



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Facultad de Ciencias Económicas

MAESTRIA EN TRIBUTACIÓN Y FINANZAS

**PROYECTO DE TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE
MAGISTER EN TRIBUTACIÓN Y FINANZAS**

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA
PARROQUIA CRUCITA, CANTÓN PORTOVIEJO,
PROVINCIA DE MANABÍ”**

Autora:

Ing. Ángela Pinargote Colamarco

Tutor:

Eco. Jacinto Mendoza Rodríguez MSc.

Guayaquil, agosto 2014

INFORME DEL TUTOR

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA PARROQUIA CRUCITA, CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ”		
AUTOR/ES: Ing. Ángela Pinargote Colamarco	TUTOR: ECO. JACINTO MENDOZA RODRIGUEZ	
	REVISORES: ECON. JACINTO MENDOZA RODRIGUEZ. Msc.	
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	FACULTAD: CIENCIAS ECONOMICAS	
CARRERA: Maestría en Tributación y Finanzas		
FECHA DE PUBLICACIÓN: Agosto 2014	No. DE PÁGS: 197	
TÍTULO OBTENIDO: MAGISTER EN TRIBUTACIÓN Y FINANZAS		
ÁREAS TEMÁTICAS: Finanzas y Banca		
PALABRAS CLAVE: Créditos, Pobreza, Salarios, Ahorro, Tasa de créditos, Población.		
RESUMEN: La presente investigación se basa en el estudio de factibilidad para la creación de una cooperativa de Ahorro y Crédito en la Parroquia Crucita del Cantón Portoviejo Provincia Manabí y su impacto socio-económico en la población local y del cantón.		
No. DE REGISTRO (en base de datos):	No. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES	Teléfono: 052635486	E-mail: pinargotea@yahoo.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Secretaría de la Facultad	
Eco. Jacinto Mendoza Rodríguez	Teléfono: 2293052 - 0994421962	
	E-mail: nandrademo@hotmail.com	

INFORME DE TUTOR

Guayaquil, diciembre 5 de 2014

Economista
Fernando García Falconí
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Guayaquil.
Ciudad.-

Por la presente me permito comunicarle que la **Ing. Ángela Pinargote Colamarco**, egresada de la MAESTRÍA EN TRIBUTACIÓN Y FINANZAS ha culminado en forma exitosa la elaboración de la Tesis de Grado titulada **"Estudio de factibilidad para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en la parroquia Crucita, Cantón Portoviejo, Provincia de Manabí"**, la misma que cumple con todos los requisitos para ser aprobada y consecuentemente debe estar apto para ser sustentada.

Cabe agregar que la **Ing. Ángela Pinargote Colamarco**, elaboró los diferentes Capítulos y temas de su tesis de grado en los mismos términos en que fue aprobado el respectivo proyecto.

Atentamente,


Econ. Jachto Mendoza Rodríguez MSc.
TUTOR

AGRADECIMIENTO

Mi eterna gratitud a la Universidad de Guayaquil, en especial a la Facultad de Ciencias Económicas formadores de profesionales de cuarto nivel al servicio de la sociedad.

Al Director de Tesis Econ. Jacinto Mendoza Rodríguez, por sus oportunas sugerencias y dirección en la presente investigación.

A los Miembros del Tribunal Examinador quienes con sus conocimientos, experiencia y buena voluntad me guiaron e indicaron los pasos que se debía seguir para alcanzar los objetivos propuesto en esta investigación.

A mi primo, Suboficial de la Marina Carlos Oñate Pinargote, quien me brindo apoyo incondicional al acogerme en su casa mientras dure el tiempo necesario de mis estudios.

DEDICATORIA

Revestida de inmenso amor a los seres que más quiero, deseo expresar todo el afecto que guardo a quienes me han apoyado para llegar a ser una profesional a quien le dedico este esfuerzo.

A mi guía espiritual y nuestro divino: Dios.

A mis hijos, Jorge Nathanael, Jimmy Daniel y Elsa Noemí razón de mi vida inmediata.

A mis nietos, Caroline Michelle, Yomely Michelle, Emy Nathalia y José Miguel, quienes con sus inquietudes buscan incesantemente la verdad.

A mis padres, porque con su amor, esfuerzo y trabajo me inculcaron el saber.

INDICE

CAPÍTULO I

Pág.

Generalidades

1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	1
1.3 Formulación y sistematización	2
1.3.1 Formulación	2
1.3.2 Sistematización	3
1.4 Justificación del proyecto	3
1.5 Objetivos	4
1.5.1 Objetivos generales	4
1.5.2 Objetivos específicos	4
1.6 Hipótesis	5
1.7 Marco teórico de referencia	5
1.7.1 Investigación de mercado	5
1.7.1.1 Necesidad de información	6
1.7.1.2 Objetivos de la investigación y necesidad de información	7
1.7.1.3 Diseño de la investigación y fuentes de datos	7
1.7.2 Análisis del entorno	8
1.7.2.1 Análisis del macro entorno	8
1.7.2.2 Análisis del mercado	8
1.7.2.3 Análisis del micro-entorno	9
1.7.2.4 Análisis de involucrados	9

CAPÍTULO II

ANÁLISIS DEL ENTORNO AL PROYECTO

2.1. Análisis de macro-entorno	10
2.1.1. Análisis del sistema financiero del Ecuador	10
2.1.2. Análisis del subsector de cooperativas.	11
2.1.2.1. Ventajas y desventajas del sistema cooperativo.	12
2.1.2.1.1. Ventajas	12
2.1.2.1.2. Desventajas	13
2.1.3. Análisis PESTAD	13
2.1.3.1. Aspectos políticos	13
2.1.3.2. Aspectos económicos.	14
2.1.3.3. Aspectos socio-culturales.	16
2.1.3.4. Aspectos tecnológicos	17

2.1.3.5. Aspectos ambientales	18
2.1.3.6. Aspectos demográficos	18
2.1.4. Listado de amenazas y de oportunidades	19
2.2. Análisis del micro entorno	21
2.2.1. Análisis del entorno próximo	21
2.2.1.1. Competencia en el mercado local	21
2.2.1.2. Clientes y público en general	22
2.2.2. Listado de fortalezas y debilidades (FODA)	23
2.3. Selección de factores más importantes por matriz de priorizaciones	23
2.4. Matriz FODA	24
2.5. Matriz FODA estratégica	25
2.6. Análisis de involucrados	25
2.6.1. Matriz de involucrados	25
2.6.2. Conclusión de análisis	29

CAPÍTULO III

ESTUDIO DE MERCADO

3.1. Investigación de mercado	30
3.1.1. Objetivos de la investigación de mercado.	32
3.1.1.1. Objetivos de la investigación cualitativa o exploratoria	32
3.1.1.2. Objetivos de la investigación cuantitativa o descriptiva	33
3.1.2. Fuentes de investigación secundaria	33
3.1.2.1. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC	33
3.1.2.2. Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	33
3.1.2.3. Ministerio de Inclusión Económica y Social.	34
3.1.2.4. Ministerio Coordinador de Desarrollo Social	34
3.1.2.5. Ministerio de Coordinación de la Producción, empleo y competitividad.	35
3.1.2.6. Dirección Nacional de Cooperativas (Consejo Cooperativo Nacional) DINACCOOP.	35
3.1.2.7. Análisis de fuentes secundarias.	35
3.1.3. Fuentes de información primaria	36
3.1.3.1. Entrevistas	36
3.1.3.2. Observación.	36
3.1.4. Investigación exploratoria.	37
3.1.4.1. Entrevistas.	37
3.1.4.2. Realización de la investigación exploratoria.	38
3.1.4.2.1. Lugar de aplicación.	38

3.1.4.2.2. Duración de la investigación.	38
3.1.4.2.3. Resultados de la investigación exploratoria.	38
3.1.4.3. Observaciones	40
3.1.4.3.1. Procedimiento y conclusiones de la observación.	40
3.1.5. Investigación descriptiva concluyente	42
3.1.5.1. Estimación de la población y tamaño de la muestra.	42
3.1.5.1.1. Estimación de la Población.	42
3.1.5.1.2. Tamaño de la Muestra	43
3.1.5.2. Diseño de contenidos de la investigación	44
3.1.5.3. Diseño del formato de la encuesta	45
3.1.5.4. Diseño del diccionario de códigos	45
3.1.5.5. Diseño de la base de datos	45
3.1.5.6. Diseño del análisis y presentación de resultados	46
3.2. Trabajo de recolección de datos	46
3.3. Presentación y análisis de resultados	47
3.4. Hallazgos más importantes	87
3.5. Determinación y proyección del mercado potencial	88
3.5.1. Cálculo y proyección de la demanda efectiva	90
3.6. Determinación y proyección de la oferta	91
3.7. Determinación de la demanda potencial no cubierta	94
3.7.1. Estimación de la demanda cautiva a la nueva cooperativa de ahorro y crédito	94
3.8. Análisis de precios	95
3.8.1. Proyección de precios	98
3.9. Mercado meta y posicionamiento	99
3.9.1. Mercado meta	99
3.9.2. Posicionamiento	99
3.10. Estrategias de comercialización y plan de comercialización	100
3.10.1. Estrategias de comercialización	100
3.10.2. Plan de comercialización.	100
3.11. Marketing MIX	101
3.11.1. Producto	101
3.11.2. Precio	103
3.11.3. Plaza	103
3.11.4. Publicidad y promoción	103

CAPÍTULO IV

ESTUDIO TÉCNICO

4.1. Localización óptima de las oficinas	104
4.1.1. Análisis y selección de alternativas	104
4.1.2. Microlocalización	105
4.1.2.1. Factores localizacionales	105
4.1.2.2. Factores sociales	108
4.1.2.3. Estructura impositiva y legal	108
4.1.2.4. Disponibilidad de servicios básicos	108
4.1.2.5. Características de la infraestructura.	109
4.2. Determinación de la capacidad instalada óptima del local.	109
4.3. Ingeniería del proyecto	110
4.3.1. Descripción de los servicios a ofrecer.	110
4.3.2. Descripción de procesos.	111
4.3.2.1. Proceso principal	112
4.3.2.2. Descripción del proceso principal	112
4.3.2.3. Procesos de soporte	113
4.3.2.4. Descripción de los procesos de soporte	113
4.3.3. Optimización de procesos de la capacidad de las oficinas	113
4.3.3.1. Insumos y recursos	113
4.3.3.2. Proveedores de los insumos y materia prima	114
4.3.3.3. Mano de obra directa necesaria	114
4.3.4. Equipos y mobiliarios	114
4.3.5. Tecnología	116
4.3.6. Distribución de las oficinas.	116
4.3.6.1. Grafica y diagrama de distribución	118
4.3.7. Mantenimiento de instalaciones	119

CAPÍTULO V

ESTUDIO ORGANIZACIONAL Y LEGAL

5. 1. Estructura legal	120
5.1.1. Bases legales para la constitución de una compañía	120
5.1.2. Requisitos para la constitución de una compañía	121
5.1.3. Registro único de contribuyentes SRI	121
5.1.4. Requisitos para la formación de una cooperativa de ahorro y crédito	123
5.2. Diseño organizacional y gerenciamiento	126

5.2.1. Tipo de estructura organizacional y organigrama de la cooperativa.	126
5.2.3. Detalle del recurso humano para la institución	132

CAPÍTULO VI

ESTUDIO Y EVALUACION FINANCIERA

6.1. Determinación de la inversión inicial	133
6.1.1. Inversión en activos fijos	133
6.1.2. Inversión en activo diferido	133
6.1.3. Calculo de capital de trabajo	134
6.2. Financiamiento	135
6.2.1. Análisis de costos y gastos	136
6.2.1.1. Costos directos	136
6.2.1.1.1. Costo por servicio administrativo	136
6.2.1.2. Gastos de administración	137
6.2.1.2.1. Gasto sueldos administrativos	137
6.2.1.2.2. Gasto arriendo	139
6.2.1.2.3. Gasto servicios básicos	139
6.2.1.2.4. Gasto suministros y útiles de oficina	140
6.2.1.2.5. Seguros	140
6.2.1.2.6. Mantenimiento	141
6.2.1.2.7. Depreciación de activos fijos	142
6.2.1.3. Gastos de ventas	143
6.2.1.3.1. Publicidad	143
6.2.1.3.2. Movilización y mensajería	144
6.3. Presupuestos de operación	145
6.3.1. Presupuestos de egresos	145
6.3.1.1. Proyección de egresos	145
6.3.2. Presupuestos de ingresos	148
6.3.2.1. Ingresos por venta de servicios	148
6.3.2.1.1. Ahorros a la vista	148
6.3.2.1.2. Ahorros a plazo	149
6.3.2.1.3. Créditos	149
6.4. Estados financieros	151
6.4.1. Balance general	152
6.4.2. Estado de pérdidas y ganancias proyectadas	153
6.4.3. Flujo de fondos proyectados	154
6.5. Evaluación financiera	156
6.5.1. Criterios de evaluación	156

6.5.2. Valor actual neto (VAN)	156
6.5.3. Tasa mínima aceptable de rendimiento (TMAR)	156
6.5.4. Tasa interna de retorno (TIR)	157
6.5.5. Periodo de recuperación de inversión (PRI)	157
6.5.6. Relación beneficio – costo	158
6.5.7. Punto de equilibrio (PE)	159
6.5.8. Análisis de sensibilidad	160

CAPÍTULO VII

7.1 Conclusiones y recomendaciones

7.1.1 Conclusiones	162
7.1.2 Recomendaciones	164

Bibliografía

Anexos

Lista de cuadros

Cuadro N° 1.- Clasificación de actividad económica de la Parroquia Crucita del Cantón Portoviejo	15
Cuadro N° 2.- Índices financieros y sociales	16
Cuadro N° 3.- Población de las parroquias del Cantón Portoviejo zona urbano-rural año 2010.	19
Cuadro N° 4.- Amenazas con su respectivo nivel de impacto	20
Cuadro N° 5.- Oportunidades con su respectivo nivel de impacto	20
Cuadro N° 6.- Listado de fortalezas con su respectivo nivel de impacto	20
Cuadro N° 7.- Listado de debilidades con su respectivo nivel de impacto	23
Cuadro N° 12.- Matriz FODA estratégica	25
Cuadro N° 13.- Matriz de involucrados	27
Cuadro N° 14.- Percepción de instituciones y cooperativas en el Cantón Portoviejo.	38
Cuadro N° 15.- Uso de los servicios de las instituciones financieras y el porcentaje de agrado de las personas de la localidad por pertenecer a una nueva cooperativa de ahorro y crédito.	39
Cuadro N° 16.- Crecimiento poblacional de la ciudad de Portoviejo desde el 2010 hasta el 2020	43
Cuadro N° 17.- Proyección del mercado potencial Portoviejo 2010 - 2020	88
Cuadro N° 18.- Cálculo y proyección de la demanda efectiva 2010 - 2020	90
Cuadro N° 19.- Evolución de las captaciones y números de clientes del	91

sistema financiero en el Cantón Portoviejo 2010	
Cuadro N° 20.- Proyección de número de socios de la competencia directa (oferta total) Números de socios / cooperativas y bancos	92
Cuadro N° 21.- Proyección del número de socios de la competencia directa por participación clientes bancarizados	93
Cuadro N° 22.- Proyección de la oferta	94
Cuadro N° 23.- Proyección de la demanda vs oferta	95
Cuadro N° 24.- Cantones con más clientes bancarizados	95
Cuadro N° 25.- Demanda cautiva	95
Cuadro N° 26.- Costo de crédito en el mercado financiero	97
Cuadro N° 27.- Tasas de interés	98
Cuadro N° 28.- Descripción de los servicios a ofrecer	110
Cuadro N° 29.- Equipos y mobiliarios de la cooperativa de ahorro y crédito	115
Cuadro N° 30.- Costos y gastos pre-operacionales	134
Cuadro N° 31.- Capital de trabajo	134
Cuadro N° 32.- Resumen de inversión	135
Cuadro N° 33.- Financiamiento	136
Cuadro N° 34.- Financiamiento: fuente y usos	136
Cuadro N° 35.- Sueldos administrativos	138
Cuadro N° 36.- Gastos servicios básicos	139
Cuadro N° 37.- Gastos de útiles de oficina	140
Cuadro N° 38.- Gasto de seguro	141
Cuadro N° 39.- Gasto de mantenimiento	141
Cuadro N° 40.- Inversión	142
Cuadro N° 41.- Amortización	143
Cuadro N° 42.- Gastos de publicidad	144
Cuadro N° 43.- Gastos por movilización y mensajería	144
Cuadro N° 44-45.- Proyección de costos y gastos mensuales año 2015.	146
Cuadro N° 46.- Ahorros a la vista	148
Cuadro N° 47.- Ahorros a plazo	149
Cuadro N° 48-49.- Presupuesto de ingresos; créditos	151
Cuadro N° 50.- Balance general inicial del proyecto	152
Cuadro N° 51.- Estado de pérdidas y ganancias proyectadas	153
Cuadro N° 52.- Flujo de fondos proyectados	155
Cuadro N° 53.- Valor actual neto	156
Cuadro N° 54.- Tasa mínima aceptable de rendimiento (TMAR)	157
Cuadro N° 55.- Tasa interna de retorno (TIR)	157
Cuadro N° 56.- Periodo de recuperación de inversión (PRI)	158
Cuadro N° 57.- Relación beneficio – costo	158
Cuadro N° 58.- Punto de equilibrio	159

Lista de esquemas

Esquema N° 1.- Distribución de las oficinas de la nueva cooperativa de ahorro y crédito.	111
Esquema N° 2.- Distribución del área a ocupar para la cooperativa de ahorro y crédito.	118
Esquema N° 3.- Detalle del recurso humano para la institución.	132

Lista de tablas

Tabla: N° 1.- Servicios a ofrecer en la cooperativa de ahorro y crédito	32
---	----

Lista de figuras

Figura N° 1.- Ubicación de la nueva cooperativa de ahorro y crédito en la Parroquia Crucita del Cantón de Portoviejo	106
Figura N° 2.-Sector de los arenales en donde funcionará la nueva cooperativa de ahorro y crédito de la Parroquia Crucita.	177

Lista de gráficos

Gráfico N°1.- Punto de equilibrio	160
-----------------------------------	-----

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, teniendo en consideración las nuevas políticas territoriales como el Plan de Desarrollo Estratégico de las parroquias de la Provincia de Manabí, encaminados a la unión entre los pueblos y, tomando en cuenta que en la provincia se ha fortalecido la actividad turística y de tránsito, se ha descubierto que la mayoría de los servicios de las instituciones financieras no pueden llegar a notables segmentos poblacionales compuesta por comerciantes formales e informales, principalmente por los que habitan en la Parroquia Crucita; este segmento mencionado no tiene fácil acceso a los servicios que prestan las instituciones financieras ya que si lo hacen; estas operaciones se las realiza con un alto interés y este es un incentivo para que las personas acudan a la fuente ilegal llamada “Chulco”¹, a pesar que estos cobran un alto interés, pero el otorgamiento del crédito es inmediato sin mayores requisitos ni papeleos como lo solicitan las instituciones financieras.

Esta situación incentiva poco a las diferentes solicitudes para el otorgamiento de crédito en general, pero particularmente, limita el acceso al crédito de segmentos que no poseen activos que sean aceptables como colaterales o puedan presentar garantías como hipotecas o prendas por parte del sistema financiero formal.

Objetivo general de la investigación, consiste en realizar un estudio de factibilidad para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en la Parroquia Crucita, Cantón Portoviejo, Provincia de Manabí,

¹**Código Penal Ecuatoriano**. Registro Oficial Suplemento 147 de 22-ene-1971, Contiene hasta la Reforma del 15 Feb. 2012. Quito – Ecuador.

teniendo como características el buen servicio y la misión de integración social.

Objetivos específicos son: Determinar las características del entorno al proyecto en realización, para efectuar una Investigación de mercado. Desarrollar un estudio Técnico y estudio de mercado que permita determinar la demanda, oferta, precio y estrategias a ser utilizadas. Realizar un estudio financiero que permita analizar la viabilidad del proyecto.

La metodología aplicada a la investigación, se empleó y utilizó, técnicas y procedimientos que tienen que ver con los métodos Probabilístico o No Probabilístico, (cualitativo y cuantitativo) además de establecer el diseño del método de análisis para el tratamiento de datos.

La información primaria se obtuvo mediante entrevistas a mediante entrevista a los habitantes de la parroquia quienes ejercen una actividad económica, tales como los almacenes, tiendas, comerciantes informales, artesanos del área rural, mediante encuesta a la población a objeto de estudio. Además consulta de libros, periódicos, revistas, internet, folletos, boletines, entre otros; que permitieron llevar a cabo la investigación.

Se elaboraron cuadros y gráficos, mediante la toma de muestras analizadas por métodos estadísticos y matemáticos, referente a las expectativas referentes al sector del cooperativismo y otros puntos que son de gran importancia dentro de la investigación.

En el capítulo I. Se exponen las generalidades del proyecto de investigación con el fin de dar a conocer al lector la necesidad del estudio y su viabilidad.

En el capítulo II. Se realizará un Análisis del entorno al proyecto, analizar el sistema financiero del Ecuador, análisis del subsector de cooperativas, las ventajas y desventajas del sistema cooperativo.

En el capítulo III. Se realizará el Estudio e investigación de mercado que permita determinar los objetivos de la investigación; objetivos cualitativos o exploratoria, y cuantitativa o descriptiva.

En el capítulo IV. Se realizará el Estudio Técnico que permitirá determinar la capacidad instalada, la ingeniería del proyecto, la optimización de procesos y de la tecnología a utilizar en la nueva cooperativa de ahorro y crédito.

En el capítulo V. El Estudio organizacional y legal, el cual permitirá desarrollar la actividad económica de la nueva cooperativa de ahorro y crédito, bajo los entes de control del país.

En el capítulo V. El Estudio y Evaluación Financiera, determina la viabilidad del proyecto de factibilidad en términos de ingresos, egreso y utilidad.

En el capítulo V. Las conclusiones y recomendaciones, conforme a la investigación realizada, en donde se determinará si el proyecto factibilidad para la creación de una nueva cooperativa de ahorro y crédito evidenciará las características de un buen servicio y la misión de integración social.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1. Antecedentes

Frente a la inestabilidad y crisis por parte del sistema financiero nacional, en la que el cliente ha demostrado su desconfianza e insatisfacción con las Instituciones bancarias, a partir de la crisis que sufrió el Ecuador en los años 1999-2000, ha sido necesario buscar alternativas para demostrarle al cliente que existen opciones que permiten fomentar el ahorro y brindar créditos. Las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, desde hace cinco décadas constituyen un instrumento alternativo de desarrollo para los sectores populares, principalmente microempresarios, como una respuesta de dignidad autogestionaria en la búsqueda de la solución de sus propias necesidades colectivas.

1.2. Planteamiento del problema

Observando las actividades desarrolladas en la Parroquia Crucita del Cantón Portoviejo, siendo una ciudad de tránsito en el área comercial de múltiples productos, donde se han evidenciado que la mayoría de los servicios ofertados por las instituciones financieras no pueden llegar a notables segmentos poblacionales, como la compuesta por comerciantes formales e informales que son numerosos en esta parroquia; este segmento mencionado no tiene fácil acceso a los servicios que prestan las instituciones financieras.

Considerando el constante crecimiento de la población económicamente activa local que desea tomar en cuenta el sistema financiero cooperativista como una opción de desarrollo económico y social, y de los problemas suscitados por las limitaciones para acceder suficientemente a dicho servicio, surge la necesidad de buscar una solución a la insatisfacción de las personas que pertenecen a los sectores antes mencionados.

La idea surgió, de la necesidad de realizar un estudio que abarque las siguientes áreas: investigación sobre el servicio que ofrecería la futura cooperativa y el análisis de los servicios que presenta actualmente la competencia; un estudio técnico para la puesta en marcha; estudio de una base organizativa y legal acorde a la reglamentación de nuestro país, cuya finalidad será obtener resultados que ayuden a la estructuración de una empresa sólida con un pronto posicionamiento y con ciertas ventajas competitivas en el mercado de la ciudad.

En conclusión, en los últimos años se ha palpado la necesidad de cumplir con las expectativas del segmento de mercado seleccionado, en cuanto a obtener un servicio financiero el cual no ha sido satisfecho en gran parte por el sector financiero tradicional tanto bancario como cooperativo del cantón.

1.3. Formulación y sistematización

1.3.1. Formulación.

¿De qué manera se puede aseverar la factibilidad comercial, técnica, organizacional, legal y financiera para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en la Parroquia Crucita, del Cantón Portoviejo de la Provincia de Manabí, que permita de esta manera su inserción en el mercado financiero local?

1.3.2. Sistematización.

¿Qué es una cooperativa?

¿Cuáles son los tipos de cooperativas?

¿Cuál es el progreso que han tenido las cooperativas de ahorro y crédito?

¿Cuáles son las estrategias para el crecimiento de las cooperativas?

¿Qué indica el sistema financiero sobre las cooperativas?

¿Cuáles son las últimas reformas del sistema financiero con respecto a las cooperativas?

¿Qué es el sistema financiero nacional ecuatoriano?

¿De qué manera la política pública ha contribuido al mejoramiento u desarrollo de las zonas rurales?

¿Cómo afecta al Presupuesto General del Estado, el ingreso por parte de las cooperativas de ahorro y crédito?

1.4. Justificación del proyecto.

El presente estudio de factibilidad, para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en la Parroquia Crucita, Cantón Portoviejo de la Provincia de Manabí, tiene como objetivo el estudio de la situación inicial que se tiene en el mercado para su inserción en él, ofreciendo servicios con calidad, satisfaciendo de esta manera las expectativas y necesidades de los diversos clientes. Surge en el plano de investigar en el campo de acción con el fin de profundizar en la aplicación de la teoría aprendida en los años de estudio y práctica, a partir de los cuales se espera pronosticar en el conocimiento planteado para que de esta forma encontrar nuevas explicaciones que modifiquen o complementen el conocimiento ya adquirido en

cada uno de los niveles y de las cátedras de estudio en la formación académica.

Todo este plan, requiere entonces de un compromiso total por parte de los socios de la cooperativa en creación, pues a partir del momento de tratar de buscar la solución al problema planteado se empieza a convertir en una institución cuya imagen corporativa y cuyos valores se expanden por igual a todos los puntos donde se focalizan para su inserción y crecimiento. Además, de brindar un buen servicio, la cooperativa se focalizará en garantizar el desarrollo de sectores olvidados a través de la concesión de microcréditos para mejoramiento de vivienda, desarrollo de microempresas, de esta manera se reforzará el autoestima de los socios, clientes de la parroquia y sus alrededores, en donde se promulgará la superación de los miembros del núcleo familiar a nivel empresarial.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general.

- Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en la Parroquia Crucita, Cantón Portoviejo, Provincia de Manabí, teniendo como características el buen servicio y la misión de integración social.

1.5.2. Objetivos específicos.

- Determinar las características del entorno al proyecto en realización.
- Efectuar una Investigación de mercado que permita obtener la mayor información posible del mercado, del segmento de mercado, sus características y necesidades.

- Desarrollar un estudio de mercado que permita determinar la demanda, oferta, precio y estrategias a ser utilizadas.
- Desarrollar un estudio técnico que permita ubicar el sitio (local), el tamaño de las instalaciones y diseñar las instalaciones, los equipos, los recursos y los materiales que se utilizaran en la cooperativa de ahorro y crédito.
- Presentar el estudio organizacional y la normativa legal para la constitución de la cooperativa.
- Realizar un estudio financiero que permita analizar la viabilidad del proyecto.

1.6. Hipótesis

¿Con la culminación del proyecto de factibilidad para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en la Parroquia Crucita, Cantón Portoviejo, Provincia de Manabí, se evidenciará su viabilidad en términos: técnico, comercial, financiero, organizacional y legal?

1.7. Marco teórico de referencia

1.7.1. Investigación de mercado

Para *Nassir Sapag*,² la investigación de mercado considera la opinión de los clientes como pertinente predictiva. Para ello, recurre a diversas formas de recopilación de sus opiniones, como por ejemplo: la toma de encuestas de una muestra representativa de la población, la realización de experimentos o la observación de los consumidores potenciales en mercados de prueba, entre otras, buscando probar o

² **Nassir Sapag Chaín**, *Proyectos de Inversión, Formulación y Evaluación*, Editorial. Pearson, Educación, segunda edición, 2011. Santiago – Chile. Pág. 45.

refutar hipótesis sobre un mercado específico, es decir, las características de algún producto o de los consumidores.

El proyecto formal, de la investigación de mercado puede considerarse como una serie de pasos llamados proceso de investigación, es esencial prever todos los pasos y reconocer su interdependencia. Existen nueve pasos que constituyen la *investigación de mercado*³, y los pasos son:

1. Necesidad de información
2. Objetivos de la investigación y necesidades de información
3. Diseño de la investigación y fuentes de datos
4. Procedimiento de recolección de datos
5. Diseño de la muestra
6. Recopilación de datos
7. Procesamiento de datos
8. Análisis de datos
9. Presentación de los resultados

1.7.1.1. Necesidad de información.

El primer paso en el proceso de investigación, es establecer cuál es la necesidad de información de una investigación de mercado. Se debe establecer de manera adecuada esta necesidad de información de investigación, y el investigador debe comprender a cabalidad por qué se requiere dicha información.

³ Kinneer T. & Taylor J, Investigación de Mercado, 5ta Edición, Mc. Graw Hill, México 1998. Pág. 62.

1.7.1.2. Objetivos de la investigación y necesidades de información.

Decía *Donald Curtis*, “somos lo que somos porque primero lo hemos imaginado”⁴. Una vez que se ha establecido con claridad la necesidad de Información de investigación, esta deberá especificar los objetivos de la investigación propuesta y elaborar una lista específica de las necesidades de información. Por lo general, los objetivos de la investigación se presentan por escrito antes de realizar el proyecto.

1.7.1.3. Diseño de la investigación y fuentes de datos.

En la presente investigación se aplicó y utilizó, técnicas y procedimientos que tienen que ver con los métodos probabilístico o no probabilístico, además de establecer el diseño del método de análisis para el tratamiento de datos.

La modalidad básica de la investigación fue de campo, porque se encontró en forma directa con las personas que laboran en el sector formal e informal de la Parroquia Crucita y sectores aledaños, lo que determinó que el estudio sea de carácter no experimental, ya que la problemática así lo exige. Los métodos que se utilizaron para la investigación fueron:

- **Cualitativo:** Debido que se estudiarán la conexión entre hechos que han ocurrido en el pasado en lugar de la relación entre variables en el presente; con aspectos de valoración cualitativa y cuantitativa.
- **Cuantitativo:** Puesto que mediante este tipo de investigación se examinó el pasado con el futuro, a fin de describir los hechos relevantes e interpretarlos.

⁴ **Cañadas Miguel. Ing.** Como Crear Empresas Rentables pág. 77, Edición Gestión 2000. S.A, Barcelona – España.

- **Bibliográfica:** sirvió de información secundaria para poder desarrollar los conceptos del estudio.

1.7.2. Análisis del entorno.

El análisis del entorno, es el estudio del medio en el que se va a desarrollar el proyecto, tomando en cuenta tanto los factores del macro-entorno como los del micro-entorno de la Parroquia Crucita.

1.7.2.1. Análisis del macro entorno.

El macro-entorno está conformado por fuerzas, las cuales son externas del mundo industrial que se pueden llegar a monitorear. Comprende la influencia de los factores externos al sector industrial o al negocio a emprender, para realizar un análisis correcto se tomó en la cuenta dos puntos principales:

El análisis de mercado y, el del sector industrial, en donde se pretenda realizar el proyecto.

1.7.2.2 Análisis del mercado.

El análisis de mercado, es un marco en el que, generalmente se utilizan las estrategias para explorar el macro-entorno externo, en el cuál se pretende operar. El análisis del mercado cumple los siguientes factores:

- Político
- Económico
- Social
- Tecnológico
- Ambiental
- Demográfico

Este análisis se lo conoce como P.E.S.T.A.D.

1.7.2.3. Análisis del micro-entorno.

El micro-entorno, está conformado por el conjunto de fuerzas presentes en el horizonte inmediato, existen seis tipos; el propio negocio, proveedores, intermediarios, clientes, competidores y grupos de personas con intereses comunes. Esto ayuda a comprender la influencia de los factores que se encuentran al alcance de las organizaciones.

1.7.2.3. Análisis de involucrados.

Se consideran como involucrados a los grupos, personas e instituciones importantes relacionadas con el problema, o a los que se encuentran en su ámbito de influencia, bien sea como afectados, beneficiario, cooperante, oponente, afectados y/o perjudicados, los Involucrados, es uno de los elementos más dinámicos del sistema de marco lógico, aparecen y desaparecen durante el ciclo del proyecto y cuando un proyecto está en la etapa de diseño, no es posible identificar a todos los involucrados eventuales.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS DEL ENTORNO AL PROYECTO

2.1. Análisis de macro-entorno.

El macro entorno está conformado por fuerzas, las cuales son externas a la cooperativa de ahorro y crédito, los cuales afectan de manera directa a la organización y que están fuera de su control, pero si se pueden llegar a monitorear. El éxito de la nueva cooperativa de ahorro y crédito será el poder predecir las *fuerzas externas*, que pueden afectar el macro entorno y consecuentemente sacar los beneficios positivos de ellas.

Para el proyecto estudio de factibilidad para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en la Parroquia Crucita del Cantón Portoviejo de la Provincia de Manabí, el análisis del macro entorno se ha tomado en cuenta dos puntos principales que son:

- Del mercado (diagnosticado por un análisis PESTAD), y,
- Del sector industrial (diagnosticado con el análisis de las 5 fuerzas de Porter)

2.1.1. Análisis del sistema financiero del Ecuador.

La evolución de la actividad crediticia del sistema financiero desde septiembre de 2009 muestra un cambio positivo. Este comportamiento se observa básicamente en los sectores de la banca privada, cooperativas y banca pública. El nivel total de cartera por

vencer del sistema financiero en enero de 2012, se ubicó en USD 18,210.6 millones (27.6% del PIB de 2011).⁵

El Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito, estaba manejado por el Ministerio de Bienestar Social, ahora llamado Ministerio de Inclusión Económica y Social, que a la vez entregó las competencias a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el MIES proporcionó una lista depurada de las cooperativas que permitirá continuar con el registro a unas y dar de baja a otras, entre ellas constan: 417 cooperativas de vivienda activas, 926 inactivas (2 años y más no presentaron registros de directivas o información), 1.839 cooperativas de transporte activas, 191 inactivas; 95 cooperativas de servicios activas, 82 inactivas; 385 cooperativas de producción activas, 748 inactivas; 78 cooperativas de consumo activas, 212 inactivas.⁶

2.1.2. Análisis del subsector de cooperativas.

Si bien es cierto el cooperativismo tiene una amplia historia debido a sus múltiples cambios en la historia del mundo y del Ecuador, el origen del cooperativismo se remontó a la llamada “la noche de los tiempos”, en donde la sociedad en común buscaban un fin, con prácticas sociales llegaron a “comportamiento coordinado organizado para conseguir un objetivo en común”⁷, las cooperativas han existido desde los primeros años de la historia del Ecuador, en las zonas andinas, donde se formaron organizaciones comunitarias para la cooperación en la construcción de

⁵ **Banco Central del Ecuador (BCE)**, versión disponible en: [http:// www.bce.fin.ec/](http://www.bce.fin.ec/)

⁶ **Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)**, Cooperativas a nivel Nacional, Página Web Oficial: <http://www.ieps.gob.ec>

⁷ **Miño Grijalba W.** Historia del Cooperativismo en el Ecuador, Ministerio de Coordinación Política del Ecuador, Impresión Editogran S.A, Febrero de 2013, Quito – Ecuador. Pág. 24

caminos, viviendas, acequias y múltiples obras de larga duración en post de su desarrollo.

En el plan del actual Gobierno, en la búsqueda de una economía social y solidaria, se ha establecido un nuevo cambio dedicado al mejor desarrollo de estas instituciones buscando su fortalecimiento, una diversificación de la canalización de los recursos a los sectores urbano y rural, mediante la incorporación de un número mayor de estas instituciones, las cuales estarían sujetas al control de un nuevo ente especializado. Es por ello que se creó la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con el fin de regular y brindar mejores servicios a las personas que requieren de un préstamo para mejorar sus condiciones de vida. El Estado ecuatoriano busca con esto establecer el fortalecimiento económico y social de los hogares más vulnerables para llegar a la meta del Plan del Buen Vivir “**Sumak Kawsay**”.

2.1.2.1. Ventajas y desventajas del Sistema Cooperativo.

Dentro de las ventajas y desventajas que pueden llegar a tener las cooperativas de ahorro y crédito, se realiza un análisis de la visión global del sistema cooperativo en el Ecuador y se establecen los más importantes para el proyecto.

2.1.2.1.1. Ventajas

- Incremento de la participación del Sistema Cooperativo en el mercado financiero nacional del Ecuador.
- Los costos operativos que se generan son menores a los generados por el sistema bancario.

- El sistema Cooperativo, se dedica específicamente a cubrir zonas geográficamente en la cual el sistema financiero nacional no cubre.
- El Sistema Cooperativo goza de amplia confianza en el Ecuador y se caracterizan por tener impacto social mas no son con fines de lucro.

2.1.2.1.2. Desventajas

- Las personas ven al sistema cooperativo como una institución crediticia más no como una entidad de ahorro.
- El factor del chulco a nivel nacional en donde se presta dinero con facilidad y alta tasa de interés.
- Oficinas limitadas con poca estructura.
- Inestabilidad política en el Ecuador.
- Existen riesgos en las colocaciones, debido a que existen un gran número de cooperativas reguladas y no reguladas por los entes de control.

2.1.3. Análisis PESTAD

2.1.3.1. Aspectos políticos

La política, se define como la facultad para tomar decisiones que afectan y serán obligatorias para un grupo de personas y una colectividad. En el Ecuador existe una gran cantidad de partidos políticos y grupos de presión, que han establecido un nivel de disputa de política constante.

Dentro del marco legal integrado por diversas leyes importantes para una empresa o negocio, se destacan las siguientes como primordiales:

- Garantías Constitucionales. Garantía de capitales bajo la constitución ecuatorial, al igual que a los extranjeros en equivalencia de condiciones.

- Promoción y garantía de las inversiones. Impulsa la inversión nacional la cual establece derechos y obligaciones de los inversionistas.

La Ley específica que rigen a las cooperativas de ahorro y crédito es: la Ley General de Cooperativas de Ahorro y Crédito con su respectiva normativa, que son supervisadas, controladas y reguladas por el ente de control como es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.1.3.2. Aspectos económicos.

La economía ecuatoriana, se ha visto afectada por diversos acontecimientos ocurridos en el país como; fenómenos naturales como el del niño ocurrido a partir del año de 1998, feriado bancario en 1999-2000.

El país, también sufrió pérdidas millonarias debido a la disminución en el precio internacional del petróleo, caída del precio del camarón, esto afectó a la economía ecuatoriana, ya que esta se basa en la producción y exportación de productos procedentes de la agricultura, pesca y petróleo.

Con la estabilización en el año 2000 por el establecimiento de la dolarización y la restauración económica en los siguiente años, el Ecuador se ha recuperado gradualmente, pero con variables que afectan siempre su recuperación total, sin dejar a un lado la oposición del Gobierno con el tema relacionado a la negociación

del TLC, el cual no se concretó, a más de eso la presión del sector exportador que no veía con buena cara la negociación debido a que Ecuador se convertiría en un país lleno de productos de excedente de los EEUU (maíz, arroz, lácteos etc. etc).

En la Parroquia Crucita del Cantón Portoviejo como en las mayorías de las parroquias a nivel nacional se mantienen diversas actividades económicas, que según el Instituto de Estadísticas y Censos INEC se la divide en los diferentes grupos.

CUADRO Nº 1
CLASIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICA DE LA
PARROQUIA CRUCITA DEL CANTÓN PORTOVIEJO

Grupo	Descripción
A	Agricultura, ganadería, caza y silvicultura.
B	Pesca.
C	Explotación de minas y canteras.(minas de arena)
E	Suministros de electricidad, gas y agua.
F	Construcción.
G	Comercio al por mayor y al menor, reparación de vehículos, automotores, motocicletas, objetos personales y enseres domésticos.
H	Hoteles y restaurantes.
I	Transporte, almacenados y comunicaciones.

Fuente: INEC. Publicación de actividades económicas 2010. Manabí - Portoviejo
Elaborado por: Ángela Pinargote.

Con el antecedente expuesto por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, la Parroquia Crucita se destaca por tener una amplia gama de actividades que conforman la población económicamente activa PEA, Acoge a las siguientes actividades económicas: Grupos A, B, C, E, F, G, H y el Grupo I.

Los grupos A y H; de la agricultura, ganadería, caza y silvicultura y hoteles y restaurantes respectivamente, son los más representativos en la Parroquia de Crucita.

Para la nueva cooperativa de ahorro y crédito influirán de gran manera ciertos índices financieros y sociales, que afectarán directamente a los servicios que manejará la cooperativa. Cuadro N° 2.

CUADRO N° 2
ÍNDICES FINANCIEROS Y SOCIALES

Índice	Fecha	Valor
Deuda como % del PIB	09/30/2013	13,9%
Índice Down Jones	31/12/2013	16576,66
Inflación acumulada	31/12/2013	2,7%
Inflación anual	31/12/2013	2,7%
Inflación mensual	31/12/2013	0,2%
Precio barril del petróleo (Miles \$)	31/12/2013	98,42
Riesgo país	31/12/2013	530,00
Tasa de desempleo	30/09/2013	4,55%
Tasa de interés activa	31/12/2013	8,17%
Tasa de interés pasiva	31/12/2013	4,53%

Fuente: www.bce.gob.ec

Elaborado por: Ángela Pinargote

Los índices financieros y sociales de mayor impacto en la presente investigación son los siguientes: la tasa de interés activa, la tasa de interés pasiva, la tasa libre de riesgo y la inflación anual, y de una u otra manera harán que varíen las tasas de interés tanto en el mercado como en la nueva institución financiera.

2.1.3.3. Aspectos socio-culturales.

En el país existe una cultura de rechazo frente a los productos ecuatorianos, se prefieren los bienes y servicios extranjeros, ya que se ha formado la idea, que estos productos tienen mejor calidad. Por esta razón se debe incrementar la confianza para que los clientes accedan al sistema cooperativo y lo identifiquen como entidades seguras y confiables.

Dentro de los aspectos socio-culturales a tomar en cuenta, es la cultura del ahorro que tienen los habitantes, a más de eso el crecimiento demográfico, modas, costumbres y usos sociales que pueden influir en el éxito del negocio

En lo que se refiere a la cultura de ahorro en la actualidad, se tiene que el estancamiento en el proceso de intermediación financiera dado por las diferentes instituciones financieras, las cooperativas de ahorro y crédito de manera principal, donde las principales incidencias se deben a la reducción en niveles de inversión, interno y externos, y la incertidumbre respecto de las reformas tributarias y financieras son las que han afectado de gran modo al ahorro, síntomas que se han extendido a nivel local y nacional.

A raíz de las decisiones tomadas por la Asamblea Constituyente en el año 2008, en donde se regula, controla, supervisa las actividades del sector financiero, las personas no desean invertir debido a las altas tasas de interés a la que prestan las entidades financieras y los múltiples obstáculos que se presentan para solicitar un crédito.

2.1.3.4. Aspectos tecnológicos

Este aspecto es de gran importancia para la nueva cooperativa de ahorro y crédito, ya que la tecnología permite desarrollar nuevas ideas, las cuales se transforman constantemente en productos mejorados, los cuales brindarán un servicio adecuado para los socios y clientes, por lo que la tecnología que se utilizó será la automatización del servicio al cliente de forma consolidada y probada. De igual manera la tecnología del proceso se enfoca a

métodos para realizar las operaciones a lo largo de la cadena de valor de la nueva cooperativa.

La nueva cooperativa de ahorro y crédito utilizará tecnología de información para obtener, procesar y transmitir comunicación adecuada para la ejecución de la toma de decisiones, esta tecnología estará compuesta por hardware, base de datos y telecomunicaciones.

2.1.3.5. Aspectos ambientales

El Ecuador, se encuentra dividido por cuatro regiones naturales: Costa, Sierra, Oriente y Región Insular. El clima del Ecuador se caracteriza por tener variedad de estados climáticos en un día, por lo cual nunca se sabe que va a pasar y esto afectará directamente a la movilidad de los socios y clientes.

La parroquia Crucita, se caracteriza por tener un clima cálido y frío, que se dan en sus dos estaciones; invierno y verano, lo cual es favorable para las actividades comerciales informales y formales.

2.1.3.6. Aspectos demográficos

La población de la Parroquia Crucita se halla ubicada en el territorio nacional, siguiendo los patrones de ocupación histórica que la han caracterizado. En forma especial, se destacan los datos numéricos del Cantón Portoviejo y sus respectivas parroquias, cuyo número de habitantes según la información proporcionada por el INEC en el 2010 de acuerdo al censo realizado, es de 280.029 mil habitantes aproximadamente, y con

una población rural de 73.347 habitantes, la Parroquia Crucita con 14.050 habitantes. Cuadro N°3.

CUADRO N° 3
POBLACION DE LAS PARROQUIAS DEL CANTÓN PORTOVIEJO
ZONA URBANO-RURAL
AÑO 2010.

PARROQUIA	URBANO	RURAL	TOTAL
Abdón Calderón	-	14.164	14.164
Alajuela Grande	-	3.754	3.754
Chirijos	-	2.362	2.362
Crucita	-	14.050	14.050
Portoviejo	206.682	16.404	223.086
Pueblo Nuevo	-	3.169	3.169
Rio Chico	-	11.757	11.757
San Plácido	-	7.687	7.687
TOTAL	206.682	73.347	280.029

Fuente: www.inec.gob.ec, censo 2010, Fascículo de la Provincia de Manabí

Elaborado por: Ángela Pinargote.

Estos antecedentes son importantes para la empresa, la cual determina las necesidades de la población y de esta manera aprovecha las oportunidades que el mercado brinde a los productos de la nueva cooperativa de ahorro y crédito.

2.1.4. Listado de amenazas y de oportunidades

En relación a las amenazas y oportunidades en el mercado para la nueva cooperativa de ahorro y crédito, después de realizar un exhaustivo análisis se han encontrado las siguientes, con la respectiva identificación de impacto: alto, medio o bajo. Cuadro N 4.

CUADRO N° 4

Amenazas con su respectivo nivel de impacto

N°	Amenazas	Nivel de Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
1	Alta y creciente competencia de entidades financieras		x	
2	Entidades no reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) ni por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria(SEPS)		x	
3	Existencia de riesgos en la variación de la tasa de interés	x		
4	Fenómenos naturales			x
5	Inestabilidad política, económica e inseguridad social.	x		
6	Limitada capacidad de ahorro		x	
7	Personas Informales que ofrecen dinero con facilidad(chulco)	x		
8	Posible reestructuración en la legislación y en el Sistema Financiero por parte de la Asamblea Nacional	x		
9	Sobreendeudamiento de clientes		x	

Fuente: Investigación de campo realizada.

Elaborado por: Ángela Pinargote

CUADRO N° 5

Oportunidades con su respectivo nivel de impacto

N°	Oportunidades	Nivel de Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
1	Aprovechamiento de los nuevos decretos emitidos por el plan de Gobierno y por de la Asamblea Nacional a favor de las cooperativas de ahorro y crédito			x
2	Existencia de organizaciones de control: Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	x		
3	buen comportamiento de los indicadores macroeconómicos		x	
4	Búsqueda de inversión por el sector comercial al que se encuentra dirigido al presente proyecto	x		
5	Presencia sólida del cooperativismo en crisis financiera	x		

Fuente: Investigación de campo realizada.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

2.2. Análisis del micro entorno

2.2.1. Análisis del entorno próximo

En lo que respecta al entorno próximo de la nueva cooperativa de ahorro y crédito, se analizó los entes financieros cercanos, y a la vez considerando a los socios, clientes y público en general, sobre la competencia que existe en el mercado local de la parroquia Crucita.

2.2.1.1. Competencia en el mercado local

Considerando que la competencia directa son las cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran en el Cantón Portoviejo, se ha evidenciado que no cuentan con el recurso necesario para poder desarrollar los servicios y poder así llegar al público en general, y más aún en el campo seleccionado de estudio; se evidencia la falta de acogida por parte del público en general debido a la falta de publicidad agresiva para poder abarcar al segmento deseado.

La nueva cooperativa tendrá que realizar un marketing agresivo para poder llenar los espacios vacíos por las otras cooperativas de ahorro y crédito, ofreciendo bajos costos, así las personas que viven en el medio puedan realizar sus comparaciones con otros entes financieros, con esto se pretende dar a conocer una buena gestión administrativa de quienes conforman la nueva cooperativa de ahorro y crédito y utilizando la tecnología como parte fundamental de este proceso contando con sistemas de calidad (software). En la parroquia de crucita en la actualidad no funciona ninguna entidad financiera, como una cooperativa de ahorro y crédito.

2.2.1.2. Clientes y público en general

A los clientes se le debe hacer conocer, que por el hecho de que la institución financiera es nueva y su nombre se encuentra registrado en los entes de control pertinentes para poder funcionar en el mercado local; con este antecedente esta institución será el foco de atracción por los beneficios preferentes que se dará al sector de los comerciantes formales e informales de la Parroquia Crucita del Cantón Portoviejo.

Se contará con personal calificado para que puedan brindar un servicio de calidad y llene de satisfacción al cliente, además de una tecnología comprobada y de manera consolidada para que agilite todas las actividades externas e internas de la institución en beneficio de los clientes socios. Se deberá realizar compromisos entre los socios y empleados con la Institución, se podrán establecer programas de incentivos que sirvan para diferenciar a la nueva Institución con las ya existentes en el mercado.

En el entorno que rodea a la nueva cooperativa de ahorro y crédito uno de los mayores inconvenientes que se tiene es la falta de experiencia laboral en el sector financiero ya que las pocas profesionales de la Parroquia que conocen de estos sistemas se encuentran en la competencia con lo que la nueva Institución tendrá que ejercer una extensa capacitación en los temas de cooperativismo y servicio al cliente.

2.2.2. Listado de fortalezas y debilidades (FODA)

CUADRO N° 6

Listado de fortalezas con su respectivo nivel de impacto

N°	Fortalezas	Nivel de Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
1	Beneficios al sector comercial en lo que se refiere al ahorro e inversión	X	-	-
2	Bajos costos frente a la competencia	X	-	-
3	Promoción y publicidad agresiva	X	-	-
4	Software propio, probado y consolidado	X	-	-
5	Compromiso del personal con la Cooperativa	X	-	-

Fuente: investigación de campo realizada

Elaborado Por: Ángela Pinargote

CUADRO N° 7

Listado de debilidades con su respectivo nivel de impacto

N°	Debilidades	Nivel de Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
1	Pérdida eventual entre la visión social y el fin de lucro.	-	-	X
2	Variaciones en la tasa de interés	X	-	-
3	Poca experiencia en el mercado	X	-	-
4	Personal no capacitado en el cooperativismo, atención al cliente	-	X	-
5	Competencia por parte del Sistema Financiero	X	-	-

Fuente: Investigación de campo realizada

Elaborado Por: Ángela Pinargote

2.3. Selección de factores más importantes por matriz de priorizaciones

Para la determinación de los factores del análisis FODA, se realizó una matriz de Holmes, para determinar la jerarquización de los factores más importantes. Por lo que procedió a jerarquizar cada uno de los aspectos de análisis y posteriormente formó la matriz estratégica FODA. Los

valores que se presentan en las celdas constituyen el grado de prioridad que tiene cada aspecto para la elaboración de la matriz FODA.

2.4. Matriz FODA

Realizado el análisis de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de la nueva cooperativa de ahorro y crédito a través de la Matriz de Priorizaciones, llamada también la Matriz de Holmes se resumió unificándolas en la Matriz *FODA*, para tal fin se seleccionó las cinco (5) primeras de cada grupo (oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades) con el criterio de elegir la mitad aproximada más importante. Cuadro N° 12.

2.5. Matriz FODA estratégica

CUADRO N° 12

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
F1	Beneficios preferenciales al sector comercial en lo que se refiere al ahorro	D1	Poca experiencia en el mercado
F2	Promoción y publicidad agresiva	D2	Variación en la tasa de interés
F3	Bajos costos frente a la competencia	D3	Personal no capacitado en el cooperativismo, atención al cliente
F4	Compromiso del personal con la cooperativa	D4	Perdida eventual entre la visión social y el fin de lucro
F5	Software, probado y consolidado	D5	Institución financiera nueva en el mercado
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1	Aprovechamiento de los decretos emitidos por el plan de Gobierno y por la Asamblea Constituyente a favor de las cooperativas de ahorro y crédito	A1	Pernas Informales que ofrecen dinero con facilidad(chulco)
O2	Existencia de organizaciones de Control: Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	A2	Limitada capacidad de ahorro
O3	Buen comportamiento de los indicadores macroeconómicos	A3	Sobre endeudamiento de clientes
O4	Búsqueda de Inversión por el sector comercial que se encuentra dirigido el presente proyecto	A4	Fenómenos endógenos y exógenos
O5	Presencia solida de cooperativismo en la crisis financiera	A5	Alta y creciente competencia de entidades financieras

Fuente: investigación de campo realizada

Elaborado por: Ángela Pinargote

2.6. Análisis de involucrados

2.6.1. Matriz de involucrados

Para realizar el análisis de involucrados se identificó a tres principales que son:

- Sector de los comerciantes formales e informales de la Parroquia Crucita del Cantón Portoviejo, Provincia de Manabí.
- Socios fundadores de la nueva cooperativa de ahorro y crédito.

- Usuarios fuera del sector de estudio.

Con los cuales se analizó sus intereses e identificó sus problemas, en la Matriz de Involucrados. Cuadro N° 13.

CUADRO Nº 13
Matriz de involucrados

Involucrados	Interés	Problemas	Problemas	Recurso y mandato	
Sector de los comerciantes formales e informales de la Parroquia Crucita del Cantón Portoviejo, Provincia Manabí.	Unificar al sector comercial	No cuenta con el respaldo adecuado por el Gobierno			
		Existen organismos controladores del estado en contra del sector			
	Accesos fácil y oportuno a créditos	Trámites engorrosos por parte de las instituciones financieras			R: Recursos financieros del sector
		Tasas de interés muy altas			
		Garantías máximas por montos mínimos			
	Incentivar el sistema de ahorro en forma comunitaria	Restricciones para realizar créditos colectivos			R: Potenciar el crecimiento de la Parroquia Crucita
		Desconfianza en las asociaciones, gremios del sector			
	Incentivar el sistema de ahorro individual	Falta de cultura hacia el ahorro			R: Acceso de los comerciantes formales e informales para pagar y adquirir bienes o servicios
		Existe urgencia por la inversión			

	Ampliación de los negocios	Falta de dinero para la inversión	M: Velar por los interés de cada uno de los socios, asociaciones, gremios, comerciantes formales e informales
Socios fundadores de la cooperativa de ahorro y crédito	Crecimiento del sector formal e Informal	Falta de acuerdos de los sectores	R: Capital Financiero - Económico de inversión
	Fomentar la Inversión y el Ahorro en la Parroquia de Crucita	Menoscabo acerca de capacitación y educación sobre el ahorro e inversión	R: Recurso Humano para el emprendimiento, ejecución de las operaciones
	Mejora en la condición de vida de los comerciantes formales e informales	Penetración de la nueva cooperativa de ahorro y crédito en el mercado	M: Promover y brindar un servicio financiero seguro y costo eficiente
Usuarios fuera del sector de estudio	Exhibir una nueva alternativa con visión en la inversión y en el ahorro	Desconocimiento y falta de educación sobre el ahorro y la inversión en la Parroquia Crucita	R: Disponibilidad para usar los servicios de la nueva cooperativa de ahorro y crédito.
	Desarrollar una cartera de créditos para los usuarios que están fuera del sector de estudio	Dinamismo por parte de las instituciones financieras para posicionarse en el mercado.	M: Estar regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Fuente: investigación de campo realizada

Elaborado por: Ángela Pinargote

2.6.2. Conclusión de análisis

El análisis de involucrados considera las diferentes decisiones, ya que este representa la viabilidad política del proyecto de creación de una cooperativa de ahorro y crédito en la Parroquia Crucita del Cantón Portoviejo, Provincia de Manabí.

Con la identificación de cada uno de los involucrados en el desarrollo del presente proyecto, se ha identificado intereses, necesidades y problemas que captan los clientes al momento de acceder a una institución Financiera como son los bancos y mutualistas (competencia indirecta); las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad (competencia directa) y del chulco (fuente ilegal de prestación de dinero).

Entre los principales involucrados se identificó los siguientes grupos: sector de los comerciantes formales e informales de la Parroquia Crucita del Cantón Portoviejo, Provincia de Manabí. Se menciona algunos de los intereses primordiales de los involucrados en el presente estudio: unificar el sector comercial como una fuerza laboral, legalizar a las asociaciones comerciales, tener fácil acceso a créditos, implementando sistemas de ahorro de forma colectiva e individual, necesidades de ampliación de los negocios, crear una entidad (institución financiera) que fomente la inversión y el ahorro en el sector comercial de la ciudad, entre otros.

Se identificó varios problemas; entre los principales, los relacionados con los de la competencia que son aquellos factores en los que la nueva cooperativa de ahorro y crédito no deberá caer y los otros que son aquellos problemas que encuentran como sector que se dedica a una actividad económica en la Parroquia Crucita del Cantón Portoviejo, Provincia de Manabí.

Entre los problemas que los relacionan como sector esencialmente, son los siguientes: no cuenta con respaldo del Gobierno, existen organismos

controladores del Estado en contra del sector, desconfianza en las asociaciones, gremios del sector, entre otros.

Mientras que aquellos aspectos que se evidencia de la competencia tenemos los siguientes: trámites engorrosos por parte de las instituciones financieras actuales, tasas de Interés muy altas, garantías máximas por montos mínimos, restricciones para realizar créditos colectivos, desconfianza en las asociaciones, gremios del sector, personas que ofrecen dinero con facilidad y de forma ilegal (chulco), competencia indirecta más agresiva que la directa por el mismo hecho de ser entidades bancarias (bancos), entre los más principales.

Con los antecedentes expuestos sobre la nueva cooperativa de ahorro y crédito, se define un leve perfil, de lo que será delineando de esta manera los intereses y segmento del mercado, sin dejar a un lado la competencia, la misma que se puede definir como competitiva debido a su atractivo perfil para el cliente.

CAPÍTULO III

ESTUDIO DE MERCADO

3.1. Investigación de mercado

La investigación de mercado para este proyecto, está orientada a obtener información útil para demostrar la viabilidad para la creación de una nueva cooperativa de ahorro y crédito en la Parroquia Crucita del Cantón Portoviejo, Provincia Manabí, ya que se tiene evidencias previas en el sentido de que la mayoría de los servicios de las instituciones financieras locales no pueden llegar a notables segmentos poblacionales como la compuesta por comerciantes formales e informales, que ejercen su actividad en dicha ciudad; este segmento mencionado no tiene fácil acceso a los servicios que prestan las instituciones financieras ya que si lo hacen; estas operaciones se las realiza con un alto interés y este es un limitante a que las personas acudan a la fuente ilegal llamada “chulco”.

Dada la variedad de servicios que existen dentro del mercado financiero, se propone el ofrecer servicios con rapidez, confiabilidad, eficiencia y eficacia a los clientes que en este caso pasarían a ser socios de la cooperativa, y por consiguiente se convertirían en dueños de una mínima parte de ella, ya que los certificados de aportación son como las acciones que se manejan de acuerdo al nivel de aportación de cada socio.

Tabla: N°1

Servicios a ofrecer en la cooperativa de ahorro y crédito

Nombre del Servicio	Característica
Ahorro a la vista	Aperturas de cuentas de ahorros y créditos
Captaciones a plazo fijo	Dinero con interés a vencimiento 30, 60, 90, 180, 360 días.
Créditos	Préstamos a interés que determine los créditos dependiendo de la fuente de repago.

Fuente: Investigación realizada por Ángela Pinargote.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

3.1.1. Objetivos de la investigación de mercado.

El objetivo principal del presente estudio, fue obtener información que permita determinar si una nueva cooperativa de ahorro y crédito tendrá la debida aceptación en el mercado financiero, en la Parroquia, y por ende la captación de una demanda insatisfecha que se traducirá en clientes seguros. Para lograr este objetivo, el presente estudio se lo dividió en dos partes, la primera compuesta por la investigación cualitativa o exploratoria y la segunda por la investigación cuantitativa o descriptiva.

3.1.1.1. Objetivos de la investigación cualitativa o exploratoria

- Recolectar nuevas ideas de valor del mercado que puedan ser aplicables al nuevo negocio, a través de entrevistas de los clientes de este servicio en el sector.
- Especificar de manera clara el tipo de servicio que no fueron considerados por la competencia y que pueden ser apreciados de buena manera por los clientes potenciales.
- Identificar a la competencia directa e indirecta en la zona geográfica del sector de estudio.

3.1.1.2. Objetivos de la investigación cuantitativa o descriptiva

- Cuantificar la demanda de clientes potenciales y sus características de segmentación.
- Definir el servicio de mayor aceptación para la nueva cooperativa de ahorro y crédito.
- Determinar los precios que están dispuestos a pagar los clientes por los servicios que brindaría la nueva cooperativa de ahorro y crédito, en base a lo establezca el Banco Central y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Definir el o los canales apropiados de comunicación que permitan llegar al mercado potencial.

3.1.2. Fuentes de investigación secundaria

3.1.2.1. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC⁸

En el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC se obtuvo toda la información estadística referente a la población en la Parroquia Crucita del Cantón Portoviejo, Provincia Manabí, y sus principales características; ya que esta información fue indispensable para lograr la segmentación del mercado objetivo, la estimación de la población necesaria y la determinación de la muestra para la realización del estudio.

3.1.2.2. Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

De la Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se obtuvo toda la información referente a las cooperativas de ahorro y crédito, bancos y mutualista que operan en el Cantón Portoviejo, Provincia Manabí, con sus principales características;

⁸ Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), Resultado del censo 2010, Fascículo Provincial de Manabí, versión disponible en: <http://www.inec.gob.ec>

adicionalmente se estableció los requerimientos principales para que una cooperativa de ahorro y crédito se encuentre bajo su custodia. Toda la información consignada ayudará a delimitar la competencia directa e indirecta de la nueva cooperativa de ahorro y crédito.

3.1.2.3. Ministerio de Inclusión Económica y Social.

El control del sistema cooperativo se traspasa a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.⁹ La administración, control y regulación de todo el sistema cooperativo del país pasará de la Dirección Nacional de Cooperativas (DNC) del Ministerio de Inclusión Económica y Social a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La transferencia de competencias, información, documentos de activos y pasivos de la Dirección Nacional de Cooperativas a la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, ha requerido de un proceso minucioso de organización de la información, de sistematización y depuración, indica el Director Nacional de Cooperativas.

3.1.2.4. Ministerio Coordinador de Desarrollo Social

De acuerdo a la Resolución N° MCDS-EPS-001-2012,¹⁰ establece lo siguiente; Que; “Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, que actualmente se encuentran en funcionamiento y operación, adecuarán de estatutos sociales a la presente ley, de conformidad con las regulaciones que se establezcan para el efecto. Si las organizaciones no adecuren sus estatutos dentro de los plazos y regulaciones que se establezcan para el

⁹ **Ministerio de Inclusión Económica y Social**, El control del sistema cooperativo se traspasa a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria <http://www.inclusion.gob.ec>

¹⁰ **Ministerio Coordinador de Desarrollo Social**, Regulación para Adecuación de Estatutos de Cooperativas y Asociaciones EPS, Resolución N° MCDS-EPS-001-2012, Quito – Ecuador, Octubre 31 del 2012.

efecto, no podrán ejercer sus actividades y no accederán al fomento, promoción e incentivos que establece esta Ley”

3.1.2.5. Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad

El Artículo 319¹¹, de la Carta Magna reconoce diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas, en tal virtud alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

3.1.2.6. Dirección Nacional de Cooperativas (Consejo Cooperativo Nacional) DINACCOOP.

Desde 1961, cuando se creó la Dirección Nacional de Cooperativas como entidad especializada para ejecutar las políticas estatales de promoción del sector, como organismo técnico, estaba encargada de la asesoría, fiscalización, educación y registro de los diferentes tipos de cooperativas.

Entró en vigencia un nuevo sistema económico social y solidario, con el Registro Oficial No. 444 de 10 de mayo de 2011, donde se publicó la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario, integrado por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, en la que se incluye a los sectores cooperativistas; la Dirección Nacional de Cooperativas, como máximo organismo nacional hoy desconcentrado, a las Direcciones Provinciales y Subsecretarías Regionales del MIES, a través de este medio da a conocer sus actividades, servicios, productos e información relevante con el quehacer cooperativo.

¹¹ Asamblea Nacional Constituyente de la República del Ecuador, **Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial N° 449, Año 2008.**

3.1.2.7. Análisis de fuentes secundarias

De acuerdo a las fuentes secundarias que se manejó en el proceso de investigación de este proyecto se consideró a tres instituciones que manejan datos de población a nivel nacional y son las siguientes: el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC; la Superintendencia de Bancos y Seguros SBS y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

3.1.3. Fuentes de información primaria

3.1.3.1. Entrevistas

La entrevista, es un medio por el cual se obtiene información importante sobre el tema que está en estudio a través de una serie de preguntas esquematizadas en un formulario para ayuda de recolección de información.

Dichas entrevistas, se las realizaron a las personas pertenecientes al segmento de mercado seleccionado (comerciantes formales e informales) para conocer sobre el posicionamiento de la competencia, las necesidades de los potenciales clientes y sobre qué aspectos les gustaría pase incorpore a los servicios de una nueva cooperativa de ahorro y crédito.

3.1.3.2. Observación

La observación, es una técnica que como su nombre lo indica, consiste en observar el objeto de estudio. Se utilizaron para identificar la competencia principal, es decir, la competencia directa e indirecta, definidos como aquellos prestadores de servicios cuya demanda es alta, y el por qué de su posicionamiento actual, a través del estudio de sus principales características como: localización, servicios, precios y otros.

3.1.4. Investigación exploratoria

En base a los constantes cambios de la economía de nuestro país, la gente ha optado por considerar de a menos y disminuir su confianza en la tradicional banca ecuatoriana por lo que acontecido en la crisis bancaria de 1999; teniendo en cuenta este punto como principal aspecto, se procedió a construir las preguntas de la investigación cualitativa, teniendo en cuenta un orden lógico y además priorizando aquellas preguntas, que nos permitirán acceder a la información, la cual nos proveerán los clientes del segmento de mercado elegido.

3.1.4.1. Entrevistas

Las preguntas para las entrevistas han sido estructuradas, de acuerdo a una prioridad considerando como punto o eje esencial la confianza en el sector financiero de nuestro país, se obtuvo preguntas para la investigación cualitativa aplicada.

Investigación cualitativa;

1. ¿Actualmente utiliza los servicios de alguna institución financiera?
2. ¿Cuál es su opinión de las instituciones financieras de su localidad?
3. ¿Cuál es su opinión respecto de los servicios que presta una cooperativa de ahorro y crédito?
4. ¿Qué aspectos le gustaría que tenga la nueva cooperativa de ahorro y crédito en la localidad?
5. ¿Cómo le agradaría que se conozcan los servicios de una nueva cooperativa de ahorro y crédito en su localidad?

3.1.4.2. Realización de la investigación exploratoria.

3.1.4.2.1. Lugar de aplicación.

Una vez determinado el diseño de la investigación exploratoria, se definió los lugares en donde se procedió a realizar la investigación cualitativa. Estos lugares fueron escogidos de acuerdo al mercado meta, que en el presente caso de estudio son los sectores situados en el área más comerciales en la Parroquia Crucita.

3.1.4.2.2. Duración de la investigación.

La investigación se realizó en el lapso de seis a ocho horas, entrevistando a las personas que se encontraban en su lugar de trabajo en dichos lugares.

3.1.4.2.3. Resultados de la investigación exploratoria.

Con estos antecedentes y con la información recolectada por medio de dicha entrevista que se realizó de acuerdo a la estimación de las muestras (389 personas) las mismas que arrojó los resultados. Cuadro N° 14.

CUADRO N° 14

Percepción de Instituciones y Cooperativas en el Cantón Portoviejo.

Criterio	Buena	Mala	No conoce
	%	%	%
Percepción de las instituciones financieras dentro del Cantón.	70,00%	30,00%	0,00%
Percepción de los servicios que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito.	58,00%	28,00%	14,00%

Fuente: Entrevista realizada por Ángela Pinargote a los habitantes de la Parroquia Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

Los resultados del cuadro N°14, indican que existe un alto porcentaje de una buena percepción de los servicios que prestan las instituciones financieras en general y por otro lado las cooperativas de ahorro y crédito; además que hay un mínimo porcentaje de los entrevistados que desconoce los servicios que prestan dichas instituciones y como lo supieron expresar existe desinformación sobre las cooperativas de ahorro y crédito y de servicios que estas prestan.

De manera similar, también se trató sobre uso de los servicios que prestan las instituciones financieras (bancos, cooperativas de ahorro y crédito y mutualistas de la zona) y el porcentaje de agrado de las personas de la localidad por pertenecer a una nueva cooperativa de ahorro y crédito que se adapte a las necesidades propias del sector. Cuadro N°15.

CUADRO N° 15

Uso de los servicios de las instituciones financieras y el porcentaje de agrado de las personas de la localidad por pertenecer a una nueva cooperativa de ahorro y crédito.

Criterio	Si	No
	%	%
Usó los Servicios de una institución financiera	58%	42%
Socio de una cooperativa de ahorro y crédito	64%	36%

Fuente: Entrevista realizada por Ángela Pinargote a los habitantes de la Parroquia Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

Los resultados que refleja el cuadro N°15, indica que existe un porcentaje del 58% que utilizan los servicios de las instituciones financieras de la localidad, pero los principales limitantes para acceder a estos servicios se refieren principalmente a los altos intereses, documentación excesiva e innecesaria según el cliente para poder tener acceso a un crédito y además que se reitera el criterio de buscar una solución alterna a las fuentes de financiamiento tradicionales de forma inmediata.

Adicionalmente se pudo evidenciar el agrado mayoritario del segmento poblacional compuesto por comerciantes formales e informales que habitan en esta parroquia, con un buen porcentaje de aceptación (64%) sobre el tema de “pertener a una nueva cooperativa de ahorro y crédito”.

Esta investigación, facilitó la elaboración de la encuesta que fue aplicada posteriormente en el procedimiento de la investigación concluyente, ya que aportó con datos básicos y ayudó a tener una comprensión más amplia del problema a tratar.

3.1.4.3. Observaciones

Para realizar las observaciones se tomó en cuenta los siguientes objetivos:

- Identificar los principales competidores ubicados en las posibles zonas a situarse la nueva cooperativa de ahorro y crédito.
- Determinar los servicios que cuentan con una mayor demanda por parte de los clientes en las instituciones financieras observadas.
- Establecer los precios de los servicios de la competencia de acuerdo a lo que determina la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Identificar ventajas competitivas que pudieran generar aceptación por parte de los clientes hacia estas instituciones.

3.1.4.3.1. Procedimiento y conclusiones de la observación.

Con la intención de obtener la información esperada de esta investigación se siguieron los siguientes pasos:

- Se decidió observar y recolectar información al 50% de las cooperativas de ahorro y crédito, bancos y mutualistas que operan en el Cantón

Portoviejo Provincia Manabí, información brindada por la SBS y SEPS, cabe señalar que existe una cooperativa de ahorro y crédito situada en la Parroquia Crucita.

Se decidió recolectar información desde la parte de servicio al cliente y cuáles son las expectativas de cada una de las instituciones, con el procedimiento explicado y ejecutado se obtuvieron las siguientes conclusiones:

– Del 50% de las instituciones financieras observadas, entre cooperativas de ahorro y crédito, bancos y mutualistas que operan en el Cantón Portoviejo concluye que el horario de atención es de la siguiente manera:

- De lunes a viernes: 09:00 a 17:00, horas tanto cooperativas de ahorro y crédito, bancos y mutualistas.
- Sábados: 09:00 a 14:00 horas, sólo bancos que se encuentran en los centros comerciales de la ciudad.
- Los días domingo y feriados las cooperativas de ahorro y crédito, bancos y mutualistas en su mayoría se manejan mediante el sistema de cajeros automáticos que se encuentran en las afueras de las agencias o en lugares determinados por las mismas entidades.

– El servicio que más se solicita o demanda es el que se encuentra directamente relacionado con los préstamos o créditos.

– Como conclusión de la observación, se puede decir que la mayor ventaja competitiva de las instituciones financieras cooperativistas es la antigüedad, confianza, liquidez, celeridad en los créditos que brindan al cliente para que acudan a ellos para solicitar los servicios financieros.

3.1.5. Investigación descriptiva concluyente

Para la continuación del estudio se definió que en el procedimiento de investigación, se aplicará una investigación descriptiva, basada en algunos datos obtenidos en la investigación exploratoria.

3.1.5.1. Estimación de la población y tamaño de la muestra.

3.1.5.1.1. Estimación de la población.

El segmento poblacional, seleccionado en base al cual se realizó las investigaciones y definiciones generales del negocio tienen las siguientes características:

Segmentación ocupacional:

Gran grupo 1: Trabajadores de servicios; compradores y vendedores de comercios (al por mayor y al por menor) y mercados.

Subdivisión:

1.1: Comercio al por mayor, excepto el comercio manufacturero.

1.2: Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos y motocicletas.

Segmentación por la rama de actividad económica:

Grupo A: Comercio al por mayor y al por menor, compra - venta de en lo relacionado a la agricultura, ganadería, caza y silvicultura.

Subdivisión:

A.1: Comercio al por mayor y en comisión, excepto el comercio de vehículos y motocicletas.

A.2: Comercio al por menor, excepto el comercio de reparación de efectos personales y enseres domésticos.

Segmentación geográfica:

Localización: población económicamente activa de la Parroquia Crucita.

Se tomó datos proyectados de la población económicamente activa (PEA) y la segmentación por la rama de actividad económica, proporcionadas por INEC Censo de Población y de Vivienda del 2010, y adicionalmente la información obtenida de estudios recientes para la provincialización del Cantón Portoviejo.

3.1.5.1.2. Tamaño de la muestra.¹²

El Cantón Portoviejo, cuyo número de habitantes se refleja en el cuadro N°16 según la información proporcionada por el INEC de acuerdo a la proyección del 2010 hasta el 2019. En lo que va del periodo de aplicación del proyecto, el Cantón Portoviejo cuenta con 289.346 habitantes y con una población rural de 14.050 habitantes en la parroquia de Crucita.

CUADRO N° 16
Crecimiento Poblacional de la Ciudad de
Portoviejo desde el 2010 hasta el 2020

Año	Población (Hab) tasa 1.5%
2010	280.029
2011	284.229
2012	288.492
2013	292.820
2014	297.212
2015	301.670
2016	306.195
2017	310.788
2018	315.450
2019	320.182
2020	324.985

Fuente: Estudio realizado por el INEC año 2010, proyección del crecimiento poblacional. Quito – Ecuador.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

¹² **Douglas A. Lind**, Estadística para la Administración y Economía, 3 Edición, Editorial MG Hill, Capítulo VII, Pág. 129.

Para definir el tamaño de la muestra de la población a evaluar se aplicó la siguiente fórmula:

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

Donde: n= Tamaño de la muestra
N= Población rural de Crucita (14.050)
E= Error admisible (0.05)

$$n = \frac{14.050}{(0.05)^2(14000 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{14000}{35.99}$$

n = 388.99 ≈ 389 Personas que debo encuestar.

3.1.5.2. Diseño de contenidos de la investigación

Para el diseño de los contenidos de la investigación se tomó como base los diferentes resultados de la investigación cualitativa exploratoria, definiendo como contenidos principales de la investigación los siguientes aspectos:

- Montos de crédito
- Plazos de pago
- Garantías solicitadas
- Tasas de interés anual
- Formas de pago
- Canales de distribución
- Usos de crédito
- Necesidad de préstamos por parte del cliente

– Características y calidad del servicio

Estos aspectos fueron escogidos, tomando en cuenta lo que el cliente busca en el momento de adquirir un servicio financiero y alrededor de estas se analizaron los tipos de servicios que deberá entregar la nueva cooperativa de ahorro y crédito.

3.1.5.3. Diseño del formato de la encuesta

Para la elaboración del diseño de la encuesta se tomó en cuenta los resultados obtenidos en la investigación cualitativa, permitiéndonos elaborar una encuesta con el fin de analizar la demanda que pretendemos captar y la aceptación como idea clave. El formato de la encuesta se lo puede ver en el Anexo N°1.

3.1.5.4. Diseño del diccionario de códigos

El Diseño del Diccionario de Códigos consiste en asignar un código (número de identificación) a cada respuesta posible para el registro de los datos y la determinación de la posición en una de sus columnas que ocupará el código.

3.1.5.5. Diseño de la base de datos

La base de datos constituye una serie organizada de datos, relacionados entre sí, para su tratamiento, procesos de cálculos, posterior; así luego de definir el directorio, con los datos proporcionados. El diseño de la base de datos es el resultado de la codificación de las respuestas a cada pregunta del formato de encuesta.

3.1.5.6. Diseño del análisis y presentación de resultados

En el análisis y la presentación de resultados, se tomó en cuenta para la preparación, las tareas de editar, transcribir, verificar y procesar. En este momento de la investigación de mercado, se revisaron y corrigieron las informaciones, los datos se transcribieron cargándose a una computadora en una hoja de Excel para ser tabulados y graficados los resultados; la verificación aseguró que los datos de los cuestionarios originales se transcriban con exactitud; el procesamiento adecuado de soporte y análisis estadístico lo cual permita tomar buenas decisiones.

3.2. Trabajo de recolección de datos

En el trabajo de recolección de datos, se incluyó un equipo de tarea. Para esta actividad se establecieron los siguientes puntos:

- Se encuestó a un total de 389 personas aleatoriamente. Las encuestas se realizaron a personas que trabajan en el sector formal e informal de la Parroquia Crucita.
- La localización del sector del comercio formal e informal de la Parroquia Crucita, se encuentra situado en los alrededores del sector de los Arenales Calle Principal malecón y la calle 25 de Diciembre diagonal a la vía que conduce tanto al norte como al sur de la Parroquia Crucita.

3.3. Análisis y presentación de resultados

ENTREVISTA

Entrevista previa (Investigación Exploratoria) dirigida al Sector Comercial Formal e Informal de la Parroquia Crucita.

1.- ¿Actualmente utiliza los servicios de alguna Institución Financiera?

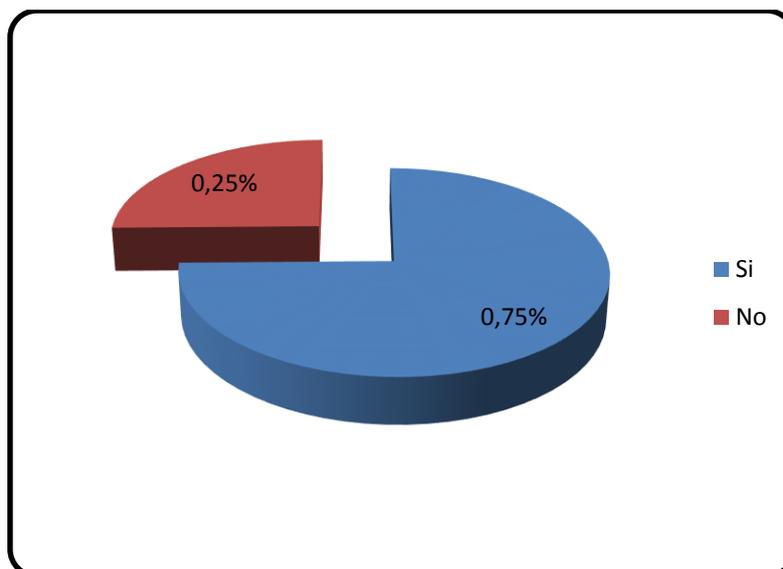
CUADRO Nº 1

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	291	75
No	98	25
TOTAL	389	100

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO Nº 1



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

El 75% de los habitantes encuestados respondieron que si utilizan los servicios en una institución financiera, mientras el 25% respondió que no utiliza los servicios financieros de alguna institución. Así se puede apreciar en el cuadro N° 1 y gráfico N°1.

Por tal razón, se entiende que la mayoría de las personas si utilizan los servicios financieros para realizar alguna actividad económica sea esta formal o informal lo que evidencia que el mercado de estudio se encuentra apto para poder desarrollar el proyecto de la nueva cooperativa de ahorro y crédito. Pero por otra parte la mayoría no los utiliza por la desconfianza, desconocimiento o la falta de parte de las instituciones financieras al no poder llegar a todos los sectores que pueden requerir de los servicios financieros.

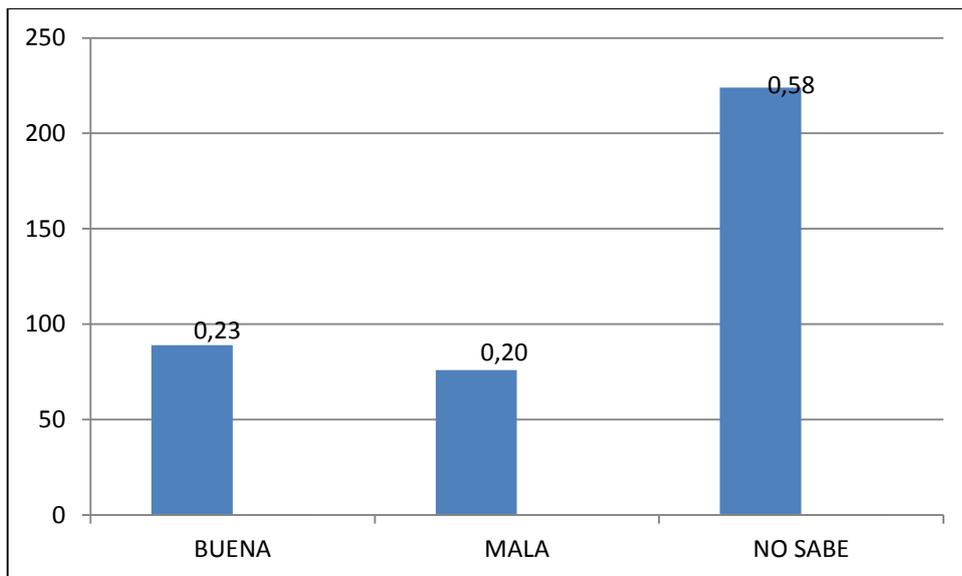
2.- ¿Cuál es su opinión de las Instituciones Financieras de su localidad?

CUADRO Nº 2

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Buena	89	23
Mala	76	19
No Sabe	224	58
TOTAL	389	100

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO Nº 2



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

A la pregunta planteada el 58% no sabe o no puede dar una opinión acerca de la institución financiera que existe en su localidad, mientras con el 19% contestaron que es mala, el 23% contestó que es buena. Así se puede apreciar en el cuadro N° 2 y gráfico N° 2.

Ante las respuestas obtenidas se puede determinar que la institución financiera de la localidad no ha realizado las estrategias de marketing correspondientes para poderse a dar a conocer en el mercado local, lo cual influye mucho en la captación de clientes y la satisfacción del mismo.

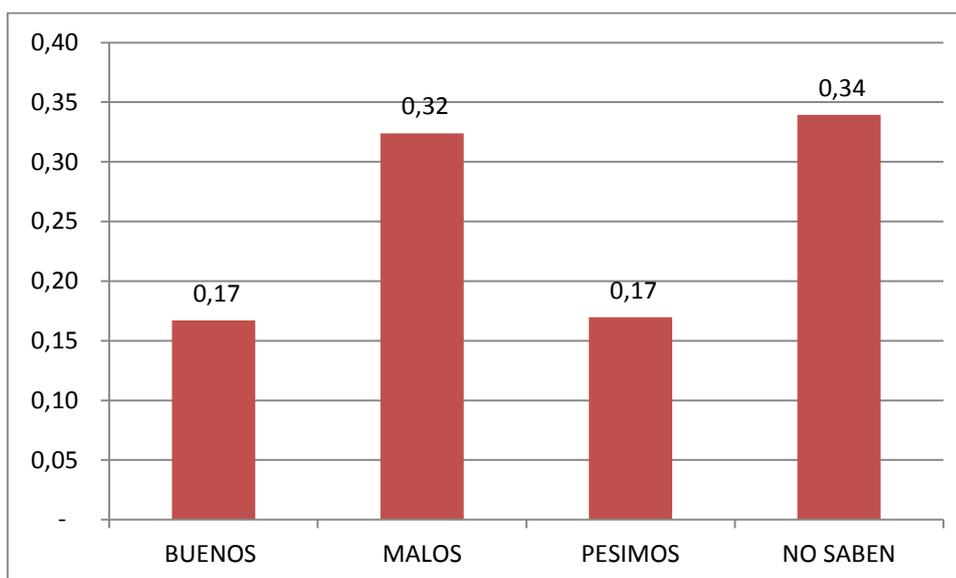
3.- ¿Cuál es su opinión acerca de los servicios que presta una Cooperativa de Ahorro y Crédito?

CUADRO Nº 3

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Buenos	65	17
Malos	126	32
Pésimos	66	17
No Saben	132	34
TOTAL	389	100

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO Nº 3



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

Con el 34% de los habitantes encuestados respondieron que no saben acerca de los servicios que ofrece una cooperativa de ahorro y crédito, mientras el 32% respondió que son malos, el 17% contestó que son pésimos y el 17% restante contestó que son buenos. Así se puede apreciar en el cuadro N° 3 y gráfico N°3.

Por lo que puede apreciar que la mayoría de las personas no saben cuáles son los servicios que ofrecen las cooperativas ahorro y crédito, esto se debe al poco interés y la poca transmisión acerca de los servicios que prestan y las ventajas que es de pertenecer al sector cooperativo.

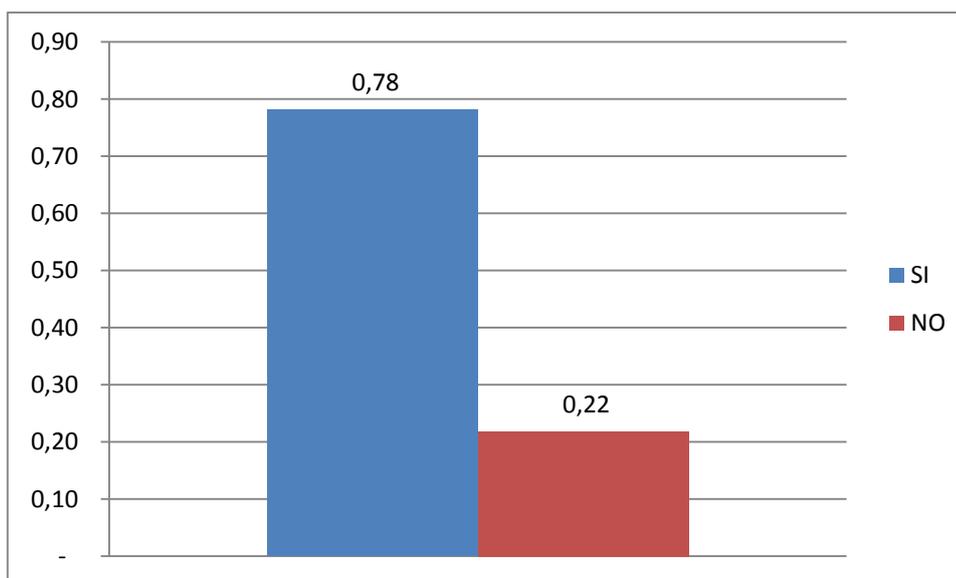
4.- ¿Le agradaría que se Forme una Cooperativa de Ahorro y Crédito en su localidad?

CUADRO Nº 4

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	304	78
No	85	22
TOTAL	389	100

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO Nº 4



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

De acuerdo a la pregunta planteada el 78% respondieron que si le agradaría que se forme una nueva cooperativa, mientras el 22% respondió que no le agradaría. Así se puede apreciar en el cuadro N° 4 y gráfico N° 4.

La mayoría de las personas no le desagradó la noticia de que se desee formar una cooperativa de ahorro y crédito, lo cual les facilita el ahorro de tiempo y dinero para realizar sus gestiones referentes a sus actividades comerciales, además de la confianza que les brindara tener una cooperativa propia de la localidad.

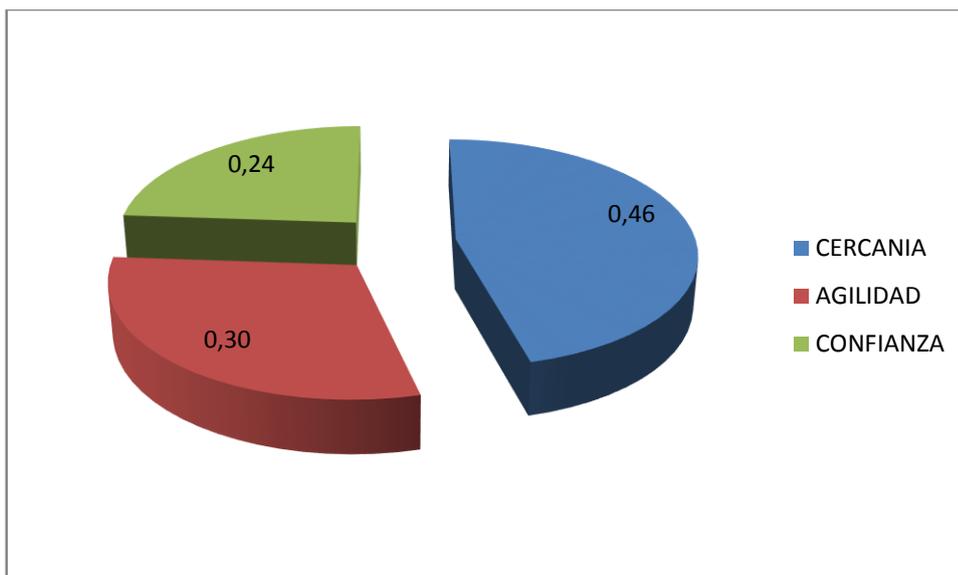
5.- ¿Porque aspectos le gustaría pertenecer a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito en su localidad?

CUADRO Nº 5

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Cercanía	179	46
Agilidad	117	30
Confianza	93	24
TOTAL	389	100

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO Nº 5



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

De acuerdo a la pregunta el 46% respondieron que les gustaría pertenecer por la cercanía, el 30% contestó por la agilidad, el 24% por la confianza. Así se puede apreciar en el cuadro N° 5 y gráfico N° 5.

Ante la repuesta planteada la mayoría de las personas tienen buenos aspectos acerca de la nueva cooperativa, ya que sería propia del lugar, lo cual les brindara confianza, seguridad, agilidad y celeridad lo cual les permitirá ahorrarse trámites engorrosos y la lejanía.

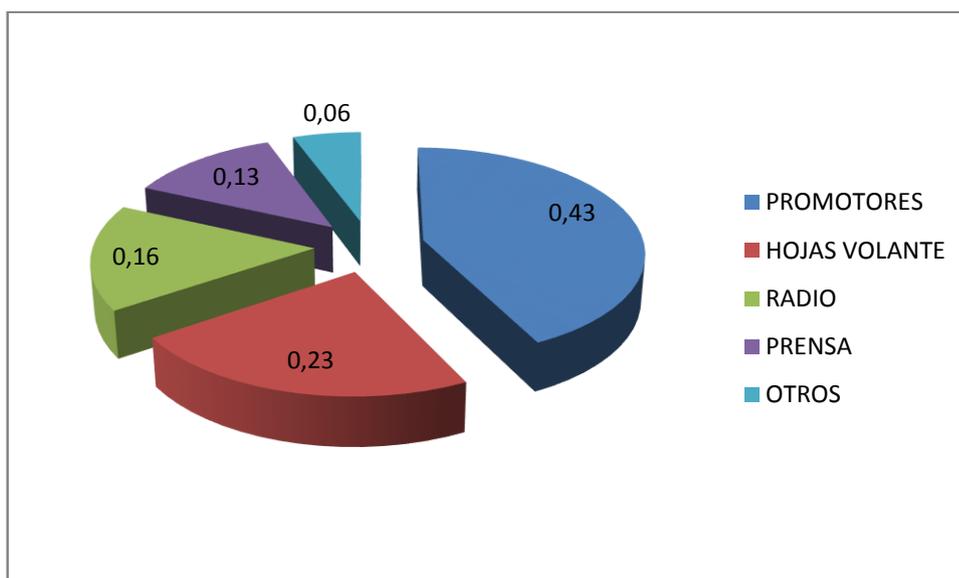
6.- ¿Cómo le agrada que se dé a conocer los Servicios de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en su localidad?

CUADRO Nº 6

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Promotores	166	43
Hojas volante	89	23
Radio	63	16
Prensa	49	13
Otros	22	6
TOTAL	389	100

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO Nº 6



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

El 43% de los habitantes encuestados respondieron que les gustaría conocer los servicios que ofrece la cooperativa por medio de promotores, el 23% por hojas volantes, el 16% por radio, el 13% y el 6% por otros medios de comunicación. Así se puede apreciar en el cuadro N° 6 y gráfico N° 6.

De acuerdo a las respuestas obtenidas los habitantes de la parroquia crucita tienen buenas expectativas acerca de cómo se desean que se hagan conocer los servicios que brindará la nueva cooperativa, lo cual es beneficioso para el proyecto ya que tendrá y/o contará con las pautas necesarias para poder llegar al mercado local y poder captar la mayor cantidad de clientes que implicara en el crecimiento de la cooperativa de ahorro y crédito.

ENCUESTA

Encuesta (Investigación Descriptiva) dirigida al Sector Comercial Formal e Informal de la Parroquia Crucita.

1.-Mencione las Cooperativas de Ahorro y Crédito que usted conoce en el Cantón Portoviejo.

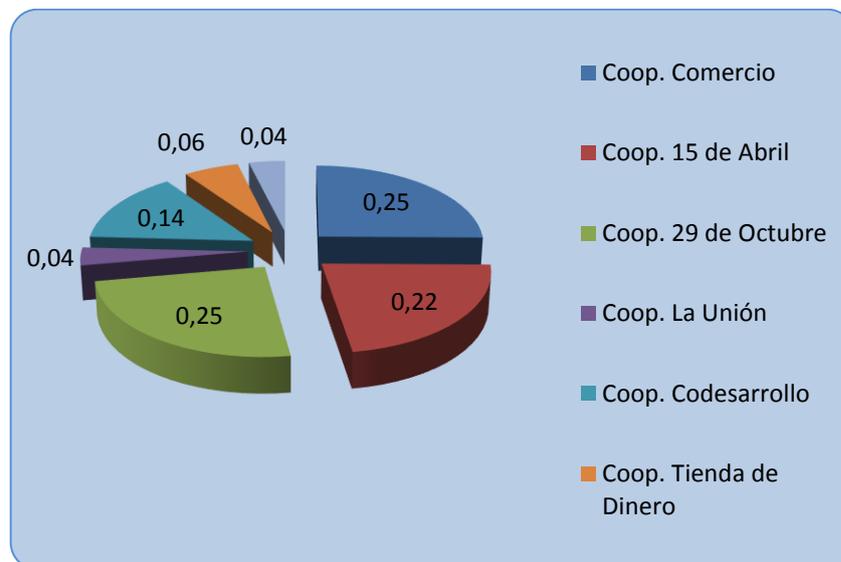
CUADRO Nº 1

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Coop. Comercio	98	25
Coop. 15 de Abril	87	22
Coop. 29 de Octubre	96	25
Coop. La Unión	14	4
Coop. Codesarrollo	56	14
Coop. Tienda de Dinero	23	6
Coop. San Placido	15	4
TOTAL	389	100

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO Nº 1



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

Como se puede apreciar en la tabulación de las encuestas realizadas los habitantes de la Parroquia Crucita, si conocen algunas de las cooperativas de ahorro y crédito que existen en el Cantón Portoviejo. Así se puede apreciar en el cuadro N° 1 y gráfico N° 1.

Por tal razón, se entiende que la mayoría de las cooperativas solo se enfocan en el área urbana del Cantón Portoviejo pero no se enfocan en darse conocer en zonas rurales por medio de promotores o publicidad, que les permita penetrar en el mercado que aún no cuentan con algún tipo de servicio financiero.

2.- Es usted socio de alguna de las Cooperativas antes mencionadas?

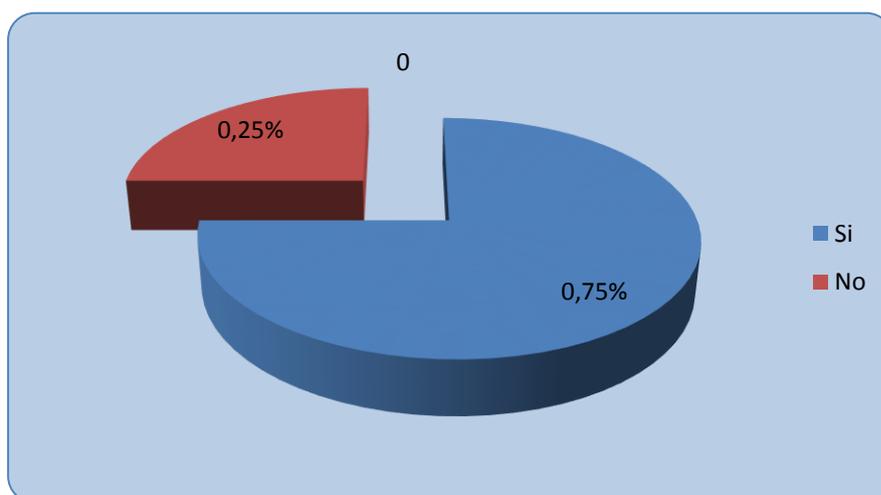
CUADRO Nº 2

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	290	75
No	98	25
TOTAL	388	100

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO Nº 2



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

De acuerdo a la pregunta planteada el 75% de los habitantes encuestados respondieron que si pertenecen a una institución financiera y el 25% respondieron que no pertenecen. Así lo podemos apreciar en el cuadro N° 2 y gráfico N° 2.

Lo cual indica que las personas si están interesadas en pertenecer a una entidad financiera por los beneficios que les brindaría, y además por estar cerca de su domicilio lo cual les ayudara a realizar sus labores tanto comerciales y personales.

3.- En caso de pertenecer a una Cooperativa de Ahorro y Crédito:

A.- De Cuáles?

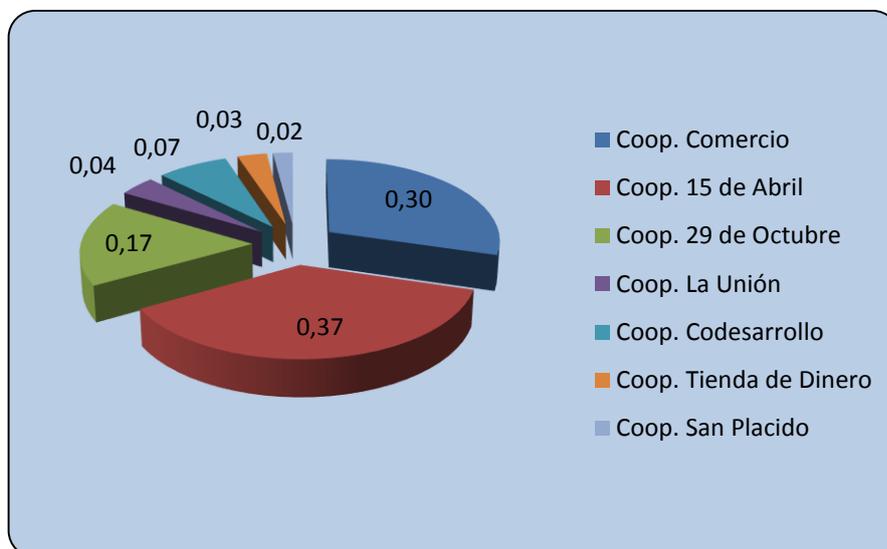
CUADRO Nº 4

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Coop. Comercio	115	30
Coop. 15 de Abril	145	37
Coop. 29 de Octubre	65	17
Coop. La Unión	15	4
Coop. Codesarrollo	29	7
Coop. Tienda de Dinero	12	3
Coop. San Placido	8	2
TOTAL	389	100

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO Nº 3



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

De acuerdo a la pregunta planteada el 30% de los habitantes encuestados respondieron que pertenecen a la cooperativa comercio, el 37% a la cooperativa 15 de abril, el 17% a la cooperativa 29 de octubre, el 4% a la cooperativa la unión, el 7% a la cooperativa codesarrollo, el 3% a la cooperativa tienda de dinero, el 2% a la cooperativa san placido. Así lo podemos apreciar en el cuadro N° 3 y gráfico N° 3.

Ante las respuestas obtenidas podemos apreciar que los habitantes pertenecen a dos cooperativas que son las de mayor confianza dentro de la población del área urbana del Cantón Portoviejo. Debido a que estas les brindan seguridad, confianza, agilidad en los procesos de gestión en lo referente a créditos. Mientras la una minoría se encuentra o pertenece en otras cooperativas del sector urbano por lo que se puede observar mediante la encuesta no tienen mucha acogida dentro de los habitantes.

B.- Que les gusta de dichas Cooperativas?

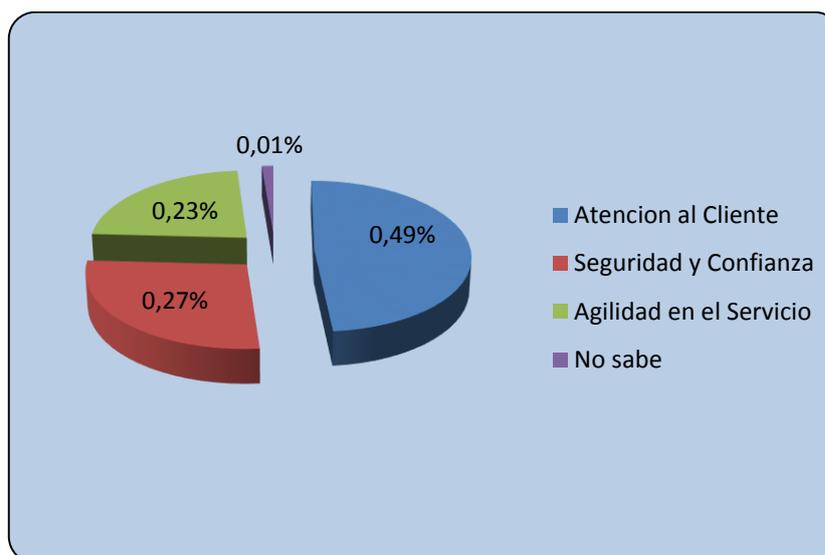
CUADRO N° 4

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Atención al Cliente	189	49
Seguridad y Confianza	106	27
Agilidad en el Servicio	89	23
No sabe	5	1
TOTAL	389	100

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO N° 4



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

Ante las respuestas obtenidas el 49% de los habitantes les gusta la atención al cliente, el 27% les gusta que le brinden seguridad y confianza, el 23% les gusta la agilidad en el servicio y el 1% no sabe acerca que le gustaría de las cooperativas. Así lo podemos apreciar en el cuadro N° 4 y grafico N° 4.

Las respuestas de las obtenidas podemos decir que los habitantes les gusta que sean atendidos correctamente, que les brinden seguridad y confianza, que se le de agilidad a los tramites ingresados o los tramites que se vallan a realizar en dichas cooperativas, lo cual demuestra que el tema del clientes es un factor muy importante ya que de ahí parte la buena acogida que puede tener una cooperativa de ahorro y crédito o una entidad bancaria.

C.- Que les disgusta o molesta de dichas Cooperativas?

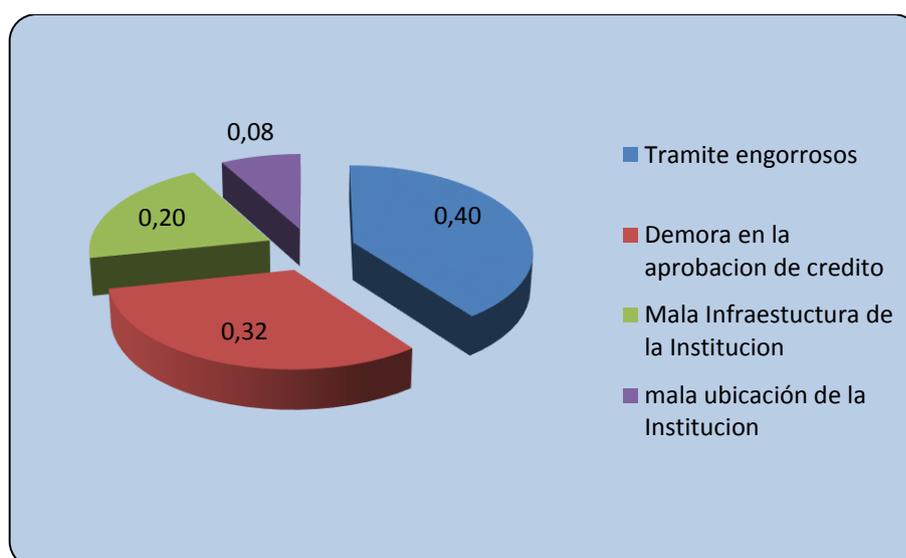
CUADRO Nº 5

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Tramite engorrosos	155	40
Demora en la aprobación de crédito	124	32
Mala Infraestructura de la Institución	79	20
Mala ubicación de la Institución	31	8
TOTAL	389	100

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO Nº 5



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

El 40% de los encuestados respondieron que les molesta los trámites engorrosos, el 32% la demora en la aprobación de crédito, el 20% la mala infraestructura de la institución y el 8% la mala ubicación de la institución. Así lo podemos apreciar en el cuadro N° 5 y grafico N° 5.

Por lo que se puede apreciar que la mayoría de las personas no les gusta tanto papeleo que dificulta el acceso algún producto financiero, seguido por la demora ya que en algunas instituciones es un calvario para la aprobación de un crédito, sin decir la mala infraestructura que tienen ya que esto les dificulta el proceso de gestión de sus créditos o tramites a realizar en las cooperativas. De manera que al cliente se le debe prestar y atender lo mejor posible en cada visita que realice a la cooperativa para que se lleve una buena imagen de satisfacción.

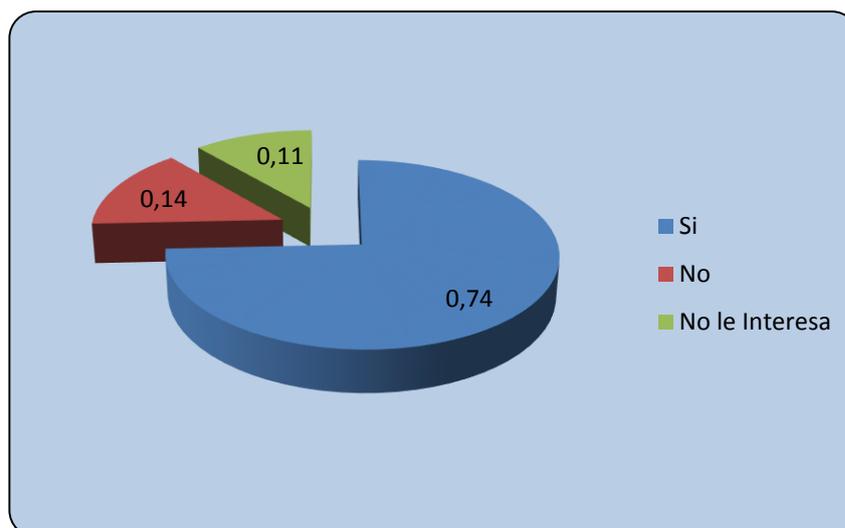
4.- Le interesaría acceder a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito de acuerdo a sus necesidades?

CUADRO Nº 6

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	289	74
No	56	14
No le Interesa	44	11
TOTAL	389	100

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO Nº 6



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

El 74% de los encuestados respondieron que si les interesaría acceder a una nueva cooperativa de ahorro y crédito, el 14% respondió que no y el 11% respondió que no le interesa. Así lo podemos apreciar en el cuadro N° 6 y gráfico N° 6.

Ante las respuestas obtenidas se puede apreciar que la mayoría de la población de la parroquia crucita si está interesada en acceder a una nueva cooperativa en este caso sería la que se presenta en el presente proyecto, debido a las facilidades que tendrían al acceso de los diferentes productos que ofertara la nueva cooperativa de ahorro y crédito.

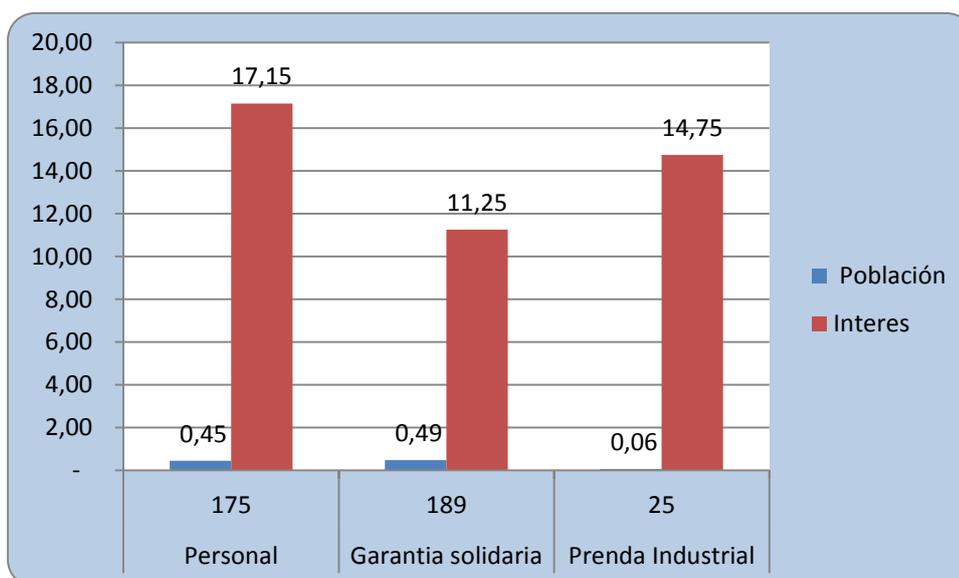
5.- De la Cooperativa que usted utiliza o utilizo en los últimos años, señale el tipo de garantía exigida y la tasa de interés anual aplicada:

CUADRO Nº 7

OPCIONES	FRECUENCIA	%	INTERÉS
Personal	175	45	17,15
Garantía Solidaria	189	49	11,25
Prenda	25	6	14,75
TOTAL	389	100	-

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO Nº 7



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

El 45% de los encuestados respondieron que el tipo de garantía que presentaron fue personal, con una tasa de interés del 17,17%, el 49% presentaron una garantía solidaria con una tasa de interés del 11,25% y el 6% presento una garantía prendaria con una tasa de interés del 14, 75%. Así lo podemos apreciar en el cuadro N° 7 y gráfico N° 7.

Como se puede apreciar la mayoría de las personas que han realizado un tipo de crédito en las instituciones financieras han tenido que pasar por los múltiples filtros que saben tener las instituciones financieros, entre ellos las garantías y las tasas de interés, lo cual a muchas personas no les facilita el proceso para la obtención del un crédito sea para capital de trabajo o consumo, de manera que el sistema financiero debería de aliviar la forma de prestar créditos sin tanto tramites y papeleos que resulta fastidiosos y una pérdida de tiempo.

6.- Señale el grado de importancia que tiene para usted cada uno de los siguientes aspectos del servicio de una Cooperativa de Ahorro y Crédito:

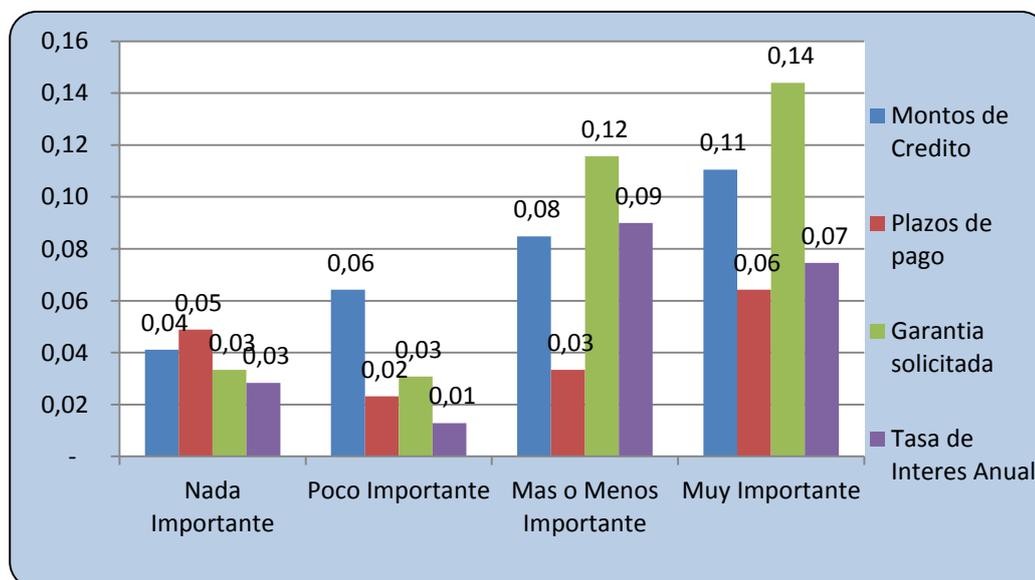
CUADRO Nº 8

Opciones	Nada importante		Poco importante		Más o menos importante		Muy importante		Total Frec.	Total %
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Montos de crédito	16	4	25	6	33	8	43	11	117	30
Plazos de pago	19	5	9	2	13	3	25	6	66	17
Garantía solicitada	13	3	12	3	45	12	56	14	126	32
Tasa de interés anual	11	3	5	1	35	9	29	7	80	21
Total	59	-	51	-	126	-	153	-	389	100

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO Nº 8



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

Ante la pregunta planteada el 4% considera nada importante al monto de crédito, el 5% considera nada importante a los plazos de pago, el 3% considera nada importante a la garantía solicitada, el 3% considera nada importante la tasa de interés anual. El 6% considera poco importante el monto de crédito, el 2% considera poco importante los plazos de pagos, el 3% considera poco importante la garantía solicitada y el 1% considera poco importante la tasa de interés anual.

El 8% considera más o menos importante los montos de créditos, el 3% considera más o menos a los plazos de pagos, el 12% considera a la garantía solicitada y el 9% considera más o menos importante a la tasa de interés. El 11% considera muy importante los montos de créditos, el 6% considera importante los plazos de pago, el 14% considera muy importante la garantía solicitada y el 7% considera a la tasa de interés anual muy importante.

Ante las repuestas obtenidas se muestra un grado de confusión en lo que respecta a los aspectos del servicio que ofrece las cooperativas de ahorro y crédito, lo cual indica que las personas no tienen bien definido los aspectos más importantes al momento de realizar un crédito por lo cual genera malestar y decepción de aquellos que se presentan a una cooperativa, por tal motivo la nueva cooperativa debe de despejar todas las inquietudes y brindar soluciones inmediatas a los distintos problemas que tienen sus socios, ya que esto brindara una buena imagen corporativa a la nueva cooperativa lo cual brindara la pauta para la captación de nuevos socios para la nueva cooperativa.

7.- ¿Que monto en promedio usted solicitaría para financiar las operaciones de su negocio?

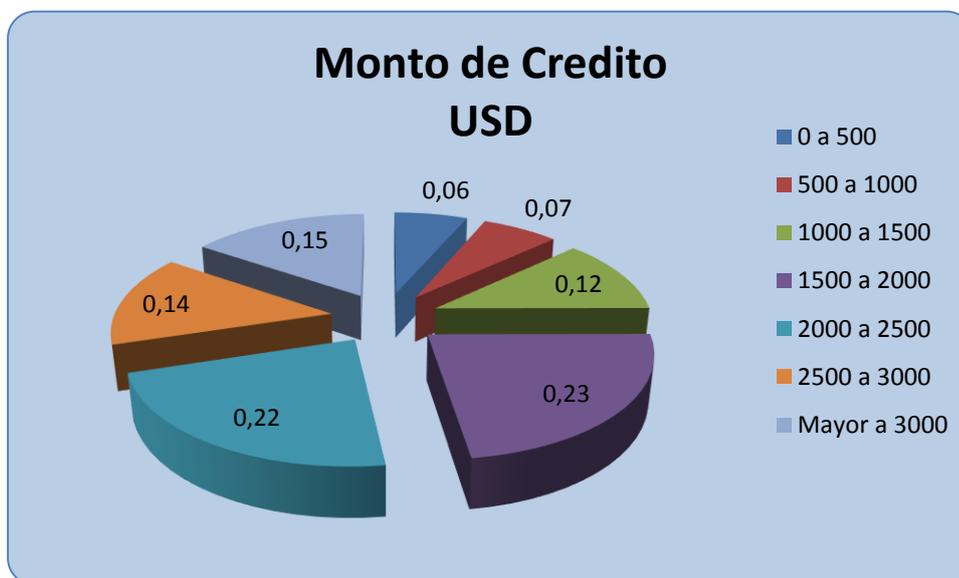
CUADRO Nº 9

Opciones	Frecuencia	%
0 a 500	25	6
500 a 1000	26	7
1000 a 1500	46	12
1500 a 2000	89	23
2000 a 2500	87	22
2500 a 3000	56	14
Mayor a 3000	60	15
TOTAL	389	100

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO Nº 9



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

El 23% de los encuestados respondió que solicitarían montos para sus negocios entre \$1.500 dólares a \$2.000 dólares, el 22% solicitaría entre \$2.000 dólares a \$2.500 dólares, el 15% solicitaría más de \$3.000 dólares, el 14% solicitaría de \$2.500 dólares a \$3.000 dólares, el 12% solicitaría \$1.000 dólares a 1.500 dólares, el 7% solicitaría de \$500 dólares a \$1.000 dólares y el 6% solicitaría \$500 dólares para financiar operaciones de su negocio. Así se puede apreciar en el cuadro N° 9 y gráfico N° 9.

Como podemos observar ante las respuestas obtenidas se puede decir que la población solicitaría un monto de \$1500 dólares a \$2.000 dólares, ya que esto les permitirá financiar las operaciones que realizan en sus negocios, sean estas tiendas, ebanistería, costura y comercio en general. Lo cual es accesible tanto para la nueva cooperativa como para la población ya que se apega a sus necesidades y requerimientos para solventar tanto la compra de materiales para la elaboración de sus productos o la compra de insumos que permitan terminar los productos.

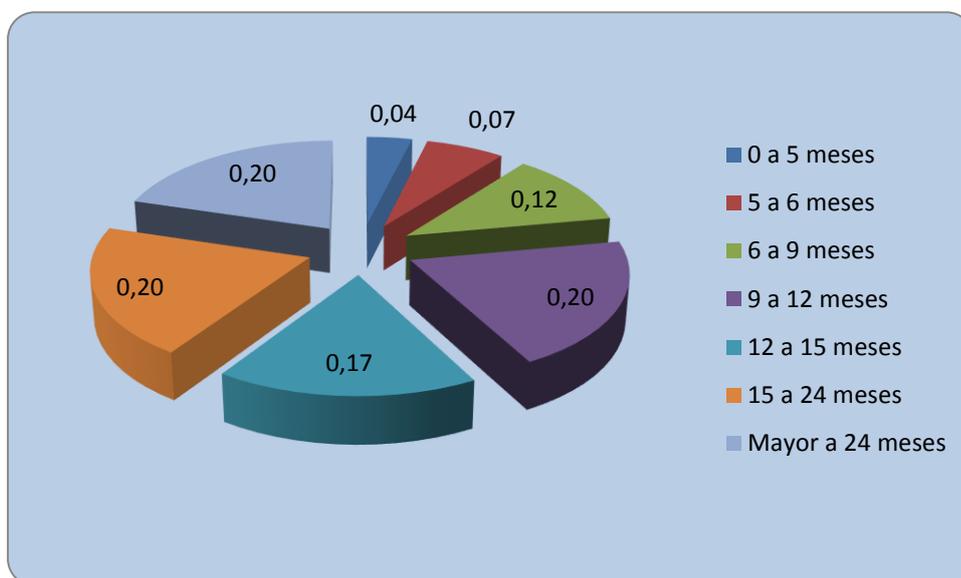
8.- ¿Qué plazo considera conveniente para pagar de forma cómoda un crédito?

CUADRO N° 10

Opciones	Frecuencia	%
0 a 5 meses	15	4
5 a 6 meses	26	7
6 a 9 meses	45	12
9 a 12 meses	78	20
12 a 15 meses	67	17
15 a 24 meses	79	20
Mayor a 24 meses	79	20
TOTAL	389	100

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO N° 10



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

De acuerdo a la encuesta realizada el 20% considera conveniente el plazo entre 9 a 12 meses o mayor a 24 meses, el 12% de 6 a 9 meses, el 7% de 5 a 6 meses y con el 4% de cero a 5 meses . Así se puede apreciar en el cuadro N° 10 y gráfico N° 10.

Ante las respuestas obtenidas la mayoría de la población considera conveniente realizar los pagos de su crédito a largo plazos debido a la rentabilidad que pueden tener en el momento de realizar la inversión con el crédito desembolsado, por lo cual hay que tener en cuenta la comodidad del cliente en lo que concierne al plazo de los créditos que se pretendan realizar en la nueva cooperativa de ahorro y crédito.

9.- Para las condiciones de monto y plazo que podría en su caso solicitar?

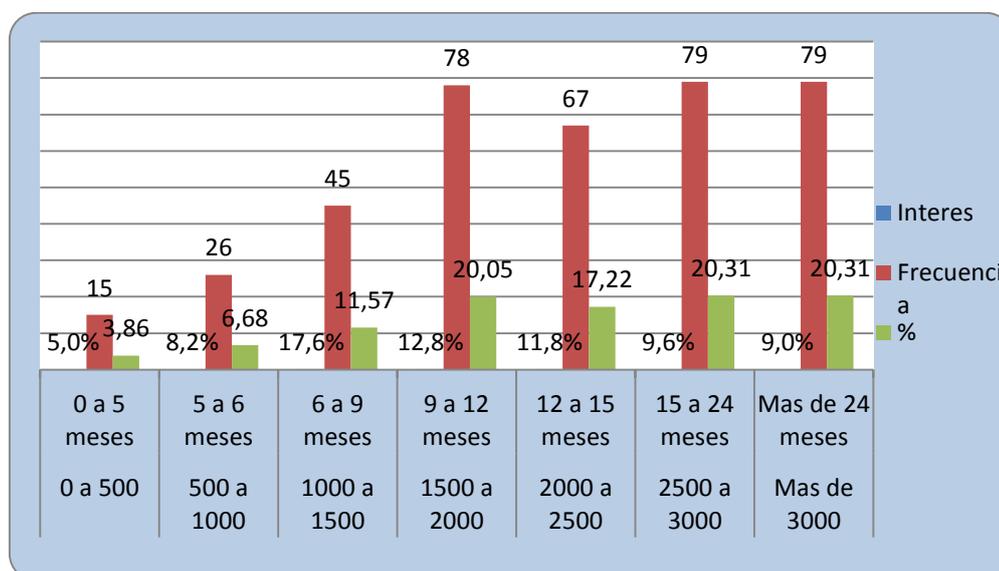
CUADRO N° 11

Monto	Plazo	Interés	Frecuencia	%
0 a 500	0 a 5 meses	5,0%	15	3,86
500 a 1000	5 a 6 meses	8,2%	26	6,68
1000 a 1500	6 a 9 meses	17,6%	45	11,57
1500 a 2000	9 a 12 meses	12,8%	78	20,05
2000 a 2500	12 a 15 meses	11,8%	67	17,22
2500 a 3000	15 a 24 meses	9,6%	79	20,31
Más de 3000	Más de 24 meses	9,0%	79	20,31
TOTAL			389	100

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO N° 11



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

El 30,31% de los encuestados respondieron que el monto a solicitar estaría entre los \$2.500 a más de \$3.000 dólares con una tasa de interés del 9,0%, el 20,05% entre \$1.500 a \$2.000 dólares con una tasa de interés del 12,8% y un plazo de 6 a 12 meses, el 17,22% solicitaría \$2.000 a \$3.000 dólares con una tasa de interés del 11,8% y con un plazo de 12 a 15 meses, el 11,57% solicitaría entre \$1.000 a 1.500 dólares con una tasa de interés del 17,6% con un plazo de 6 a 9 meses, el 6,68% solicitaría entre \$500 a \$1.000 dólares, con una tasa de interés del 8,2% y con un plazo de de 5 a 6 meses y el 3,86% solicitaría de \$500 dólares con una tasa de interés del 5% con un plazo de de 5 meses. Así se puede apreciar en el cuadro N° 11 y gráfico N° 11.

Como se puede apreciar el criterio de la población frente a los montos de préstamos, plazos y tasa de interés son muy variados, pero la mayoría respondió que los créditos que solicitarían estarían entre los \$2.500 a \$3.000 dólares en adelante aceptando la tasa de interés y el plazo de pago por los créditos, por lo cual se entiende que las personas se ajustan a los requerimientos o las políticas de las cooperativas o bancos. Por lo tanto, se debe de enfocar el monto de crédito a desembolsar, la tasa de interés y los plazos de pagos, con el fin de brindar la mayor comodidad del cliente de la nueva cooperativa.

10.-Señale con una (X) la forma de pago que preferiría utilizar?

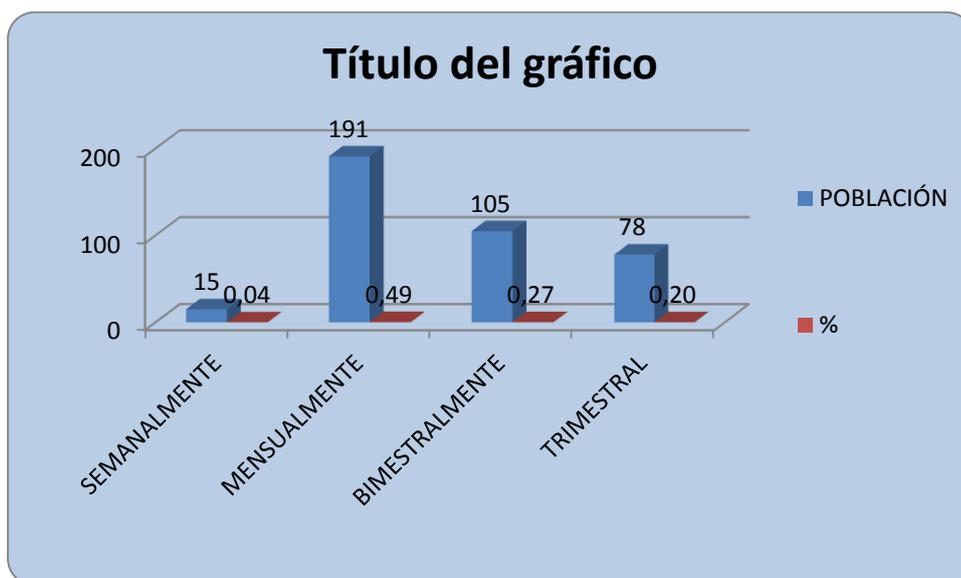
CUADRO Nº 12

Opciones	Frecuencia	%
Semanalmente	15	4
Mensualmente	191	49
Bimestralmente	105	27
Trimestral (todo al final con Interés)	78	20
TOTAL	389	100

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO Nº 12



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

El 49% de los encuestados respondieron que la forma de pago que mas preferiría utilizar es la mensualmente, el 27% considera bimestralmente, el 20% trimestralmente con el interés y capital liquidado en un solo pago. El 4% considera semanalmente. Así se puede apreciar en el cuadro N° 12 y gráfico N° 12.

De las preguntas tabuladas la mayoría de las personas prefieren la forma de pago mensualmente como se realiza habitualmente dentro del sistema financiero, de modo que en este punto no habría problema ya que los futuros socios de la nueva cooperativa se adaptarían a esta forma de pago por el desembolso de créditos que pretendan realizar.

11.- ¿Cómo le gustaría que llegue a usted la información de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito?

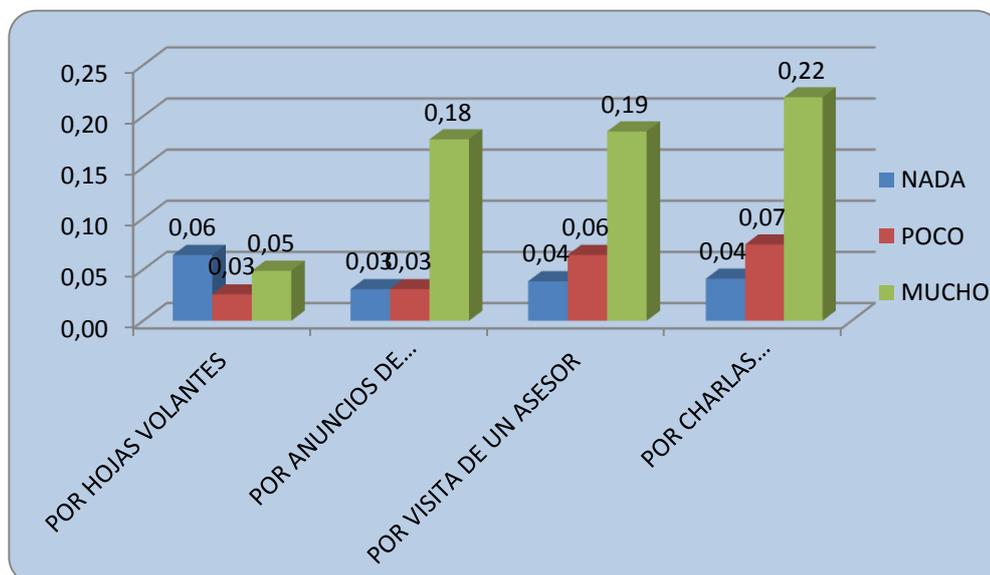
CUADRO Nº 13

ASPECTOS	Nada		Poco		Mucho		Total Frec.	Total %
	F	%	F	%	F	%		
Por hojas volantes	25	6	10	3	19	5	54	14
Por anuncios de radio local	12	3	12	3	69	18	93	24
Por visita de un Asesor	15	4	25	6	72	19	112	29
Por charlas organizadas en su sector	16	4	29	7	85	22	130	33
TOTAL							389	100

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO Nº 13



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

El 33% de los encuestados respondieron que les gustaría que la información de la nueva cooperativa sea por medio de charlas organizadas en su sector, el 29% les gustaría que fuera por medio de la visita de un asesor, el 24% por medio de anuncios de radio local y un 14% por hojas volantes. Así se puede apreciar en el cuadro N° 13 y gráfico N° 13.

Como se puede apreciar las personas desean que se organicen charlas en su sector para dar a conocer los beneficios y ventajas que les puede brindar la nueva cooperativa de ahorro y crédito, por lo que la nueva cooperativa tendrá que trabajar en este punto para dar a conocerse y poder así captar más socios.

12.- ¿Para qué destinaria usted un crédito de una Cooperativa de Ahorro y Crédito?

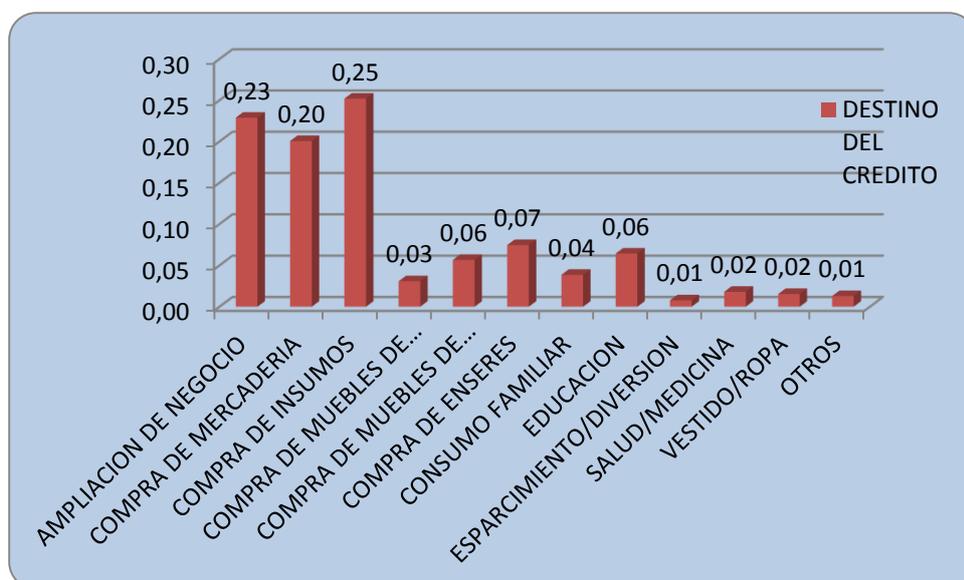
CUADRO N° 14

Opciones	Frecuencia	%
Ampliación de Negocio	89	23
Compra de Mercadería	78	20
Compra de Insumos	98	25
Compra de Muebles De Casa	12	3
Compra de Muebles De Oficina	22	6
Compra de Enseres	29	7
Consumo Familiar	15	4
Educación	25	6
Esparcimiento/Diversión	3	1
Salud/Medicina	7	2
Vestido/Ropa	6	2
Otros	5	1
TOTAL	389	100

Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO N° 14



Fuente: Censo realizado a la Población de Crucita.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

Análisis.-

De acuerdo a la encuesta realizada el 25% de los encuestados respondieron que destinan el crédito para la compra de insumos, el 23% para la ampliación de negocio, el 20% para compra de mercadería, el 7% para la compra de enseres, el 6% para gastos de ecuación y compra de muebles de oficina y la minoría los destina a otros gastos que no son relacionados con ninguna actividad económica sino más bien de consumo particular. Así se puede apreciar en el cuadro N° 14 y gráfico N° 14.

De acuerdo a la encuesta realizada las personas ocupan los créditos realizados mas para sus actividades comerciales o relacionadas con el giro de su negocio, lo que favorecería a la nueva cooperativa y a mas de eso se deberá realizar un seguimiento de la utilización del crédito otorgado con el fin de recuperar el crédito para no crear una cuenta incobrable por parte del prestamista.

3.4. Hallazgos más Importantes

Los hallazgos más importantes de la investigación de mercado realizada para este proyecto.

1. Es de vital importancia determinar que el sector comercial de la Parroquia Crucita se encuentra determinado por; la pesca, agricultura, turismo (venta de comida, hospedaje y bebida), ganadería, venta de ropa en almacenes.
2. En conciliación de dos preguntas que se enfocan al conocimiento de las cooperativas de ahorro y crédito de la localidad se puede concluir que Credifé del Banco Pichincha, además de tener un amplio mercado se encuentra establecido como marca en la mente del consumidor, y más con la particularidad que la distingue que es una sola palabra “CONFIANZA” usada como característica de servicio y como publicidad de la misma.
3. Dentro de la principal competencia de la nueva cooperativa de ahorro y crédito se tiene a la cooperativa COACMES.
4. Dentro de las características que los usuarios les gustaría que brinde un servicio de una cooperativa de ahorro y crédito se encuentra el buen servicio al cliente y la facilidad de acceso a un crédito rápido y oportuno; ya que este no lo encuentran acorde a sus expectativas en la institución que se encuentran funcionando en la parroquia.
5. El interés por acceder a una nueva cooperativa de ahorro y crédito, es muy alto, por lo cual la aceptación en el mercad, hace que en un futuro este estudio pueda ser totalmente factible si se lo focaliza primordialmente al sector en estudio.

3.5. Determinación y proyección del mercado potencial

*La preparación de proyecto busca cuantificar los comportamientos más probables de ingresos y egresos de un proyecto. Sin embargo, muchas veces el proyecto no está configurado en forma completa y debe ser formulado previamente.*¹³ En la actualidad, el sector cooperativista agrupa a un promedio de 3.5 millones de socios y mueve unos \$ 3.00 millones al año, de acuerdo a estimaciones de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador (Fecoac).¹⁴ En el cuadro N°17, se muestra la proyección de la demanda del mercado donde se inserta el proyecto.

¹³ **Nassir Sapag Chaín**, Proyectos de Inversión, Formulación y Evaluación, Editorial. Pearson Educación México, 2007. Pág. 30.

¹⁴ **Meléndez S. Ángela**, Cooperativas de Ahorro y Crédito: con buena salud pero en el laberinto de la transición, Revista Gestión, Edición 215, mayo 2012. Pág. 13.

CUADRO Nº 17

Proyección del mercado potencial Portoviejo 2010 - 2020

Año	Población total 1,5%	Área urbana 8%	*Área rural 2%	Actividades comerciales 24,95%	Sector Primario 21,63%	Sector secundario 14,63%	Sector terciario 54,66%
2010	280.029,00	223.086,00	56.943,00	69.867,24	60.570,27	40.968,24	153.063,85
2011	284.229,44	224.870,69	58.081,86	70.915,24	61.478,83	41.582,77	155.359,81
2012	288.492,88	224.884,97	59.243,50	71.978,97	62.401,01	42.206,51	157.690,21
2013	292.820,27	226.684,05	60.428,37	73.058,66	63.337,02	42.839,61	160.055,56
2014	297.212,57	228.497,52	61.636,93	74.154,54	64.287,08	43.482,20	162.456,39
2015	301.670,76	230.325,50	62.869,67	75.266,86	65.251,39	44.134,43	164.893,24
2016	306.195,82	232.168,10	64.127,07	76.395,86	66.230,16	44.796,45	167.366,64
2017	310.788,76	234.025,45	65.409,61	77.541,80	67.223,61	45.468,40	169.877,14
2018	315.450,59	235.897,65	66.717,80	78.704,92	68.231,96	46.150,42	172.425,29
2019	320.182,35	237.784,83	68.052,16	79.885,50	69.255,44	46.842,68	175.011,67
2020	324.985,09	239.687,11	69.413,20	81.083,78	70.294,27	47.545,32	177.636,85

Fuente: INEC, Datos del Cantón Portoviejo.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

* El Mercado Potencial para la puesta en marcha del proyecto es el Área Rural ya que en este se encuentra la Parroquia Crucita.

3.5.1. Cálculo y proyección de la demanda efectiva

CUADRO N° 18

Cálculo y proyección de la demanda efectiva

2010 -2020

Año	Población	Actividad comercial 24,95%	Sector de estudio 7,00%	*Rango de error admisible 0,05	Demanda potencial efectiva
2010	280.029,00	69.867	4.891	2,45	4.888
2011	284.229,44	70.915	4.964	2,48	4.962
2012	288.492,88	71.979	5.039	2,52	5.036
2013	292.820,27	73.059	5.114	2,56	5.112
2014	297.212,57	74.155	5.191	2,60	5.188
2015	301.670,76	75.267	5.269	2,63	5.266
2016	306.195,82	76.396	5.348	2,67	5.345
2017	310.788,76	77.542	5.428	2,71	5.425
2018	315.450,59	78.705	5.509	2,75	5.507
2019	320.182,35	79.885	5.592	2,80	5.589
2020	324.985,09	81.084	5.676	2,84	5.673

Fuente: INEC, Datos del Cantón de Portoviejo.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

*Rango de error admisible tomado de la muestra del proyecto.

3.6. Determinación y proyección de la oferta

CUADRO N° 19

Evolución de las captaciones y números de clientes del sistema financiero en el cantón de Portoviejo 2010.

Miles de USD \$

Entidades financieras	Captaciones	Número de clientes
	USD \$	Mar-10
Bolivariano	6.741,35	4.750
Comercial de Manabí	15.103,82	12.547
Finca	448,43	1.536
Guayaquil	20.728,56	9.139
Pacifico	23.099,50	15.478
Pichincha(Credi Fe)	48.162,68	32.531
Unibanco	171,36	955
Internacional	6.237,20	6.996
15 de Abril	34.395,03	56.509
29 de Octubre	1.819,06	13.289
Comercio	13.176,31	52.745

Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

CUADRO N° 20

Proyección de número de socios de la competencia directa (oferta total) números de socios / cooperativas y bancos

	Año	29 de octubre	Comercio	15 de Abril	Pichincha	Total de oferta
Real	2010	199,34	791,18	847,64	487,97	2.326,11
	2011	202,33	803,04	860,35	495,28	2.361,00
	2012	205,36	815,09	873,25	502,71	2.396,42
	2013	208,44	827,31	886,35	510,25	2.432,36
Año 0	2014	211,57	839,72	899,65	517,91	2.468,85
*	2015	214,74	852,32	913,14	525,68	2.505,88
Año 1	2016	217,96	865,10	926,84	533,56	2.543,47
Año 2	2017	221,23	878,08	940,74	541,57	2.581,62
Año 3	2018	224,55	891,25	954,85	549,69	2.620,35
Año 4	2019	227,92	904,62	969,18	557,93	2.659,65
Año 5	2020	231,34	918,19	983,72	566,30	2.699,55

Fuente: Investigación realizada por Ángela Pinargote.

Elaborado por: Ángela Pinargote

** Se considera para el presente proyecto como año base o año 0 al año 2014, ya que de este se tienen los datos reales del mercado, el año 2015, se lo considerará como el año de diseño, pruebas, y estudios de implementación. Para realizar el cálculo de la proyección se la realizó a cinco (5) años con el final 2020.*

CUADRO N° 21

Proyección del número de socios de la competencia directa por participación clientes bancarizados

	Año	29 de octubre	Comercio	15 de abril	Pichincha	Total de oferta sector
Real	2010	5,00	19,86	21,28	12,25	58,39
	2011	5,08	20,16	21,59	12,43	59,26
	2012	5,15	20,46	21,92	12,62	60,15
	2013	5,23	20,77	22,25	12,81	61,05
Año 0	2014	5,31	21,08	22,58	13,00	61,97
*	2015	5,39	21,39	22,92	13,19	62,90
Año 1	2016	5,47	21,71	23,26	13,39	63,84
Año 2	2017	5,55	22,04	23,61	13,59	64,80
Año 3	2018	5,64	22,37	23,97	13,80	65,77
Año 4	2019	5,72	22,71	24,33	14,00	66,76
Año 5	2020	5,81	23,05	24,69	14,21	67,76

Fuente: Investigación realizada por Ángela Pinargote.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

*Se consideró para el presente proyecto como año base o año 0 al año 2014 ya que de este se tienen los datos reales del mercado, el año 2015, se lo consideró como el año de diseño, pruebas, y estudios de implementación. Para realizar el cálculo de la proyección se la ha realizado en a cinco (5) años con el año final 2020

CUADRO N° 22

Proyección de la oferta

	Año	Total de oferta	Total de oferta sector	Margen de error 0,05%	Oferta efectiva
Real	2010	2.326,11	58,39	0,029	58,36
	2011	2.361,00	59,26	0,030	59,23
	2012	2.396,42	60,15	0,030	60,12
	2013	2.432,36	61,05	0,031	61,02
Año 0	2014	2.468,85	61,97	0,031	61,94
*	2015	2.505,88	62,90	0,031	62,87
Año 1	2016	2.543,47	63,84	0,032	63,81
Año 2	2017	2.581,62	64,80	0,032	64,77
Año 3	2018	2.620,35	65,77	0,033	65,74
Año 4	2019	2.659,65	66,76	0,033	66,72
Año 5	2020	2.699,55	67,76	0,034	67,72

Fuente: Investigación realizada por Ángela Pinargote.

Elaborado por: Ángela Pinargote

*Se consideró para el presente proyecto como año base o año 0 al año 2014, ya que de este se tienen los datos reales del mercado, el año 2015, se lo consideró como el año de diseño, pruebas, y estudios de implementación. Para realizar el cálculo de la proyección se la ha realizado en a cinco (5) años el año 2020.

3.7. Determinación de la demanda potencial no cubierta

CUADRO N° 23

Proyección de la demanda vs oferta

Año	Población	Sector de estudio 7,00%	Demanda potencial efectiva	Oferta efectiva	Demanda no cubierta
2010	280.029,00	4.891	4.893,45	58,36	4.835,09
2011	284.229,44	4.964	4.966,48	59,23	4.907,25
2012	288.492,88	5.039	5.041,52	60,12	4.981,40
2013	292.820,27	5.114	5.116,56	61,02	5.055,54
2014	297.212,57	5.191	5.193,60	61,94	5.131,66
2015	301.670,76	5.269	5.271,63	62,87	5.208,76
2016	306.195,82	5.348	5.350,67	63,81	5.286,86
2017	310.788,76	5.428	5.430,71	64,77	5.365,94
2018	315.450,59	5.509	5.511,75	65,74	5.446,01
2019	320.182,35	5.592	5.594,80	66,72	5.528,08
2020	324.985,09	5.676	5.678,84	67,72	5.611,12

Fuente: Investigación realizada por Ángela Pinargote.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

3.7.1. Estimación de la demanda cautiva a la nueva cooperativa de ahorro y crédito

Para conocer el impacto de atención basados en la estimación de la demanda no cubierta, para el cálculo de la proyección anual se consideró el 2,51% estimado de captación de clientes a nivel del Cantón de Portoviejo, además que se consideró que el crecimiento de la demanda cautiva será del 1,50%, correspondiente a la tasa de crecimiento población del Cantón de Portoviejo, con lo que la nueva cooperativa de ahorro y crédito atenderá a los siguientes usuarios como se detalla en el cuadro N° 24:

CUADRO N° 24

Cantones con más clientes bancarizados

Cantón	%
Quito	22.25%
Guayaquil	19.12%
Cuenca	5.61%
Ambato	4.30%
Loja	2.52%
Portoviejo	2.51%

Fuente: Revista Gestión Edición 216

Elaborado por: Ángela Pinargote.

CUADRO N° 25

Demanda cautiva

Años	Demanda no cubierta (población)	Porcentaje			Proyección de socios anual			
		Inicial	↑	Total	Cant. Inicial	↑	Cant. final	
0	2014	5.131,66	-	-	-	-	-	
*	2015	5.208,76	1,50%	0,00%	1,50%	78,13	-	78,13
1	2016	5.286,86	4,01%	2,51%	6,52%	212,00	132,70	344,70
2	2017	5.365,94	6,52%	2,51%	9,03%	349,86	134,69	484,54
3	2018	5.446,01	9,03%	2,51%	11,54%	491,77	136,69	628,47
4	2019	5.528,08	11,54%	2,51%	14,05%	637,94	138,75	776,69
5	2020	5.611,12	14,05%	2,51%	16,56%	788,36	140,84	929,20

Fuente: investigación realizada por ángela pinargote.

Elaborador por: Ángela Pinargote.

* Se considera para el presente proyecto como año base o año 0 al año 2014, ya que se tienen los datos reales del mercado, el año 2015, se lo considerará como el año de diseño, pruebas, y estudios de implementación. Para realizar el cálculo de la proyección se la ha realizado en a cinco (5) años con el año final 2020.

3.8. Análisis de precios

De acuerdo a la investigación realizada, en la competencia se llegó a la conclusión de que los precios en este estudio se encuentran determinados por la tasa de interés, montos de crédito a solicitarse y los plazos de pagos en el mercado tanto de las cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que actúan en el Cantón de Portoviejo.

Los precios se encuentran establecidos en primera instancia por el Banco Central del Ecuador (BCE).

En lo que concierne a la cooperativa de ahorro y crédito, en el corto plazo no se planea ofrecer el tipo de crédito comercial y de vivienda, pero en el mediano plazo se los pondrá a consideración. Cuadro N°26.

CUADRO Nº 26

Costo de crédito en el mercado financiero

Al 01 de marzo del 2014

Tipo de crédito	Plazo	Monto financiado	Interés entidad B. pichincha	Interés BCE	Valor a pagar por interés	Cuota total	Monto a pagar	*Carga financiera
Comercial	36	50.000	11,20%	11,83%	9.100,32	1.654,14	59.548,92	9.548,92
	6	600	15,18%	16,30%	26,84	104,47	627,77	27,77
Consumo	12	1.500	15,18%	16,30%	126,18	135,51	1.630,55	130,55
	18	3.000	15,18%	16,30%	373,35	187,41	3.373,5	386,26
Consumo (Vehículo)	48	11.490	15,15%	16,30%	3.901,32	390,91	18.234,41	6.744,01
Microcrédito	18	10.500	22,50%	30,50%	1.968,57	755,81	12.588,41	2088,41
Vivienda	36	5.000	10,75%	11,33%	871,68	166,34	5.871,68	988,36
	60	10.000	10,75%	11,33%	2.970,77	221,13	12.971	3.268,02

Fuente: Investigación Realizada. / Banco Pichincha

Elaborador por: Ángela Pinargote

*La carga financiera entre la sumatoria de interés, primas menos el monto líquido que recibe el cliente en la concesión. Incluye interés y primas de seguro obligatorias.

3.8.1. Proyección de precios

La proyección de precios se efectuó con base en los datos del Banco Central del Ecuador, ya que existe inestabilidad en los precios del mercado financiero en el Cantón Portoviejo, en lo que se refiere a los diferentes servicios que ofrecen, se encuentran establecidos a fecha de noviembre 2013, por el Banco Central del Ecuador, ya que no se puede proyectar más tiempo por la variación diaria de las tasas efectivas. Así como se puede apreciar en el cuadro N° 27

CUADRO N° 27

Tasas de interés a noviembre 2013*

Tasas de interés activas efectivas vigentes

Tasas referenciales		Tasas máximas	
Segmento	% Anual	Segmento	% Anual
Productivo corporativo	8.17	Productivo corporativo	9.33
Productivo empresarial	9.53	Productivo empresarial	10.21
Productivo Pymes	11.2	Productivo Pymes	11.83
Consumo	15.91	Consumo	16.3
Vivienda	10.64	Vivienda	11.33
Microcrédito acu. Ampliada.	22.44	Microcrédito acu. Ampliada.	25.5
Microcrédito Acu. Simple.	25.2	Microcrédito Acu. Simple.	27.5
Microcrédito minorista	28.82	Microcrédito minorista	30.5
Tasas de interés pasiva efectiva promedio por instrumento			
Tasas referenciales	% Anual	Tasas referenciales	% Anual
Depósito a plazo	4.53	Depósitos de ahorro	5.11
Depósitos monetarios	0.6	Depósitos de tarjetahabientes	5.65
Operaciones de reporto	0.24	-	5.35
Tasas de interés pasivas efectivas referenciales por plazo			
Tasas referenciales	% Anual	Tasas referenciales	% Anual
Plazo 30 - 60	3.89	Plazo 121 - 180	5.11
Plazo 61 - 90	3.67	Plazo 181 - 360	6.65
Plazo 91 - 120	4.93	Plazo 361 - Más	5.35
Otras tasas referenciales			
Tasa pasiva referencial	4.53	Tasa legal	8.17
Tasa activa referencial	8.17	Tasa máxima	9.33

Fuente: Investigación realizada por Ángela Pinargote.

Elaborador por: Ángela Pinargote

() Nota General: El artículo 6, del Capítulo I “Tasas de interés referenciales”, y el artículo 3 del Capítulo II “Tasas de Interés de Cumplimiento Obligatorio”, del título Sexto “Sistema de tasas de interés”, del Libro I “Política Monetaria-Crediticia”, de Codificación de Regulaciones del Banco Central del Ecuador, establece que, en caso de no determinarse las tasas de interés referenciales y máximas por segmento, para el período mensual siguiente regirán las últimas tasas publicadas por el Banco Central del Ecuador.*

3.9. Mercado meta y posicionamiento

3.9.1. Mercado meta

Por ocupación, va dirigido a trabajadores artesanales, comerciantes, vendedores y aquellas personas que realizan alguna actividad económica de acuerdo a la rama de actividad económica de la Parroquia Crucita.

3.9.2. Posicionamiento

Si se entiende que el posicionamiento busca dar una identidad a una institución, no solo basándose en los diferentes atributos de sus socios y de aquellos atributos que los potenciales socios ven en la institución, sino adicionalmente en la percepción y realidad de sus competidores más cercanos, es decir que estos atributos sí son difundidos en gran medida en el segmento de mercado al cual se atiende, añadiendo además el atributo de facilidad de acceso al servicio mismo que es la variable de mayor recurrencia al medir los aspectos positivos de una institución financiera como son las cooperativas de ahorro y crédito; que dado el nivel competitivo de otros actores de mercado, la convierten en un atributo altamente valorado.

Los ejes posicionales, es decir, el mensaje de los beneficios de acuerdo con la investigación de mercado sobre los cuales basará la estrategia de la institución son:

- a. Atención rápida al cliente
- b. Agilidad y facilidad de acceso al servicio

- c. Seguridad financiera
- d. Agilidad en el servicio con seguridad

3.10. Estrategias de comercialización y plan de comercialización.

3.10.1. Estrategias de comercialización.- la estrategia que se defina para el proyecto, deberá basarse en cuatro decisiones fundamentales que influyen individual y globalmente, en la composición del flujo de caja del proyecto.

3.10.1.1. Producto.- Por ocupación, en lo que se refiere al producto este llevará la descripción del servicio de ahorro y préstamos que ofrecerá la cooperativa de ahorro y crédito dirigida a los siguientes sectores considerados como mercado meta.

Estrategia: Seguir al mercado de acuerdo a la oferta – demanda del sector.

3.10.2. Plan de comercialización.- es el conjunto de actividades realizadas o a realizar por la empresa para lograr que el bien o servicio que oferte esté al alcance de los consumidores.

3.10.2.1. Publicidad.- constituye en la presentación no personal de un bien o servicio por medio de mensaje a través de un medio de comunicación de masas con el objeto de motivar su aceptación y compra.

3.10.2.2. Promoción.- constituye la parte fundamental del marketing, se puede definir como el conjunto de acciones basadas en comunicar de manera persuasiva una información para inducir a comprar el bien o servicio que se desea vender.

3.10.2.3. *Relaciones públicas.*- El objetivo primordial es el de predisponer a la comunidad, al público en general y a clientes, con la cooperativa.

3.11. Marketing MIX

*Se entiende por marketing, en su concepción clásica o teórica, el conjunto de actuaciones encaminadas a detectar las necesidades del consumidor para crear un producto o servicio que les satisfaga poniéndolo a su disposición.*¹⁵

3.11.1. Producto

En el Marketing Mix, el producto de este proyecto será el servicio de cartera financiera que ofrecerá la cooperativa de ahorro y crédito. Como objetivo central del servicio es ofrecer una asistencia financiera que cumpla con las expectativas de los clientes del segmento meta, tomando en cuenta los diferentes factores que generan el valor agregado como son el servicio personalizado (asesor de institución – cliente) y la agilidad y el servicio por parte del personal que labore en la institución, además de todos los requerimientos que estas cumplan de acuerdo al nivel de exigencias del cliente como de la competencia en el sector financiero. Principales servicios que ofrecerá la Institución en los dos primeros años de funcionamiento:

- a) *Ahorro a la vista* (apertura de cuentas)
- b) *Captaciones a plazo fijo* (depósitos puestos a fecha de vencimiento)
- c) *Certificados de aportación* (retirables un año después de cierre de cuenta y con aprobación de asamblea)
- d) *Crédito;*

¹⁵ **Valle Zaragoza, Vicente Del, Gómez de Agüero José L.** Economía y Organización de Empresas, Una Aproximación Económica, Jurídica, y Organizativa, Editorial Mc Gran Hill, 1996.

a.- A corto plazo

Consumo	Minorista
	Consumo
Microcrédito	Subsistencia
	Simple
	Ampliada

b.- A mediano plazo

Comercial	Pequeña Empresa
Vivienda	Vivienda

En lo referente a los años provenientes; es decir, el tercer, el cuarto y al quinto año de funcionamiento se establecerán servicios adicionales que deben ser previamente estudiados y deben ir acorde al crecimiento del mercado meta y de la competencia.

Concepto de marca (Logo Tipo)

La marca es parte integral del servicio que la cooperativa de ahorro y crédito ofrecerá, la imagen con la que se quiere posicionar en la mente del consumidor y que le recordará la experiencia en los servicios demandados es la siguiente:

Logotipo



Elaborado por: Ángela Pinargote.

3.11.2. Precio

Para que los futuros productos tengan aceptación, además que estén bien resueltos y que se diferencien en algo de sus competidores, deberán venderse a un precio competitivo, en donde se establezcan descuentos, condiciones de pago que permitan a la vez alcanzar el volumen de ventas y márgenes esperados y con ellos la rentabilidad de la inversión realizada.¹⁶

3.11.3. Plaza

La distribución hacia el cliente es directa y sin intermediarios, ya que la relación de los clientes con la cooperativa de ahorro y crédito será cotidiana, al menos dos (2) veces por semana por parte de los asesores de negocios y financiamiento que son miembros de la institución, por lo que hace que el cliente sea el primer asistido en lo que se refiere a la propagación de la información.

3.11.4. Publicidad y promoción

En lo que se refiere a la publicidad y la promoción se trabajará con los siguientes parámetros:

- Técnicas:

- Visitas y contacto personal y charlas de asesores a los gremios que se encuentran en el sector de estudio.

- Medios:

- Entrega de afiches, trípticos y anuncios por radio local que serán un primer contacto con el socio o potencial socio de la nueva cooperativa de ahorro y crédito.

¹⁶ **Cañadas Miguel**, Como Crear Empresas Rentables, Ediciones Gestión 2000. S.A. Barcelona, 1996.

CAPÍTULO IV

ESTUDIO TÉCNICO

4.1. Localización óptima de las oficinas

La localización óptima de las oficinas de un proyecto, es aquella que contribuye en mayor medida a que se logre la mayor tasa de rentabilidad sobre el capital (criterio privado) u obtener el costo unitario mínimo (criterio social).

Cabe señalar, que no tiene sentido al proyecto la macrolocalización, fue ésta previamente definida en la temática del proyecto en particular por lo que se incorpora los criterios de lo realizado previamente a lo diseñado de este proyecto.

Para el estudio de la localización se realizó previamente un análisis de alternativas, para de esta manera establecer a priori la mejor localización del sector de la oficina para la implementación de proyecto; para dicha localización se deberá contar con el área de influencia directa del proyecto, donde están situados más del 90% del mercado objetivo; adicionalmente se analizaron el acceso a los servicios básicos (luz, agua, teléfono, internet), siendo la proximidad al mercado meta el principal factor crítico.

4.1.1. Análisis y selección de alternativas

En el sector norte, la parroquia crucita se encuentra la principal competencia que es la cooperativa COACMES, además cuenta con la cercanía a mercados centros médicos entre otros.

En el sector centro, cuenta con la avenida Manabí y calle malecón principal, cuenta con los servicios básico dispensables para poder desarrollar sus actividad económica. Además de ser zona turística.

En el sector sur, cuenta con cadena de hoteles y restaurantes y en donde se desenvuelve la actividad económica de la parroquia.

Selección de la mejor alternativa, La nueva cooperativa se ubicará en el sector de los arenales, debido a que el fluido de comercio es constante y habitual en lo que se refiere al comercio formal e informal, además que cuenta con los servicios básicos indispensables para poder desarrollar la actividad empresarial.

4.1.2. Microlocalización

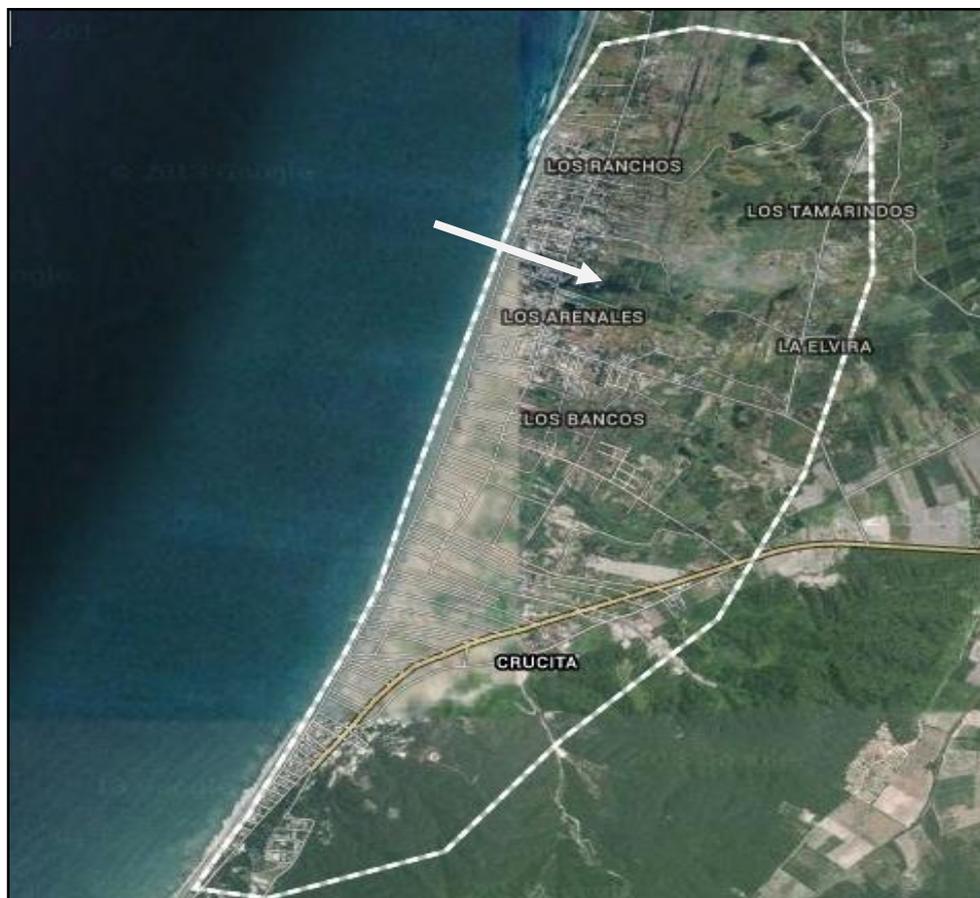
Para determinar la dirección más adecuada para ubicar las oficinas de atención a los socios se consideraron en el proyecto los siguientes factores.

4.1.2.1. Factores localizacionales

Las oficinas deberán tener una ubicación trascendental, lo más próximo o cerca del área comercial y financiera de la Parroquia Crucita; la revisión personal se realizó en dos sitios y por la ubicación estratégica, área, y un costo de alquiler no exagerado se eligió el local situado en la Avenida 25 de Diciembre y calle Principal de los Arenaless, En las Instalaciones de la Cooperativa de Pescadores de los Arenaless del mismo sector; como se lo explicó anteriormente, tiene una ubicación estratégica acorde a la ubicación del mercado meta, cumpliendo con los requisitos para un buen acceso de entrada y salida del sector comercial; dicha dirección fue la que mayor calificación tuvo dentro del análisis comparativo como se lo puede observar. N°1.

FIGURA N° 1

Ubicación de la nueva cooperativa de ahorro y crédito en la Parroquia Crucita del Cantón de Portoviejo



Fuente: Vista de la parroquia crucita. <https://www.google.com.ec/maps/place/Crucita>.

Adicionalmente, esta localización se encuentra cerca de los entes de vigilancia y control (Policía Nacional, Cuerpo de Bomberos). Figura N°2.

FIGURA N° 2

Sector de los Arenales en donde funcionará la nueva cooperativa de ahorro y crédito de la Parroquia Crucita.



Fuente: Vista de la parroquia crucita. <https://www.google.com.ec/maps/place/Crucita>.

Por su ubicación, el sector de mercado de estudio se encontrará cerca de la ubicación de la cooperativa de ahorro y crédito, además que tendrá toda la accesibilidad posible para el personal que laborará en la institución como para los clientes debido a su localización.

Si bien no está en el centro geográfico de la zona, las posibilidades reales de pocas oficinas disponibles, hacen a la oficina la mejor dentro de las alternativas posibles.

4.1.2.2. Factores sociales

En la cooperativa de ahorro y crédito, el mayor impacto positivo será el ocasionado por la creación de esta Institución Financiera que llamará la atención del sector de mercado en estudio como de las personas.

4.1.2.3. Estructura impositiva y legal

Como cooperativa de ahorro y crédito legalmente constituida se contará con un asesor jurídico, el cual se encargará de los aspectos legales.

El asesor jurídico (abogado) de la cooperativa de ahorro y crédito será el encargado de solventar la ayuda en los procesos de legalización y constitución de la institución y el encargado de realizar las conexiones con las diferentes instituciones que controlarán a la cooperativa de ahorro y crédito.

4.1.2.4. Disponibilidad de servicios básicos

En lo que tiene que ver con los servicios básicos hay disponibilidad completa, se cuenta con: agua, luz, teléfono, Internet, transporte público, vías de acceso, entre otros. En general las oficinas de la institución contarán siempre con estos servicios, lo que asegura el mejor servicio y buena atención al cliente.

4.1.2.5. Características de la infraestructura.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito estará ubicada en un área lista a ocuparse, en la planta baja del edificio.

Dicha superficie permitirá la instalación de las siguientes áreas, y su distribución se la observará en la distribución del espacio físico:

- a. Área de cajas.
- b. Área de informática.
- c. Dpto. de contabilidad.
- d. Área de atención, servicio al cliente y cartera de clientes.
- e. Dpto. administrativo y financiero.
- f. Área de seguridad y servicios higiénicos.

4.2. Determinación de la capacidad instalada óptima del local.

La capacidad instalada va de acuerdo con la demanda potencial insatisfecha a cubrir; también influye con la disponibilidad de capital para la puesta en marcha y con la tecnología disponible en el mercado adicional del espacio físico disponible para la atención al público y área interna. Con respecto a la disponibilidad de capital se analizaron las diferentes fuentes de financiamiento que pudieran conseguirse, aunque estas correrán en primera instancia por los socios fundadores de la cooperativa de ahorro y crédito.

La capacidad instalada permitirá cumplir con el objetivo del nivel de atención de socios esperados que sea mayor que lo correspondiente al punto de equilibrio, con el interés de adoptar una posición conservadora. Dada las características de los servicios ofrecidos, la tecnología necesaria será con un software de fácil acceso y manejo, por lo que se adquirirán

equipos que tengan suficiente capacidad para satisfacer la demanda no cubierta tanto actual como la futura.

4.3. Ingeniería del proyecto

4.3.1. Descripción de los servicios a ofrecer.

Entre los servicios que se ofrecerán en la cooperativa de ahorro y crédito se tiene los siguientes como principales:

- a) Ahorro a la vista (apertura de cuentas)
- b) Captaciones a plazo fijo (depósitos puestos a fecha de vencimiento)
- c) Certificados de aportación (retirables un año después de cierre de cuenta y con aprobación de asamblea)
- d) Créditos

CUADRO N° 28

Descripción de los servicios a ofrecer

Plazos	Créditos	
A. corto plazo	Consumo	minorista
		consumo
	Microcrédito	subsistencia
		simple
B. mediano plazo	Comercial	ampliada
		pequeña empresa
	Vivienda	vivienda

Fuente: Investigación realizada por Ángela Pinarogte.

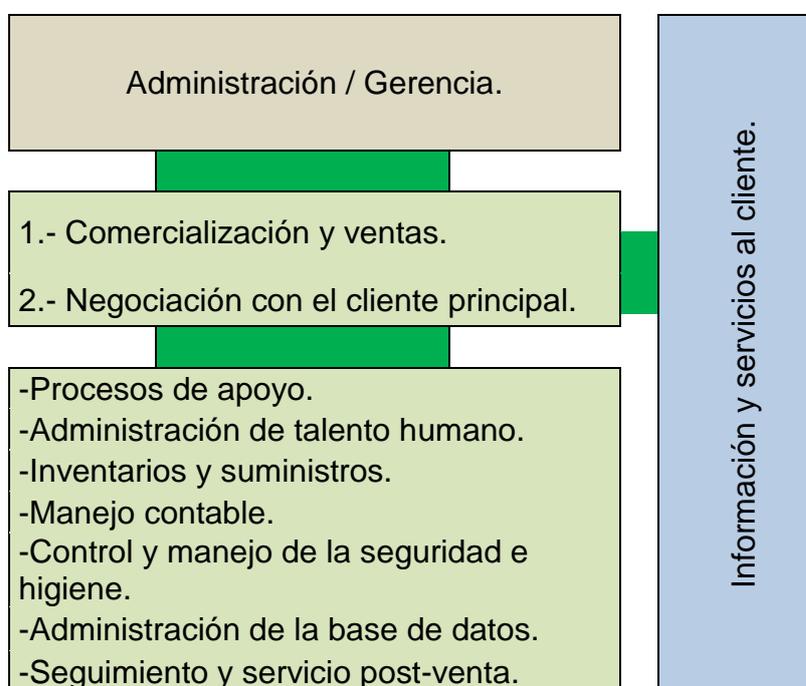
Elaborado por: Autora de tesis.

Debido a que todos los servicios mencionados serán los más demandados por los comerciantes del sector de estudio según la anterior investigación de mercado ya realizada, se espera que sean dichos servicios los más demandados por los clientes socios para la cooperativa de ahorro y crédito. Los servicios que brindará la nueva cooperativa de ahorro y crédito marcarán la diferencia entre el sector cooperativo de la zona y con el resto de la competencia bancaria tanto directa como indirecta.

4.3.2. Descripción de procesos.

Para comprobar que este proyecto es operativamente factible, fue imprescindible, definir con claridad y exactitud los procesos que se llevarán a cabo en la institución, los cuales se evidencian en el siguiente esquema:

Esquema N° 1 Distribución de las oficinas de la nueva cooperativa de ahorro y crédito.



Fuente: Investigación realizada por Ángela Pinarogte.

Elaborado por: Autora de tesis.

Debido a que la institución tiene que capturar socios es que se hace necesario desarrollar el proceso de comercialización y ventas.

Se ha establecido como un proceso principal, el de negociación con el cliente, es decir, la negociación es el primer contacto de la institución con el cliente; también se cuenta con el proceso institucional de comercialización y venta de servicio.

Además de establecer a la negociación como proceso principal, se establece tres subprocesos a la negociación y son los siguientes:

- Apertura de captaciones
- Apertura de cuenta
- Registro y validación de la información del cliente.

4.3.2.1. Proceso principal

El proceso principal de negociación identificado para la cooperativa de ahorro y crédito es aquel que tiene que ver con el primer contacto de la institución con el cliente, en el cual se detallan los servicios de la cooperativa y se detecta sus necesidades.

4.3.2.2. Descripción del proceso principal

Para el proceso de negociación se describirán las principales actividades que componen el mencionado proceso. Para el proceso de negociación, se describirán las principales actividades que componen el mencionado proceso que se detallan a continuación:

- a. Bienvenida e inducción del cliente.
- b. Detalle de servicios de la cooperativa de ahorro y crédito.
- c. Detección de la necesidad del cliente.
- d. Decisión e inducción del cliente.
- e. Solicitar la apertura de la inversión o cuenta.
- f. Apertura captaciones o apertura de cuenta.

4.3.2.3. Procesos de soporte

Los procesos de soporte, son aquellos que permiten el normal desenvolvimiento del proceso principal. A través de ellos se garantizará que las demoras se mantengan en los niveles mínimos y que el cliente perciba un servicio eficiente y garantizado.

4.3.2.4. Descripción de los procesos de soporte

En toda actividad empresarial los procesos son de vital importancia, ya que ayudan a mejorar la actividad y a que se cumplan con las metas que se desean alcanzar, por ende los procesos involucrados directamente podemos mencionar los siguientes:

- a. Administración del recurso humano.
- b. Inventarios y suministros.
- c. Manejo contable.
- d. Control de higiene.
- e. Manejo de seguridad.
- f. Administración de base de datos.
- g. Seguimiento y servicio post-venta.

4.3.3. Optimización de procesos de la capacidad de las oficinas

4.3.3.1. Insumos y recursos

En lo referente a los insumos y materia prima, se optimizará el proceso de la capacidad de las oficinas mediante la evaluación del valor agregado de cada actividad del proceso, dando de esta manera en los insumos y suministros un control de inventarios, mientras que en los recursos se implementarán capacitaciones que agreguen valor al proceso y de esta manera hagan más eficientes cada actividad dentro del mismo.

4.3.3.2. Proveedores de los insumos y materia prima

En que se refiere a la provisión de insumos y suministros que se los realizará bajo contratación regularizada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para los requerimientos de capacitación se realizará convenios con las empresas privadas de capacitación a que den asesoramiento al personal de la institución y de esta manera se pueda mejorar los procesos internos de la institución.

4.3.3.3. Mano de obra directa necesaria

En lo referente a la mano de obra se requiere de personal capacitado, con experiencia sobre el manejo financiero en el cooperativismo y el servicio al cliente para alcanzar un nivel alto, cuanto a la competitividad en el mercado.

El personal deberá tener conocimientos básicos manejo de microempresas, relaciones humanas y atención al cliente. Y además tener disponibilidad de tiempo para cada día de trabajo de ocho horas de Jornada laboral de acuerdo a las políticas laborales que establece la ley.

4.3.4. Equipos y mobiliarios

Parte importante del levantamiento de procesos, es el detalle de los equipos y mobiliario que van a ser necesarios para la puesta en marcha del negocio, sobre todo para garantizar el eficiente cumplimiento de los procesos propios de la institución. En el siguiente cuadro se enlista las necesidades del equipo previstos de acuerdo a las zonas donde van a estar ubicados los mismos.

CUADRO N° 29

Equipos y mobiliarios de la cooperativa de ahorro y crédito

Área	Equipo	Mobiliarios	Cantidad
Áreas de cajas	Computador	-	2
	Impresora de comprobantes de depósito y pagos	-	2
	-	Módulos	1
	-	Sillas tipo secretaria	2
Área de informática	Computador y servidor	-	1
	Redes	-	1
	Teléfono	-	1
	-	Escritorio	1
	-	Silla	2
Dpto. de contabilidad	Computador	-	1
	Teléfono	-	1
	impresora	-	1
	-	Archivadores	2
	-	Escritorio	1
	-	Sillas tipo secretaria	1
	-	Sillas de espera	2
Área de Atención, servicio al cliente y créditos y cartera de clientes	Computador	-	2
	Teléfono	-	2
	-	Escritorio	2
	-	Sillas de espera	16
Dpto. Administrativo y Financiero.	Computador	-	1
	Impresora	-	1
	Teléfono	-	1
	-	Archivadores	2
	-	Mesa para reuniones	1
	-	Escritorio	1
	-	Sillón gerencial	1
	-	Sillas	12
Área de Seguridad y Servicios Higiénicos	Teléfono	-	1
	Dispensador de papel	-	2
	Dispensador de jabón	-	2

Fuente: Investigación realizada por Ángela Pinarogte..

Elaborado por: Autora de tesis.

4.3.5. Tecnología

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. En lo que se refiere al Software, para la institución se comprará un paquete financiero proporcionado por los socios de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito, el mismo que ha sido probado en diferentes instituciones financieras avalado en alrededor de cinco mil dólares americanos (\$5.000,00); además, que como hardware tecnológico se realizará la adquisición de un servidor principal para el manejo de esta en la Institución.

4.3.6. Distribución de las oficinas

El local cumple con las siguientes áreas con el cual se adaptó y se estudió los diferentes departamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito propuesta:

Área de cajas

El área de cajas es la zona donde se colocará dos cubículos, los cuales contarán con dos computadoras, dos sillas y un módulo general. Dividido para cada una de las cajeras.

Área de informática

Es el área en que se encontrará físicamente el servidor principal de la institución además de una computadora con su respectivo escritorio y silla donde laborará la persona encargada de la tecnología de la cooperativa de ahorro y crédito.

Dpto. de contabilidad

Es el área en que se encontrará físicamente a la persona profesional que se encargará del manejo contable, pago de obligaciones y demás conforme la ley lo establece, contará con un escritorio, dos sillas de espera, una silla tipo secretaria, un teléfono, una impresora y dos archivadores.

Área de atención, servicio al cliente y créditos y cartera de clientes

En lo que se refiere al área de recepción, este será el primer vínculo con el cliente socio ya que en esta área se atenderán sus requerimientos globales, dándole una orientación hacia que dependencia debe acudir para poder satisfacer sus dudas, En lo que se refiere al área de servicio al cliente contará con el cubículo de división, un escritorio y una silla, en donde se atenderá a los clientes según ellos lo crean conveniente asistir por dudas o trámites de negociación para recibir la respectiva asesoría, Es el espacio destinado a la atención del cliente en lo que se refiere a créditos solicitados por ellos además que aquí se atenderán los tramites de cartera de clientes, contará con división por cubículos como las otras áreas.

Dpto. administrativo y financiero

Esta será el área de mayor dimensión ya que en esta zona se encontrará laborando el gerente de la cooperativa de ahorro y crédito, la cual contará con un escritorio y sillas adicionalmente con la mesa de juntas en la cual se realizarán las reuniones de la institución.

Área de seguridad y servicios higiénicos

Es indispensable el área de seguridad ya que esta será la que brinde el soporte en lo que se refiere no solo a la seguridad de la Institución sino que también será la seguridad de los clientes, Se dispone de servicios higiénicos con división de género, uno para damas y otro para caballeros, con todos los servicios que se requieran.

4.3.6.1. Grafica del diagrama de distribución

Para la distribución gráfica se evaluó el local, en donde se realizó el levantamiento del área preliminar de cómo se distribuirá el espacio dentro de la sede de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Esquema N°2.

Esquema N° 2

Distribución del área a ocupar para la cooperativa de ahorro y crédito.

Área de informática

Dpto. de contabilidad		Dpto. Administrativo y Financiero.	
Caja N°1	Caja N°2		
Sala de espera	Pasillo	Área de atención, servicio al cliente y créditos y cartera de clientes	
		Área de atención, servicio al cliente y créditos y cartera de clientes	
		Área de seguridad	

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Ángela Pinargote.

4.3.7. Mantenimiento de instalaciones

En cuanto al mantenimiento de las instalaciones, se contará por lo pronto con la persona que realice la labor de seguridad y aseo; adicionalmente en lo que tiene que ver con el mantenimiento básico, que incluye la limpieza de los bienes propios de la institución, serán encargados los responsables de cada cubículo o departamento.

CAPÍTULO V

ESTUDIO ORGANIZACIONAL Y LEGAL

5. 1. Estructura legal

Se refiere a una serie de reglas y códigos de normatividad que en materia fiscal, sanitaria, civil y penal sujetarse todo proyecto de inversión y actividad empresarial, por encontrarse incorporado a un determinado marco jurídico. El ordenamiento de cada país, es fijado por una Constitución Política, leyes, reglamentos y decretos, entre otros, En el art.- 275. De la Constitución de la República del Ecuador en el Régimen de Desarrollo. Planificación¹⁷, en el que se indica, que el régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, **Sumak Kawsay**.

5.1.1. Bases legales para la constitución de una compañía¹⁸

En el artículo 1 de la Ley de Compañías, se establece que el contrato para la conformación de una compañía puede ser entre dos o más personas que unen sus capitales para realizar formas de negocios y obtener utilidades.

- La Ley de Compañías establece que existen 5 formas de realizar el comercio.
- La compañía en nombre colectivo;
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones;

¹⁷ **Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador**, Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial N°. 449 de octubre 20 de 2008. Montecristi – Ecuador.

¹⁸ **Honorable Congreso Nacional del Ecuador**, Codificación de la Ley de Compañías, No 000. RO/312, Noviembre 5 de 1999.

- La compañía anónima; y,
- La compañía de economía mixta.

5.1.2. Requisitos para la constitución de una compañía¹⁹.- Para la conformación de una compañía se debe enviar una carta dirigida al Director de la Superintendencia de Compañías de acuerdo a la jurisdicción donde se encuentre, en donde se pide autorización y aprobación de la *razón social de la futura compañía*.

Luego se debe realizar una *escritura pública* que, previo mandato y aprobación de la Superintendencia de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. La escritura de fundación contendrá:

1. El lugar y fecha en que se celebre el contrato;
2. El nombre, nacionalidad y domicilio de las personas naturales o jurídicas que constituyan la compañía y su voluntad de fundarla;
3. El objeto social, debidamente concretado;
4. Su denominación y duración;
5. El importe del capital social, por medio de una cuenta de *integración de capital* (monto mínimo 800 dólares), además con la expresión del número de acciones en que estuviere dividido, el valor nominal de las mismas, su clase, así como el nombre y nacionalidad de los suscriptores del capital;
6. La indicación de lo que cada socio suscribe y paga en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a éstos y la parte de capital no pagado;
7. El domicilio de la compañía;
8. La forma de administración y las facultades de los administradores;
9. La forma y las épocas de convocar a las juntas generales;

¹⁹Superintendencia de Compañías, Regional Manabí – Portoviejo, Requisitos para formar una compañía.

10. La forma de designación de los administradores y la clara enunciación de los funcionarios que tengan la representación legal de la compañía;
11. Las normas de reparto de utilidades;
12. La determinación de los casos en que la compañía haya de disolverse anticipadamente; y,
13. La forma de proceder a la designación de liquidadores.

5.1.3. Registro Único de Contribuyentes SRI²⁰.- para que el Servicio de Rentas Internas le emita un Numero RUC a una empresa se requiere:

- Original y copia, o copia certificada de la escritura pública de constitución o domiciliación inscrita en el Registro Mercantil, a excepción de los Fideicomisos Mercantiles y Fondos de Inversión.
- Original y copia de las hojas de datos generales, otorgada por la Superintendencia de Compañías (datos generales, actos jurídicos y accionistas).
- Original y copia, o copia certificada del nombramiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil.
- Original y copia a color de la cédula vigente y original del certificado de votación de los socios u accionistas.
- Original y copia de la planilla de servicios básicos (agua, luz o teléfono). Debe constar a nombre de la compañía o representante legal o accionistas.

²⁰ Servicio de Renta Internas, Regional Manabí – Portoviejo, Tramite para la Autorización de RUC.

- Original y copia del comprobante de pago de la patente municipal. Debe constar a nombre de la sociedad, representante legal o accionistas.

- Contrato de arriendo debe constar a nombre de la sociedad, representante legal o accionistas.

5.1.4. Requisitos para la formación de una cooperativa de ahorro y crédito²¹

La personalidad jurídica se otorgará mediante acto administrativo del superintendente que se inscribirá en el Registro Público respectivo. Para el caso de las cooperativas, el procedimiento de constitución, los mínimos de socios y capital social, serán fijados en el Reglamento de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se deberá, previamente, realizar una asamblea general, a la que concurrirán las personas interesadas bajo el asesoramiento de un experto en la doctrina cooperativista en el Ecuador, que hará conocer a los asistentes las ventajas del sistema cooperativo y las conveniencias y posibilidades de organizar la cooperativa.

Se designará un directorio provisional, compuesto de un presidente, tres vocales, secretario y tesorero, que se encargará de formular o hacer redactar el estatuto, para solicitar su tramitación y la aprobación legal en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

²¹ **Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador**, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, Registro Oficial N° 444 de 10 de mayo 2011. Quito – Ecuador.

Para obtener la aprobación del estatuto de la nueva cooperativa de ahorro y crédito y su constitución legal; el directorio provisional antes mencionado, deberá presentar ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario los siguientes documentos:

1. Una solicitud de aprobación del estatuto, dirigida a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
2. Una certificación del experto o promotor, que haya asesorado a la cooperativa, de que los miembros de ellas se hallan bien enterados de sus objetivos y de que han recibido suficiente instrucción de la doctrina del cooperativismo.
3. Una copia del acta constitutiva de la asamblea general, en la que se haya designado el directorio provisional, con la nómina de sus miembros, esta acta deberá ser firmada por todos los socios fundadores de la cooperativa de ahorro y crédito.
4. El estatuto en tres ejemplares, escrito con claridad, y que contendrá las siguientes especificaciones:
 - a. Nombre, domicilio y responsabilidad de la cooperativa
 - b. Sus finalidades y campo de acción
 - c. Los derechos y obligaciones de los socios
 - d. Su estructura y organización internas
 - e. Las medidas de control y vigilancia
 - f. La forma de constituir, pagar o incrementar el capital social
 - g. El principio y el término del año económico
 - h. El uso y distribución de los excedentes
 - i. Las causas de disolución y liquidación de la cooperativa
 - j. El procedimiento para reformar el estatuto
 - k. Las demás disposiciones que se considere necesarias para el buen funcionamiento de la cooperativa, en tanto no se opongan a la Ley de Cooperativas y el Reglamento General de la Ley de Cooperativas.

5. Una certificación del secretario, al final del estatuto, de que éste fue discutido en tres sesiones diferentes y aprobado;

6. Tres copias de la lista de los socios fundadores, con las especificaciones siguientes:

- a. Nombres completos (apellidos – nombres)
- b. Domicilio (país – provincia – ciudad – calles con número y referencias)
- c. Estado civil
- d. Ocupación
- e. Nacionalidad de cada socio
- f. Número y valor de los certificados de aportación que suscribe
- g. Cantidad que paga de contado
- h. Número de la cédula de identidad
- i. Firma (legible)

7. Certificación de la autoridad competente al final de la lista antes mencionada de que los miembros de la cooperativa la firmaron en su presencia, esta certificación la podrá extender un funcionario de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

8. Comprobante del depósito bancario de por lo menos el 50% del valor de los certificados de aportación que hayan suscrito los socios.

9. Plan inicial de trabajo y financiamiento de la cooperativa. En este plan se hará constar:

- a. La clase de actividades que va a desarrollar la cooperativa.
- b. El capital inicial que se requiere para realizar tales actividades, indicando los costos de operación.
- c. El rendimiento posible de la empresa en el lapso de un año.
- d. La manera como se incrementará el capital, a base de cuotas, préstamos o capitalización de intereses o beneficios.

- e. Las ventajas sociales, culturales y de cualquier otra índole, que obtendrán los socios.
- f. Las proyecciones futuras de la empresa, después del lapso indicado.

5.2. Diseño organizacional y gerenciamiento

En lo que concierne al diseño organizacional y gerenciamiento, se toma en cuenta que todas estas actividades y su administración deben ser previstas adecuadamente desde las primeras etapas, ya que esa es la mejor manera de garantizar la consecución de los objetivos de la empresa. Señalar que las actividades mencionadas deben ser programadas, coordinadas y controladas, no implica necesariamente que todo deba hacerse internamente en la empresa.

Aquí se presenta un diseño que sirva de base para el funcionamiento de la empresa, en el cual deberá existir de forma específica y exacta los siguientes puntos:

- a. Tipo de estructura organizacional.
- b. Organigrama de la cooperativa.
- c. Detalle del recurso humano para la empresa.

5.2.1. Tipo de estructura organizacional y organigrama de la cooperativa.

Estructura organizativa y personal inicial.- la estructura deberá ser lo más plana posible, con el personal mínimo imprescindible²². Teniendo muy presente que cada vez se necesitan menos personas en la empresa, pero más calificada. Por lo general no suele ser fijo durante mucho tiempo, corresponde a un momento y una situación determinada. Las funciones

²² **Cañadas Miguel**, Como Crear Empresas Rentables, Ediciones Gestión 2000. S.A. Barcelona, 1996. Pág. 98.

que desempeñan las personas, al cabo de cierto tiempo pueden cambiar según la necesidad de cada etapa.

Se creará el organigrama de la empresa, buscando siempre que sea el más adecuado para los objetivos que se quieran conseguir en los periodos que funcionará la empresa y posteriormente irán introduciéndose cambios en función de las posibilidades existentes y del éxito de las acciones realizadas. También se preverán una serie de cambios en función de la evolución prevista a lo largo del proyecto. El personal o brigada que se contrataría para las diferentes funciones o desempeños tiene estrecha relación con los servicios y productos a ofrecer.

1. Gerente

1.1. Nombre del puesto: gerente general/administrador.

1.2. Requisitos mínimos: título universitario preferentemente en Finanzas, Economía, Administración de Empresas, u otras carreras afines, experiencia mínimo de cuatro años en funciones similares.

1.3. Funciones:

- a) Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa.
- b) Organizar la administración de la cooperativa y responsabilizarse de ella.
- c) Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la asamblea general y de los consejos.
- d) Rendir la caución correspondiente.
- e) Presentar un informe administrativo y los balances semestrales a consideración de los consejos de administración y de vigilancia.
- f) Suministrar todos los datos que le soliciten los socios o los organismos de la cooperativa.
- g) Nombrar, aceptar renuncias y cancelar a los empleados cuya asignación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa.
- h) Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad.

- i) Firmar los cheques, junto con el presidente.
- j) Las demás funciones que le corresponda, conforme al estatuto.

2. Departamento de contabilidad

2.1. Nombre del puesto: jefe de contabilidad.

2.2. Requisitos mínimos: título universitario en contabilidad superior y auditoría; experiencia mínimo de dos años en funciones similares.

2.3. Funciones:

- a) Supervisar y coordinar las actividades contables en la institución.
- b) Supervisar y ejecutar funciones contables, suscribir balances de comprobación.
- c) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, políticas, procedimientos y técnicas de contabilidad determinados por la Contraloría General del Estado.
- d) Efectuar análisis financieros, contabilizar los comprobantes de egreso
- e) Preparar y suscribir informes mensuales sobre los estados financieros, activo, pasivo, patrimonio y de las cuentas especiales.
- f) Coordinar las labores de contabilidad con otras unidades administrativas.

3. Secretaría

3.1. Nombre del puesto: secretaria

3.2. Requisitos mínimos: título de secretariado ejecutivo, con conocimientos de WINDOWS y paquetes aplicativos; experiencia mínima de un año.

3.3. Funciones:

Las funciones de la secretaria de la cooperativa según el Reglamento General de la Ley de Cooperativas son las siguientes:

- a) Llevar los libros de actas de la asamblea general y del consejo de administración.

- b) Tener la correspondencia al día.
- c) Certificar con su firma los documentos de la cooperativa.
- d) Conservar ordenadamente el archivo.
- e) Desempeñar otros deberes que le asigne el Consejo de Administración, siempre que no violen disposiciones del estatuto.

Realizar labores de trámites administrativos con las diferentes unidades de la institución.

Elaborar convocatorias y notificaciones, tomar datos taquigráficos y transcribirlos.

4. Departamento de informática.

4.1. Nombre del puesto: jefe de sistemas

4.2. Requisitos mínimos: título universitario en ingeniería de sistemas, ingeniería informática o administración informática; experiencia mínimo dos años en funciones similares.

4.3. Funciones:

- a) Dirigir controlar y evaluar las actividades de sistematización e informática relacionadas con la modernización de la institución
- b) Supervisar el correcto cumplimiento de los cronogramas para la consecución de las fases de desarrollo de sistemas
- c) Participar en reuniones de trabajo para la elaboración de proyectos específicos de sistemas informáticos
- d) Supervisar la correcta utilización de los sistemas computarizados
- e) Supervisar y verificar los resultados que produce el sistema
- f) Diseñar sistemas informáticos considerando estudios de pre-factibilidad
- g) Elaborar diagramas de lógica de los programas y controlar el avance de los mismos.
- h) Diseñar archivos de entrada-salida de acuerdo a las alternativas de proceso.

5. Área de atención, servicios al cliente, crédito y cartera de clientes.

5.1. Nombre del puesto: jefe de crédito y negocios.

5.2. Requisitos mínimos: título universitario en economía; auditoría; contabilidad; finanzas o administración, o carreras afines; experiencia mínimo de dos años en funciones similares.

5.3. Funciones:

- a) Realizar el contacto con el cliente.
- b) Realizar las asesorías de las negociaciones de la institución con los clientes.
- c) Agregar y mantener la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito.
- d) Ejecutar y supervisar las labores y acciones de análisis de crédito.
- e) Preparar la plataforma de crédito anual en base a los datos actuales y técnicas de proyección.

6. Cajas

6.1. Nombre del puesto: cajeros (as)

6.2. Requisitos mínimos: título de bachiller en contabilidad o administración; o título universitario en contabilidad, economía, administración o carreras afines; experiencia mínimo de un año en funciones similares.

6.3. Funciones:

- a) Ejecución de las actividades de pagos, depósitos, retiros de las cuentas de los clientes socios de la cooperativa en forma directa del área de cajas.
- b) Verificar los comprobantes de pago y la documentación de respaldo previo cualquier desembolso.
- c) Presentar arqueos de caja diarios.
- d) Presentar informes de caja diarios, semanales y mensuales al jefe inmediato.

7. Área de seguridad y servicios higiénicos.

7.1. Nombre del puesto: guardia de seguridad y servicios varios.

7.2. Requisitos mínimos: pertenecer a una empresa de seguridad legalizada, y la avalización correspondiente.

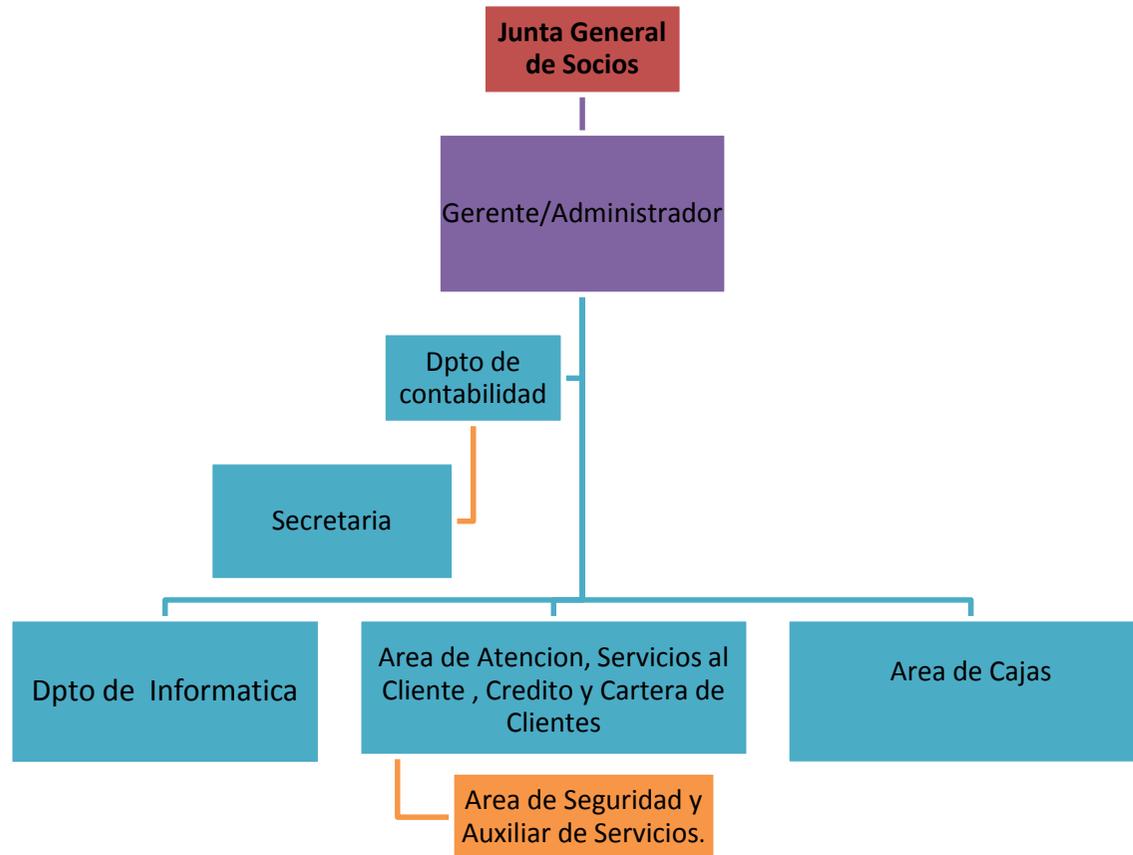
7.3. Funciones:

- a) Garantizar la seguridad del local y de los clientes en general.
- b) Vigilar y/o restringir el acceso a los espacios propios de la institución.
- c) Vigilar el área de cajas de la institución.
- d) Coordinar tareas con sus compañeros de guardia.
- e) Coordinar tareas de limpieza básicas.
- f) Realizar tareas de acuerdo a lo dispuesto por el administrador de la cooperativa.

De acuerdo a lo expuesto, el organigrama queda de la siguiente manera.
Esquema N°3.

5.2.3. Detalle del recurso humano para la institución.

Esquema Nº 3



Elaborado por: Ángela Pinargote.

CAPÍTULO VI

ESTUDIO Y EVALUACION FINANCIERA

6.1. Determinación de la inversión inicial

6.1.1. Inversión en activos fijos

La mayoría de las inversiones de un proyecto, se concentran en aquellas actividades que se deben realizar antes del inicio de la operación, aunque es importante considerar también las que se deben realizar durante la operación del proyecto, tanto por la necesidad de reemplazar activos como para enfrentar la ampliación del proyecto.²³

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

6.1.2. Inversión en activo diferido

El activo diferido, que son aquellas inversiones en los que se incurre anticipadamente como costos y gastos pre-operacionales mínimos y necesarios para poner en marcha la cooperativa de ahorro y crédito, fundamentalmente se desglosan los valores en gastos de constitución, gastos de adecuación, software, sistema de vigilancia y garantías que suman \$ 24.500 dólares. Cuadro N°30.

²³ **Sapag Nassir. Chain**, Proyectos de Inversión, Formulación y Evaluación. Segunda Edición, Editorial Pearson Educación, Chile 2011. Pág. 180

CUADRO N°30

Cooperativa de ahorro y crédito MIPES Ltda. Costos y Gastos Pre-operacionales

Activos Diferidos	Costo
Gastos de constitución	5.000
Gastos de adecuación	2.000
Sistema de vigilancia	1.500
Sistema informático de la cooperativa	8.000
Garantías	1.000
Total	12.500

Fuente: investigación realizada.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.1.3. Calculo de capital de trabajo

Se calcula para un mes de operación de la nueva cooperativa de ahorro y crédito COAC, este es el efectivo que se requiere para solventar durante el primer mes, es decir, es el valor que corresponde a los gastos administrativos (sueldos, arriendo, servicios básicos, seguros, mantenimiento, amortizaciones y depreciaciones) y los Gastos de Ventas (publicidad, movilización y mensajería).

El capital de trabajo requerido es de \$16.491,56 dólares. Cuadro N°31.

CUADRO N° 31

Cooperativa de ahorro y crédito MIPES Ltda. Capital de trabajo

Capital de Trabajo	Monto
Gastos de administración	6.493,28
Gastos de ventas	1.752,5
Total efectivo caja-banco	8.245,78
100% Imprevistos	8.245,78
Total Capital de trabajo	16.491,56

Fuente: Investigación Realizada.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

CUADRO N° 32
Cooperativa de ahorro y crédito MIPES Ltda.
Resumen de inversión

Inversión Activo Fijo	USD
Muebles y enseres	3.986,72
Equipos de oficina	112,26
Equipos de computación	4.450,00
Subtotal	8.548,98
Inversión activo diferido	
Gastos de constitución	1.000,00
Gastos de adecuación	2.000,00
Sistema de vigilancia	1.500,00
Sistema informático de cooperativa	8.000,00
Garantías	1.000,00
Subtotal	13.500,00
Capital de Trabajo	
Caja - bancos	16.491,56
Subtotal	16.491,56
Inversión total	38.540,54

Fuente: Investigación realizada.
 Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.2. Financiamiento

El financiamiento se integrará generalmente conociendo la formulación de los presupuestos de ingresos y gastos, así como también la determinación de las fuentes de financiamiento que se requerirán durante la instalación y operación del proyecto.

El presupuesto de financiamiento de la cooperativa de ahorro y crédito propuesta denominada "MIPES", debe tener en cuenta que la inversión requerida es totalmente privada, para la cual se considerará a los socios fundadores como mayoristas con el 70% del financiamiento, y la diferencia corresponderá a los socios propios de la institución con el 30% denominados como socios minoristas por lo que se consolida el 100% del

financiamiento total de la institución, obteniendo como resultados la siguiente información. Cuadro N°33.

CUADRO N° 33
Cooperativa de ahorro y crédito MIPES Ltda.
Financiamiento

Socios	Aportación	Número	Total	% Participación
Fundadores	3.963,94	11	43.603,38	70%
No Fundadores	45,03	415	18.687,162	30%
Total	4.008,97	426	62.290,54	100%

Fuente: investigación realizada.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

CUADRO N° 34
Cooperativa de ahorro y crédito MIPES Ltda.
Financiamiento: fuente y usos

Detalle	Valor	% Inversión total	Recursos socios fundadores		Recursos socios propios	
			%	Valor	%	Valor
Activos fijos	8.548,98	22,77%	15,53%	5.984,29	6,83%	2.564,69
Activos diferidos	12.500,00	33,30%	23,31%	8.750,00	9,99%	3.750,00
Capital de trabajo	16.491,56	43,93%	30,75%	11.544,09	13,18%	4.947,47
Total	37.540,54	100.00%	70.00%	26.278,38	30.00%	11.262,16

Fuente: investigación realizada.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.2.1. Análisis de costos y gastos

6.2.1.1. Costos directos

6.2.1.1.1. Costo por servicio administrativo

El costo por servicio administrativo es aquel que se brinda a cada socio cuenta ahorrista de la cooperativa de ahorro y crédito, cuyo servicio será establecido y regulado por el ente de control a este sector.

6.2.1.2. Gastos de administración

Son aquellos gastos provenientes de realizar la función administrativa dentro de la cooperativa de ahorro y crédito, los cuales comprenden los siguientes rubros: sueldos administrativos, arriendo, servicios básicos, suministros y útiles de oficina, seguros, mantenimiento depreciación en activos fijos y amortización de los activos fijos. Este valor es de \$ 63.873,30 dólares anuales, desglosados de la siguiente manera:

6.2.1.2.1. Gasto sueldos administrativos

El valor que comprende el presupuesto de gastos de administración, es el rubro de sueldos y beneficios sociales que reciben los empleados que forman parte de la nómina de la empresa de acuerdo a lo definido en el plan organizacional, con lo que el valor anual de estos gastos asciende a \$ 32.159,52 dólares anuales. Cuadro N°35:

CUADRO Nº 35
Cooperativa de ahorro y crédito MIPES Ltda.
***Sueldos administrativos**

Nº	Cargo	Sueldo	Remuneración	Decimo 13º	Decimo 14º	IESS 9,35%	Fondos de reserva	Total	Total anual
1	Gerente	340	500	28,33	28,33	31,79	28,33	556,66	6.679,92
1	Contadora	340	480	28,33	28,33	31,79	28,33	536,66	6.439,92
1	Secretaria	340	340	28,33	28,33	31,79	28,33	396,66	4.759,92
1	Ing. sistemas informáticos	340	340	28,33	28,33	31,79	28,33	396,66	4.759,92
1	Oficial de crédito	340	340	28,33	28,33	31,79	28,33	396,66	4.759,92
1	Vigilancia y limpieza	340	340	28,33	28,33	31,79	28,33	396,66	4.759,92
Total		2.040	2.340	169,98	169,98	190,74	169,98	2.679,96	32.159,52

Fuente: Investigación Realizada.
Elaborado por: Ángela Pinarqote.

**Los sueldos se incrementaran de acuerdo al crecimiento de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito.*

6.2.1.2.2. Gasto arriendo

En lo concerniente al gasto en arriendo se ha determinado acorde a las instalaciones del local y a los acuerdos verbales que se han tenido con el presidente de la Asociación de Pescadores de la Parroquia Crucita sector los Arenales, se brindará las instalaciones sin costo alguno, ya que en donde funciona la Asociación de Pescadores es un bien inmueble de dos plantas. La cooperativa de ahorro y crédito ocuparía la planta baja del inmueble.

6.2.1.2.3. Gasto en servicios básicos

Los gastos por servicios básicos, son aquellos desembolsos de dinero que efectúa la Institución para que la gestión administrativa tenga un buen funcionamiento, entre estos rubros se tiene los siguientes: agua, luz, y teléfono. Estos gastos se referirán al promedio de gastos de las otras oficinas que ocupan el edificio. Cuadro N°36.

CUADRO N° 36
Cooperativa de ahorro y crédito MIPES Ltda.
Gastos servicios básicos

Detalle	Valor promedio consumo	Valor mensual	Valor anual
Agua	15,00	15,00	180,00
Luz	30,00	30,00	360,00
teléfono	12,00	12,00	144,00
Total		57,00	684,00

Fuente: Investigación Realizada.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.2.1.2.4. Gasto suministros y útiles de oficina

Los gastos por suministros y útiles de oficina, son aquellos desembolsos de dinero que efectúa la institución en lo que se refiere a: hojas y sobres membretados, útiles de oficina y accesorios para realizar el trabajo en las diferentes áreas de la institución. Cuadro N°37.

CUADRO N° 37
Cooperativa de ahorro y crédito MIPES Ltda.
Gastos de Útiles de Oficina

Suministros de oficina	Unidades mensuales	Unidades anuales	Valor unitario	Valor total mensual	Valor total anual
Hojas membretadas	200	2400	0,05	120,00	1.440,00
Sobres membretados	200	2400	0,02	48,00	576,00
Bolígrafos	20	240	0,20	48,00	576,00
Lápices	20	240	0,15	36,00	432,00
Borradores	20	240	0,05	12,00	144,00
Perforadoras	5	60	1,50	90,00	1.080,00
Grapadoras	5	60	1,50	90,00	1.080,00
Calculadora	5	60	3,00	180,00	2.160,00
Sellos	10	120	5,50	660,00	7.920,00
Papel bond / Resmas	8	96	3,30	316,80	3.801,60
Otros	3	36	2,00	72,00	864,00
Total				1.672,80	20.073,60

Fuente: Investigación Realizada.
Elaborado por: Ángela Pinarote.

6.2.1.2.5. Seguros

Para los seguros, se debe tomar en cuenta el porcentaje de seguro del sistema de cooperativa y del equipo de cómputo que son el 30% y 70% respectivamente. El valor total de los seguros es de \$1.314 dólares anuales. Cuadro N°38.

CUADRO N° 38
Cooperativa de ahorro y crédito MIPES Ltda.
Gasto de seguro

Activos	Número	Valor	Valor mensual	Valor anual
Sistema informático de la cooperativa	1	8.000,00	50,00	600,00
Equipos de computación	4	4.450,00	59,59	714,00
Total		12.450,00	109,50	1.314,00

Fuente: Investigación Realizada.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.2.1.2.6. Mantenimiento

En lo concerniente al gasto de mantenimiento este será dado por el concepto de mantenimiento y reparación de: muebles y enseres, equipos de oficina y de los equipos de computación, para el cual se carga generalmente un porcentaje al costo de adquisición. Cuadro N°39.

CUADRO N° 39
Cooperativa de ahorro y crédito MIPES Ltda.
Gasto de mantenimiento

Detalle	Inversión	% Anual	Valor Mensual	Valor Anual
Muebles y enseres	3.986,72	4,66%	15,49	185,92
Equipos de oficina	112,26	7,00%	0,65	7,86
Equipos de computación	4.450,00	5,21%	19,30	231,64
Total			35,45	425,41

Fuente: Investigación Realizada.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.2.1.2.7. Depreciación de activos fijos

Por naturaleza los activos fijos por el desgaste van perdiendo su valor, para calcular la depreciación para el presente proyecto se utilizará el método de línea recta para todos los activos.

Es importante volver a mencionar que la mayor parte de la inversión en activos fijos se concentra en equipos de computación, cuyo período de depreciación es únicamente tres años. Para el primer año se tiene un valor de \$4.450 dólares. Cuadro N°40.

CUADRO N° 40
Cooperativa de ahorro y crédito MIPES Ltda.
Inversión

Activos fijos	Valor	Vida útil	% Depre.	Depre. anual	Depre mensual
Muebles y enseres	3.986,72	10	10,00%	398,67	33,22
Equipos de oficina	112,26	10	10,00%	11,23	0,94
Equipos de computación	4.450,00	3	33,33%	1.483,19	283,31
Total de activos	8.548,98	Total de Depre.		1.893,08	317,46

Fuente: investigación realizada.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

Corresponde a la totalidad del cargo efectuado al gasto por concepto de amortización de los activos diferidos. Su valor es de \$5.100,00 dólares anuales, cuyo desglose se lo puede observar en el cuadro N°41.

CUADRO N° 41
Cooperativa de ahorro y crédito MIPES Ltda.
Amortización

Activo fijo	Valor	%	Valor mensual	Valor anual
Gastos de constitución	500,00	20%	8,33	100,00
Gastos de adecuación	2.000,00	20%	33,33	400,00
Sistema de vigilancia	1.000,00	20%	16,67	200,04
Sistema informático de la cooperativa	8.000,00	20%	133,33	1.600,00
Garantías	1.000,00	20%	16,67	200,00
Total	12.500,00	100%	208,33	5.100,00

Fuente: Investigación Realizada.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.2.1.3. Gastos de ventas

Son aquellos gastos en los que incurre la institución financiera para dar promoción y publicidad de los servicios que esta ofrece. Este valor es de \$ 6.831 dólares anuales, desglosados de la siguiente manera:

6.2.1.3.1. Publicidad

Los gastos de la publicidad, son aquellos en los que debe incurrir la nueva cooperativa de ahorro y crédito para poder llegar al cliente y comercializar los diferentes servicios que prestará. Esta herramienta y medios publicitarios fueron definidos en el estudio de mercado como los más indicados para cumplir los objetivos trazados. El valor total del gasto de publicidad es de \$ 5.847 dólares. Cuadro N°42.

CUADRO N° 42
Cooperativa de ahorro y crédito MIPES Ltda.
Gastos de publicidad

Detalle	Numero	Valor unitario	Subtotal	Frec.	Valor mensual	Valor anual
Radio	13	12,00	156,00	mensual	156,00	1.872,00
Afiches	1.500	2,25	3.375,00	semestral	281,25	1.687,50
Trípticos	1.500	1,45	2.175,00	semestral	181,25	1.087,50
Charlas organizativas	1	100,00	100,00	mensual	100,00	1.200,00
Total					718,50	5.847,00

Fuente: investigación realizada.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.2.1.3.2. Movilización y mensajería

En lo que se refiere a los gastos de movilización y mensajería se debe tomar en cuenta la movilización de miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, la mensajería utilizada en este caso será Servientrega con la menor tasa de pago y por la confiabilidad del traslado de la mensajería. El valor total del Gasto de Movilización y Mensajería es de \$ 984 dólares anuales, así lo podemos apreciar en el cuadro N°43.

CUADRO N° 43
Cooperativa de ahorro y crédito MIPES Ltda.
Gastos por movilización y mensajería

Concepto	Valor mensual	Valor anual
Movilización	50,00	600,00
Mensajería	32,00	384,00
Total	82,00	984,00

Fuente: investigación realizada.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.3. Presupuestos de operación

6.3.1. Presupuestos de egresos

Para la realización de los presupuestos de egresos, se basará en los costos y los gastos totales que se los establecerá de dos maneras: la primera la proyección de los egresos de forma mensual durante el primer año, y, la segunda, de la proyección de los egresos en forma anual para los cinco primeros años en proyección de estudio, tomando en cuenta la tasa de inflación anual, como se verán sus detalles más adelante.

6.3.1.1. Proyección de egresos

La proyección de egresos, se la realizará en primera instancia de manera mensual durante el primer año de institucionalización y operación de la cooperativa de ahorro y crédito, para fines de control en el arranque del proyecto. Los cuadros N°44 y 45; detallan la proyección costos y gastos mensuales, de enero a diciembre.

CUADRO Nº 44

Cooperativa de ahorro y crédito MIPES Ltda.

Proyección de costos y gastos mensuales, enero a julio. Año 2015.

Cuenta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
*Costos directos	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	2.015,64
Costos indirectos	-	-	-	-	-	-	-
Intereses causados	26,80	56,05	90,18	129,19	170,64	216,98	689,84
Provisiones	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	65,52
Gastos de administración	5.519,68	5.447,68	5.447,68	5.447,68	5.447,68	5.447,68	32.758,08
Gastos de ventas	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	5.103,00
Total	6.743,84	6.701,09	6.735,22	6.774,23	6.815,68	6.862,02	40.632,08

Fuente: Investigación Realizada.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

**El costo directo es en base a los gastos administrativos que se realizan en cada operación con el cliente de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito. El cual se mantendrá durante el primer año.*

CUADRO Nº 45**Cooperativa de ahorro y crédito MIPES Ltda.****Proyección de costos y gastos mensuales, julio a diciembre. Año 2015.**

Cuenta	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Costos directos	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	2.015,64
Costos indirectos	-	-	-	-	-	-	-
Intereses causados	268,20	324,30	385,28	451,15	519,47	592,66	2.541,06
Provisiones	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	65,52
Gastos de administración	5.447,68	5.447,68	5.447,68	5.447,68	5.447,68	5.447,68	32.686,08
Gastos de ventas	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	5.103,00
Total	6.913,24	6.969,34	7.030,32	7.096,19	7.164,51	7.237,70	42.411,30

Fuente: investigación realizada.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.3.2. Presupuestos de ingresos

Para elaborar el presupuesto de ingresos y realizar un estudio para un determinado número de años futuros, esto dependiendo del servicio al cliente prestado para el desarrollo previsto y de sus características específicas, se necesitará de las siguientes líneas de negocios:

- Ahorros a la vista
- Ahorros a plazo
- Créditos

6.3.2.1. Ingresos por venta de servicios

6.3.2.1.1. Ahorros a la vista

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

CUADRO Nº 46
Cooperativa de ahorro y crédito MIPES Ltda.
Ahorros a la vista

Años	Nº Cuentas	Captaciones	Cert. De aport.	Interés	Tarjeta de debito	Protestos y devoluciones	Gastos administrativos
2015	403	60.468,49	6.046,85	1.900,18	3.224,99	240,00	4.031,23
2016	611	91.575,87	9.157,59	7.212,86	4.884,05	480,00	6.105,06
2017	815	122.243,98	12.224,40	14.304,72	6.519,68	720,00	8.149,60
2018	1016	152.360,54	15.236,05	23.143,77	8.125,90	960,00	10.157,37
2019	1212	181.803,27	18.180,33	33.690,90	9.696,17	1.200,00	12.120,22

Fuente: investigación realizada.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.3.2.1.2. Ahorros a plazo

Ahorros a plazo, es la captación de efectivo por parte de la institución por un periodo de tiempo; y los diferentes ingresos por la venta de este servicio que representan para la institución, los cuales se los puede evidenciar la información de manera anual para los siguientes cinco años. Cuadro N°46

CUADRO N° 47
Cooperativa de ahorro y crédito MIPES Ltda.
Ahorros a plazo

Años	Captación	Ingreso	Interés
2015	61.500,00	18.450,00	1.330,71
2016	93.000,00	27.900,00	1.987,52
2017	123.000,00	36.900,00	2.622,35
2018	154.000,00	46.200,00	3.291,37
2019	183.500,00	55.050,00	3.918,88

Fuente: investigación realizada.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.3.2.1.3. Créditos

La línea de créditos, se refiere principalmente a los préstamos que solicitan los socios propios de la institución, además que se puede ver sus valores mensuales y por años. Los ingresos por este servicio que representan para la institución, los cuales se los puede evidenciar la información condensada de manera anual para los cinco años de estudio en los cuadros N°48 y N°49.

CUADRO N° 48

Cooperativa de ahorro y crédito MIPES L.tda. Presupuesto de ingresos; créditos (enero – junio)

Años	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
2015	50,7	135,39	263,70	431,51	622,05	844,82	2.348,17
2016	76,05	209,43	407,71	625,09	950,05	1.295,36	3.563,69
2017	81,67	256,67	506,23	833,81	1.220,51	1.669,67	4.568,56
2018	95,85	307,36	615,74	1.009,72	1.490,66	2.039,51	5.558,84
2019	105,88	340,09	691,46	1.148,70	1.710,08	2.356,53	6.352,74

Fuente: investigación realizada.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

CUADRO N°49

Cooperativa de ahorro y crédito MIPES L.tda. Presupuesto de ingresos; créditos (julio – diciembre)

Años	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
2015	1.095,64	1.370,29	1.651,83	1.898,95	2.212,75	2.521,51	9.655,33
2016	1.669,04	2.078,44	2.504,49	2.954,43	3.421,78	3.887,31	16.515,49
2017	2.162,24	2.701,43	3.268,08	3.865,25	4.473,63	5.096,15	21.566,78
2018	2.644,79	3.296,92	3.996,92	4.725,43	5.470,62	6.233,24	26.367,92
2019	3.073,44	3.849,14	4.671,84	5.529,70	6.410,72	7.302,85	30.837,69

Fuente: investigación realizada.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.4. Estados financieros

6.4.1. Balance general

La importancia de elaborar los estados financieros de una institución, está en conocer si es o no aconsejable invertir en el presente proyecto, una cooperativa de ahorro y crédito; asignando los recursos disponibles.

En el balance general se muestra tanto la situación del negocio en un momento determinado como los recursos y obligaciones que posee la misma. En el siguiente cuadro N° 50, se muestra el balance general del proyecto.

CUADRO Nº 50
Cooperativa de ahorro y crédito PIMES Ltda.
Balance general inicial del proyecto al 01/01/2015.

Activos		Pasivos	
<u>Activos corrientes</u>		Prestamos a L/p	<u>0,00</u>
Caja/banco	7.307,88	Total de pasivos	0,00
Cuentas por cobrar	-		
(-)Provisiones	<u>130,99</u>		
Total Ac. corrientes	7.176,89	Patrimonio	
<u>Activos Fijos</u>		Capital social	28.356,86
Muebles y enseres	3.986,72	Certificados de aportación Socios fundadores	19.849,80
Equipo de oficina	112,26	Certificados de aportación socios propios	8.507,06
Equipo de computación	4.450,00	Reserva legal COAC(-)	<u>4.524,07</u>
(-)Depreciaciones	<u>1.893,08</u>	Futuras capitalizaciones	
Total de Ac. fijos	6.655,90	Utilidad(perdida)retenida	
<u>Activos diferidos</u>		Utilidad(perdida)neta	
Gasto de constituc.	500,00	Total Patrimonio	<u>23.832,79</u>
Gasto de adecuaci.	2.000,00		
Sistema de vigilanc.	1.000,00		
Sistema de la coop.	8.000,00		
Garantías	1.000,00		
(-)Amortización	<u>2.500,00</u>		
Total de Ac. diferid.	<u>10.000,00</u>		
Total de activos	<u>23.832,79</u>	Total pasivo y patrimonio	<u>23.832,79</u>

Fuente: Investigación Realizada.
Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.4.2. Estado de pérdidas y ganancias proyectadas

Los estados de pérdidas y ganancias también son llamados estados de resultados, y son los que indican la utilidad o pérdida de una institución, en un periodo determinado de tiempo que por lo general es de un año. En el siguiente cuadro N°49, se puede observar el estado de pérdidas y ganancias resumido en rubros globales de forma anual durante el primer año de operación, teniendo en cuenta que se trabaja a pérdida durante los cuatro primeros meses que encajan dentro del estándar de ganancias y del periodo inicial de recuperación de la inversión de las instituciones financieras y en especial de las cooperativas de ahorro y crédito.

CUADRO N° 51

Cooperativa de ahorro y crédito PIMES Ltda.

Estado de pérdidas y ganancias proyectadas

Cuenta	2015	2016	2017	2018	2019
Ingresos	95.482,61	100.256,74	105.269,58	110.533,06	116.059,71
Costos	4.031,28	4.232,84	4.444,49	4.666,71	4.900,05
Gastos	79.012,05	79.422,91	79.835,91	80.251,06	80.668,36
Utilidad o pérdida del ejercicio.	12.439,28	16.600,98	20.989,18	25.615,29	30.491,30
15% Participación trabajadores.	1.865,89	2.490,15	3.148,38	3.842,29	4.573,69
Utilidad antes de Imp.	10.573,39	14.110,84	17.840,80	21.772,99	25.917,60
22% Imp. Renta	2.326,15	3.104,38	3.924,98	4.790,06	5.701,87
Utilidad neta	8.247,24	11.006,45	13.915,83	16.982,94	20.215,73
Reserva legal 1%	82,47	1.100,65	1.391,58	1.698,29	2.021,57
Superávit o déficit	8.164,77	9.905,81	12.524,24	15.284,64	18.194,16

Fuente: Investigación Realizada.

Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.4.3. Flujo de fondos proyectados

En el flujo de caja, se registran los pronósticos de ingresos y egresos de efectivo, se denominan flujos porque los ingresos son referidos a periodos cortos, generalmente mensuales, los cuales indican la manera como fluye el dinero tanto en sus entradas como en salidas, permitiendo conocer el saldo que queda para los próximos años. Esto permite determinar que en ningún momento de la vida útil del proyecto se tendrá problemas para poder operar, en las siguientes tablas se presenta el flujo de fondos del Proyecto. Cuadro N° 52.

CUADRO Nº 52
Cooperativa de ahorro y crédito PIMES Ltda.
Flujo de fondos proyectados

Detalle	Año 0	2015	2016	2017	2018	2019
		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	28.356,86	95.482,61	100.256,74	105.269,58	110.533,06	116.059,71
Ventas del servicio	-	95.482,61	100.256,74	105.269,58	110.533,06	116.059,71
Capital social	28.356,86	-	-	-	-	-
Egresos	21.048,98	51.240,50	53.802,53	56.492,65	59.317,28	62.283,15
Activos fijos	8.548,98	-	-	-	-	-
Activos diferidos	12.500,00	-	-	-	-	-
Costos	-	4.031,28	4.232,84	4.444,49	4.666,71	4.900,05
Intereses causados	-	3.230,90	3.392,45	3.562,07	3.740,17	3.927,18
Provisiones	-	131,04	137,59	144,47	151,70	159,28
Gasto de administrativos	-	37.016,28	38.867,09	40.810,45	42.850,97	44.993,52
Gasto de ventas	-	6.831,00	7.172,55	7.531,18	7.907,74	8.303,12
Otros ingresos	-	-	-	-	-	-
Otros egresos	-	4.192,04	5.594,53	7.073,35	8.632,35	10.275,57
(-)15% reparto utilidades	-	1.865,89	2.490,15	3.148,38	3.842,29	4.573,69
(-) 22% Imp. Renta	-	2.326,15	3.104,38	3.924,98	4.790,06	5.701,87
Flujo neto	7.307,88	40.050,07	40.859,68	41.703,57	42.583,42	43.500,99
Saldo inicial en caja	-	7.307,88	47.357,95	88.217,64	129.921,21	172.504,63
Final en caja	7.307,88	47.357,95	88.217,64	129.921,21	172.504,63	216.005,62

Fuente: Investigación Realizada.
Elaborado por: Ángela Pinarqote.

6.5. Evaluación financiera

6.5.1. Criterios de evaluación

6.5.2. Valor actual neto (VAN)

El valor actual neto es la valoración presente de los flujos de caja que se esperan tener en el transcurso y desarrollo futuro de una inversión denominado también valor capital.

El VAN del proyecto con una tasa de rendimiento esperada del 7,08% nos da USD 141.936,20. Lo cual significa que el resultado esperado está muy por encima de las expectativas deseadas. Por lo cual se acepta del proyecto.

CUADRO N° 53

Cooperativa de ahorro y crédito PIMES Ltda.

VALOR ACTUAL NETO

Flujos	Inversión	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
		2015	2016	2017	2018	2019
FNC	(28.356,86)	40.050,07	40.859,68	41.703,57	42.583,42	43.500,99
FNA	(28.356,86)	47.357,95	88.217,64	129.921,21	172.504,63	216.005,62

Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.5.3. Tasa mínima aceptable de rendimiento (TMAR)

La Tasa mínima de rendimiento, TMAR; es la tasa del punto de comparación al momento de realizar la evaluación económica. Se debe tener en cuenta, que la tasa de descuento debe ser igual o mayor que la TMAR para poder llegar a una comparación más adelante con otro criterio de evaluación financiera.

CUADRO N° 54

Cooperativa de ahorro y crédito PIMES Ltda.

Tasa mínima aceptable de rendimiento (TMAR)

% Recursos ajenos(%Ra)	% Recursos propios(%Rp)	Tasa activa(Ta)	Tasa pasiva(Tp)
30.00%	70.00%	8.17%	4.53%
5.72%		1.36%	
7.08%			

Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.5.4. Tasa interna de retorno (TIR)

La TIR, esperada de los flujos de efectivo del proyecto nos da una tasa muy favorable y aceptable de 141%, lo cual es muy aceptable para el proyecto.

CUADRO N° 55

Cooperativa de ahorro y crédito PIMES Ltda.

Tasa Interna de Retorno

Inversión	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
	2015	2016	2017	2018	2019
(28.356,86)	40.050,07	40.859,68	41.703,57	42.583,42	43.500,99
(28.356,86)	47.357,95	88.217,64	129.921,21	172.504,63	216.005,62

Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.5.5. Periodo de recuperación de inversión (PRI)

Período de recuperación de inversión (PRI), es el tiempo expresado en años que se ha de demorar el proyecto, mediante su flujo de caja en recuperar lo que ha invertido, el PRI no incluye el valor del dinero a través del tiempo que se puede definir como el tiempo que transcurre para que se produzca una cantidad igual al importe de la inversión, que en este caso es de un año. Se debe tener en cuenta que se encuentra dentro del periodo estimado, por la investigación del presente trabajo.

CUADRO N° 56
Cooperativa de ahorro y crédito PIMES Ltda.
Periodo de recuperación de inversión (PRI)

TIR	Base 100%
141%	1
1	
Un Año	

Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.5.6. Relación beneficio – costo

Para el cálculo de la relación beneficio – costo se tomará en cuenta el valor presente neto (VAN) tanto de los Ingresos como de los Egresos y su relación deberá mostrarse mayor a 1 para ser aceptada la propuesta. La fórmula adoptada al proyecto para calcular la relación beneficio – costo, es la siguiente:

$$B / C = \frac{VAN_{\text{ingresos}}}{VAN_{\text{egresos}}}$$

Donde:

Beneficio: B = VAN ingresos

Costo: C = VAN egresos

CUADRO N° 57
Cooperativa de ahorro y crédito PIMES Ltda.
Relación beneficio – costo

Año	Ingresos	Egresos
2015	95.482,61	51.240,50
2016	100.256,74	53.802,53
2017	105.269,58	56.492,65
2018	110.533,06	59.317,28
2019	116.059,71	62.283,15
B/C	527.601,69	283.136,11
	1,86	

Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.5.7. Punto de equilibrio (PE)

El punto de equilibrio, determina el volumen de ventas del servicio, con el cual, el ingreso total iguala a los costos y gastos totales que son la suma de los costos fijos más los costos variables (Método del Margen de Contribución) o del costo total más los gastos de operación (Método tradicional de la Contabilidad Financiera). Como la institución no comercializa productos tangibles, sino que realiza la comercialización de productos intangibles como son los servicios.

Fórmula del cálculo del punto de equilibrio (PE)

$$PE = CF / CV / 1 - IT$$

Donde:

CF = Costos fijos

CV = Costos variables

CUADRO N° 58

Cooperativa de ahorro y crédito PIMES Ltda.

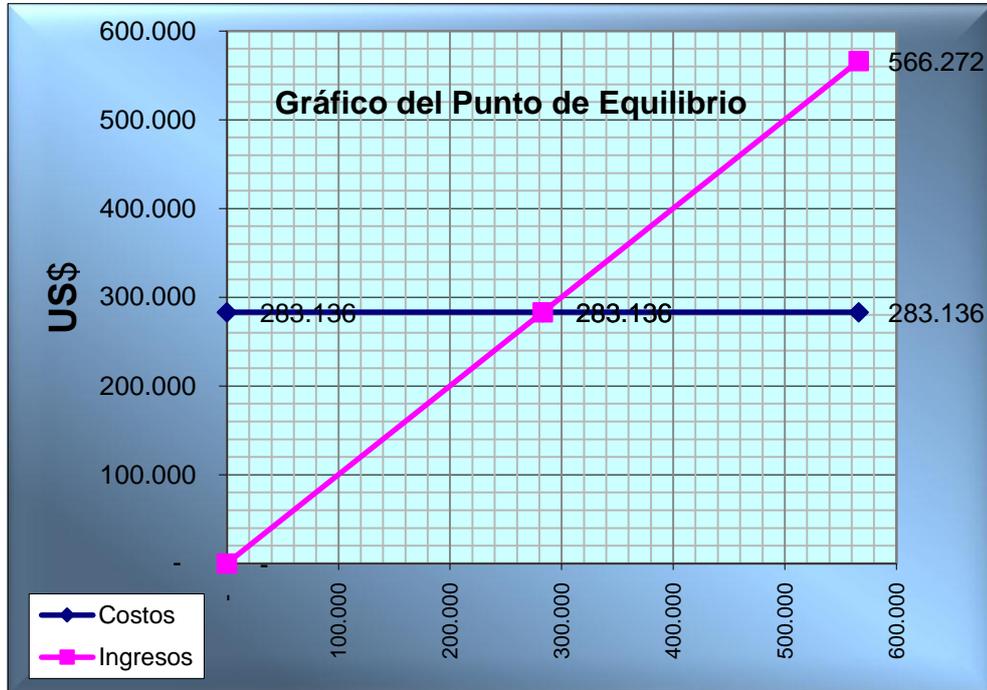
Punto de equilibrio

Proyección de resultados y punto de equilibrio años

Detalle	2015	2016	2017	2018	2019	Valor mes	%
Ingresos	95.483	100.257	105.270	110.533	116.060	527.602	100%
(=) Margen bruto	95.483	100.257	105.270	110.533	116.060	527.602	100%
Total gastos del proyecto	51.241	53.803	56.493	59.317	62.283	283.136	54%
Beneficio	44.242	46.454	48.777	51.216	53.777	244.466	46%

Elaborado por: Ángela Pinargote.

GRÁFICO N°1
Cooperativa de ahorro y crédito PIMES Ltda.
Punto de equilibrio



Elaborado por: Ángela Pinargote.

6.5.8. Análisis de sensibilidad

Con respecto a los parámetros realizados del proyecto, se muestra que tanto la Tasa Interna de Retorno (TIR), el Valor Actual Neto (VAN), el Periodo de Recuperación de Capital (PRI) y la Relación Beneficio Costo (B/C), han realizado la corrida correspondiente con lo cual se concluye:

Que el VAN Actual Neto (VAN), es de USD 141.936,20 dólares, el Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI) con respecto a los años iniciales y proyectados aumentarían satisfactoriamente, con lo que se evidencia que el proyecto es rentable. Ya que la recuperación de la inversión será prácticamente en el inicio del proyecto en un año.

La relación Beneficio Costo (B/C) es de 1,86 con lo que se evidencia que el proyecto es rentable. La TIR es de 141%.

La TMR, el VAN son positivos, el PRI con respecto al inicial rebasaría el tiempo estimado de estudio ya que sería en un tiempo menor a cinco (5) años.

Con las corridas realizadas se puede decir a modo de conclusión general, que el presente proyecto es rentable, ya que se puede obtener rentabilidad desde el inicio del proyecto, debido a la demanda cautiva, lo que permite verificar por medio de los cálculos financieros la rentabilidad del presente proyecto.

3.1.1.2. Organigrama Funcional



Elaborado por: Ángela Pinargote Colamarco.

Junta directiva, accionistas.- estas conformadas por los socios fundadores que al mismo tiempo se encargaran de supervisar y controlar el desempeño de la gerencia y de los desembolsos que se vallan a realizar por conceptos de las diferentes líneas de créditos.

.Que el Estudio de factibilidad para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en la Parroquia de Crucita, Cantón Portoviejo Provincia de Manabí. Fue concluida en su totalidad.

. Que en el año 2013 se inicia con 56 socios formando la cooperativa de Crucita.

.Que a finales del 2014 se traslada a Portoviejo por disposiciones directivas.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Con la creación de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito en la Parroquia Crucita del Cantón Portoviejo, se determina que la hipótesis planteada sobre si “Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito, tendrá como características el buen servicio y la misión de integración social”, con lo cual se puede afirmar que es positiva debido a las siguientes conclusiones;

- Que existe un gran interés confirmado por los servicios financieros que brindará la nueva cooperativa ya que la investigación de mercado así lo reflejó, por cuanto las personas están dispuestas por acceder a una nueva Institución Financiera de preferencia a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, de inclinación a una actividad económica de un sector específico, en este caso el comercial que se encuentra como la opción más acertada para el ahorro y la inversión ya que harían de la Institución parte de su vida y su actividad cotidiana.
- La demanda de las personas del sector en estudio se incrementará debido a dos aspectos esenciales: el primero, la Parroquia Crucita es una Parroquia de tránsito en lo referente al pesca, agricultura y turismo en sí y al manejo de efectivo en busca de la inversión y el ahorro seguro; el segundo, la confianza de las personas del sector analizado en busca de una Institución que maneje su dinero de manera efectiva y eficiente en los aspectos del ahorro e inversión

- adicionalmente las referencias de seguridad y agilidad en el servicio.
- En el mercado financiero de la Parroquia Crucita, no existen mucha competencia a más de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES, que se encuentra al extremo sur de la ubicación de la nueva cooperativa.
- La inversión requerida será de \$28.356,86 como inversión inicial total, la cual se recuperará prácticamente a partir de un año de establecido el proyecto.
- El financiamiento del proyecto estará dado de la siguiente manera: el 70% con recursos de los socios fundadores (socios mayoristas) y el 30% restante con recursos de los socios propios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito dado por la demanda cautiva del segmento de estudio.
- Sobre el punto de equilibrio, se puede concluir que al primer año de funcionamiento con los ingresos percibidos en el año 2015 se cubren todos los costos y gastos, con lo que se espera tener un punto de equilibrio económico de \$ 283.136,00 dólares de manera global en los cinco años de proyección del proyecto.

Recomendaciones

- Se recomienda llevar el control de los costos y gastos, se deberá supervisar periódicamente el incremento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, a fin de mantener el punto de equilibrio cubriendo los costos y gastos de la institución, más allá de cada uno de los costos fijos.
- Se recomienda desde el inicio manejar un estándar de calidad en la atención al cliente, ya que en este aspecto será el que garantice la competitividad en el mercado y la aceptación del negocio; y el crecimiento de socios para llegar a las metas consideradas e incluso superarlas.
- Fomentar una administración dinámica, eficiente y eficaz, de manera que vaya de la mano con una visión empresarial, con el objetivo de obtener mejores rendimientos y minimizar costos, sin dejar de lado el objetivo primordial que es dar una asistencia financiera ágil y segura a los clientes.
- Fortalecer el plan de mercadeo propuesto, con el objetivo de hacer de la publicidad y promoción una ventaja competitiva en beneficio de la nueva institución, ya que es prudente que se ejecuten las estrategias planteadas de manera paulatina, las mismas que deben ser evaluadas de manera periódica, cuidando que los resultados sean de beneficio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- Diseñar e implementar un plan de capacitación para el personal de las diferentes áreas ya que en muchas ocasiones, la manera de incentivar el recurso humano de una organización, es una de las tareas más complicadas, por lo que; considerando el medio en que se desenvolverá la Institución, se aprecia tantos los incentivos

morales como económicos, pero sin perder de vista la finalidad social de la institución financiera.

- Es prudente realizar alianzas estratégicas con los gremios y/o asociaciones del sector seleccionado, de manera de asegurar las cuotas de clientes y posteriormente para mejorar sus beneficios y los de la institución.

- Realizar un estudio de la ubicación de los clientes potenciales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, a fin de establecer una ruta idónea para diseñar y realizar las visitas periódicas a cada uno de ellos con los oficiales de crédito de la institución.

- Realizar periódicamente encuestas a los clientes de la cooperativa para identificar nuevas líneas de servicios que se prestarían para mejorar los servicios prestados en la institución financiera.

- Presentar una exposición pormenorizada del proyecto a todos los socios fundadores inversionistas e incluso a los dirigentes de los gremios, a fin de poner en marcha definitivamente el proyecto, demostrando su rentabilidad y beneficios que este puede prestar.

BIBLIOGRAFIA

Banco Nacional de Fomento (BNF), Banco de Desarrollo Líder de la Inversión Social y Productiva, Viernes, 23 de diciembre de 2011.

Córdoba Padilla, Marcial, Formulación y Evaluación de Proyectos, Ecoe Ediciones, 2006.

Correa Delgado Rafael, Eco. Decreto N° 194, Reglamento que Rige la Constitución, Funcionamiento y Liquidaciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que Realizan Intermediación financiera con el Público, y las Cooperativas de segundo Piso Sujetas al Control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, 29 de diciembre del 2009.

Constitución de La República del Ecuador, Capítulo IV, Sección 6ª.- Política Monetaria, Cambiaria, Crediticia y Financiera, Pág. 201.202.

Constitución de la República Del Ecuador, Sección 4ª, Superintendencias, Art. 213. Pág. 150.

Constitución de la República del Ecuador, TÍTULO VI, Régimen De Desarrollo, Capítulo I, Principios generales, Art. 275, 276. PAG 185, 186.

Constitución de la República del Ecuador, Sección 4ª, Presupuesto General del Estado, Art 292, 293, 294, 295, PAG 197, 198.

Constitución de la República del Ecuador, Sección 8ª, Sistema Financiero, Art. 308.-, 309.-, 310.-,311.-, 312. Pág. 204, 205, 206.

Douglas A. Lind, Estadística para la Administración y Economía, 3 Edición, Editorial MG Hill, Capítulo VII, Pág. 129.

Nassir Sapag Chaín, Proyectos de Inversión, Formulación y Evaluación, Editorial. Pearson Educación México, 2007.

Nassir Sapag Chaín, Proyectos de Inversión, Formulación y Evaluación, Editorial. Pearson, Educación, segunda edición, Chile 2011.

Salazar Palacios, Ivarth, Guía Práctica para la Identificación, Formulación y Evaluación de Proyectos, Editorial. Universidad del Rosario, Primera Edición 2010.

Saltos Ruiz, Melba, Zambrano Pinargote Melba, Estudio de Factibilidad para la Instalación de una Microempresa de Servicios que ofrezca Microcréditos a los Comerciantes Informales de la ciudad de Portoviejo. 2009.

Sepulveda L. Cesar, Diccionario de Términos Económicos, Editorial Universitaria, undécima edición, enero 2004; pág.; 24,25.

Ramírez Elbar, Cajigas R. Margot, Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión con visión Emprendedora Estratégica, Universidad Nacional de Colombia, edición N° 19, 2004.

República del Ecuador Asamblea Nacional Constituyente, Registro Oficial N° 444, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, vigente, 10 mayo 2011.

PÁGINAS DE INTERNET

Ame, Asociación de Municipalidades del Ecuador, Cantón Portoviejo Datos Generales, versión disponible en: <http://www.ame.gob.ec/>

Banco Central del Ecuador (BCE), versión disponible en: www.bce.fin.ec/

Diccionario Wikipedia, disponible en internet; <http://es.wikipedia.org>

Gobierno Provincial de Manabí, Historia de Manabí, Cantón Portoviejo, Crucita, versión disponible en: <http://www.manabi.gob.ec>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), Resultado del censo 2010, Fascículo Provincial de Manabí, versión disponible en: <http://www.inec.gob.ec/>

Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), versión disponible en: www.mies.gob.ec

Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, Información de Desarrollo Humano, Indicadores Sociales, Página Web Oficial: www.desarrollosocial.gob.ec

Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), Cooperativas a nivel Nacional, Página Web Oficial: www.ieps.gob.ec

Red Financiera Rural (RFR), Boletín Microfinanciero N° 30 Trimestral, Marzo 2011, versión disponible en: www.rfr.org.ec

Red Financiera Rural (RFR), Boletín Microfinanciero N° 34 Trimestral, Marzo 2012, versión disponible en: www.rfr.org.ec

Superintendencia de Bancos y Seguros, Registro Oficial N°. 250, Expedir la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, EL 23 de Enero del 2001, versión disponible en internet: <http://www.sbs.gob.ec/>

Superintendencia de Bancos y Seguros, Reglamento a la ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Decreto Ejecutivo No. 1852, versión disponible en internet: <http://www.sbs.gob.ec/>

Superintendencia de Compañías del Ecuador (SC), versión disponible en: www.supercias.gov.ec

ANEXOS

ENTREVISTA

Entrevista previa (Investigación Exploratoria) dirigida al Sector Comercial Formal e Informal de la Parroquia Crucita.

Objetivo.- La presente entrevista tiene como propósito la recopilación de información sobre la idea para la creación de una Cooperativa de ahorro y Crédito en la Parroquia Crucita del Cantón Portoviejo. La información será de carácter confidencial por lo que se pide responda con la mayor honestidad posible.

Fecha (Año/mes/día)...../...../...../ Entrevistador
Nº

Nombre del Propietario		Act. Princi. de Comercio	
Edad(Años Cumplidos)		Años de Act. Presente del Negocio	
Sector donde está ubicado el negocio		Otros	

Instrucciones: Por favor solicitamos su valioso comentario respecto a los aspectos siguientes. (No hay malas ni buenas respuestas).

Preguntas:

1.- ¿Actualmente utiliza los servicios de alguna Institución Financiera?

SI

NO

(En caso de SI) ¿De cuál(es).....

Porque?

.....
.....
.....

2.- ¿Cuál es su opinión de las Instituciones Financieras de su localidad?

.....
.....
.....

3.- ¿Cuál es su opinión acerca de los servicios que presta una Cooperativa de Ahorro y Crédito?

.....
.....
.....

4.- ¿Le agradecería que se Forme una Cooperativa de Ahorro y Crédito en su localidad?

SI NO

Porque?.....
.....
.....

5.- ¿Porque aspectos le gustaría pertenecer a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito en su localidad?

.....
.....
.....

6.- ¿Cómo le agrada que se dé a conocer los Servicios de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en su localidad?

.....
.....
.....

ENCUESTA

Encuesta (Investigación Descriptiva) dirigida al Sector Comercial Formal e informal de la Parroquia Crucita.

Objetivo: Obtener información para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la Parroquia. La información será de carácter confidencial por lo que se pide que responda con la mayor honestidad posible.

Fecha(Año/mes/día)...../...../.../ Encuestador N°

Información Específica

1.- Perfil del Encuestado:

- a) Edad del encuestado, años Cumplidos
- b) Años de actividad del Presente Negocio
- c) Actividad principal de Negocio.....

Información General

Instrucciones: Por favor responda las siguientes preguntas y marque con una (X) la respuesta que más se aproxime a su opinión.

2.- Escriba las Cooperativas de Ahorro y Crédito que usted conoce en el Cantón Portoviejo.

3.- Es usted socio de alguna de las Cooperativas antes mencionadas?

SI NO

4.- En caso de pertenecer a una Cooperativa de Ahorro y Crédito:

- a) De Cuales?.....

- b) Que le gusta o agrada de dichas Cooperativas?.....

 c) Que le disgusta o molesta de dichas Cooperativas?.....

5.- Le interesaría acceder a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito de acuerdo a sus necesidades?

SI NO
 Porque?.....

(SI SU RESPUESTA ES NEGATIVA GRACIAS POR SU COLABORACION, SE TERMINA LA ENCUESTA)

6.- De la Cooperativa que usted utiliza o utilizo en los últimos años, señale el tipo de garantía exigida y la tasa de interés anual aplicada:

Personal(una sola Firma con Pagare o Letra de Cambio)	Garantía solidaria		Con prenda Industrial	Tasa de Interés Anual
	1 Garante	2 Garantes		

7.- Señale el grado de importancia que tiene para usted cada uno de los siguientes aspectos del servicio de una Cooperativa de Ahorro y Crédito:

Aspecto	Grado de Importancia			
	Nada Importante	Poco Importante	Mas o Menos Importante	Muy Importante
Montos de Crédito				
Plazos de Pago				
Garantía Solicitada				
Tasas de Interés Anual				

8.- ¿Que monto en promedio usted solicitaría para financiar las operaciones de su negocio?

Monto de Crédito (dólares)						
0 a	500 a1000	1000 a1500	1500 a 2000	2000 a 2500	2500 a 3000	mayor a 3000

500						

9.- ¿Qué plazo considera conveniente para pagar de forma cómoda un crédito?

Plazo de Pago						
0 a 5 meses	5 a 6 meses	6 a 9 meses	9 a 12 meses	12 a 15 meses	15 a 24 meses	mayor a 24 meses

10.- Para las condiciones de monto y plazo que podría en su caso solicitar

Señale cual sería la tasa de interés.....% anual máxima que estaría dispuesto a pagar.

11.-Señale con una (X) la forma de pago que preferiría utilizar

Forma de Pago			
Semanalmente	Mensualmente	Bimestralmente	Trimestral (todo al final con interés)

12.- ¿Cómo le gustaría que llegue a usted la información de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito?

ASPECTOS	NIVEL DE GUSTO		
	NADA	POCO	MUCHO
Por Hojas Volantes			
Por Anuncios de Radio Local			
Por Visita de un Asesor			
Por Charlas Organizadas en su Sector			

13.- ¿Para qué destinaría usted un crédito de una Cooperativa de Ahorro y Crédito?

ASPECTO	DESTINO DEL CRÉDITO	ASPECTO	DESTINO DEL CRÉDITO
Ampliación de Negocio		Educación	
Compra de Mercadería		Esparcimiento/Diversión	
Compra de Insumos		Salud/Medicina	
Compra de Muebles de Casa		Vestidos/Ropa	
Compra de Muebles de Oficina		Otros(Especifique)	
Compra de Enseres			
Consumo Familiar			

14.- ¿En qué tiempo usted considera, que necesitaría de un préstamo de una Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Tiempo de pedido de Préstamo				
No necesito	Ahora	Después de 3 meses	Después de 6 meses	Después de 1 Año

15.- ¿Cómo le gustaría que sean los servicios de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en el Sector?

.....
