, independientemente del número de horas trabajadas por día.

Siguiendo estos fáciles pasos, estarás cumpliendo con tus obligaciones como empleador y completarás tu Registro Patronal en el sistema de Historia Laboral.

4.2.4. IMPACTO AMBIENTAL

Ejes ambientales

Aire

La cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., al ser una entidad que presta servicios directamente no realiza ninguna clase de contaminación, pero al momento de la fabricación de equipos de oficina y computación si existe contaminación al aire

Suelo

La nueva agencia de la cooperativa funcionará en un local arrendado, por lo que no existirá construcción alguna, así no contaminará al suelo.

Agua

La implementación de la nueva sucursal de la cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., no contamina el agua, porque no realiza ningún proceso de productos químicos.

Flora y Fauna

La cooperativa al trabajar el mayor tiempo con papel, la tala de árboles provoca contaminación a la flora y por ende a la fauna porque se destruye el hábitat de las diferentes especies de animales.

Matriz de Moore

Escala de puntuación

Significativamente positivo (3)

Moderadamente positivo (2)

Levemente positivo (1)

Neutral

Levemente negativo (-1)

Moderadamente negativo (-2)

Significativamente negativo (-3)

Tabla 66: Tabla de Ponderación

	Contaminación del Aire	Contaminación del Suelo	Contaminación del Agua	Contaminación del Flora	Contaminación de Fauna	Suma	Promedio
Adquisición de Equipos	-2	2	2	-2	-2	-2	- 0,4
Desarrollo del Simulador	2	2	2	2	2	10	2
Operación del simulador	3	3	3	3	3	15	3
Renovación de Equipos	-2	-2	1	-2	-1	-6	- 1,2
Atención al cliente	2	2	3	3	3	13	2,6
SUMA	3	7	12	4	5		
Promedio	0,6	1,4	2,4	0,8	1		

Elaborado por: Alejandra Berrones

La adquisición y renovación de equipos contaminan de forma indirecta al suelo, agua, aire, flora y fauna con un promedio de -0,4 y -1,2, que es levemente negativo, mientras que el desarrollo del simulador es moderadamente positivo con un promedio de 2 y la operación del simulador y atención al cliente es significativamente positivo con un promedio de 3 y 2,6 respectivamente.

Consumo de Energía Eléctrica

- Reducir el consumo de electricidad, lo cual contribuirá a disminuir las emanaciones de contaminantes y particulares
- Utilizar focos ahorradores

Deshechos

- Reciclar papel, cartón y botellas de plástico

Fabricación de Equipos

- Comprar equipos de mayor duración para evitar renovar a corto plazo

Emisión de CO₂

- Entregar o recibir facturas electrónicas
- Las diferentes operaciones legalizar con firma electrónica
- Usar moneda electrónica

4.2.5. EVALUACIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA

4.2.5.1. Inversión del Proyecto

Comprende la inversión inicial constituida por todos los activos fijos, tangibles e intangibles necesarios para operar y el capital de trabajo

Las decisiones que se adoptan en el estudio técnico corresponden a una utilización que debe justificarse de diversos modos desde el punto de vista financiera.

Inversión en Activos fijos tangibles

Para el funcionamiento de la sucursal, se alquilará un local en el sector del cantón Guamote, es decir no se comprará un local, pero dependerá de los siguientes activos fijos:

- Muebles de Oficina
- Equipos de Oficina
- Equipos de Computación

Tabla 67: Muebles de Oficina

MUEBLES DE OFICINA			
ARTÍCULO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (\$)	VALOR TOTAL (\$)
Sillas de espera	8	37,5	300
Sillas semi ejecutivas	6	107,14	642,84
Archivadores	5	160,71	1100
Tándem Modelo prisma de tres puestos	3	196,43	589,29
Estaciones de Trabajo	3	232,14	696,42
TOTAL		733,92	3328,55

Fuente: mundo office

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 68: Equipo de Oficina

EQUIPO DE OFICINA			
EQUIPOS	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (\$)	VALOR TOTAL (\$)
Televisor	1	760	760
Calculadoras	5	45	225
Fax	2	110	220
Teléfono	4	45	180
Caja de seguridad	1	1200	1200
Sistema de vigilancia	1	900	900
TOTAL		3060	3485

Fuente: tecnología & hogar, total home

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 69: Equipo de Computación

EQUIPO DE COMPUTACIÓN			
EQUIPOS	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (\$)	VALOR TOTAL (\$)
computadora Intel CORE	6	716,8	4300,8
laptop Toshiba	1	638	638
impresora matricial	2	581	1162
impresora Epson Ecotank L555	2	224	448
TOTAL			6548,8

Fuente: global office mayorista en computación

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 70: Resumen de Activos Fijos

ACTIVOS FIJOS	
DETALLE	VALOR
Muebles de oficina	3328,55
Equipos de Oficina	3485
Equipos de Computación	6548,8
TOTAL	13362,35

Fuente: Tabla 67, 68, 69

Elaborado por: Alejandra Berrones

La inversión de activos fijos está formada por los equipos de computación y muebles y equipos de oficina que son necesarios para iniciar las operaciones de la entidad. Para la creación de la nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., la inversión en activos fijos asciende a un valor de \$ 13362,35

Inversión en Activo diferido

Tabla 71: Activo Diferido

ACTIVO DIFERIDO	
DETALLE	VALOR TOTAL
Estudio de Factibilidad	1000
Gastos de Instalación	5000
Software	5000
TOTAL	11000

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Alejandra Berrones

En la tabla No 71 se detalla los activos intangibles necesarios para la puesta en marcha de la nueva agencia de la Cooperativa esto da un valor de \$ 11000,00.

4.2.5.1.Capital de trabajo

Tabla 72: Capital de Trabajo

CAPITAL DE TRABAJO		
	COSTOS TOTALES	68117,14
(-)	DEPRECIACIONES	2864,07
(-)	AMORTIZACIONES	2200,00
(=)	TOTAL	63053,07

Fuente: tabla 86

Elaborado por: Alejandra Berrones

Para el cálculo del capital de trabajo, se realiza mediante el método contable, que consiste en determinar los costos totales del proyecto de un año y restar las depreciaciones de activos fijos y amortizaciones de activo diferido. La nueva agencia de la cooperativa requiere de \$63.053,07 para cubrir los costos y gastos operativos.

4.2.5.2. Inversión Total

Tabla 73: Inversión Total

INVERSIÓN TOTAL	
INVERSIONES	VALORES (en \$)
ACTIVOS FIJOS	
Muebles de oficina	3328,55
Equipo de cómputo	6548,8
Equipos de oficina	3485
Sub Total	13362,35
ACTIVOS INTANGIBLES	
Estudio de Factibilidad	1000
gastos de Instalación	5000
Software	5000
Sub Total	11000
CAPITAL DE TRABAJO	
Costos Totales	68117,14
Depreciaciones	2864,07
Amortizaciones	2200
Sub Total	63053,07
INVERSIÓN TOTAL	87415,42

Fuente: Tabla No 70, 71 y 72

Elaborado por: Alejandra Berrones

Para establecer la Inversión Total del Proyecto que asciende a \$ **87.415,42** dólares, se suma la inversión fija e inversión intangible y capital de trabajo tal como se detallada en la tabla No 73.

4.2.5.3.Cronograma de inversión

Tabla 74: Cronograma de Inversión

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO										
Ítem	ACTIVIDADES	año 2015								
		abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
1	Elaboración del Estudio de Factibilidad	■	■	■	■	■	■			
2	Preparación del Estudio y otros requisitos				■	■	■			
3	Aprobación por parte de la SEPS					■	■	■		
4	Adquisición de Activos fijos						■	■		
5	Adquisición del software						■	■		
6	Adecuación de la planta							■	■	
7	Contratación y capacitación de personal							■	■	
8	Apertura de Oficina							■	■	
9	Operación y funcionamiento									■

Elaborado por: Alejandra Berrones

Para llevar a cabo la ejecución del proyecto con excelencia y eficacia se debe realizar las siguientes actividades que están detalladas en la tabla No 74

4.2.5.4.Financiamiento

Para la puesta en marcha de la sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en el cantón Guamote en cuanto tiene que ver con el financiamiento la Matriz ubicada en la ciudad de Riobamba ha dispuesto la entrega del 41% como hizo con algunas de las otras sucursales locales, provinciales y nacionales, mientras que el 59% es financiada por el Banco del Pacífico.

Tabla 75: Financiamiento

Financiamiento		
Detalle	porcentaje	Monto
COAC Riobamba Ltda.	41%	37415,42
Banco del Pacífico	59%	50000
TOTAL	100%	87415,42

Fuente: Tabla No

Elaborado por: Alejandra Berrones

4.2.5.5. Amortización de la Deuda

Condiciones del crédito:

Deuda: \$50.000,00

Tasa de interés: 11,23%

Plazo: 5 años

Tabla 76: Tabla de Amortización

PRIMER AÑO	No de Pagos	Saldo Inicial	Interés	Amortización	Cuota	Saldo Final
	1	50000	467,92	624,95	1092,87	49375,05
	2	49375,05	462,07	630,80	1092,87	48744,25
	3	48744,25	456,16	636,70	1092,87	48107,55
	4	48107,55	450,21	642,66	1092,87	47464,90
	5	47464,90	444,19	648,67	1092,87	46816,22
	6	46816,22	438,12	654,74	1092,87	46161,48
	7	46161,48	431,99	660,87	1092,87	45500,61
	8	45500,61	425,81	667,06	1092,87	44833,55
	9	44833,55	419,57	673,30	1092,87	44160,26
	10	44160,26	413,27	679,60	1092,87	43480,66
	11	43480,66	406,91	685,96	1092,87	42794,70
	12	42794,70	400,49	692,38	1092,87	42102,32
TOTAL			5216,70	7897,68		

SEGUNDO AÑO	No de Pagos	Saldo Inicial	Interés	Amortización	Cuota	Saldo Final
	13	42102,32	394,01	698,86	1092,87	41403,46
	14	41403,46	387,47	705,40	1092,87	40698,07
	15	40698,07	380,87	712,00	1092,87	39986,07
	16	39986,07	374,20	718,66	1092,87	39267,40
	17	39267,40	367,48	725,39	1092,87	38542,02
	18	38542,02	360,69	732,18	1092,87	37809,84
	19	37809,84	353,84	739,03	1092,87	37070,81
	20	37070,81	346,92	745,94	1092,87	36324,87
	21	36324,87	339,94	752,92	1092,87	35571,94
	22	35571,94	332,89	759,97	1092,87	34811,97
	23	34811,97	325,78	767,08	1092,87	34044,89
	24	34044,89	318,60	774,26	1092,87	33270,63
	TOTAL			4282,69	8831,69	

TERCER AÑO	No de Pagos	Saldo Inicial	Interés	Amortización	Cuota	Saldo Final
	25	33270,63	311,36	781,51	1092,87	32489,12
	26	32489,12	304,04	788,82	1092,87	31700,30
	27	31700,30	296,66	796,20	1092,87	30904,10
	28	30904,10	289,21	803,65	1092,87	30100,44
	29	30100,44	281,69	811,18	1092,87	29289,27
	30	29289,27	274,10	818,77	1092,87	28470,50
	31	28470,50	266,44	826,43	1092,87	27644,07
	32	27644,07	258,70	834,16	1092,87	26809,91
	33	26809,91	250,90	841,97	1092,87	25967,94
	34	25967,94	243,02	849,85	1092,87	25118,09
	35	25118,09	235,06	857,80	1092,87	24260,29
	36	24260,29	227,04	865,83	1092,87	23394,46
				3238,21	9876,17	

CUARTO AÑO	No de Pagos	Saldo Inicial	Interés	Amortización	Cuota	Saldo Final
	37	23394,46	218,93	873,93	1092,87	22520,53
	38	22520,53	210,75	882,11	1092,87	21638,42
	39	21638,42	202,50	890,37	1092,87	20748,05
	40	20748,05	194,17	898,70	1092,87	19849,36
	41	19849,36	185,76	907,11	1092,87	18942,25
	42	18942,25	177,27	915,60	1092,87	18026,65
	43	18026,65	168,70	924,17	1092,87	17102,48
	44	17102,48	160,05	932,81	1092,87	16169,67
	45	16169,67	151,32	941,54	1092,87	15228,13
	46	15228,13	142,51	950,36	1092,87	14277,77
	47	14277,77	133,62	959,25	1092,87	13318,52
	48	13318,52	124,64	968,23	1092,87	12350,30
	TOTAL			2070,22	11044,17	

QUINTO AÑO	No de Pagos	Saldo Inicial	Interés	Amortización	Cuota	Saldo Final
	49	12350,30	115,58	977,29	1092,87	11373,01
	50	11373,01	106,43	986,43	1092,87	10386,58
	51	10386,58	97,20	995,66	1092,87	9390,91
	52	9390,91	87,88	1004,98	1092,87	8385,93
	53	8385,93	78,48	1014,39	1092,87	7371,54
	54	7371,54	68,99	1023,88	1092,87	6347,66
	55	6347,66	59,40	1033,46	1092,87	5314,20
	56	5314,20	49,73	1043,13	1092,87	4271,07
	57	4271,07	39,97	1052,89	1092,87	3218,17
	58	3218,17	30,12	1062,75	1092,87	2155,43
	59	2155,43	20,17	1072,69	1092,87	1082,73
	60	1082,73	10,13	1082,73	1092,87	0,00
TOTAL			764,08	12350,30		

Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Alejandra Berrones

4.2.5.6. Costos

- Costos de Producción
- Costos de Administración
- Costos de Ventas
- Costos financieros

Costos de Producción

Son los recursos que se necesitan para la producción de los servicios, que se ofrecerá en la Cooperativa de Ahorro y Crédito; entre los costos de producción directos están los servicios básicos, sueldos y salarios y el alquiler del local, en los costos indirectos están las depreciaciones y amortizaciones.

Tabla 77: Sueldo y Salarios

SUELDOS Y SALARIOS								
Puesto	Nuero	Sueldo		Décimo		Fondo de Reserva	Aporte al IESS	TOTAL A PAGAR
		Mensual	Anual	Tercer Sueldo	Cuarto Sueldo			
Jefe de Agencia	1	800	9600	800	800	800	907,2	12907,20
Oficial de Crédito	2	732	8784	732	732	732	830,08 8	11810,09
Cajera	2	732	8784	732	732	732	830,08 8	11810,09
Servicio al Cliente	1	366	4392	366	366	366	415,04 4	5905,04
Total			31560	2630	2630	2630	2982,4 2	42432,42

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 78: Servicios Básicos

SERVICIOS BÁSICOS		
Descripción	Costo Mensual	Costo Anual
Agua	8,5	102
Energía Eléctrica	60	720
Teléfono	40	480
Internet	20,16	241,92
TOTAL	128,66	1543,92

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 79: Alquiler

ALQUILER DEL LOCAL		
DETALLE	MENSUAL	ANUAL
Alquiler	280	3360

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 80: Depreciación

DEPRECIACIÓN DE ACTIVO FIJO				
ACTIVOS FIJOS	VALOR	VIDA ÚTIL	TASA DE DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN ANUAL
Muebles y Enseres	3328,55	10	10%	332,86
Equipos de Oficina	3485	10	10%	348,5
Equipos de Computación	6548,8	3	33,33%	2182,72
TOTAL	13362,35			2864,07

Fuente: tabla 70 y anexo D

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 81: Amortización

AMORTIZACIÓN DE ACTIVO DIFERIDO				
ACTIVO FIJO	VALOR	PORCENTAJE (%)	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Estudio de Factibilidad	1000	20,00%	16,67	200
Gastos de Instalación	5000	20,00%	83,33	1000
software	5000	20,00%	83,33	1000
TOTAL	11000		183,34	2200

Fuente: tabla 69

Elaborado por: Alejandra Berrones

Costo de Administración

Representan la administración de la Cooperativa donde constan los sueldos, suministros de oficina y los útiles de aseo.

Tabla 82: Sueldo

SUELDOS Y SALARIOS								
		Sueldo		Décimo		Fondo de Reserva	Aporte al SEIS	TOTAL A PAGAR
Puesto	Nuero	Mensual	Anual	Tercer Sueldo	Cuarto Sueldo			
Guardia	1	366	4392	366	366	366	415,044	5905,04
Total		366	4392	366	366	366	415,044	5905,04

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 83: Suministros de Oficina

SUMINISTROS DE OFICINA					
SUMINISTROS	UNIDADES MENSUALES	UNIDADES ANUALES	PRECIO UNITARIO (\$)	VALOR TOTAL MENSUAL (\$)	VALOR TOTAL ANUAL (\$)
Carpetas	100	1200	0,25	25,00	300,00
Esferos (azul y negro)	16	192	0,24	3,84	46,08
Cuadernos	6	72	0,90	5,40	64,80
Grapadoras	6	6	1,75	10,50	10,50
Perforadoras	6	6	2,50	15,00	15,00
Tijeras	6	36	0,50	3,00	18,00
Hojas membretadas	150	1800	0,04	6,00	72,00
Sobres membretados	150	1800	0,03	4,50	54,00
Lápices	12	144	0,18	2,16	25,92
Borradores	12	144	0,12	1,44	17,28
Sellos	6	72	3,50	21,00	252,00
Hojas papel bon	500	6000	0,01	5,00	60,00
Papeletas	1000	12000	0,04	40,00	480,00
Libretas de Ahorro	125	1500	0,28	35,00	420,00
Estuches para libretas	125	1500	0,20	25,00	300,00
blocks de Certificados	2	24	9,00	18,00	216,00
Otros				30,00	360,00
TOTAL			19,54	102,84	2711,58

Fuente: Librería éxito, OFFSET Riobamba

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 84: Útiles de Aseo

ÚTILES DE ASEO						
DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	FRECUENCIA DE USO	USO ANUAL	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL
Desinfectante	Unidad	1	Mensual	12	4,5	54
Trapeador	Unidad	2	Semestral	4	2,5	10
Escobas	Unidad	1	Semestral	2	1,8	3,6
Balde	Unidad	1	Semestral	2	2	4
Tachos de basura	Unidad	2	Anual	2	3	6
Fundas de basura	Paquete	2	Bimensual	6	1,25	7,5
Ambiental	Frasco	1	Mensual	12	2,5	30
Jabones	Paquete	1	Semestral	2	1,9	3,8
Papel higiénico	Paquete	2	Bimensual	12	3	36
Toalla pequeñas	Unidad	3	Anual	3	1,5	4,5
TOTAL						159,4

Fuente: Dicosavi

Elaborado por: Alejandra Berrones

Costo de ventas

Son los destinados para la venta y aceptación del servicio, como la publicidad.

Tabla 85: Publicidad

PUBLICIDAD					
DETALLE	NÚMERO	COSTO UNITARIO	FRECUENCIA	FRECUENCIA ANUAL	VALOR ANUAL
Anuncios radiales	12	22	Mensual	12	264
Trípticos	1500	0,23	Semestral	3000	690
Hojas volantes	1500	0,09	Semestral	3000	270
Rótulo publicitario	2	250	Anual	2	500
TOTAL					1724

Fuente: radio andina, publiparra

Elaborado por: Alejandra Berrones

Costo financiero

Se refiere a los intereses que se debe pagar por el crédito que se adquirió para financiar la aplicación del proyecto como se observa en la tabla No 85

Tabla 86: Intereses

AÑO	INTERÉS
1	5216,70
2	3238,21
3	4282,69
4	2070,22
5	764,08
TOTAL	15571,91

Fuente: tabla No 75

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 87: Costo Total

COSTO TOTAL				
DETALLE	REFERENCIA	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
COSTOS DE PRODUCCIÓN				52400,41
Costos Directos			47336,34	
Servicios básicos	Tabla 77	1543,92		
Sueldos y salarios	Tabla 76	42432,42		
Alquiler	Tabla 78	3360,00		
Costos Indirectos			5064,07	
depreciación	Tabla 79	2864,07		
Amortización	tabla 80	2200,00		
COSTOS ADMINISTRATIVOS				8776,02
Sueldos	Tabla 81	5905,04		
Suministros de oficina	Tabla 82	2711,58		
Útiles de aseo	Tabla 83	159,40		
COSTO DE VENTAS				1724
Publicidad	Tabla 84	1724,00		
COSTO FINANCIERO				5216,70
Intereses	Tabla 86	5216,70		
COSTO TOTAL				68117,14

Fuente: tabla 78: 86

Elaborado por: Alejandra Berrones

En la tabla 87 se detalla los costos anuales necesarios para que la nueva agencia de la Cooperativa inicie sus operaciones. Como se puede observar el costo total asciende a un valor \$ 68117,14

4.2.5.7.Presupuesto de Ingresos y Egresos

Para la elaboración de los presupuestos, se tiene en cuenta la información recolectada en los estudios de mercado, estudio técnico y la organización del proyecto ya que unos originan los ingresos y otros los gastos e inversiones.

Presupuestos de Ingresos

Para el presupuesto de ingresos se aplicó los datos de la demanda insatisfecha y se obtuvo el índice de la demanda objetivo para calcular el número de clientes que por año tendrá la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Tabla 88: Ingresos

INGRESOS					
AÑOS	Demanda Insatisfecha (personas)	Capacidad Utilizada = Demanda objetivo	Demanda Objetivo	Valor de Apertura de Cuenta (en \$)	Ingresos (en \$)
2015	11393	12%	1367	50	68358
2016	12031	24%	2887	50	144372
2017	13055	36%	4700	50	234990
2018	14557	48%	6987	50	349368
2019	16680	60%	10008	50	500400

Fuente: Tabla No 38

Elaborado por: Alejandra Berrones

Los ingresos están dados por la demanda insatisfecha multiplicado por el 12 % de la capacidad utilizada, a esto le multiplicamos \$ 50,00 que vienen hacer certificados de aportación y emisión de la apertura de cuenta.

Tabla 89: Presupuesto de Ingresos

PRESUPUESTO DE INGRESOS					
AÑOS	1	2	3	4	5
INGRESOS	68358	144372	234990	349368	500400

Fuente: Tabla No 88

Elaborado por: Alejandra Berrones

Presupuesto de egresos**Tabla 90: Presupuesto de Egresos**

EGRESOS					
	AÑOS				
DETALLE	1	2	3	4	5
Suministro de Oficina	2711,58	2803,77	2899,10	2997,67	3099,59
Sueldo y salarios	42432,42	46177,05	49871,21	53860,91	58169,78
Sueldo	5905,04	6377,45	6887,64	7438,65	8033,75
Arriendo	3360	3474,24	3592,36	3714,50	3840,80
Publicidad	1724	1782,62	1843,22	1905,89	1970,70
Servicios Básicos	1543,92	1596,41	1650,69	1706,81	1764,85
Útiles de aseo	159,4	164,82	170,42	176,22	182,21
Gastos financieros	5216,70	4282,69	3238,21	2070,22	764,08
Depreciación activos fijos	2864,07	2864,07	2864,07	681,36	681,36
Amortización de activos diferidos	2200	2200	2200	2200	2200
TOTAL	68117,14	71723,11	75216,94	76752,24	80707,11

Fuente: Tabla No 86

Elaborado por: Alejandra Berrones

Se determinó los egresos totales del proyecto para cada año, tonando como referencia los costos totales del primer año. Los suministros de oficina, los arriendos, publicidad y servicios básicos se proyectan en función de la inflación (3,40%); para el cálculo de los sueldos y salarios se considera un incremento salarial del (8%); los gastos financieros son tomados de la tabla de amortización.

4.2.5.8.Estado de Pérdidas y Ganancias

Tabla 91: Estado de Pérdidas y Ganancias

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 EN DÓLARES			
	INGRESOS		68358,00
(-)	COSTOS		68117,14
	Costos de producción	52400,41	
	Costos de administración	8776,02	
	Costos de ventas	1724,00	
	Costos Financieros	5216,70	
(=)	Utilidad en Operación		240,86
(-)	15% Impuesto a la Renta		36,13
(=)	Utilidad antes del 15% a trabajadores		204,73
(-)	25% trabajadores		51,18
(=)	UTILIDAD NETA		153,55

Fuente: Tabla No 86

Elaborado por: Alejandra Berrones

El estado de Pérdidas y Ganancias nos permite determinar la utilidad o pérdida del proyecto, en este caso podemos observar que existe una utilidad mínima de 153,55

4.2.5.9. Balance General

Tabla 92: Balance General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA Ltda.		
BALANCE GENERAL		
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014		
EN DÓLARES		
ACTIVOS		
	Activos Corrientes	68117,14
	Caja - Bancos	68117,14
	Activos Fijos	10498,28
	Equipos de Oficina	3485,00
	Equipos de Computación	6548,8
	Muebles de oficina	3328,55
(-)	Depr. Acumulada de Activos Fijos	2864,07
	Activo Diferido	8.800,00
	Estudio de Factibilidad	1000
	gastos de Instalación	5000
	Software	5000
(-)	Amortización Acumulada	2200
	TOTAL ACTIVOS	87415,42
PASIVOS		
	PASIVOS A LARGO PLAZO	50000
	TOTAL PASIVOS	50000
PATRIMONIO		
	Capital Social	37415,42
	TOTAL PATRIMONIO	37415,42
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	87415,42

Fuente: Tabla No 86

Elaborado por: Alejandra Berrones

4.2.5.10. Estados Financieros Proyectados

Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado

Mide las utilidades de la unidad de producción o de prestación de servicios durante el periodo proyectado. Como ingresos usualmente se toma en cuenta las ventas realizadas durante el periodo; y como costos lo concerniente al costo de producción, gastos de administración y ventas e intereses por concepto de préstamos; igualmente, se deduce la cuota por depreciación y amortización de activos.

Tabla 93: Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA Ltda.						
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO						
EN DÓLARES						
		AÑOS				
		2016	2017	2018	2019	2020
	INGRESOS	68358,00	144372,00	234990,00	349368,00	500400,00
(-)	COSTOS	68117,14	71723,11	75216,94	76752,24	80707,11
	Costos de producción	52400,41	56311,77	60178,34	62163,58	66656,78
	Costos de administración	8776,02	9346,04	9957,17	10612,54	11315,55
	Costos de ventas	1724,00	1782,62	1843,22	1905,89	1970,70
	Costos Financieros	5216,70	4282,69	3238,21	2070,22	764,08
(=)	Utilidad en Operación	240,86	72648,89	159773,06	272615,76	419692,89
(-)	15% utilidad participación trabajadores	36,13	10897,33	23965,96	40892,36	62953,93
(=)	Utilidad ante Impuesto a la renta	204,73	61751,55	135807,10	231723,40	356738,96
(-)	25% Impuesto a la renta	51,18	15437,89	33951,77	57930,85	89184,74
(=)	UTILIDAD NETA	153,55	46313,66	101855,32	173792,55	267554,22

Fuente: Tabla 91

Elaborado por: Alejandra Berrones

4.2.5.11. Flujo de Caja

El flujo de caja reviste gran importancia en la evaluación de un proyecto, por lo tanto se debe dedicar la mayor atención en su elaboración. Es un estado financiero que mide los movimientos de efectivo, excluyendo aquellas operaciones que como la depreciación y amortización, constituye una salida de dinero.

Existen cuatro elementos básicos que componen el flujo de caja:

- Ingresos
- Egresos
- Inversión
- Valor de salvamento.

Tabla 94: Flujo de Caja Proyectado

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Riobamba Ltda.						
FLUJO DE CAJA DEL PROYECTO DURANTE 5 AÑOS						
	AÑO					
CONCEPTO	0	1	2	3	4	5
1. INGRESOS	37415,42	68358	144372	234990,00	349368,00	500400,00
Venta del servicio		68358	144372	234990,00	349368,00	500400,00
capital social	37415,42					
2. EGRESOS	24362,35	68117,14	71723,11	75216,94	76752,23	80707,11
Activo fijo	13362,35					
activo diferido	11000,00					
Costos de producción		52400,41	56311,77	60178,34	62163,58	66656,78
Costos de administración		8776,02	9346,04	9957,17	10612,54	11315,55
Costos de ventas		1724,00	1782,62	1843,22	1905,89	1970,70
Costos Financieros		5216,70	4282,69	3238,21	2070,22	764,08
3. OTROS INGRESOS						
4. OTROS EGRESOS		87,31	26335,22	57917,73	98823,21	152138,67
(-) 15% reparto de Utilidades		36,13	10897,33	23965,96	40892,36	62953,93
(-) 25% impuesto a la Renta		51,18	15437,89	33951,77	57930,85	89184,74
5. FLUJO NETO (1-2) -4)	13053,07	153,55	46313,66	101855,32	173792,55	267554,22
5.1. Saldo Inicial en Caja		13053,07	13206,62	59520,28	161375,60	335168,15
6. FINAL DE CAJA (Capital de Trabajo)	13053,07	13206,62	59520,28	161375,60	335168,15	602722,37

Fuente: Tabla No 86 y 94

Elaborado por: Alejandra Berrones

4.2.5.12. Flujo neto

El flujo neto establece los ingresos reales del proyecto, ya que en la utilidad neta que resulta del estado de pérdidas y ganancias, se debe tener en cuenta que se han hecho unos egresos como la depreciación de activos fijos y la amortización de activos diferidos, que no implican la salida de efectivo de caja, los cuales se deben adicionar, para conocer la real situación de los ingresos del proyecto, a partir de los cuales se puede hacer su evaluación financiera.

De esta manera se tiene:

	UTILIDAD NETA
(+)	Depreciación
(+)	Amortización
(=)	FLUJO NETO

Tabla 95: Flujo Neto

FLUJO NETO						
	DETALLE	AÑOS				
		2016	2017	2018	2019	2020
	UTILIDAD NETA	153,55	46313,66	101855,32	173792,55	267554,22
(+)	Depreciación	2864,07	2864,07	2864,07	681,36	681,36
(+)	Amortización	2200	2200	2200	2200	2200
(=)	FLUJO NETO	5217,62	51377,73	106919,39	176673,90	270435,57

Fuente: Tabla No 94

Elaborado por: Alejandra Berrones

4.2.5.13. EVALUACIÓN FINANCIERA

Para esta evaluación se parte del flujo neto del proyecto, que utilizando la información del estado de pérdidas y ganancias desarrollado en el marco financiero, tenemos:

Tabla 96: Flujo Neto

FLUJO NETO					
DETALLE	AÑOS				
	2016	2017	2018	2019	2020
FLUJO NETO	5217,62	51377,73	106919,39	176673,90	270435,57

Fuente: Tabla No 60

Elaborado por: Alejandra Berrones

Valor Actual Neto (VAN)

Para calcular el VAN del proyecto se debe determinar, TMAR. Para determinar la TMAR. o tasa de oportunidad se ha considerado la inflación 3,40% y el riesgo país que es 8,18% según los datos del banco central, con lo cual tenemos una TMAR, del 11,86%

Tabla 97: Flujo Neto Actualizado

PERÍODO	INVERSIÓN	FNF	FACTOR DE ACTUALIZACIÓN $1/((1+i)^n)$	VALORES ACTUALIZADOS	
					FLUJO NETO
0	87415,42			87415,42	
1		5217,62	0,893989636		4664,50
2		51377,73	0,79921747		41061,98
3		106919,39	0,714492135		76393,07
4		176673,90	0,638748564		112850,20
5		270435,57	0,571034596		154428,07
TOTAL				87415,42	389397,82

Fuente: Tabla No 61

Elaborado por: Alejandra Berrones

A continuación se calcula el VAN con la siguiente fórmula.

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

$$VAN = 389397,82 - 87415,42$$

$$VAN = 301982,40$$

Los resultados que arroja el VAN se interpreta de la siguiente manera:

Si el VAN es positivo el proyecto se acepta (existe ganancias)

Si el VAN es cero se acepta o rechaza el proyecto (cubre las inversiones)

Si el VAN es negativo se rechaza el proyecto (existe pérdida)

El VAN del proyecto es positivo lo que significa que el proyecto es viable desde el punto de vista financiero

Tasa Interna de Retorno (TIR)

La tasa interna de rentabilidad (TIR) de un proyecto de inversión es la tasa de descuento que es el rendimiento del proyecto calculado en el tiempo de vida útil del mismo. Para el cálculo del TIR se utilizó el siguiente método:

- Encontrar una tasa menor a la TMRA es decir menor al 11,86%.
- Requerir una tasa mayor a la TMRA es decir mayor 11,86%
- Con estos datos se aplica la fórmula para determinar el factor de actualización tanto de la tasa menor como de la tasa mayor a utilizarse y para cada año.
- Para el factor de actualización menor se utilizará una tasa de 9%.
- Para el factor de actualización mayor se utilizará una tasa del 20%

Tabla 98: VAN 1 y VAN 2

VAN 1						VAN 2		
VALORES CORRIENTES			VALORES ACTUALIZADOS			VALORES ACTUALIZADOS		
AÑO	INVERSIÓN	FEE	FACTOR DE ACTUALIZACIÓN $1/((1+i)^n)$	INVERSIÓN	VALORES ACTUALIZADOS	FACTOR DE ACTUALIZACIÓN $1/((1+i)^n)$	INVERSIÓN	VALORES ACTUALIZADOS
0	87415,42			87415,42			87415,42	
1		5217,62	0,917431193		4786,807974	0,833333333		4348,017243
2		51377,73	0,841679993		43243,61101	0,694444444		35678,98211
3		106919,39	0,77218348		82561,38938	0,578703704		61874,64904
4		176673,90	0,708425211		125160,2482	0,482253086		85201,53581
5		270435,57	0,649931386		175764,5675	0,401877572		108681,9919
				87415,42	431516,6241		87415,42	295785,1761
			VAN 1	344101,21		VAN 2	208369,76	

Fuente: tabla 97

Elaborado por: Alejandra Berrones

Tabla 99: Datos para calcular la TIR

DATOS	
VAN 1	344101,21
VAN 2	208369,76
<i>i</i> 1	9%
<i>i</i> 2	20%

Fuente: 99

Elaborado por: Alejandra Berrones

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

$$TIR = 0,09 + (0,20 - 0,09) \left[\frac{344101,21}{344101,21 - 208369,76} \right]$$

$$TIR = 0,09 + (0,11) \left[\frac{344101,21}{135731,45} \right]$$

$$TIR = 0,09 + (0,11)2,53516199$$

$$TIR = 0,09 + 0,27886782$$

$$TIR = 0,3689$$

$$TIR = 36,89\%$$

Análisis: El proyecto se considera bueno porque su TIR (36,89%), es superior a la TMAR (11,86%) requerida, por lo que podemos concluir que el proyecto es factible.

Período de Recuperación de la Inversión (PRI)

0	1	2	3	4	5
87415,42	5217,62	51377,73	106919,39	176673,90	270435,57

Al ir acumulando los FNF se tiene que, hasta el período 3 su sumatoria es de 5217,62+5137

7,73+106919,39= 163514,75 valor mayor al monto inicial de inversión, 67415,42 Esto quiere decir que el período de recuperación se encuentra entre los períodos 2 y 3.

Para determinarlo con mayor exactitud se sigue el siguiente procedimiento:

1. Se toma el período anterior a la recuperación total (2)
2. Calcular el costo no recuperado al principio del año dos: $87415,42 - 56595,35 = 30820,07$
3. Dividir el costo no recuperado (30820,07) entre el FNF del año siguiente (3) $106919,39$ $30820,07 / 106874,23 = 0,29$
4. Sume al período anterior al de la recuperación total (2) el valor calculado en el paso anterior (0,29)

El período de recuperación de la inversión, para este proyecto y de acuerdo a sus flujos netos de efectivo, es de 2,29

Año: 2

Meses: $0,29 * 12 = 3,48$

Días: $0,48 * 30 = 14$

El período de recuperación es de 2 años, 3 meses y 14 días aproximadamente.

Razón Beneficio Costo (RBC)

Para la toma de decisiones, se deberá tomar en cuenta lo siguiente; si B/C es mayor a 1 se puede realizar el proyecto; si B/C es menor a 1 se debe rechazar el proyecto; y el B/C es igual a 1 es indiferente el proyecto. Los cálculos de la relación beneficio costo están representados en el cuadro que viene a continuación.

Para el factor de actualización se utilizara la misma tasa de VAN que es del 11,86%.

Tabla 100: Ingresos y Egresos Actualizados

RELACIÓN BENEFICIO COSTO					
INGRESOS	FACTOR DE ACTUALIZACIÓN	INGRESOS ACTUALIZADOS	EGRESOS	FACTOR DE ACTUALIZACIÓN	EGRESOS DE ACTUALIZACIÓN
68358	0,893989636	61111,34	68117,14	0,893989636	60896,01
144372	0,79921747	115384,62	71723,11	0,79921747	57322,36
106919,39	0,714492135	76393,07	75216,944	0,714492135	53741,91
176673,90	0,638748564	112850,20	76752,236	0,638748564	49025,38
270435,57	0,571034596	154428,07	80707,11	0,571034596	46086,55
		520167,31			267072,23

Fuente: Tabla No 87 y 89

Elaborado por: Alejandra Berrones

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

$$RBC = \frac{520167,31}{267072,23}$$

$$RBC = 1,95$$

En el presente proyecto según Razón Beneficio Costo es viable ya que por cada dólar empleado obtenemos un beneficio de \$ 0,95

CONCLUSIONES

1. Luego de haber desarrollado el proyecto se concluye que si es factible la creación de la Agencia de Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. en el cantón Guamote.
2. De acuerdo al Estudio de Mercado realizado en el cantón Guamote, existe una alta aceptación por parte de los pobladores del cantón para la implementación de una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. ya que las entidades financieras existentes en el cantón no satisfacen totalmente sus necesidades crediticias.
3. El estudio técnico determinó que la micro localización adecuada para la nueva agencia de la cooperativa está ubicado en un sitio estratégico dentro del cantón Guamote, las razones por las cuales fue elegido el estudio en este sector son: la disponibilidad del espacio físico, disponibilidad de servicios básicos, vías de acceso y transporte y cercanía al mercado objetivo.
4. Existe el talento humano disponible para brindar servicios de calidad.
5. En conclusión el proyecto es rentable porque se obtuvo un VAN positivo de \$ 301982,40 y una TIR del 36,89%

RECOMENDACIONES

1. El proyecto debe ejecutarse para contribuir al desarrollo socio-económico del cantón.
2. Implementar un seguimiento de la calidad del servicio que presta la cooperativa a sus clientes en pos de un mejoramiento continuo.
3. Capacitar continuamente al personal de la cooperativa para garantizar un servicio de calidad al cliente.
4. Realizar un seguimiento cuidadoso de los ingresos y egresos para garantizar la rentabilidad proyectada.

BIBLIOGRAFÍA

Ámez, F. (1999). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. Madrid: Cultural

Baca, G. (2010). *Evaluación de Proyectos* (6a ed.) México: McGraw - Hill

Córdova, M. (2006) *Formulación y Evaluación de Proyectos* (2a ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones

Chiriboga, L. (2005). *Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano* (5a ed.). Quito: Jokama

Kinnear, T. C. & Taylor J. R. (1987). *Investigación de Mercados un enfoque aplicado* (5a Ed.). Santafé Bogotá: McGraw- Hill Interamericana.

Lara, B. (2011). *Como Elaborar proyectos de Inversión paso a paso*. Quito: Oseas Espín

Sapag N. (2011). *Proyecto de Inversión Formulación y Evaluación*. México: Pearson Educación

Sapag, N. & Sapag R. (2000). *Preparación y Evaluación de Proyectos* (4a ed.). Chile McGraw-Hill

PAGINA WEB

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). Población del cantón Guamote. Recuperado de URL: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/resultados/>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. (2015). Productos y servicios. Recuperado de URL:

<http://www.cooprio.fin.ec/info/index.php/productos-servicios/creditos/creditos-comerciales-productivos>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). Ley y Reglamento de Economía Popular y Solidaria. Recuperado de URL:

http://www.seps.gob.ec/normativ=NORMATIVA&cat=LEY_Y_REGLAMENTO

Varela. Estudio de Factibilidad y proyectos. Recuperado de URL:

<http://estudiodefactibilidadyproyectos.blogspot.com/2010/09/factibilidad-y-viabilidad.html>

Banco Central del Ecuador. (2015) Tasa Pasiva e inflación. Recuperado de URL:

<http://www.bce.fin.ec/index.php/indicadores-economicos>

ANEXOS

Anexo A: Diseño de la encuesta

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTADA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

ESCUELA DE INGENIERÍA FINANCIERA Y COMERCIO EXTERIOR

CARRERA FINANZAS

CUESTIONARIO

Objetivo: Investigar la factibilidad de aperturar una oficina de una Cooperativa de Ahorro y Crédito dentro del cantón Guamote

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

GÉNERO:

Femenino _____ Masculino _____

Ocupación _____

Sector en el que vive _____

INSTRUCCIONES:

- Señale con una X en el lugar que corresponda su respuesta
- Conteste las preguntas con sinceridad
- Esta información será de carácter confidencial

ENCUESTADOR _____ **No** _____ **FECHA** _____

1.- ¿Actualmente usted es socio de una cooperativa de ahorro y crédito, banco o mutualista?

Cooperativa de Ahorro y Crédito _____ Banco _____

Mutualista _____ Ninguna _____

2.- Con qué frecuencia visita una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Banco, o Mutualista

Mensual _____ Semanal _____

Diaria _____ Otra _____

3.- Ha escuchado usted acerca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

SI _____ NO _____

4.- Le gustaría que en el cantón Guamote se abriera una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

SI _____ NO _____

5.- ¿Cuáles son sus rangos de ingresos mensuales?

De 0 hasta \$300 _____ De \$301 hasta \$500 _____

De \$501 hasta \$800 _____ Más de \$801 _____

6.-¿Qué cantidad destina al ahorro mensualmente?

De 0 hasta \$50 _____ De \$51 hasta \$100 _____

De \$101 hasta \$200 _____ Más de \$201 _____

7.- Si en el cantón Guamote se abriera una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. ¿Cuál servicio es el que le gustaría utilizar inicialmente?

Ahorro _____ Crédito _____ Otro _____ (especifique)

—

8.- A qué tipo de crédito se enfocaría Usted?

Crédito de Consumo _____ Crédito Comercial _____

Crédito de Vivienda _____ Crédito Productivo _____

9.-¿Cuál es el monto de crédito que requiere Usted?

De \$100 a \$2000 _____ De \$2001 a \$4000 _____

De \$4001 a \$6000 _____ De \$6001 a \$8000 _____

De \$8001 o más _____

10.- En que forma le gustaría pagar su préstamo

Mensual_____ Semanal_____ Diario_____ Otra forma_____

(especifique)_____

11.- Para que ahorra Usted.

Seguridad_____ Emergencia_____

Salud_____ Vivienda _____

Compra de bienes _____ Educación _____

Ganancia de interés _____ Obtención de crédito_____

12.- En qué parte del cantón Guamote le gustaría que se encuentre ubicada la nueva agencia d la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.?

Norte_____

Centro_____

Sur_____

Anexo B: Constitución de la República

Sección primera

Sistema económico y política económica

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Art. 284.- La política económica tendrá los siguientes objetivos:

1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.
2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémicas, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.

3. Asegurar la soberanía alimentaria y energética.
4. Promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia, dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas.
5. Lograr un desarrollo equilibrado del territorio nacional, la integración entre regiones, en el campo, entre el campo y la ciudad, en lo económico, social y cultural.
6. Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.
7. Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo.
8. Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes.
9. Impulsar un consumo social y ambientalmente responsable.

Sección octava

Sistema financiero

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Art. 312.- Las entidades o grupos financieros no podrán poseer participaciones permanentes, totales o parciales, en empresas ajenas a la actividad financiera.

Se prohíbe la participación en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas.

Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley.

Anexo C: Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario

Título III

DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

Capítulo I

DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

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

Concordancias:

CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008, Arts. 309, 311

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

Art. 80.- Disposiciones supletorias.- Las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro, en lo no previsto en este Capítulo, se registrarán en lo que corresponda según su naturaleza por las disposiciones establecidas en el Título II de la presente Ley; con excepción de la intervención que será solo para las cooperativas de ahorro y crédito.

Sección 1

DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

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

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;

- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
 - f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
 - g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
 - h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
 - i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
 - j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
 - k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
 - l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
 - m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
 - n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.
- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de esta Ley.

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.

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- a) Solvencia patrimonial;

- b) Prudencia Financiera;
- c) Índices de gestión financiera y administrativa;
- d) Mínimos de Liquidez;
- e) Desempeño Social; y,
- f) Transparencia.

Art. 86.- Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración.

No aplicarán los criterios de vinculación por administración para las Cajas Centrales.

Art. 87.- Ordenes de pago.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios y contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas similares, de acuerdo con las normas que dicte el regulador y los convenios que se suscriban para el efecto.

Igualmente podrán realizar operaciones por medios magnéticos, informáticos o similares, de conformidad con lo dispuesto en la legislación de comercio electrónico vigente y las normas que dicte el regulador.

Art. 88.- Inversiones.- Las cooperativas de ahorro y crédito, preferentemente deberán invertir en el Sector Financiero Popular y Solidario. De manera complementaria podrán invertir en el sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y, de manera excepcional, en el sistema financiero internacional, en este caso, previa la autorización y límites que determine el ente regulador.

Art. 89.- Agencias y sucursales.- Las cooperativas de ahorro y crédito para el ejercicio de sus actividades, podrán abrir sucursales, agencias u oficinas en el territorio nacional previa la autorización de la Superintendencia. Para la apertura de nuevas sucursales, agencias u oficinas se requerirá de un estudio de factibilidad que incluya un análisis de impacto económico geográfico con relación a otras existentes previamente, con la finalidad de salvaguardar las instituciones locales.

Los créditos en las sucursales, agencias u oficinas, serán otorgados preferentemente a los socios de éstas sucursales, agencias u oficinas.

Art. 90.- Capitalización.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán resolver a través de la Asamblea General, capitalizaciones con nuevos aportes de los socios. Sin embargo, si la asamblea general resuelve capitalización que involucre la transferencia de ahorros o depósitos, requerirá de la autorización escrita del socio.

Art. 91.- Redención de certificados.- Ninguna cooperativa podrá redimir el capital social, en caso de retiro de socios, por sumas que excedan en su totalidad el cinco por ciento (5%) del capital social pagado de la cooperativa, calculado al cierre del ejercicio económico anterior.

La redención del capital, en caso de fallecimiento del socio, será total y no se computará dentro del cinco por ciento (5%) establecido en el inciso anterior; la devolución se realizará conforme a las disposiciones del Código Civil.

La compensación de certificados de aportación con deudas a la cooperativa será permitida solo en caso de retiro del socio, siempre dentro del límite del cinco por ciento (5%).

No se podrá redimir capital social si de ello resultare infracción a la normativa referente al patrimonio técnico y relación de solvencia o si la cooperativa se encontrare sujeta a regularización en los términos establecidos por la Superintendencia.

Art. 92.- Administración y calificación de riesgo.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.

Art. 93.- Prevención de lavado de activos.- Las cooperativas de ahorro y crédito implementarán mecanismos de prevención de lavado de activos conforme a las disposiciones constantes en la legislación vigente.

Los informes anuales de auditoría, deberán incluir la opinión del auditor, referente al cumplimiento de los controles para evitar el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario están obligadas a suministrar a las entidades legalmente autorizadas para la prevención del lavado de activos, la información en la forma y frecuencia que ellas determinen.

Concordancias:

LEY PARA REPRIMIR EL LAVADO DE ACTIVOS, Arts. 14, 15, 16, 17

Art. 94.- Información.- Las cooperativas de ahorro y crédito pondrán a disposición de los socios y público en general, la información financiera y social de la entidad, conforme a las normas emitidas por la Superintendencia.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario, están obligadas a suministrar a la Superintendencia, en la forma y frecuencia que ella determine, la información para mantener al día el registro de la Central de Riesgos. La Superintendencia coordinará junto con la Superintendencia de Bancos y Seguros la integración de la información de la central de riesgos.

Inciso final eliminado por la Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Buros de Información Crediticia, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 843 de 3 de diciembre de 2012. **Art. 95.- Sigilo y Reserva.-** Los depósitos y demás captaciones de cualquier índole que se realicen en las organizaciones del sector financiero popular y solidario, determinadas por la Superintendencia, excluyendo las operaciones activas, estarán sujetos a sigilo, por lo cual las instituciones receptoras de los depósitos y captaciones, sus administradores, funcionarios y empleados, no podrán proporcionar información relativa a dichas operaciones, sino a su titular o a quien lo represente legalmente.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario con el objeto de facilitar procesos de conciliación, darán acceso al conocimiento detallado de las operaciones anteriores y sus antecedentes a la firma de auditoría externa contratada por la institución, que también quedará sometida al sigilo bancario.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario podrán dar a conocer las operaciones anteriores, en términos globales, no personalizados ni parcializados, solo para fines estadísticos o de información.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario tendrán la obligación de proporcionar a la Superintendencia la información sobre las operaciones que determinadas por ésta, por su naturaleza y monto, requieran de un informe especial. La Superintendencia proporcionará esta información a otras autoridades que por disposición legal expresa, previa determinación sobre su causa y fines, puedan requerirla, quienes también estarán sujetas al sigilo hasta que se utilice la información en los fines para los cuales se la requirió.

Concordancias:

LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO,
CODIFICACIÓN, Arts. 88

Art. 96.- Auditorias.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contar con auditoría externa anual y auditoría interna, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los auditores internos y externos deberán ser previamente calificados por la Superintendencia, desarrollarán su actividad profesional cumpliendo la Ley y su Reglamento.

Los auditores internos y externos serán responsables administrativa, civil y penalmente de los dictámenes y observaciones que emitan.

Art. 97.- Calificación.- Los vocales de los consejos, el gerente y los auditores externo e interno, para ejercer sus funciones deberán ser calificados previamente por la Superintendencia, conforme a las disposiciones contenidas en la presente Ley y en su Reglamento.

Art. 98.- Revocatoria de calificación.- La Superintendencia podrá revocar, en cualquier momento, la calificación de los vocales de los consejos, del gerente o de los auditores, cuando hayan incurrido en el incumplimiento de los requisitos que sustentaron su calificación.

Art. 99.- Intervención.- Sin perjuicio de las causales de intervención establecidas en el artículo 68 de esta Ley, cuando una cooperativa de ahorro y crédito por cualquier causa no cumpliera con la ley o regulaciones en particular las referidas a las normas de solvencia y prudencia financiera o cuando se presuma la existencia de prácticas ilegales de tal magnitud que pongan en grave peligro los recursos del público o incumpliere los programas de vigilancia preventiva o de regularización establecidos por la Superintendencia, este órgano de control podrá ordenar su intervención, disponiendo todas aquellas medidas de carácter preventivo y correctivo que sean necesarias e impondrá las sanciones pertinentes, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar.

Art. 100.- Falta de subsanación.- La Superintendencia dispondrá la disolución y liquidación de una cooperativa si luego de la intervención no se han subsanado las causas que la motivaron.

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

a) Participación en el Sector;

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

Anexo D: Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

Título II DE LAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Capítulo I

NORMAS COMUNES A LAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Sección I CONSTITUCIÓN

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

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

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

Art. 4.- Reserva de denominación.- Las asociaciones EPS y cooperativas en formación, reservarán en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en

coordinación con la Superintendencia de Compañías, el uso de una denominación por el plazo de noventa días dentro de los cuales presentarán la documentación para el otorgamiento de la personalidad jurídica. En el caso de las cooperativas de transporte, la reserva se mantendrá vigente por un año.

Art. 5.- Requisitos organizaciones comunitarias.- Las organizaciones comunitarias para la obtención de personalidad jurídica presentarán ante la Superintendencia una solicitud, junto con el acta constitutiva, suscrita al menos por diez miembros fundadores y copia de la cédula de identidad del representante provisional y el certificado de depósito del aporte del fondo social inicial por el monto fijado por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social.

Art. 6.- Requisitos asociaciones EPS.- Las asociaciones EPS, por su parte presentarán los siguientes documentos:

1. Solicitud de constitución;
2. Reserva de denominación;
3. Acta constitutiva, suscrita por un mínimo de diez asociados fundadores;
4. Lista de fundadores, incluyendo, nombres, apellidos, ocupación, número de cédula, aporte inicial y firma;
5. Estatuto social, en dos ejemplares; y,
6. Certificado de depósito del aporte del capital social inicial, por el monto fijado por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, efectuado, preferentemente, en una cooperativa de ahorro y crédito.

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

1. Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo;
2. Declaración simple efectuada y firmada por los socios de no encontrarse incursos en impedimento para pertenecer a la cooperativa; y,
3. Informe favorable de autoridad competente, cuando de acuerdo con el objeto social, sea necesario. Para el caso de cooperativas de transporte se contará con el informe técnico favorable, emitido por la Agencia Nacional de Tránsito o la autoridad que corresponda.

Además deberán cumplir con los siguientes mínimos de socios y capital: 1. Cooperativas de transportes en cabeceras cantonales o parroquias con población de

hasta 50.000 habitantes, veinte socios y un monto mínimo equivalente a cuarenta salarios básicos unificados de capital social inicial; 2. Cooperativas de transportes en cabeceras cantonales con población superior a 50.000 hasta 100.000 habitantes, cuarenta socios y un monto mínimo equivalente a ciento sesenta salarios básicos unificados de capital social inicial; 3. Cooperativas de transportes en cabeceras cantonales con población superior a 100.000 habitantes sesenta socios y un monto mínimo equivalente a doscientos cuarenta salarios básicos unificados de capital social inicial; 4. Para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito, además de los requisitos señalados en el presente reglamento, se requerirá un mínimo de 50 socios y un capital social inicial, equivalente a doscientos salarios básicos unificados; y, 5. Las cooperativas de las restantes clases, se constituirán con un mínimo de veinte socios y un monto mínimo equivalente a cuatro salarios básicos unificados de capital social inicial.

Art. 8.- Trámite de aprobación.- La Superintendencia si la documentación cumple con los requisitos exigidos en el presente reglamento admitirá a trámite la solicitud de constitución. En el término de treinta días, la Superintendencia efectuará el análisis de la documentación y, en caso de ser necesario, realizará una verificación in situ, luego de lo cual elaborará la resolución que niegue o conceda la personalidad jurídica a la organización y, en este último caso, notificará al Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social para su inscripción en el Registro Público.

Si la documentación no cumpliera con los requisitos, se concederá un término de treinta días adicionales para completarla; y, en caso de no hacerlo, dispondrá su devolución.

La Superintendencia mediante resolución, negará el otorgamiento de personalidad jurídica a una cooperativa, cuando determine que su constitución no es viable, por las causas establecidas en el informe técnico respectivo.

Art. 9.- Notificación para registro.- La Superintendencia una vez emitida la resolución de concesión de personalidad jurídica de una organización, comunicará del particular al Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, para el registro correspondiente.

Art. 10.- Registro Público.- El Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, será el responsable del Registro Público de las personas y organizaciones, sujetas a la ley, que se llevará en forma numérica y secuencial.

Los emprendimientos unipersonales, familiares o domésticos se registrarán presentando una declaración suscrita por el titular de la unidad, en la que conste el tipo de actividad, los nombres y apellidos de los integrantes y copia de la cédula.

Los emprendimientos unipersonales, familiares o domésticos, cuyos titulares sean ciudadanos en situación de movilidad, deberán presentar además, el pasaporte y el documento que acredite el estatus migratorio, cuando sea procedente. Los comerciantes minoristas y artesanos se registrarán presentando el documento que acredite el cumplimiento de las condiciones previstas en la ley.

Sustituido por el Decreto Ejecutivo número 1278 de 23 de agosto de 2012, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 805 de 8 de octubre de 2012.

Art. 10. El Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social será el encargado de determinar la forma y los requisitos a través de los cuales los emprendimientos personales, familiares o domésticos se inscribirán en el Registro Público; de igual manera, determinará la periodicidad con la que se verificará el cumplimiento, por parte de las personas inscritas de los requisitos exigidos.

Art. 11.- Personalidad jurídica.- La personalidad jurídica otorgada a las organizaciones amparadas por la ley, les confiere la capacidad legal para adquirir derechos, contraer obligaciones y acceder a los beneficios que la ley les concede, en el ejercicio de las actividades de su objeto social.

Art. 12.- Autorización de funcionamiento.- La Superintendencia, simultáneamente con el registro de directivos y representante legal, emitirá la autorización de funcionamiento que será exhibida en la oficina principal de la organización. En la misma forma se procederá con la autorización de funcionamiento de oficinas operativas.

Art. 13.- Transformación.- Las organizaciones amparadas por la ley, podrán transformarse en otra de las formas previstas en la misma, mediante la aprobación de, al menos, las dos terceras partes del máximo órgano de gobierno, en sesión convocada especialmente para el efecto.

Capítulo IV DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR COOPERATIVO

Sección I SOCIOS

Art. 24.- Ingreso y registro de socios.- El Consejo de Administración de la cooperativa o del organismo de integración, aceptará o rechazará, en un plazo de treinta días, las solicitudes de ingresos de nuevos socios. El Gerente, dentro de los siguientes quince días, solicitará a la Superintendencia el registro de los nuevos socios, adjuntando una certificación del secretario de la cooperativa, que acredite el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y estatutarios. La Superintendencia, en cualquier tiempo, verificará el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y estatutarios y, en caso de

incumplimiento, aplicará las sanciones previstas en la ley, al Secretario y vocales del Consejo de Administración, dejará sin efecto el registro y ordenará la separación del socio.

Art. 25.- Pérdida de la calidad de socio.- La solicitud de retiro voluntario surtirá efecto, transcurridos treinta días de su presentación, en caso de falta de aceptación por parte del Consejo de Administración.

La exclusión será resuelta por la asamblea general, en caso de graves infracciones a la ley, el presente reglamento o el estatuto social. De esta resolución, el afectado podrá apelar ante la Superintendencia dentro del término de cinco días contados a partir de la notificación con la exclusión. En caso de fallecimiento de un socio la cooperativa dispondrá la liquidación de haberes del fallecido o podrá aceptar que sea sustituido por uno de los herederos que, cumpliendo los requisitos estatutarios y, previo acuerdo de los restantes herederos, sea debidamente aceptado por el Consejo de Administración.

Art. 26.- Liquidación y reembolso de haberes.- La liquidación de haberes de quienes hayan perdido la calidad de socio por cualquier causa, y el reembolso correspondiente, son obligatorias y se efectuará dentro de los noventa días siguientes, salvo en caso de apelación, en que el plazo transcurrirá a partir de la resolución dictada por la Superintendencia. La suma anual de reembolsos de haberes, por retiros voluntarios o exclusiones, no podrá exceder del 5% del capital social de la cooperativa.

Sin perjuicio de lo expuesto en el presente artículo, quien solicite su retiro voluntario, podrá recomendar a la cooperativa el ingreso de un reemplazante quien, previa aceptación como socio por parte del consejo de administración y habiendo cancelado la cuota de ingreso que corresponda, adquirirá las aportaciones del socio renunciante.

Art. 27.- Componentes de la liquidación.- En la liquidación de haberes, se considerará el monto de los certificados de aportación que posea el socio, los ahorros y depósitos de cualquier naturaleza, con excepción de los aportes para gastos de administración; y, los que por su naturaleza tengan el carácter de no reembolsables. Los certificados de aportación además de los aportes de capital, incluirán las cuotas destinadas a la adquisición, construcción o remodelación de bienes inmuebles o para la ejecución de obras de urbanización en los mismos.

Anexo E: porcentaje de Depreciación

ACTIVO DEPRECIABLE	VIDA ÚTIL (AÑOS)	DEPRECIACIÓN ANUAL (%)
Construcciones y edificaciones	20	5
Maquinaria y equipo	10	10
Muebles y equipo de Oficina	10	10
Barcos , trenes y aviones	10	10
Vehículos y equipo de transporte	5	20
Equipo de Computo	3	33,33

Fuente: libro de Contabilidad General

Elaborado por: Alejandra Berrones

Anexo F: Inflación

FECHA	VALOR
Noviembre-30-2015	3.40 %
Octubre-31-2015	3.48 %
Septiembre-30-2015	3.78 %
Agosto-31-2015	4.14 %
Julio-31-2015	4.36 %
Junio-30-2015	4.87 %
Mayo-31-2015	4.55 %
Abril-30-2015	4.32 %
Marzo-31-2015	3.76 %
Febrero-28-2015	4.05 %
Enero-31-2015	3.53 %
Diciembre-31-2014	3.67 %
Noviembre-30-2014	3.76 %
Octubre-31-2014	3.98 %
Septiembre-30-2014	4.19 %
Agosto-31-2014	4.15 %
Julio-31-2014	4.11 %
Junio-30-2014	3.67 %
Mayo-31-2014	3.41 %
Abril-30-2014	3.23 %
Marzo-31-2014	3.11 %
Febrero-28-2014	2.85 %
Enero-31-2014	2.92 %
Diciembre-31-2013	2.70 %



Fuente: banco central

Elaborado por: Alejandra Berrones

Anexo G: Población del cantón Guamote

