

**CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE MICRO-CRÉDITOS COMUNITARIOS EN EL
MUNICIPIO DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA**

YONNIER ARBOLEDA SERNA



UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ZARZAL

2019

**CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE MICRO-CRÉDITOS COMUNITARIOS EN EL
MUNICIPIO DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA**

YONNIER ARBOLEDA SERNA

Director

ALVARO JAVIER BAREÑO

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ZARZAL

2019

Nota de aceptación.

Presidente del jurado

Jurado (1)

Jurado (2)

Zarzal, Valle del Cauca, febrero 28 de 2018.

AGRADECIMIENTOS

A toda mi familia que de una u otra forma siempre me han brindado su afecto y cariño.

A todas las personas que sentimentalmente han pasado por mi vida y de alguna forma han contribuido para que yo sea mejor persona.

A mis profesores de programa, en especial a Roberto Lucien Larmat, Fernando Moreno B., Rafael Ruiz Millán, Antonio López, Fernando Benítez y a mi director de trabajo de grado Álvaro Bareño por todo su apoyo y conocimiento aportado en la realización de este trabajo.

Por último, un agradecimiento muy especial a la Universidad del Valle sede Zarzal, la cual me formó como profesional. También agradecerles a todos mis compañeros por ser excelentes personas y colegas.

DEDICATORIA

En primera instancia a Dios, el todo poderoso; en segunda instancia mi madre, Luz Mari Arboleda Serna quien ha sido mi motivación para lograr la culminación de mi etapa universitaria. A mis compañeros de carrera y en general a todos los que de alguna forma contribuyeron para culminar esta importante etapa de mi vida.

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	12
2	JUSTIFICACIÓN	14
3	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
3.1	APROXIMACIÓN TEORICA AL PROBLEMA	15
3.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
3.3	PREGUNTA DE INVESTIGACION	19
3.4	SISTEMATIZACION	19
4	OBJETIVOS	20
4.1	OBJETIVO GENERAL:	20
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	20
5	MARCO REFERENCIAL	21
5.1	ESTADO DEL ARTE	21
5.2	MARCO TEÓRICO	24
5.3	MARCO CONTEXTUAL	29
5.4	MARCO LEGAL	30
5.5	MARCO CONCEPTUAL	32
6	DISEÑO METODOLÓGICO	34
7	ESTUDIO DE MERCADOS	37
7.1	MERCADO POTENCIAL	37
7.2	Perfil del consumidor:	38
7.3	Análisis del sector (EFE y EFE)	40
7.4	Competitividad	42
7.5	ESTRATEGIA DE MERCADO	51
7.6	LA ESTRATEGIA DE PENETRACIÓN DEL MERCADO	56
8	INVESTIGACIÓN DE MERCADO	58
8.1	DISEÑO DE LA MUESTRA	59

8.2	PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	65
8.3	DIAGNÓSTICO.....	77
9	ESTUDIO TECNICO Y ORGANIZACIONAL.....	78
9.1	FLUJO DEL PROCESO DE LA COOPERATIVA CREDICOMUNAL.....	92
9.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	96
10	ESTUDIO FINANCIERO Y EVALUACIÓN ECONÓMICA.....	113
10.1	EVALUACIÓN ECONÓMICA.....	133
11	EVALUACIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL.....	139
12	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	143
13	BIBLIOGRAFIA.....	144

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Constitución política de Colombia.	30
Tabla 2. Ley 79 de diciembre 23 de 1988.	31
Tabla 3. Matriz de factores internos (EFI)	40
Tabla 4. Matriz de factores externos (EFE).....	41
Tabla 5. Matriz de perfil competitivo	46
Tabla 6. Análisis de la competencia: características generales	48
Tabla 7. Estrategia de mercado	51
Tabla 8. Campaña social.....	55
Tabla 9. Ficha técnica	61
Tabla 10. Estructura entrevista.....	62
Tabla 11. Percepción sobre los bancos y cooperativas.	66
Tabla 12. Años viviendo en el municipio.	66
Tabla 13. Pertenece a alguna entidad financiera.	67
Tabla 14. Se encuentran satisfechos con los servicios recibidos.....	68
Tabla 15. Conoce lo que es una cooperativa solidaria.....	69
Tabla 16. Cambiaría algo en las entidades financieras a la hora de otorgar un crédito.	69
Tabla 17. Pertenecería a una cooperativa o entidad comunal.	70
Tabla 18. En que se utilizaría los microcréditos obtenidos.....	71
Tabla 19. Servicios para mejorar por parte de las entidades financieras.	72
Tabla 20. Capacitaciones por parte de la cooperativa	73
Tabla 21. Edad de los encuestados	73
Tabla 22. Genero	74
Tabla 23. Estado civil	75
Tabla 24. Ingresos mensuales	75
Tabla 25. Forma de ser contactados para futuras encuestas.....	76
Tabla 26. Ficha técnica del servicio.	83
Tabla 27. Marcas.....	85
Tabla 28. Plan operativo anual (poa) periodo 2019-2020	86
Tabla 29. Objetivos plan operativo anual	87

Tabla 30. Objetivos plan operativo anual parte 2	88
Tabla 31. Objetivos plan operativo anual parte 3	89
Tabla 32. Estructura organizacional	96
Tabla 33. Marco legal	106
Tabla 34. Muebles, equipos y enseres	113
Tabla 35. Requerimiento de Equipos de Cómputo y Comunicación	113
Tabla 36. Gastos diferidos.....	114
Tabla 37. Sueldos y Auxilio de transporte	115
Tabla 38. Sueldos y Auxilio de Transporte Proyectado a cinco años.....	116
Tabla 39. Prestaciones Sociales y demás Gastos de Personal	117
Tabla 40. Aportes Parafiscales, salud y pensión.....	118
Tabla 41. Otros Gastos Funcionamiento	120
Tabla 42. Diferidos	121
Tabla 43. Intereses para pagar por Captación de Ahorros.....	122
Tabla 44. Total Egresos	122
Tabla 45. Garantía Solidaria.....	123
Tabla 46. Capacitación por aportes.....	124
Tabla 47. Capacitación por ahorro.	125
Tabla 48. Ingresos por intereses	126
Tabla 49. Total, Ingresos.....	126
Tabla 50. Total ingresos y egresos proyectados a cinco años.	127
Tabla 51. Depreciación Muebles, equipos y Enseres.....	127
Tabla 52. Estado de resultados.....	129
Tabla 53. Flujo de Inversión	130
Tabla 54. Flujo de Caja	131
Tabla 55. Modelo canvas	141

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Municipio de Zarzal	30
Figura 2. Plano cartesiano	42
Figura 3. Comparacion competitiva.....	46
Figura 4. Comparacion competitiva porcentual	47
Figura 5. Matriz de Ansoff	55
Figura 6. Estrategia de diversificación.....	57
Figura 7. Ubicación de las entrevistas.....	60
Figura 8. Cuestionario	63
Figura 9. Percepción sobre los bancos y cooperativas.	66
Figura 10. Años viviendo en el municipio.	67
Figura 11. Pertenece a alguna entidad financiera.	67
Figura 12. Se encuentran satisfechos con los servicios recibidos.....	68
Figura 13. Conoce lo que es una cooperativa solidaria.....	69
Figura 14. Cambiaría algo en las entidades financieras a la hora de otorgar un crédito.	70
Figura 15. Pertencería a una cooperativa o entidad comunal.	70
Figura 16. En que se utilizaría los microcréditos obtenidos	71
Figura 17. Servicios para mejorar por parte de las entidades financieras.....	72
Figura 18. Capacitaciones por parte de la cooperativa	73
Figura 19. Edad de los encuestados	74
Figura 20. Genero	74
Figura 21. Estado civil.....	75
Figura 22. Ingresos mensuales	76
Figura 23. Forma de ser contactados para futuras encuestas.	77
Figura 24. Localizacion negocio	79
Figura 25. Ingreso de asociados	80
Figura 26. Formato inscripción de beneficiario.....	81
Figura 27. Formato inscripción de beneficiario.....	81
Figura 28. Formulario de cobro de cuotas.....	82
Figura 29. Diagrama de procesos	90

Figura 30. Plan de compras.	91
Figura 31. Plan de compras parte 2.	92
Figura 32. Flujograma del proceso de Afiliación.....	93
Figura 33. Organigrama de la cooperativa	100
Figura 34. Formulario del registro único empresarial y social RUES	110

1 INTRODUCCIÓN

La necesidad de desarrollo y crecimiento socioeconómico por parte de las familias del municipio de Zarzal, Valle del Cauca abre las puertas a iniciar un estudio que facilite comprender el panorama del comportamiento del ahorro y crédito en el territorio.

Dentro de los tipos de instituciones financieras tanto públicas como privadas se encuentran las entidades bancarias, las mutualistas, las cooperativas y las sociedades financieras. Aun así, son las mutualistas quienes tienen mayor participación en cuanto a préstamos otorgados para la vivienda; sin embargo, las cooperativas de ahorro y crédito tienen participación especial dado el hecho de que en su mayoría se caracterizan por ofrecer préstamos que benefician a la clase media y clase baja del país, también se caracterizan por otorgar préstamos con bajas tasas de interés y monto accesibles en cuanto a la apertura de cuentas de ahorro.

A pesar de los créditos otorgados por las diversas entidades mencionadas existe un sector que no puede acceder fácilmente a este tipo de préstamos, a este sector corresponden las personas de la clase baja o también denominadas personas de escasos recursos económicos, que en varias ocasiones no pueden cumplir en su totalidad con los requerimientos establecidos por las instituciones financieras para acceder a un crédito, por lo tanto se ven en la dificultad de mejorar sus condiciones, tomando en consideración que muchas de estas personas no cuentan con un trabajo estable, razón por la cual se les complica aún más poder optar por un préstamo.

Los requisitos que solicitan las instituciones financieras tanto públicas como privadas, frecuentemente no pueden ser cubiertos por los solicitantes, dado el hecho de que en algunas de las instituciones, solicitan la apertura de una cuenta de ahorros con monto elevados para de esta manera poder ser clientes de dichas instituciones y posterior a esto, poder acceder a un préstamo, e incluso solicitan referencias bancarias el cual es un requisito imprescindible para algunas instituciones pero al mismo tiempo es un requisito difícil de cumplir para las personas de escasos recursos económicos por lo mencionado anteriormente.

Por tal motivo es necesaria una entidad financiera que brinde los productos y servicios mínimos, para los habitantes del municipio de zarzal como: creación de empresas, ampliación de negocios, construcción, consumo, entre otros; más aún cuando, en algunos de los casos, las personas tiene bajos ingresos por lo cual no pueden acceder a créditos de la banca comercial y lo limitado de sus capacidades de pago los hacen presas fáciles a los sistemas de créditos no legales como son los gota a gota.

Para la mayoría de la población, la cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Zarzal, Norte del valle, será un apoyo ya que podrán capitalizarse para que puedan desarrollar, sin ningún problema, sus actividades o para cualquier inversión que deseen. Además, será un gran beneficio para asegurar su dinero al poderlo depositar en una cuenta de ahorros y bajo la custodia de una entidad legalmente constituida. Adicional a todo lo anterior, la cooperativa se constituirá en una fuente de empleo para cinco personas, quienes laborarán directamente en ella, además de los empleos indirectos que este tipo de empresas puede generar.

Con el mismo, se pretende cumplir los requisitos necesarios para obtener el título de Administrador de Empresas en la Universidad del Valle sede Zarzal.

2 JUSTIFICACIÓN

El presente estudio tiene como fin la creación de una Cooperativa solidaria de Ahorro y Crédito en el municipio de Zarzal, Norte del valle, se justifica en la medida en que la población necesita de este tipo de entidades, donde sus habitantes puedan obtener los beneficios propios de este tipo de empresa, como lo son la apertura de cuentas de ahorro para depositar el dinero, producto de sus actividades comerciales y laborales, así como la consecución de créditos en sus diferentes modalidades, que les permitan mejorar su nivel de vida.

Así mismo, el hecho de que sus habitantes tengan sus ahorros en una entidad que les brinde tranquilidad y seguridad.

Otro aspecto importante que justifica la creación de una entidad comunitaria que ofrezca los servicios de ahorro y crédito, es que las personas no acudirán a posibles prestamistas, pirámides, cadenas y otros medios utilizados por personas inescrupulosas que se aprovechan de esta situación para estafar a la comunidad a través de estas modalidades de captación de dineros.

Nuestra cooperativa comunitaria estará enfocada al mejoramiento constante de la calidad de vida de nuestros asociados, de sus familias y su entorno socioeconómico

Por lo anterior, se hace necesaria la realización de un estudio para determinar la posibilidad de crear una cooperativa de ahorro y crédito en Zarzal, Norte del valle, que pueda minimizar los problemas económicos y financieros a sus habitantes, así como darles mayor seguridad a sus recursos y a su integridad personal

3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Al realizar un análisis del mercado de cooperativas en el municipio de Zarzal, se encuentra que no existe una empresa de ahorro y crédito comunitario enfocada en el bienestar socio-económico de las personas que se encuentran en los estratos uno y dos o que por diferentes motivos no puedan acceder a un crédito en una entidad financiera.

Dentro del mercado de crédito y ahorro existen unas restricciones como: encontrarse reportados en data crédito o que no cumplan con unos requisitos exigidos por cooperativas formales establecidas como: experiencia crediticia, salarios, referencias laborales y personales.

Cabe resaltar que las micro-finanzas y en particular los micro-créditos son reconocidos como herramientas que se destacan en los procesos de inclusión económica y de la lucha contra la pobreza.

Uno de los objetivos de la política social es la reducción de la pobreza e inequidad para crear oportunidades y dejar de lado las desigualdades económicas; sin embargo, en Colombia como en otros países, las desigualdades económicas como la del ingreso se relacionan con el acceso a bienes y servicios limitados.

Estas desigualdades implican que solo las personas con altos ingresos tengan acceso al mercado financiero ya que ellos cuentan con dinero suficiente para afrontar los gastos financieros en los que incurren al adquirir un crédito; discriminando así a personas y familias pobres que no cuentan con ingresos suficientes para adquirir servicios financieros.

El municipio cuenta con gran cantidad de habitantes que no poseen un nivel de educación adecuado, que les permita obtener mejores plazas de trabajo e incrementar sus ingresos dando como resultado un estancamiento en el crecimiento económico de su población. El concepto del ahorro y crédito en ciertas sociedades está relativamente aceptado, pero mal aplicado. En la actualidad existe una escasa cultura de ahorro y crédito, debido a que sus habitantes poseen poco conocimiento de los beneficios que otorgan estos.

3.1 APROXIMACIÓN TEORICA AL PROBLEMA

Tanto a nivel nacional como internacional se ha venido implementando un nuevo sistema de crédito, con el cual se busca ampliar el margen poblacional que tiene acceso al mismo, dejando de lado la necesidad de contar con una capacidad de pago excelsa y abriendo las puertas a pequeñas, medianas empresas, trabajadores independientes y gente del común para que puedan acceder de manera efectiva al crédito. Si bien la implementación internacional ha demostrado éxito y una gran acogida, en Colombia, pese a los beneficios de la figura, se evidencian numerosos traspiés en su aplicación, desarrollo y culminación exitosos. Riesgos de importante magnitud como el impago, el sobre endeudamiento y la

garantía en favor de las entidades de crédito son algunos de los impedimentos para el éxito de dicha figura, dejando los índices de efectividad de la misma en cifras poco alentadoras con relación a las proyectadas, previa implementación de los mismos por parte de las entidades de crédito. Así, se analiza el uso de esta figura, su viabilidad, sus principales problemas y las posibles soluciones, a la luz de la finalidad misma de la implementación de estos micro-créditos y la nueva legislación en materia crediticia en el país, opciones viables para efectuar de manera correcta el préstamo de pequeñas cantidades y de esta manera tener un mejor nivel de vida.

A partir los años 30 surgieron las llamadas instituciones financieras de desarrollo, que constituyen el antecedente de las actuales entidades de micro-crédito, cuyo fin era llenar el vacío de los mercados de crédito inexistentes en los países menos desarrollados. Tras la II Guerra Mundial, en las antiguas colonias, donantes y gobiernos impulsaron cientos de proyectos de crédito agrícola de pequeña cuantía a través de este tipo de entidades que supusieron importantes desembolsos en términos de dólares. Las formas institucionales eran variadas, como bancos rurales privados, cooperativas, o bancos especializados de desarrollo local. La esencia de estos programas de crédito era que las personas pobres tenían grandes dificultades para obtener volúmenes adecuados de crédito y debían pagar altos tipos de interés a los usureros (Johnson y Rogaly, 1997: Sin embargo, la mayoría de las instituciones financieras de desarrollo tenían pérdidas, muchas desaparecieron y las supervivientes se sostenían por fuertes inyecciones de fondos externos, lo que minaba su credibilidad (Adams y Von Pischke, 1992: 1463). Las razones de este fracaso se encuentran fundamentalmente en tipos de interés subvencionados y en beneficios sobre estimados de los agricultores, que provocaban frecuentes insolvencias. En 1973 surgió una reacción contra la influencia de tales instituciones capitaneada por la Escuela de Ohio, llamada así en honor a un grupo de economistas de la Universidad del Estado de Ohio, que proporcionaron su apoyo intelectual a esta oposición. Los miembros más conocidos de la Escuela son Dale Adams, Fritz Bouman, Carlos Cuevas, Gordon Donald, Claudio González-Vega y J.D. Von Pischke (Hulme & Mosley, 1996). Sus principios alcanzan consenso en los siguientes extremos:

1º Afirmación de que el crédito juega un papel facilitador y no conductor en el proceso de desarrollo económico, Adams y Von Pischke (1992) van más allá y afirman que la “deuda”, con todas sus connotaciones negativas, oponiéndola al “crédito”, no constituye una herramienta efectiva para ayudar a las personas a mejorar su condición económica. La imposición de más deuda a los pobres no es una estrategia adecuada de desarrollo.

2º Creencia en la eficacia de los proveedores informales de micro-crédito en países en desarrollo para atender las necesidades de financiación, Para Adams y Von Pischke

(1992) la falta de créditos formales no es el problema más acuciante que afrontan los pobres.

3º Énfasis en la importancia de la movilización de ahorros como una disciplina financiera necesaria

4º Oposición a la idea de destinar préstamos a sectores específicos, tipos de actividades o grupos socio-económicos.

5º Hostilidad al subsidio de cualquier tipo a las instituciones proveedoras de micro-crédito. Según Adams y Von Pischke (1992) las estrategias de tipos de interés subsidiados distorsionan las decisiones de las entidades financieras en dos formas. En primer lugar, cuanto más bajos sean los tipos, menores incentivos habrá para conceder préstamos pequeños. Segundo, esos tipos de interés decrecientes empujarán a la baja a los intereses pagados por los depósitos, lo que debilitará el incentivo para ahorrar. Asimismo, los tipos de interés subvencionados de las líneas de descuento de los bancos centrales reducirán los incentivos para movilizar depósitos, lo que llevará a las instituciones a ser cada vez más dependientes de los donantes o los fondos gubernamentales. Abruge (2000: 10.8) afirma que cuando los pobres no devuelven se debe a factores incontrolables o a que el préstamo fue indebidamente concedido, no a que cargara altos tipos de interés. Además, y según el mismo autor, que los tipos de interés se mantengan positivos, una vez descontado el efecto de la inflación, es necesario para animar a los pobres a ahorrar.

6º No es fundamental el impacto en la pobreza de las entidades de micro-crédito, en este sentido lo que se considera importante destacar es que los tipos de interés subsidiados son capturados por los ricos más que por los pobres. Hospes (2000) afirma que los bajos tipos de interés crean una demanda artificial entre los más acomodados.

3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Desde el contexto histórico, las economías del mundo se han caracterizado por la desigualdad y las brechas que se marcan entre pobres y ricos, lo cual ha podido ser generador de situaciones sociales como la corrupción y la violencia, que, de una u otra manera, afectan a la humanidad. Bajo los postulados de Sen¹, el término pobreza hace referencia a *“Una carencia o privación de las capacidades básicas que permitan a un individuo funcionar dentro de una sociedad”*. (SEN, 1982). En este sentido, se observa una conceptualización multidimensional del término “pobreza”, que va más allá de la ausencia de recursos físicos o monetarios y que sugiere el pleno desarrollo de las capacidades del individuo para hacer, obrar y decidir, lo cual implica tener en cuenta la calidad de vida sobre la cantidad de bienes o servicios, así como la posibilidad de la población para tener acceso a la educación, comunicación, ahorro, crédito, entre otros tantos aspectos.

Contextualizando esta idea, cabe precisar que de acuerdo con el Informe sobre pobreza y pobreza extrema monetaria, publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) del período de julio de 2014 a junio de 2015, evidenció que la población colombiana que se encontraba en situación de pobreza monetaria representaba el 28,2% de la población total y en pobreza monetaria extrema el 7,9%; esto significa Trece Millones Siete Mil Personas (13.007.000) en condición de pobreza y Tres Millones Seiscientos Noventa y Cuatro Mil Personas (3.694.000) en pobreza extrema (DANE, 2015). Estos hechos, si bien constituyen una disminución en los últimos cinco años frente a estos indicadores, implican para el gobierno nacional un importante camino por recorrer en la reducción de estas cifras y en nuevos retos que busquen mejorar las condiciones de vida y de acceso de estos segmentos de la población en pro de superar los niveles de pobreza existentes en el país.

Al respecto conviene decir, que una de las estrategias que los gobiernos han establecido para luchar contra la pobreza, es la bancarización de la población, buscando en ellas alternativas de inclusión financiera, donde se brinden servicios adecuados a las necesidades que tiene este tipo familias. Con referencia a la bancarización colombiana, el informe del Índice de Inclusión Financiera Global Findex del Banco Mundial para el año 2014, revela que, en Colombia, sólo el 39% de las personas mayores de 15 años encuestadas, reconocen tener una cuenta bancaria y que el 15,6% de la población objeto de estudio, afirman haber tenido un crédito en una institución financiera (Demirguc-Kunt, 2014). Si bien las cifras expuestas presentan un panorama alentador en cuanto al acceso al crédito comparado con otros países que registran en la investigación, significa también que es inaplazable crear servicios bancarios que se adapten a las necesidades de la población con menores ingresos, así como el aporte del estado en la creación de políticas públicas de inclusión financiera.

Ante este panorama conceptual es necesario decir, que el Gobierno Nacional para el año 2006, crea el programa Banca de las Oportunidades, con el objetivo de promover el acceso a servicios financieros de familias con menores ingresos, microempresarios y pequeña empresa, a través del Decreto 3078 del Ministerio de hacienda y crédito público, el cual ha impulsado desde el año 2008 la creación de la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito Local (GACL) para atender a las poblaciones vulnerables del país en el acceso a las microfinanzas, logrando la conformación de más de siete mil doscientos (7.200) Grupos de Ahorro, en ciento sesenta (160) municipios (Programa Banca de las Oportunidades, 2015). Las microfinanzas y en particular los microcréditos son reconocidos como herramientas que se destacan en los procesos de inclusión económica y de la lucha contra la pobreza.

Uno de los objetivos de la política social es crear oportunidad y dejar de lado las desigualdades económicas; sin embargo en Colombia estas desigualdades de ingreso

se relacionan con el acceso de bienes y servicios limitados, por tal motivo solo las personas de altos ingresos pueden acceder al mercado financiero, discriminando así a las personas de estratos más bajos, que no pueden acceder a estos beneficios económicos, con los cuales podrían desarrollar una idea de negocio inicial para lograr un beneficio propio y para sus familias, por tal motivo Zarzal necesita de una institución que cubra las necesidades de micro crédito de este sector de la población que por contar con escasos ingresos o no cumplir con los requisitos mínimos establecidos por los bancos o cooperativas no resulta ser un sector muy atractivo para las grandes instituciones financieras, que solo le apuestan a quienes tienen ingresos estables. Por lo cual decidimos plantearnos la siguiente pregunta que nos ayudara a realizar nuestra investigación.

3.3 PREGUNTA DE INVESTIGACION

Conociendo el panorama previamente expuesto, se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuáles serían las estrategias de corto y mediano plazo que permitan crear una **COOPERATIVA** que proporcione microcréditos a clientes potenciales de los estratos 1 y 2 en el municipio de zarzal valle del cauca, con rentabilidad y sostenibilidad?

3.4 SISTEMATIZACION

- ¿Por qué es importante realizar un estudio de mercados sobre las variables que inciden en los reales o potenciales clientes del servicio?
- ¿Por qué se determinar mediante un estudio técnico las necesidades de infraestructura, material requerido, planta y equipo; para la prestación del servicio?
- ¿Es importante conocer la viabilidad económica y financiera de la cooperativa?
- ¿Es necesario realizar un estudio ambiental y social para determinar las incidencias del proyecto en la comunidad?
- Para que se calcula el análisis costo / beneficio para la organización?

4 OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL:

Determinar la factibilidad para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito comunitario en el municipio de Zarzal que contribuya al crecimiento socioeconómico.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Realizar un estudio de mercados sobre las variables que inciden en los reales o potenciales clientes del servicio.
- Construir un modelo de negocio diferenciador bajo la metodología de lienzo canvas.
- Determinar mediante un estudio técnico las necesidades de infraestructura, material requerido, planta y equipo; para la prestación del servicio.
- Conocer la viabilidad económica y financiera de la cooperativa.
- Realizar un estudio ambiental y social para determinar las incidencias del proyecto en la comunidad.

5 MARCO REFERENCIAL

En este apartado se pretende identificar las fuentes de la investigación a realizar.

5.1 ESTADO DEL ARTE

A continuación, se expone una compilación de los resultados obtenidos en investigaciones realizadas bajo la misma línea, esto con el fin de contextualizar el tema de investigación, su avance y entender mejor la tendencia de la misma.

(López Jácome, 2008) en su investigación sobre *“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS, PROVINCIA SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS”* hace referencia a la necesidad de buscar una solución a la insatisfacción del cliente en el sector de pequeños comerciantes de Santo Domingo de los Colorados, debido a la existencia de pocas Cooperativas de Ahorro y Crédito frente al número de dichos clientes potenciales; por lo tanto, el proyecto de la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito situada en dicha ciudad que cumpla con las expectativas del cliente en cuanto a lo que se refiere a un servicio financiero, la que contaría con un servicio personalizado satisfaciendo de esta manera con las necesidades de moderados financiamientos de dicho del sector, sustentándose en los objetivos empresariales que abarcan los temas de Integración Social, y la necesidad imperiosa de la disciplina del ahorro.

las cooperativas también tienen mayor participación en créditos para la vivienda en relación con los bancos; esto se debe a que las cooperativas al igual que los bancos ofertan productos financieros pero los productos ofertados por las cooperativas son considerados más accesibles para una persona de escasos recursos económicos debido a que sus costos y tasas son relativamente bajos en comparación con las entidades bancarias.

(Torres Jara & Javier, 2012) mediante su investigación *“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA” PROVINCIA DE SUCUMBÍOS CANTÓN LAGO AGRIO-NUEVA LOJA* indaga en temas como las generalidades del cooperativismo y una descripción del área a ubicarse el proyecto, un estudio de mercado para conocer el mercado al cual se pretende ingresar. El estudio técnico del proyecto, en donde se define su macro y micro localización, la capacidad y distribución del proyecto y los recursos necesarios para la operación. El estudio administrativo, para determinar su estructura organizacional, se cuenta con un estudio económico, para saber los costos y gastos de operación del proyecto, una evaluación económica al proyecto, analizando el TIR, VAN, B/C, contando también con

estados de resultados proyectados, una descripción del presupuesto, su administración, se presenta las conclusiones y recomendaciones.

(AMAIQUEMA ONOFRE, ARREAGA ZIADET, & ARREAGA ZIADET, 2013) en su investigación *“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PARA LA REMODELACIÓN DE VIVIENDAS EN BENEFICIO DE LAS PERSONAS DE ESCASOS RECURSOS ECONÓMICOS.”* Observan que, las cooperativas tienen mayor participación en créditos para la vivienda en relación con los bancos; esto se debe a que las cooperativas al igual que los bancos ofertan productos financieros pero los productos ofertados por las cooperativas son considerados más accesibles para una persona de escasos recursos económicos debido a que sus costos y tasas son relativamente bajos en comparación con las entidades bancarias.

Al analizar esta situación, se puede determinar con facilidad que dicho aumento en la participación de los créditos destinados para la vivienda entendiéndose a la construcción, remodelación y ampliación de las mismas, ha beneficiado en mayor proporción a la clase media, sin poder establecer un crecimiento total en la clase baja del país debido a múltiples factores, el más esencial es que algunas personas de escasos recursos económicos no cuentan con estabilidad laboral, ni mucho menos tienen cuentas bancarias en alguna de las diversas entidades existentes en la ciudad de Guayaquil lo cual es un requisito indispensable para poder acceder a un préstamo en ciertas instituciones financieras.

Por tanto, realizaron un estudio que les permitió establecer que tan necesaria sería la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, que beneficie al sector de la clase baja de los habitantes de la ciudad de Guayaquil, promoviendo así que este sector tenga un lugar digno y cómodo para habitar.

(Astudillo Cedillo & Palomeque Vera, 2013) presentan un trabajo de investigación denominado *“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA CIUDAD DE CUENCA”* que comprende determinar si es o no factible la creación de una nueva cooperativa de ahorro y crédito en la ciudad de Cuenca, para ello se realizaron diferentes tipos de análisis para alcanzar resultados. El análisis de mercado, técnico y financiero fueron vitales para la determinación del trabajo. Se realizaron los estudios pertinentes y en cada uno de ellos se definieron los índices sobre resultados, finalmente se consigue un retorno de la

inversión del 8%, valor que financieramente augura éxito si se llegara a efectuar un proyecto de este tipo.

(Arreaga Briones & Chang Chango, 2014) en su trabajo de investigación denominado *“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA EL FOMENTO DE LA ACTIVIDAD PRODUCTIVA Y EL FINANCIAMIENTO DE EMPRENDIMIENTOS EN LOS GRUPOS VULNERABLES DE LA PARROQUIA SAN CARLOS CANTÓN QUEVEDO PROVINCIA DE LOS RÍOS”* buscan cubrir las necesidades financieras de los socios y clientes, con la creación de una cooperativa de ahorro y crédito que brinde solidez, confianza y seguridad en los diferentes servicios que otorgue tales como créditos a corto y largo plazo y cobro de servicios básicos entre otros, formar alianzas estratégicas, que le permitan crecer y convertirse económicamente solvente.

(Sandoval Romero & Suintaxi Oña, 2015) en su proyecto *“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO, DIRIGIDA A LOS COMERCIANTES MINORISTAS EN LA CIUDAD DE SANGOLQUÍ”* determinan la factibilidad para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito, la misma que está dirigida a comerciantes minoristas de la ciudad de Sangolquí. Se analizarán variables micro y macro económicas que permitan determinar, si la apertura de la mencionada cooperativa cubrirá las necesidades inmediatas de los comerciantes.

(Fernandez-Fernandez, 2017) en su trabajo *“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN AREQUIPA, ORIENTADA AL CRÉDITO VEHICULAR”* plantea un modelo de negocio de crédito cooperativo para la adquisición de unidades vehiculares, que permita atraer a los demandantes de crédito y sus necesidades bajo la modalidad de una afiliación voluntaria a una cooperativa de ahorro y crédito. La finalidad de esta cooperativa es el desarrollo de todos los socios mediante el otorgamiento de créditos con flexibilidad de requisitos, condiciones y tasas preferenciales que les permita mejorar su situación socioeconómica con la autogeneración de empleo y el respaldo de su cooperativa.

5.2 MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de la propuesta metodológica es necesario relacionar diversas teorías que den soporte a los objetivos establecidos. El propósito de es determinar la factibilidad sobre la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en Zarzal.

Según (Varela V., 2008) “**el plan de empresa** es un proceso que busca darle identidad y vida propia a la entidad. Es un procedimiento para enunciar en forma clara y precisa los propósitos, las ideas, los conceptos, las formas operativas, los resultados y, en resumen, la visión del empresario sobre el proyecto. Es un mecanismo para proyectar la empresa en el futuro, prever dificultades e identificar posibles soluciones ante las coyunturas que pudieran presentarse”.

Así mismo, para que una organización sea competitiva debe seguir una estrategia que determine su ADN, es decir, su factor diferenciador y que este sea el que afiance a los clientes al negocio, esto debido a que se busca de que los clientes en su entorno geográfico no encuentren en otro sitio la satisfacción a sus necesidades.

Según el artículo (“Que es el Estudio de Mercado - Emprendedores,” 2008), el **estudio de mercado** es un proceso sistemático de recolección y análisis de datos e información acerca de los clientes, competidores y el mercado. Sus usos incluyen ayudar a crear un plan de negocios, lanzar un nuevo producto o servicio, mejorar productos o servicios existentes y expandirse a nuevos mercados.

El estudio de mercado puede ser utilizado para determinar que porción de la población comprara un producto o servicio, basado en variables como el género, la edad, ubicación y nivel de ingresos.

De esta misma forma, luego de la generación de un plan de mercadeo se procede a definir un modelo de negocio sólido, que permita mantener el valor de la empresa a través del tiempo garantizando una identidad.

Para (Osterwalder, Pigneur, & Clark, 2011) El punto de partida para cualquier debate, reunión o taller provechoso sobre innovación en modelos de negocio debería ser una visión compartida del concepto de modelo de negocio. Necesitamos un concepto que todos entiendan, que facilite la descripción y el debate, porque es importante partir de la misma base y hablar de lo mismo. La clave es conseguir un concepto simple, relevante y fácilmente comprensible que, al mismo tiempo, no simplifique en exceso el complejo funcionamiento de una empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior, propone un concepto que permite describir el modelo de negocio de empresa, de la competencia o de cualquier otra empresa, y reflexionar sobre

él. Este concepto se ha aplicado y probado a nivel internacional, y empresas como IBM, Ericsson y Deloitte o el Ministerio de Obras Públicas y Servicios Gubernamentales de Canadá ya lo están utilizando. Este concepto podría convertirse en un lenguaje compartido que permita fácilmente describir y gestionar modelos de negocio con el fin de desarrollar nuevas alternativas estratégicas. Sin este idioma compartido, resulta difícil cuestionarse de forma sistemática las percepciones personales de un modelo de negocio y, por lo tanto, tener éxito a la hora de innovar.

Se cree que la mejor manera de describir un modelo de negocio es dividirlo en nueve módulos básicos que reflejen la lógica que sigue una empresa para conseguir ingresos. Estos nueve módulos cubren las cuatro áreas principales de un negocio: clientes, oferta, infraestructura y viabilidad económica. El modelo de negocio es una especie de anteproyecto de una estrategia que se aplicará en las estructuras, procesos y sistemas de una empresa.

Para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito es indispensable tener conocimiento sobre qué es una cooperativa como organización, cómo se conforma y cómo se desarrolla, con este fin se relaciona información consignada en el portal de la **Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias** (“¿Qué es una cooperativa y cómo se conforma?,” n.d.)

¿Qué es una cooperativa y cómo se conforma?

Las cooperativas se rigen por la ley 79 de 1988, y la ley 454 de 1998.

Es cooperativa la empresa asociativa sin ánimo de lucro, en la cual los trabajadores o los usuarios, según el caso, son simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa, creada con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general. Se presume que una empresa asociativa no tiene ánimo de lucro, cuando cumple los siguientes requisitos:

Que establezca la irrepartibilidad de las reservas sociales y en caso de liquidación, la del remanente patrimonial.

Que destinen sus excedentes a la prestación de servicios de carácter social, al crecimiento de sus reservas y fondos, y a reintegrar a sus asociados parte de los mismos en proporción al uso de los servicios o a la participación en el trabajo de la empresa, sin perjuicio de amortizar los aportes y conservarlos en su valor real

Características de las Cooperativas

- Que tanto, el ingreso de los asociados como su retiro sean voluntarios.
- Que el número de asociados sea variable e ilimitado.

- Que funcione de conformidad con el principio de la participación democrática.
- Que realice de modo permanente actividades de educación cooperativa.
- Que se integre económica y socialmente al sector cooperativo.
- Que garantice la igualdad de derechos y obligaciones de sus asociados sin consideración a sus aportes.
- Que su patrimonio sea variable e ilimitado; no obstante, los estatutos establecerán un monto mínimo de aportes sociales no reducibles durante la existencia de la cooperativa.
- Que establezca la irrepartibilidad de las reservas sociales y en caso de liquidación, la del remanente.
- Que tenga una duración indefinida en los estatutos, y
- Que se promueva la integración con otras organizaciones de carácter popular que tengan por fin promover el desarrollo integral del hombre.

Tipos de Cooperativas

Cooperativas especializadas: Las que se organizan para atender una necesidad específica, correspondiente a una sola rama de actividad económica, social o cultural. Tipos de Cooperativas Especializadas: Estas cooperativas podrán ofrecer servicios diferentes a los establecidos en su objeto social (financieras, ahorro y crédito, aporte y crédito, transporte, vigilancia, agropecuarias, y pesqueras), mediante la suscripción de convenios con otras entidades cooperativas.

Cooperativas Multiactivas: Las que se organizan para atender varias necesidades, mediante concurrencia de servicios en una sola entidad jurídica. Los servicios deberán ser organizados en secciones independientes, de acuerdo con las características de cada tipo especializado de cooperativa.

Cooperativas Integrales: Aquellas que, en desarrollo de su objeto social, realicen dos o más actividades conexas y complementarias entre sí, de producción, distribución, consumo y prestación de servicios.

Cooperativas de Trabajo Asociado: Empresas asociativas sin ánimo de lucro que asocian personas naturales que simultáneamente son gestoras, contribuyen económicamente a la cooperativa y son aportantes directos de su capacidad de trabajo para el desarrollo de actividades económicas, profesionales o intelectuales.

Precooperativas: Empresas asociativas sin ánimo de lucro de duración limitada, impulsadas por entidades promotora (persona jurídica, pública o privada) con el ánimo de propiciar la asociación de personas y de apoyar el proceso evolutivo de estas hacia entidades cooperativas.

Fases para la constitución de una cooperativa

Primera fase: Requisitos

Contar con un mínimo de 20 personas para la constitución de la cooperativa.

Nombrar un comité organizador.

Todos los socios deben tomar el curso básico en economía solidaria de mínimo 20 horas, que debe ser dictado por una entidad acreditada que entregará la certificación obligatoria dentro del proceso. Podemos encontrar el listado de acreditadas en la página web orgsolidarias.gov.co, en el link Trámites y servicios – acreditación - listado de acreditadas.

Elaborar los estatutos

Según la actividad e intereses de la organización deberá determinarse el tipo de cooperativa a construir

Segunda fase: Procedimiento

Convocar a la asamblea de Constitución.

Nombrar al Presidente y Secretario de la Asamblea

Realizar la asamblea, y en ella se elige al Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, el revisor Fiscal y los Comités.

Definir el nombre de la cooperativa (primero consultar en Cámara de Comercio que el nombre no exista) y los aportes sociales.

Aprobar los estatutos.

El Consejo de Administración nombra representante legal o Gerente.

Elaborar el acta de constitución con la firma del Presidente, secretario de la asamblea y de todos los asociados fundadores La Junta de Vigilancia estará integrada por máximo tres asociados hábiles con sus respectivos suplentes; su período y causales de remoción serán fijados en los estatutos.

Tercera fase: Registro ante Cámara de Comercio

Para obtener el registro de Empresa sin ánimo de Lucro, ESAL y registrar la Corporación ante la Cámara de Comercio, es necesario tener los siguientes documentos:

Actas de la asamblea de constitución, aportes y aceptación de cargos suscrito por presidente y secretario de la asamblea y de todos los que conforman la cooperativa.

Copia de los estatutos firmados por los asociados, el presidente y secretario de la asamblea.

Diligenciar el formulario del registro único empresarial de la Cámara de Comercio.

Diligenciar el formulario adicional de registro con otras entidades.

Diligenciar el formulario pre-RUT que se pueda encontrar en la página de internet de la DIAN o reclamarlo en las oficinas de dicha entidad.

Pueden asociarse, tanto personas jurídicas de derecho privado y del sector cooperativo, sin ánimo de lucro; como personas naturales mayores de 15 años.

Cuarta fase: Control de Legalidad

El control de legalidad se tramita para las cooperativas de ahorro y crédito, multiactivas e integrales ante la superintendencia de la economía solidaria, Supersolidaria y las demás de acuerdo a su especialidad por actividad económica con la superintendencia respectiva y con los siguientes documentos:

Petición firmada por el representante legal y presidente de la junta de vigilancia en el formato de trámites.

Original del acta de la asamblea de constitución y estatutos firmados por presidente y secretario de la asamblea.

Certificado general del curso básico de veinte horas, dictado por una organización acreditada.

Constancia de pago de por lo menos el 25% de los aportes iniciales suscritos por los asociados fundadores.

Certificado de antecedentes disciplinarios del revisor fiscal.

Certificado de existencia y representación legal expedido por Cámara de Comercio.

Certificación del representante legal en la cual conste que el revisor fiscal no es asociado

Todos estos documentos se escanean en un formato de archivo TIFF, se almacenan en un CD, adicionando el formato de trámites debidamente diligenciado y se entregan en las oficinas de la superintendencia respectiva. La dirección de la cooperativa está a cargo de la asamblea como máxima autoridad y del consejo de administración; el control social, lo ejecuta la junta de vigilancia y el control financiero lo hace el revisor fiscal.

Quinta Fase: Solicitud ante la DIAN

En la DIAN el representante legal debe solicitar el registro único tributario RUT, al igual que la autorización de facturación. Para este trámite se debe llevar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.

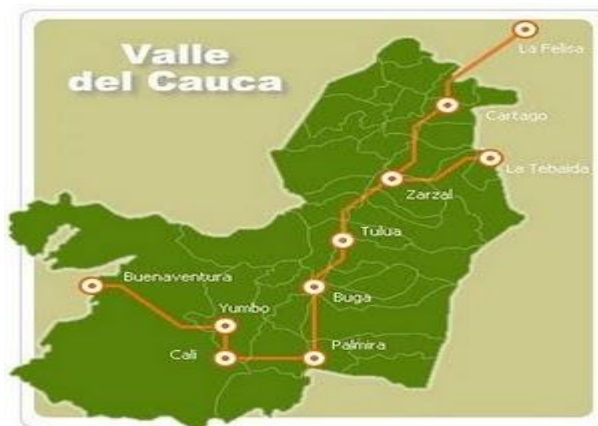
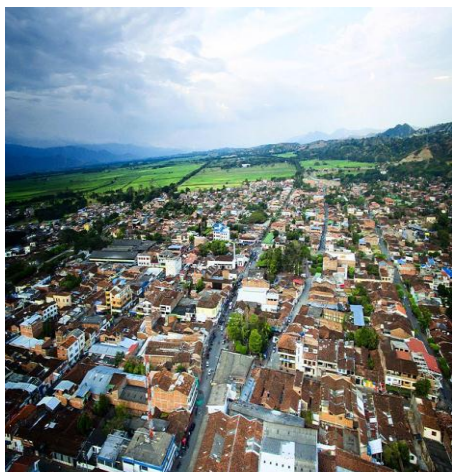
Es importante tener en cuenta que los asociados deben ser personas con VALORES SOLIDARIOS como: Honestidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, ayuda mutua, igualdad, equidad, democracia y responsabilidad social.

5.3 MARCO CONTEXTUAL

El Municipio de Zarzal está ubicado aproximadamente 140 kilómetros al noroeste de Cali, la capital del Valle del Cauca. Altitud 916 m.s.n.m, Temperatura 26°C Fundado en el año 1.809 con el nombre de Librada e instituido en 1.909 como Municipio con el nombre actual. Actualmente cuenta con una población de 45.000 habitantes, se caracteriza por concentrar 71,8% de la población en su cabecera; el desarrollo de la economía gira alrededor de las actividades agrícolas. Las áreas cultivadas tienen tendencia a mantener cultivos transitorios y frutales. En la producción de tubérculos el Municipio cuadruplico para el año 2.000 la superficie sembrada en un solo año. Zarzal está compuesto por 7 corregimientos. En lo financiero existen 6 Instituciones, cuenta con acueducto, alcantarillado, energía, gas natural y telefonía tanto en la parte Urbana como en la rural. En salud dispone de un hospital situado en la cabecera del municipio, y 7 centros de salud distribuidos en los corregimientos. Además, tiene centros docentes, incluso universitarios en la zona urbana y en la zona rural. En cuanto a la actividad industrial y comercial, y teniendo como base la consolidación de datos del registro Mercantil en Zarzal, existen 1302 establecimientos comerciales, distribuidos en las diferentes actividades económicas. Entre las empresas inscritas se observa que el sector Agropecuario es el mayor generador de empleo del municipio, con un total de 1.821. Le sigue en su orden, la industria que participa con un total de 1.783 personas empleadas,

de los cuales el 90% corresponden a la empresa Colombina y el Ingenio Rio paila S.A. la más representativa con relación al número de empresas por actividad, el sector más representativo es el comercio, con un 60.2% del total, seguido del sector servicios, que representa el 17.5%, y genera 293 empleos directos.

Figura 1. Municipio de Zarzal



Fuente. SIGESI-EGOV “sistema de Gestión Social integral del Valle del Cauca”

5.4 MARCO LEGAL

El marco legal proporciona las bases sobre las cuales las instituciones determinan el alcance de la participación política. En el presente marco legal se encuentran algunas leyes que una cooperativa de ahorro y crédito solidaria debe conocer para su correcto y debido funcionamiento.

Tabla 1. Constitución política de Colombia.

<p>Artículo 260.</p>	<p>Una sociedad será subordinada o controlada cuando su poder de decisión se encuentre sometido a la voluntad de otra u otras personas que serán su matriz o controlante, bien sea directamente, caso en el cual aquélla se denominará filial o con el concurso o por intermedio de las subordinadas de la matriz, en cuyo caso se llamará subsidiaria.</p>
<p>Artículo 265.</p>	<p>Los respectivos organismos de inspección, vigilancia o control podrán comprobar la realidad de las operaciones que se celebren entre una sociedad y sus vinculados. En caso de verificar la irrealidad de tales operaciones o su celebración en condiciones considerablemente diferentes a las normales del</p>

	mercado, en perjuicio del Estado, de los socios o de terceros, impondrán multas y si lo consideran necesario, ordenarán la suspensión de tales operaciones.
Artículo 333.	La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación

Tabla 2. Ley 79 de diciembre 23 de 1988.

Por la cual se actualiza la legislación cooperativa.

Artículo 3º	Es acuerdo cooperativo el contrato que se celebra por un número determinado de personas, con el objetivo de crear y organizar una persona jurídica de derecho privado denominada cooperativa, cuyas actividades deben cumplirse con fines de interés social y sin ánimo de lucro. Toda actividad económica, social o cultural puede organizarse con base en el acuerdo cooperativo.
Artículo 4º.	Es cooperativa la empresa asociativa sin ánimo de lucro, en la cual los trabajadores o los usuarios, según el caso, son simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa, creada con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general.
Artículo 5º.	Toda cooperativa deberá reunir las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Que tanto el ingreso de los asociados como su retiro sean voluntarios. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Que el número de asociados sea variable e ilimitado. ✓ Que funcione de conformidad con el principio de la participación democrática. ✓ Que realice de modo permanente actividades de educación cooperativa. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Que se integre económica y socialmente al sector cooperativo. ✓ Que garantice la igualdad de derechos y obligaciones de sus asociados sin consideración a sus aportes.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Que su patrimonio sea variable e ilimitado; no obstante, los estatutos establecerán un monto mínimo de aportes sociales no reducibles durante la existencia de la cooperativa. ✓ Que establezca la irrepartibilidad de las reservas sociales y en caso de liquidación, la del remanente. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Que tenga una duración indefinida en los estatutos, ✓ Que se promueva la integración con otras organizaciones de carácter popular que tengan por fin promover el desarrollo integral del hombre
--	---

Ley 454 de 1998. Por la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria, se transforma el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas en el Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria, se crea la Superintendencia de la Economía Solidaria, se crea el Fondo de Garantías para las Cooperativas Financieras y de Ahorro y Crédito, se dictan normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa y se expiden otras disposiciones.

5.5 MARCO CONCEPTUAL

Tiene por función principal, servir como guía sólida para el seguimiento de la investigación. Aquí son definidos los diferentes términos o el lenguaje técnico necesario.

Ahorro: Según el portal (“Ahorro - Definición, qué es y concepto | Economipedia,” n.d.) el ahorro es la parte del capital que reservan y guardan las personas fruto de sus rentas. Es, por tanto, el capital que no se consume o se gasta y que se reserva para cubrir una necesidad o contingencia futura e incluso para dar como herencia a tus herederos legales.

Análisis administrativo: En el estudio de factibilidad, (Varela V., 2008) determina el análisis administrativo, “es definir las características necesarias para el grupo empresarial y para el personal de la empresa, las estructuras y estilos de dirección, los mecanismos de control, las políticas de administración de personal y de participación del grupo empresarial en la gestión y en los resultados y, claro está, la posibilidad de contar con todos estos elementos”.

Análisis financiero: (Varela V., 2008) establece que, “el objetivo central es determinar las necesidades de recursos financieros, las fuentes y las condiciones de ellas, y las posibilidades de tener acceso real a dichas fuentes. Asimismo, debe determinar, en el caso de que se use financiación, los gastos financieros y los pagos de capital propios del préstamo. El otro propósito es el análisis de la liquidez de la organización y la elaboración de proyecciones financieras”.

Análisis de mercado: (Varela V., 2008) determina que “el objetivo central de este análisis es determinar: la existencia real de clientes para los productos o servicios que se van a producir, la disposición de los clientes a pagar el precio establecido, la determinación de la cantidad demandada, la aceptación de las formas de pago, la validez de los mecanismos de mercadeo y venta previstos, la identificación de los canales de distribución que se van a usar, la identificación de las ventajas y desventajas competitivas, el entorno económico y social del sector económico en el cual se va a actuar, los comportamientos del consumidor, los mecanismos de promoción, los planes estratégicos y las tácticas de mercadeo, con el propósito de elaborar una proyección de ventas válida.

Análisis técnico: Para (Varela V., 2008) “el objetivo central del *análisis técnico* es determinar si es posible elaborar y vender el producto/servicio con la calidad, cantidad y costo requeridos. Para ello, es necesario identificar tecnologías, maquinarias, equipos, insumos, materias primas, suministros, consumos unitarios, procesos, ordenamiento de procesos, recursos humanos en cantidad y calidad, proveedores, etcétera”.

Cooperativa: El portal (“Cooperativa - ¿Qué es una cooperativa? | Glosario contable de Debitoor,” n.d.) lo define como “Organización empresarial con el que se benefician los miembros para alcanzar sus intereses empresariales”.

Crédito: Según el portal (“Crédito | Economipedia,” n.d.), el crédito es una operación de financiación donde una persona llamada ‘acreedor’ (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado ‘deudor’, quien a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada ‘intereses’.

Factibilidad: Según (Varela V., 2008), se entiende por Factibilidad las posibilidades que tiene de lograrse un determinado proyecto.

Interés: Para el portal (“Tipo de interés - Definición, qué es y concepto | Economipedia,” n.d.) , interés, es el precio del dinero, es decir, es el precio a pagar por utilizar una cantidad de dinero durante un tiempo determinado. Su valor indica el porcentaje de interés que se debe pagar como contraprestación por utilizar una cantidad determinada de dinero en una operación financiera.

Plan de empresa o estudio de factibilidad: (Varela V., 2008) define el plan de empresa como “un proceso que busca darle identidad y vida propia a la entidad. Es un procedimiento para enunciar en forma clara y precisa los propósitos, las ideas, los conceptos, las formas operativas, los resultados y, en resumen, la visión del empresario sobre el proyecto. Es un mecanismo para proyectar la empresa en el futuro, prever dificultades e identificar posibles soluciones ante las coyunturas que pudieran presentarse.

6 DISEÑO METODOLÓGICO

Método de investigación

La presente investigación será de tipo DESCRIPTIVO, donde se identificará con precisión las situaciones y rasgos importantes de los hechos que conforman el problema de investigación. Donde buscaremos las características, perfiles de personas, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis; es decir mediremos, evaluaremos o recolectaremos datos sobre diversos conceptos, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

Los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos y variables a las que se refieren y su objetivo no es indicar como se relaciona las variables medidas sino especificar propiedades características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice; es decir describe tendencias de un grupo o población. (Tashakkori y Teddlie, 2003)

Método de análisis.

El método de análisis para la investigación será de carácter cualitativo y cuantitativo, estableciéndose como un enfoque mixto, es decir la combinación de los dos enfoques, donde se puede involucrar la conversión de datos cualitativos en cuantitativos y viceversa. (Mertens, 2005)

Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo consiste, en usar la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

En sí, el enfoque cuantitativo pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos; pretendiendo generalizar los resultados encontrados en un grupo (muestra) a una colectividad mayor (población).

Este enfoque será aplicado dentro de la investigación para el análisis del objetivo específico.

Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo consiste, en utilizar la recolección de datos sin una medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación; tiene como objetivo facilitar o proporcionar información de grupos reducidos de personas que nos son representativos de la población objeto de estudio. En otras palabras, el enfoque cualitativo evalúa el desarrollo natural de los sucesos, es decir no hay manipulación, ni estimulación con respecto a la realidad.

Este enfoque será aplicado dentro de la investigación para el análisis de los objetivos específicos Enfoque mixto

El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema.

“La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales”- (Roberto Hernández Sampier)

Fuentes de información

Usualmente se habla de dos tipos de fuentes de recolección de información: las primarias y las secundarias.

Fuentes primarias

Las fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de estudios como: libros, monografías, tesis y documentos oficiales; constituyen el objeto de la investigación bibliográfica.

Se considera información oral o escrita, que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento.

Las fuentes primarias que utilizar son las siguientes:

- ✓ Gente del común de los sectores menos favorecidos del municipio de zarzal.
- ✓ Dueños de negocios.
- ✓ Habitantes.
- ✓ funcionarios públicos.
- ✓ Operarios de empresas.

Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias son listas, compilaciones y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área del conocimiento en particular; las cuales comentan artículos, libros, tesis y otros documentos especializados, es decir reprocesan información de primera mano.

También es considerada como información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento.

Las fuentes secundarias para emplear son las siguientes:

- ✓ datos recopilados y procesados por otros investigadores que a su vez la han adaptado en investigaciones similares o afines a la presente.
- ✓ bases de datos.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Las técnicas que se utilizarán son la de observación, encuesta, la entrevista y base de datos; las cuales permitirán recopilar la información de nuestra población.

Observación

Será tenido como objeto de observación al municipio de Zarzal y su ámbito económico.

Encuesta Se realizará a los habitantes de estratos 1 y 2 de Zarzal.

Entrevista Será realizada los dueños de negocios y habitantes del común de los estratos 1 y 2 de zarzal.

Base de datos será construida con la información adquirida con la comunidad zarzaleña, cámara y comercio del municipio con el fin de establecer cifras exactas sobre la cantidad d cooperativas que se encuentran en el sector del ahorro y crédito y en número de habitantes de los estratos 1 y 2 a los cuales van dirigidos nuestros servicios.

Instrumentos de recolección de datos

Se construirá una ficha con el fin de recopilar y ordenar los datos obtenidos en las técnicas mencionadas, además de adicionar material fotográfico.

Técnicas para el procesamiento de la información

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procederá al análisis estadístico respectivo. Los datos serán tabulados y presentados en tablas y gráficos de distribución de frecuencias.

7 ESTUDIO DE MERCADOS

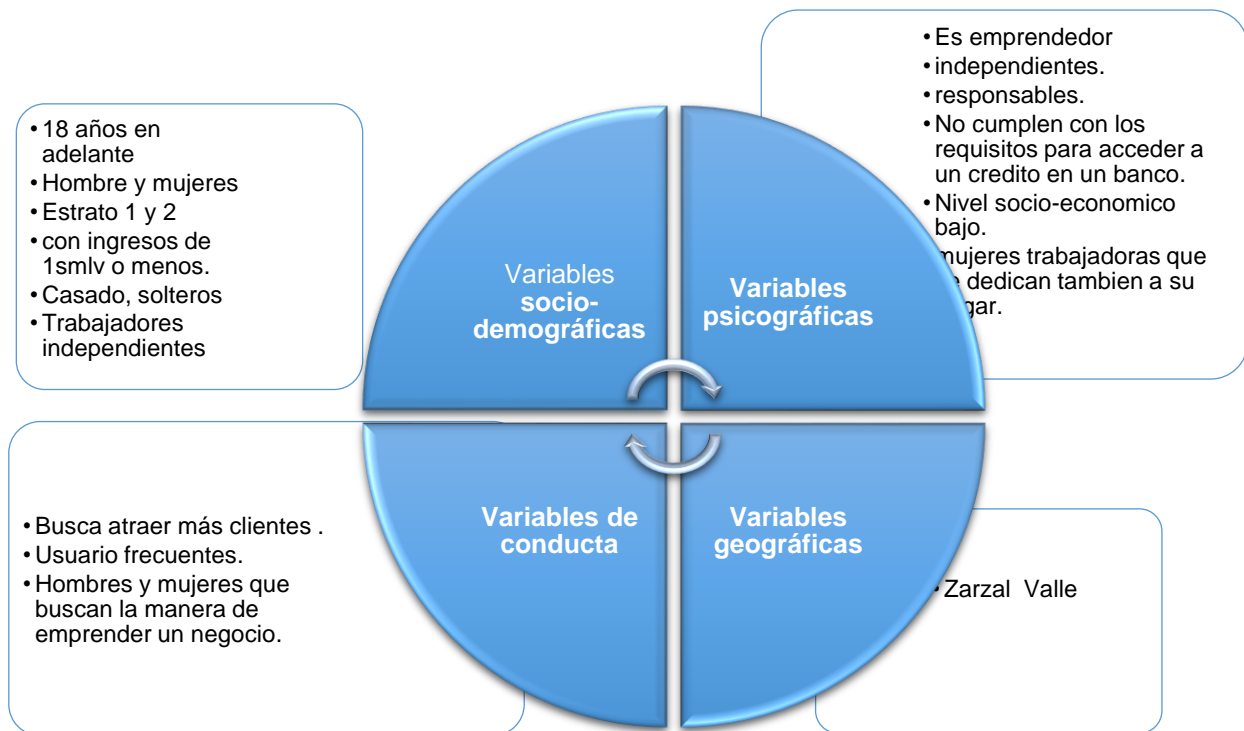
7.1 MERCADO POTENCIAL

“El Mercado es un grupo de personas con necesidades por satisfacer, dinero que gastar y la voluntad para gastarlo”.

Mi mercado potencial son todas aquellas personas de estratos 1 y 2 que no usan los servicios financieros porque no cuentan con los requisitos establecidos por este sector para acceder a sus créditos o que por alguna razón se encuentran reportados en las centrales de riesgos en conclusión será todos aquellos que cumplen con la característica de querer ahorrar o acceder a un crédito de baja cuantía.

Mercado objetivo enfocado a:

- Amas de casa, agricultores, trabajadores independientes, vendedores ambulantes, motor ratones, taxistas, estudiantes, personas de nacionalidad colombiana o extranjeros.
- **Perfil geográfico:** municipio de zarzal.
- **Perfil psicográfico:** Nuestra cooperativa va dirigida a personas emprendedoras, independientes o que cuentan con un empleo cuyo salario no es suficiente para satisfacer sus necesidades básicas y el cual no cumple con los requisitos mínimos exigidos en un banco para acceder a un crédito.

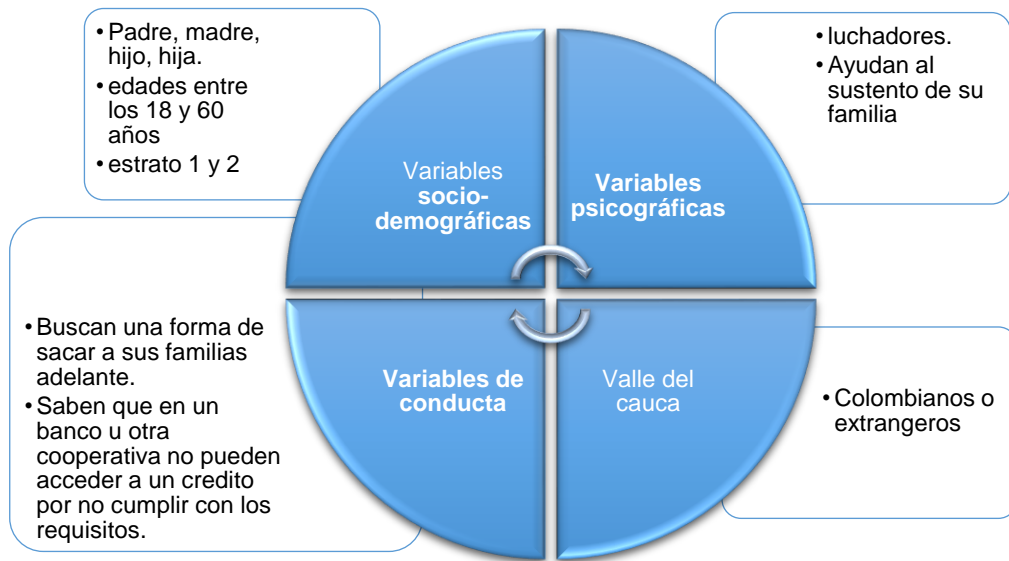


7.2 Perfil del consumidor:

Personas entre los 18 y 60 años, con un nivel de estudios primarios, secundarios, estudiantes activos o que no cuentan con ningún tipo de formación académica; empleados de forma asalariada, trabajadores independientes; cuyas viviendas se ubican principalmente en estratos 1 y 2.

Que no cuentan con vida crediticia, sus salarios son bajos con respecto a los establecidos por las entidades financieras para acceder a un crédito de libre inversión o que por algún motivo se encuentran reportados en las centrales de riesgo y por lo cual se hace imposible acceder a créditos en los bancos.

Personas con una nacionalidad distinta a la colombiana que se encuentra en el municipio buscando la manera de sacar a sus familias adelante su mayoría venezolanos.



Perfil psicográfico: El perfil psicográfico describe las características y las respuestas de un individuo ante su medio ambiente (agresividad o pasividad, resistencia o apertura al cambio, necesidad de logro, etcétera.) Los distintos estilos de vida marcan actitudes diferentes ante los estímulos cotidianos como el consumo o la apariencia física, Personalidad, estilos de vida, intereses, gustos, inquietudes, opiniones, valores.

Estilo de vida. personas que por lo general no cuentan con grandes estudios realizados lo cual no les permiten conseguir un trabajo estable del cual puedan obtener un salario justo; madres cabezas de familias (con hijos pequeños) que han tenido que trabajar informalmente con el fin de llevar un plato de comida a sus hogares, motorratones que la mayoría de las veces deben alquilar la moto para poder contar con un medio con el que puedan trabajar y ser el sustento para sus familias entre otros.

Personalidad. Luchadores, emprendedores, quieren salir adelante, independientes, alegres.

Valores: trabajadores, honrados, respetuosos, etcétera.

7.3 Análisis del sector (EFE y EFE)

Tabla 3. Matriz de factores internos (EFI)

Factores críticos para el éxito	Peso	Calificación	Total, ponderado
Fortalezas			
Agilidad en los trámites para los microcréditos	0,15	4	0,6
Pocos requisitos para solicitar un crédito	0,2	4	0,8
Trato personalizado al cliente	0,055	4	0,22
Campaña publicitaria	0,05	4	0,2
Estímulos a través de rifas, sorteos y otros	0,045	3	0,135
TOTAL, FUERZA	0,5		
Factores críticos para el éxito	Peso	Calificación	Total, ponderado
debilidades			
Tecnología de sistemas poco avanzado	0,08	2	0,16
Baja rentabilidad	0,13	1	0,13
poca experiencia en el sector financiero	0,1	1	0,1
Falta de base de datos	0,09	2	0,18
Montos de créditos pequeños	0,1	1	0,1
TOTAL, FUERZA	0,5		
TOTAL			2,625

Fuente: Elaboración propia, 2019

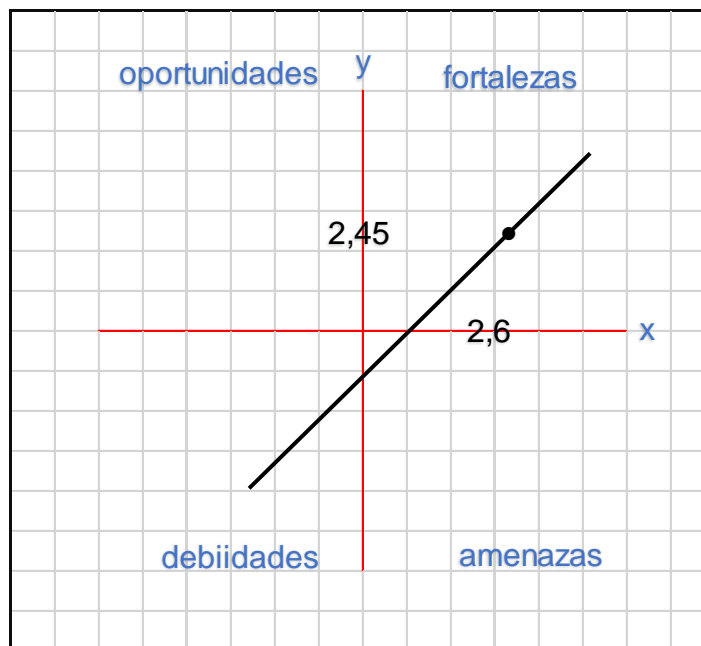
Conclusión: con un peso ponderado de 2,625 indica que la cooperativa es internamente fuerte, dado que sus fortalezas como por ejemplo agilidad en los tramites, trato personalizado al cliente entre otros, son más destacados que las posibles debilidades con las que pueda contar.

Tabla 4. Matriz de factores externos (EFE)

Factores críticos para el éxito	Peso	Calificación	Total, ponderado
oportunidad			
Barrera de entrada baja	0,15	4	0,6
El sector financiero en crecimiento	0,15	4	0,6
Incentivos del gobierno para emprendedores	0,1	3	0,3
Requerimiento de poco capital para iniciar	0,05	4	0,2
Alianzas estratégicas con microempresas	0,05	3	0,15
TOTAL, FUERZA	0,5		
Factores críticos para el éxito	Peso	Calificación	Total, ponderado
Amenaza			
créditos informales como la gota gota	0,1	2	0,2
Competencia con una curva de experiencia construida	0,1	1	0,1
crisis económica	0,15	1	0,15
Saturación del mercado y sobre endeudamientos de los afiliados	0,075	1	0,075
Desempleo	0,075	1	0,075
TOTAL, FUERZA	0,5		
TOTAL	1		2,45

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 2. Plano cartesiano



Fuente: Elaboración propia, 2019

Conclusión: con un peso ponderado de 2,45 indica que la cooperativa es externamente fuerte, donde se cuentan con grandes oportunidades como lo es el sector financiero en crecimiento, el poco requerimiento de capital para iniciar su funcionamiento entre otros, pero a su vez las amenazas del entorno son fuertes y se necesita de una gran estrategia de mercado para amortiguarlas y ser financieramente rentable.

Como gran conclusión esta matriz refleja que la cooperativa Credicomunal estableciendo y desarrollando unas buenas estrategias y captación de usuarios en un nicho donde las grandes entidades financieras no han explotado contara con un entorno favorable para su funcionamiento e ingreso al mercado.

7.4 Competitividad

Principales competidores

Banco de Bogotá: El Banco de Bogotá es un banco colombiano y es el primer banco creado en el país. Sus principales accionistas son el Grupo Aval Acciones y Valores y Financiera S.A., y tiene su sede principal en Bogotá, Colombia; cuenta con una oficina en el municipio de zarzal en la dirección CI 9 9-109 , dos cajeros automáticos para retirar de una forma fácil el dinero y correspondales bancarios , cuenta con más de 140 años en el mercado ; en su portafolio de servicios cuenta con: banca infantil, banca joven, banca social, banca institucional, banca microempresarios, además cuenta con portal de internet, servilinea, banca móvil; posee con más de 3.000 cajeros ATH y más de 700

puntos de atención en todo el país, cuenta con una página web www.bancodebogota.com disponible las 24 horas los 7 días de la semana, forma parte de la red financiera más grande de sur América. Tiene servicios como: cuenta corriente, cuenta de ahorro, tarjeta débito, CDT e inversión, tarjetas de crédito, portafolio de vivienda, seguros, soluciones de recaudo y pagos entre otros.

Banco Davivienda: Davivienda es un banco colombiano que desde 1972 presta servicios a personas, empresas y al sector rural. Actualmente pertenece al Grupo Empresarial Bolívar y es la tercera entidad de su tipo en el país, atiende las necesidades de personas, empresas, sector rural, minería y energía, con innovación constante y ofertas exclusivas para cada segmento, Cuenta con un equipo de más de 15,000 personas para servir a más de 6,6 millones de clientes a través de 743 oficinas, 2,400 puntos de atención Daválate, y cerca de 2,000 ATM'S a nivel regional.

Además de Colombia, realiza operaciones en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y Miami en los Estados Unidos; además se accede a las múltiples funcionalidades y beneficios que otorgan los productos que lo componen: Crédito Rotativo Crediexpress, Tarjetas de Crédito de franquicias Diners, MasterCard y Visa, Tarjeta débito Portafolio, Cuenta de ahorros y Cuenta corriente con cupo de sobregiro, también cuenta con Cuentas corriente que le permite disponer de su dinero a través de tarjeta débito o de cheque, contando con disponibilidad inmediata a través del sobregiro y de un crédito rotativo de libre inversión, en Zarzal se encuentra ubicada en la Carrera 10 No. 8 – 9.

Banco AV Villas: Tuvo su origen en la Corporación de Ahorro y Vivienda Las Villas, entidad creada en el año 1972, especializada y con una amplia trayectoria en la financiación del sector de la construcción, mediante el otorgamiento de créditos dentro del sistema UPAC tanto a constructores como a compradores de inmuebles. En 1998 el banco fue controlado por el Grupo Aval Acciones y Valores S.A., que es el más grande e importante grupo financiero del país conformado por el Banco AV Villas; Banco de Occidente; Banco de Bogotá; la Sociedad Administradora de Pensiones y Cesantías; Porvenir S.A. y el Banco Popular S.A.

A principios del año 2000 la Corporación Las Villas se fusionó absorbiendo a la Corporación de Ahorro y Vivienda Ahorramas, entidad creada desde diciembre de

1972 y que había entrado a formar parte del Grupo Aval a mediados de 1997. De esta forma surgió, para el momento de la fusión, la sexta entidad financiera más grande del país por nivel de activos, bajo la denominación de Corporación de Ahorro y Vivienda AV Villas. Posteriormente se expide la Ley 546 de 1999 (Ley de Vivienda) con la que se crea la Unidad de Valor Real (UVR), en reemplazo de la UPAC, y se abre paso a la conversión de las CAV en bancos comerciales. Por consiguiente, como resultado de la Ley de Vivienda, y con el fin de brindar una mayor diversidad de productos y servicios a sus

clientes, en el mes de marzo del año 2002 AV Villas se convierte oficialmente en Banco Comercial, en Zarzal se ubica en la Cra 10 No. 9 - 02

Bancoomeva: es un banco comercial, sociedad anónima, que se constituyó en enero 2011, luego de haber obtenido los respectivos permisos de parte de la Superintendencia de Instituciones Financieras de Colombia, e inicia operaciones al público el 4 de abril de ese mismo año, en el municipio de Zarzal se encuentra ubicada en la dirección calle 9 # 8-60

Banco agrario: es un establecimiento bancario colombiano fundado en 1999 en sustitución de la Caja Agraria, como sociedad anónima con régimen de empresa industrial y comercial del gobierno, su sede principal se encuentra en la ciudad de Bogotá y tiene cobertura en todo el territorio colombiano. Tiene como principal objetivo brindar los servicios bancarios en el sector rural y financiar oportunamente las actividades agrícolas, pecuarias, forestales y agroindustriales. Hace parte del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, pasó a tomar las funciones que realizaba la caja de crédito agrario, industria y minero. Llamado inicialmente Banco de Desarrollo Empresarial S. A. y posteriormente a partir del 28 de junio de 1999 pasó a llamarse Banco Agrario de Colombia S.A., en Zarzal se encuentra en CI 9 # 8-53.

Banco w: Nace con la trayectoria y experiencia de la Fundación **WWB** Colombia que durante 31 años ha financiado a los microempresarios del país y sus proyectos de emprendimiento, con cerca de 2 billones de créditos; sus más de 1,5 millones de clientes en toda su historia se convierten en testimonio de la gestión, en Zarzal se encuentra en la Cra 10 # 8-73

Coprocenva: El 14 de junio de 1968, 47 docentes se reunieron en asamblea de constitución y crearon a COPROCENVA – Cooperativa de Profesores y Empleados del Centro del Valle. El capital inicial fue de \$18.230, la cuota de admisión de \$20 y el ahorro mensual de \$50. El primer gerente fue el señor Álvaro Ospina; primer presidente del Consejo Rafael Moyano; vicepresidente, Rodrigo Guzmán, En el mes de mayo del 2017, Coprocenva alcanzó la cifra histórica de 50.000 asociados. La Cooperativa llevó a cabo diferentes proyectos tales como la ampliación de la agencia Palmira, el traslado de la agencia Popayán y el reforzamiento de la agencia Santander de Quilichao. De igual forma, realizó en total cinco encuentros cooperativos incluyendo por primera vez a los niños con Cuenta Moneditas, entregó más 5.900 auxilios de solidaridad, 1.400 subsidios de educación y capacitó más de 15.800, en Zarzal se encuentra en la Cra. 10 #7-79.

Fundación de la mujer: A finales de los años 70 se creó en Estados Unidos el Women's World Banking (Banco Mundial de la Mujer), idea iniciada en 1975 en la primera conferencia de Naciones Unidas sobre la mujer, cuya misión era crear una entidad que

fomentara la participación de las mujeres empresarias en la economía local; teniendo acceso a las finanzas, la información y los mercados.

En Popayán, capital del departamento del Cauca y con la filosofía del Banco Mundial de la Mujer, nació en el año 1985 la Fundación Mundo Mujer como una Organización No Gubernamental, ONG, que con el paso de los años se convirtió en la entidad de microcrédito con mayor desarrollo económico y beneficio social de esta región y del país.

Con la experiencia de 29 años en el mercado atendiendo a las comunidades estrato uno, dos y tres de Colombia, otorgando microcrédito de una manera fácil, rápida y oportuna y con atención personalizada, permitiendo la inclusión financiera, promoviendo el empoderamiento, autoestima e independencia de la mujer y en aras de ofrecer nuevos productos a la comunidad; la Fundación Mundo Mujer decide iniciar su proceso de evolución a banco.

Es así como el 18 de diciembre del 2014 la entidad recibe con gran satisfacción la autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia para operar como un banco y desde febrero de 2015 abre sus puertas, MUNDO MUJER EL BANCO DE LA COMUNIDAD.

Conservaremos nuestra esencia, nuestra metodología y a través del microcrédito y del ahorro, seguiremos trabajando con gran responsabilidad para apoyar el crecimiento y el mejoramiento de la calidad de vida de miles de colombianos, que nos verán como una alternativa para hacer realidad sus sueños, en Zarzal se encuentra en cra 11#8-05.

Fundación para todos: En noviembre de 2011, nace fundación para todos como una iniciativa de expertos con más de 20 años de experiencia en el sector, con el ánimo de brindar soluciones de crédito enfocadas en el servicio y las necesidades reales de las personas.

Fundación para todos es una compañía centrada en el cliente, por esta razón cada día buscamos ofrecer más servicios de valor agregado, que se ajusten a sus necesidades, nuestra prioridad la atención amable y oportuna.

Como corresponsales de importantes cooperativas de crédito se ha logrado crear un portafolio de soluciones de crédito al alcance y a la medida de todos, en Zarzal se encuentra en la cra. 9# 9-71

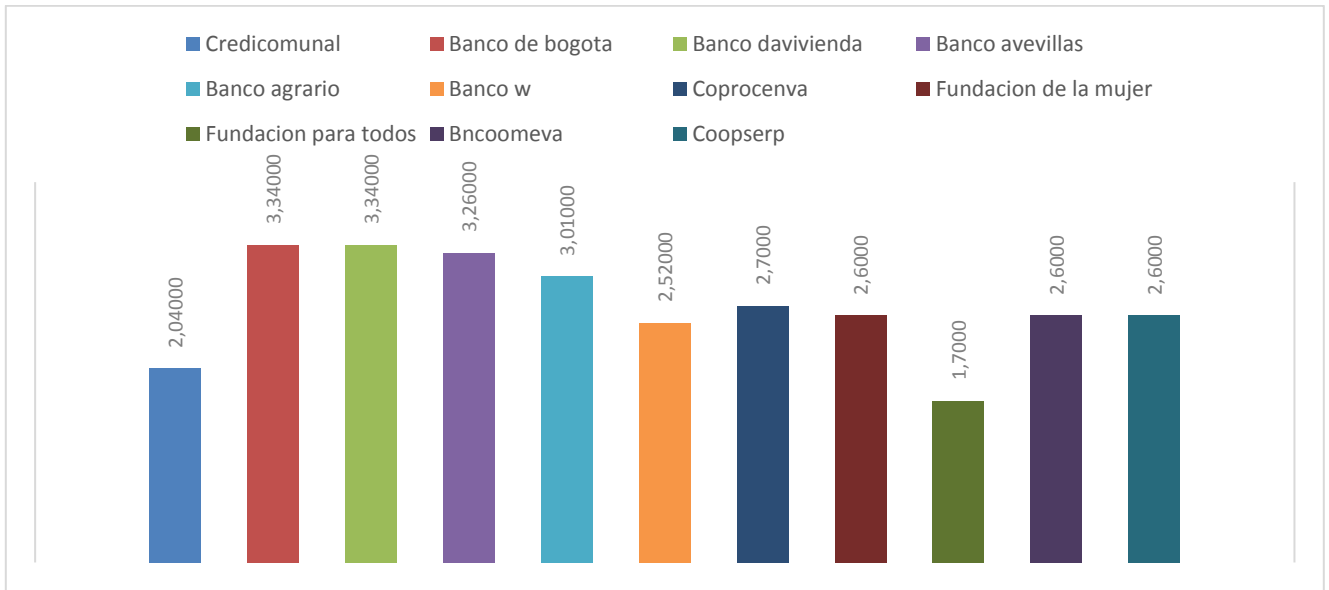
Coopserp: Facilitar la solución de las necesidades económicas, sociales, culturales, educativas y de salud, mediante servicios financieros, fomentando el bienestar social, el desarrollo económico y fortaleciendo los lazos de solidaridad e integración entre los asociados; en Zarzal se encuentra ubicada en la Cr10 CI 7 Esquina.

Tabla 5. Matriz de perfil competitivo

Factores claves de éxito	%	Banco w		Coprocenv a		Fundación de la mujer		Fundación para todos		Bncoomev a		Coopser p	
		calif	pond	calif	pond	calif	pond	calif	pond	calif	pond	ca l	pon d
1. Participación en el mercado	0,15	3	0,45	3	0,45	3	0,45	1	0,15	3	0,45	3	0,45
2. Posición financiera	0,25	3	0,75	3	0,75	3	0,75	1	0,25	3	0,75	3	0,75
3. Calidad de servicio	0,10	3	0,3	3	0,3	3	0,3	3	0,3	3	0,3	3	0,3
4. Lealtad del cliente	0,10	3	0,3	3	0,3	3	0,3	2	0,2	3	0,3	3	0,3
5. Infraestructura	0,10	2	0,2	3	0,3	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2
6. Tecnología	0,08	1	0,08	2	0,16	2	0,16	2	0,16	2	0,16	2	0,16
7. Publicidad	0,10	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2
8. Desminución de tramites	0,12	2	0,24	2	0,24	2	0,24	2	0,24	2	0,24	2	0,24
Total	1,00		2,52		2,7		2,6		1,7		2,6		2,6

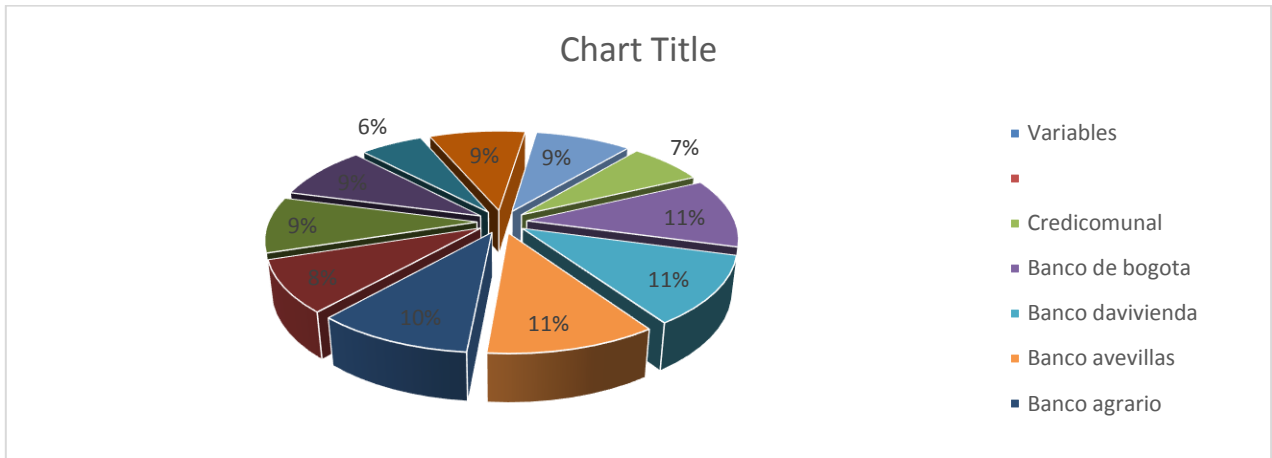
Fuente: Elaboracion propia, 2019

Figura 3. Comparacion competitiva



Fuente: Elaboracion propia, 2019

Figura 4. Comparacion competitiva porcentual



Fuente: Elaboracion propia, 2019



Los competidores actuales con los que cuenta la COOPERATIVA son competidores fuertes y con un mercado ya posicionado donde sobresalen Banco de Bogotá, banco Davivienda y banco av. Villas con un 11% del mercado consolidado cada uno y poseen grandes ventajas en relación con la competencia como lo son: Una gran imagen corporativa, un gran musculo financiero lo cuáles los posicionan como los competidores más fuertes de la industria, en conclusión unos pocos con una fortaleza que los hace únicos en lo que ofrecen y otros que se reflejan poco competitivos debido a que no ofrecen nada diferente entre ellos; este análisis también refleja que el Banco w con un 8% de participación y Coprocenva con un 9% se ubican como nuestros competidores

directos ya que sus estrategias son parecidas a las propuestas por nuestra cooperativa aunque Credicomunal está más dirigida a los estratos 1 y 2 los cuales no poseen experiencias crediticia o por poseer un empleo informal no cumplen con los requisitos para acceder a microcréditos como lo son las madres cabezas de familia, motorratones etc.

Análisis de la competencia

Los competidores actuales con los que cuenta la marca son competidores fuertes y con un mercado ya posicionado, unos pocos con una fortaleza que los hace únicos en lo que ofrecen y otros que se reflejan poco competitivos debido a que no ofrecen nada diferente entre ellos.

Tabla 6. Análisis de la competencia: características generales

<p>Credicomunal</p>	<p>Es una cooperativa de ahorro y crédito solidario que está dirigida a los estratos 1 y 2, madres cabezas de familia, motorratones y vendedores informales entre otros; que no cuentan con la posibilidad de acceder a microcréditos en otras entidades por no tener un trabajo estable o cumplir con los requisitos exigidos en el sector financiero, además se realiza capacitaciones en microfinanzas y crea la cultura del ahorro.</p>
<p>Banco de Bogotá</p> 	<p>Es el primer banco creado en el país, cubre la totalidad del territorio nacional. Adicionalmente, dispone de un portafolio de productos y servicios electrónicos y un portal web, que le permite ofrecer sus servicios las 24 horas del día, todos los días del año, desde cualquier lugar del mundo. Cuenta con servicios como: cuentas corrientes, cuentas de ahorro, tarjeta débito, CDT de inversión, tarjeta de crédito, portafolio de vivienda y seguros.</p>
<p>Banco Davivienda</p> 	<p>El 1 de julio de 1997 Davivienda se convirtió en el Banco Davivienda S.A., en mayo de 2006 se fusionó con el Banco Superior y al año siguiente, el 27 de agosto, lo hizo con Gran banco S.A.- Bancafé; esto le permitió a la entidad entrar en los segmentos corporativos y agropecuarios. Davivienda lanzó con Claro (antes Comcel) el servicio de monedero electrónico, por medio del cual se pueden realizar transacciones vía celular. Cuenta con servicios como: cuentas corrientes, cuentas de ahorro, tarjeta débito, CDT de inversión, tarjeta de crédito, portafolio de vivienda y seguros.</p>
<p>Banco Av villas</p>	<p>Tiene como objeto social la celebración y ejecución de todas las operaciones legalmente permitidas a los bancos comerciales, con sujeción a los requisitos, restricciones y limitaciones impuestos por las leyes. Su accionista mayoritario es Grupo Aval Acciones y Valores S.A., por lo cual hace parte de uno de los conglomerados financieros más importantes del país. consolidando su vocación bancaria a través del lanzamiento de nuevos productos, tales como cuenta corriente, operaciones de divisas, créditos de consumo, de libre inversión, de tesorería y empresariales, sin abandonar las tradicionales líneas de depósitos de ahorro (cuentas y CDT), así como los créditos</p>



hipotecarios individuales y para constructor. De la misma forma, cuenta con canales electrónicos ágiles y seguros como Banca Móvil, Audio villas, Oficina Virtual y Portal transaccional en Internet, cajeros automáticos, Pin Pad y puntos de pago, que ofrecen comodidad y agilidad a sus clientes. Cuenta con servicios como: CDT, cuentas de nómina, cuenta corriente, AFC (permite obtener beneficios tributarios por usar tus ahorros para adquirir vivienda, cuenta digital entre otros.

Banco Agrario



Tiene como principal objetivo brindar los servicios bancarios en el sector rural y financiar oportunamente las actividades agrícolas, pecuarias, forestales y agroindustriales, Cuenta con servicios como: cuentas corrientes, cuentas de ahorro, tarjeta débito, CDT de inversión, tarjeta de crédito, portafolio de vivienda, seguros, carta de crédito de exportación, carta de crédito de importación, cobranzas internacionales, préstamo en dólares, remesa en moneda extranjera, giro directo del exterior entre otros.

Banco W



El Banco W es un establecimiento de crédito que tiene la sede principal de sus negocios en Cali – Colombia, cuyo principal accionista es la Fundación WWB Colombia. El interés principal de su accionista mayoritario es facilitar el acceso al crédito a los sectores social y económicamente menos favorecidos, para lo cual orienta sus actividades principalmente hacia el otorgamiento de créditos al sector de la micro y pequeña empresa. Cuenta con servicios como: cuentas corrientes, cuentas de ahorro, tarjeta débito, CDT, microcréditos y seguros entre otros.

Coprocenva



Coprocenva desarrolla sus actividades de ahorro, crédito y beneficios sociales; para contribuir al mejoramiento en la calidad de vida de los asociados, sus familias y la comunidad, entregó más 5.900 auxilios de solidaridad, 1.400 subsidios de educación y capacitó más de 15.800 personas a través del programa Inducción Cooperativa. Cuenta con servicios como: CDT, ahorro programado fidelidad, cuenta joven, cuenta moneditas, ahorro tradicional, ahorro redimas, tarjeta divito entre otros.

Fundación de la mujer



Fundación de la mujer principal institución microfinanciera no regulada de Colombia. Se dedica hace 31 años a apoyar a empresarios de la microempresa brindando soluciones microfinancieras que les permitan adquirir materia prima, surtir o ampliar su negocio y comprar maquinaria o equipos, cuenta con áreas de Servicio y Protección al Cliente, cuenta con servicios como funda crédito empresarial (Financia necesidades de capital de trabajo a personas que estén desarrollando actividades empresariales, Plazo Mínimo: 6 meses. Plazo Máximo: 24 meses.) funda crédito empresarial tasa diferencial (Para clientes nuevos o actuales que buscan crecimiento empresarial, con negocios de una antigüedad superior a dos años, que deseen renovar su crédito. Plazo Mínimo: 6 meses. Plazo Máximo: 36 meses) funda crédito extra rápido (Para clientes con buen hábito de pago que requieran capital de manera ágil y oportuna a corto plazo. Plazo Único: 2 meses.) funda crédito máster (Para clientes con excelente hábito de pago que necesiten liquidez inmediata para su negocio mediante un cupo de

Fundación para todos



crédito rotativo. Plazo Mínimo: 13 meses. Plazo Máximo: 24 meses.)
Funda crédito avanzar (Financia diferentes actividades económicas con necesidades de inversión de montos superiores a 25 SMMLV. Plazo Mínimo: 6 meses. Plazo Máximo: 60 meses.)
funda crédito comunal (Financia a grupos de 12 a 20 personas de estratos 1 y 2, propietarios de microempresa o interesados en iniciar una actividad a través de crédito, educación y empoderamiento de la mujer. Plazo Mínimo: 16 semanas. Plazo Máximo: 5 meses.)

crédito dirigido a pensionados o empleados activos de pagadurías nacionales y regionales con las cuales existe convenio. Los pagos de este producto serán descontados mensualmente de la pensión o pago de cada entidad.

Las soluciones de crédito son aprobadas y desembolsadas en 24 horas.

Pres tanza cubre montos desde \$ 300.000 hasta \$5.000.000, de acuerdo con la capacidad mensual de pago en plazos hasta de 48 meses; dependiendo del historial crediticio el valor solicitado y la pagaduría (entidad) se solicitará codeudor

La entidad, llamada Bancoomeva, ya cuenta con un patrimonio de 140.000 millones de pesos y activos por 1,9 billones de pesos, y se convierte en el establecimiento bancario número 21 del país, pues como se recuerda, la Superintendencia Financiera aprobó recientemente su conversión tras haber funcionado por varios años como cooperativa financiera, con una oferta ampliada de servicios, que además de los créditos y las cuentas de ahorro traerá tarjetas de crédito, cuentas corrientes, leasing y libranzas, hoy comienza a operar el banco del Grupo Coomeva, que hasta ayer era cooperativa financiera. Cuenta de Ahorro, Cuenta AFC, Cuenta Coomevita, Cuenta Corriente, CDT, Plan de Ahorro Programado-PAP, PAP Joven, Cuenta de Ahorros, Cuenta Corriente.

Bancoomeva



Coopserp



Facilitar la solución de las necesidades económicas, sociales, culturales, educativas y de salud, mediante servicios financieros, fomentando el bienestar social, el desarrollo económico y fortaleciendo los lazos de solidaridad e integración entre los asociados. Cuenta con servicios como: de salud (Destinado a financiar necesidades para los servicios básicos de salud, tales como gastos médicos, odontológicos, quirúrgicos, cirugía estética, hospitalarios y exámenes de laboratorio del asociado y su grupo familiar primario. Cuantía hasta 20 smmlv y plazo de 36 meses.), Servicios Especiales Libre Destino (Destinados a satisfacer las necesidades varias sin que estén comprometidos los asociados a darle un uso o inversión específica.) Vivienda (Con el fin de mejorar la calidad de vida de nuestros asociados, COOPSERP contribuye con la compra de vivienda nueva, usada o lote y seguro de vivienda.) Calamidad Doméstica (Destinado a solucionar necesidades originadas por muerte o accidentes, así como también por la ocurrencia de sucesos de fuerza mayor (terremotos, incendio, etc.) que amenacen o pongan en serio peligro el patrimonio del asociado o de su grupo familiar primario). Educación (Destinado a financiar textos escolares, matrículas escolares aplica Primaria y Secundaria, matrículas para estudios Pre-Universitarios, Pregrado o Postgrados del asociado y su

grupo familiar primario. Cuantía hasta 20smmlv y un plazo de 36 meses)

Fuente: Elaboracion propia, 2019

7.5 ESTRATEGIA DE MERCADO

Tabla 7. Estrategia de mercado

Competir con instituciones con experiencias en el medio es muy arriesgado y en el caso de precios lo es más aun, pero tomando en cuenta que la labor es ayudar a los estratos menos favorecidos bajo el principio de solidaridad de las Cooperativas de Ahorro y crédito se tratará de ser justo y claro respecto a los precios ya que como táctica utilizaremos.

Precio

- Los intereses por créditos serán los más bajos del mercado lo importante será la calidad del servicio que se prestará.
 - Los intereses por ahorro serán bajos, su calidad y servicio personalizado será una de las características primordiales para fijar precios.
- Rebajas de interés por pronto pago en cuestiones de crédito.
- El cliente en el momento que desee podrá cancelar el crédito pagando el interés que a la fecha devenga o refinanciarlo.

El fin es que todos cumplamos nuestros sueños.

- Préstamos solidarios, retiro y ahorro de dinero y asesoría técnica.
- Nuevos servicios para la población urbano del sector, un asesor capacitado que los estará visitando frecuentemente para asesorarlos en términos de inversión, ahorro e informando les de los nuevos productos y servicios con los que cuente la cooperativa
- Incremento de socios cooperativos del sector rural del municipio como son la vereda de Limones y Vallejuelo entre otros
 - Créditos que generen potenciales nuevos usuarios.
 - Capacitaciones frecuentes.

Producto

Los pagos de los servicios financieros se realizarán en la Cooperativa de Ahorro y Crédito respectiva mediante un depósito o cancelación en las respectivas instalaciones.

Ubicación. - En la primera etapa se priorizará los barrios: el cocli, el aserrío, los azucareros, el pama, altos buenos aires donde se localizan los sectores más vulnerables del municipio de Zarzal

Los socios contarán con lo siguiente:

- El acceso a servicios de en una institución financiera segura.
- La asistencia técnica a los involucrados en las cajas comunales.
 - Acceso al crédito y acceso a inversión y ahorro.

Beneficios

Para socios o usuarios frecuentes, de la Cooperativa o Institución Financiera que requieran estos servicios financieros.

La cooperativa de ahorro y crédito **Credicomunal**, ofrece entre sus servicios de créditos para iniciar tres diferentes líneas a sus socios, las cuales presentan las siguientes características:

CRÉDITO ORDINARIO. Es de libre destinación por parte del asociado, utilizado para la financiación de bienes y servicios.

CRÉDITO INMEDIATO. Crédito instantáneo. Exigencia de una base de aporte del 50% sobre la cantidad solicitada.

CRÉDITO EDUCATIVO. Línea de crédito que da la oportunidad de acceder fácilmente al valor de la Matrícula en programas de formación para el desarrollo humano y crecimiento personal a través de la financiación a 6 meses o 12 meses dependiendo el caso.

El canal que se utilizara para entrar en contacto con el usuario es el de asesores especializados en microcréditos quienes visitaran los barrios antes mencionados con el fin de dar a conocer la cooperativa y mostrarles nuestros productos y servicios se utilizarán los canales de distribución directa.

Para optimizar el proceso de pagos debe tenerse en cuenta que el tiempo y fechas para la cancelación de los valores. En este caso los créditos e inversiones y las fechas correspondientes de su cancelación.

Plaza

- Coordinar las asignaciones de los valores para realizarlos inicialmente una o dos veces por semana para clientes especiales,

en días específicos, para que el tiempo de permanencia garantice comodidad en clientes frecuentes.

- Informar al cliente sobre los días de pago conservación óptima del servicio y producto (instalaciones).

Para desarrollar el canal de distribución cero, es decir Empresa => Consumidor, se utilizarán las siguientes estrategias:

- Habilitar la empresa, un área en el cual se ofrecerá el servicio.
- Al menos durante el período de introducción, ofrecer el servicio. Para desarrollar el canal de distribución uno, se utilizarán las siguientes estrategias: • Canal 1: Información periódica del personal de la Cooperativa, quienes a su vez se beneficiarán con la afluencia de clientes. El mantenimiento o postventa del cliente se hará en base a la categorización de los clientes.

a) Plan de Publicidad. - Para publicitar el proyecto se realizarán las siguientes actividades:

- Giras de promoción del producto a nivel sectorial, en los gremios y organizaciones de la comunidad, para publicitar el producto a los potenciales consumidores. (visitar los barrios)
 - Campañas de publicidad directa, en las cuales se entregarán: volantes, stickers en lugares como supermercados y la galería. Del municipio
- Publicidad sobre los horarios de atención y principales servicios de la Cooperativa en espacios de radios locales.

Promoción

El plan de publicidad se basa en el desarrollo de la imagen corporativa de la empresa y de su marca implica las siguientes acciones:

- Elaborar hojas publicitarias/volantes, en los cuales se presentarán las características atractivas del producto, el motivo de ser de la empresa, su organización, su funcionamiento y los servicios a ofrecer; se entregará esta publicidad impresa en lugares de gran afluencia como: mercados los días de quincena donde se ve más afluencia de público , también los sitios donde se estacionan los motor-ratones como lo son la galería, la terminal de transporte , a las afueras de los supermercados Olímpica Y Super Inter
- Crear beneficios especiales para clientes frecuentes. A la hora de instrumentar la interacción con los clientes, un programa de cliente

frecuente y un centro de atención telefónica sería de suma utilidad; para mejorar la relación con los clientes, retenerlos y motivarlos a que continúen consumiendo el producto, además de nuestras visitas periódicas a sus barrios. En base a este medio e Internet, se puede generar una base a de datos de clientes y referidos. El centro de atención telefónica tiene muchas aplicaciones, pero a modo de ejemplo, podemos mencionar las siguientes:

- Permite conocer las inquietudes de la clientela, y darles pronta solución.
- Canaliza sugerencias que sirven para mejorar, modificar o complementar el servicio o producto brindado.
- Promocionan ofertas y nuevas aplicaciones.

Para el cliente, un eficiente Centro de Atención Telefónica constituye un enorme valor agregado. Hay que recordar que el proceso de venta no termina cuando se registra un cliente; se extiende en todos los servicios que brindara la Cooperativa de Ahorro y Crédito; por lo que esta técnica debe ir acompañada de las siguientes estrategias:

- Atender todas las necesidades de los clientes y si es necesario crear nuevos productos.
- Proyectar una imagen de confianza, difundiendo una imagen de servicio y seguridad mediante campañas de marketing y servicio al cliente.
- Aprovechar las necesidades aun no explotadas en el mercado, ofreciendo paquetes de mix de beneficios, por ejemplo: aumento de otros servicios a futuro dependiendo de la aceptación de este primer servicio. Diferenciarse es hoy cada vez más difícil, ya que la calidad y los costos de los productos son similares; por ello, la clave de los negocios está en el Branding, es decir, en el poder de la marca como elemento diferenciador. La marca del producto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito da más solvencia al servicio. La marca tiene una imagen del producto, que representa a una institución en el mercado con servicios que ahora puede ofrecerse al sector rural

Fuente: Elaboracion propia, 2019

Tabla 8. Campaña social

Todos a aprender con credicomunal	Es una campaña social, la cual invita a toda la comunidad de los barrios de estratos 1 y 2 del municipio de Zarzal a capacitarse constantemente en créditos, micro finanza, inculcar la cultura del ahorro y de la inversión ; mediante capacitaciones realizadas por la cooperativa , las cuales serán dictadas por personal capacitado quienes visitaran los barrios cada cuatro meses donde además de realizar estas conferencias, también se aran encuentros comunales como almuerzos , obras de teatros , torneos de micro fútbol relámpagos; todo esto con el fin de crear una laso de hermandad entre la población y Credicomunal.
--	---

Fuente: Elaboración propia, 2019

Matriz de Ansoff / crecimiento de mercado y producto.

La matriz Ansoff es un modelo que ha demostrado ser muy útil en los procesos estratégicos la cual determina las oportunidades de crecimiento intensivo en el mercado.

Figura 5. Matriz de Ansoff



Fuente: <http://bienpensado.com>

7.6 LA ESTRATEGIA DE PENETRACIÓN DEL MERCADO

Esta consiste en evaluar la posibilidad de tener una mayor cuota de mercado usando los productos ya establecidos en los mercados en los que se opera actualmente. CREDICOMUNAL realizara acciones que incentiven al aumento en el consumo por parte de los clientes, también la atracción de nuevos clientes potenciales (esto se hace por medio de la publicidad y las promociones) y atraer clientes que hagan parte de la competencia (se busca que estos clientes prueben los productos y servicios, mejorar la imagen del producto, darle nuevos usos, en fin, hacerlo más atractivo para que los clientes se animen a probarlos).; CREDICOMUNAL planea como estrategia al iniciar sus operaciones cobrar un interés anual del 19% el cual ira disminuyendo cada año para nuestros clientes fieles como incentivo , dicho interés pasa de 19 a 18% al segundo año y de 18 a 17% al tercero con fin de premiar la fidelización.

ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE PRODUCTOS

En esta estrategia, CREDICOMUNAL busca desarrollar productos nuevos para los mercados en los que está ubicada actualmente. Teniendo en cuenta que los mercados están en continuo movimiento y por ende en cambio continuo, se asume que debe haber una actualización y modificación en los productos, así lanzando nuevos productos, servicios; realizando capacitaciones trimestrales a nuestros asociados sobre temas económicos y de inversión entre otros, en tiempo determinado para poder satisfacer las necesidades que generan estos cambios.

ESTRATEGIA DEL DESARROLLO DE MERCADO

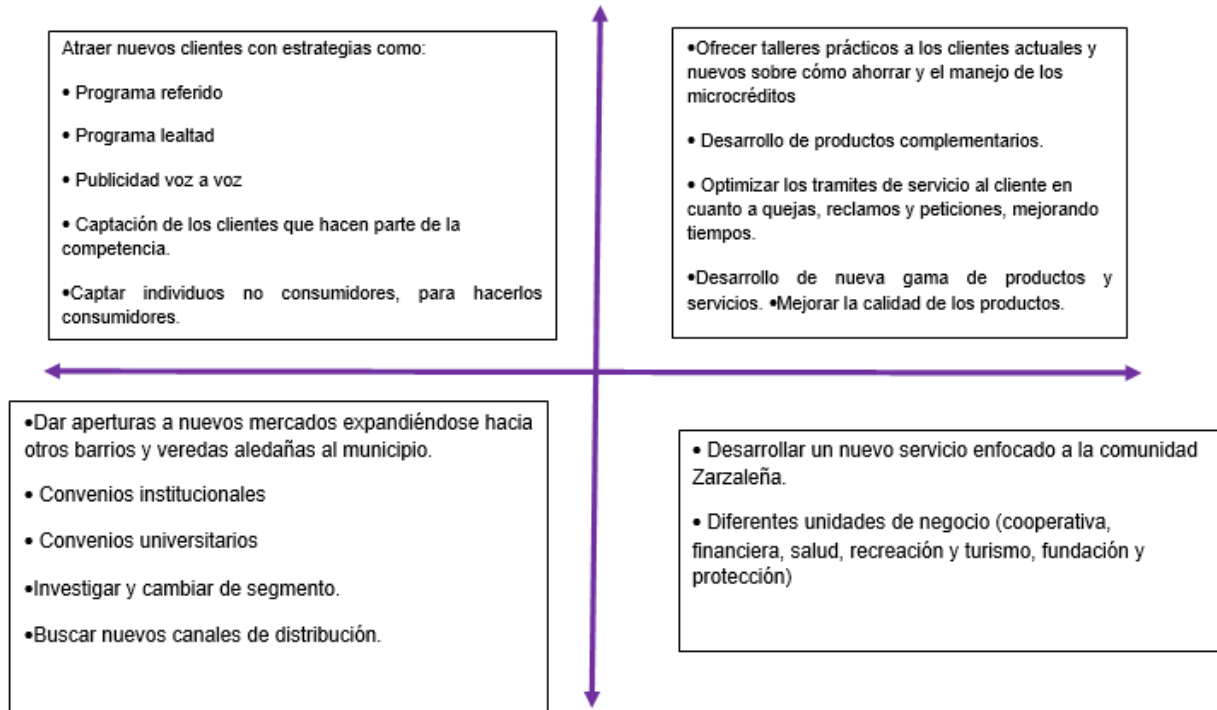
En esta estrategia CREDICOMUNAL va a desarrollar nuevos mercados usando sus productos actuales. Para poner en marcha esta estrategia es importante identificar los nuevos mercados geográficamente, los segmentos de estos mercados y sus canales de distribución. Unos ejemplos de esta estrategia son: la expansión regional, nacional o internacional de una empresa; la creación de una vía de compra online o la creación de nuevos acuerdos con proveedores, entre otros.

ESTRATEGIA DE DIVERSIFICACIÓN

CREDICOMUNAL realizara un estudio donde se aclare la existencia de oportunidades para el desarrollo de nuevos productos en nuevos mercados. La empresa debe concentrar sus esfuerzos en desarrollo de nuevos productos y servicios así mismo de nuevos mercados, es una de las últimas opciones de la matriz de Ansoff; esta no es una estrategia intensiva de crecimiento, a diferencia de las anteriores ya mencionadas. La diversificación se puede relacionar si se implican recursos y capacidades actuales de la empresa, o puede no ser relacionada si esta implica nuevas capacidades o recursos que se alejen mucho de los recursos actuales. Para esta debe elegirse muy bien, pues es la

estrategia con menor seguridad, pues cuando una empresa se aleja de su conocimiento sobre los productos que vende y los mercados donde se encuentra, tendrá unas mayores posibilidades de fracaso.

Figura 6. Estrategia de diversificación.



Fuente: Elaboración propia, 2019

Con esta matriz la empresa Credicomunal busca crecer a partir del análisis y la comparación de productos y servicios existentes y los nuevos con los mercados existentes y nuevos, por lo cual el proyecto que se quiere ejecutar es mejorar el mercado que tiene e incursionar en nuevos nichos de mercado, acompañándolo con el fortalecimiento de los productos existentes y la creación de nuevos servicios que sean competitivos.

8 INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Para la elaboración de la investigación de mercado se tomó como guía el libro “Investigación de mercados” de Kinneer y Taylor, el cual propone una serie de pasos a desarrollar, que han sido adaptados y desarrollados a la necesidad del presente proyecto.

Necesidad de información

El primer paso en el proceso de investigación es establecer cuál es la necesidad de información de una investigación de mercados. Usualmente la importancia de este paso inicial se pasa por alto, en el deseo de emprender con rapidez un proyecto de investigación. Lo cual trae como resultado hallazgos de investigación no orientados hacia las decisiones.

Para la presente investigación se ha determinado como necesidad de información conocer cómo se encuentra el municipio de Zarzal a nivel de economía, como operan los bancos y cooperativas y cómo funcionan los sistemas de los microcréditos en los estratos 1 y 2 en este municipio.

Objetivos de la investigación y necesidades de información

Una vez establecido con claridad la necesidad de información de investigación se especifican el objetivo de la investigación propuesta y se elabora una lista específica de las necesidades de información, que en la práctica se traducen en los objetivos específicos.

Objetivo general: Analizar la cultura de ahorro y crédito de los habitantes de los estratos uno y dos del municipio de Zarzal.

Objetivos específicos:

- Identificar los requisitos para acceder a un crédito.
- Conocer la opinión de la comunidad sobre la creación de la cooperativa Credicomunal.
- Desarrollar una cultura de ahorro y crédito.
- Conocer la opinión de los Zarzaleños sobre las cooperativas de ahorro y crédito.
- Identificar en que sectores del municipio tendrá más acogida la cooperativa Credicomunal.
- Promover el ahorro.

Diseño de la investigación y fuentes de datos

El siguiente paso consiste en diseñar el proyecto formal de investigación e identificar las fuentes apropiadas de datos para el estudio.

Tipo de investigación: Investigación descriptiva y concluyente

Fuentes de datos: Formulación de preguntas a encuestados

Método: Encuesta a los habitantes de los estratos 1 y 2 del municipio de Zarzal.

Hipótesis: Los habitantes de estratos 1 y 2 del municipio de Zarzal no pueden acceder fácilmente a los créditos que otorgan los bancos y cooperativas.

Procedimiento de recolección de datos

Escala de medición: Ordinal

Tipo de datos de los encuestados: Actitudes

Método: Método de comunicación

Enfoque: Entrevista personal

Numero de preguntas: 10 preguntas

Tipo de preguntas: Cerradas (3), Abierta (1) y Semicerrada (6)

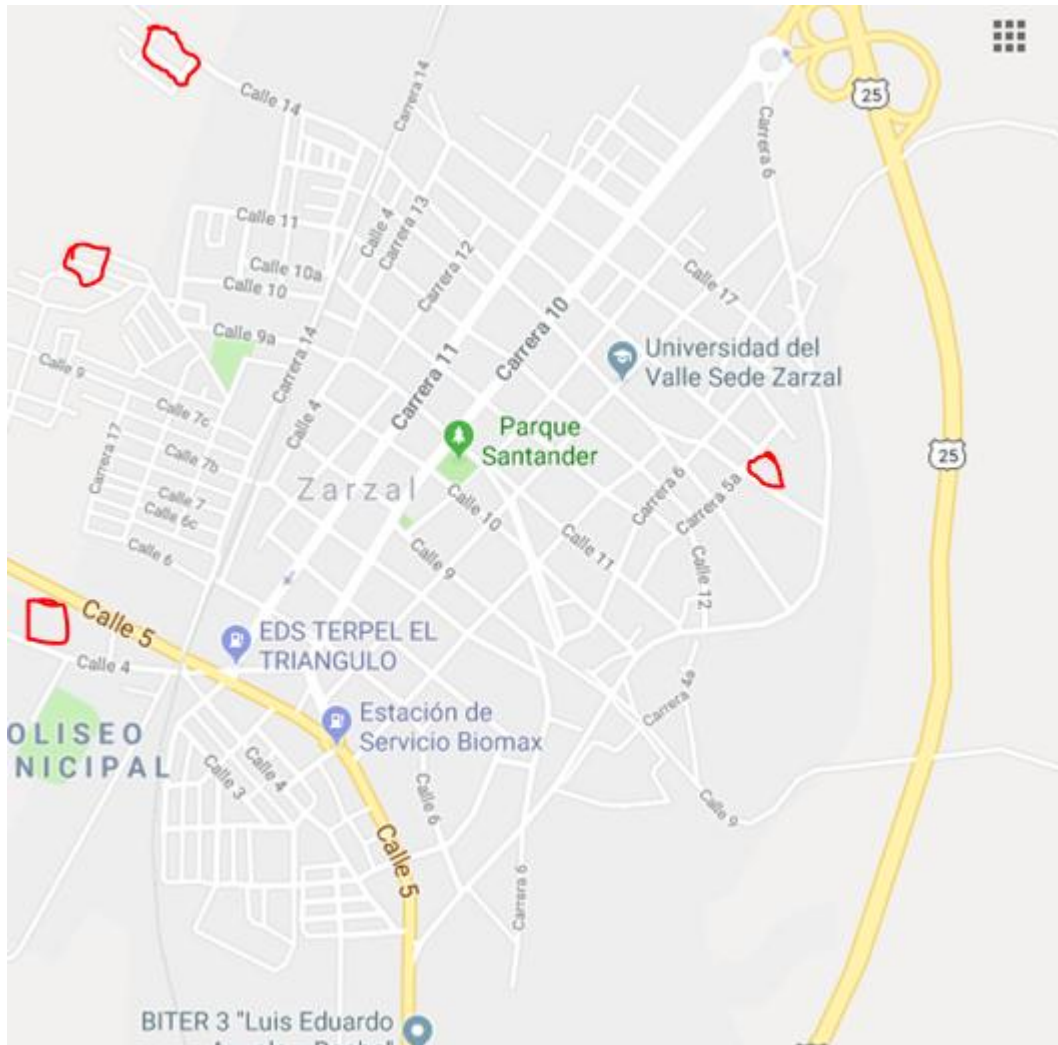
8.1 DISEÑO DE LA MUESTRA

Población:

Conociendo que una población o universo es el conjunto de todos los elementos definidos antes de la selección de la muestra, se representa la población en los siguientes términos con el fin de una adecuada designación.

- 1) **Elemento:** Habitantes del municipio de Zarzal Valle
- 2) **Unidades de muestreo:** habitantes del municipio de Zarzal Valle
- 3) **Alcance:** Municipio de Zarzal
- 4) **Tiempo:** 02-10-2018

Figura 7. Ubicación de las entrevistas



Fuente: Elaboración propia, 2019

Nota: los puntos marcados con rojo son los barrios donde inicialmente se realizarán las encuestas: el barrio el Cocli, el barrio Aserrío, el barrio el Pama y el barrio el Placer donde se encuentran generalmente los habitantes más vulnerables del municipio de Zarzal.

Tamaño de la muestra:

Para determinar la muestra más representativa se aplica el siguiente modelo matemático:

$$n = (Z^2 * P * Q * N) / (e^2 (N-1) + Z^2 * P * Q)$$

Dónde:

Z= nivel de confianza (95%)

P= Probabilidad positiva (50% = 0.5)

Q= Probabilidad negativa (50% = 0.5)

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población (44.428)

e2= Error de muestreo (5% = 0.05)

Por tanto:

$$n = (Z^2 * P * Q * N) / (e^2 (N-1) + Z^2 * P * Q)$$

$$n = 381$$

Selección de la muestra:

La muestra seleccionada es una muestra probabilística por conglomerado geográfico, en el cual se realizará en una sola etapa escogiendo a los residentes del municipio de Zarzal según el tamaño de la muestra designado.

Recopilación de datos

La información recopilada será mediante encuestas que determinen que factores inciden para la obtención de un crédito en el municipio de zarzal.

Procesamiento de datos

Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente.

Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

Representaciones gráficas.

Análisis de datos

En el análisis de los resultados estadísticos se destacarán relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

Tabla 9. Ficha técnica

<i>Ilustración 12: Ficha técnica</i>	
--------------------------------------	--

Realizada por:	Yonnier Alberto Arboleda serna
Nombre de la encuesta:	Encuesta sobre la situación del crédito. (cooperativas) en el municipio de Zarzal.
Universo (mercado potencial)	Habitantes del municipio de Zarzal valle Tamaño: 46.599 Habitantes

Fuente: Elaboración propia, 2019

Tabla 10. Estructura entrevista

Unidad de muestreo: (ciudadanos, empresas, hogares)	Hombres y mujeres entre los 18 y 65 años Tamaño: 381 Margen de error: 5% Nivel de confianza: 95% Formula: $n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 * P * Q}$
Fecha creación:	02-10-18
Área de cobertura:	Nacional
Técnica de recolección de datos: (grupos foco, encuesta, entrevista personal.)	Encuesta personal x2
Etapas de investigación:	<p>TEMA DE INTERES: El desarrollo turístico en el municipio.</p> <p>Necesidad de información cómo se encuentra el municipio de Zarzal a nivel de economía, como operan los bancos y cooperativas y cómo funcionan los sistemas de los microcréditos en los estratos 1 y 2 en este municipio.</p> <p>Hipótesis: Los habitantes de estratos 1 y 2 del municipio de Zarzal no pueden acceder fácilmente a los créditos que otorgan los bancos y cooperativas.</p> <p>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA: ¿Qué factores inciden para que los habitantes de estratos uno y dos no puedan acceder a un crédito??</p> <p>Objetivo general: Analizar la cultura de ahorro y crédito de los habitantes de los estratos uno y dos del municipio de Zarzal</p>

	<p style="text-align: center;">Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los requisitos para acceder a un crédito. • Establecer parámetros para proporcionar un nuevo servicio corporativo de microcréditos. • Proponer un mecanismo de otorgamiento de microcrédito para los estratos 1 y 2 del municipio. • Conocer la opinión de los Zarzaleños sobre las cooperativas de ahorro y crédito. • Proponer un mecanismo de otorgamiento de microcrédito para la población de los estratos 1 y 2 del municipio. 	
Nº de preguntas formuladas:	Diez (10)	
Tipo de preguntas aplicadas: (abiertas, cerradas, de escala)	Cerradas (6), Abierta (3) y Semicerrada (1)	
Escala empleada para medición:	Nominal	

Figura 8. Cuestionario

Encuesta sobre la situación del crédito. (cooperativas) en el municipio de Zarzal.

Con el fin de conocer y analizar la cultura de ahorro y crédito en el municipio de Zarzal Valle, le agradecemos contestar la siguiente encuesta (su información será de total confidencialidad)

1. ¿Cuál es su percepción sobre los bancos y cooperativas de ahorro y crédito?

Desde la pregunta 2 a las 7, favor responder la opción a elegir encerrando la letra en un círculo ()

2. ¿Qué tiempo lleva usted viviendo en el municipio de Zarzal?

A) De 0 – 10 años. **B)** de 10 – 20 años. **C)** 20 o más años

3. ¿Es socio o miembro de alguna Cooperativa de Ahorro y Crédito?

A) Si **B)** No.

4. ¿El servicio que recibe es satisfactorio?

A) Si **B)** No.

Porque _____

5) ¿Conoce en el sector lo que es una cooperativa solidaria?

A) Si **B)** No.

6) Que le gustaría que cambiara los bancos a la hora de otorgar un crédito?

7) ¿Le gustaría ser socio o parte de una CAJA O BANCO COMUNAL para la obtención de créditos y desarrollo de un pequeño negocio?

A) Si **B)** No.

Si la respuesta es NO concluye la encuesta

8) El crédito en caso de obtenerlo, en ¿qué le gustaría invertir?

(Describir)

9) ¿En caso de crearse la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito solidario, que servicios le gustaría que sobresaliera? Señale la más importante.

A) Interés bajo. **B)** Facilidad en los tramites. **C)** Un trato más personalizado con el cliente

10) ¿Le gustaría que la Cooperativa los capacitara en cómo invertir y ahorrar su dinero??

A) Si **B)** No.

Favor autocompletar

Edad

A) Entre 18 y 28 años. **B)** Entre 29 y 39 años. **C)** De 39 años en adelante.

Genero

A) Masculino **B)** Femenino **C)** Otro.

Estado civil

A) Soltero **B)** Casado **C)** Otro

Ingresos mensuales

A) Menos de 1smlv **B)** Hasta 1smlv **C)**

Mas de 1smlv.

Come desea ser contactado por nuestra cooperativa de ahorro y crédito.

Teléfono fijo _____

Celular _____

En su lugar de residencia. _____

8.2 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LOS HABITANTES DEL MUNICIPIO DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA

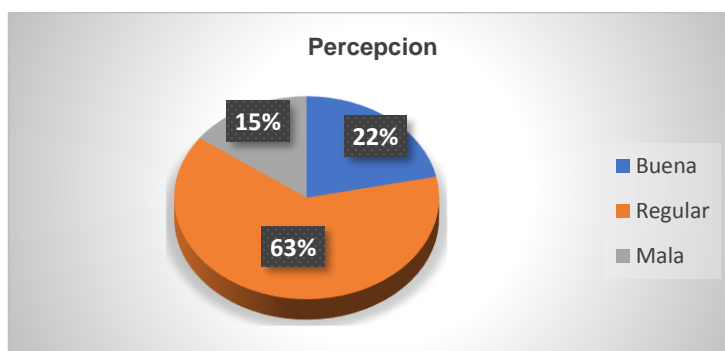
Una vez tabuladas las respuestas arrojadas en las encuestas, se presentan los siguientes resultados:

Tabla 11. Percepción sobre los bancos y cooperativas.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A) Buena	13	22%
B) Regular	38	63%
C) Mala	9	15%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 9. Percepción sobre los bancos y cooperativas.



Fuente: Elaboración propia, 2019

La encuesta nos arroja como resultado que la percepción de los habitantes del municipio de zarzal no es la mejor acerca de las entidades de ahorro y crédito.

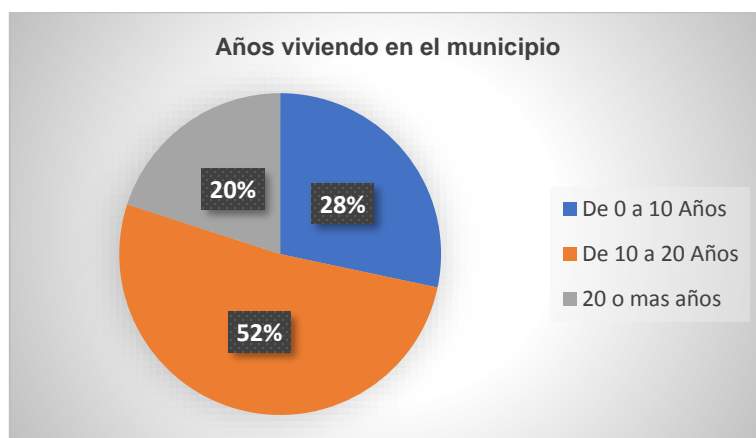
Tabla 12. Años viviendo en el municipio.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
------	------------	------------

A) De 0 a 10 años	17	28%
B) De 10 a 20 años	3	52%
C) 20 o más años	12	20%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 10. Años viviendo en el municipio.



Fuente: Elaboración propia, 2019

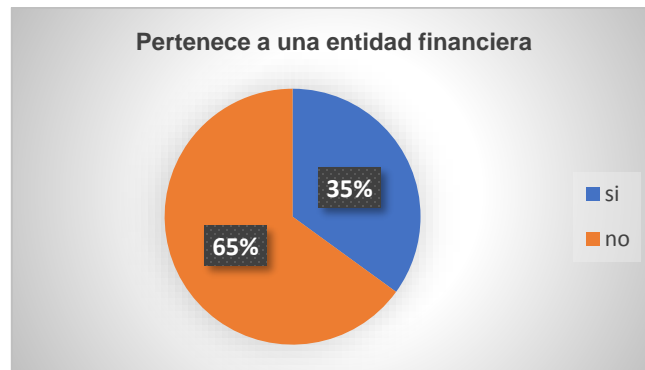
La mayoría de los encuestados llevan entre 10 y 20 años, tiempo suficiente para conocer el municipio y las entidades de ahorro y crédito que en él se encuentran y los servicios que estas ofrecen.

Tabla 13. Pertenece a alguna entidad financiera.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A) Si	21	35%
B) No	39	65%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 11. Pertenece a alguna entidad financiera.



Fuente: Elaboración propia, 2019

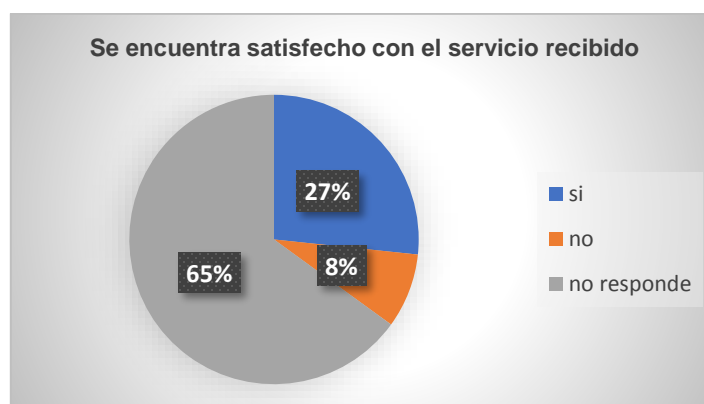
Solo el 35% de los encuestados pertenecen a una entidad financiera; lo cual es un sector rentable para ingresar a él.

Tabla 14. Se encuentran satisfechos con los servicios recibidos.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A) Si	16	27%
B) No	5	8%
C) No responde	39	65%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 12. Se encuentran satisfechos con los servicios recibidos.



Fuente: Elaboración propia, 2019

La mayoría de las personas no respondieron a esta pregunta al parecer porque la mayoría no pertenecen a ninguna entidad financiera, así como se refleja en el cuadro 3.

Tabla 15. Conoce lo que es una cooperativa solidaria.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A) Si	29	48%
B) No	31	52%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 13. Conoce lo que es una cooperativa solidaria.



Fuente: Elaboración propia, 2019

Con un 48% las encuestas nos reflejan que las cooperativas solidarias no son tan desconocidas para la gente del municipio de zarzal valle.

Tabla 16. Cambiaría algo en las entidades financieras a la hora de otorgar un crédito.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A) Si	57	95%
B) No	3	5%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 14. Cambiaría algo en las entidades financieras a la hora de otorgar un crédito.



Fuente: Elaboración propia, 2019

La mayoría de la gente encuestada realizaría algún tipo de cambio bien sea en los procesos, atención al público o tramitología al momento de realizar un crédito; lo cual muestra un descontento con estas entidades.

Tabla 17. Pertenece a una cooperativa o entidad comunal.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A) Si	58	97%
B) No	2	3%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 15. Pertenece a una cooperativa o entidad comunal.



Fuente: Elaboración propia, 2019

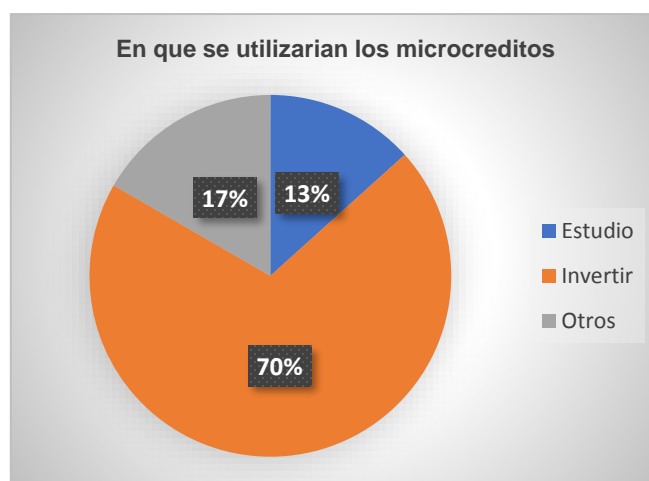
Las encuestas reflejan que la mayoría de las personas les gustaría pertenecer a una cooperativa de ahorro y microcréditos comunales.

Tabla 18. En que se utilizaría los microcréditos obtenidos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A) Estudio	8	13%
B) invertir	42	70%
C) otros	10	17%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 16. En que se utilizaría los microcréditos obtenidos



Fuente: Elaboración propia, 2019

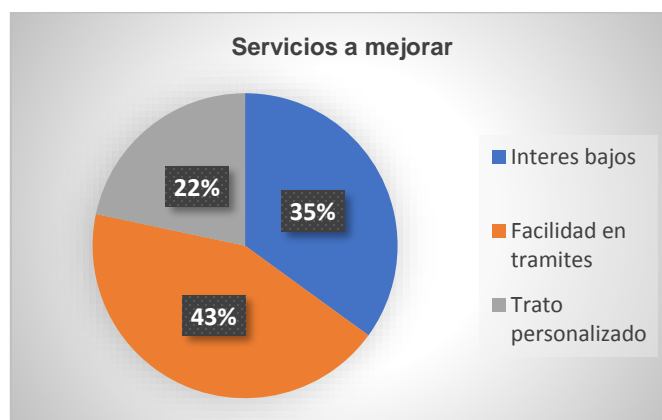
La mayoría de los encuestados destinarían los microcréditos en inversión para adquirir o mejoras sus negocios con lo cual estos recursos ayudaría al desarrollo socioeconómico del municipio.

Tabla 19. Servicios para mejorar por parte de las entidades financieras.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A) Intereses bajos	21	35%
B) Facilidad en los tramites	26	43%
C) Trato personalizados	13	22%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 17. Servicios para mejorar por parte de las entidades financieras.



Fuente: Elaboración propia, 2019

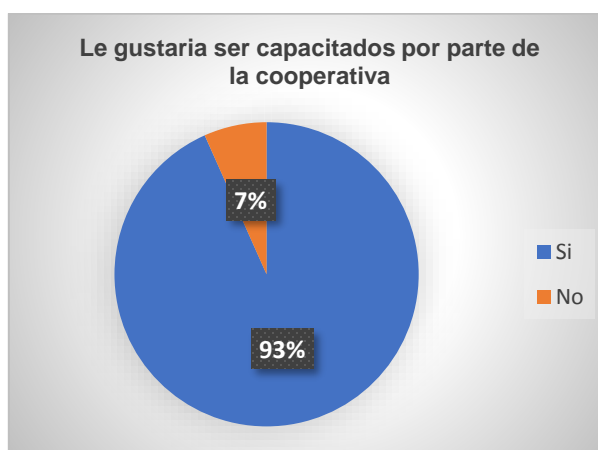
En los servicios a mejorar por parte de las entidades financieras se encuentran muy parejos en cuanto a la facilidad en los tramites (43%) y la disminución por parte del interés cobrados por estas entidades (35%), teniendo en cuenta estos argumentos y las estrategias establecidas por parte de Credicomunal, que se basan en unos intereses más bajos que los manejados en el sector y rapidez en tramites sería una ventaja competitiva para Credicomunal.

Tabla 20. Capacitaciones por parte de la cooperativa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A) Si	56	93%
B) No	4	7%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 18. Capacitaciones por parte de la cooperativa



Fuente: Elaboración propia, 2019

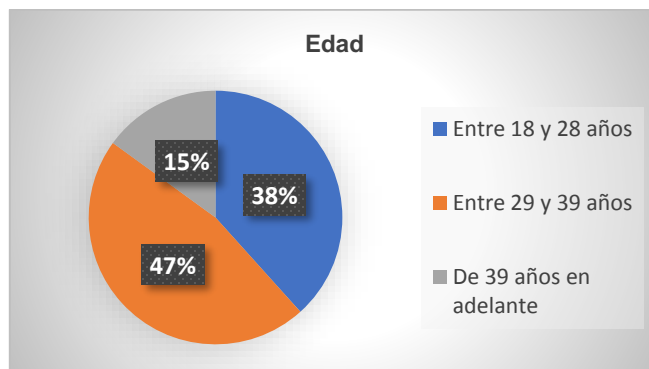
Con un 93% la mayoría de los encuestados les gustaría ser capacitados en cómo invertir y ahorrar sus recursos.

Tabla 21. Edad de los encuestados

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A) Entre 18 y 28 años.	23	38%
B) Entre 29 y 39 años.	28	47%
C) De 39 en adelante	9	15%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 19. Edad de los encuestados



Fuente: Elaboración propia, 2019

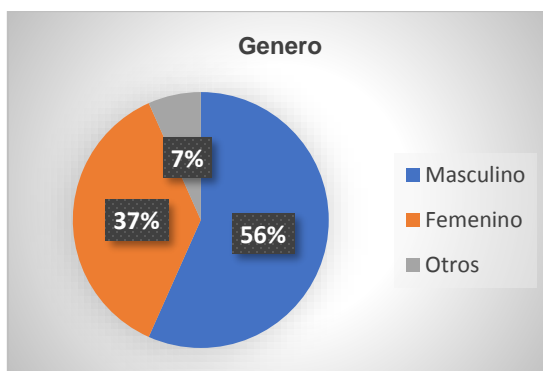
La mayoría de los encuestados se encuentran entre 29 y 39 años lo cual son personas responsables, con capacidad de decisión y la mayoría con proyectos de vida establecidos.

Tabla 22. Genero

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A) Masculino	34	56%
B) Femenino	22	37%
C) Otro	4	7%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 20. Genero



Fuente: Elaboración propia, 2019

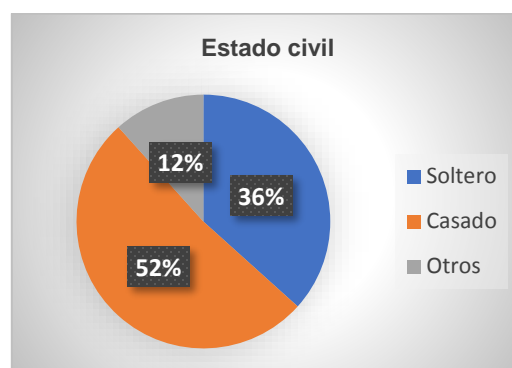
La mayoría de las personas que colaboraron con las encuestas fueron Hombres.

Tabla 23. Estado civil

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A) Soltero	22	36%
B) Casado	31	52%
C) Otro	7	12%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 21. Estado civil



Fuente: Elaboración propia, 2019

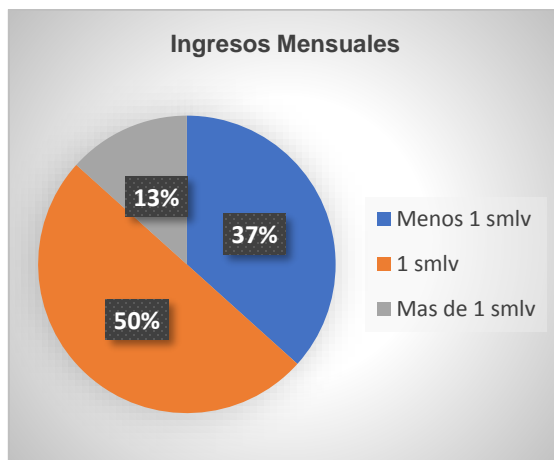
La mayoría de los encuestados son personas casadas lo cual las hacen personas estables en sus vidas.

Tabla 24. Ingresos mensuales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A) Menos de 1 smlv	22	37%
B) 1 smlv	30	50%
C) Mas de 1 smlv	8	13%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 22. Ingresos mensuales



Fuente: Elaboración propia, 2019

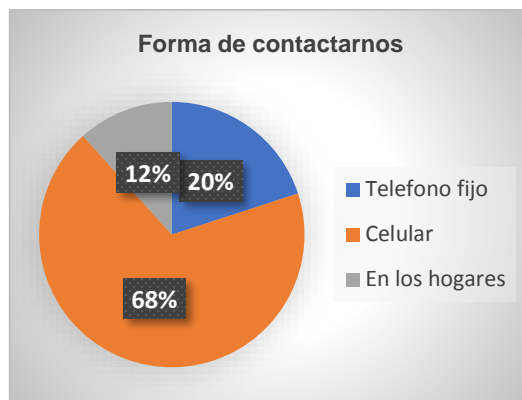
La mitad de las personas encuestadas devengan 1 salario mensual legal vigente (smlv), es de aclarar que esto no significa que todos tengan empleos formales, la mayoría alcanzan esta cantidad realizando ventas informales en lo llamado (rebusque) por tal motivo estos son impedimentos a la hora de adquirir un crédito en una entidad financiera por no tener un empleo fijo.

Tabla 25. Forma de ser contactados para futuras encuestas.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A) Teléfono fijo	12	20%
B) Celular	41	68%
C) En el lugar de residencia	7	12%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 23. Forma de ser contactados para futuras encuestas.



Fuente: Elaboración propia, 2019

Es claro que la mejor forma de comunicación con nuestros asociados será por medio del celular, ya que este se ha convertido en el medio de comunicación más rápido y económico además casi todas las personas cuentan con este dispositivo.

8.3 DIAGNÓSTICO

Se realizó la encuesta a 60 personas, todas pertenecientes al sector urbano del municipio de Zarzal Valle del Cauca, donde la gran mayoría de estos, están dedicados al comercio informal y También el transporte informal como son (los motorratones).Se pudo determinar que la mayoría con un 63% tiene una percepción muy regular y mala con un 15% sobre el servicio prestados por los bancos y cooperativas de ahorro y crédito que actualmente funcionan en el municipio y solo un 22% piensan que son buenos sus servicios. También arrojó como dato importante que el 65% de los encuestados no pertenecen a ninguna entidad financiera con lo cual se convierte este en un sector atractivo para ingresar a competir, existen muchos clientes insatisfechos ; se estableció que se encuentran muy parejo los resultados sobre quienes conocen 48% y desconocen 52% lo que son cooperativas solidarias, La encuesta señala con claridad que la mayoría de las personas con un 95% cambiarían algo en las entidades que prestan el servicio de ahorro y crédito ,tomando como base conceptos como interés bajos con un 35% , facilidad en los tramites 43% y un trato más personalizado con un 22% ; además se encontró que los futuros socios les gustaría ser capacitados por parte de la cooperativa en temas como: la mejor forma de ahorrar e invertir sus recursos con un 93% y solo un 7% no les interesa ser capacitados ,se concluyó que la mejor manera de contactar a los posibles asociados es mediante el uso del celular, por ser este un medio de comunicación de fácil uso además de económico y rápido.

De acuerdo con las encuestas se puede concluir que es viable y aceptable la idea de la creación de una cooperativa de ahorro y crédito solidario en el municipio de zarzal valle por parte de su comunidad.

9 ESTUDIO TECNICO Y ORGANIZACIONAL

El estudio técnico es aquel que presenta la determinación del tamaño óptimo de la planta, determinación de la localización óptima de la planta, ingeniería del proyecto y análisis organizativo, administrativo y legal.

Localización del proyecto

Debido a que el proyecto es un emprendimiento, La localización para la Cooperativa de Ahorro y Crédito es muy importante ya que de esto depende totalmente el éxito y la acogida que los socios tengan, por lo tanto, es necesario que sea en un lugar accesible, de fácil ubicación y que de una u otra forma el sector en el que se establezca no sea considerado como zona roja es decir muy peligroso por robos, asaltos y donde toda la comunidad pueda tener acceso de forma rápida y fácil, es por eso que la localización incide directamente en el servicio que brindaremos el cual será obviamente captar dinero de los socios a más claro de brindar asesoría, prestamos, etc.

por efectos del trabajo se contextualizará la localización óptima del proyecto, la cual se encuentran en dos aspectos: la Macro localización del mercado de consumo; las fuentes de materias primas y la mano de obra disponible) y la Micro localización (cercanía con el mercado consumidor, infraestructura y servicios).

Macro-localización: Se instalará en el municipio de Zarzal, el cual será la zona donde se dará la puesta en marcha del emprendimiento para luego expandirse a los municipios aledaños.

Macro-localización: La oficina de operaciones estará ubicada en el barrio centro del municipio en la Calle 11 # 10-79 esquina; la cual contará con la infraestructura y servicios necesarios para el funcionamiento del negocio. Inicialmente los primeros barrios donde se comenzará con las campañas para dar a conocer Credicomunal serán los barrios el Cocli, el Pama, el Aserrío y Altos Buenos Aires; donde se encuentra la mayor parte de la población de estratos uno y dos del municipio.

Figura 24. Localización negocio




Fuente: Elaboración propia, 2019

Determinación del tamaño óptimo de la planta

La determinación del tamaño óptimo de la planta es tomada en cuenta, basado en relación con la tecnología y equipos que serán adquiridos para la puesta en marcha del proyecto, los cuales serán de 14 m²

Figura 25. Ingreso de asociados



INGRESO DE ASOCIADOS
La solicitud debe ser diligenciada en letra imprenta, con tinta negra, sin enmendaduras ni tachones

Tipo de vinculacion. Ingreso <input type="checkbox"/> Reingreso <input type="checkbox"/> Actualizacion <input type="checkbox"/>					Codigo empleado
Fecha de solicitud Dia Mes Año		Fecha de ingreso Dia Mes Año		Ciudad	Cod. asociado
				Acta No.	Aprobado por :
INFORMACION PERSONAL					
Primer Apellido.		Segundo Apellido.		Primer Nombre.	Segundo Nombre.
Fecha de Nacimiento.		Lugar de Nacimiento.		Sexo <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	Edad.
Estado civil <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>		Cabeza de familia <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		Vivienda. <input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/>	
Identificacion. C:C <input type="checkbox"/> C:E <input type="checkbox"/> T:I <input type="checkbox"/> R:C <input type="checkbox"/> Pasaporte.		N.o		Fecha expedicion cedula. Dia <input type="checkbox"/> Mes. <input type="checkbox"/> Año. <input type="checkbox"/>	
Nivel académico. Técnico <input type="checkbox"/> Bachiller. <input type="checkbox"/> Primaria. <input type="checkbox"/> Otro. <input type="checkbox"/>					
Extracto 1 2 Otros		Dirección de residencia.		Barrio	
Telefono de residencia		Celular.		Correo electronico.	
Nombre y apellido de familiar cercano.		Dirección de residencia.		Número de teléfono.	

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 26. Formato inscripción de beneficiario




INCRIPCIÓN DE BENEFICIARIO. Aporte mensual: \$ _____

En caso de mi muerte designo como beneficiario(s) de mis aportes a las siguientes personas.

Identificación.	Primer apellido	Segundo apellido.	Primer nombre.	Segundo nombre.	%	Sexo M	Sexo F	Fecha Día	De Mes	Nacimiento Año	Parentesco

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 27. Formato inscripción de beneficiario



No. Radicación _____
 Fecha de radicación _____

INFORMACION: Valor \$ _____ Plazo. _____ Meses **Pagare N.O** _____

DEL CREDITO

Cuotas extras. _____

Línea de crédito. _____

Garantía. _____

Nombres. _____ Apellidos. _____ Fecha de Nacimiento. D ____ Mes. ____ Año. ____

Edad. ____ C:C _____ de _____ Dirección de residencia. _____ Ciudad. _____

Correo Electronico. _____ Tel. _____ Celular. _____

Vivienda Propia o Alquilada. _____ Barrio. _____ Extracto. _____ Profesión. _____

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 28. Formulario de cobro de cuotas



FORMULARIO DE COBRO DE CUOTAS.

NOMBRE. _____ TELEFONO. _____

DIRECCION. _____ TELEFONO. _____

CONTACTO. _____ TELEFONO. _____


FECHA DE APERTURA DE CUENTA. _____

SALDO ORIGINAL ADEUDADO. _____ CODIGO ASOCIADO. _____

FECHA	MONTO PAGADO	SALDO ADEUDADO

Fuente: Elaboración propia, 2019

Tabla 26. Ficha técnica del servicio.

	<p>Cooperativa de ahorro y crédito solidario Credicomunal</p>
<p>Nombre del servicio</p>	<p>Sección de ahorro y crédito solidario</p>
<p>Objetivo</p>	<p>Contribuir a la solución de las necesidades financieras de sus asociados, mediante la prestación de servicios de ahorro y crédito, fortaleciendo por su acción solidaria, el desarrollo y el bienestar integral de sus miembros y de la comunidad.</p>
<p>Descripción</p>	<p>Es una sección que se encargan de manejar temas relacionados con el ahorro y el otorgamiento de créditos, para todas aquellas personas que se unan a la cooperativa mediante esta sección buscando el beneficio mutuo de todos sus participantes.</p>
<p>Ubicación principal</p>	<p>Zarzal valle del cauca</p>
<p>Lugares de cubrimiento</p>	<p>Inicialmente los barrios el Cocli, el Aserrío, el Pama y buenos Aires.</p>
<p>Afiliados</p>	<p>Comerciantes formales e informales, agricultores, ama de casa, motorratones etc. y población de los estratos uno y dos del municipio en general.</p>
<p>Actividad del ahorro</p>	<p>El afiliado deberá mensualmente cumplir con una cuota de ahorro mínimo equivalente a DIEZ MIL PESOS (\$10.000) la cual se consignará directamente en una cuenta de ahorros del banco agrario.</p> <p>El afiliado podrá retirar su ahorro siempre y cuando no tenga créditos y con previo aviso de 8 días hábiles.</p>
<p>Créditos (condiciones y soportes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Microcréditos a afiliados hasta el 150% más del aporte que posea. • Crédito hasta el 150% de los aportes de un grupo de asociados que con su consentimiento cedan sus cuantías para que el monto del crédito sea superior o se puede realizar mediante sorteos para así asegurar que sea justo a lo hora de entregar el crédito.
<p>Uso de créditos</p>	<p>Los créditos podrán ser utilizados para libre inversión, en lo que se podría encontrar educación, invertir en materia prima para sus negocios, abrir un nuevo negocio entre otros.</p>

	<p>Nota: los intereses pactados estarán sujetos a los parámetros del banco de la república y la superintendencia financiera, se buscará que sean los más bajos del mercado.</p>
Uso y manejo del servicio	<p>Para ser parte de la cooperativa y obtener nuestros servicios de Ahorro y Crédito, la persona interesada debe realizar:</p> <p>Ahorro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar fotocopia de la cedula ampliada al 150%. <ul style="list-style-type: none"> • Presentar dos referencias de amigos de su comunidad. • Diligenciamiento de formulario de afiliación. • Cuota de ahorro estipulada mensualmente, con un mínimo equivalente a \$10.000 (diez mil pesos) la cual será consignada en la cuenta NO - - - - - del Banco Agrario para seguridad y confiabilidad de todos nuestros cooperados. <p>Crédito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar fotocopia de la cedula ampliada al 150%. <ul style="list-style-type: none"> • Presentar dos referencias de amigos de su comunidad • Diligenciamiento de formulario (Solicitud de Crédito).
Moneda que se va a manejar	Peso Colombiano.
Tasa de interés	Teniendo en cuenta que la Tasa de usura en Colombia en la actualidad se en cuenta en 29,72%; la Tasa de interés que maneja Credicomunal para su primer año será de 19% y posteriormente cada año va disminuyendo para nuestros clientes antiguos.
Plazo mínimo	Nuestro socio o afiliado podrá cancelar la totalidad de la deuda en el momento que lo desee y se le cobraran el interés hasta el momento de su cancelación.
Plazo máximo	<p>Dependiendo del monto los plazos serán máximos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tres meses. • Seis meses. • Un año.

Enseres	<ul style="list-style-type: none"> • Computador 2 unidades • Escritorios 2 unidades • Sillas 6 unidades • Muebles sala de esperas 2 unidades <ul style="list-style-type: none"> • Sellos. • Facturas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Impresora 1 unidad • Equipo de fax 1 unidad • Escritorios 3 unidades • Línea telefónica 1 unidad <ul style="list-style-type: none"> • Resmas de papel 3 • Grapadora 2 unidad • Perforadora 1 unidad

Fuente: Elaboración propia, 2019

Tabla 27. Marcas

Marca	Cooperativa de ahorro y crédito solidario
Logo	<p>En el logo se utilizan estos colores con el fin de transmitir emociones en nuestros socios y afiliados.</p> <p>El color naranja significa amistad-alegría-confianza la cuales son los pilares en los que se construye la relación de Credicomunal con sus afiliados.</p> <p>El color verde denota tranquilidad-desarrollo; en pocas palabras es lo que se desea para nuestros clientes, que tengan tranquilidad a la hora de ahorrar y con nuestra ayuda obtengan un desarrollo económico para ellos y su núcleo familiar.</p> <p>El color blanco es serenidad y neutralidad; donde todos nuestros afiliados serán tratados por igual sin importar la cantidad de sus aportes.</p> <p>Además, se utilizan figuras geométricas la forma del corazón con dos manos entrelazadas representan nuestro objetivo principal el cual es el bienestar de toda la familia que conforma Credicomunal y la unión entre nosotros.</p>
Slogan	<p>Estas palabras resaltan el objetivo de nuestra cooperativa para con nuestros cooperados que sin duda alguna es su bienestar y la contribución a su desarrollo mediante las capacitaciones constantes para que se cree en ellos una cultura del ahorro y de la inversión.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2019

Tabla 28. Plan operativo anual (poa) periodo 2019-2020

EJES DE DESARROLLO	PROYECTO	PROGRAMAS	COSTO TOTAL ESTIMADO	FINANCIAMIENTO	RESPONSABLES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
				PROP EMPRES													
CAPACITACIONES	Desarrollar cursos de capacitación para los asociados de la cooperativa.	* Desarrollo de competencias. * cursos de fianzas. *cursos de inversión. *métodos de ahorro.				■				■				■			
MANUAL DE FUNCIONAMIENTO	Elaborar el organigrama estructural y manual de funciones.	*Servicio al cliente. *calidad de servicio. *buen trato a los usuarios					■	■									
IMAGEN CORPORATIVA	Diseñar un programa de publicidad para credicomunal	*realizar campañas mientras entrega de volantes										■	■				

Fuente: Elaboración propia, 2019

Tabla 29. Objetivos plan operativo anual

Plan operativo anual						
OBJETIVO	ACTIVIDADES Y ACCIONES ESTRATEGICAS	RESPONSABLES	INDICADOR	CRONOGRAMA	RESULTADOS	
				E F M A M J J A S O N D		
Implementar una cultura organizacional estratégico cooperativa CREDICOMUNAL y la	Analisis de la situacion actual	Administracion	Informacion Final	■		Aspectos positivos y negativos
	FODA	Administracion	Hoja de trabajo		■	Evaluacion final
	Plantamiento de estrategia	Todas las areas	Informe final		■	Matriz de estrategias
	Direccionamiento estrategico	Gerencia	Informe final			Manual de direccionamiento
	Talleres de capacitacion	Administracion	Conocimiento del personal			Cultura empresarial
	Implementacion	Administracion	Reusltados finales			Planificacion estrategicas
	Evaluacion	Administracion	Resultados obtenidos/ Resultados propuestos			Plan bajo control

Fuente: Elaboración propia, 2019

Tabla 30. Objetivos plan operativo anual parte 2

Plan operativo anual

OBJETIVO	ACTIVIDADES Y ACCIONES ESTRATEGICAS	RESPONSABLES	INDICADOR	CRONOGRAMA												RESULTADOS	
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Alcanzar un desarrollo sostenido y la difusión eficiente de los productos y servicios de la cooperativa	Establecer base de datos	Marketing	Numero de socios activos y pasivos	■	■											Base de datos	
	Establecer visistas a unidades productivas	Administracion y marketing	Visitas realizadas/ visitas planificadas	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Calendario de cursos de capacitacion
	Segmentacion de mercado	Marketing	Segmentos detectados				■	■								Segmentos identificados	
	Programa de publicidad y promocion	Gerencia general y marketing	Informe general						■	■						Acciones a emprender	
	Programas presupuestarias	Administracion y contabilidad	Informe general										■			Monto de capital a invertir	
	Evaluacion	Administracion	Resultados obtenidos/ Resultados propuestos											■	■	■	Plan bajo control

Fuente: Elaboración propia, 2019

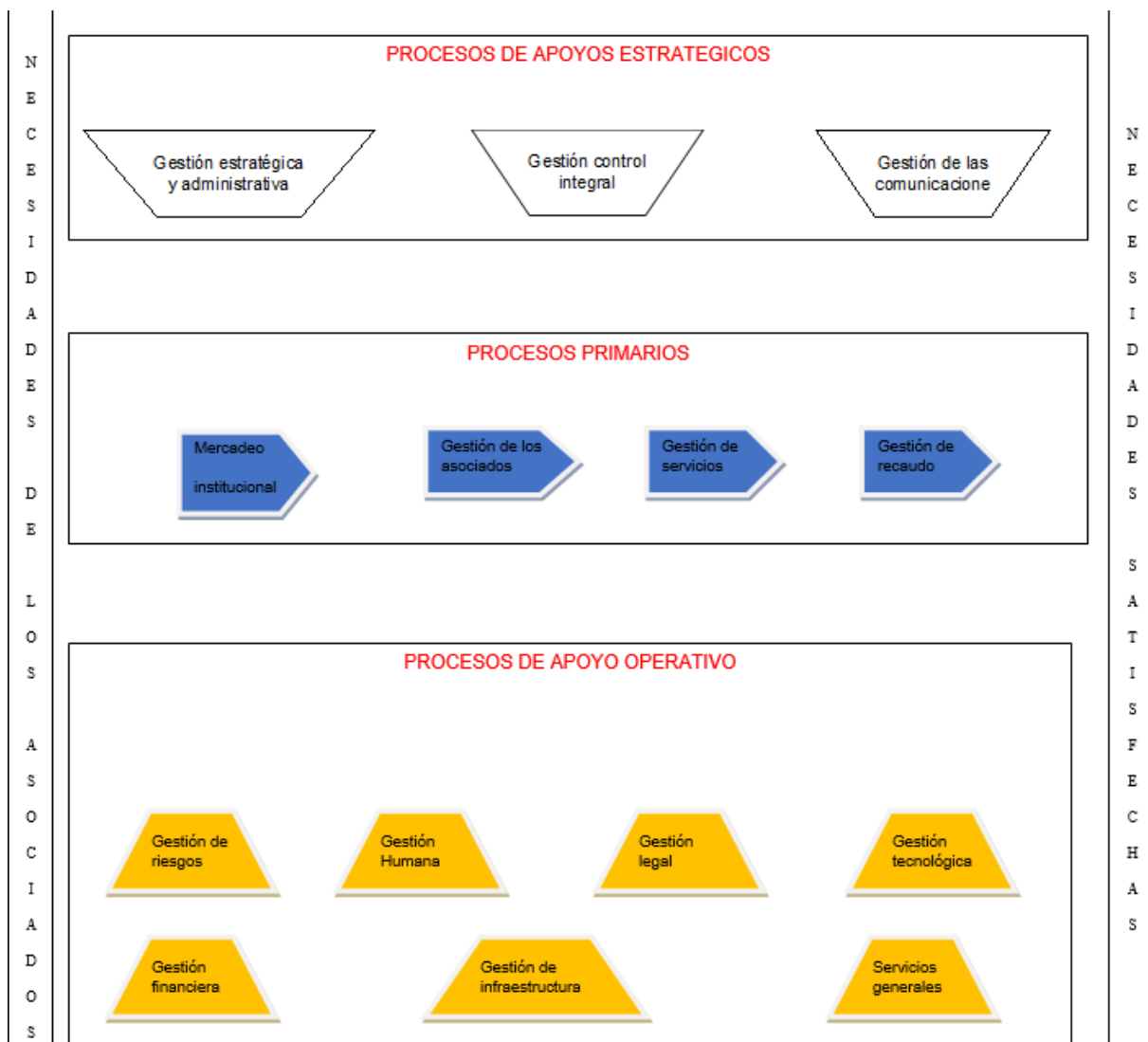
Tabla 31. Objetivos plan operativo anual parte 3

Plan operativo anual CREDICOMUNAL

OBJETIVO	ACTIVIDADES Y ACCIONES ESTRATEGICAS	RESPONSABLES	INDICADOR	CRONOGRAMA	RESULTADOS
Consolidar la solvencia y participación en el mercado	Analizar la diversificación de servicios	Gerencia y Marketing	Servicios establecidos/ servicios proyectados	■ ■ ■	Portafolio de servicios
	Realizar las encuestas sobre nuevos servicios	marketing	Informe final	■ ■ ■	Selección de nuevos servicios
	Contratación de asesores de crédito	Administración y Marketing	Número de personal contratado	■	Cobertura
	Establecimiento de zonas	Marketing	Número de zonas establecidas	■	Zonas atendidas
	Programas de capacitación de microfinanzas	Administración y R.R.H.H	Informe final	■	Personal capacitado
	Análisis de resultados	Administración y R.R.H.H	Informe final	■ ■ ■	Cartera
	Control y alineamiento	Administración	Resultados obtenidos/resultados propuestos	■	Plan bajo control

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 29. Diagrama de procesos



Fuente: Elaboración propia, 2019

Costos de operación.

Los costos de operación estarán determinados por las nóminas, gastos administrativos, de ventas y administración.

Para la realización de nuestras operaciones se utilizará:

- Equipos de computación, con software y programa contable que nos ayudara al desarrollo de la parte financiera y contable.
- Libretas que nos servirán para ingresos de ahorros y descuentos de créditos.

- La capacidad del ambiente físico que se utilizará debe ser solo la necesaria para ubicar los muebles y enseres, los equipos de cómputo. El espacio que se obtenga debe ser utilizado adecuadamente, esto nos ayudará ahorrar dinero y espacio.
- Para el desarrollo de las actividades, las manos de obra solamente serán; Gerente, Jefe Financiero, Asistente Contable, y un guardia-mensajero.

Figura 30. Plan de compras.

PLAN DE COMPRA			
EQUIPO INFORMÁTICO Y TELEFÓNICO			
ARTICULO	CAN T.	VR. UNITARIO	V.R TOTAL
computadores Intel Core	2	\$ 2.200.000	\$ 4.400.000
Equipo computo con impresora para cajero*	1	\$ 1.630.000	\$ 1.630.000
Impresora multifuncional laser	1	\$ 850.000	\$ 850.000
Conmutador telefónico	1	\$ 1.900.000	\$ 1.900.000
Celulares	2	\$ 250.000	\$ 500.000
TOTAL			\$ 9.280.000

GASTOS DE SERVICIOS BASICOS			
#	DESCRIPCION	MES	ANUAL
1	Aqua	\$ 30.000	\$ 360.000
1	Luz	\$ 70.000	\$ 840.000
1	Teléfono	\$ 35.000	\$ 420.000
1	Internet	\$ 50.000	\$ 600.000
1	Arrendo local	\$ 400.000	\$ 4.800.000
2	Plan de celular	\$ 60.000	\$ 720.000
TOTAL		\$ 645.000	\$ 7.740.000

UTILES DE LIMPIEZA				
#	DESCRIPCION	PRECIO	MES	ANUAL
2	Escobas	\$ 4.000	\$ 8.000	\$ 96.000
1	Trapeador	\$ 4.000	\$ 4.000	\$ 48.000
1	Recogedor	\$ 3.000	\$ 3.000	\$ 36.000
1	Basurero grande	\$ 12.000	\$ 12.000	\$ 144.000
2	Basureros pequeños	\$ 7.000	\$ 14.000	\$ 168.000
1	Jabón	\$ 3.000	\$ 3.000	\$ 36.000
2	Toallas	\$ 3.000	\$ 6.000	\$ 72.000
1	Gel antibacterial	\$ 5.000	\$ 5.000	\$ 60.000
6	Papel higiénico	\$ 1.500	\$ 9.000	\$ 108.000
SUMAN			\$ 64.000	\$ 768.000

ARTICULO	VR. TOTAL
Remodelación inmueble	\$ 1.000.000
Papelería y útiles de oficina	\$ 786.000
pólizas de manejo	\$ 2.500.000
Software contable, administrativa, cartera, aportes y ahorros	\$ 6.000.000
Legalización	\$ 2.000.000
TOTAL	\$ 12.286.000

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 31. Plan de compras parte 2.

UTILS DE OFICINA				
#	DESCRIPCION	PRECIO	MES	ANUAL
3	Resma de papel	\$ 4.000	\$ 12.000	\$ 144.000
10	cajas de clips	\$ 1.200	\$ 12.000	\$ 144.000
2	Reglas	\$ 1.000	\$ 2.000	\$ 24.000
4	Esferos	\$ 1.000	\$ 4.000	\$ 48.000
2	Grapadora	\$ 6.700	\$ 13.400	\$ 160.800
2	Marcadores	\$ 1.500	\$ 3.000	\$ 36.000
1	Perforadora	\$ 8.600	\$ 8.600	\$ 103.200
5	Cajas de grapas	\$ 2.100	\$ 10.500	\$ 126.000
SUMAN			\$ 65.500	\$ 786.000

ARTICULOS	CAN T.	VR. UNITARIO	V. TOTAL
Escritorio tipo gerente de vidrio*	1	\$ 450.000	\$ 450.000
Escritorio diseño moderno*	2	\$ 180.000	\$ 360.000
Escritorio tipo modulo para asistente*	1	\$ 800.000	\$ 800.000
Sillas giratorias mecánicas paño negro*	4	\$ 110.000	\$ 440.000
Silla sala de espera	2	\$ 210.000	\$ 420.000
Archivador metálico tres gavetas	3	\$ 196.000	\$ 588.000
Estabilizadores	6	\$ 60.000	\$ 360.000
Lampara ultravioleta detectora de billetes falsos*	1	\$ 35.000	\$ 35.000
Papeleras	3	\$ 17.000	\$ 51.000
TOTAL			\$ 3.504.000

Nomina Administrativa				
Prestaciones sociales	Gerente	Jefe financiero	Contador	Revisor fiscal
Nomina operativa				
prestaciones sociales	Asistente Contable	Guardia-Oficios varios	Secretaria	cajero

9.1 FLUJO DEL PROCESO DE LA COOPERATIVA CREDICOMUNAL.

El proceso de desarrollo de la cooperativa se ilustra a continuación.

Una vez realizada la selección de procesos claves se inició con la estandarización de los mismos, para lo cual se utiliza la representación gráfica, estableciendo las interrelaciones existentes entre las actividades y definiendo los puntos de referencia con otros procesos. Al estandarizar los procesos se debe considerar su propósito y sobre todo tomar en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes.

En la estandarización de procesos claves se utilizó los diagramas de flujo para facilitar la interpretación de las actividades, determinando así su secuencia y relación entre las mismas.

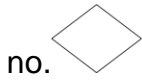
- **Inicio o finalización** Use esta forma para el primer y último paso de un proceso.



- **Proceso** Esta forma representa un paso típico del proceso. Es la forma más usada en casi todos los procesos.

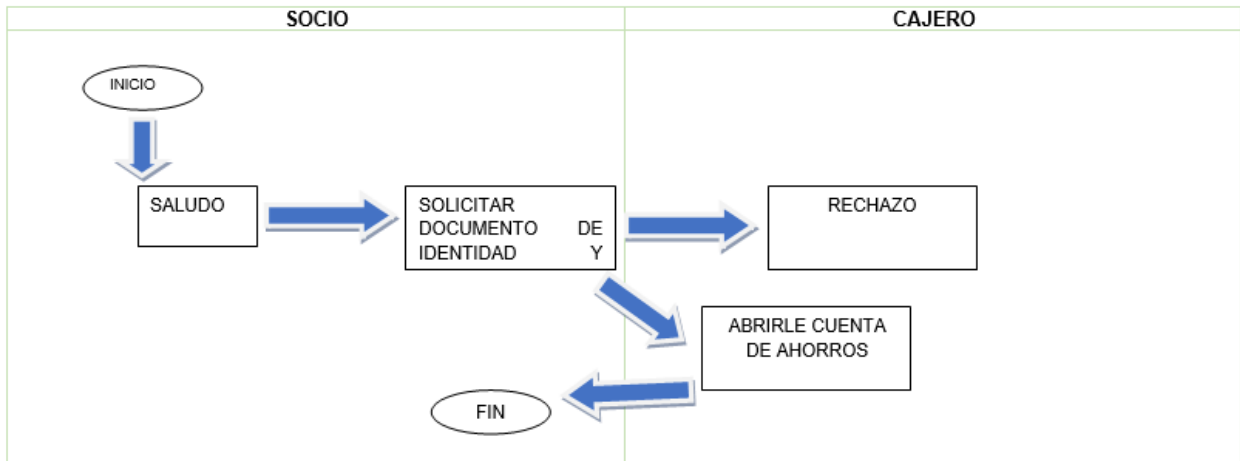


- **Decisión** Esta forma indica un punto en el que el resultado de una decisión indica el siguiente paso. Puede haber varios resultados, pero con frecuencia solo hay dos: sí y no.



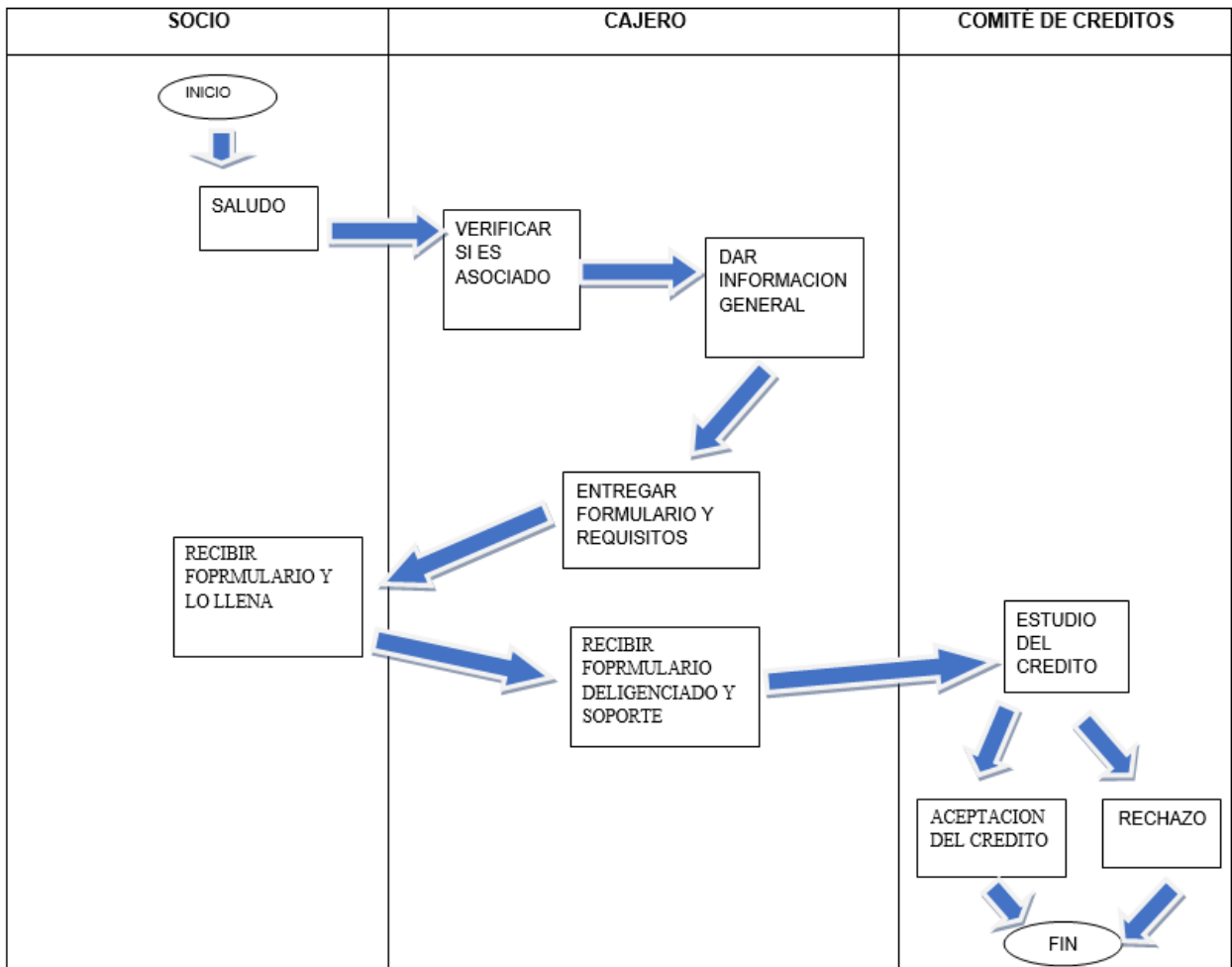
- **Documento** Esta forma representa un paso que da como resultado un documento.

Figura 32. Flujograma del proceso de Afiliación.



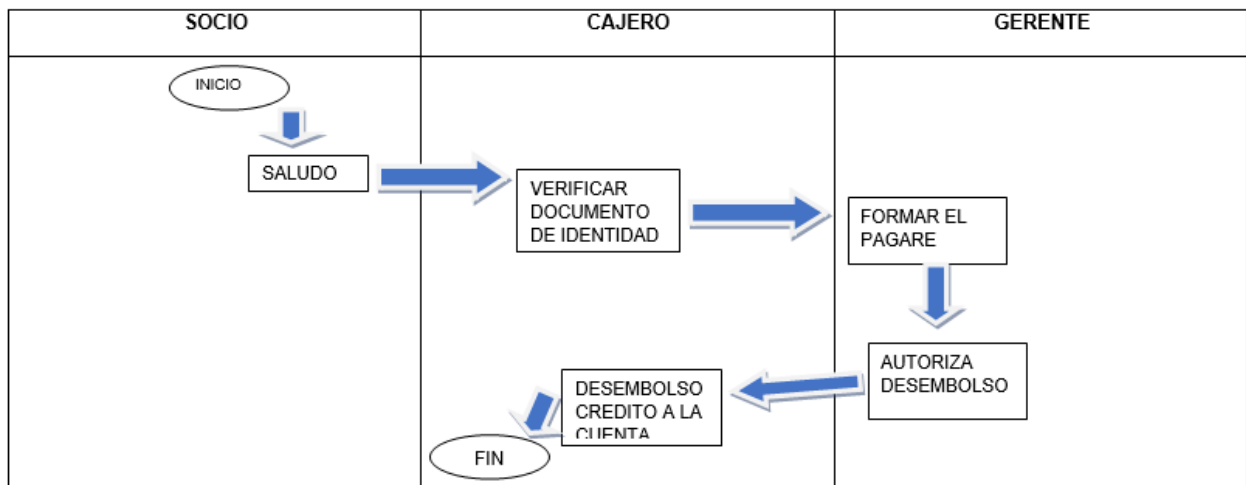
Fuente: Elaboración propia, 2019

Flujograma del Proceso de Microcrédito.



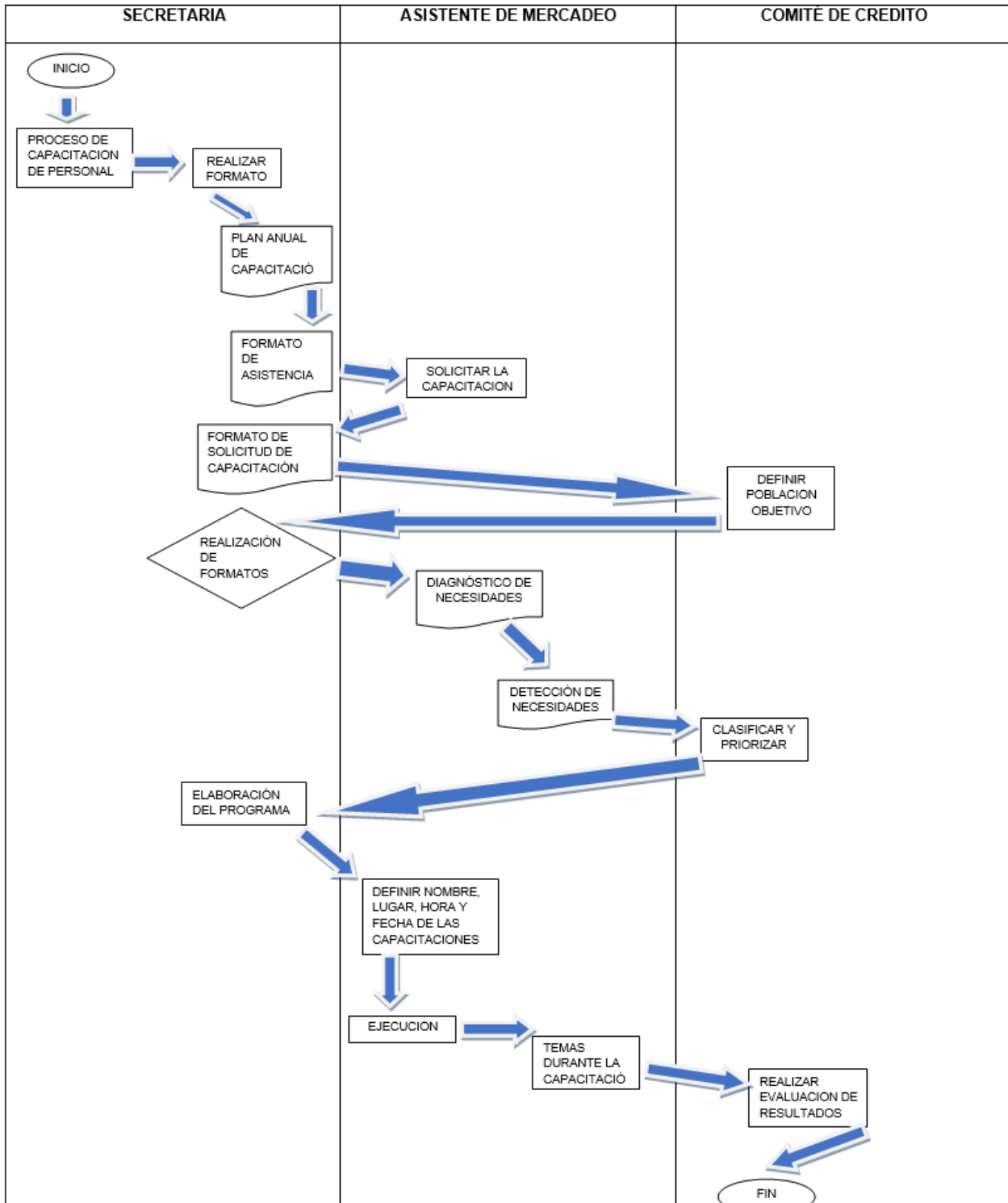
Fuente: Elaboración propia, 2019

Flujograma de proceso de desembolso



Fuente: Elaboración propia, 2019

Flujograma de capacitaciones



Fuente: Elaboración propia, 2019

9.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

De acuerdo con el Código de trabajo serán funciones y atribuciones de los trabajadores las siguientes:

Tabla 32. Estructura organizacional

CARGO	FUNCIONES	ESTUDIOS REALIZADOS	TIPO DE VINCULACION	FECHA PLANEADA DE INGRESO
Gerente	<p>Dirigir trabajos dentro de la cooperativa.</p> <p>Analizar préstamos y niveles de endeudamientos.</p> <p>Contratar personal</p> <p>Ejercer por sí mismo o mediante apoderado especial la representación judicial o extrajudicial de la Cooperativa.</p> <p>Ejecutar las decisiones, acuerdos y mandatos de la Asamblea General y del Consejo de Administración</p> <p>Supervisar el funcionamiento de la Cooperativa, la prestación de los servicios, el desarrollo de los programas y cuidar de la debida y oportuna ejecución de las operaciones.</p> <p>Dirigir las relaciones públicas de la Cooperativa en especial con las entidades del sector de la Economía Solidaria</p> <p>Velar porque los asociados reciban información oportuna sobre los servicios que presta la Cooperativa y mantener permanente comunicación con ellos.</p> <p>Celebrar contratos y todo tipo de negocios dentro del giro ordinario de las actividades de la Cooperativa, cuya cuantía no exceda de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes.</p> <p>Celebrar previa autorización expresa de la Asamblea General o el Consejo de Administración, según el caso, los contratos relacionados con la adquisición, venta y constitución de garantías reales sobre inmuebles u otros bienes cuando el monto del contrato exceda las facultades otorgadas.</p> <p>Elaborar y presentar el proyecto de distribución de excedentes correspondiente a cada ejercicio, para estudio del Consejo de Administración y posterior aprobación de la Asamblea General</p>	<p>Estudios Universitarios en Administración de Empresas O Ciencias Económicas, Ciencias Empresariales. Conocimiento en la elaboración de nuevos proyectos con sus correspondientes análisis.</p>	<p>Contrato a término indefinido</p>	<p>07 de enero del 2019</p>

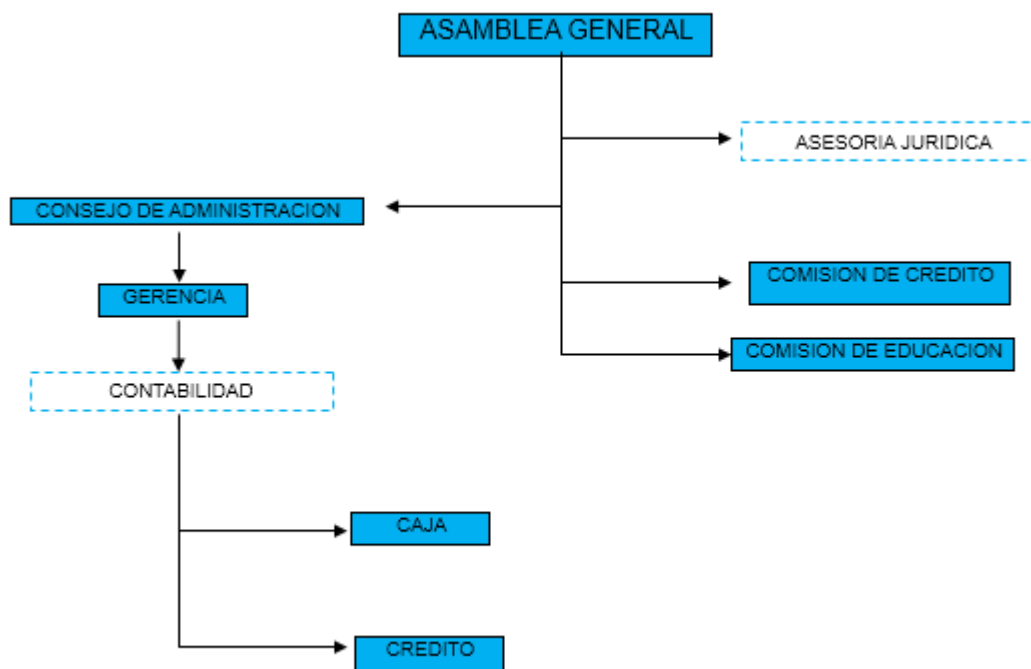
	<p>Organizar, Controlar y Dirigir la contabilidad de la Cooperativa conforme a las normas legales vigentes.</p> <p>Evaluar permanentemente el cumplimiento de las funciones y asistencia al trabajo de los asociados.</p> <p>Gestionar y realizar negociaciones de financiamiento y de asistencia técnica cuando estos se requieran en el cumplimiento del objeto social y para la ejecución del plan de desarrollo de la Cooperativa.</p> <p>Elaborar el Presupuesto de Ingresos y Gastos de la Cooperativa</p> <p>Verificar diariamente el estado de caja.</p>			
Jefe financiero	<p>Realizar las auditorías y revisión de cada una de las cuentas del balance General y del Estado de Resultados.</p> <p>Verificar la razonabilidad de las cifras de los Estados financieros con análisis comparativos (mensuales)</p> <p>Presentar mensualmente informes de los Estados Financieros a la Gerencia.</p> <p>Revisión de las declaraciones tributarias.</p> <p>Solicitud de informes a la tesorería sobre recaudo de cartera y obligaciones de la cooperativa.</p> <p>Gestión del recaudo de la cartera.</p> <p>Proyección flujos de caja para las obligaciones de la entidad.</p> <p>Elaboración de los presupuestos de gastos del departamento financiero y también la identificación de los diferentes indicadores de medición del área.</p>	<p>Carrera Profesional en Finanzas, Contaduría, Administración y afines.</p> <p>Mínimo 2 años de experiencia</p>	Contrato a 6 meses	07 de enero del 2019
Contador	<p>Gestionar las acciones relacionadas con las operaciones de flujos monetarios. Incluye, básicamente, la ejecución de pagos y cobros, la gestión de la caja y las diversas gestiones bancarias. Encargarse de la liquidez necesaria para que la empresa desarrolle su actividad maximizando el resultado financiero.</p>	<p>Estudios Universitarios en Administración de Empresa, Economía, Contaduría Finanzas y afines.</p> <p>Mínimo tres años de experiencia.</p>	Contrato a 6 meses	07 de enero del 2019
Auxiliar de mercadeo	<p>Realizar campañas de mercadeo para Credicomunal.</p>	<p>Bachiller, Estudios Universitarios en</p>	Contrato a 6 meses	07 de enero del 2019

	<p>Colaborar y participar en los programas de capacitación realizados por la cooperativa a sus asociados.</p> <p>Organizar eventos especiales que promuevan la imagen y los servicios que ofrece Credicomunal.</p> <p>Hacer visitas a los asociados para asesorarlos.</p> <p>.</p>	<p>carreras afines al mercadeo</p> <p>Formación en sistemas.</p> <p>Debe tener mínimo un año de experiencia y no ser socio de la cooperativa</p>		
Asistente Contable	<p>Causación de compras, ventas, sueldos, pagos, gastos</p> <p>Apoyo en la elaboración de informes financieros y tributarios requeridos por los usuarios de la información.</p> <p>Preparación de declaraciones tributarias: rete fuente, IVA e impuesto de renta.</p> <p>Elaboración de soportes contables, comprobantes de egresos, recibos de caja y conciliaciones bancarias y certificados de ingresos y retenciones.</p> <p>Redacción de correspondencias pertinentes al Departamento de Contabilidad archivando la documentación enviada y recibida.</p> <p>Conciliación de clientes y proveedores.</p> <p>Revisión de los reembolsos de caja de las diferentes sedes.</p> <p>Elaboración de medios magnéticos a la DIAN (anuales)</p> <p>Dar información financiera al DANE, mediante informes estadísticos. (anuales y trimestrales)</p> <p>Realizar las interfaces de la sucursal virtual del banco a la contabilidad de la empresa y de la nómina, e imprimir documentos soporte.</p> <p>Revisión de los créditos que piden los asociados y hacerle su respectiva contabilización.</p> <p>Realizar los informes anuales de toda la información contable y financiera de la Cooperativa.</p> <p>Impresión de los libros contables.</p>	<p>Bachiller, Estudios Universitarios en Contaduría Pública, Finanzas.</p> <p>Conocimientos básicos en Carrera técnica en secretariado y/o áreas administrativas.</p> <p>Formación en sistemas.</p> <p>Manejo de hojas de cálculo. (Excel)</p> <p>Experiencia mínima de 6 meses.</p>	Contrato a 6 meses	07 de enero del 2019
Secretaria	<p>Revisar y evaluar, con base en las directrices de la Gerencia de la Cooperativa, el ejercicio de la gestión, organización y operación de las unidades administrativas, solucionando y previniendo problemas, para así impulsar la mejora de la calidad de la organización, Recibir, revisar, clasificar, radicar, distribuir y controlar documentos, datos, elementos y</p>	<p>Bachillerato Académico, Curso específico de Secretariado, Auxiliar Contable y Operación de Sistemas.</p>	Contrato a 6 meses	07 de enero del 2019

	<p>correspondencia, relacionados con los asuntos competentes de la Cooperativa. • Llevar y mantener actualizados los registros de carácter técnico, administrativo y responder por la exactitud de los mismos. • Desempeñar funciones de oficina y de asistencia de su Departamento orientadas a facilitar el desarrollo y ejecución de las actividades del área de desempeño, redactando y tramitando la correspondencia que se le indique. • Realizar y atender con prontitud y cortesía las llamadas telefónicas de la dependencia. • Informar y recordar oportunamente al jefe y demás funcionarios de la dependencia sobre las llamadas, juntas, reuniones y demás compromisos institucionales que deban atender. • Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño. • Realizar las actas de comité de crédito para los asociados.</p>	<p>Debe contar con conocimientos básicos en: Contabilización, Elaboración de Documentos, Atención al público. Conocimientos en Sistemas (Microsoft Office). Experiencia mínima de Mínimo 6 meses.</p>		
Cajero	<p>Se encargará del ingreso y egreso de dinero por los servicios que presta la cooperativa.</p> <p>Atender al público en general.</p> <p>Cobrar los intereses generados por la emisión de créditos.</p> <p>Emitir y actualizar libretas de ahorros.</p> <p>Pagar salarios a los trabajadores de empresas socias.</p> <p>Emitir el reporte diario de caja.</p> <p>Salvo expresa orden o causa justificada jamás abandonara su puesto de trabajo.</p> <p>Cumplir con las órdenes impartidas por sus superiores jerárquicos.</p> <p>Brindar información sobre los servicios que ofrece la cooperativa.</p>	<p>Título de bachiller de Estudios en contabilidad o administración.</p> <p>Experiencia mínima de 2 años.</p>	Contrato a 6 meses	07 de enero del 2019

Fuente: Elaboración propia, 2019

Figura 33. Organigrama de la cooperativa



Fuente: Elaboración propia, 2019

Asamblea General.

Es el órgano máximo de administración de la Cooperativa y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, estatutarias y reglamentarias. La constituye la reunión de los asociados hábiles o de los delegados elegidos por éstos.

Son atribuciones y deberes de la Asamblea General.

- Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones.
- Elegir a los miembros de los concejos de administración y vigilancia.
- Remover a los miembros de los concejos de Administración, Vigilancia y Gerente, con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes.
- Nombrar auditor interno y externo de la terna que presentara, a su consideración, el Consejo de Vigilancia.

- Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los Concejos y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión implica automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la Asamblea.
- Conocer el Plan estratégico y el Plan Operativo anual con su presupuesto, presentados por el concejo de Administración.
- Autorizar la adquisición enajenación, o graven de bienes inmuebles de la Cooperativa, o la contratación de bienes o servicios cuyos montos le corresponda según el estatuto social o el reglamento interno.
- Conocer y resolver sobre los informes de auditoría interna y externa.
- Decidir la distribución de los excedentes de conformidad con la Ley, este reglamento, y el estatuto social.
- Resolver las apelaciones de los socios referentes a las suspensiones de derechos políticos internos de la Institución.
- Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios.
- Aprobar el reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación de presidente y Directivos, que, en conjunto, no podrán exceder del 10% para gastos de administración de la Cooperativa.
- Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación.
- Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizara de la auditoría interna o efectuara la auditoría externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el Concejo de vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia. En caso de ausencia definitiva del auditor interno la Asamblea General procederá a designar su remplazo, dentro de los 30 días de producida esta. Los auditores externos serán contratados por periodos anuales.

Asesoría jurídica

se encarga de brindar la información jurídica para la resolución de asuntos que tienen que ver con la aplicación de las leyes, normativas y reglamentos.

Consejo de Administración

Es el órgano de dirección permanente de la Cooperativa y de administración superior de los negocios; está conformado por cinco (5) miembros principales y cinco (5) suplentes nominales para períodos de dos años.

Son atribuciones y deberes del Consejo de Administración:

- Cumplir y hacer cumplir los artículos establecidos en el artículo cuatro de la ley y a los valores y principios del cooperativismo.
- Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.
- Aprobar políticas institucionales y metodológicas de trabajo.
- Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia.
- Dictar los reglamentos de administración y organización interna, no asignados a la asamblea general.
- Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios.
- Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el estatuto social. La sanción con suspensión de derechos no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la asamblea general, suspende la aplicación de la sanción.
- Designar al presidente, vicepresidente y secretario del consejo de administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria.
- Nombrar al gerente y gerente subrogante y fijar su retribución económica.
- Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios abrigados a rendirlas.
- Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el estatuto social o el reglamento interno.
- Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo al conocimiento de la asamblea general.

- Resolver la afiliación y desafiliación a organismos de integración representativa o económica.
- Conocer y resolver sobre los informes mensuales del gerente.
- Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la asamblea.
- Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del gerente.
- Informar sus resoluciones al consejo de vigilancia para efectos de los dispuesto en el numeral nueve del artículo 38 del presente reglamento.
- Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos.

Gerente

Son atribuciones y responsabilidades del gerente:

- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, este reglamento y el estatuto social de la misma.
- Proponer al consejo de administración las políticas, reglamento y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.
- Presentar al consejo de administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria, los dos últimos máximos hasta el 30 de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente.
- Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al consejo de administración.
- Contratar, aceptar renuncias y dar por terminados contratos de trabajadores, cuya asignación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el consejo de administración.
- Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera.
- Mantener actualizado el registro de certificados de aportación.
- Informar de su gestión a la Asamblea General y al consejo de administración.
- Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o juntamente con el presidente, conforme lo determine el estatuto social.

- Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos.
- Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el estatuto, el reglamento o la Asamblea General lo autorice.
- Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la superintendencia.
- Mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa.
- Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa.
- Asistir, obligatoriamente, a las sesiones del consejo de administración, con voz informativa, salvo que dio consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y al consejo de vigilancia cuando sea requerido.

Contabilidad.

El Departamento de Contabilidad se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad, a efecto de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, a la evaluación de las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones, cuidando que dicha contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales, y vigilando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

Funciones

- Establecer y operar las medidas necesarias para garantizar que el sistema de contabilidad del Centro este diseñado para que su operación facilite la fiscalización de los activos, pasivos, ingresos, costos, gastos, avance en la ejecución de programas y en general de manera que permitan medir la eficacia y eficiencia del gasto público federal.
- Realizar las acciones necesarias para garantizar que el sistema contable del organismo, así como las modificaciones que se generen por motivos de su actualización, cuenten con las autorizaciones legales para su funcionamiento y operación.

- Llevar a cabo la contabilidad del Centro en los términos que establece la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público.
- Emitir por escrito las principales políticas contables necesarias para asegurar que las cuentas se operen bajo bases eficientes y consistentes, así como para la clara definición y asignación de responsabilidades de funcionarios y empleados.
- Mantener actualizado el catálogo de cuentas y guía contabilizadora, de manera que éstos satisfagan las necesidades institucionales y fiscalizadoras de información relativa a los activos, pasivos, ingresos costos, gastos y avance en la ejecución de programas, recabando para el efecto, las autorizaciones suficientes de las autoridades competentes.
- Registrar y controlar los recursos financieros provenientes del calendario financiero presupuestal, los que otorgan las instituciones para el desarrollo de proyectos de investigación, así como los ingresos de donativos provenientes de dependencias y entidades del sector público, privado o social, identificando dentro de la contabilidad, los recursos fideicomitidos.
- Elaborar, analizar y consolidar los Estados Financieros del Centro y de las Unidades Foráneas.
- Controlar las disponibilidades de las cuentas bancarias de cheques y de inversión, realizando conciliaciones mensuales contra los saldos reportados en los estados de cuenta bancarios y por el Departamento de Tesorería y Caja, para garantizar la exactitud en el registro de fondos, y apoyando a una correcta toma de decisiones.
- Depurar permanentemente los registros contables y presupuestales.
- Preparar y presentar los datos que conforman la Cuenta Pública, el Sistema Integral de Información, el Informe Presidencial, las reuniones para Junta Directiva, el Comité de Control y Auditoría, y demás información complementaria que requieran las autoridades competentes respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.

- Realizar las demás actividades que le sean encomendadas por la Subdirección de Recursos Financieros, afines a las funciones y responsabilidades inherentes al cargo.
- Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al área de su competencia.

Caja

cuenta donde se registran las entradas de dinero en efectivo o por cheques o en valores representativos de sumas dinerarias, y los egresos también de dinero efectivo o de cheques. Tiene por finalidad ordenar las entradas y salidas de dinero.

Figura todo el ingreso y el egreso que no se halla en la cuenta Bancos, dinero este último que no se tiene disponibilidad inmediata. Cuando se vende a crédito no se registra ese ingreso pues debe esperarse para efectivizar el cobro.

Crédito.

Un crédito es una operación en la que un acreedor, presta una cantidad de dinero durante un tiempo determinado a un deudor, que lo devolverá en un futuro con intereses.

Tabla 33. Marco legal

Marco legal Ley	Concepto
Circular 004 de 2016	"Información sobre impacto del IVA en servicios".
Ley 79 de 1988	En la cual se expone el marco del sector cooperativo para su desarrollo como parte fundamental de la economía nacional
• Ley 454 de 1998	a través de la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria, se transforma el departamento administrativo nacional de cooperativas en el departamento nacional de la economía solidaria, se crea la superintendencia de la economía solidaria, se crea el fondo de garantías para las cooperativas financieras y de ahorro y crédito, se dictan normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa y se expiden otras disposiciones.
Decreto 587 de 2016.	Superintendencia de Industria y Comercio
Ley 1258 del 05 de diciembre de 2008	Las Sociedades por Acciones Simplificadas S.A.S. son un modelo legal para la constitución de personas jurídicas, esta Ley opera de forma

	independiente, puesto que no introdujo ninguna modificación en el Código de Comercio.
Decreto 1820 de 2015.	Por el cual se dictan medidas dentro del estado de emergencia para incentivar la actividad económica y la creación de empleo.
Artículo 1 de la Ley 1258 de 2008	El mínimo de personas naturales o jurídicas exigido para conformar una S.A.S es de uno y el tope máximo es ilimitado.
artículo 2 de la Ley 1258 de 2008	Las personas naturales o jurídicas que constituyan una S.A.S son responsables solamente hasta el monto de sus respectivos aportes
artículo 4º de la Ley 1258	Las acciones y demás títulos valores que emita una S.A.S. no pueden ser negociadas en bolsas de valores ni tampoco inscritas en el Registro Nacional de Valores y Emisores

Fuente: Elaboración propia, 2019

Aspectos legales.

Como se conforma una cooperativa cámara d comercio de Tuluá

Es la empresa asociativa sin ánimo de lucro, en la cual los trabajadores o los usuarios, según el caso, son simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa, creada con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general.

Las Cooperativas son empresas económicas de interés social y de administración democrática, que cuenta o tiene recursos materiales y humanos para su funcionamiento, sus propietarios son los socios, quienes aportan los recursos materiales tales como: la tierra, las herramientas, el dinero, fuerza de trabajo. Con los aportes recibidos la Cooperativa realiza actividades que van a beneficiar a los socios y a sus familias y a su comunidad. La propiedad sobre la empresa es colectiva.

El mínimo de personas que puede conformar una Cooperativa es de 20, salvo en el caso de una Cooperativa de Producción Agrícola en la cual el mínimo de personas que la conforman es de 10.

De conformidad con el artículo 143 del Decreto 2150 de 1996, las entidades de naturaleza cooperativa, los fondos de empleados y las asociaciones mutuales, así como sus organismos de integración y las instituciones auxiliares del cooperativismo, son Entidades Sin Ánimo de Lucro y se constituirán por escritura pública o documento privado.

Este documento deberá ser suscrito por todos los asociados fundadores y contener instancia acerca de la aprobación de los estatutos.

Trámites relacionados con este registro:

Constitución de las Entidades Sin Ánimo de Lucro de las que trata la Ley 454 de 1998, así como sus reformas, disolución, liquidación y providencias referentes a estos actos.

Designación, remoción o revocación de los administradores o revisores fiscales, así como las providencias referentes a estos actos.

Inscripción del certificado especial expedido por la Superintendencia de la Economía Solidaria en el evento de tener registro en esta Superintendencia.

Actos que exijan inscripción respecto según la ley.

Realice este trámite de manera presencial en **nuestras sedes** Tuluá o Zarzal.

De acuerdo con lo establecido por la ley, el tiempo de respuesta por parte de la Cámara de Comercio para estos registros es 15 días hábiles a partir de su radicación.

El Registro Único Empresarial también conocido por su sigla RUES, es el sistema por medio del cual se integran tecnológicamente las 57 Cámaras de Comercio que existen en la actualidad con la finalidad de brindarle al comerciante el servicio de recepción de documentos desde cualquier Cámara de Comercio del país con destino a aquella que actuará como responsable en la cual tiene su domicilio dicho comerciante para que de manera virtual se realice la respectiva inscripción, evitando con ello el desplazamiento a otras ciudades que hacían más oneroso y demorado el respectivo trámite. En él se integran los siguientes: Registro mercantil, Registro Único de proponentes, Registro de Entidades Sin Ánimo de lucro, Registro Nacional Público de las personas naturales y jurídicas que ejerzan la actividad de vendedores de juegos de Suerte y Azar, Registro Público de Veedurías Ciudadanas, Registro Nacional de Turismo, Registro de Entidades Extranjeras de Derecho Privado sin Ánimo de Lucro con domicilio en el Exterior que establezcan negocios permanentes en Colombia y Registro de la Economía Solidaria

Tipo de sociedad

El tipo sociedad escogido para la cooperativa CREDICOMUNAL, es la Sociedad por Acciones Simplificadas creado por la ley 1258 de 2008 reglamentado por el decreto 2020 de 2009. Este modelo permitirá protección a la empresa y flexibilidad. A continuación, se describen las ventajas que llevaron a la escogencia del tipo de sociedad.

Este tipo de sociedad permitirá llevar a cabo el desarrollo de la empresa de manera unipersonal y si se requiere o desea, incluir socios en el futuro, mediante la emisión de acciones. Todos los órganos de control de la organización podrán ser creados por el fundador de la compañía.

Por otra parte, la responsabilidad está limitada al monto de los aportes, lo que en caso de no evadir la ley permite un seguro de respaldo a la compañía.

Fases para la constitución de una cooperativa

Primera fase: Requisitos

1. Contar con un mínimo de 20 personas para la constitución de la cooperativa.
2. Nombrar un comité organizador.
3. Todos los socios deben tomar el curso básico en economía solidaria de mínimo 20 horas, que debe ser dictado por una entidad acreditada que entregará la certificación obligatoria dentro del proceso. Podemos encontrar el listado de acreditadas en la página web orgsolidarias.gov.co, en el link Trámites y servicios – acreditación - listado de acreditadas.
4. Elaborar los estatutos
5. Según la actividad e intereses de la organización deberá determinarse el tipo de cooperativa a construir

Segunda fase: Procedimiento

1. Convocar a la asamblea de Constitución.
2. Nombrar al presidente y secretario de la Asamblea
3. Realizar la asamblea, y en ella se elige al Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, el revisor Fiscal y los Comités.
4. Definir el nombre de la cooperativa (primero consultar en Cámara de Comercio que el nombre no exista) y los aportes sociales.
5. Aprobar los estatutos.
6. El Consejo de Administración nombra representante legal o Gerente.
7. Elaborar el acta de constitución con la firma del presidente, secretario de la asamblea y de todos los asociados fundadores La Junta de Vigilancia estará integrada por máximo tres asociados hábiles con sus respectivos suplentes; su período y causales de remoción serán fijados en los estatutos.

Tercera fase: Registro ante Cámara de Comercio

Para obtener el registro de Empresa sin ánimo de Lucro, ESAL y registrar la Corporación ante la Cámara de Comercio, es necesario tener los siguientes documentos:

1. Actas de la asamblea de constitución, aportes y aceptación de cargos suscrito por presidente y secretario de la asamblea y de todos los que conforman la cooperativa.
2. Copia de los estatutos firmados por los asociados, el presidente y secretario de la asamblea.
3. Diligenciar el formulario del registro único empresarial de la Cámara de Comercio.

Figura 34. Formulario del registro único empresarial y social RUES

FORMULARIO DEL REGISTRO ÚNICO EMPRESARIAL Y SOCIAL RUES
HOJA 1 DE 2

CARÁTULA ÚNICA REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES

Diligencie a máquina o letra impresa los datos. No se admiten tachones ni enmendaduras.
- En los términos del artículo 33 del Código de Comercio, cualquier modificación de la información reportada debe ser actualizada.
- En los términos del artículo 36 del Código de Comercio podrá solicitar información adicional.
- Autorizo el uso y divulgación de toda la información contenida en este formulario y sus anexos.

CÓDIGO CÁMARA DE COMERCIO [] [] **FECHA DE DILIGENCIAMIENTO** **DÍA** [] [] **MES** [] [] **AÑO** [] []

INFORMACIÓN DEL REGISTRO

REGISTRO MERCANTIL / VENEDORES DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR	REGISTRO ENTIDADES SIN ÁRBITRO DE LUCRO / ECONOMÍA SOLIDARIA / VEDERÚAS CIUDADANAS / ONG'S EXTRANJERAS	REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES
MATRICULA <input type="checkbox"/>	INSCRIPCIÓN <input type="checkbox"/>	INSCRIPCIÓN <input type="checkbox"/>
RENOVACIÓN <input type="checkbox"/>	RENOVACIÓN <input type="checkbox"/>	ACTUALIZACIÓN <input type="checkbox"/>
TRASLADO DE DOMICILIO <input type="checkbox"/>	TRASLADO DE DOMICILIO <input type="checkbox"/>	RENOVACIÓN <input type="checkbox"/>
		ACTUALIZACIÓN POR TRASLADO DE DOMICILIO. INDIQUE LA CÁMARA DE COMERCIO ANTERIOR
No. DE MATRICULA MERCANTIL [] [] [] [] [] []	No. DE INSCRIPCIÓN [] [] [] [] [] []	CANCELACIÓN <input type="checkbox"/>
AÑO QUE RENUEVA [] [] [] []	AÑO QUE RENUEVA [] [] [] []	No. DE INSCRIPCIÓN [] [] [] [] [] []

IDENTIFICACIÓN

UBICACIÓN Y DATOS GENERALES

ACTIVIDADES ECONÓMICAS

FINANCIERA

PASIVO Y PATRIMONIO

ESTADO DE RESULTADOS

Indique los datos de la persona jurídica o natural proponente

Solo incluya los datos de ubicación si el proponente no está matriculado ni inscrito en la CCB.

Incluya la información de actividades

Marque según la actuación que desea.

Fuente: Elaboración propia, 2019

4. Diligenciar el formulario adicional de registro con otras entidades.
5. Diligenciar el formulario pre-RUT que se pueda encontrar en la página de internet de la DIAN o reclamarlo en las oficinas de dicha entidad.
6. Pueden asociarse, tanto personas jurídicas de derecho privado y del sector cooperativo, sin ánimo de lucro; como personas naturales mayores de 15 años.

Cuarta fase: Control de Legalidad

El control de legalidad se tramita para las cooperativas de ahorro y crédito, multiactivas e integrales ante la superintendencia de la economía solidaria, Supersolidaria y las demás de acuerdo a su especialidad por actividad económica con la superintendencia respectiva y con los siguientes documentos:

1. Petición firmada por el representante legal y presidente de la junta de vigilancia en el formato de trámites.
2. Original del acta de la asamblea de constitución y estatutos firmados por presidente y secretario de la asamblea.
3. Certificado general del curso básico de veinte horas, dictado por una organización acreditada.
4. Constancia de pago de por lo menos el 25% de los aportes iniciales suscritos por los asociados fundadores.

5. Certificado de antecedentes disciplinarios del revisor fiscal.
6. Certificado de existencia y representación legal expedido por Cámara de Comercio.
7. Certificación del representante legal en la cual conste que el revisor fiscal no es asociado

Todos estos documentos se escanean en un formato de archivo TIFF, se almacenan en un CD, adicionando el formato de trámites debidamente diligenciado y se entregan en las oficinas de la superintendencia respectiva. La dirección de la cooperativa está a cargo de la asamblea como máxima autoridad y del consejo de administración; el control social, lo ejecuta la junta de vigilancia y el control financiero lo hace el revisor fiscal.

Quinta Fase: Solicitud ante la DIAN

En la DIAN el representante legal debe solicitar el registro único tributario RUT, al igual que la autorización de facturación. Para este trámite se debe llevar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.

Es importante tener en cuenta que los asociados deben ser personas con VALORES SOLIDARIOS como: Honestidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, ayuda mutua, igualdad, equidad, democracia y responsabilidad social.

Tramites de constitución: Se harán los trámites respectivos en la Cámara de Comercio de Tuluá Valle.

10 ESTUDIO FINANCIERO Y EVALUACIÓN ECONÓMICA

Gastos de Funcionamiento. Corresponde a lo mínimo requerido para la puesta en marcha del proyecto, en lo que se refiere a activos fijos y activos diferidos, los cuales se relacionan a continuación:

Muebles, Equipos y Enseres. En el siguiente cuadro, se establecen los costos de los muebles, equipos y enseres, los cuales fueron investigados por el autor del proyecto, algunos de ellos en el municipio de Zarzal Valle y otros (marcados con un *) en la página Web www.mercadolibre.com.co.

Tabla 34. Muebles, equipos y enseres

ARTICULOS	CAN T.	VR. UNITARIO	V. TOTAL
Escritorio tipo gerente de vidrio*	1	\$ 450.000	\$ 450.000
Escritorio diseño moderno*	2	\$ 180.000	\$ 360.000
Escritorio tipo modulo para asistente*	1	\$ 800.000	\$ 800.000
Sillas giratorias mecánicas paño negro*	4	\$ 110.000	\$ 440.000
Silla sala de espera	2	\$ 210.000	\$ 420.000
Archivador metálico tres gavetas	3	\$ 196.000	\$ 588.000
Estabilizadores	6	\$ 60.000	\$ 360.000
Lámpara ultravioleta detectora de billetes falsos*	1	\$ 35.000	\$ 35.000
Papeleras	3	\$ 17.000	\$ 51.000
TOTAL			\$ 3.504.000

Fuente: Elaboración propia, 2019

Equipos de Cómputo y Comunicación. Al igual que en el cuadro anterior, se establecen los precios para los equipos de cómputo comunicación requeridos para la puesta en marcha de la cooperativa.

Tabla 35. Requerimiento de Equipos de Cómputo y Comunicación

PLAN DE COMPRA			
EQUIPO INFORMATICO Y TELEFONICO			
ARTICULO	CAN T.	VR.UNITARIO	V.R TOTAL

computadores Intel Core	2	\$ 2.200.000	\$ 4.400.000
Equipo computo con impresora para cajero*	1	\$ 1.630.000	\$ 1.630.000
Impresora multifuncional laser	1	\$ 850.000	\$ 850.000
Conmutador telefónico	1	\$ 1.900.000	\$ 1.900.000
Celulares	2	\$ 250.000	\$ 500.000
TOTAL			\$ 9.280.000

Fuente: Elaboración propia, 2019

Diferidos. En el cuadro siguiente se establecen los valores correspondientes a los gastos diferidos anualmente.

Tabla 36. Gastos diferidos

ARTICULO	VR. TOTAL
Remodelación inmueble	\$ 1.000.000
Papelería y útiles de oficina	\$ 786.000
pólizas de manejo	\$ 2.500.000
Software contable, administrativa, cartera, aportes y ahorros	\$ 6.000.000
Legalización	\$ 2.000.000
TOTAL	\$ 12.286.000

Fuente: Elaboración propia, 2019

El valor correspondiente de la Remodelación del Inmueble es de aclarar que este será arrendado, por lo que se le planteará a su propietario un contrato de arrendamiento por un término de 5 años, y que los gastos por su adecuación serán por cuenta de la Cooperativa. En los primeros cinco (5) años de funcionamiento de la Cooperativa, no se proyecta la compra del inmueble.

Gastos de Personal. La cooperativa pagará sueldos moderados, siempre cumpliendo con todos los beneficios monetarios establecidos en la ley.

Es importante tener en cuenta que, para algunos rubros, se aplicará el Índice de Precios al Consumidor (IPC) que para el 2019 se estima en 3,85% de acuerdo con lo manifestado anteriormente. Lo que tiene que ver el auxilio de transporte se aclara que para el 2019 se estima en de \$97032 anuales por persona, y se les cancelará aquellos empleados que ganan menos de dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes. Es de anotar que el salario mínimo para el 2019 en Colombia fue fijado en 828.116.

4.4.6 Sueldos y Auxilio de Transporte. En la siguiente tabla, se establecen los sueldos que se asignarán a los empleados de la Cooperativa, considerando su inicio en el año 2019. La proyección a cinco (5) años, de los gastos de personal, se establece en la siguiente tabla:

Tabla 37. Sueldos y Auxilio de transporte

Cargo	Vr. Sueldos Anuales	Vr. Anual Aux Trans	Total, Devenga
Gerente	\$ 22.800.000		\$ 22.800.000
Jefe financiero	\$ 20.400.000		\$ 20.400.000
Contador	\$ 18.000.000	\$ 1.164.384	\$ 19.164.384
Asistente contable 1	\$ 12.000.000	\$ 1.164.384	\$ 13.164.384
Secretaria	\$ 10.200.000	\$ 1.164.384	\$ 11.364.384
Cajero	\$ 10.200.000	\$ 1.164.384	\$ 11.364.384
Auxiliar de mercadeo	\$ 10.200.000	\$ 1.164.384	\$ 11.364.384
Total	\$ 103.800.000	\$ 5.821.920	\$ 109.621.920

Fuente: Elaboración propia, 2019

La proyección a cinco (5) años, de los gastos de personal, en lo que hace referencia a sueldos y auxilio de transporte, incremento anual del 3,85% para cada año con respecto al anterior, se establece en el siguiente cuadro:

Tabla 38. Sueldos y Auxilio de Transporte Proyectado a cinco años

Concepto	Año 1	3,85%	Año 2	3,85%	Año 3	3,85%	Año 4	3,85%	Año 5
Sueldos	\$109.621.920	\$ 4.220.444	\$ 113.842.364	\$ 4.382.931	\$ 118.225.295	\$ 4.551.674	\$ 122.776.969	\$ 4.726.913	\$ 127.503.882
Aux. de transporte	\$ 5.821.920	\$ 224.144	\$ 6.046.064	\$ 232.773	\$ 6.278.837	\$ 241.735	\$ 6.520.573	\$ 251.042	\$ 6.771.615
Total	\$115.443.840		\$119.888.428		\$124.504.132		\$129.297.541		\$ 134.275.497

Fuente: Elaboración propia, 2019

Prestaciones Sociales y demás Gastos de Personal.

En la siguiente tabla, se determinan los gastos de personal correspondientes a Prestaciones Sociales y demás gastos de ley, proyectado a cinco (5) años, con incremento anuales del 3,85%:

Las cesantías son una prestación social a cargo del empleador y a favor del trabajador que corresponde en un mes de salario por cada año de servicios prestados o proporcionalmente al tiempo de servicio. Tiene como objetivo principal dar un auxilio monetario cuando la persona termine su relación laboral. **Fórmula general** (Salario mensual de base X número de días trabajados) / 360.

¿Qué son los intereses de las cesantías?

Es la utilidad sobre el valor de las cesantías acumuladas al 31 de diciembre que corresponde al 12 %. Este monto se debe entregar directamente a los trabajadores antes del 31 de enero. (Cesantías X Días trabajados X 0,12) / 360.

Las vacaciones de acuerdo con la ley, la prima de vacaciones es un ingreso extraordinario para el disfrute de vacaciones, a las cuales tienen derecho los trabajadores que tengan más de un año de servicios en una empresa o establecimiento.

La fórmula: (Salario base x Días trabajados) / 720

Donde cada variable significa:

1. **Salario base:** El sueldo que el trabajador esté devengando al momento de salir a vacaciones.
2. **Días trabajados:** El tiempo que el trabajador lleva en la empresa desde la última vez que disfrutó de las vacaciones, o desde que ingresó a la empresa si es un trabajador nuevo.
3. **720.** Es el número de días por el que se divide para reconocer los 15 días de vacaciones. Si fuera un mes, entonces se utilizaría 360 días, pero como es medio mes, se duplica el número que divide.

Prima de servicios Toda empresa debe pagar a sus empleados como prima de servicios, un salario mensual por cada año laborado, o si la vinculación es inferior a un año, el pago será proporcional al tiempo que el trabajador lleve vinculado, cualquiera que este sea.

Dotación La legislación laboral colombiana contempló que todo empleador debe suministrar la dotación que sus empleados requieran, más no fijó el valor de esta. Así las cosas, no hay una norma que nos guíe para determinar cuál ha de ser el valor de la dotación que se le debe dar a la dotación de cada empleado. En consecuencia, para determinar el valor de una dotación, hay que recurrir a la realidad de cada empresa, a la naturaleza de la actividad que desarrolle cada trabajador.

Tabla 39. Prestaciones Sociales y demás Gastos de Personal

Concepto	Año 1	3,85%	Año 2	3,85%	Año 3	3,85%	Año 4	3,85%	Año 5
Sueldos	\$ 109.621.920	\$ 4.220.444	\$ 113.842.364	\$ 4.382.931	\$ 118.225.295	\$ 4.551.674	\$ 122.776.969	\$ 4.726.913	\$ 127.503.882
Aux. de transporte	\$ 5.821.920	\$ 224.144	\$ 6.046.064	\$ 232.773	\$ 6.278.837	\$ 241.735	\$ 6.520.573	\$ 251.042	\$ 6.771.615
Total	\$ 115.443.840		\$ 119.888.428		\$ 124.504.132		\$ 129.297.541		\$ 134.275.497

Fuente: Elaboración propia, 2019

Aportes Parafiscales, salud y pensión. Toda empresa o unidad productiva que tenga trabajadores vinculados mediante contrato de trabajo debe hacer un aporte equivalente al 9% de su Nómina por concepto de los llamados aportes parafiscales, los cuales se distribuirán de la siguiente forma: 4% para el subsidio familiar (Cajas de Compensación Familiar), 3% para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y 2% para el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). El aporte para salud es del 8.5%, para pensión del 12% y para riesgos profesionales del 0,5%. En la siguiente tabla se relacionan los valores correspondientes, con una proyección de cinco (5) años: Fuente

Tabla 40. Aportes Parafiscales, salud y pensión

Aportes parafiscales, salud y pensión										
ITEM	%	Año 1		Año2		Año 3		Año4		Año 5
Caja de campe. Fan	4%	\$ 4.152.000	\$ 166.080	\$ 4.318.080	\$ 172.723	\$ 4.490.803	\$ 179.632	\$ 4.670.435	\$ 186.817	\$ 4.857.253
ICBF	3%	\$ 3.114.000	\$ 93.420	\$ 3.207.420	\$ 96.223	\$ 3.303.643	\$ 99.109	\$ 3.402.752	\$ 102.083	\$ 3.504.834
Sena	2%	\$ 2.076.000	\$ 41.520	\$ 2.117.520	\$ 42.350	\$ 2.159.870	\$ 43.197	\$ 2.203.068	\$ 44.061	\$ 2.247.129
Salud	8,5 %	\$ 8.823.000	\$ 749.955	\$ 9.572.955	\$ 813.701	\$ 10.386.656	\$ 882.866	\$ 11.269.522	\$ 957.909	\$ 12.227.431
Pensión	12%	\$ 12.456.000	\$ 1.494.720	\$ 13.950.720	\$ 1.674.086	\$ 15.624.806	\$ 1.874.977	\$ 17.499.783	\$ 2.099.974	\$ 19.599.757
Riesgos profesionales	0,5 %	\$ 519.000	\$ 2.595	\$ 521.595	\$ 2.608	\$ 524.203	\$ 2.621	\$ 526.824	\$ 2.634	\$ 529.458
TOTAL	30%	\$ 31.140.000	\$ 2.548.290	\$ 33.688.290	\$ 2.801.692	\$ 36.489.982	\$ 3.082.402	\$ 39.572.384	\$ 3.393.479	\$ 42.965.863

Fuente: Elaboración propia, 2019

Para la base de liquidación de parafiscales y seguridad social, no se incluye el auxilio de transporte, solo se tiene en cuenta el salario.

Total, Gastos de Personal. Corresponde a los gastos en que incurriría la Cooperativa por concepto de retribución económica por las personas que laborarán en ella. En el siguiente cuadro se hace un resumen del total de los gastos de personal, proyectado a cinco años, con un incremento del 3,85% para cada uno de los años, y que corresponde al IPC.

Cuadro 29. Total, Gastos de Personal

TOTAL GASTOS DE PERSONAL									
ITEM	Año 1	3,85%	Año 2	3,85%	Año 3	3,85%	Año 4	3,85%	Año 5
Sueldos	\$ 103.800.000	\$ 3.996.300	\$ 107.796.300	\$ 4.150.158	\$ 111.946.458	\$ 4.309.939	\$ 116.256.396	\$ 4.475.871	\$ 120.732.267
Auxilio de transporte	\$ 5.821.920	\$ 224.144	\$ 6.046.064	\$ 232.773	\$ 6.278.837	\$ 241.735	\$ 6.520.573	\$ 251.042	\$ 6.771.615
Cesantías	\$ 8.650.000	\$ 333.025	\$ 8.983.025	\$ 345.846	\$ 9.328.871	\$ 359.162	\$ 9.688.033	\$ 372.989	\$ 10.061.022
Intereses sobre Cesantías	\$ 1.410.000	\$ 54.285	\$ 1.464.285	\$ 56.375	\$ 1.520.660	\$ 58.545	\$ 1.579.205	\$ 60.799	\$ 1.640.005
Vacaciones	\$ 5.875.000	\$ 226.188	\$ 6.101.188	\$ 234.896	\$ 6.336.083	\$ 243.939	\$ 6.580.022	\$ 253.331	\$ 6.833.353
Prima de servicios	\$ 8.650.000	\$ 333.025	\$ 8.983.025	\$ 345.846	\$ 9.328.871	\$ 359.162	\$ 9.688.033	\$ 372.989	\$ 10.061.022
Dotaciones	\$ 5.400.000	\$ 207.900	\$ 5.607.900	\$ 215.904	\$ 5.823.804	\$ 224.216	\$ 6.048.021	\$ 232.849	\$ 6.280.869
Caja comp. Familiar	\$ 4.152.000	\$ 159.852	\$ 4.311.852	\$ 166.006	\$ 4.477.858	\$ 172.398	\$ 4.650.256	\$ 179.035	\$ 4.829.291
ICBF	\$ 3.114.000	\$ 119.889	\$ 3.233.889	\$ 124.505	\$ 3.358.394	\$ 129.298	\$ 3.487.692	\$ 134.276	\$ 3.621.968
SENA	\$ 2.076.000	\$ 79.926	\$ 2.155.926	\$ 83.003	\$ 2.238.929	\$ 86.199	\$ 2.325.128	\$ 89.517	\$ 2.414.645

Salud	\$ 8.823.000	\$ 339.686	\$ 9.162.686	\$ 352.763	\$ 9.515.449	\$ 366.345	\$ 9.881.794	\$ 380.449	\$ 10.262.243
Pensión	\$ 12.456.000	\$ 479.556	\$ 12.935.556	\$ 498.019	\$ 13.433.575	\$ 517.193	\$ 13.950.768	\$ 537.105	\$ 14.487.872
Riesgos profesionales	\$ 519.000	\$ 19.982	\$ 538.982	\$ 20.751	\$ 559.732	\$ 21.550	\$ 581.282	\$ 22.379	\$ 603.661
Total	\$ 170.746.920	\$ 6.573.756	\$ 177.320.676	\$ 6.826.846	\$ 184.147.522	\$ 7.089.680	\$ 191.237.202	\$ 7.362.632	\$ 198.599.834

Fuente: Elaboración propia, 2019

Otros Gastos de Funcionamiento. Corresponde a gastos administrativos, indispensables para el normal funcionamiento de la Cooperativa. En la siguiente tabla se detallan los otros gastos en que incurrirá la Cooperativa, los cuales se proyectan a cinco (5) años, con un incremento del 3,85% para cada uno de los años, y que corresponde al IPC.

Tabla 41. Otros Gastos Funcionamiento

OTROS GASTOS DE FUNCIONAMIENTO									
ITEM	Año 1	3,85%	Año 2	3,85%	Año 3	3,85%	Año 4	3,85%	Año 5
Arriendo	\$ 4.800.000	\$ 184.800	\$ 4.984.800	\$ 191.915	\$ 5.176.715	\$ 199.304	\$ 5.376.018	\$ 206.977	\$ 5.582.995
Energía	\$ 840.000	\$ 32.340	\$ 872.340	\$ 33.585	\$ 905.925	\$ 34.878	\$ 940.803	\$ 36.221	\$ 977.024
Agua	\$ 360.000	\$ 13.860	\$ 373.860	\$ 14.394	\$ 388.254	\$ 14.948	\$ 403.201	\$ 15.523	\$ 418.725
Telefio. Fijo	\$ 420.000	\$ 16.170	\$ 436.170	\$ 16.793	\$ 452.963	\$ 17.439	\$ 470.402	\$ 18.110	\$ 488.512

Plan cel.	\$ 720.000	\$ 27.720	\$ 747.720	\$ 28.787	\$ 776.507	\$ 29.896	\$ 806.403	\$ 31.047	\$ 837.449
Internet	\$ 60.000	\$ 2.310	\$ 62.310	\$ 2.399	\$ 64.709	\$ 2.491	\$ 67.200	\$ 2.587	\$ 69.787
TOTAL, GASTOS FIJOS	\$ 7.200.000	\$ 277.200	\$ 7.477.200	\$ 287.872	\$ 7.765.072	\$ 298.955	\$ 8.064.027	\$ 310.465	\$ 8.374.493
Útiles de limpieza	\$ 996.000	\$ 38.346	\$ 1.034.346	\$ 39.822	\$ 1.074.168	\$ 41.355	\$ 1.115.524	\$ 42.948	\$ 1.158.471
Útiles de oficinas	\$ 828.000	\$ 31.878	\$ 859.878	\$ 33.105	\$ 892.983	\$ 34.380	\$ 927.363	\$ 35.703	\$ 963.067
TOTAL, GASTOS VARIA	\$ 1.824.000	\$ 70.224	\$ 1.894.224	\$ 72.928	\$ 1.967.152	\$ 75.735	\$ 2.042.887	\$ 78.651	\$ 2.121.538
TOTAL, GASTOS FUNCIONA	\$ 9.024.000	\$ 347.424	\$ 9.371.424	\$ 360.800	\$ 9.732.224	\$ 374.691	\$ 10.106.914	\$ 389.116	\$ 10.496.031

Fuente: Elaboración propia, 2019

Gastos Diferidos. Corresponde a gastos que se difieren para que no sea soportado en un solo período, especialmente lo más altos.

Tabla 42. Diferidos

Artículos	Año 0	Año 1	año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Póliza de manejo	\$ 2.500.000	\$ 2.500.000	\$ 2.500.000	\$ 2.500.000	\$ 2.500.000	\$ 2.500.000
Software contab administr	\$ 6.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

Legalización	\$ 2.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Remodelación de inmueble	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
TOTAL	\$ 11.500.000	\$ 3.500.000	\$ 3.500.000	\$ 3.500.000	\$ 3.500.000	\$ 3.500.000

Fuente: Elaboración propia, 2019

Egresos por Intereses de Ahorros. La Cooperativa reconocerá intereses por ahorros a una tasa anual del 4.87%.

De acuerdo con lo anterior, los intereses a pagar por captación de ahorros se establecen en la siguiente tabla:

Tabla 43. Intereses para pagar por Captación de Ahorros

ITEM	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Total, ahorros	\$ 150.000.000	\$ 168.237.000	\$ 207.068.592	\$ 255.360.870	\$ 307.064.726
Tasa de interés	4,87%	4,87%	4,87%	4,87%	4,87%
Total, intereses a cancelar	\$ 7.305.000	\$ 8.193.142	\$ 10.084.240	\$ 12.436.074	\$ 14.954.052

Fuente: Elaboración propia, 2019

4.4.13 Total Egresos. En el siguiente cuadro, se consolidan los gastos en que incurriría la Cooperativa para su funcionamiento:

Tabla 44. Total Egresos

ITEM	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Total, gas. Personal	\$ 170.746.920	\$ 177.320.676	\$ 184.147.522	\$ 191.237.202	\$ 198.599.834
Gasto Fijos de funcionamiento	\$ 7.200.000	\$ 7.477.200	\$ 7.765.072	\$ 8.064.027	\$ 8.374.493

Inter a pagar x cap. de ahorro	\$ 7.305.000	\$ 8.193.142	\$ 10.084.240	\$ 12.436.074	\$ 14.954.052
Total, Gastos Fijos	\$ 185.251.920	\$ 192.991.018	\$ 201.996.835	\$ 211.737.304	\$ 221.928.379
Gastos variables de funcionamiento	\$ 1.824.000	\$ 1.894.224	\$ 1.967.152	\$ 2.042.887	\$ 2.121.538
Diferidos	\$ 11.500.000	\$ 3.500.000	\$ 3.500.000	\$ 3.500.000	\$ 3.500.000
Total, Gastos Variable de funcionamiento	\$ 13.324.000	\$ 5.394.224	\$ 5.467.152	\$ 5.542.887	\$ 5.621.538
TOTAL, EGRESOS	\$ 198.575.920	\$ 198.385.242	\$ 207.463.987	\$ 217.280.191	\$ 227.549.917

Fuente: Elaboración propia, 2019

Garantía solidaria: Es un rubro destinado a amortizar las pérdidas por fallecimiento de los socios, que se muden a otro lugar o simplemente no cuenten con los recursos para cancelar sus microcréditos, los cuales serán de la siguiente forma : el primer año se destina a este rubro el 0.5% del total de los ingresos , el segundo año será del 2% , el tercer año 3%, el cuarto año 5%, y el quinto año 7.5% del total de los ingresos. Estos aumentan a medida que aumentan nuestros asociados y por ende el número de créditos.

Tabla 45. Garantía Solidaria

ITEM	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Total, ingresos	\$ 205.375.000	\$ 226.962.000	\$ 275.388.592	\$ 334.970.870	\$ 397.484.726
garantía solidaria	-0,5%	-2,0%	-3,0%	-5,0%	-7,5%
	\$ (1.026.875)	\$ (4.539.240)	\$ (8.261.658)	\$ (16.748.544)	\$ (29.811.354)
TOTAL	\$ 204.348.125	\$ 222.422.760	\$ 267.126.934	\$ 318.222.327	\$ 367.673.372

Fuente: Elaboración propia, 2019

INGRESOS

Por Captación

Captación por Aportes. Los aportes son los dineros recibidos de los asociados, y que tienen carácter devolutivo, por lo tanto, la Cooperativa los utilizará para capital de trabajo. Este dinero no generará intereses al asociado, pero sí utilidades al final de cada período, de acuerdo con lo establecido en los estatutos.

Tabla 46. Capacitación por aportes

Credicomunal									
Tiempo	Año 1	3,85 %	Año 2	3,85%	Año 3	3,85%	Año 4	3,85 %	Año 5
Afiliados	1250		1350		1600		1900		2200
Vr. Aporte anual individual	\$ 120.000	\$ 4.620	\$ 124.620	\$ 4.798	\$ 129.418	\$ 4.983	\$ 134.400	\$ 5.174	\$ 139.575
Total, aportes	\$ 150.000.000		\$ 168.237.000		\$ 207.068.592		\$ 255.360.870		\$ 307.064.726

Fuente: Elaboración propia, 2019

Captación por Ahorro Mínimo. En lo referente a los ahorros, el monto mínimo será de \$10.000.

Captación por ahorro. Adicionalmente, se debe estimar un monto de ahorro que el asociado manejará en su cuenta y que le servirá de promedio para la obtención de créditos.

Credicomunal determinó que los microcréditos a otorgar están entre cien (\$100.000) y doscientos mil pesos (\$200.000), por tal motivo el saldo en cuenta de ahorro sería de treinta mil pesos (\$30.000), por lo que para el presente estudio se tomara como base ese valor, a criterio del investigador.

De acuerdo con las encuestas indicaron que el 97% pertenecerían a Credicomunal, por lo que se tomara ese porcentaje para el estudio.

Por lo anterior, el 97% de los asociados tendrán en sus cuentas de ahorro, mínimo treinta mil pesos (\$30.000) de saldo.

Tabla 47. Capacitación por ahorro.

ITEM	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Asociados	1250	1350	1600	1900	2200
97%	1213	1310	1552	1843	2134
Valor ahorro individual	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 30.000
Total, de ahorros	\$ 36.375.000	\$ 39.285.000	\$ 46.560.000	\$ 55.290.000	\$ 64.020.000

Fuente: Elaboración propia, 2019

Ingresos por Intereses. Las ganancias que obtendrá la Cooperativa serán por los préstamos otorgados a los asociados. De los dineros captados se estima colocar máximo el 80%, ya que el 20% quedará como reserva para atender los retiros que se presenten.

Por consiguiente, se tendrá en cuenta el 80% asociado para la obtención de créditos promedio individual de cien mil pesos (\$100.000), a una tasa del 18% anual, de acuerdo con lo indicado en el Estudio de Mercados. El estudio se realizó con un solo crédito por asociado.

Por lo anterior, los ingresos proyectados por concepto de intereses, calculando un crédito por asociado, sería el siguiente.

Tabla 48. Ingresos por intereses

ITEM	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Asociados	1250	1350	1600	1900	2200
80%	1000	1080	1280	1520	1760
Total, créditos a otorgar	1000	1080	1280	1520	1760
Vr. Cred prom per-Cap.	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000
Vr. Total, créditos coloc	\$ 100.000.000	\$ 108.000.000	\$ 128.000.000	\$ 152.000.000	\$ 176.000.000
tasa de interés anual	19%	18%	17%	16%	15%
TOTAL, INTER A RECIBIR	\$ 19.000.000	\$ 19.440.000	\$ 21.760.000	\$ 24.320.000	\$ 26.400.000

Fuente: Elaboración propia, 2019

Total, Ingresos.

Es el total de los ingresos por concepto de aportes, ahorros e intereses por créditos.

Tabla 49. Total, Ingresos

ITEM	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingres x aportes	\$ 150.000.000	\$ 168.237.000	\$ 207.068.592	\$ 255.360.870	\$ 307.064.726
ingre x capta de ahorros	\$ 36.375.000	\$ 39.285.000	\$ 46.560.000	\$ 55.290.000	\$ 64.020.000
Ingresos x inter de créditos	\$ 19.000.000	\$ 19.440.000	\$ 21.760.000	\$ 24.320.000	\$ 26.400.000

TOTAL, INGRESOS	\$ 205.375.000	\$ 226.962.000	\$ 275.388.592	\$ 334.970.870	\$ 397.484.726
-----------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

Fuente: Elaboración propia, 2019

Tabla 50. Total ingresos y egresos proyectados a cinco años.

ITEM	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Total, ingresos	\$ 205.375.000	\$ 226.962.000	\$ 275.388.592	\$ 334.970.870	\$ 397.484.726
Total, egresos	\$ 198.575.920	\$ 198.385.242	\$ 207.463.987	\$ 217.280.191	\$ 227.549.917
Total, ganancias	\$ 6.799.080	\$ 28.576.758	\$ 67.924.605	\$ 117.690.679	\$ 169.934.809

Fuente: Elaboración propia, 2019

Depreciaciones.

La depreciación se hará con el sistema de línea recta, que consiste en tomar el valor del bien, frente a su vida útil, que, para muebles, equipos y enseres, es de diez (10) años y para el equipo de cómputo cinco (5) años.

Depreciación Muebles, equipos y Enseres.

Tabla 51. Depreciación Muebles, equipos y Enseres

ITEM	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6
Equipo de cómputo y comunicación	\$ 9.280.000						0
Depreciación		\$ 1.856.000	\$ 1.856.000	\$ 1.856.000	\$ 1.856.000	\$ 1.856.000	

Muebles y enseres	\$ 3.504.000						\$ 1.752.000
Depreciación		\$ 350.400	\$ 350.400	\$ 350.400	\$ 350.400	\$ 350.400	
Total, depreciación		\$ 2.206.400	\$ 2.206.400	\$ 2.206.400	\$ 2.206.400	\$ 2.206.400	

Fuente: Elaboración propia, 2019

Balance General Inicial

ACTIVO

ACTIVO FIJO

PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

Muebles y enseres	3.504.000
Equipo de Cómputo y Comunicación	9.280.000
TOTAL ACTIVO FIJO	12.784.000
ACTIVOS DIFERIDOS	12.686.000

TOTAL ACTIVOS 25.470.000

PASIVO

PATRIMONIO	25.470.000
TOTAL PATRIMONIO	25.470.000
TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO	25.470.000

Fuente: Elaboración propia, 2019

Estado de Resultados Proyectado. Se proyecta el estado de resultados a cinco años. La proyección se toma con base en los cuadros de cada uno de los rubros.

Tabla 52. Estado de resultados

ESTUDIO DE RESULTADOS PROYECTADOS					
ITEM	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por intereses de créditos	\$ 19.000.000	\$ 19.440.000	\$ 21.760.000	\$ 24.320.000	\$ 26.400.000
Ingresos por aportes	\$ 150.000.000	\$ 168.237.000	\$ 207.068.592	\$ 255.360.870	\$ 307.064.726
Ingresos por captación de ahorro	\$ 36.375.000	\$ 39.285.000	\$ 46.560.000	\$ 55.290.000	\$ 64.020.000
TOTAL, INGRESOS OPERACIONALES	\$ 205.375.000	\$ 226.962.000	\$ 275.388.592	\$ 334.970.870	\$ 397.484.726
Gastos de personal	\$ 170.746.920	\$ 177.320.676	\$ 184.147.522	\$ 191.237.202	\$ 198.599.834
Otros gastos fijos de funcionamiento	\$ 9.024.000	\$ 9.371.424	\$ 9.732.224	\$ 10.106.914	\$ 10.496.031
TOTAL, GASTOS FIJOS DE FUNCIONAMIENTO	\$ 179.770.920	\$ 186.692.100	\$ 193.879.746	\$ 201.344.117	\$ 209.095.865
Gastos variables de funcionamiento	\$ 1.554.000	\$ 1.613.829	\$ 1.675.961	\$ 1.740.486	\$ 1.807.495
Interés por captación	\$ 7.305.000	\$ 8.193.142	\$ 10.084.240	\$ 12.436.074	\$ 14.954.052
TOTAL, GASTOS VARIABLES	\$ 8.859.000	\$ 9.806.971	\$ 11.760.202	\$ 14.176.560	\$ 16.761.547
Gastos diferidos	\$ 11.500.000	\$ 3.500.000	\$ 3.500.000	\$ 3.500.000	\$ 3.500.000
Garantía solidaria	\$ 1.026.875	\$ 4.539.240	\$ 8.261.658	\$ 16.748.544	\$ 29.811.354

TOTAL, EGRESOS	\$ 201.156.795	\$ 204.538.311	\$ 217.401.606	\$ 235.769.221	\$ 259.168.766
Margen de contribución	\$ 4.218.205	\$ 22.423.689	\$ 57.986.986	\$ 99.201.649	\$ 138.315.961
Menos depreciación	\$ 2.206.400	\$ 2.206.400	\$ 2.206.400	\$ 2.206.400	\$ 2.206.400
UTILIDADES ANTES DEL IMPUESTO	\$ 2.011.805	\$ 20.217.289	\$ 55.780.586	\$ 96.995.249	\$ 136.109.561

Fuente: Elaboración propia, 2019

Margen de contribución: Es la diferencia entre el volumen de ventas y los costes variables, es decir total ingresos operacionales menos total egresos.

Flujo de Inversión. La Amortización de la inversión se establece a cinco (5) años

Tabla 53. Flujo de Inversión

ITEM	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversión	\$ 25.470.000					
Amortización		\$ 5.094.000	\$ 5.094.000	\$ 5.094.000	\$ 5.094.000	\$ 5.094.000

Fuente: Elaboración propia, 2019

Flujo de Caja

Tabla 54. Flujo de Caja

ITEM	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Flujo ajustado de ingresos	\$ 205.375.000	\$ 226.962.000	\$ 275.388.592	\$ 334.970.870	\$ 397.484.726
Flujo ajustado de inversión	\$ 5.094.000	\$ 5.094.000	\$ 5.094.000	\$ 5.094.000	\$ 5.094.000
Flujo ajustado de efectivo	\$ 200.281.000	\$ 221.868.000	\$ 270.294.592	\$ 329.876.870	\$ 392.390.726

Fuente: Elaboración propia, 2019

Punto de Equilibrio. Para determinar el Punto de Equilibrio del proyecto, se aplica la siguiente fórmula, en la que se tiene en cuenta los gastos fijos y el porcentaje del margen de contribución, para lo cual, se tomarán los datos del primer año:

$$PE = \frac{CF}{1 - \frac{CV}{CF}}$$

Donde;

CF= Costos Fijos

CV = Costos Variables (intereses por captación)

PV = Precio de Venta (Ingresos Operacionales)

Los costos fijos y los costos variables están establecidos en el cuadro No. 31.

Reemplazando:

PE: 185.251.920

1 - $\frac{8.859.000}{205.375.000}$

PE: 185.251.920

1 - 0.043135727

PE: 185.251.920

0.956864273

PE: 193.603.131 anual

Para lograr el punto de equilibrio, CREDICOMUNAL debe tener ingresos, en el primer año, de \$193.603.187.

Para determinar la veracidad de lo anterior, se procede a realizar la respectiva prueba, realizando un Estados de Resultados.

Para lo anterior, es necesario determinar el índice de los costos variables en el punto de equilibrio, el cual se obtiene de la siguiente fórmula:

$$CV \%CVenPE = \frac{CV}{PV}$$

$$\%C_{VenPE} = \frac{8.859.000}{205.375.000}$$

$$\%C_{VenPE} = 0.043135727$$

Para hallar el Costo Variable en el Punto de Equilibrio, se multiplica el valor del Punto de Equilibrio por el porcentaje de los costos variables en el punto de equilibrio.

$$C_{VenPE} = 193.603.131 * 0.043135727$$

$$C_{VenPE} = 8.351.211$$

Con la información anterior, se elabora el estado de resultados para comprobar el Punto de Equilibrio.

Ingresos en el PE.....	\$193.603.131
Menos CV en el PE.....	\$8.351.211
UTILIDAD BRUTA.....	\$185.251.920
Menos Costos Fijos.....	\$ 185.251.920
Utilidad.....	\$ 0

Por lo anterior, queda demostrado que CREDICOMUNAL logrará el Punto de Equilibrio, teniendo ingresos por valor de \$193.603.131 en el primer año.

10.1 EVALUACIÓN ECONÓMICA

Valor Presente Neto (VPN). Este indicador económico refleja el valor del proyecto en pesos de hoy, tomando los cinco años de programación de la cooperativa y cuyos ingresos y egresos dependen de la frecuencia en la demanda de los servicios y productos. Para calcular el VPN se toma la inversión inicial y las utilidades proyectadas.

		2.011.805	20.217.289	55.780.586
96.995.249	136.109.561			
5	0	1	2	3
				4

25.470.000

La fórmula para el cálculo del VPN es:

$$VPN = \frac{\text{Flujos de Inversión (FI)}}{(1 + i)^N}$$

Se tomará como base la tasa de interés a cobrar por crédito que es el 19%.

$$VPN = \frac{FI\ 1}{(1 + i)^1} + \frac{FI\ 2}{(1 + i)^2} + \frac{FI\ 3}{(1 + i)^3} + \frac{FI\ 4}{(1 + i)^4} + \frac{FI\ 5}{(1 + i)^5}$$

$$VPN = \frac{136.109.561}{(1 + 0,19)^4} + \frac{2.011.805}{(1 + 0,19)^1} + \frac{20.217.289}{(1 + 0,19)^2} + \frac{55.780.586}{(1 + 0,19)^3} + \frac{96.995.249}{(1 + 0,19)^5}$$

$$VPN = \frac{136.109.561}{2.38} + \frac{2.011.805}{1.19} + \frac{20.217.289}{1.41} + \frac{55.780.586}{1.68} + \frac{96.995.249}{2.00}$$

$$\text{VPN} = 1.690.592 + 14.338.502 + 33.202.729 + 48.497.624 + 57.188.891$$

$$\text{VPN} = 154.918.338$$

De esta manera se tiene que el proyecto, dentro de los cinco años, tendrá un valor de \$ 154.918.338 lo que es bastante favorable para los asociados, si se tiene en cuenta que la inversión inicial será de \$25.470.000.

Razón Costo Beneficio (RCB)

Con esto se determina el número de veces en que se recupera la inversión durante los cinco (5) primeros años de actividades de la Cooperativa. La fórmula es la siguiente.

$$\text{RCB} = \frac{\text{VPN}}{\text{Inversión}}$$

$$\text{RCB} = \frac{154.918.338}{25.470.000}$$

$$\text{RCB} = 6 \text{ Veces}$$

Esta razón indica que la inversión inicial de \$ 25.470.000, rentará 6 veces más, lo que representa un beneficio de \$154.918.338

Tasa Interna De Retorno (TIR)

La finalidad de esta técnica es determinar la tasa o porcentaje con que ingresa la inversión inicial a la empresa durante los cinco (5) años en que se ha programado la misma. Este indicador pretende hacer comparación entre la inversión inicial y el Valor Presente Neto (VPN).

$$\text{Inversión Inicial} = \text{VPN}$$

$$25.470.000 = 154.918.338$$

Para su cálculo se procede a lo siguiente:

Tasa 1: 90%

$$\begin{array}{rcccc}
 & 2.011.805 & 20.217.289 & 55.780.586 & 96.995.249 \\
 136.109.561 & & & & \\
 \text{VPN} = & \frac{\quad}{\quad} & \frac{\quad}{\quad} & \frac{\quad}{\quad} & \frac{\quad}{\quad} \\
 + & & + & + & + \\
 & (1 + 0,90)^1 & (1 + 0,90)^2 & (1 + 0,90)^3 & (1 + \\
 0,90)^4 & (1 + 0,90)^5 & & &
 \end{array}$$

$$\text{VPN} = 1.058.844 + 5.600.357 + 8.132.466 + 7.442.795 + 5.496.935$$

$$\text{VPN} = 27.731.397$$

$$\text{Inversión} < \text{VPN} \quad 25.470.000 < 27.731.397$$

Tasa 2: 120%

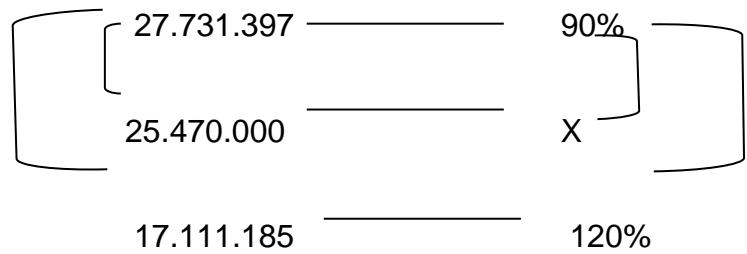
$$\begin{array}{rcccc}
 & 2.011.805 & 20.217.289 & 55.780.586 & 96.995.249 \\
 136.109.561 & & & & \\
 \text{VPN} = & \frac{\quad}{\quad} & \frac{\quad}{\quad} & \frac{\quad}{\quad} & \frac{\quad}{\quad} \\
 + & & + & + & + \\
 & (1 + 1,20)^1 & (1 + 1,20)^2 & (1 + 1,20)^3 & (1 + \\
 1,20)^4 & (1 + 1,20)^5 & & &
 \end{array}$$

$$\text{VPN} = 914.456 + 4.177.125 + 5.238.597 + 4.140.566 + 2.641.041$$

$$\text{VPN} = 17.111.785$$

$$\text{Inversión} > \text{VPN} \quad 25.470.000 > 17.111.785$$

Para hallar la TIR, se realiza la interpolación:



$$27.731.397 - 17.111.185 = 10.620.212$$

$$27.731.397 - 25.470.000 = 2.261.397$$

$$90\% - 120\% = -30\%$$

$$\frac{-X}{-30} = \frac{-10.620.212}{2.261.397}$$

$$2.261.397 X = 10.620.212 (-30)$$

$$X = -318.606 / 2.261.397$$

$$X = -14 \%$$

Como la tasa de interés es negativa, entonces se le suma la tasa menor para determinar la Tasa Interna de Retorno:

$$90\% + (-14\%) = 76 \%$$

La TIR es de 76 %

Para todo proyecto se espera una tasa de rentabilidad o de retorno a lo largo del tiempo, lo que indica la viabilidad en la inversión.

El presente proyecto arroja una Tasa Interna de Retorno, de 76% supremamente alta si se tiene en cuenta que todos los ingresos provenientes del negocio son por intereses recibidos por los créditos otorgados y aportes de los socios; dinero este que se dispone de los mismos aportes y ahorros de los asociados.

En resumen, la Evaluación Económica, arrojó el siguiente resultado:

VALOR PRESENTE NETO (VPN): 154.918.338

RAZÓN COSTO BENEFICIO (RCB): 6 Veces

TASA INTERNA DE RETORNO: 76 %

LO ANTERIOR DEMUESTRA LA VIABILIDAD ECONÓMICA DEL PROYECTO

11 EVALUACIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

Evaluación social.

Teniendo en cuenta que la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOMUNAL. será una entidad de economía solidaria y su función primordial es el desarrollo social de sus asociados y de la comunidad ZARZALEÑA, donde todas sus actividades deben estar encaminadas al cumplimiento de su razón social, esta evaluación es enfocada en el principio solidario en el que se estipula que las actividades que se ejecuten deben ser rentables para que se logre el objetivo corporativo planteado en los estatutos según lo enmarca la ley 79 de 1988.

El proyecto socialmente genera grandes beneficios como a continuación se especifica:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOMUNAL. Beneficiará a sus asociados y la presencia de una entidad de este tipo es una oportunidad para el desarrollo socioeconómico del municipio de ZARZAL. La evaluación social se tuvo en cuenta desde tres puntos de vista:

Beneficios Directos. La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOMUNAL, traerá como beneficio directo la generación de empleo y un gran beneficio para los habitantes de estratos 1 y 2 que no cuentan con la oportunidad ni los requisitos para ser parte de otras entidades financieras y contar con el apoyo de una entidad que les brinde crédito a bajo interés y capacitaciones.

Beneficios Indirectos. La Cooperativa estimulará el desarrollo económico del municipio de Zarzal.

Beneficios Intangibles. La presencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOMUNAL, incentivará la cultura del ahorro y la inversión a sus habitantes.

Evaluación ambiental.

Se Considera que el presente proyecto no presenta riesgos ambientales en la medida en que no se va a trabajar con recursos que generen contaminación o agotamiento de los mismos, ni realiza procesos que perjudiquen a la comunidad en aspectos de ruido, visibilidad y contaminación en general, no es necesario utilizar instrumentos diseñados para la elaboración de una evaluación ambiental, sino que se plasman algunos aspectos que puede manejar la empresa para contribuir al mantenimiento del medio ambiente. Con el propósito de evitar contaminación visual y auditiva, la publicidad sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOMUNAL se hará, prioritariamente, en papel reciclable y

mediante cuñas radiales, teniendo en cuenta las normas y leyes existentes que regulan las campañas publicitarias.

“REALIZA UN BUEN PAPEL: !!REDUCE, REUTILIZA! Y! RECICLA”!

JUSTIFICACIÓN

La utilización de papel usado en el proceso de fabricación de papel (Reciclaje) tiene beneficios ambientales,

sociales y económicos tales como:

Beneficios Ambientales la utilización de papel usado en el proceso de producción

- Disminuye la necesidad de empleo de fibras vegetales vírgenes procedentes de arboles,
- Ahorra entre un 65% y un 70 % de la energía necesaria,
- Disminuye el consumo de agua en un 85%,
- Reduce la contaminación atmosférica por emisiones de gases de invernadero y del agua en el proceso

de fabricación,

- Evita que este valioso recurso vaya a parar a los rellenos,
- Disminuye el volumen de residuos que deben tratar los operadores de los rellenos sanitarios y que

generan un impacto ambiental negativo al no descomponerse fácilmente.

- Ayuda a sostener el ambiente para generaciones futuras.

Incluye varias etapas:

Capacitación, difusión del proyecto a todo el personal.

Segregación de los materiales

Recolección de los materiales

Pesaje en kilos de los materiales.








Transporte y almacenamiento temporal del material reciclado.

Entrega del material a personas que tienen contrato para el retiro de los materiales

El programa consiste en formar grupos de trabajo por sectores o barrios, con el fin de reciclar el mayor numero de papel durante cuatro meses, luego se toma el barrio que mas reciclo durante este tiempo y con el dinero recaudado por esta actividad se les realiza un día actividad de integración y recreación; donde se realizaran eventos como: almuerzo para todos, rifas, actividades culturales etc.

Tabla 55. Modelo canvas

MODELO CANVAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDICOMUNAL				
ASOCIACIONES CLAVE	ACTIVIDADES CLAVES	PROPOSICION UNICA DE VALOR	RELACIONES CON CLIENTES	SEGMENTO DE CLIENTES
Comunidad Zarzaleña que se encuentran en los extractos 1 y 2	<p>Promover los micro-créditos.</p> <p>Promover el ahorro.</p> <p>Cursos de capacitación a nuestros asociados.</p> <p>Re-diseño de las políticas de créditos ya establecidas.</p>	Otorgar micro-créditos en el menor tiempo posible, con los intereses más bajos del mercado, enfocados aquellas personas que no cumplen con los requisitos mínimos establecidos por otras entidades del sector.	<p>Brindar educación financiera.</p> <p>Crear una cultura de ahorro.</p> <p>Atención personalizada. <u>mas</u></p> <p>Agilidad en <u>tramites</u>.</p>	<p>Mujeres cabeza de familia.</p> <p>Vendedores ambulantes.</p> <p>Prestadores de transporte informal (moto- ratones)</p> <p><u>Reportados en datacredito</u></p>
<u>Asociaciones comunales</u>	<p>RECURSOS CLAVES</p> <p>Personal calificado.</p> <p>Planificación para los <u>microcreditos</u>.</p> <p>Cursos de ahorro e inversión.</p>		<p>CANALES</p> <p>Local fisico.</p> <p>Publicidad.</p> <p>Visitas a los barrios.</p> <p>Visita a lugares de gran influencia los días domingos <u>como</u> la galería y supermercados</p>	<u>Emprendedores</u>

<p>PROBLEMA</p>  <p>no existe una empresa de ahorro y crédito comunitario enfocada en el bienestar socioeconómico de las personas que se encuentran en los extractos uno y dos o que por diferentes motivos no puedan acceder a un crédito en una entidad financiera</p>	<p>SOLUCION</p>  <p>Promover los micro-créditos. Promover el ahorro. Cursos de capacitación a nuestros asociados. Re-diseño de las políticas de créditos ya establecidas. La creación de <u>CREDICOMUNAL</u></p>	<p>PROPOSICION UNICA DE VALOR</p>  <p>Otorgar micro-créditos en el menor tiempo posible, con los intereses más bajos del mercado, enfocados aquellas personas que no cumplen con los requisitos mínimos establecidos por otras entidades del sector.</p>	<p>VENTAJA COMPETITIVA</p>  <p>Brindar educación financiera. Crear una cultura de ahorro. Atención más personalizada. Agilidad en tramites. Estimulos a travez de sorteos. Interes mas bajos.</p>	<p>SEGMENTO DE CLIENTES</p>  <p>Mujeres cabeza de familia. Vendedores ambulantes. Prestadores de transporte informal (moto- ratones) Reportados en datacredito.</p>
	<p>METRICAS CLAVES</p>  <p>Personal calificado. Planificación para los microcréditos. Cursos de ahorro e inversión.</p>		<p>CANALES</p>  <p>Local físico. Publicidad. Visitas a los barrios. Visita a lugares de gran influencia los días domingos como: la galería y supermercados</p>	<p>Emprendedores.</p>

<p>ESTRUCTURA DE COSTOS</p> <p>Servicios básicos. Publicidad. Arrendamiento. Deterioro del valor de los activos. Sueldos. Depreciaciones y amortizaciones</p>	<p>FUENTES DE INGRESOS</p> <p>Intereses. Aperturas de cuentas. Por aportes</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia, 2019

12 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La generación de un estudio de mercado para analizar las variables que inciden en el entorno permitió comprender el panorama al que se enfrenta la organización frente a las necesidades que el cliente final desea satisfacer y permite crear un plan de acción con respecto a las alternativas que deben tomarse para minimizar el riesgo en escenarios turbulentos.

Se realizó muestreo que pretendía como ejercicio académico determinar en algunos sectores del municipio la percepción de los habitantes para generar un panorama apropiado para el desarrollo del proyecto.

Se recomienda realizar el estudio de mercado con una muestra más representativa y bajo otros mecanismos de recolección de la información que ayuden a manejar información más precisa.

El modelo canvas faculta identificar a qué mercado/cliente se le apunta, también cual es la propuesta de valor que se está ofreciendo, no como un producto sino como una facilidad para el cliente, lo que a fin de cuentas es lo que garantiza la fidelización.

Establecer alianzas, un segmento de mercado, una metodología de trabajo, y en general una propuesta de valor producto de la propuesta de Alexander Osterwalder facilita la consolidación del análisis técnico que permite asegurar los recursos, tanto tangibles como intangibles.

Se realiza estudio técnico que permite conocer la viabilidad estructural de la organización y los recursos necesarios para garantizar un buen servicio.

Se recomienda proponer un impacto mayor en redes sociales que facilite la penetración en el mercado con campañas de bajo costo mediante pagos periódicos y con estadísticas generadas por tráfico y objetivos cumplidos.

El estudio financiero/económico permitió realizar estimación de productos y servicios ofertados para la generación de flujo de caja, el sostenimiento y el crecimiento de la organización en mínimo 5 años de ejecución.

El estudio permitió determinar viabilidad en la creación de una cooperativa de microcrédito bajo unos parámetros establecidos y bajo un segmento de mercado claro, por lo que se recomienda en caso de ejecución del mismo volver a realizar estudios de mercado y del entorno con el fin de realizar seguimiento al comportamiento del sector.

13 BIBLIOGRAFIA

- ¿Qué es una cooperativa y cómo se conforma? (n.d.). Retrieved April 26, 2019, from <https://www.orgsolidarias.gov.co/qué-es-una-cooperativa-y-cómo-se-conforma>
- Ahorro - Definición, qué es y concepto | Economipedia. (n.d.). Retrieved April 26, 2019, from <https://economipedia.com/definiciones/ahorro.html>
- AMAIQUEMA ONOFRE, E. G., ARREAGA ZIADET, B. E., & ARREAGA ZIADET, Y. C. (2013). *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PARA LA REMODELACIÓN DE VIVIENDAS EN BENEFICIO DE LAS PERSONAS DE ESCASOS RECURSOS ECONÓMICOS*. Retrieved from <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17573/1/E.AMAIQUEMA.pdf>
- Arreaga Briones, N. R., & Chang Chango, K. L. (2014). *Estudio de factibilidad para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito para el fomento de la actividad productiva y el financiamiento de emprendimientos en los grupos vulnerables de la parroquia San Carlos Cantón Quevedo Provincia de Los Ríos*. Retrieved from <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2774>
- Astudillo Cedillo, K. A., & Palomeque Vera, D. A. (2013). *Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Cuenca*. Retrieved from <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/4981>
- Cooperativa - ¿Qué es una cooperativa? | Glosario contable de Debitoor. (n.d.). Retrieved April 26, 2019, from <https://debitoor.es/glosario/definicion-cooperativa>
- Crédito | Economipedia. (n.d.). Retrieved April 26, 2019, from <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Fernandez-Fernandez, C. (2017). *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN AREQUIPA, ORIENTADA AL CRÉDITO VEHICULAR*. Retrieved from https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3263/MDE_1710.pdf?sequence=4
- López Jácome, V. P. (2008). *Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, provincia Santo Domingo de los Tsáchilas*. Retrieved from <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/799>
- Osterwalder, A., Pigneur, Y., & Clark, T. (2011). *Generación de modelos de negocio : un manual para visionarios, revolucionarios y retadores*. Retrieved from <https://www.casadellibro.com/ebook-generacion-de-modelos-de-negocio-ebook/9788423428410/1902803>
- Que es el Estudio de Mercado - Emprendedores. (2008). Retrieved April 26, 2019, from <http://www.blog-emprendedor.info/que-es-el-estudio-de-mercado/>

- Sandoval Romero, F. J., & Sntaxi Oña, A. E. (2015). *Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, dirigida a los comerciantes minoristas en la ciudad de Sangolquí*. Retrieved from <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9879>
- Tipo de interés - Definición, qué es y concepto | Economipedia. (n.d.). Retrieved April 26, 2019, from <https://economipedia.com/definiciones/tipo-de-interes.html>
- Torres Jara, L. J., & Javier, L. (2012). *Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Provincia de Sucumbios Cantón Lago Agrio-Nueva Loja*. Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1134>
- Varela V., R. (2008). *Innovación empresarial : arte y ciencia en la creación de empresas*. Retrieved from [https://biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:\\$002f\\$002fSD_ILS\\$002f0\\$002fSD_ILS:318147/ada?qu=CIENCIA&ic=true&ps=300](https://biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:$002f$002fSD_ILS$002f0$002fSD_ILS:318147/ada?qu=CIENCIA&ic=true&ps=300)