

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

**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**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EMPRESARIAL**

VERÓNICA PAMELA LÓPEZ JÁCOME

canely9@hotmail.com

DIRECTOR: ING. VINICIO REINOSO, MBA.

fausto.reinoso@epn.edu.ec

2008

DECLARACIÓN

Yo, Verónica Pamela López Jácome, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Escuela Politécnica Nacional, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

VERÓNICA PAMELA LÓPEZ JÁCOME

C.I. 1720045267

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por la señorita Verónica Pamela López Jácome, bajo mi supervisión.

Ing. Vinicio Reinoso, MBA.

DIRECTOR DEL PROYECTO

AGRADECIMIENTOS

Agradecer de manera especial al Señor porque gracias a él es que la vida sigue dando nuevas y mejores oportunidades...

Al Ing. Vinicio Reinoso, MBA.; director de este proyecto por su guía y apoyo quien durante el periodo del desarrollo del mismo me ha brindado todo un cúmulo de conocimientos y experiencias...

Al Ing. Edison Cárdenas por su apoyo y ayuda para la realización de este proyecto, un paso fundamental en mi vida profesional...

A la Econ. Nelly Patricia Zambrano S., por su ayuda y paciencia prestada para el desarrollo del presente proyecto...

A mis padres Germania y Rodrigo, mi hermano Stalin Wladimir y a Darwin Fernando por comprender que el tiempo de sacrificio y esfuerzo valió la pena...

A mi familia entera ya que han sabido comprender, ayudar y valorar mi esfuerzo, sin olvidar jamás que un ser humano necesita del apoyo, respaldo, cariño, confianza y empuje de las personas que nos rodean...

Verónica Pamela

DEDICATORIA

A mis padres Germania y Rodrigo,
a mi hermano Stalin Wladimir,
y a esa frase diaria que encierra a varias personas, que un
momento resultó ser el empuje de mi carrera “Chiva ya
cánsate”...

Porque pensar en ellos es la luz que ilumina día a día mis
pasos y en la noche más oscura encienden el farol que sirve
de guía en mi camino.

Verónica Pamela

CONTENIDO

DECLARACIÓN.....	2
CERTIFICACIÓN.....	3
AGRADECIMIENTOS.....	4
DEDICATORIA.....	5
CONTENIDO	6
ÍNDICE DE FÓRMULAS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ÍNDICE DE TABLAS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ÍNDICE DE ANEXOS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
RESUMEN.....	21
PRESENTACIÓN	23
CAPÍTULO I.....	24
GENERALIDADES	24
1.1. ANTECEDENTES.....	24
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	27
1.3. FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN	30
1.3.1. FORMULACIÓN.....	30
1.3.2. SISTEMATIZACIÓN.....	30
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	31
1.5. OBJETIVOS.....	33
1.5.1. OBJETIVO GENERAL	33
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	33
1.6. HIPÓTESIS.....	33
1.7. MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA.....	34
1.7.1. INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	34
1.7.1.1. Necesidad de Información	34
1.7.1.2. Objetivos de la Investigación y Necesidades de Información	35
1.7.1.3. Diseño de la Investigación y Fuentes de Datos.....	35
1.7.1.4. Procedimiento de Recolección de Datos	36
1.7.1.5. Diseño de la Muestra.....	36
1.7.1.6. Recopilación de Datos.....	36
1.7.1.7. Procesamiento de Datos	36
1.7.1.8. Análisis de Datos	37

1.7.1.9. Presentación de los Resultados	37
1.7.2. ANÁLISIS DEL ENTORNO	37
1.7.2.1. Análisis del Macro Entorno	37
1.7.2.1.1. Del Mercado (Análisis PESTAD).....	38
1.7.2.2. Análisis del Micro Entorno	39
1.7.2.3. Análisis de Involucrados	39
1.7.3. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	40
1.7.3.1. Estudio de Mercado.....	44
1.7.3.1.1. Determinación y Proyección de la Demanda	44
1.7.3.1.2. Determinación y Proyección de la Oferta	45
1.7.3.1.3. Determinación de la Demanda potencial insatisfecha.....	47
1.7.3.1.4. Mercado de la Competencia	48
1.7.3.1.5. Estrategias de Comercialización	49
1.7.3.1.5.1. Producto.....	49
1.7.3.1.5.2. Precio	50
1.7.3.1.5.3. Plaza	50
1.7.3.1.5.4. Promoción.....	50
1.7.3.2. Estudio Técnico	51
1.7.3.2.1. Localización	51
1.7.3.2.1.1. Macrolocalización.....	52
1.7.3.2.1.2. Microlocalización.....	52
1.7.3.2.2. Determinación del Tamaño de las Instalaciones.....	53
1.7.3.2.3. Ingeniería del Proyecto	53
1.7.3.2.4. Distribución Física	54
1.7.3.3. Estudio Organizacional y Legal	55
1.7.3.3.1. Estructura Legal	55
1.7.3.3.2. Diseño organizacional y gerenciamiento.....	55
1.7.3.4. Estudio y Evaluación Financiera.....	56
1.7.3.4.1. Plan de inversión y Financiamiento.....	56
1.7.3.4.2. Presupuesto de Ventas	57
1.7.3.4.3. Presupuesto de Costos	57
1.7.3.4.4. Estados Financieros Proyectados.....	58
1.7.3.4.4.1. Balance General	59

1.7.3.4.4.2. Estado de Pérdidas y Ganancias	59
1.7.3.4.4.3. Flujo de Caja	60
1.7.3.4.5. Evaluación Financiera	60
1.7.3.4.5.2. Valor Actual Neto (VAN).....	61
1.7.3.4.5.2. Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR)	62
1.7.3.4.5.3. Tasa Interna de Retorno (TIR)	63
1.7.3.4.5.4. Periodo de Recuperación de Inversión (PRI)	64
1.7.3.4.5.5. Relación Beneficio – Costo	65
1.7.3.4.5.6. Punto de Equilibrio (PE)	65
1.7.3.4.5.7. Análisis de Sensibilidad.....	66
CAPÍTULO II.....	67
ANÁLISIS DEL ENTORNO AL PROYECTO	67
2.1. ANÁLISIS DE MACRO ENTORNO	67
2.1.1. ANÁLISIS DEL SISTEMA FINANCIERO DEL ECUADOR.....	67
2.1.2. ANÁLISIS DEL SUBSECTOR DE COOPERATIVAS.....	68
2.1.2.1. Ventajas y desventajas del Sistema Cooperativo.....	70
2.1.2.1.1. Ventajas	70
2.1.2.1.2. Desventajas	71
2.1.3. ANÁLISIS PESTAD.....	72
2.1.3.1. Aspectos Políticos	72
2.1.3.2. Aspectos Económicos	73
2.1.3.3. Aspectos Socio-Culturales.....	76
2.1.3.4. Aspectos Tecnológicos.....	77
2.1.3.5. Aspectos Ambientales	78
2.1.3.6. Aspectos Demográficos.....	79
2.1.4. LISTADO DE AMENAZAS Y DE OPORTUNIDADES.....	80
2.2. ANÁLISIS DEL MICRO ENTORNO.....	81
2.2.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO PRÓXIMO	81
2.2.1.1. Competencia en el Mercado local.....	82
2.2.1.2. Clientes (socios) y Público en General	82
2.2.2. LISTADO DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES	83
2.3. SELECCIÓN DE FACTORES MÁS IMPORTANTES POR MATRIZ DE PRIORIZACIONES	84

2.3.1. MATRIZ DE PRIORIZACIONES: FORTALEZAS.....	84
2.3.2. MATRIZ DE PRIORIZACIONES: OPORTUNIDADES	86
2.3.3. MATRIZ DE PRIORIZACIONES: DEBILIDADES.....	87
2.3.4. MATRIZ DE PRIORIZACIONES: AMENAZAS.....	88
2.4. MATRIZ FODA.....	89
2.5. MATRIZ FODA ESTRATÉGICA.....	90
2.6. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	94
2.6.1. MATRIZ DE INVOLUCRADOS	94
2.6.2. CONCLUSIÓN DE ANÁLISIS	99
CAPÍTULO III.....	101
ESTUDIO DE MERCADO.....	101
3.1. INVESTIGACIÓN DE MERCADO	101
3.1.1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	102
3.1.1.1. Objetivos de la Investigación Cualitativa o Exploratoria	102
3.1.1.2. Objetivos de la Investigación Cuantitativa o Descriptiva.....	102
3.1.2. FUENTES DE INVESTIGACIÓN SECUNDARIA	103
3.1.2.1. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC.....	103
3.1.2.2. Superintendencia de Bancos y Seguros.....	103
3.1.2.3. Dirección Nacional de Cooperativas (Consejo Cooperativo Nacional) DINACOOP	104
3.1.2.4. Análisis de Fuentes Secundarias.....	104
3.1.3. FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA.....	107
3.1.3.1. Entrevistas	107
3.1.3.2. Observación.....	107
3.1.4. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA	107
3.1.4.1. Entrevistas	108
3.1.4.2. Realización de la investigación exploratoria	108
3.1.4.2.1. Lugar de aplicación	108
3.1.4.2.2. Duración de la Investigación	109
3.1.4.2.3. Resultados de la investigación exploratoria	109
3.1.4.3. Observaciones.....	111
3.1.4.3.1. Procedimiento y Conclusiones de la Observación	111
3.1.5. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA CONCLUYENTE	113

3.1.5.1. Estimación de la Población y Tamaño de la Muestra	113
3.1.5.1.1. Estimación de la Población	113
3.1.5.1.2. Tamaño de la Muestra	115
3.1.5.2. Diseño de contenidos de la investigación.....	118
3.1.5.3. Diseño del Formato de la Encuesta.....	119
3.1.5.4. Diseño del Diccionario de Códigos	119
3.1.5.5. Diseño de la base de datos	119
3.1.5.6. Diseño del Análisis y Presentación de Resultados	120
3.2. TRABAJO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	120
3.3. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	121
3.4. HALLAZGOS MÁS IMPORTANTES	141
3.5. DETERMINACIÓN Y PROYECCIÓN DEL MERCADO POTENCIAL	143
3.5.1. CÁLCULO Y PROYECCIÓN DE LA DEMANDA EFECTIVA	144
3.6. DETERMINACIÓN Y PROYECCIÓN DE LA OFERTA.....	146
3.7. DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA POTENCIAL NO CUBIERTA	149
3.7.1. ESTIMACIÓN DE LA DEMANDA CAUTIVA A LA NUEVA COOPERATIVA	150
3.8. ANÁLISIS DE PRECIOS	151
3.8.1. PROYECCIÓN DE PRECIOS	153
3.9. MERCADO META Y POSICIONAMIENTO	155
3.9.1. MERCADO META	155
3.9.2. POSICIONAMIENTO	156
3.10. PLAN DE COMERCIALIZACIÓN	157
3.10.1. PRODUCTO.....	157
3.10.2. PRECIO	158
3.10.4. PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS	159
3.10.4.1. Publicidad	159
3.10.4.2. Promoción y Relaciones Públicas.....	159
3.11. MARKETING MIX.....	160
3.11.1. PRODUCTO.....	160
3.11.2. PRECIO	164
3.11.3. PLAZA.....	167
3.11.4. PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN.....	167

CAPÍTULO IV	169
ESTUDIO TÉCNICO	169
4.1. LOCALIZACIÓN ÓPTIMA DE LAS OFICINAS.....	169
4.1.1. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	169
4.1.2. SELECCIÓN DE ALTERNATIVA	171
4.1.3. MICROLOCALIZACIÓN	172
4.1.3.1. Factores localizacionales.....	173
4.1.3.2. Factores Sociales	174
4.1.3.3. Estructura Impositiva y Legal.....	175
4.1.3.4. Disponibilidad de Servicios Básicos	175
4.1.3.5. Características de la Infraestructura	175
4.2. DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD INSTALADA ÓPTIMA DEL LOCAL	
.....	176
4.3. INGENIERÍA DEL PROYECTO.....	177
4.3.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A OFRECER.....	177
4.3.2. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	178
4.3.2.1. Proceso principal	180
4.3.2.2. Descripción del proceso principal	181
4.3.2.3. Procesos de soporte.....	182
4.3.2.4. Descripción de los procesos de soporte	182
4.3.3. OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE LA CAPACIDAD DE LAS	
OFICINAS	184
4.3.3.1. Insumos y Recursos	184
4.3.3.2. Proveedores de los insumos y materia prima	184
4.3.3.3. Mano de obra directa necesaria	184
4.3.4. EQUIPOS Y MOBILIARIOS	185
4.3.5. TECNOLOGÍA.....	187
4.3.6. DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS.....	187
4.3.6.1. Diagrama de distribución	189
4.3.6.2. Diagrama gráfica	190
4.3.7. MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES.....	190
CAPÍTULO V	192
ESTUDIO ORGANIZACIONAL Y LEGAL	192

5. 1. ESTRUCTURA LEGAL	192
5.1.1. CONSTITUCIÓN DE LA COOPERATIVA.....	193
5.1.2. PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTITUCIÓN.....	194
5.2. DISEÑO ORGANIZACIONAL Y GERENCIAMIENTO	198
5.2.1. TIPO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	198
5.2.2. ORGANIGRAMA DE LA COOPERATIVA.....	199
5.2.3. DETALLE DEL RECURSO HUMANO PARA LA INSTITUCIÓN.....	201
CAPÍTULO VI	207
ESTUDIO Y EVALUACIÓN FINANCIERA.....	207
6.1. DETERMINACIÓN DE LA INVERSIÓN INICIAL	207
6.1.1. INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS.....	207
6.1.2. INVERSIÓN EN ACTIVO DIFERIDO	208
6.1.3. CALCULO DE CAPITAL DE TRABAJO	208
6.2. FINANCIAMIENTO	210
6.2.1. ANÁLISIS DE COSTOS Y GASTOS.....	211
6.2.1.1. Costos Directos	211
6.2.1.1.1. Costo por Servicio Administrativo	211
6.2.1.2. Gastos de Administración.....	212
6.2.1.2.1. Gasto Sueldos Administrativos	212
6.2.1.2.2. Gasto Arriendo.....	213
6.2.1.2.3. Gasto Servicios Básicos.....	214
6.2.1.2.4. Gasto Suministros y Útiles de oficina.....	214
6.2.1.2.5. Seguros.....	215
6.2.1.2.6. Mantenimiento.....	216
6.2.1.2.7. Depreciación de Activos Fijos	216
6.2.1.2.8. Amortización de Activos diferidos	217
6.2.1.3. Gastos de Ventas	218
6.2.1.3.1. Publicidad e Internet	218
6.2.1.3.2. Movilización y Mensajería	219
6.3. PRESUPUESTOS DE OPERACIÓN.....	220
6.3.1. PRESUPUESTOS DE EGRESOS	220
6.3.1.1. Proyección de Egresos.....	220
6.3.2. PRESUPUESTOS DE INGRESOS.....	222

6.3.2.1. Ingresos por Venta de Servicios.....	223
6.3.2.1.1. Ahorros a la Vista.....	223
6.3.2.1.2. Ahorros a Plazo.....	224
6.3.2.1.3. Créditos.....	226
6.4. ESTADOS FINANCIEROS.....	227
6.4.1. <i>BALANCE GENERAL</i>	227
6.4.2. <i>ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADOS</i>	229
6.4.3. <i>FLUJO DE FONDOS PROYECTADOS</i>	232
6.5. EVALUACIÓN FINANCIERA.....	233
6.5.1. <i>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</i>	233
6.5.2. <i>VALOR ACTUAL NETO (VAN)</i>	233
6.5.3. <i>TASA MÍNIMA ACEPTABLE DE RENDIMIENTO (TMAR)</i>	234
6.5.4. <i>TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)</i>	236
6.5.5. <i>PERIODO DE RECUPERACIÓN DE INVERSIÓN (PRI)</i>	237
6.5.6. <i>RELACIÓN BENEFICIO – COSTO</i>	237
6.5.7. <i>PUNTO DE EQUILIBRIO (PE)</i>	239
6.5.8. <i>ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD</i>	244
CAPÍTULO VII	247
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	247
7.1. CONCLUSIONES	247
7.2. RECOMENDACIONES	250
BIBLIOGRAFÍA	252
ANEXOS	254

LISTA DE FÓRMULAS

	Pág.
Fórmula 1: Fórmula del Cálculo del Valor Actual Neto (VAN)	61
Fórmula 2: Fórmula de la Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR)	62
Fórmula 3: Fórmula del Cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR).....	63
Fórmula 4: Fórmula del Cálculo del Periodo de Recuperación de Inversión (PRI)64	64
Fórmula 5: Fórmula del Cálculo del Punto de Equilibrio (PE)	66
Fórmula 6: Fórmula para el Cálculo de la Proyección.....	115
Fórmula 7: Fórmula para el Cálculo del Tamaño de la Muestra.....	117
Fórmula 8: Fórmula para el Cálculo del Tamaño de la Muestra (despeje de n) .	117
Fórmula 9: Fórmula para el Cálculo de la Tasa Nominal	152
Fórmula 10: Fórmula de la Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR) ...	235
Fórmula 11: Fórmula del Cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR).....	236
Fórmula 12: Fórmula del Cálculo de la Relación Costo Beneficio (B/C)	238
Fórmula 13: Fórmula del Cálculo del Punto de Equilibrio (PE)	241

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1: Actividad principal del Negocio del Encuestado	122
Gráfico 2: Cooperativas de Ahorro y Crédito conocidas.....	124
Gráfico 3: Actuación como socio en alguna CAC.....	125
Gráfico 4: Actuación como socio en alguna CAC.....	126
Gráfico 5: Características de la CAC de más gusto de los clientes.....	127
Gráfico 6: Características de la CAC de disgusto del cliente	128
Gráfico 7: Interés por acceder a una nueva CAC.....	129
Gráfico 8: Tipo de Garantía exigida en la CAC actual.....	130
Gráfico 9: Grado de Importancia de aspectos del servicio de una CAC.....	132
Gráfico 10: Montos de Crédito.....	133
Gráfico 11: Plazos de Pago Convenientes	134
Gráfico 12: Forma de pago preferida por el cliente	136
Gráfico 13: Nivel de Agrado de distribución de la información	137
Gráfico 14: Uso de Crédito	138
Gráfico 15: Tiempo de pedido de un préstamo	139
Gráfico 16: Características de la nueva CAC	140
Gráfico 17: Logotipo 1 de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito	161
Gráfico 18: Logotipo 2 de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito	162
Gráfico 19: Croquis de la Ubicación seleccionada	174
Gráfico 20: Mapa de Procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	179
Gráfico 21: Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	200
Gráfico 22: Punto de Equilibrio.....	242
Gráfico 23: Punto de Equilibrio por Líneas.....	243
Gráfico 24: Punto de Equilibrio por Socio – Cliente.....	244

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Elementos y Subdivisiones de Instituciones Financieras	26
Tabla 2: Resultados Percepción de Instituciones y Cooperativas en la Localidad	29
Tabla 3: Resultados del uso de los servicios de las Instituciones Financieras y el porcentaje de agrado de las personas de la localidad por pertenecer a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito	29
Tabla 4: Grupos de Actividad Económica	74
Tabla 5: Continuación Grupos de Actividad Económica.....	75
Tabla 6: Índices Financieros.....	76
Tabla 7: Listado de Amenazas con su respectivo Nivel de Impacto.....	80
Tabla 8: Listado de Oportunidades con su respectivo Nivel de Impacto	81
Tabla 9: Listado de Fortalezas con su respectivo nivel de Impacto	83
Tabla 10: Listado de Debilidades con su respectivo nivel de Impacto	84
Tabla 11: Matriz de Priorizaciones: Fortalezas.....	85
Tabla 12: Listado de Fortalezas jerarquizadas.....	85
Tabla 13: Matriz de Priorizaciones: Oportunidades.....	86
Tabla 14: Lista de Oportunidades jerarquizadas	86
Tabla 15: Matriz de Priorizaciones: Debilidades.....	87
Tabla 16: Lista de Debilidades jerarquizadas.....	87
Tabla 17: Matriz de Priorizaciones: Amenazas	88
Tabla 18: Lista de Amenazas jerarquizadas	88
Tabla 19: Matriz FODA seleccionada.....	89
Tabla 20: Matriz Estratégica FODA.....	91
Tabla 21: Matriz de Involucrados	95
Tabla 22: Continuación Matriz de Involucrados.....	96
Tabla 23: Continuación Matriz de Involucrados.....	97
Tabla 24: Servicios a Ofrecer en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	101

Tabla 25: Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos y Mutualistas que operan en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.....	106
Tabla 26: Resultados Percepción de Instituciones y Cooperativas en la Localidad	109
Tabla 27: Resultados del uso de los servicios de las Instituciones Financieras y el porcentaje de agrado de las personas de la localidad por pertenecer a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito	110
Tabla 28: Tabla de Proyecciones de Población de Santo Domingo de los Colorados.....	115
Tabla 29: Tabla de Proyecciones de PEA y Grupo G de la Población de Santo Domingo de los Colorados	116
Tabla 30: Edad del propietario del negocio	121
Tabla 31: Años de actividad del negocio	122
Tabla 32: Tasa de Interés Anual exigida en la CAC actual	131
Tabla 33: Tasa de Interés Anual Máxima a pagar.....	135
Tabla 34: Proyección del Mercado Potencial	144
Tabla 35: Cálculo y Proyección de la Demanda Efectiva	145
Tabla 36: Tasa de Crecimiento Anual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	146
Tabla 37: Cálculo y Proyección del Número de Socios de la Competencia Directa	147
Tabla 38: Cálculo y Proyección del Número de Socios de la Competencia Directa por Nivel de Participación en el Mercado	148
Tabla 39: Cálculo y Proyección de la Oferta	149
Tabla 40: Calculo y Proyección de la Demanda Potencial no Cubierta (Demanda vs. Oferta).....	150
Tabla 41: Demanda Cautiva.....	151
Tabla 42: Precios en el Mercado Financiero	152
Tabla 43: Comparación de Precios en el Mercado Financiero.....	153
Tabla 44: Proyección de Precios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Año 2007, Año 0.....	154
Tabla 45: Proyección de Precios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Año 2008, Año estudio	154

Tabla 46: Proyección de Precios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Año 2009, Año 1 de funcionamiento.....	155
Tabla 47: Precios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Corto Plazo.....	165
Tabla 48: Precios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Mediano Plazo.....	166
Tabla 49: Matriz de Localización	172
Tabla 50: Análisis Comparativo de Direcciones	173
Tabla 51: Líneas de Créditos a corto plazo	177
Tabla 52: Líneas de Créditos a mediano plazo	178
Tabla 53: Procesos Principal 1 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	180
Tabla 54: Procesos Principal 2 y Subprocesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	180
Tabla 55: Equipo y Mobiliario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito	186
Tabla 56: Continuación Equipo y Mobiliario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito	187
Tabla 57: Distribución del Local	190
Tabla 58: Activos Fijos y Depreciaciones.....	207
Tabla 59: Archivos Diferidos.....	208
Tabla 60: Capital de Trabajo (Base mensual)	209
Tabla 61: Resumen de Inversiones.....	209
Tabla 62: Financiamiento	210
Tabla 63: Financiamiento: Fuentes y Usos	211
Tabla 64: Costos por Servicio Administrativo	211
Tabla 65: Gasto de Sueldos.....	212
Tabla 66: Gasto Arriendo	213
Tabla 67: Gastos por Servicios Básicos.....	214
Tabla 68: Gasto Suministros y Útiles de Oficina	214
Tabla 69: Estado de Tiempo y Valores del Gasto de Suministros y Útiles de Oficina	215
Tabla 70: Gasto Seguros	215
Tabla 71: Gastos por Mantenimiento	216
Tabla 72: Depreciaciones.....	217
Tabla 73: Amortizaciones.....	217
Tabla 74: Gastos de Publicidad e Internet	218

Tabla 75: Gatos por Movilización y Mensajería.....	219
Tabla 76: Proyección de Costo y Gastos Mensuales, Enero - Julio 2009	220
Tabla 77: Proyección de Costo y Gastos Mensuales, Agosto - Diciembre 2009	221
Tabla 78: Proyección de Costo y Gastos, 2009-2013	221
Tabla 79: Datos para los diferentes cálculos de las líneas de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito	222
Tabla 80: Ingresos por Depósitos a la Vista de manera mensual (primer año)..	223
Tabla 81: Ingresos por Depósitos a la Vista de manera mensual (primer año)..	223
Tabla 82: Presupuestos de Ingresos; Ahorros a la vista	224
Tabla 83: Ingresos por Depósitos a Plazo de manera mensual (primer año).....	224
Tabla 84: Presupuestos de Ingresos; Ahorros a plazo.....	225
Tabla 85: Presupuestos de Ingresos; Créditos (Enero-Junio).....	226
Tabla 86: Presupuestos de Ingresos; Créditos (Julio - Diciembre).....	226
Tabla 87: Balance General Inicial del Proyecto.....	228
Tabla 88: Estado de Pérdidas y Ganancias resumido, Enero – Junio 2009.....	229
Tabla 89: Estado de Pérdidas y Ganancias resumido, Julio – Diciembre 2009	230
Tabla 90: Estado de Pérdidas y Ganancias resumido, 2009 – 2010.....	230
Tabla 91: Flujo de Caja Proyectado	232
Tabla 92: Flujo de Fondos de los Inversionistas (Socios Fundadores)	233
Tabla 93: Valor Actual Neto, VAN	234
Tabla 94: Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento, TMAR.....	235
Tabla 95: Tasa Interna de Retorno, TIR.....	236
Tabla 96: Periodo de Recuperación de la Inversión, PRI.....	237
Tabla 97: Relación Beneficio Costo, B/C	238
Tabla 98: Costos Fijos y Costos Variables.....	240
Tabla 99: Porcentajes de Equivalencia y Montos Mínimos Promedio.....	240
Tabla 100: Calculo del Punto de Equilibrio.....	241
Tabla 101: Calculo del Punto de Equilibrio Económico	242
Tabla 102: Calculo del Punto de Equilibrio Económico, Socios – Clientes	243
Tabla 103: Análisis de Sensibilidad.....	246

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Formato de la Entrevista previa	255
Anexo 2: Formato de la Encuesta	257
Anexo 3: Diccionario de Códigos	261
Anexo 4: Plano de Localización	267
Anexo 5: Diagramas de Procesos	269
Anexo 6: Distribución del espacio Físico	276
Anexo 7: Activos Fijos y Depreciaciones.....	278
Anexo 8: Proyección de Costos y Gastos Mensuales (Primer año, 2009) y Anuales (2009 - 2010).....	282
Anexo 9: Ingresos por Créditos de manera mensual en el Primer año y en los Cinco años proyectados de estudio	286
Anexo 10: Estados de Pérdidas y Ganancias Mensuales (Primer año, 2009) y Anuales (2009 - 2010).....	299
Anexo 11: Análisis de Datos (TIR)	302
Anexo 12: Análisis de Datos (VAN vs. TIR y VAN vs. Demanda)	305

RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPMISS", será una Institución Financiera del Sistema Cooperativo dirigida al pequeño Sector Comercial de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, la que tomará en cuenta las características del buen servicio y la misión de Integración Social. El presente estudio de Factibilidad dirigido para la creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito consta de siete capítulos en los cuales se probó su factibilidad y rentabilidad.

En el Capítulo I de Generalidades se expuso de manera general los Antecedentes del estudio, se diseñaron los objetivos y las justificaciones prácticas del mismo. Complementando este aspecto se expuso el Marco Teórico Referencial que sirvió de guía para el desarrollo de los diferentes estudios. Al ser el presente proyecto un estudio de factibilidad sobre la creación de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito dirigida a un segmento específico como son los comerciantes formales e informales, es imprescindible conocer el objetivo principal que el proyecto persigue, el cual es el realizar un estudio de factibilidad que permita examinar la viabilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito situada en la Ciudad de Santo Domingo de los Colorados, capital de la nueva provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, teniendo como características el buen servicio y la misión de Integración Social; los servicios de esta Institución estarán dirigidos al Sector Comercial de la ciudad y contarán con las siguientes líneas de servicios: Ahorros a la vista, Captaciones a plazo fijo y Créditos.

En el Capítulo II del Análisis del Entorno del Proyecto se lo dividió en dos partes, la primera el Macroentorno en el cual se analizó el Sistema Financiero del Ecuador, el Subsector de las Cooperativas y se realizó un análisis PESTAD que engloba a varios aspectos; y la segunda, el Microentorno en el cual se estudió lo referente al entorno próximo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito; con estas dos partes se logró establecer la Matriz FODA, la Matriz Estratégica FODA y el Análisis de Involucrados en el presente proyecto.

En el Capítulo III del Estudio de Mercado, se desarrolló la temática sobre la aceptación en el mercado del servicio y de una demanda cautiva que se traducirá en clientes seguros con un crecimiento conservador al largo plazo. Para lograr este objetivo el Estudio de Mercado se dividió en dos partes, la investigación exploratoria y la investigación descriptiva. En lo que concierne a las diferentes estrategias que la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito utilizará en el corto tiempo, principalmente se tienen las siguientes propuestas: de Posicionamiento, de Penetración y de Consolidación en el Mercado, de Captación de Socios y de Servicio Personalizado al Cliente; mientras que a mediano y largo plazo se tendrán principalmente las siguientes: de Comunicación con los Clientes, de Precios ajustadas al Equilibrio del Mercado, y de Incremento de Cartera de Servicios en el Mercado las cuales ayudarán de una u otra

manera a que la nueva Institución entre, se posea y se mantenga en el mercado bajo los lineamientos y la custodia de la Dirección Nacional de Cooperativas (DINACOOB).

En el Capítulo IV del Estudio Técnico se demostró que no existe limitación operativa y tecnológica alguna para ofrecer al cliente un servicio de calidad con las características propuestas en los anteriores estudios, incluyendo definiciones de tamaño, localización óptima e ingeniería del proyecto. En el Capítulo V del Estudio Organizacional y Legal se expusieron los requisitos que se necesitan para su creación y de la estructura propuesta que esta debe tener para su buen funcionamiento adicionalmente se agregó un lineamiento básico del perfil de las personas que laborarán en la Institución.

En el Capítulo VI se detalló un Estudio y Evaluación Financiera el cual permitió demostrar que el presente proyecto es rentable mediante el cálculo detallado de los niveles de inversión en activos fijos y diferidos, capital de trabajo, fuentes de financiamiento, presentando estados financieros contables, flujos de efectivo y criterios de evaluación financiera los cuales arrojaron los siguientes resultados: una inversión total de \$ 61.853,66 dólares distribuidos de la siguiente manera: el 22,41% en activos fijos con \$ 13.862,10 dólares, el 50,93% en activos diferidos con \$ 31.500,00 dólares y el 26,66% en capital de trabajo con \$ 16.491,56 dólares. Aproximadamente el 70% de la inversión total estará financiado por 11 socios fundadores con una aportación de \$ 3.936,14 dólares cada uno dando un total de \$ 43.297,56 dólares y el restante (30%) será cubierto por el resto de los socios no fundadores de la Institución considerados como los clientes-socios provenientes del mercado cautivo, evidenciado por la Investigación de Mercado realizada, teniendo como resultado para el primer año 403 socios con la aportación mínima de \$ 46,03 dólares por cada uno dando un total de \$ 18.556,10 dólares que en consecuencia cubrirán con el 30% de la Inversión Total. De acuerdo a los diferentes cálculos realizados, el proyecto a cinco años arroja los siguientes resultados: a los cinco años se espera una Tasa Interna de Retorno (TIR) de 48,86%, un Valor Actual Neto (VAN) de \$ 48.875,93 dólares con una Tasa de Descuento en este caso igual a la Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR) de 21,49%, recuperando la inversión total en un plazo de dos años aproximadamente con una Relación Costo – Beneficio (B/C) de 1,63; ya que la relación B/C es mayor que uno y que juntamente a un VAN positivo y una TIR mayor a la TMAR, se concluye entonces que el proyecto es rentable y sustentable y se recomienda su implantación.

Finalmente en el Capítulo VII se presentaron las conclusiones a las que se llegó después de haber realizado los diferentes estudios y las recomendaciones que se llegaron a constituir mediante el desarrollo del proyecto.

PRESENTACIÓN

La cultura del Ahorro y la Inversión Bancaria dentro del sector de los comerciantes formales e informales de ciudad de Santo Domingo de los Colorados y en general del Ecuador ha venido a menos en la última década debido a la crisis bancaria y financiera de los años 1999 – 2000; junto a este aspecto se suma la inestabilidad política de los diferentes gobiernos que han asumido el mando del país. Como consecuencia de la debacle del sistema bancario, se incentivó el crecimiento de otros sectores financieros como las Cooperativas de Ahorro y Crédito y penosamente también de otras formas ilegales sobre la prestación de dinero (agiotismo) a altos intereses, con montos mínimos y lapsos de tiempo muy cortos para realizar los respectivos pagos por parte del cliente que aceptaría dichos servicios. Citado lo anterior como antecedentes y considerando que las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador desde hace cinco décadas se han constituido como un instrumento alternativo de desarrollo para los sectores populares, principalmente microempresarios, viendo una respuesta de dignidad autogestionaria en la búsqueda de la solución de sus propias necesidades y que de respuesta a la demanda de dinero del sector de la población económicamente activa pero de recursos limitados, se toma en cuenta el Sistema Financiero Cooperativista como una opción de desarrollo económico y social; en este sentido surge 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 presente 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.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1. ANTECEDENTES

Frente a la inestabilidad y crisis del sistema bancario nacional en la que el cliente ha demostrado su desconfianza e insatisfacción con lo que respecta a las Instituciones Bancarias a partir de la crisis que sufrió el Ecuador en los años 1999-2000, ha sido necesario buscar alternativas para demostrarle al cliente que existen opciones que permiten fomentar el ahorro y brindar créditos.

A nivel nacional las personas entendidas con las finanzas se han planteado la necesidad de un cambio de modelo, mismo que deberá rescatar valores y principios que ha perdido nuestra sociedad moderna en lo que se refiere al manejo propio del dinero. Una alternativa que merece la principal atención es el sector de la economía solidaria, especialmente el sistema cooperativo de Ahorro y Crédito, en donde se practican de mejor manera los principios de solidaridad, ayuda mutua, autogestión y control democrático. Poniendo como objetivo fundamental de su actividad, el desarrollo del hombre, que por supuesto debe modernizarse y ser manejada con conocimientos técnicos, para brindar los servicios de una manera eficiente, efectiva y económica¹.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador, desde hace cinco décadas constituyen un instrumento alternativo de desarrollo para los sectores populares, principalmente microempresarios, como una respuesta de dignidad autogestionaria en la búsqueda de la solución de sus propias necesidades colectivas. En la actualidad, teniendo en consideración las nuevas áreas geográficas delimitadas el año pasado y como parte de la geografía de nuestro país se puede acotar que uno de los caminos de unión entre la Región Sierra y la Región Costa es la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, que por parte del

¹ Fuente: Banco Central del Ecuador, EL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR Y EL SECTOR DE LAS MICROFINANZAS, Memoria Anual 2005

Presidente de la República se firmó el 7 de junio del 2007 un decreto en el que se otorgaba a Santo Domingo de los Colorados el título de provincia 24, llamada Santo Domingo de los Tsáchilas; y, tomando en cuenta que en la mencionada provincia se ha fortalecido como una ciudad turística y de tránsito se ha descubierto que la mayoría de los servicios de las Instituciones Financieras no pueden llegar a notables segmentos poblacionales compuesta por comerciantes formales e informales principalmente a la que habita en esta ciudad; este segmento mencionado no tiene fácil acceso a los servicios que prestan las instituciones financieras ya que si lo hacen; estas operaciones se las realiza con un alto interés y este es un limitante a que las personas acudan a la fuente ilegal llamada “Chulco”².

Una de las principales condiciones para que un mercado como el de la ciudad de Santo Domingo funcione de manera eficiente, es que no existan desigualdades de información entre los participantes del mismo. La transparencia de la información en un mercado permite a cada uno de los actores del mismo tomar decisiones informadas, lo cual es una condición necesaria para que los recursos sean asignados de manera eficiente. Esto implica que en muchas ocasiones, que los oferentes de servicios crediticios no conozcan las verdaderas características o necesidades de los demandantes, y por el lado de la demanda, la carencia de información no permite que se acceda a la línea de servicios de crédito requeridos a precios adecuados por dichos sectores que usualmente los Bancos y otras Cooperativas no satisfacen.

Esta situación incentiva poco a las diferentes solicitudes para el otorgamiento de crédito en general, pero particularmente, limita el acceso al crédito de segmentos que no poseen activos que sean aceptables como colaterales o puedan presentar garantías³ como hipotecas o prendas industriales por parte del sistema financiero formal, como es el sector al cual se encuentra dirigido este estudio compuesta por comerciantes formales e informales de la Ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

² Fuente: Investigación Propia, Santo Domingo de los Colorados, 8 de marzo del 2008

³ La entrega de garantías o colaterales constituye un método por el cual el sistema financiero formal reduce la incertidumbre o ausencia de información respecto de la capacidad de repago de un determinado cliente.

La decisión de hacer una cooperativa y no un banco o una entidad estatal se debe al concepto en si de lo que es una cooperativa:

“Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática sin fines de lucro”.

Además que se toma en cuenta los diferentes elementos que hacen el surgimiento de una Institución Financiera en tres subdivisiones principales: Capitalistas – Públicas – Cooperativista, como se la muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1: Elementos y Subdivisiones de Instituciones Financieras

Elementos	SUBDIVISIONES		
	Capitalistas	Públicas	Cooperativista
Titulares	Accionistas	Público	Socios
Objetivo	Maximizar los beneficios en relación al capital aportado	Incrementar el bienestar de la sociedad	Brindar servicios y/o productos a sus socios si discriminación alguna
Control y dirección	En función del capital invertidos	El Estado	En función de los Socios (un hombre un voto)
Poder de decisión	A cargo de los propietarios y en relación al capital integrado.	A cargo de funcionarios designados por el estado	Se basa en el principio de igualdad, Todos los socios poseen los mismos derechos a opinar y votar.
Capital	Fijo, por lo tanto generalmente no puede disminuir del monto constituido	Mixto, de acuerdo a políticas públicas	Variable, de acuerdo al ingreso e egreso de los socios, si un socio se retira se le reintegra el valor de las cuotas sociales integradas
Condiciones de ingreso	Restringida al capital	Restringida al estado	Libre sujeta a aprobación del resto de los socios
Ganancia o excedentes	Se invierte y se reparte entre sus accionistas en proporción al capital invertido	Si existen utilidades se las capitalizan	Se capitaliza o se distribuye entre los socios en proporción a las operaciones realizadas o servicios prestados por los socios. Principio de equidad
Equilibrio empresarial	Ingreso marginal es igual al costo marginal	Costo promedio es igual al costo promedio	Ingreso marginal es igual al costo marginal

*Fuente: Banco Central del Ecuador, BCE
Elaborado: Verónica López*

Después de analizar los diferentes elementos se puede afirmar que la misión de una Cooperativa de Ahorro y Crédito es tener una filosofía de beneficio e integración social de una comunidad o segmento de mercado, lo cual debe constatarse bajo una estricta vigilancia, que en el Ecuador se encuentra bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social y por la Superintendencia de Bancos.

Para afinar esta parte previa al estudio formal de la creación de una Cooperativa Ahorro y Crédito en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas se concluirá con decir que estas instituciones son aquellas que contribuyen al desarrollo de las microfinanzas, porque utilizan tecnologías crediticias apropiadas que no exigen los requisitos tradicionales de la banca (garantías reales, hipotecarias y prendarias) como respaldo a sus créditos, ya que el microfinanciamiento se realiza una investigación directa de la capacidad de pago del negocio que tiene la persona beneficiaria del crédito.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Observando las actividades desarrolladas en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, la que siendo una ciudad de tránsito, se ha evidenciado que la mayoría de los servicios de las Instituciones Financieras no pueden llegar a notables segmentos poblacionales, como la compuesta por comerciantes formales e informales que son numerosos en esta ciudad; este segmento mencionado no tiene fácil acceso a los servicios que prestan las instituciones financieras ya que si lo hacen; estas operaciones se las realiza con un alto interés y este es un limitante a que las personas acudan a la fuentes ilegales penalizados por agiotismo (“Chulco”).

Considerando el constante crecimiento de la población económicamente activa local que desea tomar en cuenta el Sistema Financiero Cooperativista como una

opción de desarrollo económico y social, y de los problemas suscitados por las limitaciones para acceder suficientemente a dicho servicio, surge la necesidad de buscar una solución a la insatisfacción del cliente en el sector antes mencionado; es así que en una reunión del Ingeniero Edison Cárdenas y el Ingeniero Fernando Beltrán del día 17 de Diciembre del 2007, promotores de la idea, surgió la posible solución a este problema que sería la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito que además de cumplir con las expectativas del cliente en cuanto a lo que se refiere a un servicio financiero, contaría con una gama de servicios dirigidos a las necesidades complementarias del sector.

La Cooperativa en creación además de tener los servicios financieros se sustentarán en una misión empresarial que abarque los temas de Integración Social del sector, y en la necesidad imperiosa de la disciplina del ahorro que se ve reflejada de mejor manera en el ahorro en cooperativas con misión de ayuda.

En una entrevista de los promotores de la idea realizada el 18 de enero del 2008 surgió la necesidad de realizar de un estudio que abarque las siguientes áreas: Investigación sobre el servicio que ofrecería la futura Cooperativa y el análisis de los servicios que presenta actualmente la competencia; un estudio Técnico para la puesta en Marcha; estudio de una base Organizativa y Legal acorde a la reglamentación de nuestro país, cuya finalidad será obtener resultados que ayudarán a una estructuración de una empresa sólida con un pronto posicionamiento y con ciertas ventajas competitivas en el mercado de la ciudad.

En conclusión, en los últimos años se ha palpado la necesidad de cumplir con las expectativas del segmento de mercado seleccionado en cuanto a lo que se refiere a obtener un servicio financiero el cual no ha sido satisfecho en gran parte por el sector financiero tradicional tanto bancario como cooperativo de la localidad, lo que llevó a realizar una sondeo previo mediante una entrevista piloto el día 08 de marzo del 2008, en la ciudad de Santo Domingo, la misma que arrojó los resultados presentados en la siguientes tablas:

Tabla 2: Resultados Percepción de Instituciones y Cooperativas en la Localidad

	BUENA	MALA	NO CONOCE
	%	%	%
Percepción de las Instituciones Financieras de la Localidad	70,0%	30,0%	0,0%
Percepción de los servicios de una Cooperativa de Ahorro y Crédito	58,0%	28,0%	14,0%

Fuente: Entrevistas Santo Domingo de los Colorados
Elaborado: Verónica López

Los resultados de la tabla anterior nos indican que existe un alto porcentaje de una buena percepción de los servicios que prestan las Instituciones Financieras en general y algo menos de las Cooperativas, además existe un mínimo porcentaje que desconoce los servicios que presta una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

En la Entrevista realizada el 08 de marzo del año en curso también se trató sobre uso de los servicios que prestan las Instituciones Financieras (bancos, cooperativas, fundaciones y mutualistas de la zona) y el porcentaje de agrado de las personas de la localidad por pertenecer a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito las cuales se reflejan en la siguiente tabla:

Tabla 3: Resultados del uso de los servicios de las Instituciones Financieras y el porcentaje de agrado de las personas de la localidad por pertenecer a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito

	SI	NO
	%	%
Uso de los Servicios de una Institución Financiera	58,0%	42,0%
Pertenecer a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito	64,0%	36,0%

Fuente: Entrevistas Santo Domingo de los Colorados
Elaborado: Verónica López

Los resultados que refleja la tabla anterior nos indican que existe un porcentaje no muy alejado del 50% que utilizan los servicios de las Instituciones Financieras de

la localidad, ya que existen los limitantes que se refieren principalmente a altos intereses, documentación excesiva para acceder a un crédito y además que se reitera el criterio de buscar una solución alterna a las legales.

Adicionalmente se pudo evidenciar el agrado del segmento poblacional compuesta por comerciantes formales e informales que habitan en esta ciudad, con un buen porcentaje de aceptación sobre el tema de pertenecer a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Las observaciones a una breve investigación exploratoria y los antecedentes anotados exigen adoptar alternativas mediante la aplicación de un estudio exhaustivo para diagnosticar los limitantes para la creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en mención.

La aplicación de un instrumento operativo que sea una herramienta adecuada para satisfacer estos nuevos retos y necesidades de la nueva institución, deberá contener normas concretas, objetivos y reglas cuantificables siempre encaminados dentro de un marco legal debidamente aceptado y concienciado con el fin de alcanzar la Excelencia y Rentabilidad en el servicio a brindar a nuestros cliente.

1.3. FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN

1.3.1. FORMULACIÓN

¿De qué manera se puede evidenciar la factibilidad comercial, técnica, organizacional, legal y financiera para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Santo Domingo de los Colorados, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, permitiendo de esta manera su inserción en el mercado financiero local?

1.3.2. SISTEMATIZACIÓN

- a) ¿Cuál es la situación actual del Sistema Financiero en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas?
- b) ¿De qué manera una investigación de mercado permite analizar la oferta y la demanda de este servicio en la zona de influencia y las estrategias comerciales?
- c) ¿Cómo realizar un Estudio Técnico para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito?
- d) ¿Cuál es la estructura organizacional y la normativa legal que se deberán aplicar para la constitución de una Cooperativa de Ahorro y Crédito?
- e) ¿Cómo evidenciar la viabilidad financiera del proyecto?

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La motivación a la inquietud que surge de investigar este campo de acción es por profundizar la aplicación de la teoría aprendida, a partir de los cuales se espera avanzar en el conocimiento planteados para de esta forma encontrar nuevas explicaciones que modifiquen o complementen el conocimiento ya adquirido en cada uno de los niveles y de las cátedras de estudio en la formación de Ingeniería Empresarial.

El presente Estudio de Factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Santo Domingo de los Colorados, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, tiene como objetivo el estudio de la situación inicial que se tiene en el mercado para su inserción en él, ofreciendo servicios con calidad, satisfaciendo de esta manera las expectativas y necesidades de los diversos clientes.

Todo este plan requiere entonces de un compromiso total por parte de los socios de la Cooperativa en creación pues a partir del mismo momento de tratar de buscar la solución al problema planteado se empieza a convertir en una institución cuya imagen corporativa y cuyos valores se expanden por igual a todos los puntos donde se focalizan para su inserción y crecimiento. Además de brindar un buen servicio, la Cooperativa se focalizará en garantizar el desarrollo de

sectores olvidados a través de la concesión de créditos para vivienda, desarrollo de microempresas, de esta manera se reforzará el autoestima de los socios, clientes y se promulgará la superación de los miembros del núcleo social a nivel empresarial.

Para la realización de un Estudio de Factibilidad se debe tomar como punto de partida una investigación de mercado en la que se podrá recopilar información para determinar si existe o no una demanda insatisfecha, conjuntamente con la investigación de mercado se deberá realizar un estudio organizacional y de la normativa legal con el propósito de cumplir los diversos requisitos legales, se requerirá también de un estudio técnico con información primaria que admita esbozar algunas variables importantes para el proyecto.

Por último por medio del uso de otras herramientas técnicas se desprenderán las determinaciones de las inversiones y el financiamiento necesario, así como también la estructura de costos gastos e ingresos para luego ser proyectada, lo que será el esquema decisivo final para la realización de un análisis crítico para la toma de decisiones.

El proponer un Estudio de Factibilidad como una herramienta para la puesta en marcha de un proyecto es una decisión apropiada debido a que todo proyecto debe tener un estudio de este tipo como base para su constitución, cuya finalidad será disminuir la probabilidad de fracaso, extrayendo información de datos reales de estudios como: Investigación de Mercado, Estudio Legal, Estudio Técnico y Estudio Financiero consiguiendo de esta manera información de fuentes confiables que ayuden a la toma de decisiones guiadas a la constitución de la Cooperativa y las prestaciones que esta de.

Además de proporcionar un Estudio de Factibilidad para la creación de una Cooperativa de ahorro y Crédito en la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, se manejan interés de nivel medio ya que por una parte servirá como base para el proyecto de titulación además que se visualizará como una fuente próxima de trabajo e inversión.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Santo Domingo de los Colorados, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, teniendo como características el buen servicio y la misión de Integración Social.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Determinar las características del entorno al proyecto en realización.
- b) Realizar una Investigación de Mercado que permita obtener la mayor información posible del mercado, del segmento de mercado, sus características y necesidades.
- c) Efectuar un Estudio de Mercado que permita determinar la demanda, oferta, precio y estrategias a ser utilizadas
- d) Efectuar un Estudio Técnico que permita ubicar el sitio (local), el tamaño de las instalaciones y diseñar las instalaciones, los equipos, los recursos y los materiales que se utilizaran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- e) Presentar el Estudio Organizacional y la Normativa Legal para la constitución de la Cooperativa.
- f) Realizar un Estudio Financiero que permita analizar la viabilidad del proyecto.

1.6. HIPÓTESIS

Con la culminación del Proyecto de Factibilidad para la creación de una COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS, PROVINCIA SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS se evidenciará su viabilidad en términos: técnico, comercial, financiero, organizacional y legal.

1.7. MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA

1.7.1. INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Los especialistas Kinneer T. & Taylor J, en su libro “Investigación de Mercado” (Pág. 5) definen a la Investigación de Mercados centrándose en cuatro términos que son 1) sistemático, 2) objetivo, 3) información y 4) toma de decisiones; de lo que se desprende la siguiente definición:

“La investigación de mercados es el enfoque sistemático y objetivo para el desarrollo y el suministro de información para el proceso de toma de decisiones por la gerencia de marketing”⁴.

El proyecto formal de la investigación de mercados puede considerarse como una serie de pasos llamados proceso de investigación, es esencial prever todos los pasos y reconocer su interdependencia. Existen nueve pasos que constituyen la Investigación de Mercados, y los pasos⁵ son:

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

1.7.1.1. Necesidad de Información

El primer paso en el proceso de investigación es establecer cuál es la necesidad de información de una investigación de mercados. Se debe establecer de manera

⁴ KINNEAR T. & TAYLOR J., *Investigación de Mercado*, 5^{ta} Edición, Mc. Graw Hill, 1998, página 5

⁵ KINNEAR T. & TAYLOR J., *Investigación de Mercado*, 5^{ta} Edición, Mc. Graw Hill, 1998, páginas 62

adecuada esta necesidad de información de investigación, y el investigador debe comprender a cabalidad por qué se requiere dicha información.

1.7.1.2. Objetivos de la Investigación y Necesidades de Información

Una vez que se ha establecido con claridad la necesidad de Información de investigación, este deberá especificar los objetivos de la investigación propuesta y elaborar una lista específica de las necesidades de información. Por lo general, los objetivos de la investigación se presentan por escrito antes de realizar el proyecto.

1.7.1.3. Diseño de la Investigación y Fuentes de Datos

Un diseño de investigación es el plan básico que guía las fases de recolección y análisis de datos del proyecto de investigación. Es la estructura que especifica el tipo de información a recolectar, las fuentes de datos y los procedimientos y análisis de la recolección de datos.

Las fuentes de datos pueden ser internas o externas a la organización. Las fuentes internas incluyen los estudios previos de investigación y los registros de la empresa. Las fuentes externas incluyen informes comerciales de investigación, revistas comerciales o informes industriales e informes gubernamentales.

Si los datos no están disponibles de fuentes internas o externas, el siguiente paso es recopilar nuevos datos por medio de entrevistas por correo, por teléfono y personales; observación; experimentación; o simulación. Los demás pasos en el proceso de investigación se relacionan con los datos recopilados a través de estas fuentes.

1.7.1.4. Procedimiento de Recolección de Datos

Al desarrollar el procedimiento de recolección de datos, el investigador deberá establecer un vínculo eficaz entre las necesidades de información y las preguntas que se formularán.

1.7.1.5. Diseño de la Muestra

El primer punto en el diseño de la muestra se relaciona con quién o qué debe incluirse en la muestra. Esto significa que se requiere una determinación del universo y de la estimación de la muestra que se va a extraer para efectos de estudio. El segundo punto es el diseño del instrumento que va a ser utilizado en la investigación; y, el tercer punto se refiere a los métodos utilizados para seleccionar la muestra. Estos métodos pueden clasificarse a partir de si implican un procedimiento probabilístico o no probabilístico, además de establecer el diseño del método de análisis para el tratamiento de datos.

1.7.1.6. Recopilación de Datos

El proceso de recopilación de datos es fundamental, puesto que por lo general abarca una amplia proporción del presupuesto de investigación y del error, total en los resultados de la investigación.

1.7.1.7. Procesamiento de Datos

Una vez registrados los datos, comienza el procesamiento de los mismos. Este incluye las funciones de edición y codificación. La edición comprende la revisión de los formatos de datos en cuanto a legibilidad, consistencia e integridad. La codificación implica el establecimiento de categorías para respuestas o grupos de respuestas, de manera que los números puedan utilizarse para representar las categorías. En este punto, los datos están listos para el análisis por computador.

1.7.1.8. Análisis de Datos

Es importante que el análisis de datos sea consistente con los requerimientos de información. Por lo general, se realiza utilizando paquetes de software apropiados para el análisis de datos.

1.7.1.9. Presentación de los Resultados

Usualmente los resultados de la investigación se comunican a través de un informe escrito y una presentación oral. Es imperativo que los hallazgos de la investigación se presenten en un formato simple, y dirigidos a las necesidades de información de la situación de decisión.

1.7.2. ANÁLISIS DEL ENTORNO

El Análisis del Entorno es el estudio del medio en el que se va a desarrollar el proyecto, tomando en cuenta tanto los factores del Macroentorno como los del Microentorno.

1.7.2.1. Análisis del Macro Entorno

El macroentorno está conformado por fuerzas las cuales son externas del mundo industrial. Los cuales afectan de manera directa a la organización y que están fuera de su control, pero si se pueden llegar a monitorear.

El éxito de una compañía sería poder preverlas y consecuentemente sacar cosas positivas de ellas.

El Análisis del Macroentorno ayuda a comprender la influencia de los factores externos al sector industrial o al negocio a emprender, para realizar un análisis correcto se toma en cuenta dos puntos principales que son:

- Del Mercado (Diagnosticado por un Análisis PESTAD), y,
- Del Sector Industrial (Diagnosticado con el Análisis de las 5 Fuerzas de Porter)

1.7.2.1.1. Del Mercado (Análisis PESTAD)

El análisis P.E.S.T.A.D. es un marco que los consultores de la estrategia utilizan para explorar el macro-entorno externo en el cual opera una firma. P.E.S.T.A.D. son las siglas para los siguientes factores:

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

Los factores P.E.S.T.A.D. desempeñan un importante papel en las oportunidades de creación de valor de una estrategia. Sin embargo están generalmente fuera del control de la corporación y deben ser considerados normalmente como amenazas u oportunidades.

El PESTAD funciona como un marco para analizar una situación, y como el análisis FODA, es de utilidad para revisar la estrategia, posición, dirección de la empresa, propuesta de marketing o idea. Los factores analizados en PEST son esencialmente externos; es recomendable efectuar dicho análisis antes del análisis FODA, el cual está basado en factores internos (Fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas). El PESTAD mide el mercado, el FODA mide una unidad de negocio, propuesta o idea.

El análisis PESTAD es algunas veces extendido a 7 factores, incluyendo Ecológicos, Legislativos e Industria, convirtiéndose entonces en PESTELI. Muchos consideran esta extensión innecesaria, puesto que si se hace correctamente, el PESTAD cubre en forma natural los factores adicionales

(Legislativo entraría en Político, Industria en Economía y Ecológico disperso entre los cuatro)⁶.

1.7.2.2. Análisis del Micro Entorno

El microentorno está conformado por el conjunto de fuerzas presentes en el horizonte inmediato de la compañía, existen seis tipos; la propia compañía, proveedores, intermediarios, clientes, competidores y grupos de personas con intereses comunes.

El Análisis del Microentorno ayuda a comprender la influencia de los factores que se encuentran al alcance de las organizaciones ya que con estos factores se pueden crear relaciones las cuales construyen una responsabilidad y bienestar en la sociedad.

1.7.2.3. Análisis de Involucrados

Se consideran como involucrados a los grupos, personas e instituciones importantes relacionadas con el problema o los que se encuentran en su ámbito de influencia, bien sea como afectados, beneficiario, cooperante, oponente, afectados y/o perjudicados⁷.

El Análisis de Involucrados es uno de los elementos más dinámicos del Sistema de Marco Lógico. Los involucrados aparecen y desaparecen durante el ciclo del proyecto y cuando un proyecto está en la etapa de diseño, no será posible identificar a todos los involucrados eventuales. Por ejemplo, nuevos grupos podrían aparecer para oponerse a un proyecto una vez que el proyecto se ha anunciado o comenzado.

⁶ CHAPMAN A.; Análisis FODA y análisis PEST Internet.: <http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=544> Acceso: 20 Marzo 2008.

⁷ Curso Básico de Marco Lógico EPN – BID.

Por lo tanto, el Análisis de Involucrados debe mantenerse actualizado a lo largo del ciclo del proyecto.

En segundo lugar, dado que el proceso de diseño de un proyecto es iterativo, al revisar las diferentes alternativas o estrategias para el proyecto, es fundamental considerar de qué manera una determinada estrategia afecta a cada grupo de involucrados, hasta qué punto cada alternativa es congruente con sus intereses, así como analizar los posibles conflictos o asociaciones que se pueden generar con otros grupos de involucrados. En este sentido, el Análisis de Involucrados actualizado se convierte en un elemento fundamental para el Análisis de Alternativas.

Mientras estamos seleccionando una estrategia de proyecto, podemos revisar la lista de involucrados, determinar hasta qué punto la estrategia apoya o es contraria a los intereses de cada grupo y, por consiguiente, qué estamos suponiendo en ese sentido.

El análisis de involucrados es para prevenir problemas y para encarar los que resulten inevitables, no es solo para hacer una contemplación inútil de la realidad social. El análisis de involucrados es un instrumento para la acción, un instrumento que debe estar en las manos de los ejecutores antes de que se ponga en marcha el proyecto o se comience a aplicar la política⁸.

1.7.3. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

El estudio de factibilidad es el análisis de una empresa para:

- Investigar y analizar las múltiples variables que intervienen en la creación de algún negocio, que tiene como finalidad solucionar problemas.
- Determinar si el negocio que se propone será bueno o malo, y en cuáles condiciones se debe desarrollar para que sea exitoso.

⁸ BID – Banco Interamericano de Desarrollo, Curso interactivo de Marco Lógico, www.iadb.org/int/rtc/ecourses/esp/marcologico.htm

Factibilidad es el grado en que lograr algo es posible o las posibilidades que tiene de lograrse.

“Iniciar un proyecto de producción o fortalecerlo significa invertir recursos como tiempo, dinero, materia prima y equipos. Como los recursos siempre son limitados, es necesario tomar una decisión; las buenas decisiones sólo pueden ser tomadas sobre la base de evidencias y cálculos correctos, de manera que se tenga mucha seguridad de que el negocio se desempeñará correctamente y que producirá beneficios”⁹.

Antes de iniciar el estudio de factibilidad es importante tener en cuenta que cualquier proyecto, individual o grupal, es una empresa. Comprender e incluir esto en el concepto de proyecto es muy importante para el desarrollo de criterios y comportamientos, principalmente si se trata de propiciar beneficios a una comunidad.

“El estudio de factibilidad es el estudio definitivo que lleva a la ejecución de un proyecto. Esto incluye los conceptos de ahorro, generación de excedentes e inversiones, imprescindibles para desarrollar proyectos sostenibles.”¹⁰

El estudio de factibilidad tiene varios objetivos:

- Saber si podemos producir algo.
- Conocer si la gente lo comprará.
- Saber si lo podremos vender.
- Definir si tendremos beneficios o pérdidas.
- Decidir si lo hacemos o buscamos otro negocio.
- Aprovechar al máximo los recursos propios.
- Reconocer cuáles son los puntos débiles de la empresa y reforzarlos.
- Aprovechar las oportunidades de financiamiento, asesoría y mercado.

⁹ DAMARIS, Rafael; Guía para Elaborar Estudios de Factibilidad. Internet. www.cpas.org. Acceso 21 Marzo 2008.

¹⁰ MENESES, Edilberto; Preparación y Evaluación de Proyectos; Quality Print Center; Quito; 2001.

- Tomar en cuenta las amenazas del contexto o entorno y soslayarlas.
- Iniciar un negocio con el máximo de seguridad y el mínimo de riesgos posibles.

Un estudio de factibilidad tiene una estructura definida, se dará una breve explicación para luego dar una explicación más profunda de cada una de las partes, la estructura es la siguiente:

1. **Estudio de Mercado:**

El Estudio de Mercado es una herramienta de la administración (gestión) de mercadotecnia. El Estudio de Mercado es de gran importancia, porque aquí están comprendidos, la identificación del producto, la demanda, la oferta del servicio y si existe o no mercado en el lugar de Investigación¹¹.

Sus partes son:

- **Investigación de Mercado¹²:** La investigación de mercado es la recopilación, registro y análisis sistemático de datos relacionados
- La demanda, su análisis y proyección
- La oferta, su análisis y proyección
- Relación entre la oferta y demanda
- Plan de comercialización

2. **Estudio Técnico:**

El estudio técnico conforma la segunda etapa de los proyectos de inversión, en el que se contemplan los aspectos técnicos operativos necesarios en el uso eficiente de los recursos disponibles para la producción de un bien o servicio deseado. El Estudio Técnico es la parte del Estudio de Factibilidad que puede subdividirse a su vez en cuatro partes, que son:

- Localización
- Determinación del Tamaño de las Instalaciones

¹¹ KOTLER Philip, Fundamentos de Marketing

¹² KINNEAR T. & TAYLOR J., Investigación de Mercado, 5^{ta} Edición, Mc. Graw Hill, 1998

- Ingeniería del Proyecto
- Distribuciones Físicas¹³

3. **Estudio Organizacional y Legal**¹⁴:

El Estudio organizacional y legal es aquel que comprende las directrices que conlleva la empresa para su funcionamiento es un documento oficial en el que los responsables de una organización. El estudio Legal deberá sustentarse en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes aplicables.

Las partes del Estudio Organizacional y Legal son las siguientes:

- Estructura legal
- Diseño organizacional y gerenciamiento
- Direccionamiento Estratégico

4. **Estudio y Evaluación Financiero:**

El Estudio y la Evaluación Financiera se propone describir los métodos actuales de evaluación que toman en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, como son la tasa interna de rendimiento y el valor presente neto; se anotan sus limitaciones de aplicación y son comparados con métodos contables de evaluación que no toman en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, y en ambos se muestra su aplicación práctica.

Esta parte es muy importante, pues es la que al final permite decidir la implantación del proyecto. Normalmente no se encuentran problemas en relación con el mercado o la tecnología disponible que se empleará en la fabricación del producto; por tanto, la decisión de inversión casi siempre recae en la evaluación económica. Ahí radica su importancia. Por eso, los métodos y los conceptos aplicados deben ser claros y convincentes para el inversionista¹⁵.

¹³ SAPAG CHAIN Nassir, , Preparación y Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2000.

¹⁴ SAPAG CHAIN Nassir, , Preparación y Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2000.

¹⁵ BACA URBINA Gabriel, Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2001.

El estudio y evaluación financiera suele estar compuesto de:

1. Plan de inversiones.
2. Presupuesto de Ventas
3. Cuenta de resultados previstos.
4. Índices Financieros

1.7.3.1. Estudio de Mercado

Con este nombre se denomina la primera parte de la investigación formal del estudio, consta básicamente de la determinación y cuantificación de la demanda y oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización.

Aunque la cuantificación de la oferta y demanda pueda obtenerse fácilmente de fuentes de información secundarias en algunos productos, siempre es recomendable la investigación de las fuentes primarias, pues proporciona información directa, actualizada y mucho más confiable que cualquier otro tipo de fuente de datos. El objetivo general de esta investigación es verificar la posibilidad real de penetración del producto o servicio en un mercado determinado.

Por otro lado, el estudio de mercado también es útil para prever una política adecuada de precios, estudiar la mejor forma de comercializar el producto y contestar la primera pregunta importante del estudio: ¿existe un mercado viable para el producto que se pretende elaborar? Si la respuesta es positiva, el estudio continúa. Si la respuesta es negativa, se plantea la posibilidad de un nuevo estudio más preciso y confiable; si el estudio hecho ya tiene esas características, lo recomendable sería detener la investigación.

1.7.3.1.1. Determinación y Proyección de la Demanda

Se define como demanda a la cantidad de bienes o servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado¹⁶.

El análisis de la demanda constituye uno de los aspectos centrales del estudio de proyectos por la incidencia de ella en los resultados del negocio que se implementará con la aceptación del proyecto. De acuerdo con la teoría de la demanda del consumidor, la cantidad demandada de un producto o servicio depende del precio que se le asigne, del ingreso de los consumidores, del precio de los bienes sustitutos o complementarios y de las preferencias del consumidor.

La cantidad demandada de un bien aumenta al bajar el precio del producto, al aumentar el precio de los bienes sustitutos o reducirse el de los complementarios, al aumentar el ingreso del consumidor y al aumentar las preferencias del consumidor por ese producto o servicio.

En el estudio de la viabilidad de un proyecto es vital la definición adecuada de la naturaleza de la demanda del bien que se producirá, así como de las variables que la modifican y de la magnitud de la reacción ante cambios en ciertos parámetros que se consideren apropiados.

La teoría económica indica que la relación funcional entre precio y cantidad demandada es inversa, es decir, al subir el precio disminuye la cantidad demandada. Los estudios económicos han sido determinantes en señalar la evidencia de esta relación para la gran mayoría de bienes llamados "normales". Con otro tipo de bienes, la relación puede ser directa, como es el caso de los bienes de lujo¹⁷.

1.7.3.1.2. Determinación y Proyección de la Oferta

¹⁶ BACA URBINA Gabriel, Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2001.

¹⁷ SAPAG CHAIN Nassir, , Preparación y Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2000.

Se define como oferta a la cantidad de bienes o servicios que un cierto número de oferentes (productores) está dispuesto a poner a disposición del mercado a un precio determinado¹⁸.

El término oferta se puede definir como el número de unidades de un determinado bien o servicio que los vendedores están dispuestos a vender a determinados precios.

Obviamente, el comportamiento del oferente es distinto al de los compradores. Un alto precio les significa un incentivo para producir y vender más de ese bien. A mayor incremento en el precio, mayor será la cantidad ofrecida.

El término oferta se aplica tanto a la curva como a la tabla de oferta. Lo mismo ocurre en la demanda. La conjunción de ambas curvas determina el precio de equilibrio y la cantidad de equilibrio. De esta forma, el punto de conjunción o punto de equilibrio es aquel en que a un precio determinado se igualan las cantidades ofrecidas y demandadas (todos los que quieren comprar o vender lo pueden hacer a ese precio). Ante un aumento en el precio, la cantidad ofrecida aumenta y la cantidad demandada disminuye.

Al ocurrir lo anterior, la competencia entre los vendedores hará que el precio caiga hasta llegar a un nuevo equilibrio. Del mismo modo, ante una baja en el precio, la cantidad ofrecida disminuye y la cantidad demandada se incrementa por la presión de los compradores, lo que hace posible un aumento en el precio hasta llegar a un nuevo equilibrio.

La teoría de la oferta es similar a la teoría de la demanda. Se pretende mostrar los efectos que tendrán los precios exclusivamente sobre la cantidad ofrecida, por lo que el supuesto *ceteris paribus* se utiliza también en este caso. Al igual que en la demanda, existen algunos factores que pueden producir cambios en la oferta, a saber, el valor de los insumos, el desarrollo de la tecnología, las variaciones climáticas y el valor de los bienes relacionados o sustitutos.

¹⁸ BACA URBINA Gabriel, Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2001.

El conocimiento de la oferta y su comportamiento en relación con el bien o servicio que el proyecto desea producir constituyen elementos de análisis imperativos en el proceso de evaluación de proyectos de inversión. Entre la información básica para hacer un mejor estudio de la oferta destaca la cantidad de productores, localización, capacidad instalada y utilizada, calidad y precio de los productos, planes de expansión, grados de participación de mercado, servicios que se ofrecen junto con el producto, canales de distribución, etcétera.

El estudio del comportamiento esperado de la oferta establece el marco de la competencia futura que enfrentará el proyecto una vez funcionando. La oferta actual del producto que el proyecto evalúa elaborar puede enfrentar cambios una vez que el proyecto se haya insertado en el mercado. En este sentido, es válido analizar la situación histórica y actual de la oferta para determinar variables que puedan emplearse en pronosticar su comportamiento futuro, tanto en la situación proyectada sin proyecto como en la que podría esperarse en reacción a la aparición del proyecto¹⁹.

1.7.3.1.3. Determinación de la Demanda potencial insatisfecha

Se llama demanda potencial insatisfecha a la cantidad de bienes o servicios que es probable que el mercado consuma en los años futuros, sobre la cual se ha determinado que ningún productor actual podrá satisfacer si prevalecen las condiciones en las cuales se hizo el cálculo.

Cuando se tienen dos datos gráficos de oferta-demanda y sus respectivas proyecciones en el tiempo, ya sea con dos o tres variables, la demanda potencial se obtiene con una simple diferencia, año con año, del balance oferta-demanda, y con los datos proyectados se puede calcular la probable demanda potencial o insatisfecha en el futuro.

¹⁹ SAPAG CHAIN Nassir, , Preparación y Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2000.

Aunque no se tenga un cálculo numérico de la demanda insatisfecha futura y aunque se llegue a calcular, es necesario analizar una serie de factores que existen en todo el mercado y que pesan aún más que el cálculo de un número llamado demanda insatisfecha, y recalcar que los datos obtenidos de fuentes primarias son más importantes que los obtenidos de fuentes secundarias, dados los problemas de confiabilidad de estos últimos.

Cuando el objeto del estudio es la sustitución de maquinaria, la demanda potencial insatisfecha son los pedidos no surtidos o el servicio no prestado por el equipo debido a la capacidad insuficiente; a futuro, la demanda potencial insatisfecha se calcula considerando que el nivel actual del servicio se mantiene constante, es decir, no se sustituye el equipo y la demanda del servicio crece, de manera que al paso del tiempo, se dejan de surtir más pedido o en si la prestación del servicio es irregular²⁰.

1.7.3.1.4. Mercado de la Competencia

El mercado de la Competencia se define como el mercado en el que existe un gran número de compradores y vendedores de una mercancía, además de que se ofrecen productos similares, igualmente existe libertad absoluta para los compradores y vendedores y no hay control sobre los precios ni reglamento para fijarlos.

El mercado de la competencia estudia los mecanismos por los que se determinan la cantidad y el precio de equilibrio en un mercado. El análisis de la oferta y la demanda es el núcleo de este mercado. El mercado de la Competencia estudia las condiciones necesarias para que el mercado esté en equilibrio.

Debido a la interdependencia general existente, cualquier desplazamiento fortuito del punto de equilibrio en el mercado de un bien provocará desplazamientos en los mercados de otros bienes, éstos en los de otros y así sucesivamente. Estas

²⁰ BACA URBINA Gabriel, Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2001.

variaciones de precios pueden producir a su vez un efecto retroactivo sobre el mercado original. Finalmente, si no existe intromisión externa que lo dificulte, ese proceso conducirá al equilibrio en todos los mercados de bienes y factores²¹.

1.7.3.1.5. Estrategias de Comercialización

La Estrategia de Comercialización que se defina para el proyecto deberá basarse en cuatro decisiones fundamentales que influyen individual y globalmente en la composición del flujo de caja del proyecto. Tales decisiones se refieren al producto, el precio, la promoción y la distribución. Cada uno de estos elementos estará condicionado, en parte, por los tres restantes. Así, por ejemplo, el precio que se defina, la promoción elegida y los canales de distribución seleccionados dependerán directamente de las características del producto.

A diferencia del estudio técnico, el estudio de mercado debe abarcar no sólo las especificaciones técnicas de un producto, sino todos los atributos del mismo; al evaluar un proyecto, el comportamiento, esperado de las ventas pasa a constituirse en una de las variables más importantes en la composición del flujo de caja²².

1.7.3.1.5.1. Producto

Producto es cualquier objeto, servicio o idea que es percibido como capaz de satisfacer una necesidad y que representa la oferta de la empresa. Es el resultado de un esfuerzo creador y se ofrece al cliente con unas determinadas características. El producto se define también como el potencial de satisfactores generados antes, durante y después de la venta, y que son susceptibles de intercambio. Aquí se incluyen todos los componentes del producto, sean o no tangibles, como el envasado, el etiquetado y las políticas de servicio²³.

²¹ <http://www.monografias.com/trabajos15/tipos-mercado/tipos-mercado.shtml>

²² SAPAG CHAIN Nassir, , Preparación y Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2000.

²³ «Diccionario de Marketing», Edición 1999, de Cultural S. A., Pág. 277.

Para realizar el Diseño del Producto se debe focalizar principalmente en el diseño del producto o servicio central en los cuales se explica el beneficio principal que debe ofrecer el producto o servicio, acabado con el producto o servicio central se pasa a la elaboración del producto real el cual se focaliza en la marca y las funciones que este desempeña de manera principal, y finalmente se procede a realizar el producto aumentado en el cual se establecer las garantías y el tipo de servicio que se va a ofrecer²⁴.

1.7.3.1.5.2. Precio

Precio se define como el valor de intercambio de bienes o servicios. En marketing el precio es el único elemento del mix de marketing que produce ingresos, ya que el resto de los componentes producen costes²⁵.

Con lo que tiene que ver con las Estrategias de Precio, cabe señalar las siguientes que se adoptarán en el presente proyecto: Fijación de precios basados en la Competencia; Fijación de precios acorde a la demanda y oferta del mercado; y la Fijación de precios de acuerdo a las tasas vigentes²⁶.

1.7.3.1.5.3. Plaza

Plaza o Distribución es una de las subfunciones del marketing, que se encarga de la organización de todos los elementos incluidos en la vía que une el fabricante con el usuario final²⁷.

Con lo que respecta a las estrategias de Plaza se debe tomar en cuenta que se generará un Marketing directo ya que se realizará el contacto esencialmente con el cliente sin intermediarios.

1.7.3.1.5.4. Promoción

²⁴ KOTLER - ARMSTRONG, Marketing, 8va. Edición, Prentice Hall.

²⁵ «Diccionario de Marketing», Edición 1999, de Cultural S. A. Pág. 258

²⁶ KOTLER - ARMSTRONG, Marketing, 8va. Edición, Prentice Hall.

²⁷ «Diccionario de Marketing», Edición 1999, de Cultural S. A., Pág. 101

La Promoción se define como uno de los instrumentos fundamentales del marketing con el que la compañía pretende transmitir las cualidades de su producto a sus clientes, para que éstos se vean impulsados a adquirirlo.; por tanto, consiste en un mecanismo de transmisión de información²⁸.

1.7.3.2. Estudio Técnico

El estudio técnico conforma la segunda etapa de los proyectos de inversión, en el que se contemplan los aspectos técnicos operativos necesarios en el uso eficiente de los recursos disponibles para la producción de un bien o servicio deseado. El Estudio Técnico es la parte del Estudio de Factibilidad que puede subdividirse a su vez en cuatro partes, que son: determinación del tamaño óptimo de la planta, determinación de la localización óptima de la planta, ingeniería del proyecto y análisis administrativo.

La importancia de este estudio se deriva de la posibilidad de llevar a cabo una valorización económica de las variables técnicas del proyecto, que permitan una apreciación exacta o aproximada de los recursos necesarios para el proyecto; además de proporcionar información de utilidad al estudio económico-financiero.

Todo estudio técnico tiene como principal objetivo el demostrar la viabilidad técnica del proyecto que justifique la alternativa técnica que mejor se adapte a los criterios de optimización²⁹.

1.7.3.2.1. Localización

El estudio y análisis de la localización de los proyectos puede ser muy útil para determinar el éxito o fracaso de un negocio. Acerca de la determinación de la localización del proyecto, es necesario tomar en cuenta no sólo factores cuantitativos, como pueden ser los costos de transporte, de materia prima y el

²⁸ «Diccionario de Marketing», Edición 1999, de Cultural S. A., Pág. 277

²⁹ SAPAG CHAIN Nassir, , Preparación y Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2000.

producto terminado, sino también los factores cualitativos, tales como apoyos fiscales, el clima, la actitud de la comunidad, y otros.

Por lo tanto el objetivo más importante, independientemente de la ubicación misma, es el de elegir aquel que conduzca a la maximización de la rentabilidad del proyecto entre las alternativas que se consideren factibles³⁰.

De tal modo que para la determinación de la mejor ubicación del proyecto, el estudio de localización se ha subdividido en dos partes: Macrolocalización y Microlocalización.

1.7.3.2.1.1. Macrolocalización

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

1.7.3.2.1.2. Microlocalización

El análisis de microlocalización indica cuál es la mejor alternativa de instalación de un proyecto dentro de la macrozona elegida. En este apartado se analizan los factores de localización que influyen en la decisión de la mejor ubicación del proyecto.

Por otra parte, uno de los aspectos que podría causar un impacto favorable al proyecto, se refiere a que el lugar donde se sitúa el terreno se encuentra en una zona altamente estratégica, dado a que existe mucha transitabilidad alrededor del mismo.

³⁰ BACA URBINA Gabriel, Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2001.

Dentro de los principales factores de la microlocalización se considerará: los factores sociales, la estructura impositiva y legal, la disponibilidad de servicios básicos, las características de la infraestructura y principalmente la cercanía de segmento de mercado elegido.

1.7.3.2.2. Determinación del Tamaño de las Instalaciones

La determinación de un tamaño de las Instalaciones es fundamental en esta parte del estudio. Hay que aclarar que tal determinación es difícil, pues las técnicas existentes para su determinación son iterativas y no existe un método preciso y directo para hacer el cálculo. El tamaño también depende de los turnos trabajados, ya que para un cierto equipo instalado, la producción varía directamente de acuerdo con el número de turnos que se trabaje. Aquí es necesario plantear una serie de alternativas cuando no se conoce y domina a la perfección la tecnología que se empleará.

Este punto resulta importante para la posterior realización y evaluación del proyecto porque permitirá en primera instancia llevar a cabo una aproximación de costos involucrados en las inversiones necesarias para la realización y puesta en marcha del proyecto, que conlleven a un grado óptimo de aprovechamiento conforme a lo requerido por un tamaño y capacidad determinados³¹.

1.7.3.2.3. Ingeniería del Proyecto

En lo que concierne a la Ingeniería del proyecto se puede decir que, técnicamente, existen diversos procesos productivos opcionales, que son básicamente los muy automatizados y los manuales. La elección de alguno de ellos dependerá en gran parte de la disponibilidad de capital. En esta misma parte están englobados otros estudios, como el análisis y la selección de los equipos necesarios, dada la tecnología seleccionada; en seguida, la distribución física de tales equipos en la planta, así como la propuesta de la distribución general, en la

³¹ BACA URBINA Gabriel, Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2001.

que por fuerza se calculan todas y cada una de las áreas que formarán la empresa³².

1.7.3.2.4. Distribución Física

La Distribución Física de las Instalaciones es la que proporciona condiciones de trabajo aceptables y permite la operación más económica, a la vez que mantiene las condiciones óptimas de seguridad y bienestar para los trabajadores.

Los objetivos y principios básicos de una distribución física de las instalaciones son los siguientes:

- a) Integración total. Consiste en integrar en lo posible todos los factores que afectan la distribución, para obtener una visión de todo el conjunto y la importancia relativa de cada factor.
- b) Mínima distancia de recorrido. Al tener una visión general de todo el conjunto, se debe tratar de reducir en lo posible el manejo de materiales, trazando el mejor flujo.
- c) Utilización del espacio cúbico. Aunque el espacio es de tres dimensiones, pocas veces se piensa en el espacio vertical. Esta acción es muy útil cuando se tienen espacios reducidos y su utilización debe ser máxima.
- d) Seguridad y bienestar para el trabajador. Éste debe ser uno de los objetivos principales en toda distribución.
- e) Flexibilidad. Se debe obtener una distribución fácilmente reajutable a los cambios que exija el medio, para poder cambiar el tipo de proceso de la manera más económica, si fuera necesario³³.

³² BACA URBINA Gabriel, Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2001.

³³ BACA URBINA Gabriel, Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2001.

1.7.3.3. Estudio Organizacional y Legal

El estudio de organización y Legal es aquel que permite formar la estructura organizacional de la Empresa a formarse además de tomar en cuenta que se realiza un estudio legal que e completa al estudiar todos los requerimientos y requisitos legales vigentes para el funcionamiento de la organización.

1.7.3.3.1. Estructura Legal

La estructura legal se refiere a una serie de reglas y códigos de normatividad que en materia fiscal, sanitaria, civil y penal debe sujetarse todo proyecto de inversión y actividad empresarial, por encontrarse incorporado a un determinado marco jurídico.

Por esa razón este aspecto en especial, es de vital importancia para la realización de un proyecto de inversión ya que en ella se toma en cuenta el marco jurídico al que habrá que acatarse para el mejor aprovechamiento de los recursos de que se dispone, evitando en lo más posibles futuras complicaciones de ésta índole³⁴.

1.7.3.3.2. Diseño organizacional y gerenciamiento

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

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

³⁴ BACA URBINA Gabriel, Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2001.

- Tipo de estructura organizacional
- Organigrama de la Cooperativa
- Detalle del recurso humano para la empresa

1.7.3.4. Estudio y Evaluación Financiera

El Estudio y la Evaluación Financiera se propone describir los métodos actuales de evaluación que toman en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, como son la tasa interna de rendimiento y el valor presente neto; se anotan sus limitaciones de aplicación y son comparados con métodos contables de evaluación que no toman en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, y en ambos se muestra su aplicación práctica.

Esta parte es muy importante, pues es la que al final permite decidir la implantación del proyecto. Normalmente no se encuentran problemas en relación con el mercado o la tecnología disponible que se empleará en la fabricación del producto; por tanto, la decisión de inversión casi siempre recae en la evaluación económica. Ahí radica su importancia. Por eso, los métodos y los conceptos aplicados deben ser claros y convincentes para el inversionista³⁵.

1.7.3.4.1. Plan de inversión y Financiamiento

El plan de inversión lo constituyen todos los bienes y derechos necesarios para realizar la actividad, tanto si son de nueva adquisición como si ya se dispone de ellos y se aportan a la empresa.

El plan de financiamiento lo constituyen todos aquellos recursos que se han aportado a la empresa. Los más representativos son las aportaciones de socios a la empresa, ya sean en metálico o en especie, y los importes de los créditos, y las ayudas familiares y subvencionadas.

³⁵ BACA URBINA Gabriel, Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2001.

El activo y el pasivo deben tener el mismo valor, así tendremos suficiente financiamiento para hacer frente a toda la inversión. También se dice que en este caso el balance está «cuadrado». Esto garantiza que la empresa pueda tener una estabilidad inicial.

Es especialmente importante en el momento de la creación de una empresa disponer de fondo de maniobra. Este fondo recoge las necesidades de dinero en efectivo que son necesarias tener para hacer frente a la diferencia temporal entre el pago de los aprovisionamientos o las compras y el cobro de nuestros clientes. Adicionalmente debe cubrir los fondos necesarios para poder pasar los meses en que los gastos sean superiores a los ingresos, es decir, hasta que la empresa llegue al nivel del punto de equilibrio³⁶.

1.7.3.4.2. Presupuesto de Ventas

Son estimados que tienen como prioridad determinar el nivel de ventas real y proyectado de una empresa, para determinar límite de tiempo.

El Presupuesto de Ventas es el punto de apoyo del cual dependen todas las fases del plan de utilidades. Existen una multitud de factores que afectan a las ventas, como las políticas de precio, el grado de competencia, el ingreso disponible, la actitud de los compradores, la aparición de nuevos productos, las condiciones económicas, etc.

La responsabilidad de establecer el presupuesto de ventas queda a cargo del departamento de ventas. El pronóstico puede realizarse en diferentes niveles de la compañía³⁷.

1.7.3.4.3. Presupuesto de Costos

³⁶ BESLEY SCOTT, BRIGHAM E. F., Fundamentos de Administración Financiera, 12ª Edición, McGraw-Hill 2001.

³⁷ BESLEY SCOTT, BRIGHAM E. F., Fundamentos de Administración Financiera, 12ª Edición, McGraw-Hill 2001.

En toda actividad productiva al ofrecer fabricar un producto o prestar un servicio se generan costos, entendiéndose que los costos son desembolsos monetarios relacionados justamente con la fabricación del producto o la prestación del servicio ya sea en forma directa o indirectamente.

Dentro los elementos del costo tenemos:

- a) **Costo de la Mano de Obra Directa:** Relacionado con el personal que trabaja directamente con la fabricación del producto y la remuneración que percibe por dicha actividad, así tenemos a los operarios, obreros, ayudantes, etc.
- b) **Costo de Insumos:** Constituida por el valor monetario de la materia prima o insumos que se consume en el proceso de producción.
- c) **Costo Indirecto de Fabricación (CIF):** Son aquellos recursos que participan indirectamente en la fabricación del producto o del servicio, así tenemos: seguro, mantenimiento, artículos de limpieza, depreciación, etc.³⁸

A los costos de producción de un bien o del desarrollo de un servicio se debe añadir el neto de costos operacionales como son los administrativos, de comercialización y financieros.

1.7.3.4.4. Estados Financieros Proyectados

La decisión de soporte de los diferentes presupuestos se lo realiza al proyectar los estados financieros de la compañía a períodos futuros. Estos estados financieros pronosticados comúnmente se conocen como estados financieros pro forma. Los estados financieros pro forma muestran cómo será la firma si en verdad los pronósticos de ventas se llegan a cumplir y se llevan a cabo los planes de la gerencia.

³⁸ BESLEY SCOTT, BRIGHAM E. F., Fundamentos de Administración Financiera, 12ª Edición, McGraw-Hill 2001.

Mediante el análisis de los estados financieros proyectados de esta manera los gerentes pueden decidir si estarán disponibles los fondos necesarios para realizar transacciones³⁹.

1.7.3.4.4.1. Balance General

El balance general es el instrumento representativo que muestra la posición financiera de una empresa en un punto específico en el tiempo. Indica las inversiones realizadas por una compañía bajo la forma de activos y los medios a través de los cuales se financiaron los activos, ya sea que los fondos se hubieran obtenido mediante la solicitud de fondos en préstamo (pasivos) o mediante la venta de acciones de capital (capital contable).

En el caso del balance inicial, se detallan los bienes necesarios en el momento de crear la empresa (plan de inversión inicial) y de donde salen los recursos para adquirirlos (plan de financiamiento inicial).

El balance general comprende el análisis de las propiedades de una empresa y la proporción en que intervienen los acreedores y los accionistas o dueños de tal propiedad, expresados en términos monetarios. Por lo tanto, es un estado que muestra la situación financiera y la denominación más adecuada es *estado de la situación financiera*⁴⁰.

1.7.3.4.4.2. Estado de Pérdidas y Ganancias

Estado financiero es en el que se resumen, ordenados de forma sistemática, todos los resultados netos de la empresa, tanto típicos como atípicos, obtenidos durante un cierto período de tiempo, y mediante el cual se determina el resultado global de la gestión.

³⁹ GALLEGHER T., ANDREW J.: Administración Financiera, 2ª Edición, Prentice Hall, 2001.

⁴⁰ BESLEY SCOTT, BRIGHAM E. F., Fundamentos de Administración Financiera, 12ª Edición, McGraw-Hill 2001.

El estado de resultados, frecuentemente denominado estado de pérdidas y ganancias, presenta los resultados de las operaciones de negocios realizadas durante un periodo específico (un trimestre o un año). Este documento resume los ingresos generados y los gastos en los que haya incurrido la empresa durante el periodo contable en cuestión⁴¹.

1.7.3.4.4.3. Flujo de Caja

El flujo de caja es la herramienta que permite medir las inversiones, los costos y los ingresos de un proyecto, tiene como objetivo determinar cuanto efectivo neto (ingresos menos egresos) se genera por el proyecto, desde que se realiza el momento de la inversión y hasta el último período de operación del proyecto.

Se entiende además como Flujo de Caja a la suma de todos los cobros menos todos los pagos efectuados durante la vida útil del proyecto de inversión. Está considerado como el método más simple de todos, y de poca utilidad práctica⁴².

1.7.3.4.5. Evaluación Financiera

El dinero en general, tiene un valor para quien lo posee y desea entregarlo, este valor se denomina tasa de interés, que viene a ser el precio del dinero. Para quien posea dinero pero prefiere guardarlo, su precio puede definirse como un costo de oportunidad, es decir no usa el dinero en actividades que generan alguna ganancia, de modo que esa ganancia no obtenida es una pérdida para el poseedor de estos fondos, dichas ganancias también pueden reflejarse como la tasa de interés perdida.

Sea que prestemos un dinero, o sea que lo guardamos y no lo usemos como medio financiero, el dinero siempre tiene un costo, y este costo se incrementa con el tiempo, puesto que ya no sólo está la ganancia perdida o el costo asumido por

⁴¹ BESLEY SCOTT, BRIGHAM E. F., Fundamentos de Administración Financiera, 12ª Edición, McGraw-Hill 2001.

⁴² BESLEY SCOTT, BRIGHAM E. F., Fundamentos de Administración Financiera, 12ª Edición, McGraw-Hill 2001.

obtener el dinero, sino también la pérdida de capacidad de compra que tendría el dinero, ya que en el tiempo pueden subir los precios. Por ello es vital medir el valor del dinero, usando ya sea la tasa de interés, o también usando la tasa de inflación, que mide la capacidad adquisitiva del dinero en el tiempo.

1.7.3.4.5.2. Valor Actual Neto (VAN)

Por Valor Actual Neto de una inversión se entiende la suma de los valores actualizados de todos los flujos netos de caja esperados del proyecto, deducido el valor de la inversión inicial.

El método de selección de proyectos más consistente con la meta de la maximización de la riqueza del propietario, es el enfoque del valor presente neto. El valor actual neto (VAN) de un proyecto de presupuestación de capital es el cambio estimado en el valor de la firma que se presentaría si se acepta un proyecto. El cambio en el valor de una empresa puede ser positivo, negativo o cero, dependiendo del valor de VAN. Si un proyecto tiene un VAN de cero, esto significa que el valor general de la compañía no cambiará si adopta el nuevo proyecto. Un VAN positivo significa que se incrementará el valor de la firma si adopta el proyecto debido a que el retorno estimado del nuevo proyecto excede la tasa de retorno requerida. Por el contrario, un VAN negativo significa que disminuirá el valor de la firma si se adopta el nuevo proyecto, pues el retorno estimado del nuevo proyecto es menor que lo exigido por ésta.

Para calcular el valor actual neto de un proyecto propuesto, se suma el valor presente de los flujos de efectivo proyectados de un proyecto y luego se resta el monto de la inversión inicial. El resultado es una cifra en dólares que representa el cambio en el valor de la firma si se emprende el proyecto.

Fórmula 1: Fórmula del Cálculo del Valor Actual Neto (VAN)

$$VAN = \left(\frac{FE_1}{(1+i)^1} \right) + \left(\frac{FE_2}{(1+i)^2} \right) + \dots + \left(\frac{FE_n}{(1+i)^n} \right) - Inversión Inicial$$

Fuente: GALLEGHER T., ANDREW J.: *Administración Financiera*

Donde:

FE = Flujo de efectivo en los tiempos indicados

i = Tasa de Interés

n = Vida del proyecto, medida de acuerdo con el número de Períodos⁴³.

1.7.3.4.5.2. Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR)

La Tasa Mínima de Rendimiento, TMAR; es la tasa del punto de comparación al momento de realizar la evaluación económica. Cuando los fondos para la inversión de un proyecto se compone de varias fuentes la TMAR se compondrá del promedio ponderado del porcentaje de aportación adicionalmente se le adicionará la inflación según corresponda el caso.

Para el cálculo de esta tasa se aplica la siguiente fórmula:

Fórmula 2: Fórmula de la Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR)

$$TMAR = CRP + CRA + R + Inflación$$

Fuente: BACA URBINA G.: *Evaluación de Proyectos*⁴⁴

Donde:

CRP: Costo de los recursos propios

CRA: Costo de los recursos ajenos

R: Tasa libre de Riesgo

Inflación: Inflación anual del país de estudio

Para tener un punto de comparación la Tasa de Descuento (d) deberá ser mayor o por lo menos igual a la TMAR ($d \geq TMAR$).

⁴³ GALLEGHER T., ANDREW J.: *Administración Financiera*, 2ª Edición, Prentice Hall, 2001.

⁴⁴ BACA URBINA Gabriel, *Evaluación de Proyectos*, 4ª Edición, McGraw-Hill 2001.

1.7.3.4.5.3. Tasa Interna de Retorno (TIR)

La tasa interna de retorno (TIR) es la tasa de retorno estimada para un proyecto propuesto, dados sus flujos de efectivo incrementales. Al igual que el VAN, el método de TIR considera todos los flujos de efectivo para un proyecto y se ajusta al valor del dinero en el tiempo. Sin embargo, los resultados de la TIR se expresan como un porcentaje, no como una cifra en dólares.

Cuando se toman decisiones de presupuestación de capital utilizando el método de TIR, la TIR del proyecto propuesto se compara con la tasa de retorno que requiere la gerencia para el proyecto.

La tasa de retorno requerida a menudo se conoce como la tasa crítica de rentabilidad. Si la TIR del proyecto es mayor o igual a la tasa crítica de rentabilidad (pasa por encima del umbral de rentabilidad crítica), se acepta el proyecto.

Para calcular la tasa interna de retorno se emplea el método de ensayo y error. Si se calcula el valor presente de los flujos de efectivo incrementales para un proyecto utilizando la tasa de retorno requerida por la gerencia como la tasa de descuento, y el resultado fuera exactamente igual al costo del proyecto, entonces el VAN del proyecto sería cero. Cuando el VAN es igual a cero, la tasa de retorno requerida, o la tasa de descuento utilizada en el cálculo del VAN, corresponde a la tasa de retorno proyectada, la TIR.

Para calcular la TIR, entonces, se reorganizan los términos en la ecuación de la Fórmula 1: Cálculo del Valor Actual Neto (VAN) para hallar la tasa de descuento, i , que genera un VAN de cero.

La fórmula para calcular la TIR, es la siguiente:

Fórmula 3: Fórmula del Cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR)

$$VAN = 0 = \left(\frac{FE_1}{(1+i)^1} \right) + \left(\frac{FE_2}{(1+i)^2} \right) + \dots + \left(\frac{FE_n}{(1+i)^n} \right) - Inversión Inicial$$

Fuente: GALLEGHER T., ANDREW J.: *Administración Financiera*⁴⁵

⁴⁵ GALLEGHER T., ANDREW J.: *Administración Financiera*, 2ª Edición, Prentice Hall, 2001.

1.7.3.4.5.4. Periodo de Recuperación de Inversión (PRI)

El periodo de recuperación de la inversión (PRI) es uno de los métodos que permite medir el plazo de tiempo que se requiere para que los flujos netos de efectivo de una inversión recuperen su costo o inversión inicial.

Por su facilidad de cálculo y aplicación, el Periodo de Recuperación de la Inversión es considerado un indicador que mide tanto la liquidez del proyecto como también el riesgo relativo pues permite anticipar los eventos en el corto plazo.

Es importante anotar que este indicador es un instrumento financiero que al igual que el VAN y la TIR, permite optimizar el proceso de toma de decisiones.

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

Fórmula 4: Fórmula del Cálculo del Periodo de Recuperación de Inversión (PRI)

$$PRI = a + \frac{(b - c)}{d}$$

Fuente: GALLEGHER T., ANDREW J.: *Administración Financiera*⁴⁶

Donde:

a = Año inmediato anterior en que se recupera la inversión.

b = Inversión Inicial

c = Flujo de Efectivo Acumulado del año inmediato anterior en el que se recupera la inversión.

d = Flujo de efectivo del año en el que se recupera la inversión.

⁴⁶ GALLEGHER T., ANDREW J.: *Administración Financiera*, 2ª Edición, Prentice Hall, 2001.

1.7.3.4.5.5. Relación Beneficio – Costo

La relación Beneficio/Costo está representada por la relación Ingresos/Costos. En donde los Ingresos y los Egresos deben ser calculados utilizando el **VAN**, de acuerdo al flujo de caja; pero, en su defecto, una tasa un poco más baja, que se denomina “**TASA SOCIAL**” ; esta tasa es la que utilizan los gobiernos para evaluar proyectos.

El análisis de la relación B/C, toma valores mayores, menores o iguales a 1, lo que implica que:

- $B/C > 1$ implica que los ingresos son mayores que los egresos, entonces el proyecto es aconsejable.
- $B/C = 1$ implica que los ingresos son iguales que los egresos, entonces el proyecto es indiferente.
- $B/C < 1$ implica que los ingresos son menores que los egresos, entonces el proyecto no es aconsejable⁴⁷.

1.7.3.4.5.6. Punto de Equilibrio (PE)

El punto de equilibrio es una herramienta financiera para determinar el momento en el cual las ventas de un producto cubrirán exactamente los costos, esto es igual a un volumen de ventas donde los costos totales son iguales a los ingresos totales, una forma más intuitiva de comprender el concepto es pensar en un punto en que las utilidades son iguales a cero.

Esta herramienta analiza las relaciones existentes entre el costo fijo, el costo variable y las utilidades, permitiendo establecer un punto de referencia a partir del cual un incremento en los volúmenes de venta generará utilidades, pero también un decremento ocasionará pérdidas, el mismo se puede expresar en valores, porcentaje y/o unidades. El punto de equilibrio se considera como una herramienta útil para determinar el apalancamiento operativo que puede tener una empresa en un momento determinado.

⁴⁷ GALLEGHER T., ANDREW J.: Administración Financiera, 2ª Edición, Prentice Hall, 2001.

Para operar adecuadamente el punto de equilibrio es necesario comenzar por conocer que el costo se relaciona con el volumen de producción y que el gasto guarda una estrecha relación con las ventas. Tantos costos como gastos pueden ser fijos o variables. Para la determinación del punto de equilibrio debemos en primer conocer los costos fijos y variables de la empresa; así como el precio de venta del producto que fabrique o comercialice la empresa y el número de unidades producidas.

La fórmula para calcular el Punto de Equilibrio (PE), es la siguiente:

Fórmula 5: Fórmula del Cálculo del Punto de Equilibrio (PE)

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

Fuente: GALLEGHER T., ANDREW J.: *Administración Financiera*⁴⁸

Donde:

CF = Costo fijo total

CV = Costo variable unitario

IT = Ingresos Totales⁴⁹

1.7.3.4.5.7. Análisis de Sensibilidad

Los análisis de sensibilidad tienen por finalidad mostrar los efectos que sobre la Tasa Interna de Retorno tendría una variación o cambio en el valor de una o más de las variables de costo o de ingreso que inciden en el proyecto, en distintos escenarios en el proyecto. Se parte del razonamiento que el TIR es calculado como producto del VAN y Flujo Neto de Caja, éste a su vez contiene las utilidades, fruto de ingresos y costos. La demanda es entonces la variable que definirá la simulación de los diferentes casos de análisis⁵⁰.

⁴⁸ GALLEGHER T., ANDREW J.: *Administración Financiera*, 2ª Edición, Prentice Hall, 2001.

⁴⁹ GALLEGHER T., ANDREW J.: *Administración Financiera*, 2ª Edición, Prentice Hall, 2001.

⁵⁰ GALLEGHER T., ANDREW J.: *Administración Financiera*, 2ª Edición, Prentice Hall, 2001.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS DEL ENTORNO AL PROYECTO

2.1. ANÁLISIS DE MACRO ENTORNO

El Macro Entorno está conformado por fuerzas las cuales son externas a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, los cuales afectan de manera directa a la organización y que están fuera de su control, pero si se pueden llegar a monitorear. El éxito de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito será el poder preverlas y consecuentemente sacar cosas positivas de ellas.

Para el proyecto 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, el Análisis del Macro Entorno se ha tomado en cuenta dos puntos principales que son:

- Del Mercado (Diagnosticado por un Análisis PESTAD), y,
- Del Sector Industrial (Diagnosticado con el Análisis de las 5 Fuerzas de Porter)

2.1.1. ANÁLISIS DEL SISTEMA FINANCIERO DEL ECUADOR

En lo que respecta al sistema Financiero en el Ecuador, para finales del tercer trimestre del 2006 se reportaron 85 instituciones que realizaban intermediación financiera y que se encontraban bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos, incrementando una desde el primer trimestre del 2007. La concentración del sistema se mantiene, pues los cinco bancos más grandes significan el 51.8% de los activos del sistema.

La cartera de créditos del sistema financiero muestra un aumento del orden del 23.8% en el último año (2007), mientras la morosidad global disminuyó respecto a diciembre del 2005 pasando en promedio del 5.8% al 5.1%, debido al

mejoramiento persistente de la calidad de la cartera de los bancos y de los bancos públicos.

Las captaciones del sistema financiero sujeto al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros siguen en aumento, con el 19.8% para el período septiembre 2005-septiembre 2006. El nivel patrimonial se elevó en promedio a 18.4% en los últimos doce meses, apoyado principalmente en los buenos resultados obtenidos hasta el tercer trimestre del año 2007.

Los resultados consolidados del sistema financiero, hasta septiembre del 2006, fueron superiores en 28.4% a los del tercer trimestre del 2005, pero tanto mutualistas como bancos públicos ganan menos que el año previo.

En resumen, el sistema financiero sigue hasta ahora contando con una sólida posición, sin presiones de liquidez, con crecimientos importantes en sus diferentes rubros y continúa ampliando su participación en el mercado de valores ecuatoriano, sin embargo podría ser afectado por el rol que debe asumir según el actual Gobierno.⁵¹

2.1.2. ANÁLISIS DEL SUBSECTOR DE COOPERATIVAS

En el lapso de análisis de tres años de estudios anteriores, el Subsistema de Cooperativas se mantuvo al cierre del tercer trimestre del 2006 como el más numeroso y menos concentrado de los cinco subsistemas. Existen 38 instituciones bajo el control de la Superintendencia de Bancos, incluyendo a FINANCOOP que es la cooperativa de segundo piso.

En general, dada su ubicación geográfica, a veces alejadas de las principales ciudades del país, presentan ciertas deficiencias en su manejo y gestión, que inciden en un mayor riesgo operativo y tecnológico, debido a la dificultad de implementar una administración basada en la evaluación de sus riesgos, que

⁵¹ Fuente: Ecuability S.A. Empresa Calificadora de Riesgos, año 2006-2007

implica contar con software específico, elaborar nuevas estructuras de información y adecuar unidades especializadas, manejadas por técnicos, cuya formación no es fácil de encontrar en esas localidades, todo lo cual además significa afrontar costos elevados para las Cooperativas.

En algunos casos, pueden estar afectados por riesgo de gobernabilidad, originados en la estructura de propiedad de estas organizaciones. Estos factores han incidido para que aún las mejores se ubiquen en una categoría de riesgo menor que las que tienen los grandes bancos.

La importancia creciente que se ha venido dando al segmento de microempresa ha fortalecido la expansión de las Cooperativas, sin embargo es evidente que se mantienen enormes diferencias entre ellas, pues algunas cuentan con mejor tecnología y procesos, mientras que otras, quizás por su pequeño tamaño, todavía se encuentran en una etapa de desarrollo de los elementos de gestión y control de riesgo básicos, reflejándose esta situación en la dispersión existente de las calificaciones de riesgo otorgadas.⁵²

A pesar de esto se debe resaltar que existen varias cooperativas que por su tamaño, servicios ofrecidos y cobertura geográfica, compiten directamente con los bancos y en algunos casos son líderes en sus zonas de influencia, donde suelen tener el respaldo de un numeroso grupo de socios de la localidad, los cuales sienten a estas entidades como propias, lo que constituye un soporte fundamental para su crecimiento.

El nivel de incremento de este grupo se mantuvo alto con el 26.2% en activos totales, que representaron el 6.4% de los activos del sistema financiero ecuatoriano, consolidándose como el segmento más importante después del de bancos.

La cartera de créditos al 30 de septiembre del 2006 sigue siendo muy dispersa sin riesgos de concentración, con una morosidad promedio del 4.6%, prácticamente

⁵² Fuente: Ecuability S.A. Empresa Calificadora de Riesgos, año 2006-2007

igual a la del sistema bancario. La cobertura llegó en promedio al 123.9% de la cartera en riesgo, indicadores que evidencian la buena calidad de su principal activo.

El Patrimonio Técnico sigue en un promedio de 24.2%, muy por encima de los requerimientos mínimos del organismo de control que es de 12%, evidenciándose así su elevada solvencia patrimonial.

La rentabilidad anualizada del subsistema (ROE) alcanzó 16.7%, sin embargo, debido a la dispersión en tamaño y estructura de las cooperativas, existen variaciones sustanciales entre ellas, llegando algunas a niveles del 37%. Cabe destacar que todas las instituciones de este segmento obtuvieron utilidades.

En el Plan de actual Gobierno, en la búsqueda de una economía social y solidaria, se ha establecido un un capítulo dedicado al mejor desarrollo de estas instituciones buscando su fortalecimiento, una diversificación de la canalización de los recursos a los sectores urbano y rural, mediante la incorporación de un número mayor de estas instituciones, las cuales estarían sujetas al control de un nuevo ente especializado.⁵³

2.1.2.1. Ventajas y desventajas del Sistema Cooperativo

Para tener una visión global del Sistema Cooperativo en el Ecuador se deberá considerar sus ventajas y desventajas como se las explica más adelante.

2.1.2.1.1. Ventajas

- Aumento de la participación del Sistema Cooperativo en el mercado financiero del Ecuador.
- El cobro de los Costos Financieros son menores a los del Sistema Bancario.

⁵³ Fuente: Ecuability S.A. Empresa Calificadora de Riesgos, año 2006-2007

- El Sistema Cooperativo se dedica específicamente a cubrir una zona geográfica en la cual se sitúa.
- El Sistema Cooperativo se fija principalmente en tener una visión de impacto social, es decir una Institución Financiera sin fines de lucro.
- En el Sistema Cooperativo se tiene contacto directo con el cliente, ya que en dicho sistema se toma en cuenta al cliente como persona y no como un número de cuenta como se lo efectúa en el Sistema Bancario.
- Existe desconcentración crediticia es decir corrida de socios de los bancos.
- Existe en la población del Ecuador la confianza en el Sistema Cooperativo.
- Existe menor probabilidad en lo que se refiere a la corrida de socios de este sistema.
- Existe mercado potencial cautivo.
- Fortalecimiento del Sistema Cooperativo por fusiones o absorciones dadas por un tamaño mínimo al que se debe llegar.
- La estructura del Sistema Cooperativa es más liviana que la estructura del Sistema Bancario.
- La propiedad de las Cooperativas es estrictamente de los socios de la misma y no de un grupo diferenciado como lo son en otras instituciones.
- Los Costos Operativos que se generan en el Sistema Cooperativo son menores a los generados en el Sistema Bancario.
- Los recursos denominados como estatales por el Sistema Cooperativo se lo designa estrictamente para beneficio social.
- Nueva legislación para el Sistema Cooperativo en manos de la Asamblea Constituyente.
- Presencia sólida del Sistema Cooperativo en la crisis bancaria.

2.1.2.1.2. Desventajas

- Aunque se haya instituido el Sistema Cooperativo en el Ecuador se debe tomar en cuenta que es un sector desunido por falta de información y comunicación.
- El gobierno corporativo de las Cooperativas dentro del Sistema Cooperativo tienen una mentalidad inflexible al cambio por lo que se hace casi imposible realizar cambios de ambiente que se puedan compaginar con el Sistema.

- El Sistema Cooperativo se ha posicionado en la mente de las personas como una entidad crediticia más no de ahorro.
- En el Ecuador a nivel general existen personas informales que ofrecen dinero con facilidad denominado “Chulco”.
- En el Sistema Cooperativo existe un nivel bajo de profesionalización del personal que labora en el mismo.
- Estructura de oficinas limitadas.
- Existe baja tasa de intereses debido a que estos se encuentran regidos por el Banco Central del Ecuador.
- Existe en el Sistema Cooperativo un nivel bajo de posicionamiento en el mercado.
- Existe inestabilidad política y económica en el Ecuador.
- Existe la constante falta de procedimientos formalmente establecidos.
- Existe riesgo de colocaciones.
- Existe un gran número de Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas y otras no reguladas.
- Existen regulaciones de la banca aplicadas al Sistema Cooperativo.
- Forma de brindar servicios.
- Se generan costos altos en cuanto a los pagos que se dan a órganos de control público.
- Se realizó el retiro de comisiones del Sistema Cooperativo.

2.1.3. ANÁLISIS PESTAD

2.1.3.1. Aspectos Políticos

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

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

- *Garantías Constitucionales.* Garantía de capitales bajo la constitución ecuatorial, al igual que a los extranjeros en equivalencia de condiciones.
- *Promoción y garantía de las inversiones.* Impulsa la inversión nacional la cual establece derechos y obligaciones de los inversionistas.

Las leyes específicas que rigen a las Cooperativas de Ahorro y Crédito son: la Ley General de Cooperativas con Estatutos y Reglamentos, que se encuentran en la DINACOOOP y en la SBS.

La nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito en base a estas leyes que protegen la competencia desleal iniciaría actividades financieras y ofrecerá el servicio a los consumidores basados en la calidad bajo los reglamentos ya establecidos por parte del gobierno ecuatoriano, la DINACOOOP y la SBS, ejes de regulación.

2.1.3.2. Aspectos Económicos

La economía ecuatoriana se ha visto afectada por diversos acontecimientos ocurridos en el país como la inestabilidad de los gobiernos, feriado bancario y los fenómenos naturales como el del niño ocurrido a partir del año de 1998. Ante estos antecedentes el resultado fue pérdidas millonarias en el precio internacional del petróleo, que cayó bajo los 10 dólares en ese período, esto afecto a la economía ecuatoriana, ya que esta se basa en la producción y exportación de productos primarios como la agricultura y petróleo, los cuales representan un tercio aproximado del PIB.

Con la estabilización en el año 2000 por el establecimiento de la dolarización y la restitución económica en los siguiente años, el Ecuador se ha recuperando gradualmente, pero con variables que afectan siempre a la inestabilidad del país, como la destitución del ex presidente Lucio Gutiérrez ocurrido el 20 de abril del 2005, la oposición de los ecuatorianos frente a la negociación del TLC, la reciente finalización del contrato con la OXI, la aprobación mayoritaria de los ecuatorianos

frente la Asamblea Constitucional, los cuales, han marcado y están marcando hitos relevante en el país.

Los ecuatorianos no han permitido que un gobierno cumpla con el período designado, lo que influye negativamente a nivel internacional afectando a la balanza comercial. Respecto al gobierno del Eco. Rafael Correa el panorama es diverso, debido a las controversias con varios sectores del país.

En la ciudad de Santo Domingo de los Colorados como a nivel nacional se mantienen diversas actividades económicas, que según el Instituto de Estadísticas y Censos INEC se la divide en los diferentes grupos que se detallan a continuación:

Tabla 4: Grupos de Actividad Económica

Grupo	Descripción
A	Agricultura, ganadería, caza y silvicultura
B	Pesca
C	Explotación de minas y canteras
D	Industrias manufactureras
E	Suministros de Electricidad, gas y agua
F	Construcción
G	Comercio al por mayor y al menor, reparación de vehículos, automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos
H	Hoteles y Restaurantes

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC⁵⁴
Elaborado: Verónica López

⁵⁴ Conceptos y Definiciones Básicos utilizados en el VI Censo de Población y V de Vivienda 2001, Boleta censal del libro Ecuador Proyecciones de Población, por provincia, cantones, áreas, sexo y grupos de edad periodo 2001-2010

Tabla 5: Continuación Grupos de Actividad Económica

Grupo	Descripción
I	Transportes, almacenados y comunicaciones
J	Intermediación Financiera
K	Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler
L	Administración Pública y defensa; Planes de Seguridad Social de Afiliación obligatoria
M	Enseñanza
N	Actividades de Servicios Sociales y de Salud
O	Otras Actividades comunitarias sociales y personales de tipo de servicios
P	Hogares privados con servicios Domésticos
Q	Organizaciones y órganos Extraterritoriales

*Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC*⁵⁵

Elaborado: Verónica López

Es así que en Santo Domingo de los Colorados se destaca el Grupo Terciario con el 45,2% de la Población Económicamente Activa PEA. El Grupo Terciario acoge los siguientes grupos de actividad económica: Grupos G, H, I, J, K, L, M, O, P y el Grupo Q.

Con lo que el Grupo G del Comercio al por mayor y al menor, reparación de vehículos, automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos es uno de los grupos más representativos en el mercado de la ciudad, lo que da un grado significativo de importancia presente proyecto de investigación.

Para la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito influirán de gran manera ciertos índices financieros ya que afectarán directamente a los servicio que manejará la Cooperativa. A continuación se exponen los principales índices financieros:

⁵⁵ Conceptos y Definiciones Básicos utilizados en el VI Censo de Población y V de Vivienda 2001, Boleta censal del libro Ecuador Proyecciones de Población, por provincia, cantones, áreas, sexo y grupos de edad periodo 2001-2010

Tabla 6: Índices Financieros

TIPO DE ÍNDICE	FECHA	VALOR
Deuda como % del PIB		21,20%
Índice Down Jones	Junio 27 del 2008	11.346,51
Inflación Acumulada	Enero a Mayo del 2008	6,28%
Inflación Anual	Mayo 2007 – Mayo 2008	9,29%
Inflación Mensual	Mayo 2008	1,05%
Precio Barril del Petróleo (en dólares)	Junio 27 del 2008	140,21 USD
Previsión de la variación anual del PIB	2007	2,65%
Previsión de la variación anual del PIB	2008	4,25%
Riesgo País	Junio 27 del 2008	610,00
Tasa de desempleo Cuenca, Guayaquil, Quito, Machala, Ambato	Mayo 2008	6,90%
Tasa de interés Activa	Mayo 2008	10,14%
Tasa de interés Pasiva	Mayo 2008	5,86%
Tasa Libre de Riesgo	Junio 2008	7,00%

Fuente: Banco Central del Ecuador (BCE), enlace web: www.bce.gov.ec

Elaborado: Verónica López

Se debe considerar que el Índice Financiero de mayor impacto en el presente proyecto son los siguientes: la tasa de interés activa, la tasa de interés pasiva, la tasa libre de riesgo y la inflación anual ya que estas de una u otra manera harán que varíen las tasas de interés tanto en el mercado como en la nueva Institución Financiera.

2.1.3.3. Aspectos Socio-Culturales

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

Dentro de los aspectos socio-culturales a tomar en cuenta está la variación de las tasas de interés y la calificación de riesgos que mide el sistema cooperativo en el Ecuador.

Con lo que se refiere a la cultura de ahorro en la actualidad se tiene que el estancamiento en el proceso de intermediación financiera dado por las diferentes Instituciones Financieras, las Cooperativas de Ahorro y Crédito de manera principal, ocurrido en los últimos seis meses tomado en consideración sus principales incidencias en la reducción en niveles de inversión, el incremento en la inflación interna y externa, y la incertidumbre respecto de las reformas tributaria y financiera son las que han afectado de gran modo al ahorro síntomas que se han extendido a nivel nacional y con más razón en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados siendo esta una ciudad altamente activa en lo que se refiere al movimiento de dinero y de transacciones.

Lo que ha influenciado en las personas ya que estas no tienen intención de invertir ni de endeudarse, mientras no tengan certezas sobre las decisiones que tomará la Asamblea Constituyente, en lugar de que las Instituciones Financieras aprovechen la estabilidad política que vive el Ecuador, ni el incremento favorable del precio del petróleo.

Se debe considerar que al sector de las Cooperativas de Ahorro y Crédito debe proporcionar a los ciudadanos un ambiente de confianza y estabilidad para reactivar el ahorro pero de manera externa se debe dejar de confrontar y discutir con la banca, ya que esto siembra miedo en las personas. Por otra parte, se debe motivar a la gente a crear una cultura de ahorro con lo que es importante diseñar planes de crédito que permitan escatimar un porcentaje del monto solicitado de manera interna y estratégica de cada Institución Financiera.

2.1.3.4. Aspectos Tecnológicos

Este aspecto es de gran importancia para la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito, ya que la tecnología permite desarrollar nuevas ideas las cuales se transforman constantemente en productos mejorados, los cuales brindarán un servicio adecuado para los socios y clientes, con lo que la tecnología que se utilizará será para la automatización del servicio al cliente de forma consolidada y probada. De igual manera la tecnología del proceso se enfoca a métodos para realizar las operaciones a lo largo de la cadena de valor de la nueva Cooperativa.

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

2.1.3.5. Aspectos Ambientales

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

En particular en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados se tiene un clima cálido y húmedo con temporada seca lo que ayuda al tipo de vegetación que se da en la zona que es de bosque húmedo tropical, adicionalmente cuenta con un tipo de variante de temperatura anual que va en la mañana y en la caída de la tarde desde los 20°C a 23°C mientras que en la mitad del día se concentra la temperatura en más de 23°C⁵⁶ los cuales influyen de manera importante en el tipo de productos que se producen en la zona y en forma adicional a las diferentes actividades comerciales formales e informales que suplen las necesidades suplementarias del sector.

⁵⁶ Nuevo Atlas del Ecuador IGM con base en el Atlas del Ecuador del BCE, año 2001

2.1.3.6. Aspectos Demográficos

Con lo concerniente a la demografía, la población ecuatoriana se halla ubicada en el territorio nacional, siguiendo los patrones de ocupación histórica que la han caracterizado.

En datos numéricos el Ecuador tiene una población de 13.1786.746 habitantes con una población urbana del 55.4% repartidos en su mayoría entre la Costa y la Sierra, crece en un 2.74% anualmente. La mortalidad infantil alcanza un 4.95% y su esperanza de vida son 65 años.

En forma especial se destacarán los datos numéricos de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, a fecha del VI Censo de Población y V de Vivienda 2001, la ciudad de Santo Domingo de los Colorados contaba con 287.078 habitantes teniendo el 12% de porcentaje cantonal de la provincia de Pichincha, considerando al 50,3% de hombres y el 49,7% de mujeres. La población de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados se la subdivide en el área rural con el 30,4% mientras que el área urbana cuenta con el 69,6%.

La ciudad de Santo Domingo de los Colorados cuenta con una Tasa de crecimiento anual del 3,7%, y con una participación de la Población Económicamente Activa PEA del 35,3%, en el cual se toma en cuenta que de acuerdo a los objetivos planteados para analizar la factibilidad del proyecto se tomará en cuenta el segmento de mercado que cubre el 7,00% perteneciente al Grupo G que es el Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos, automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos del PEA de la población total de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

Esto antecedente son importantes para la empresa, la cual determina las necesidades de la población y de esta manera aprovecha las oportunidades que el mercado brinde a los productos de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito.

2.1.4. LISTADO DE AMENAZAS Y DE OPORTUNIDADES

En relación a las amenazas y oportunidades en el mercado para la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito, después de realizar un exhaustivo análisis se han encontrado las siguientes amenazas y oportunidades con la respectiva identificación de impacto: alto, medio o bajo; como se lo representa en las siguientes tablas:

Tabla 7: Listado de Amenazas con su respectivo Nivel de Impacto

N.	Amenazas	Nivel de Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
1	Alta y creciente competencia de entidades Financieras		X	
2	Entidades no Reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) ni la Dirección Nacional de Cooperativas (DINACOOOP)		X	
3	Existencia de riesgos en la variación de la tasa de interés	X		
4	Fenómenos Naturales			X
5	Inestabilidad política, económica e Inseguridad Social	X		
6	Limitada capacidad de ahorro		X	
7	Personas informales que ofrecen dinero con facilidad (chulco)	X		
8	Posible reestructuración en la Legislación y en el Sistema Financiero por parte de la Asamblea Constituyente	X		
9	Sobreendeudamiento de clientes		X	

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López

Tabla 8: Listado de Oportunidades con su respectivo Nivel de Impacto

N.	Oportunidades	Nivel de Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
1	Aprovechamiento de las nuevos decretos emitidos por el Plan de Gobierno y por la Asamblea Constituyente en favor de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito			X
2	Ausencia de Instituciones dedicadas a financiar al sector de estudio con tasas de interés bajas	X		
3	Buen comportamiento de los indicadores macroeconómicos		X	
4	Búsqueda de inversión por el sector comercial al que se encuentra dirigido el presente proyecto	X		
5	Desarrollo del Sector Comercial al que se encuentra dirigido el presente proyecto	X		
6	Estructura más liviana que la Banca		X	
7	Existencia de organismos de control: Superintendencia de Bancos y Seguros SBS; y la Dirección Nacional de Cooperativas DINACOOOP	X		
8	Formación de gremios y asociaciones de comerciantes formales e informales en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados	X		
9	Mayores facilidades para acceso al microcrédito.	X		
10	Presencia sólida del cooperativismo en crisis financiera			X
11	Provincialización del cantón Santo Domingo de los Colorados	X		

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Verónica López

2.2. ANÁLISIS DEL MICRO ENTORNO

2.2.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO PRÓXIMO

En lo que se refiere al Entorno Próximo de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito, se analizarán los entes cercanos a la Institución Financiera considerando a los clientes (socios), el público en general y principalmente la competencia que existe en el mercado.

2.2.1.1. Competencia en el Mercado local

Se debe considerar que en lo que concierne a la competencia directa que son las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran en Santo Domingo de los Colorados; se ha evidenciado que no se cuenta con una logística adecuada para desarrollar los servicios y llegar al público en general y más aun al sector de estudio; no se cuenta con el servicio requerido y la atención que solicita el cliente al momento de demandar los servicios de las Instituciones Financieras. Además que se debe considerar que la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito en concepto de marketing no se encuentra situada en el segmento meta por el mismo hecho de ser nueva por lo cual se tendrá que realizar una promoción y publicidad agresiva para lograr posicionarse en el segmento de estudio ofreciendo costos bajos para los clientes comparados con la competencia, esto se evidenciará en un buen manejo de la gestión administrativa y tecnológica contando que el software con el que trabajará la Cooperativa de Ahorro y Crédito el cual será propio a diferencia de las otras instituciones que se pagan comisiones a las diferentes empresas fabricantes y distribuidoras del software que utilizan.

2.2.1.2. Clientes (socios) y Público en General

En lo que se refiere a los clientes se debe saber que con el hecho de que la Institución Financiera es nueva no se encuentra fusionado su nombre en el mercado local; con este antecedente esta institución será el foco de atracción por los beneficios preferentes que se dará al sector de los comerciantes formales e informales de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados. Por tal razón se tendrá un personal calificado para brindar el servicio requerido por los clientes, además de una tecnología comprobada y de manera consolidada para que agilite todas las actividades externas e internas de la institución en beneficio de los clientes socios y en vistas de soporte para el crecimiento en el mercado y al público en general. Para lograr un compromiso entre los socios y empleados con la Institución se podrán establecer niveles o programas de incentivos que diferencian a la nueva Institución con las ya existentes en el mercado, con lo que

se pretenderá lograr un comportamiento acorde a los objetivos, políticas y valores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

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

2.2.2. LISTADO DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES

En relación a las fortalezas y debilidades de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito, después de realizar un análisis del entorno próximo se han encontrado las siguientes fortalezas y debilidades con la respectiva identificación de impacto: alto, medio o bajo; como se lo representa en las siguientes tablas:

Tabla 9: Listado de Fortalezas con su respectivo nivel de Impacto

N.	Fortalezas	Nivel de Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
1	Beneficios preferenciales al sector comercial de manera específica en lo que se refiere al ahorro e inversión	X		
2	Cobertura a nivel de un sector específico (Grupo G)	X		
3	Costos bajos para clientes comparados con la competencia	X		
4	No fusionado el nombre de la Institución en el mercado.		X	
5	Personal comprometido con los objetivos planteados de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito		X	
6	Programas de incentivos para los socios y empleados que diferencian a la nueva Institución con las existentes en el mercado			X
7	Promoción y publicidad agresiva para lograr posicionarse en el segmento de estudio	X		
8	Trabajo en Equipo		X	
9	Utilización de un Software probado y consolidado	X		
10	Utilización de un Software propio			X

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Verónica López

Tabla 10: Listado de Debilidades con su respectivo nivel de Impacto

N.	Debilidades	Nivel de Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
1	Eventual pérdida de equilibrio entre visión social y la necesidad de rentabilidad financiera			X
2	Existencia de riesgos en la variación de la tasa de interés	X		
3	Falta de experiencia en el mercado	X		
4	Falta de personal capacitado en cooperativismo y atención al cliente en el sector laboral de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados		X	
5	Institución Financiera nueva en el mercado	X		

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López

2.3. SELECCIÓN DE FACTORES MÁS IMPORTANTES POR MATRIZ DE PRIORIZACIONES

Para poder establecer una matriz FODA se realizará un matriz de priorizaciones o llamada Matriz de Holmes para realizar la jerarquización de los factores más importantes, por lo que se procederá a jerarquizar cada uno de los aspectos de análisis y posteriormente se elegirá los primeros tres o cuatro aspectos principales para formar la matriz estratégica FODA.

2.3.1. MATRIZ DE PRIORIZACIONES: FORTALEZAS

A continuación se presenta la Matriz de Priorizaciones de las Fortalezas y posteriormente en la siguiente tabla las Fortalezas ya jerarquizadas.

Tabla 11: Matriz de Priorizaciones: Fortalezas

Fortalezas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Σ	%	ORDEN	Frec. Acumul.
1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	5	11,11%	4	53,33%
2	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	7	15,56%	1	15,56%
3	1	0	0	1	1	1	0,5	0	1	1	6,5	14,44%	2	30,00%
4	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	4	8,89%	6	82,22%
5	0	0	0	1	0	0,5	1	1	0,5	0,5	4,5	10,00%	5	63,33%
6	1	0	0	1	0,5	0	0	0	0,5	0,5	3,5	7,78%	7	90,00%
7	1	0	0,5	1	0	1	0	1	0,5	0,5	5,5	12,22%	3	42,22%
8	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0,5	4,5	10,00%	5	73,33%
9	0	0	0	0	0,5	0,5	0,5	0	0	0	1,5	3,33%	9	100,00%
10	0	0	0	0	0,5	0,5	0,5	0,5	1	0	3	6,67%	8	96,67%
											Σ	45	100,00%	

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López

Con lo que las Fortalezas jerarquizadas quedan de la siguiente manera como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 12: Listado de Fortalezas jerarquizadas

F1	Cobertura a nivel de un sector específico (Grupo G)
F2	Costos bajos para clientes comparados con la competencia
F3	Promoción y publicidad agresiva para lograr posicionarse en el segmento de estudio
F4	Beneficios preferenciales al sector comercial de manera específica en lo que se refiere al ahorro e inversión
F5	Personal comprometido con los objetivos planteados de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito
F6	Trabajo en Equipo
F7	No fusionado el nombre de la Institución en el mercado.
F8	Programas de incentivos para los socios y empleados que diferencian a la nueva Institución con las existentes en el mercado
F9	Utilización de un Software propio
F10	Utilización de un Software probado y consolidado

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López

2.3.2. MATRIZ DE PRIORIZACIONES: OPORTUNIDADES

A continuación se presenta la Matriz de Priorizaciones de las Oportunidades y posteriormente en la siguiente tabla las Oportunidades ya jerarquizadas.

Tabla 13: Matriz de Priorizaciones: Oportunidades

Oportunidades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Σ	%	ORDEN	Frec. Acumul.
1	0	0	0,5	0	0	0	0,5	0,5	0	0,5	0	2	3,64%	7	96,36%
2	1	0	1	0,5	0,5	0	1	1	0	1	0	6	10,91%	4	50,91%
3	1	0	0	0	0,5	1	1	0,5	0,5	0,5	0	4,5	8,18%	5	70,00%
4	1	0,5	1	0	0	1	1	1	0,5	0,5	0	6,5	11,82%	3	40,00%
5	1	0,5	0,5	1	0	1	1	1	1	0,5	0	7,5	13,64%	2	28,18%
6	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0,5	1	4,5	8,18%	5	78,18%
7	1	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0,5	0,5	2	3,64%	7	100,00%
8	1	0	0,5	0	0	1	0,5	0	0	0,5	0,5	3,5	6,36%	6	92,73%
9	1	1	0,5	0,5	0	1	1	1	0	1	1	8	14,55%	1	14,55%
10	1	0	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0	0	1	4,5	8,18%	5	86,36%
11	1	1	1	1	1	0	0,5	0,5	0	0	0	6	10,91%	4	61,82%
												Σ	55	100,00%	

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López

Con lo que las Oportunidades jerarquizadas quedan de la siguiente manera como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 14: Lista de Oportunidades jerarquizadas

O1	Mayores facilidades para acceso al microcrédito.
O2	Desarrollo del Sector Comercial al que se encuentra dirigido el presente proyecto
O3	Búsqueda de inversión por el sector comercial al que se encuentra dirigido el presente proyecto
O4	Ausencia de Instituciones dedicadas a financiar al sector de estudio con tasas de interés bajas
O5	Provincialización del cantón Santo Domingo de los Colorados
O6	Buen comportamiento de los indicadores macroeconómicos
O7	Estructura más liviana que la Banca

O8	Presencia sólida del cooperativismo en crisis financiera
O9	Formación de gremios y asociaciones de comerciantes formales e informales en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados
O10	Aprovechamiento de las nuevos decretos emitidos por el Plan de Gobierno y por la Asamblea Constituyente en favor de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito
O11	Existencia de organismos de control: Superintendencia de Bancos y Seguros SBS; y la Dirección Nacional de Cooperativas DINACOOOP

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López

2.3.3. MATRIZ DE PRIORIZACIONES: DEBILIDADES

A continuación se presenta la Matriz de Priorizaciones de las Debilidades y posteriormente en la siguiente tabla las Debilidades ya jerarquizadas.

Tabla 15: Matriz de Priorizaciones: Debilidades

Debilidades	1	2	3	4	5	Σ	%	ORDEN	Frec. Acumul.
1	0	0,5	0	0	0	0,5	5,00%	4	95,00%
2	1	0	0	0	0	0,5	5,00%	5	100,00%
3	1	1	0	0,5	1	3,5	35,00%	1	35,00%
4	1	1	0,5	0	0	2,5	25,00%	3	90,00%
5	1	1	0	1	0	3	30,00%	2	65,00%
						Σ	10	100,00%	

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López

Con lo que las Debilidades jerarquizadas quedan de la siguiente manera como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 16: Lista de Debilidades jerarquizadas

D1	Falta de experiencia en el mercado
D2	Institución Financiera nueva en el mercado
D3	Falta de personal capacitado en cooperativismo y atención al cliente en el sector laboral de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados
D4	Eventual pérdida de equilibrio entre visión social y la necesidad de rentabilidad financiera

D5	Existencia de riesgos en la variación de la tasa de interés
----	---

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Verónica López

2.3.4. MATRIZ DE PRIORIZACIONES: AMENAZAS

A continuación se presenta la Matriz de Priorizaciones de las Amenazas y posteriormente en la siguiente tabla las Amenazas ya jerarquizadas.

Tabla 17: Matriz de Priorizaciones: Amenazas

Amenazas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Σ	%	ORDEN	Frec. Acumul.
1	0	1	0	0	0,5	1	0	1	0	3,5	9,72%	4	65,28%
2	0	0	1	0	0,5	0	0	0,5	0	2	5,56%	5	100,00%
3	1	0	0	1	1	1	0	0	0	4	11,11%	3	55,56%
4	1	1	0	0	0,5	0,5	0	0,5	0	3,5	9,72%	4	75,00%
5	1	0,5	0	0,5	0	1	0	0,5	0,5	3,5	9,72%	4	84,72%
6	0	1	0	0,5	0	0	1	1	1	4,5	12,50%	2	31,94%
7	1	1	1	1	1	0	0	1	1	7	19,44%	1	19,44%
8	0	0,5	1	0,5	0,5	0	0	0	1	3,5	9,72%	4	94,44%
9	1	1	1	1	0,5	0	0	0	0	4,5	12,50%	2	44,44%
										Σ	36	100,00%	

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Verónica López

Con lo que las Amenazas jerarquizadas quedan de la siguiente manera como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 18: Lista de Amenazas jerarquizadas

A1	Personas informales que ofrecen dinero con facilidad (chulco)
A2	Limitada capacidad de ahorro
A3	Sobreendeudamiento de clientes
A4	Existencia de riesgos en la variación de la tasa de interés
A5	Alta y creciente competencia de entidades Financieras
A6	Fenómenos Naturales

A7	Inestabilidad política, económica e Inseguridad Social
A8	Posible reestructuración en la Legislación y en el Sistema Financiero por parte de la Asamblea Constituyente
A9	Entidades no Reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) ni la Dirección Nacional de Cooperativas (DINACOOOP)

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Verónica López

2.4. MATRIZ FODA

Realizado el análisis de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito a través de la Matriz de Priorizaciones, llamada también la Matriz de Holmes se resumirán unificándolas en la Matriz FODA, para tal fin se seleccionarán las cinco (5) primeras de cada grupo (oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades) con el criterio de elegir la mitad aproximada más importante como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 19: Matriz FODA seleccionada

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
F1	Cobertura a nivel de un sector específico (Grupo G)	D1	Falta de experiencia en el mercado
F2	Costos bajos para clientes comparados con la competencia	D2	Institución Financiera nueva en el mercado
F3	Promoción y publicidad agresiva para lograr posicionarse en el segmento de estudio	D3	Falta de personal capacitado en cooperativismo y atención al cliente en el sector laboral de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados
F4	Beneficios preferenciales al sector comercial de manera específica en lo que se refiere al ahorro e inversión	D4	Eventual pérdida de equilibrio entre visión social y la necesidad de rentabilidad financiera
F5	Personal comprometido con los objetivos planteados de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito	D5	Existencia de riesgos en la variación de la tasa de interés
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1	Mayores facilidades para acceso al microcrédito.	A1	Personas informales que ofrecen dinero con facilidad (chulco)
O2	Desarrollo del Sector Comercial al que se encuentra dirigido el	A2	Limitada capacidad de ahorro

	presente proyecto	
O3	Búsqueda de inversión por el sector comercial al que se encuentra dirigido el presente proyecto	A3 Sobreendeudamiento de clientes
O4	Ausencia de Instituciones dedicadas a financiar al sector de estudio con tasas de interés bajas	A4 Existencia de riesgos en la variación de la tasa de interés
O5	Provincialización del cantón Santo Domingo de los Colorados	A5 Alta y creciente competencia de entidades Financieras

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Verónica López

2.5. MATRIZ FODA ESTRATÉGICA

La Matriz Estratégica FODA, nos indicará cuatro tipos de estrategias alternativas pero conceptualmente distintas. Pero para propósitos de discusión, el enfoque estará sobre las interacciones de los cuatro conjuntos de estrategias como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 20: Matriz Estratégica FODA

FACTORES INTERNOS		FORTALEZAS		DEBILIDADES	
		F1	F2	D1	D2
FACTORES EXTERNOS		F1	Cobertura a nivel de un sector específico (Grupo G)	D1	Falta de experiencia en el mercado
		F2	Costos bajos para clientes comparados con la competencia	D2	Institución Financiera nueva en el mercado
		F3	Promoción y publicidad agresiva para lograr posicionarse en el segmento de estudio	D3	Falta de personal capacitado en cooperativismo y atención al cliente en el sector laboral de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados
		F4	Beneficios preferenciales al sector comercial de manera específica en lo que se refiere al ahorro e inversión	D4	Eventual pérdida de equilibrio entre visión social y la necesidad de rentabilidad financiera
		F5	Personal comprometido con los objetivos planteados de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito	D5	Existencia de riesgos en la variación de la tasa de interés
OPORTUNIDADES		Estrategias FO		Estrategias DO	
O1	Mayores facilidades para acceso al microcrédito.	FO ₁ : F4 – F2 – O1 – O2 – O4		DO ₁ : O1 – O2- D2 – D2	
O2	Desarrollo del Sector Comercial al que se encuentra dirigido el presente proyecto	FO ₂ : F4 – O2 – O3		DO ₂ : O3 – O4 – O5 – D2 – D4	
O3	Búsqueda de inversión por el sector comercial al que se encuentra dirigido el presente proyecto	FO ₃ : F3 – F5 – O5			
O4	Ausencia de Instituciones dedicadas a financiar al sector de estudio con tasas de interés bajas				
O5	Provincialización del cantón Santo Domingo de los Colorados				
AMENAZAS		Estrategias FA		Estrategias DA	
A1	Personas informales que ofrecen dinero con facilidad (chulco)	FA ₁ : F1 – A1 – A2 – A3		DA ₁ : D3 – D4 – A1 – A2 – A3	
A2	Limitada capacidad de ahorro	FA ₂ : F1 – F3 – F4 – A1			
A3	Sobreendeudamiento de clientes				
A4	Existencia de riesgos en la variación de la tasa de interés				
A5	Alta y creciente competencia de entidades Financieras				

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López

- **La Estrategia FO:** Se trata de maximizar tanto las fortalezas como las oportunidades.
 - **FO₁: F4 – F2 – O1 – O2 – O4**
Diseñar un plan de desarrollo de Servicios Financieros que considere las necesidades del Sector Comercial de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados con costos diferenciados relativamente bajos respecto a los de la competencia existente en el mercado.
 - **FO₂: F4 – O2 – O3**
Diseñar un plan de beneficios exclusivos al Sector Comercial de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados con el objetivo de atraer la inversión de dicho sector, observando de manera clara su condición de comerciante.
 - **FO₃: F3 – F5 – O5**
Estructurar planes de crecimiento a corto plazo de la Institución Financiera sosteniendo el equilibrio de ésta con la ciudad de Santo Domingo de los Colorados y de la provincia como tal.
- **La Estrategia FA:** Se trata de maximizar las fortalezas mientras se minimizan las amenazas.
 - **FA₁: F1 – A1 – A2 – A3**
Estructurar un programa de promoción y la publicidad la cultura sobre el ahorro y la inversión de forma legal, en el mercado seleccionado.
 - **FA₂: F1 – F3 – F4 – A1**
Presentar un plan de capacitación a corto y mediano plazo al sector sobre el manejo de dinero mediante el uso de los servicios de la Institución Financiera, utilizando como herramienta una base de datos actualizada para el efecto.
- **La Estrategia DO:** Se trata de minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades.

- **DO₁: O1 – O2- D2 – D2**
 Programar el crecimiento del número de socios, escalonadamente en el tiempo así como de los servicios a ofertar de acuerdo al crecimiento económico de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados y en particular del Sector Comercial de la misma.
- **DO₂: O3 – O4 – O5 – D2 – D4**
 Establecer alianzas estratégicas con los gremios y asociaciones del sector Comercial de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados calculado como el mercado meta.
- **La Estrategia DA:** Se trata de minimizar tanto las debilidades como las amenazas.
 - **DA₁: D3 – D4 – A1 – A2 – A3**
 Programar una serie de actividades en cuanto a la capacitación continua al personal que labora en la Institución Financiera mediante los recursos monetarios que por ley obligatoria se exige a las Cooperativas de Ahorro y Crédito sin perder el equilibrio entre la visión social y la rentabilidad del negocio.

2.6. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

2.6.1. MATRIZ DE INVOLUCRADOS

Para realizar el análisis de involucrados se han identificado a cuatro involucrados principales que son los siguientes:

- Sector de los comerciantes formales e informales de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados
- Socios ideadores y fundadores de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito
- Cooperativas de Ahorro y Crédito de la zona
- Usuarios fuera del Sector de estudio

Con los cuales se puede analizar sus intereses e identificar sus problemas, como se detalla a continuación en la Matriz de Involucrados en la siguiente tabla:

Tabla 21: Matriz de Involucrados

INVOLUCRADOS	INTERESES	PROBLEMAS	RECURSO Y MANDATO
Sector de los comerciantes formales e informales de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados	Unificar el sector comercial como una fuerza laboral	No cuenta con respaldo del gobierno Existen varios organismos controladores del estado en contra del sector	<p>R: Recursos Financieros del Sector</p> <p>R: Potencial crecimiento del Sector</p> <p>R: Disponibilidad del Sector de los Comerciantes formales e informales de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados para adquirir y pagar los servicios de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito.</p> <p>M: Representar los intereses de cada uno de los miembros del sector siendo socios o agremiados de las distintas Asociaciones de los Comerciantes formales e informales de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.</p>
	Legalizar a las asociaciones y gremios del sector	Existen muchas trabas para legalizar las asociaciones y gremios	
	Tener fácil acceso a créditos	Existe mucho papeleo por las Instituciones Financieras actuales	
		Existen tasas de Interés muy altas	
		Exigencias de Garantías máximas por montos bajos	
	Implementar un Sistema de Ahorro de forma colectiva	Impedimentos para realizar créditos colectivos	
		Falta de confianza en las asociaciones del sector	
	Implementar un Sistema de Ahorro individual	No existe una educación del ahorro	
Existe premura por la inversión			
Necesidades de ampliación de los Negocios	Falta de dinero		
Problemas al momento de tratar de comprar la	No existe un respaldo financiero de una		

	mercadería a crédito	Institución	
--	----------------------	-------------	--

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López

Tabla 22: Continuación Matriz de Involucrados

INVOLUCRADOS	INTERESES	PROBLEMAS	RECURSO Y MANDATO
Socios ideadores y fundadores de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito	Ayudar al crecimiento del sector comercial de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados	Falta de representación del sector en forma agremiada o asociada	R: Capital Financiero - Económico de Inversión.
	Crear un Entidad (Institución Financiera) que fomente la inversión y el ahorro en el sector	Alta competencia por la existencia de varias Instituciones Financieras (Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos y Mutualistas)	R: Recurso Humanos para el emprendimiento, ejecución y operación de la nueva Institución Financiera.
		Inestabilidad económica financiera a nivel país que afecta directamente a la ciudad de Santo Domingo de los Colorados	R: Poder de decisión en asamblea de socios.
		Cambios y reformas a la Ley de Cooperativas y al Reglamento General de la Ley de Cooperativas del Ecuador	M: Formar Asamblea General para la toma de decisiones.
	Existen mecanismos ilegales de prestación de servicios financieros (montos) que se prestan sin trabas al sector de estudio	M: Proveer de un servicio financiero seguro y costo-eficiente.	M: Brindar un servicio altamente competitivo en el mercado dirigido específicamente al Sector de los comerciantes formales e informales de la ciudad de Santo

	Fomentar una cultura de ahorro en el sector	Falta de capacitación y educación sobre el ahorro y la Inversión en el sector	Domingo de los Colorados
	Mejorar la calidad de vida de los Comerciante Formales e Informales de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados	Incursión de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito en el mercado	M: Ser asociado a la Dirección Nacional de Cooperativas del Ecuador

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López

Tabla 23: Continuación Matriz de Involucrados

INVOLUCRADOS	INTERESES	PROBLEMAS	RECURSO Y MANDATO
Cooperativas de Ahorro y Crédito de la zona	Presentar alternativas de inversión y ahorro	Presencia de personas que ofrecen dinero con facilidad y de forma ilegal (chulco)	R: Alta competitividad en el mercado de Cooperativas de Ahorro.
	Captar el mayor número de socios del mercado global	Competencia indirecta más agresiva que la directa por el mismo hecho de ser entidades bancarias (bancos).	M: Estar bajo la custodia de la Dirección Nacional de Cooperativas o la Superintendencia de Bancos y Seguros

Usuarios fuera del Sector de estudio	Presentar una nueva alternativa de inversión y ahorro	Falta de capacitación y educación sobre el ahorro y la Inversión en el sector	<p>R: Disponibilidad de usar los servicios de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito.</p> <p>M: Ser socio de la Dirección Nacional de Cooperativas.</p>
	Ampliar la cartera de créditos para los no usuarios fuera del sector de estudio	Fuerte posicionamiento de las Instituciones Financieras en el mercado	<p>M: Disponibilidad de usar los servicios de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito.</p>

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López

2.6.2. CONCLUSIÓN DE ANÁLISIS

Se debe considerar el Análisis de Involucrados para las diferentes decisiones, ya que este representa la viabilidad política del proyecto de creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, provincia Santo Domingo de los Tsáchilas.

Con la identificación de cada uno de los involucrados en el desarrollo del presente proyecto, se ha identificado intereses, necesidades y problemas que captan los clientes al momento de acceder a una Institución Financiera como son los Banco y Mutualistas (competencia indirecta); las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad (competencia directa) y del Chulco (fuente ilegal de prestación de dinero).

Entre los principales involucrados se identificó los siguientes grupos: sector de los comerciantes formales e informales de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados; socios ideadores y fundadores de la nueva cooperativa de ahorro y crédito; Cooperativas de Ahorro y Crédito de la zona, fundamentalmente los situados en entre las calles Machala al norte y Galápagos al sur; y las calles Cocaniguas al este y Azogues al oeste; usuarios fuera del sector de estudio, con los cuales se logró identificar varios puntos de interés común para todos. Se mencionará algunos de los intereses primordiales de los involucrados en el presente estudio: unificar el sector comercial de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados como una fuerza laboral, legalizar a las asociaciones y gremios del sector comercial, tener fácil acceso a créditos, implementando sistemas de ahorro de forma colectiva e individual, necesidades de ampliación de los negocios, crear un entidad (Institución Financiera) que fomente la inversión y el ahorro en el sector comercial de la ciudad, entre otros.

Adicionalmente que se ha identificado varios problemas; entre los principales tenemos los relacionados con los de la competencia que son aquellos factores en los que la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito no deberá caer y los otros que son aquellos problemas que encuentran como sector que se dedica a una actividad económica en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

Entre los problemas que los relacionan como sector esencialmente son los siguientes: no cuenta con respaldo del gobierno, existen varios organismos controladores del estado en contra del sector, existen muchas trabas para legalizar las asociaciones y gremios, falta de confianza en las asociaciones del sector, no existe un respaldo financiero de una institución, falta de representación del sector en forma agremiada o asociada, entre otros.

Mientras que aquellos aspectos que se evidencia de la competencia tenemos los siguientes: Existe mucho papeleo por las Instituciones Financieras actuales, Existen tasas de Interés muy altas, Exigencias de Garantías máximas por montos bajos, Impedimentos para realizar créditos colectivos, Falta de confianza en las asociaciones del sector, Alta competencia por la existencia de varias Instituciones Financieras (Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos y Mutualistas), Presencia de personas que ofrecen dinero con facilidad y de forma ilegal (chulco), Competencia indirecta más agresiva que la directa por el mismo hecho de ser entidades bancarias (bancos), entre los más principales.

Los aspectos anteriores dan a notar un leve perfil de lo que sería la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito, delineando de esta manera los intereses del segmento de mercado al que el presente estudio está dirigido sin dejar a un lado los aspectos que marcan la diferencia con la competencia, para que de esta manera se pueda fomentar una nueva Institución Financiera en pro del sector comercial de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados y que se encuentre a un nivel competitivo y atractivo para la competencia y para los posibles clientes respectivamente.

CAPÍTULO III

ESTUDIO DE MERCADO

3.1. INVESTIGACIÓN DE MERCADO

La Investigación de Mercado para este proyecto está orientada a obtener información útil para demostrar la viabilidad para la creación de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas; ya que se tiene evidencias previas en el sentido de que la mayoría de los servicios de las Instituciones Financieras locales no pueden llegar a notables segmentos poblacionales como la compuesta por comerciantes formales e informales que ejercen su actividad en dicha ciudad; este segmento mencionado no tiene fácil acceso a los servicios que prestan las instituciones financieras ya que si lo hacen; estas operaciones se las realiza con un alto interés y este es un limitante a que las personas acudan a la fuente ilegal llamada “Chulco”.

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

Tabla 24: Servicios a Ofrecer en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Nombre del Servicio	Característica
Ahorro a la vista	Apertura de cuenta normal
Captaciones a plazo fijo	Dinero con interés a vencimiento 30, 60, 90, 180, 360 días
	Depende el interés del plazo y monto
Créditos	Prestar o dar dinero a interés que determine o fija los crédito dependiendo de la fuente de repago

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López

3.1.1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

El objetivo principal del presente estudio es obtener información que permita determinar si una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito tendrá la debida aceptación en el mercado financiero de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, y por ende la captación de una demanda insatisfecha que se traducirá en clientes seguros. Para lograr este objetivo, el presente estudio se lo ha dividido en dos partes, la primera compuesta por la investigación cualitativa o exploratoria y la segunda por la investigación cuantitativa o descriptiva; los objetivos de cada una de ellas se las detallan a continuación.

3.1.1.1. Objetivos de la Investigación Cualitativa o Exploratoria

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

3.1.1.2. Objetivos de la Investigación Cuantitativa o Descriptiva

- Cuantificar la demanda de clientes potenciales y sus características de segmentación.
- Definir el servicio de mayor aceptación para la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito.

- Determinar los precios que están dispuestos a pagar los clientes por los servicios que brindaría la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- Definir el o los canales apropiados de comunicación que permitan llegar al mercado potencial.

3.1.2. FUENTES DE INVESTIGACIÓN SECUNDARIA

3.1.2.1. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC⁵⁷

En el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC se obtuvo toda la información estadística referente a la población de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados y sus principales características; ya que esta información fue indispensable para lograr la segmentación del mercado objetivo, la estimación de la población necesaria y la determinación de la muestra para la realización del estudio.

3.1.2.2. Superintendencia de Bancos y Seguros⁵⁸

De la Superintendencia de Bancos y Seguros se obtuvo toda la información referente a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos y Mutualista que operan en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados con sus principales características; adicionalmente se estableció los requerimientos que la SBS tiene como principales para que una Cooperativa de Ahorro y Crédito se encuentre bajo su custodia.

Toda la información consignada en la SBS ayudará a delimitar la competencia directa e indirecta de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito.

⁵⁷ Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, INEC: Juan Larrea N15-36 y José Riofrío, Teléfonos: 2544326 - 2529858, fax: 2509836, enlace web: www.inec.gov.ec

⁵⁸ Superintendencia de Bancos y Seguros, SBS: Av. 12 de Octubre 1561 y Madrid; Fonos (Troncal): 255 42 25 / 255 42 26; enlace web: www.superban.gov.ec

3.1.2.3. Dirección Nacional de Cooperativas (Consejo Cooperativo Nacional) DINACOO⁵⁹

En la Dirección Nacional de Cooperativas DINACOO⁵⁹ se obtuvo toda la información referente a las Cooperativas de Ahorro y Crédito que operan en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, además de obtener el Instructivo para las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran bajo su custodia de la DINACOO⁵⁹.

La información consignada en la DINACOO⁵⁹ sirvió para establecer la estructura, políticas, estatutos y saber bajo que leyes se rige este nuevo negocio.

3.1.2.4. Análisis de Fuentes Secundarias

De acuerdo a las Fuentes Secundarias que se manejó en el Proceso de Investigación de este proyecto se consideró a tres instituciones que manejan datos de población a nivel nacional y son las siguientes: el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC; la Superintendencia de Bancos y Seguros SBS y la Dirección Nacional de Cooperativas DINACOO⁵⁹.

De las diferentes instituciones antes mencionadas se obtuvo información para realizar la Investigación de Mercados útil para el presente Estudio de Factibilidad enfocado a la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Para la realización del estudio de la población y muestra se utilizaron los datos de población que maneja estadísticamente el INEC; en consecuencia se trabajó con los datos poblacionales del Censo 2001 que se realizaron a nivel nacional; así el dato real de la población de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados es correspondiente a una población de 287. 018 habitantes, de los cuales sólo el 35,34% del total entra en la Población Económicamente Activa PEA.

⁵⁹ Dirección Nacional de Cooperativas, DINACOO⁵⁹: enlace web: www.dinacoop.gov.ec

Adicionalmente se logró captar como dato para el estudio de la población y muestra que dentro del PEA existe una segmentación de las áreas comerciales no especificadas en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados con la participación del 10%. Con lo que se realizarán los cálculos pertinentes para realizar dicho muestreo.

Con lo referente a la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), se obtuvo la información referente a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos y Mutualista que operan en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, dato que sirvió para recolectar la información sobre la competencia en el mercado y de esta manera se delimitó la competencia directa e indirecta que será considerada para la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Adicionalmente con lo que tiene que ver con la Dirección Nacional de Cooperativas DINACOOOP se obtuvo toda la información referente a las Cooperativas de Ahorro y Crédito que operan en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, que se encuentran bajo la custodia de dicha institución, además de obtener los diferentes requisitos y requerimientos para la formación de una Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC); y considerar las CAC que se consideran competencia directa para la nueva organización.

Las dos últimas instituciones, tanto la SBS como la DINACOOOP proporcionaron información y datos concretos sobre el entorno del sector financiero de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados; datos que sirvieron para establecer la estructura, las políticas, los estatutos y para saber bajo que leyes y reglamentaciones se rige este nuevo negocio.

De las Instituciones antes mencionadas se obtuvo la información del registro y establecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos y Mutualistas que operan en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, información publicada por la SBS y la DINACOOOP, teniendo de la siguiente manera, en lo referente a Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos y Mutualistas.

Tabla 25: Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos y Mutualistas que operan en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados

COOPERATIVAS		
Nombre	Agencia	Dirección
Cooperativa San Pedro de Taboada	n/i	n/i
Cooperativa Cámara de Comercio de Santo Domingo	Edificio Cámara de Comercio	Calle Latacunga 712 entre 29 de mayo y 3 de Julio
Cooperativa 29 de Octubre	Agencia Santo Domingo	Barrio Central, Av. Quito y Tsáchila
Cooperativa Ilalò Limitada	Agencia Santo Domingo	Calle Ibarra, entre 29 de Mayo y peatonal 3 de Julio
MUTUALISTAS		
Nombre	Agencia	Dirección
Mutualista Benalcázar ⁶⁰	Santo Domingo Agencia 12	Av. 29 de Mayo y Quito
Mutualista Pichincha	Santo Domingo Agencia 12	Av. Quito y Río Toachi
BANCOS		
Nombre	Agencia	Dirección
Banco del Austro	Santo Domingo	Av. Quito 12-63 y Chorrera del Napa
Banco Bolivariano	Santo Domingo	Av. Quito 520 y Chorrera del Napa
Banco de Guayaquil	Sucursal Santo Domingo	Av. Quito y Abraham Calazacón
	Ventanilla Duragas Santo Domingo	Bypass Quevedo-Quito, Recinto Río Verde
	Ventanilla Petrocomercial Santo Domingo	Santo Domingo Km 4 vía Quito
Produbanco	Principal Santo Domingo	Centro, Av. Quito 1245 y Chorrera del Napa
	Santo Domingo Express	Norte, Av. Quito, entre Chorrera del Napa y Av. Río Toachi, Supermaxi
Banco Pichincha	Agencia Ventanilla Indega	Km 1 1/2 de la vía Quevedo-Buena Fe
	Agencia Santo Domingo	Av. De la Paz y Santa Rosa
	Agencia El Colorado	Dominicos y Tulcán
	Agencia Zaracay	Km 1 vía Quito y 1era. Circunvalación
	Agencia Santa Martha	Vía Quevedo Km 1 1/2 y Juan León Mera

⁶⁰ Declarada en insolvencia en el mes de abril del 2008, sus clientes pasan a formar parte del Banco Internacional a nivel nacional.

	Agencia Ventanilla Petrocomercial	Vía Quito, Km 10
	Agencia Ventanilla Asogan	Km 7 vía a Quinindé
Procredit	Agencia Centro	Quito 101 y Tsáchila, esquina.
	Agencia Parque Ecológico	Av. Calazacón 663, entre Av. Quevedo y Av. Chone, Sector La Chorrera

Fuente: SBS y DINACCOOP

Elaborado: Verónica López

3.1.3. FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA

3.1.3.1. Entrevistas

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

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

3.1.3.2. Observación

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

3.1.4. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

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

3.1.4.1. Entrevistas

Las preguntas para las entrevistas han sido estructuradas, de acuerdo a una prioridad considerando como punto o eje esencial la confianza en el sector financiero de nuestro país, obtuvimos las preguntas para la investigación cualitativa a aplicar quedando de la siguiente forma:

Investigación cualitativa

1. ¿Actualmente utiliza los servicios de alguna Institución Financiera?
2. ¿Cuál es su opinión de las Institución Financiera de su localidad?
3. ¿Cuál es su opinión respecto de los servicios que presta una Cooperativa de Ahorro y Crédito?
4. ¿Por qué aspectos le gustaría pertenecer a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito en la localidad?
5. ¿Cómo le agradaría que se conozca los servicios de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito en su localidad?

Los detalles se pueden observar en el Anexo N. 1

3.1.4.2. Realización de la investigación exploratoria

3.1.4.2.1. Lugar de aplicación

Una vez determinado el diseño de la investigación exploratoria, se recurrió a definir los lugares en donde se procedió a realizar la investigación cualitativa. Estos lugares fueron escogidos de acuerdo a nuestro mercado meta, que en el presente caso de estudio son los sectores situados en las áreas más comerciales de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

El día 08 de Marzo de 2008 desde las 10H00 hasta las 16H00, se efectuó la investigación exploratoria; se asistió a los sectores situados en los alrededores de la Avenida 29 de Mayo, la Calle Ambato, la Calle Quito y la Calle 3 de Julio; lugares en donde se asientan el sector del comercio formal e informal de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

3.1.4.2.2. Duración de la Investigación

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

3.1.4.2.3. Resultados de la investigación exploratoria

Con estos antecedentes y con la información recolectado por medio de dicha entrevista la misma que arrojó los resultados presentados en las siguientes tablas:

Tabla 26: Resultados Percepción de Instituciones y Cooperativas en la Localidad

	BUENA	MALA	NO CONOCE
	%	%	%
Percepción de las Instituciones Financieras de la Localidad	70,0%	30,0%	0,0%
Percepción de los servicios de una Cooperativa de Ahorro y Crédito	58,0%	28,0%	14,0%

*Fuente: Entrevistas Santo Domingo de los Colorados
Elaborado: Verónica López*

Los resultados de la tabla anterior indican que existe un alto porcentaje de una buena percepción de los servicios que prestan las Instituciones Financieras en general y por otro lado las Cooperativas de Ahorro y Crédito; además que hay un mínimo porcentaje de los entrevistados que desconoce los servicios que prestan dichas instituciones y como lo supieron expresar existe desinformación sobre las Cooperativas de Ahorro y Crédito y de servicios que estas prestan.

De manera similar, en las Entrevistas realizadas el 08 de marzo del año en curso, también se trató sobre uso de los servicios que prestan las Instituciones Financieras (bancos, cooperativas de ahorro y crédito, fundaciones y mutualistas de la zona) y el porcentaje de agrado de las personas de la localidad por pertenecer a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito que se adapte a las necesidades propias del sector las cuales se reflejan en la siguiente tabla:

Tabla 27: Resultados del uso de los servicios de las Instituciones Financieras y el porcentaje de agrado de las personas de la localidad por pertenecer a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito

	SI	NO
	%	%
Uso de los Servicios de una Institución Financiera	58,0%	42,0%
Pertenecer a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito	64,0%	36,0%

*Fuente: Entrevistas Santo Domingo de los Colorados
Elaborado: Verónica López*

Los resultados que refleja la tabla anterior indican que existe un porcentaje no muy alejado del 50% que utilizan los servicios de las Instituciones Financieras de la localidad, pero los principales limitantes para acceder a estos servicios se refieren principalmente a los altos intereses, documentación excesiva e innecesaria según el cliente para poder tener acceso a un crédito y además que se reitera el criterio de buscar una solución alterna a las fuentes de financiamiento tradicionales de forma inmediata.

Adicionalmente se pudo evidenciar el agrado mayoritario del segmento poblacional compuesto por comerciantes formales e informales que habitan en

esta ciudad, con un buen porcentaje de aceptación (64%) sobre el tema de “pertenecer a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito”.

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

3.1.4.3. Observaciones

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

- Identificar los principales competidores ubicados en las posibles zonas a situarse la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- Determinar los servicios que cuentan con una mayor demanda por parte de los clientes en las Instituciones Financieras observadas.
- Establecer los precios de los servicios de la competencia (mercado).
- Identificar ventajas competitivas que pudieran generar aceptación por parte de los clientes hacia estas instituciones.

3.1.4.3.1. Procedimiento y Conclusiones de la Observación

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

- Se decidió observar y recolectar información al 50% de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos y Mutualistas que operan en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, información publicada por la SBS y la DINACCOOP, es decir 6 Instituciones Financieramente entre Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos y Mutualistas que operan en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados. La selección se realizó en base a opiniones recolectadas en las entrevistas con formato realizadas con anterioridad.

- Se decidió recolectar información desde la parte de servicio al cliente de cada una de las instituciones.

Con el procedimiento explicado y ejecutado se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Del 50% de las Instituciones Financieras observadas, entre Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos y Mutualistas que operan en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados; se concluye que el horario de atención es de la siguiente manera:
 - De lunes a viernes: 08:30 a 16:30 horas
Tanto Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos y Mutualistas.
 - Sábados: 09:00 a 14:00 horas
Sólo Bancos que se encuentran en los Centros Comerciales de la Ciudad.
 - Los días domingo y feriados las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos y Mutualistas en su mayoría se manejan mediante el sistema de cajeros automáticos que se encuentran en las afueras de las agencias o en lugares determinados por las mismas entidades.
- El servicio que más se solicita o demanda es el que se encuentra directamente relacionado con los préstamos o créditos.
- Con respecto a los precios para referirse en el estudio como las tasas de interés, montos y plazos para las acreditaciones de préstamos, se encontró información uniforme con lo que respecta a las tasas de interés aceptadas ya que se encuentran de acuerdo a la SBS y a la DINACOOB; con lo referente a los montos se encontró montos solicitados que varían desde un promedio de \$500,00 (quinientos dólares estadounidenses) a \$6.000,00 (seis mil dólares estadounidenses) para lo que se refiere al segmento especificado de

comerciantes formales e informales. En lo que respecta a plazos de pago, solicitan que sea ajustable de acuerdo al monto pedido y que éste puede variar desde 0 – 3 meses hasta plazos a pagar de 18 -24 meses, tomando en consideración que existe una mínima cantidad de clientes que toman los plazos mayor a 24 meses, que por lo anotado anteriormente se relaciona directamente con el monto solicitado en el préstamo.

- Como conclusión de la observación se puede decir que la mayor ventaja competitiva de las Instituciones Financieras Cooperativistas es la antigüedad y la confianza que dan al cliente para que acudan a ellos para solicitar los servicios financieros.

3.1.5. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA CONCLUYENTE

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

3.1.5.1. Estimación de la Población y Tamaño de la Muestra

3.1.5.1.1. Estimación de la Población

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

✓ Segmentación Ocupacional:

Gran grupo 5: Trabajadores de servicios; Vendedores de Comercios (al por mayor y al por menor) y mercados.

Subdivisión:

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

52: Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas; reparación de efectos personales y enseres domésticos.

✓ **Segmentación por la Rama de Actividad Económica:**

Grupo G: Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos, automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos.

Subdivisión:

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

52: Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas; reparación de efectos personales y enseres domésticos.

✓ **Segmentación Geográfica:**

Localización: Población Económicamente Activa de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados

Para definir inicialmente la población que cumpla con los criterios mencionados se siguieron los siguientes pasos:

Se tomó datos proyectados de la Población Económicamente Activa (PEA) y la segmentación por la Rama de Actividad Económica, de la subdivisión 51 (comercio al por mayor y en comisión, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas) y subdivisión 52 (comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas; reparación de efectos personales y enseres domésticos); de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados proporcionadas por INEC VI Censo de Población y V de Vivienda del 2001, y adicionalmente la información obtenida de estudios recientes para la Provincialización del cantón. Obteniéndose de este censo como resultado que la población total es de 287.018 habitantes de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, con el 35,34% del total de la población que entra dentro de la PEA.

Dentro de la PEA tomando en cuenta la segmentación por Rama de Actividad Económica (la cual a su vez envuelve a las subdivisiones 51 y 52) se tiene que el 7,00% pertenece al Grupo G que es el Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos, automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos.

3.1.5.1.2. Tamaño de la Muestra

De acuerdo a los objetivos planteados para analizar la factibilidad del proyecto fue necesario utilizar una fórmula que permita establecer el número exacto de la muestra; al ser una población grande se acudió a una técnica de escogimiento de muestra como es el muestreo irrestricto aleatorio, el mismo que consiste en tomar al azar habitantes que se encuentran dentro del 7,00% pertenece al Grupo G que es el Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos, automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos del PEA de la población de Santo Domingo de los Colorados, siendo estas las fórmulas a utilizar y sus respectivos cálculos:

- Para la proyección de la población del año 2001 al año 2008, se utilizaron los datos dados por el libro Ecuador: Censo de Población por provincia, cantones, áreas, sexo y grupos de edad, Año 2001

Para las proyecciones se ha utilizado la siguiente fórmula de proyección:

Fórmula 6: Fórmula para el Cálculo de la Proyección

$$Población\ Futura_{2008} = P_0(1 + \lambda)^n$$

Fuente: INEC 2008

Donde:

n = Número de años

λ = Tasa de Crecimiento Anual (TCA)

P_0 = Población del Año 0 (2001)

Con la aplicación de la fórmula antes anotada se generó la siguiente tabla de proyecciones para el cálculo de la muestra:

Tabla 28: Tabla de Proyecciones de Población de Santo Domingo de los Colorados

Año	Población Total	Área Urbana	Área Rural
		69,60%	30,40%
2001	287.018	199.765	87.253
2002	297.638	207.156	90.482
2003	308.650	214.821	93.830
2004	320.070	222.769	97.301
2005	331.913	231.011	100.902
2006	344.194	239.559	104.635
2007	356.929	248.422	108.506
2008	370.135	257.614	112.521

Fuente: INEC

Elaborado: Verónica López

POBLACIÓN DE ESTUDIO

Para el cálculo de la población seleccionada se consideró primero la población local económicamente activa y de esta el 7% que corresponde al del mercado – meta seleccionado según datos del INEC.

PEA = 35.34%

Segmento de Mercado = 7,00% del PEA

Tabla 29: Tabla de Proyecciones de PEA y Grupo G de la Población de Santo Domingo de los Colorados

Año	Población Total	PEA Habitantes	Grupo G
		35,34%	7,00%
2001	287.018	101.432	7.100
2002	297.638	105.185	7.363
2003	308.650	109.077	7.635
2004	320.070	113.113	7.918
2005	331.913	117.298	8.211
2006	344.194	121.638	8.515
2007	356.929	126.139	8.830
2008	370.135	130.806	9.156

Fuente: INEC
Elaborado: Verónica López

Población de estudio = N ≈ 9.156

- Para la determinación del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

Fórmula 7: Fórmula para el Cálculo del Tamaño de la Muestra

$$B = z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{pq(N-n)}{n(N-1)}}$$

Fuente: Apuntes de Cátedra de Muestreo, Profesor: Mat. Carlos Echeverría F. EPN 2005

De la fórmula anterior por despeje se llegó a la fórmula del tamaño de la muestra:

Fórmula 8: Fórmula para el Cálculo del Tamaño de la Muestra (despeje de n)

$$n = \frac{z^2_{\alpha/2} pqN}{z^2_{\alpha/2} pq + B^2(N-1)}$$

Fuente: Apuntes de Cátedra de Muestreo, Profesor: Mat. Carlos Echeverría F. EPN 2005

Donde:

n = número buscado de elementos de la muestra

N = Población total del mercado meta seleccionado

p = variabilidad positiva (% de aceptación)

q = variabilidad negativa (% de rechazo = 1-p)

B = límite para el error de estimación

Para los cálculos se utilizaron los siguientes datos al 2008. Es de señalar que el grado o nivel de aceptación del proyecto es del 64% determinado por la investigación exploratoria, dato que sirvió para el cálculo de p y q, y se tiene como datos los siguientes:

n = ¿

N = 9,156 personas

$$p = 64\%$$

$$q = 36\%$$

$$z_{\alpha/2} = 1.964$$

$$B = 5,98\%$$

$$n = \frac{z^2_{\alpha/2} pqN}{z^2_{\alpha/2} pq + B^2(N-1)}$$

$$n = \frac{(1.964)^2 * 0.64 * 0.36 * 9156}{((1.964)^2 * 0.64 * 0.36) + ((0.0598)^2 * (9156 - 1))}$$

$$n = \frac{8137,13}{(0.88872) + (32,73)} = \frac{8137.13}{33.63} = 241.98$$

$$n \approx 242 \text{ personas}$$

El tamaño de la muestra calculado fue de 242 personas a las que se les aplicó la encuesta.

3.1.5.2. Diseño de contenidos de la investigación

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

- Montos de Crédito
- Plazos de Pago
- Garantías solicitadas
- Tasas de Interés Anual
- Formas de Pago
- Canales de Distribución
- Usos de Crédito
- Necesidad de Prestamos por parte del cliente
- Características y Calidad del servicio

Estos aspectos fueron sido escogidos, tomando en cuenta lo que un cliente busca en el momento de adquirir un servicio financiero y alrededor de estas se

analizaron los tipos de servicios que deberá entregar la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito.

3.1.5.3. Diseño del Formato de la Encuesta

La encuesta es una técnica estructurada para recopilar los datos que consiste en una serie de preguntas descritas que debe responder el encuestado a nuestro proyecto de investigación.

Para la elaboración del diseño de la encuesta se tomó en cuenta los resultados obtenidos en la investigación cualitativa, permitiéndonos elaborar una encuesta con el fin de analizar la demanda que pretendemos intervenir y la aceptación de la idea como elemento clave. El formato de la encuesta se lo puede ver en el Anexo N. 2.

3.1.5.4. Diseño del Diccionario de Códigos

El Diseño del Diccionario de Códigos consiste en asignar un código (número de identificación) a cada respuesta posible para el registro de los datos y la determinación de la posición en una de sus columnas que ocupará el código. Para la investigación realizada se agrupó por registros, los datos relacionados; en la base de datos, las columnas representan los campos asignados a las preguntas y las filas representan los datos individuales de cada formulario; si la encuesta contiene preguntas no estructuradas, los códigos fueron asignados posteriormente por similitud. El diccionario de códigos se lo puede ver de manera detallada en el Anexo N. 3.

3.1.5.5. Diseño de la base de datos

La base de datos constituye una serie organizada de datos, relacionados entre sí, para su tratamiento-procesos de cálculos- posterior; así luego de definir el directorio, con los datos proporcionados, se llena la base de datos, en la cual no se debe realizar ninguna operación, es decir en caso de requerir cálculos, como

son de los estadísticos, se copiaron las columnas correspondientes en otras hojas de cálculo y ahí se realizaron las operaciones.

El Diseño de la Base de Datos es el resultado de la codificación de las respuestas cada pregunta del formato de encuesta.

3.1.5.6. Diseño del Análisis y Presentación de Resultados

En el Análisis y la Presentación de Resultados, se tomó en cuenta para la preparación las tareas de editar, codificar, transcribir, verificar y procesar; en este momento de la investigación de mercado se revisan y corrigieron las informaciones, se asignó códigos de números, letras (o ambos) para representar la respuesta a cada pregunta; los datos se transcribieron cargándose a una computadora; la verificación aseguró que los datos de los cuestionarios originales se transcriban con exactitud; el procesamiento se realizó con el auxilio de un paquete informático adecuado de soporte y análisis estadístico.

Para la presentación de los resultados, se adoptó el modelo de la presentación tabulada y gráfica de resultados para que finalmente estructurar los hallazgos más importantes, que se presentarse de forma tal que estén listos para utilizarse en la toma de decisiones.

3.2. TRABAJO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

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

- Se encuestó a un total de 242 personas aleatoriamente. Las encuestas se realizaron a personas que trabajan en el sector más comercial de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados,

- La localización del sector del comercio formal e informal de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados se encuentra situado en los alrededores de la Avenida 29 de Mayo, la Calle Ambato, la Calle Quito y la Calle 3 de Julio.
- Las encuestas se realizaron en las siguientes fechas:
 - Sábado 5 y domingo 6 de abril del 2008, desde las 11h00 hasta las 15h00; y,
 - el sábado 13 de abril desde las 11h00 hasta las 15h00 y domingo 12 de abril del 2008 desde las 10h00 hasta las 14h00.

3.3. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

De las encuestas realizadas a las personas determinadas por el tamaño de la muestra y especificado como ámbito de estudio se consideró el sector de los comerciantes formales e informales de la ciudad de Santo Domingo e los Colorados, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

En lo que se refiere al tratamiento y evaluación de la información específica las encuestas arrojaron los siguientes resultados:

1.1. Edad del encuestado (Años Cumplidos)

Tabla 30: Edad del propietario del negocio

Valor Mínimo	Valor Máximo	Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar
22	61	35	33	27	7,65

*Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López
Elaborado por: Verónica López*

Con lo que se refiere a la edad de los encuestados en años cumplidos, se obtuvo que la edad mínima de las personas dueñas o personas que trabajan en la actividad de pequeño comercio es de 22 años, mientras que la edad máxima es de 61 años. Lo que llama la atención es que según el sector financiero a nivel nacional se tiene a una persona sujeta a crédito hasta los 55 años, y de los resultados que se obtuvieron en las encuestas, se puede contar con una media de

35 años cumplidos de las personas del sector comercial encuestadas como edad representativa promedio.

1.2. Años de Actividad del presente Negocio

Tabla 31: Años de actividad del negocio

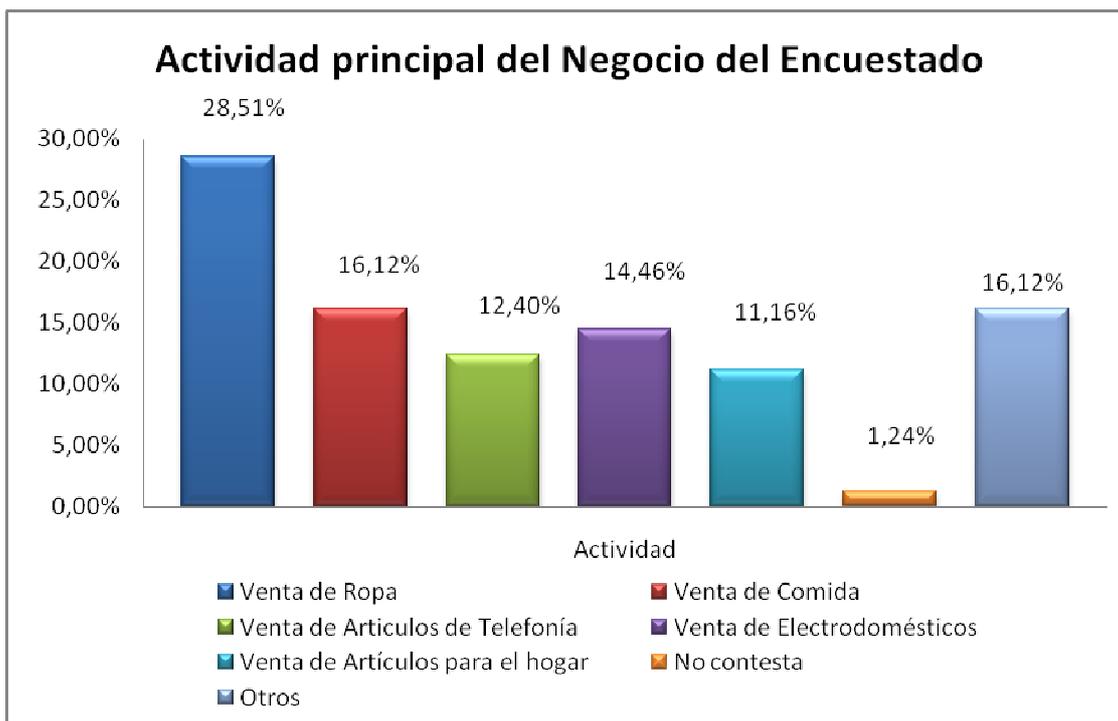
Valor Mínimo	Valor Máximo	Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar
2	15	8	9	10	3,43

*Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López
Elaborado por: Verónica López*

Con lo que respecta a los años de actividad de las personas encuestadas, se tiene que los años de actividad mínima es de 2 años, mientras que se tiene un máximo de 15 años de actividad; la mayoría de las personas encuestadas tienen su negocio en promedio de 10 años, lo que es una buena referencia de la seriedad de su actividad y de los diferentes requerimientos financieros a las que estos necesiten acceder.

1.3. Actividad principal de Negocio:

Gráfico 1: Actividad principal del Negocio del Encuestado



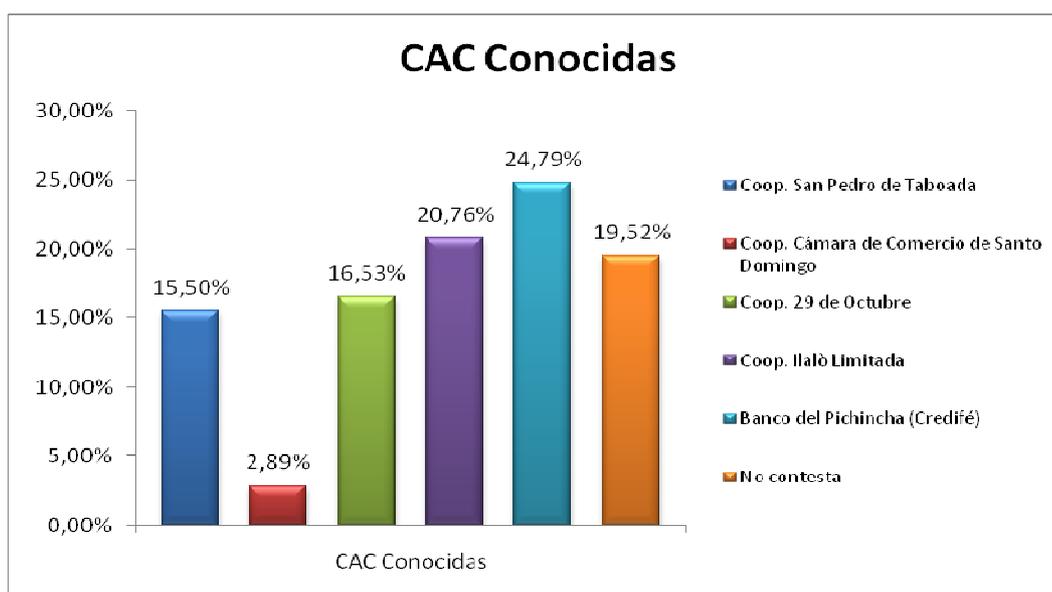
*Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López
Elaborado por: Verónica López*

En lo que se refiere a la actividad principal del Negocio del encuestado, se han encontrado cinco actividades principales, representadas con un 28,51% la venta de ropa, la que se enfoca en la venta de ropa liviana, de algodón y de lana; con un 16,12% se encuentra la venta de comida referida principalmente a la comida tradicional de la zona y a los refrescos; con un 14,46% se encuentra la venta de electrodomésticos; el 12,40% representa a la venta de artículos de telefonía; con el 11,16% se encuentra la venta de artículos para el hogar; adicionalmente se encuentra con el 16,12% varias actividades en las cuales se puede nombrar a la venta de bisutería, plásticos, artículos escolares entre otros. Por lo tanto el negocio comercial tanto formal como informal cubre una amplia gama de posibilidades de negocio.

En lo que se refiere a la información general las encuestas arrojaron los siguientes resultados:

2. Escriba las Cooperativas de Ahorro y Crédito que conoce Ud. En Santo Domingo de los Colorados.

Gráfico 2: Cooperativas de Ahorro y Crédito conocidas



Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López
Elaborado por: Verónica López

Lo que respecta a las Cooperativas de Ahorro y Crédito más conocidas en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados por parte de los comerciantes formales e informales, se obtuvieron los siguientes resultados: con un 24,79% Credifé que es considerada una Cooperativa de Ahorro y Crédito con el respaldo del Banco del Pichincha a nivel nacional; con el 20,76% la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ilalò Limitada; con un 16,53% se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” que cuenta con el respaldo de las Fuerzas Armadas a nivel nacional; con el 15,50% se identifica la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro de Taboada”, y con el 2,89% la Cooperativa Cámara de Comercio de Santo Domingo lo que llama la atención es que un número importante de las personas encuestadas no contestaron por falta de conocimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito siendo representados con un 19,52% del total de los encuestados.

3. ¿Es Ud. Socio de alguna de estas Cooperativas?

Gráfico 3: Actuación como socio en alguna CAC



*Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López
Elaborado por: Verónica López*

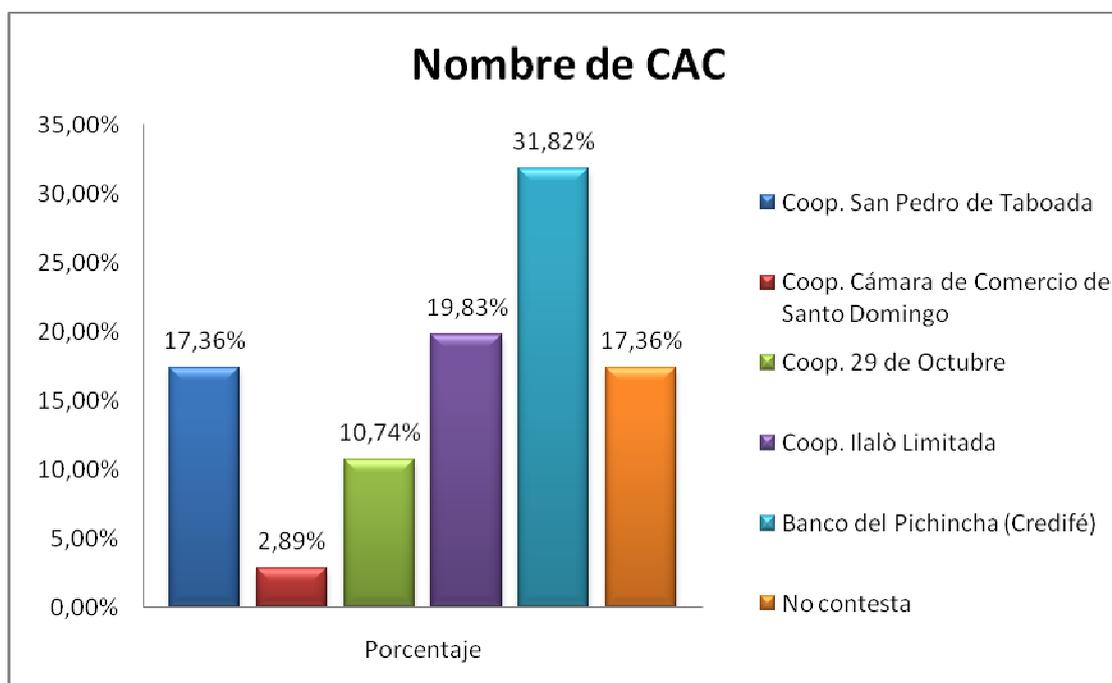
A la pregunta sobre la actuación como socio en alguna Cooperativa de Ahorro y Crédito de la localidad, se obtuvieron como resultados los siguientes: el 83% es socio de una de las Instituciones antes mencionadas mientras que el 17% de los encuestados no pertenece a alguna de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

En consecuencia, la gran mayoría (83%) ya conoce y utiliza los servicios de otras Cooperativas de Ahorro y Crédito, lo que implicará al futuro ser cautos en cuanto al crecimiento de los socios de la Cooperativa objeto del proyecto.

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

4.1. ¿De Cuales?

Gráfico 4: Actuación como socio en alguna CAC



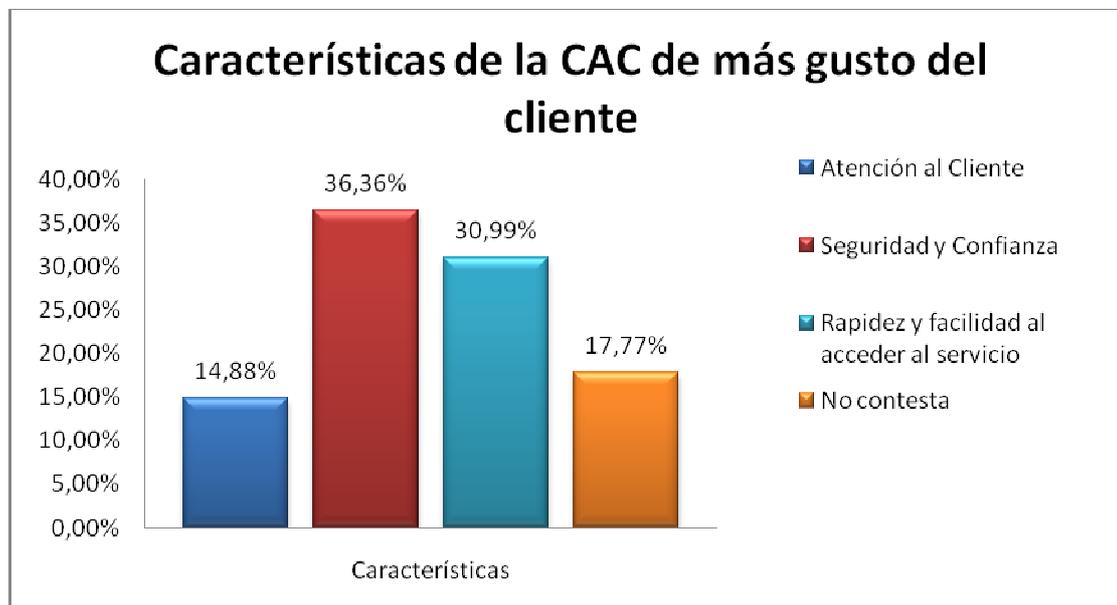
Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López
Elaborado por: Verónica López

Con lo que respecta a la actuación como socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en las que los encuestados tienen sus cuentas de ahorros y adquieren los diferentes servicios, con un 31,86% utilizan los servicios en Credifé del Banco del Pichincha, seguidos por la Cooperativa Ilaló Limitada con un 19,83% y la Cooperativa San Pedro de Taboada con el 17,83%; adicionalmente con el 10,74% se encuentra en la Cooperativa 29 de Octubre y con el menor porcentaje de participación la Cooperativa Cámara de Comercio de Santo Domingo con el 2,89%.

Todo lo anterior señala que, si bien las cuatro primeras están posicionadas, ninguna tiene participación mayoritaria en el mercado.

4.2. ¿Qué le gusta más de dichas Cooperativas?

Gráfico 5: Características de la CAC de más gusto de los clientes



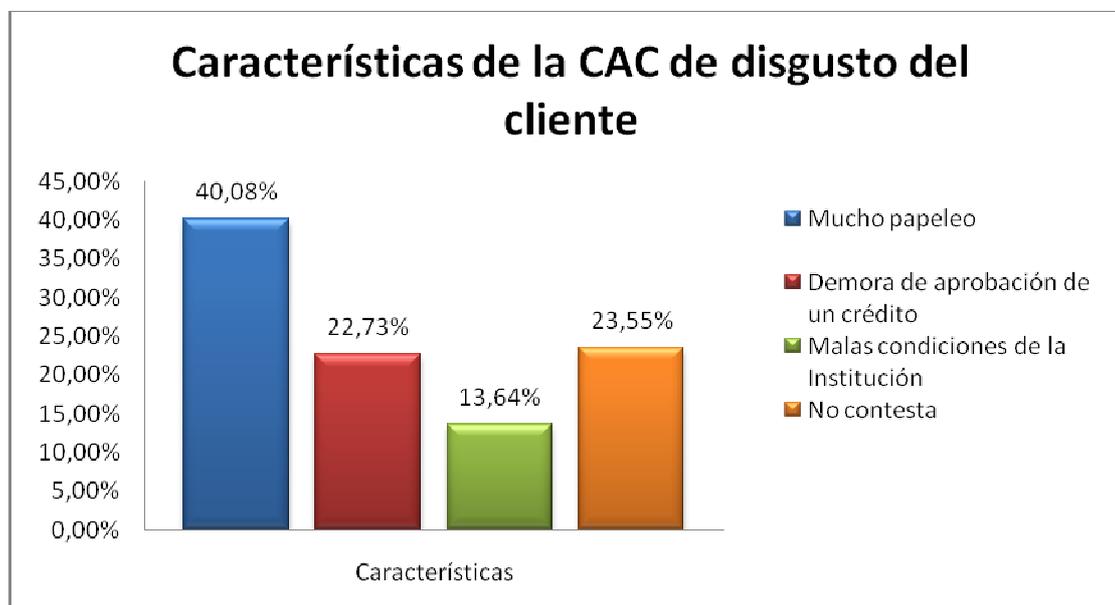
*Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López
Elaborado por: Verónica López*

En lo referente a las diferentes características que más le agradan al cliente con un 36,36% se encuentra la seguridad y confianza que brinda la Institución a la que pertenece el encuestado; con un 30,99% se encuentra la característica de la rapidez y la facilidad de acceso al servicio y con menor porcentaje la atención al cliente con el 14,88% adicionalmente a estas características se emplea la publicidad que esta ofrece al sector que se encuentra en estudio.

En consecuencia, éstas características deberán ser tomadas en cuenta al considerar los programas de aceptación y desarrollo de los socios a esta nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito.

4.3. ¿Qué le disgusta de dichas Cooperativas?

Gráfico 6: Características de la CAC de disgusto del cliente



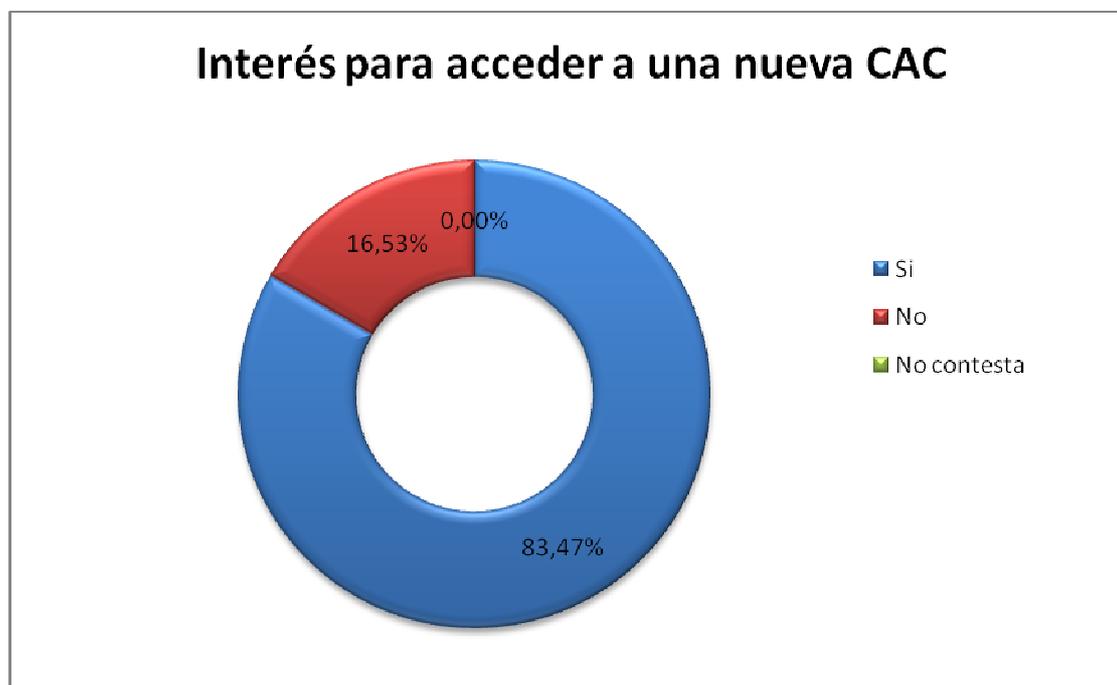
Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López
Elaborado por: Verónica López

En lo referente a las características que son de disgusto del cliente con un 40,08% se encuentra el manejo de mucho papeleo y requisitos considerados como innecesarios y que son considerados por parte de las personas que acceden al servicio de las diferentes Cooperativas de Ahorro y Crédito de la localidad como demorosos; con el 22,73% se encuentra la demora de aprobación de un crédito de la Institución a la que solicitan el servicio; con un 13,64% se encuentran las malas condiciones como la infraestructura y la atención al cliente de la institución lo que es para él importante ya que en el lugar realizaría las diferentes actividades que se relacionan con el cliente y con la institución.

Si bien solicitan agilidad y menos burocracia sus requerimientos se deberán mediar con las actividades de asegurar que el dinero dado en préstamo esté con seguridad legal para su devolución o con el respectivo cobro de garantías.

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

Gráfico 7: Interés por acceder a una nueva CAC



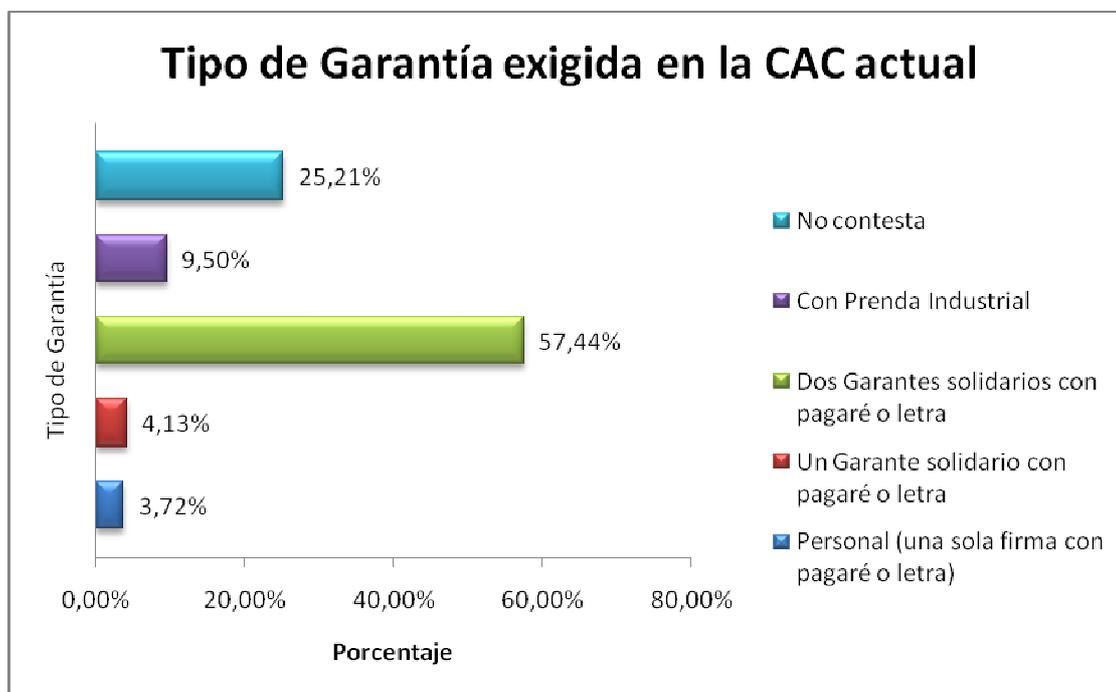
*Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López
Elaborado por: Verónica López*

Con lo referente al interés por acceder a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, que cumpla con las necesidades y expectativas del sector de los comerciantes formales e informales se obtuvieron los siguientes resultados: el 83,47% con una aceptación sobre la nueva CAC en contraste con una negativa a la creación de CAC con un 16,53% del total de los encuestados.

Se deberá tener cuidado con el criterio de la amplia mayoría de los encuestados para acceder a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito, porque puede tratarse de obtener una fuente de financiamiento adicional a las ya empleadas, pudiendo llegar a excederse en su crédito global o consolidado, mayor

6. De la Cooperativa que Ud. Utiliza o utilizó en los últimos años señale el tipo de garantía exigida y la tasa de interés anual aplicada:

Gráfico 8: Tipo de Garantía exigida en la CAC actual



Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López
Elaborado por: Verónica López

En lo que se refiere al tipo de garantía exigida por la CAC que utiliza en la actualidad el encuestado o que utilizó en los últimos años se evidencia que la mayoría de ellos han presentado dos garantes solidarios con pagarés o letras en las instituciones que han solicitado créditos, representados con una opinión del 57,44%; con el 9,50% la garantía solicitada ha sido una prenda industrial mientras que los menores porcentajes se encuentran representados por el 4,13% con la presentación de un garante solidario con pagaré o letra y el 3,72% que se encuentra la presentación de una garantía personal (una sola firma con pagaré o letra). Estos porcentajes se explican por el tipo y cantidad de crédito solicitado en cada caso.

Lo que tiene que ver con la tasa de interés anual exigida, se refleja a través de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas en el sector del comercio formal

e informal, dando como resultados que la máxima tasa de interés anual exigida por la prestación de un crédito a principios del 2008 es del 14% mientras que la mínima es del 11%. En promedio se maneja una tasa de interés anual exigida por las instituciones financieras y reconocidas por los encuestados como del 12%. (ver Gráfico N. 4)

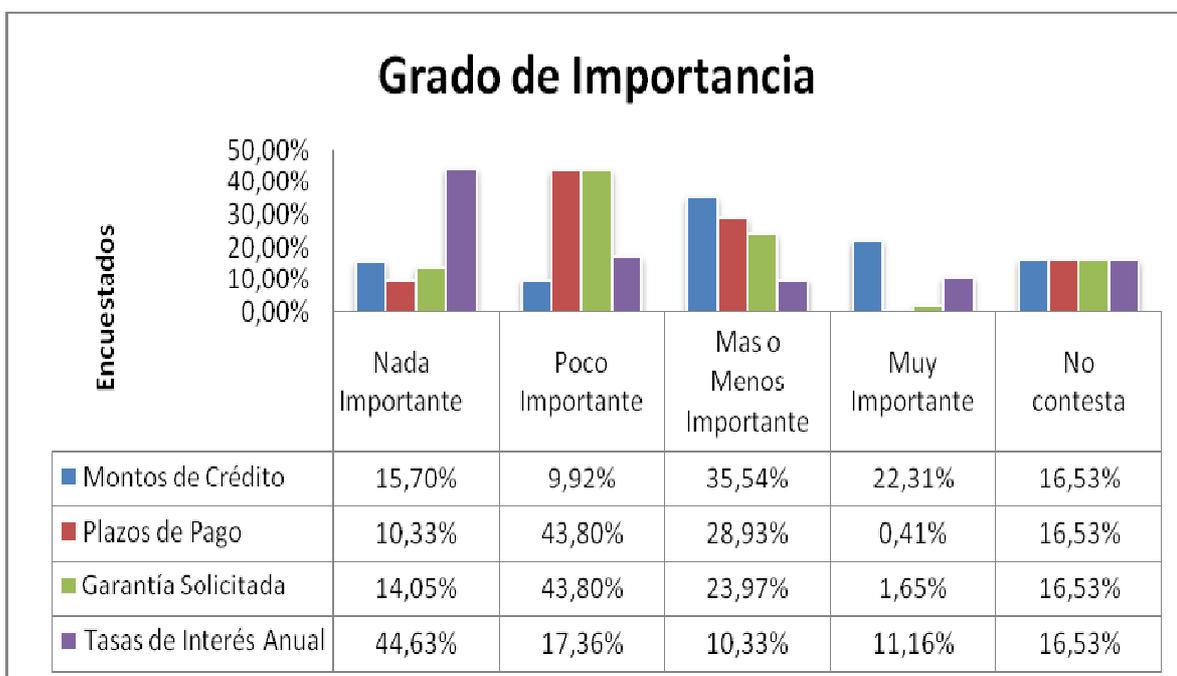
Tabla 32: Tasa de Interés Anual exigida en la CAC actual

<i>Valor Mínimo</i>	<i>Valor Máximo</i>	<i>Media</i>	<i>Mediana</i>	<i>Moda</i>	<i>Desviación Estándar</i>
11%	14%	12%	12%	14%	1,30

*Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López
Elaborado por: Verónica López*

7. Señale el grado de Importancia que tienen para Ud. Cada uno de los siguientes aspectos del servicio de una Cooperativa de Ahorro y Crédito:

Gráfico 9: Grado de Importancia de aspectos del servicio de una CAC



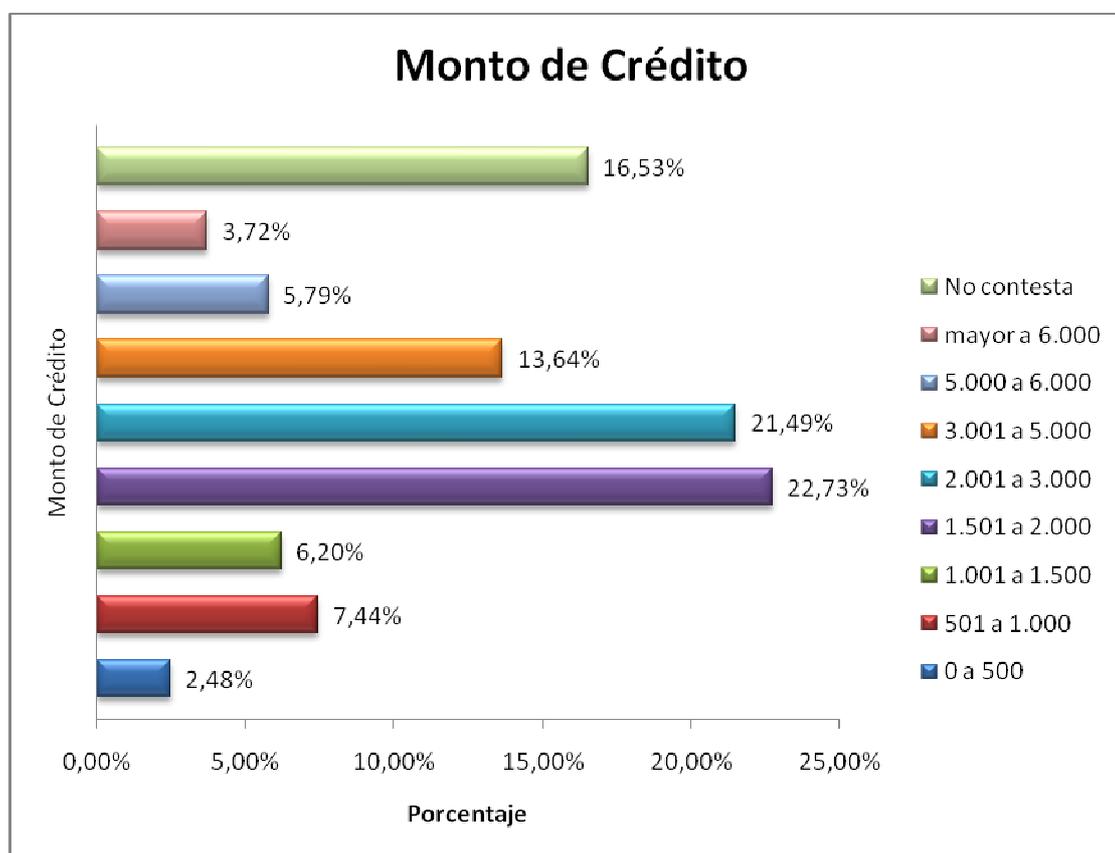
Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López

Elaborado por: Verónica López

Con lo referente al grado de importancia de los aspectos principales del servicio de una Cooperativa de Ahorro y Crédito se obtuvieron los siguientes resultados dados por los encuestados siendo de la siguiente manera: el aspecto que los encuestados consideran más importante son los montos de crédito a solicitar en una Cooperativa de Ahorro y Crédito representado con el 22,31%; mientras que el menos importante son las tasas de interés en las que son manejados los niveles de crédito de cada institución representado con el 44,63%. Mientras que los aspectos más o menos importantes y poco importantes los plazos de pago y las garantías solicitadas por cada institución a la que el cliente lleva su solicitud de crédito.

8. ¿Qué monto en promedio Ud. Solicitaría para financiar las operaciones de su negocio?

Gráfico 10: Montos de Crédito

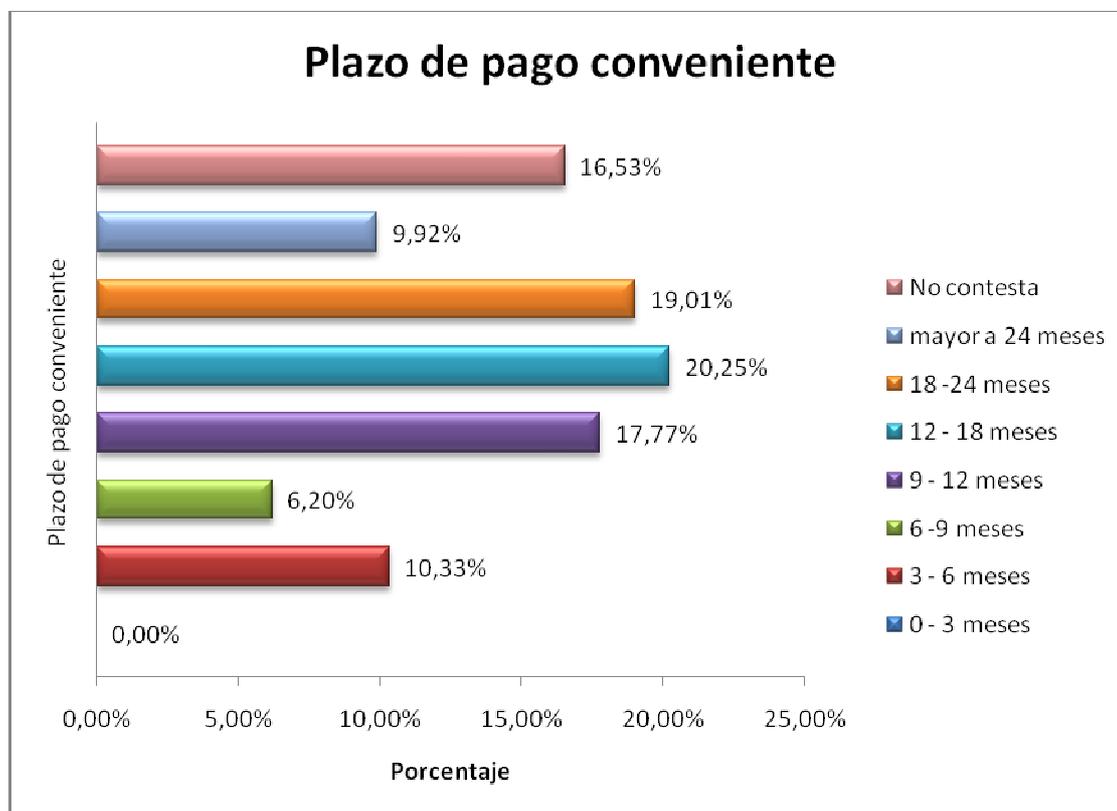


Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López
Elaborado por: Verónica López

Analizando las respuestas, se puede observar que los montos de crédito que serían solicitados en su mayoría por los clientes del sector comercial tanto formal e informal del sector se encuentran en los siguientes rangos: con el 22,73% se encuentra desde \$1.501 hasta los \$2.000, seguido por el 21,49% se encuentra el rango que va desde \$2.001 hasta los \$3.000; que representan la mayoría de los encuestados con un porcentaje medio de representación se encuentran los montos que van desde \$3.001 hasta los \$5.000; el 9,51% se encuentra con los montos mayores a \$5.001 en contraste con el 16,12% que se encuentran representados por los montos menores a los \$1.501. Lo que da referencia a la creación de la cartera de servicios de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito.

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

Gráfico 11: Plazos de Pago Convenientes



Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López
Elaborado por: Verónica López

En lo que se refiere a los plazos de pago que el cliente considera conveniente para pagar de forma cómoda un crédito, las tres mejores opciones de pago dadas por los clientes son las siguientes: de 12 a 18 meses (con un 20,25%); de 18 a 24 meses (con un 19,01%); de 9 a 12 meses (con un 17,77%); mientras que los plazos menores a 9 meses se encuentran representados por el 16,53%, mientras que ninguno de los encuestados dio su preferencia por el plazo mínimo propuesto de 0 a 3 meses.

10. Para las condiciones de monto y plazo que podría en su caso solicitar señale cual sería la tasa de interés anual máxima que estaría dispuesto a pagar.

Tabla 33: Tasa de Interés Anual Máxima a pagar

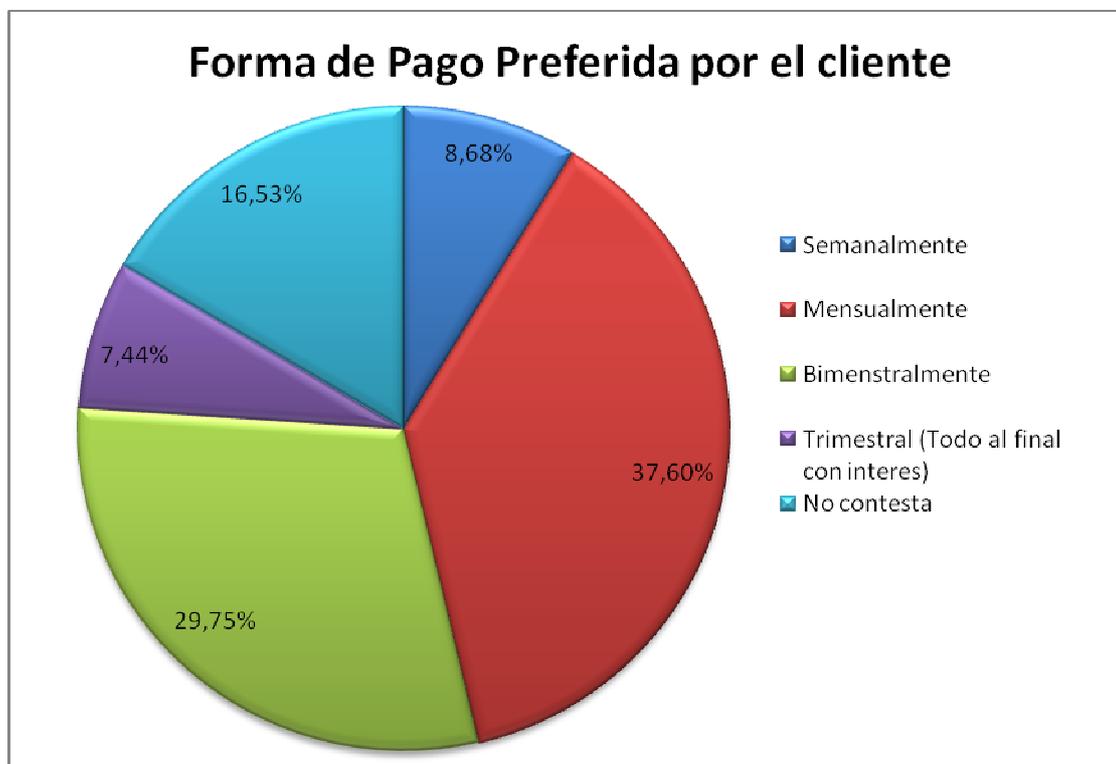
Valor Mínimo	Valor Máximo	Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar
8	13	11	11	12	1,16

*Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López
Elaborado por: Verónica López*

Lo que tiene que ver con la tasa de interés anual máxima a pagar de preferencia por los clientes, dando como resultados que la máxima tasa de interés anual preferida a pagar por la prestación de un crédito es del 13% mientras que la mínima es del 8%. En promedio se maneja una tasa de interés anual conveniente del 11% dado como resultado de los encuestados.

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

Gráfico 12: Forma de pago preferida por el cliente

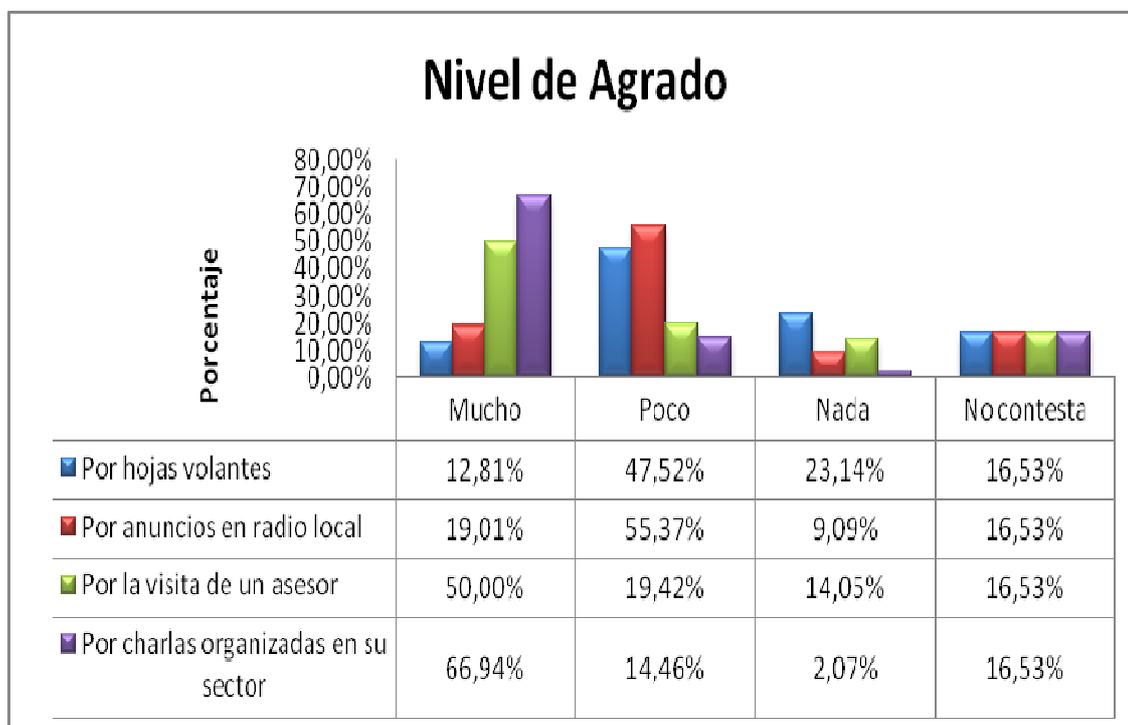


Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López
Elaborado por: Verónica López

La forma de pago que preferirían utilizar los clientes para cancelar los créditos solicitados a la nueva CAC, de acuerdo con los resultados obtenidos se tiene que el 37,60% de los encuestados prefiere pagar sus créditos de forma mensual seguido por el 29,75% la prefiere de manera bimensual; con un bajo porcentaje representado por el 8,68% preferido por la forma de pago semanal y da como un mínimo porcentaje la preferencia de pago trimestral (o todo al final con interés) representado con el 7,44%.

12. ¿Cómo le gustaría que llegue a Ud. La información de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Gráfico 13: Nivel de Agrado de distribución de la información

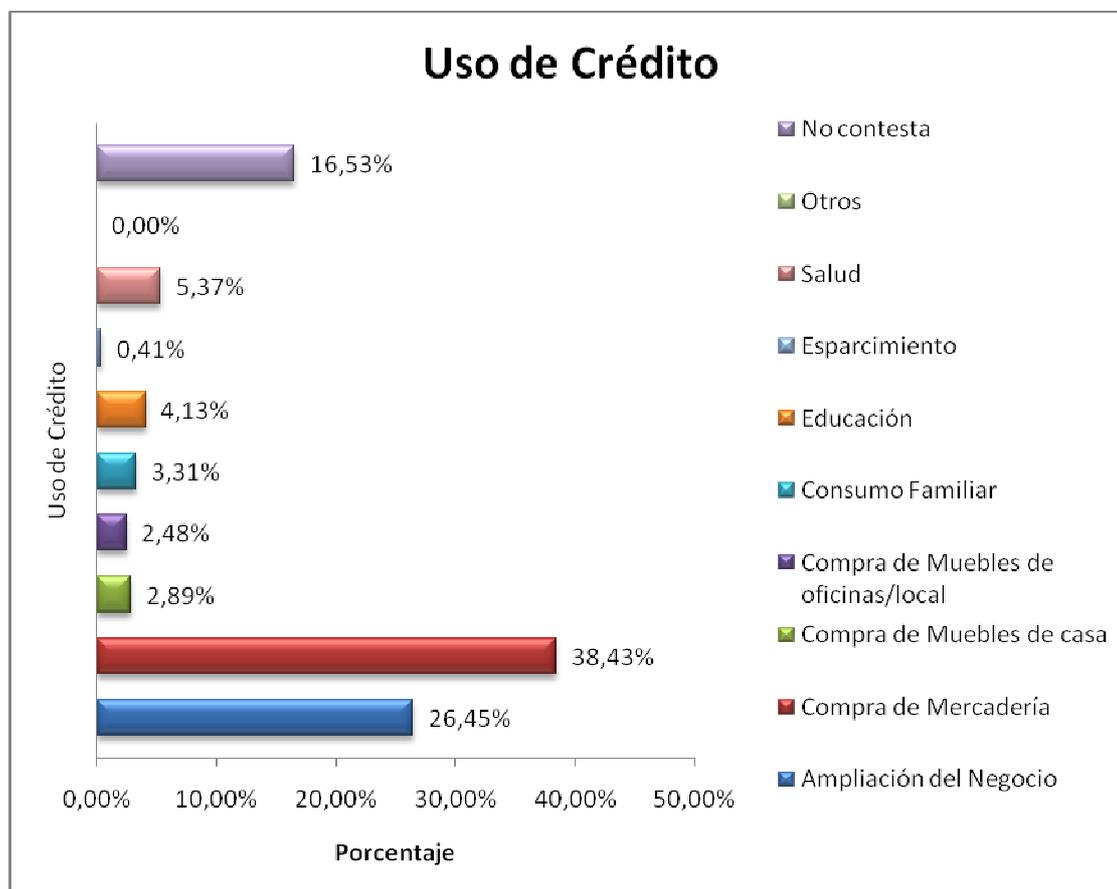


Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López
Elaborado por: Verónica López

En lo que se refiere la manera que el cliente prefiere que llegue la información de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito, con los resultados obtenidos se tiene que el 66,94% de las personas prefieren que esta información sea dada por charlas organizadas en el sector al que pertenece y labora, seguidas por las visitas asesoradas o guiadas por un asesor directamente en el negocio del encuestado (con el 50%), en contraste con lo que se refiere a la difusión de la información por medio de los anuncios en radio local y por hojas volantes.

13. ¿Para qué uso solicitaría Ud. Un crédito de una Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Gráfico 14: Uso de Crédito

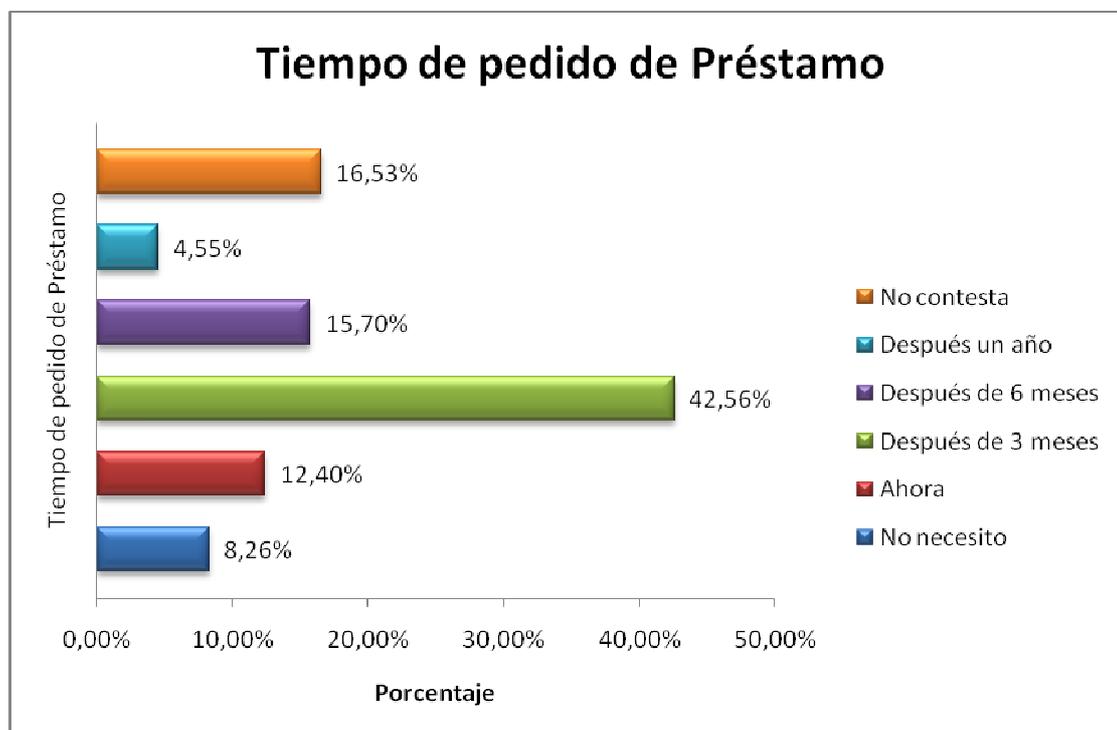


Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López
Elaborado por: Verónica López

El uso del crédito es una ente fundamental para el desarrollo de los diferentes negocios de las personas encuestadas del sector es por eso que según los resultados obtenidos se tiene que el 38,43% de los encuestados lo utilizaría para comprar mercadería y el 26,45% se enfoca primordialmente en la ampliación del negocio, entre el restante de los resultados se destaca como uso del crédito en salud y educación con el 5,37% y el 4,13% respectivamente.

14. ¿En que tiempo Ud. Considera, que necesitaría de un préstamo de una Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Gráfico 15: Tiempo de pedido de un préstamo

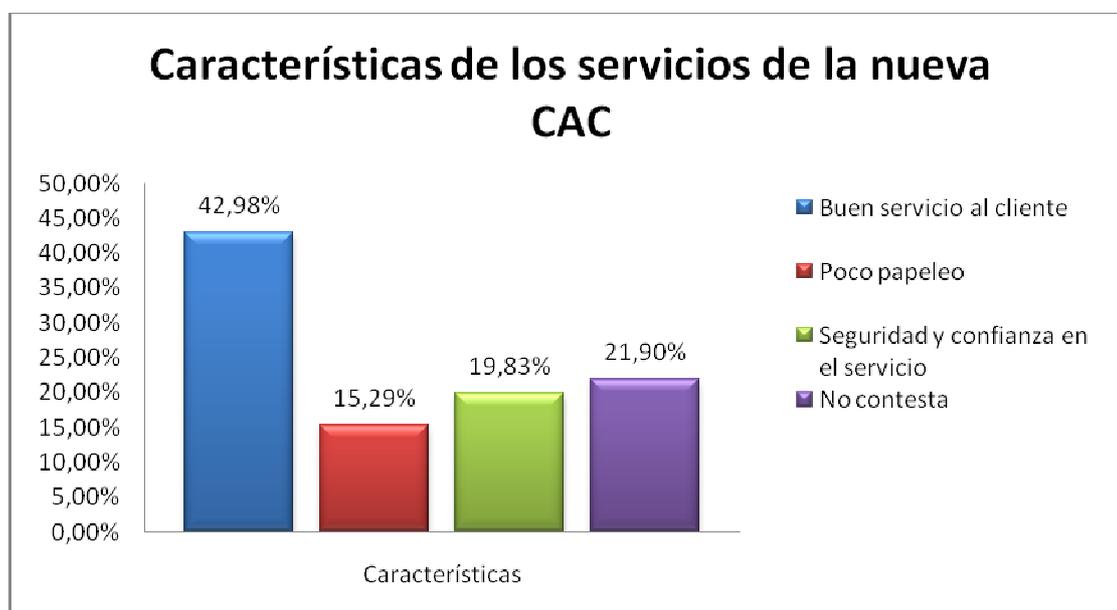


Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López
Elaborado por: Verónica López

Según los resultados arrojados por las encuestas realizadas se obtuvo que el 42,56% necesitara de un préstamo dentro de 3 meses, seguido de un 15,70% y de un 12,40% que se destacan los criterios después de 6 meses y en el presente (ahora) respectivamente.

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

Gráfico 16: Características de la nueva CAC



*Fuente: Encuestas realizadas por Verónica López
Elaborado por: Verónica López*

En las diferentes opiniones de los encuestados se tiene que las preferencias por las características de un servicio de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito se reflejan en un 42,98% por el buen servicio al cliente como eje principal y primordial de servicio, seguido de un 19,83% que le agradaría como característica la seguridad y la confianza en el servicio y como característica final el poco papeleo que con las referencias de los clientes este es un paso fundamental para que el proceso de la solicitud del crédito sea rápida y ágil representado con el 15,29%.

3.4. HALLAZGOS MÁS IMPORTANTES

Dentro de los hallazgos más importantes de la Investigación de Mercado realizada para este proyecto se detallan a continuación:

1. Es de vital importancia determinar que el sector comercial de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados se encuentra determinado por la venta de ropa y la venta de comida.
2. En conciliación de dos preguntas que se enfocan al conocimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la localidad se puede concluir que Credifé del Banco Pichincha además de tener un amplio mercado se encuentra establecido como marca en la mente del consumidor, y más con la particularidad que la distingue que es una sola palabra “CONFIANZA” usada como característica de servicio y como publicidad de la misma.
3. Dentro de la principal competencia de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito se tiene a Credifé (Banco Pichincha) y a la Cooperativa “29 de Octubre”.
4. Dentro de las características que los usuarios les gustaría que brinde un servicio de una Cooperativa de Ahorro y Crédito se encuentra el buen servicio al cliente y la facilidad de acceso a un crédito rápido y oportuno; ya que este no lo encuentran acorde a sus expectativas en las instituciones que se encuentran funcionando en la ciudad.
5. El interés por acceder a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito es del 83,47% de aceptación en el mercado lo que hace que en un futuro este estudio pueda ser totalmente factible si se lo focaliza primordialmente al sector en estudio.
6. Se debe tener muy en cuenta que para el cliente es muy importante el monto y la flexibilidad en el tiempo de pago al solicitar un préstamo como aspectos principales de este servicio.

7. Se debe considerar dos formas de pago de créditos, que se manejarán con sumo cuidado que son la manera mensual y bimestral que están acorde a los montos y los plazos de crédito que solicita un cliente.
8. En lo referente a los canales de distribución de la información se la debe realizar por las charlas organizadas en sectores específicos y por visitas de un asesor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ya que de estas dos formas el cliente se sentirá como parte de la institución y como ente participativo de la misma.
9. Se debe incentivar el ahorro y la inversión a los comerciantes tanto formales como informales ya que este será un eje principal de integración como sector y de desarrollo individual de cada uno de ellos.
10. El cliente espera que la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito sea una institución que cumpla con sus necesidades y expectativas, que brinde un servicio confiable y seguro lo que va a incentivar que el comerciante formal e informal realice estrechos vínculos con la institución.

3.5. DETERMINACIÓN Y PROYECCIÓN DEL MERCADO POTENCIAL

Con los resultados obtenidos tanto de las fuentes primarias como secundarias, el mercado objetivo ha sido delimitado pudiendo ser segmentado de acuerdo al sector del comercio formal e informal.

- *Población de la Ciudad de Santo Domingo de los Colorados*

Tomando la información del INEC de los diferentes censos poblacionales hasta el último censo de población y vivienda ejecutada en el año 2001, y proyecciones poblacionales del periodo 2001 – 2010 se obtuvieron los siguientes datos:

Tasa de Crecimiento Poblacional (TCA):	3,70%
Población Económicamente Activa (PEA):	35,34%
Grupo G:	7,00%

El Grupo G se encuentra dado por:

Grupo G: Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos, automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos.

Subdivisión:

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

52: Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas; reparación de efectos personales y enseres domésticos.

Tomando en cuenta los datos obtenidos se realizará una proyección a 5 años para la población de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, teniendo como resultados los siguientes:

Tabla 34: Proyección del Mercado Potencial

	Año	Población Total	Área Urbana	Área Rural	PEA Hab.	Grupo G
			69,60%	30,40%	35,34%	7,00%
Proyección TCA=3,70%	2008	370.135	257.614	112.521	130.806	9.156
	2009	383.830	267.146	116.684	135.646	9.495
	2010	398.032	277.030	121.002	140.664	9.847
	2011	412.759	287.280	125.479	145.869	10.211
	2012	428.031	297.910	130.121	151.266	10.589
	2013	443.868	308.932	134.936	156.863	10.980

*Fuente: INEC e Investigación realizada
Elaborado por: Verónica López*

Número de habitantes de la Ciudad de Santo Domingo de los Colorados para el año 2008 es de 326,581 personas; con el PEA del 35,34% y el 7,00% perteneciente al Grupo G que es el Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos, automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos, con 8079 habitantes.

Nivel de aceptación a para acceder a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito

De acuerdo a las encuestas realizadas el porcentaje de la población que siente inclinación por pertenecer a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito es del 83,47%. (Refiérase Grafico 7), en donde el mercado totalmente potencial es de:

- A nivel de población total = $370.135 \times 83,47\% = 308.952$ personas.
- A nivel de PEA = $130.806 \times 83,47\% = 109.184$ personas.
- De acuerdo al Sector de estudio = $9.156 \times 83,47\% = 7.643$ personas (clientes potenciales).

3.5.1. CÁLCULO Y PROYECCIÓN DE LA DEMANDA EFECTIVA

Al iniciar el estudio de la demanda esperada para el negocio, se comprobó que no existían estudios previos que detallaran la demanda, es por esta razón que se

realizó el levantamiento de esta información utilizando como base a la Población Económicamente Activa PEA, específicamente el Grupo G de la población de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

Según información brindada por el personal del Departamento Bibliotecario y Estadísticas del INEC, determinamos la población de la ciudad de Santo Domingo es de 287,018 habitantes (año 2001) y su población económicamente activa está representada por el 35,34%, menos 3.19% de error⁶¹, con un nivel de confianza del 99% y varianza del 0,25, obtenemos que la demanda potencial y proyectada como se expone en la siguiente tabla:

Tabla 35: Cálculo y Proyección de la Demanda Efectiva

Año	Población	PEA 35,34%	Sector de Estudio 7,00%	Rango de Error 3,19%	Demanda Potencial Efectiva
2001	287.018	101.432	7.100	226	6.874
2002	297.638	105.185	7.363	235	7.128
2003	308.650	109.077	7.635	244	7.392
2004	320.070	113.113	7.918	253	7.665
2005	331.913	117.298	8.211	262	7.949
2006	344.194	121.638	8.515	272	8.243
2007	356.929	126.139	8.830	282	8.548
2008	370.135	130.806	9.156	292	8.864
2009	383.830	135.646	9.495	303	9.192
2010	398.032	140.664	9.847	314	9.532
2011	412.759	145.869	10.211	326	9.885
2012	428.031	151.266	10.589	338	10.251
2013	443.868	156.863	10.980	350	10.630

Fuente: INEC e Investigación realizada
Elaborado por: Verónica López

La demanda potencial efectiva al 2008 está conformada por 8.864 personas, de acuerdo al Gráfico N. 7 que trata sobre el interés de acceder una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito la demanda posible a cubrir será de 7.399 personas.

⁶¹ Dato dado por el INEC, Visita Abril 2008

3.6. DETERMINACIÓN Y PROYECCIÓN DE LA OFERTA

Para obtener la determinación y la proyección de la oferta se tomaron los datos de la Competencia Directa que existe en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, se ha considerado la actuación en número de socios de cada una de las Instituciones Financieras dadas por la DINACOOOP (3 Instituciones) y la SBS (1 Instituciones); este análisis se realizó basados en la Tasa de Crecimiento Anual Promedio de las Instituciones Financieras (Cooperativas de Ahorro y Crédito) según Ecuability S.A. Empresa Calificadora de Riesgos, que se representan en la siguiente tabla:

Tabla 36: Tasa de Crecimiento Anual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Tasas de Crecimiento Anual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	
Año	TCA
2003	4,90%
2004	5,20%
2005	6,20%
2006	6,50%
2007	7,40%
Promedio	6,04%

*Fuente: INEC e Investigación realizada
Elaborado por: Verónica López*

Considerando las Tasas de Crecimiento Anual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito; el nivel de confianza del 95% y el 3.19% de error⁶², con una varianza del 0.25. Con lo que se determina la oferta en el mercado total y la oferta de modo sectorizado y su proyección como se expone en la siguiente tabla:

⁶² Dato dado por el INEC, Visita Abril 2008

Tabla 37: Cálculo y Proyección del Número de Socios de la Competencia Directa (Oferta Total)

		COOPERATIVAS					Total Oferta No Sectorizada (Total)	
		Número de Socios						
		Años	Coop. San Pedro de Taboada	Coop. Cámara de Comercio de Santo Domingo	Coop. 29 de Octubre	Coop. Ilaló Limitada	Banco del Pichincha (Credifé) ⁶³	
REAL		2001	3.939	0	2.438	4.501	7.221	18.099
		2002	4.192	0	2.595	4.791	7.685	19.263
		2003	4.461	0	2.762	5.099	8.179	20.501
		2004	4.748	0	2.939	5.427	8.705	21.819
		2005	5.053	0	3.128	5.775	9.265	23.222
		2006	5.378	896	3.329	6.147	9.860	25.611
PROYECCIÓN	Año 0	2007	5.724	954	3.543	6.542	10.494	27.257
	*	2008	6.070	1.012	3.757	6.937	11.128	28.903
	Año 1	2009	6.436	1.073	3.984	7.356	11.800	30.649
	Año 2	2010	6.825	1.138	4.225	7.800	12.513	32.500
	Año 3	2011	7.237	1.206	4.480	8.271	13.268	34.463
	Año 4	2012	7.674	1.279	4.751	8.771	14.070	36.545
	Año 5	2013	8.138	1.356	5.038	9.301	14.920	38.752

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Verónica López

* Año de diseño

Se considera para el presente proyecto como año base o año 0 al año 2007 ya que de este se tienen los datos reales del mercado, el año 2008 se lo considerará como el año de diseño, pruebas, y estudios de implementación. Para realizar el cálculo de la proyección se la ha realizado en a cinco (5) años con el año final 2013, en la cual se ha realizado una proyección conservadora.

Para los cálculos de la proyección de la oferta efectiva del sector se ha considerado los porcentajes de participación que arrojaron las encuestas

⁶³ Credifé, Banco del Pichincha se la toma en cuenta por su porcentaje de actuación en el mercado pero legalmente se encuentra constituido como banco

realizadas en la investigación de campo realizadas al segmento de mercado especificado como Grupo G comprendido por los subgrupos 51 y 52 dados por:

Grupo G: Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos, automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos.

Subdivisión:

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

52: Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas; reparación de efectos personales y enseres domésticos.

Tabla 38: Cálculo y Proyección del Número de Socios de la Competencia Directa por Nivel de Participación en el Mercado (Oferta Sectorizada)

		COOPERATIVAS					Total Oferta Sectorizada Oferta Efectiva	
		Porcentaje de Participación en el Sector						
		17,36%	2,89%	10,74%	19,83%	31,82%		
		Coop. San Pedro de Taboada	Coop. Cámara de Comercio de Santo Domingo	Coop. 29 de Octubre	Coop. Ilaló Limitada	Banco del Pichincha (Credifé)		
Años								
REAL	2001	684	0	262	893	2.298	4.136	
	2002	728	0	279	950	2.445	4.402	
	2003	774	0	297	1.011	2.602	4.685	
	2004	824	0	316	1.076	2.770	4.986	
	2005	877	0	336	1.146	2.948	5.306	
	2006	933	26	358	1.219	3.137	5.674	
PROYECCIÓN	Año 0	2007	993	28	381	1.298	3.339	6.038
	*	2008	1.053	29	404	1.376	3.541	6.403
	Año 1	2009	1.117	31	428	1.459	3.755	6.790
	Año 2	2010	1.185	33	454	1.547	3.981	7.200
	Año 3	2011	1.256	35	481	1.641	4.222	7.635
	Año 4	2012	1.332	37	510	1.740	4.477	8.096
	Año 5	2013	1.412	39	541	1.845	4.747	8.585

Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Verónica López

Tabla 39: Cálculo y Proyección de la Oferta

Año	Población	Oferta Total	Oferta Sectorizada	Rango de Error 3,19%	Oferta Efectiva
2001	287.018	18.099	4.136	132	4.004
2002	297.638	19.263	4.402	140	4.261
2003	308.650	20.501	4.685	149	4.535
2004	320.070	21.819	4.986	159	4.827
2005	331.913	23.222	5.306	169	5.137
2006	344.194	25.611	5.674	181	5.493
2007	356.929	27.257	6.038	193	5.846
2008	370.135	28.903	6.403	204	6.199
2009	383.830	30.649	6.790	217	6.573
2010	398.032	32.500	7.200	230	6.970
2011	412.759	34.463	7.635	244	7.391
2012	428.031	36.545	8.096	258	7.838
2013	443.868	38.752	8.585	274	8.311

*Fuente: INEC e Investigación realizada
Elaborado por: Verónica López*

3.7. DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA POTENCIAL NO CUBIERTA

El principal objetivo de esta investigación es comprobar que existe una Demanda Potencial Insatisfecha o No Cubierta donde se pueda enfocar los esfuerzos de comercialización convirtiendo a la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito como una Institución Financiera de preferencia de aquellos posibles clientes. De acuerdo a la información analizada tanto de demanda como de oferta. Para determinar estas dos variables, Oferta y Demanda, se proyectó el estudio para 5 años, los cuales son estimados para el cálculo del mismo, las dos variables se obtienen en base a la Tasa de Crecimiento Anual de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados según datos del INEC y de la Tasa de Crecimiento Anual Promedio de las Instituciones Financieras (Cooperativas de Ahorro y Crédito) según Ecuability S.A. Empresa Calificadora de Riesgos.

Efectivamente se confirma la existencia de mercado no cubierto evidenciado en la siguiente tabla:

Tabla 40: Cálculo y Proyección de la Demanda Potencial no Cubierta (Demanda vs. Oferta)

DEMANDA vs. OFERTA

Tipo de Datos	Año	Población	Sector de Estudio 7%	Demanda Potencial Efectiva	Oferta Efectiva	Demanda No cubierta
Redes	2001	287.018	7.100	7.327	4.004	3.323
	2002	297.638	7.363	7.598	4.261	3.336
	2003	308.650	7.635	7.879	4.535	3.344
	2004	320.070	7.918	8.170	4.827	3.344
	2005	331.913	8.211	8.473	5.137	3.336
	2006	344.194	8.515	8.786	5.493	3.294
	2007	356.929	8.830	9.111	5.846	3.266
Proyectados	2008	370.135	9.156	9.448	6.199	3.250
	2009	383.830	9.495	9.798	6.573	3.225
	2010	398.032	9.847	10.161	6.970	3.191
	2011	412.759	10.211	10.537	7.391	3.145
	2012	428.031	10.589	10.926	7.838	3.089
	2013	443.868	10.980	11.331	8.311	3.020
Demanda Insatisfecha Proyectada 5 años				119.545	77.385	42.161

Fuente: SBS, DINACOOOP e Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

3.7.1. ESTIMACIÓN DE LA DEMANDA CAUTIVA A LA NUEVA COOPERATIVA

Para conocer el impacto de atención basados en la estimación de la demanda no cubierta, para el cálculo de la Proyección Anual se consideró el 12,5% estimado de captación de clientes ya que este es el mínimo para el funcionamiento de una Institución en el Sistema Cooperativo en el Ecuador⁶⁴, además que se ha considerado que el crecimiento de la demanda cautiva será del 6,5% (considerando que el sistema cooperativo crece al 6,04%), con lo que la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito atenderá a los siguientes usuarios como se detalla en la siguiente tabla:

⁶⁴ Fuente: Ecuability S.A. Empresa Calificadora de Riesgos.

Tabla 41: Demanda Cautiva

	Año	Demanda No cubierta	Porcentaje			Proyección de Socios Anual			
			Inicia l	Δ	Total	Cantidades Iniciales	Δ	Cantida d Final	
Año 0	2008	3.250	--			--		--	Estimación proporcionada real
Año 1	2009	3.225	12,5 %	0,0 %	12,5%	403	0	403	
Año 2	2010	3.191	12,5 %	6,5 %	19,0%	403	207	611	
Año 3	2011	3.145	19,0 %	6,5 %	25,5%	611	204	815	
Año 4	2012	3.089	25,5 %	6,5 %	32,0%	815	201	1.016	
Año 5	2013	3.020	32,0 %	6,5 %	38,5%	1.016	196	1.212	
Año 6 y siguientes se mantiene									

Fuente: Investigación Realizada y Ecuability S.A. Empresa Calificadora de Riesgos
Elaborado por: Verónica López

3.8. ANÁLISIS DE PRECIOS

De acuerdo a la investigación realizada a la competencia se llegó a la conclusión que los precios que en este estudio se encuentran determinados por la tasa de interés, montos de crédito a solicitarse y los plazos de pagos en el mercado tanto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran bajo la custodia de la Dirección Nacional de Cooperativas (DINACOO) y la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) que actúan en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados como a nivel nacional, se encuentran establecidos en primera instancia por el Banco Central del Ecuador (BCE)⁶⁵.

En lo que concierne a la Cooperativa de Ahorro y Crédito en el corto plazo no se planea ofrecer el tipo de crédito comercial y de vivienda, pero en el mediano plazo se los pondrá a consideración.

⁶⁵ Datos establecidos a Julio del 2008 por el BCE, web: www.bce.fin.ec, Visita 1 de Julio de 2008

El resultado preliminar de la determinación de precios de los servicios que se va a ofrecer en la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito se presenta en la siguiente tabla; considerando que para el cálculo de la Tasa Nominal se ha utilizado la siguiente fórmula:

Fórmula 9: Fórmula para el Cálculo de la Tasa Nominal

$$Tasa\ Nominal = \left(\left(\sqrt[12]{Tasa\ Referencial\ Efectiva + 1} \right) - 1 \right) \times 12$$

Fuente: Estudio Técnico del Interés en el Ecuador, Banco Central del Ecuador, 2004

Tabla 42: Precios en el Mercado Financiero

TIPO DE CRÉDITO	Clasificación	PLAZOS	MONTO FINANCIADO (dólares)	TASA EFECTIVA ⁶⁶			Tasa Nominal	Tasa Promedio de Encaje
				Tasa Referencial	Tasa Máxima	Tasa Media		
COMERCIAL	Mediana Empresa	36 meses	50.000,00	9,52%	9,83%	9,68%	9%	25%
	Pequeña Empresa	36 meses	20.000,00	12,10%	13,08%	12,59%	11%	25%
CONSUMO	Minorista	6 meses	600,00	19,91%	23,11%	21,51%	18%	25%
	Consumo	12 meses	1.500,00	16,99%	17,82%	17,41%	16%	25%
	Consumo	18 meses	3.000,00	16,99%	17,82%	17,41%	16%	25%
MICROCRÉDITO	Subsistencia	6 meses	600,00	34,71%	36,50%	35,61%	30%	25%
	Simple	18 meses	3.000,00	29,95%	35,50%	32,73%	26%	25%
	Ampliada	36 meses	10.000,00	21,40%	25,50%	23,45%	20%	25%
VIVIENDA	Vivienda	3 años	5.000,00	11,47%	11,83%	11,65%	11%	25%
	Vivienda	5 años	10.000,00	11,47%	11,83%	11,65%	11%	25%

Fuente: Banco Central del Ecuador, BCE
Elaborado por: Verónica López

Tasas nominales del mercado financiero con la comparación de dos competidores:

⁶⁶ Tasas a 1 de julio 2008, web: www.bce.fin.ec.

Tabla 43: Comparación de Precios en el Mercado Financiero

TIPO DE CRÉDITO	Clasificación	PLAZOS	Tasas BCE	Competidor 1	Competidor 2
COMERCIAL	Mediana Empresa	36 meses	9,1%	13,6%	15,1%
	Pequeña Empresa	36 meses	11,5%	13,6%	15,1%
CONSUMO	Minorista	6 meses	18,3%	15,2%	16,7%
	Consumo	12 meses	15,8%	15,2%	16,7%
	Consumo	18 meses	15,8%	15,2%	16,7%
MICROCRÉDITO	Subsistencia	6 meses	30,2%	16,2%	17,7%
	Simple	18 meses	26,5%	16,2%	17,7%
	Ampliada	36 meses	19,5%	16,2%	17,7%
VIVIENDA	Vivienda	3 años	10,9%	12,1%	13,6%
	Vivienda	5 años	10,9%	12,1%	13,6%

*Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López*

Se debe tomar en cuenta que las variaciones únicas que pueden existir en los precios es la Tasa Efectiva ya que posee una variación diaria ya que en las otras clasificaciones dadas por Banco Central del Ecuador se mantienen invariables, excepto si las nuevas disposiciones de la Asamblea Constituyente 2007-2008 toque algún punto sensible de las disposiciones del Banco Central del Ecuador BCE.

3.8.1. PROYECCIÓN DE PRECIOS

La proyección de precios se efectuó con base en los datos del Banco Central del Ecuador ya que existen clasificaciones invariables en los precios del Mercado Financiero de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

Los precios considerados como base de cálculo para cada uno de los servicios son los que se encuentran establecidos a fecha 1 de julio del 2008, en el mercado; y para la proyección se utilizó la variación del año 2007-2008 ya que no se puede proyectar más tiempo por la variación diaria de las tasas efectivas.

Tabla 44: Proyección de Precios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Año 2007, Año 0

TIPO DE CRÉDITO	Clasificación	2007				
		Tasa Efectiva			Tasa Nominal	Tasa Promedio de Encaje
		Ref.	Max.	Media		
COMERCIAL	Mediana Empresa	10,55%	12,28%	11,42%	10,1%	25,0%
	Pequeña Empresa	13,31%	17,32%	15,32%	12,6%	25,0%
CONSUMO	Minorista	21,17%	30,67%	25,92%	19,4%	25,0%
	Consumo	17,89%	22,58%	20,24%	16,6%	25,0%
	Consumo	17,89%	22,58%	20,24%	16,6%	25,0%
MICROCRÉDITO	Subsistencia	35,06%	48,21%	41,64%	30,4%	25,0%
	Simple	34,04%	50,57%	42,31%	29,7%	25,0%
	Ampliada	23,27%	31,80%	27,54%	21,1%	25,0%
VIVIENDA	Vivienda	12,19%	14,04%	13,12%	11,6%	25,0%
	Vivienda	12,19%	14,04%	13,12%	11,6%	25,0%

Fuente: Investigación realizada y Banco Central del Ecuador, BCE
Elaborado por: Verónica López

Tabla 45: Proyección de Precios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Año 2008, Año estudio

TIPO DE CRÉDITO	Clasificación	2008				
		Tasa Efectiva			Tasa Nominal	Tasa Promedio de Encaje
		Ref.	Max.	Media		
COMERCIAL	Mediana	9,52%	9,83%	9,68%	9,1%	25,0%

	Empresa					
	Pequeña Empresa	12,10%	13,08%	12,59%	11,5%	25,0%
CONSUMO	Minorista	19,91%	23,11%	21,51%	18,3%	25,0%
	Consumo	16,99%	17,82%	17,41%	15,8%	25,0%
	Consumo	16,99%	17,82%	17,41%	15,8%	25,0%
MICROCRÉDITO	Subsistencia	34,71%	36,50%	35,61%	30,2%	25,0%
	Simple	29,95%	35,50%	32,73%	26,5%	25,0%
	Ampliada	21,40%	25,50%	23,45%	19,5%	25,0%
VIVIENDA	Vivienda	11,47%	11,83%	11,65%	10,9%	25,0%
	Vivienda	11,47%	11,83%	11,65%	10,9%	25,0%

Fuente: Banco Central del Ecuador, BCE
Elaborado por: Verónica López

Tabla 46: Proyección de Precios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Año 2009, Año 1 de funcionamiento

TIPO DE CRÉDITO	Clasificación	2009				
		Tasa Efectiva			Tasa Nominal	Tasa Promedio de Encaje
		Ref.	Max.	Media		
COMERCIAL	Mediana Empresa	8,49%	7,38%	7,94%	8,2%	25,0%
	Pequeña Empresa	10,89%	8,84%	9,87%	10,4%	25,0%
CONSUMO	Minorista	18,65%	15,55%	17,10%	17,2%	25,0%
	Consumo	16,09%	13,06%	14,58%	15,0%	25,0%
	Consumo	16,09%	13,06%	14,58%	15,0%	25,0%
MICROCRÉDITO	Subsistencia	34,36%	24,79%	29,58%	29,9%	25,0%
	Simple	25,86%	20,43%	23,15%	23,2%	25,0%
	Ampliada	19,53%	19,20%	19,37%	18,0%	25,0%
VIVIENDA	Vivienda	10,75%	9,62%	10,19%	10,3%	25,0%
	Vivienda	11,47%	12,12%	11,80%	10,9%	25,0%

Fuente: Banco Central del Ecuador, BCE
Elaborado por: Verónica López

3.9. MERCADO META Y POSICIONAMIENTO

3.9.1. MERCADO META

Comprendida la composición de los segmentos de mercado en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, es posible identificar el mercado meta en el cual centrar los esfuerzos de promoción y comunicación, mismos que se detallan a continuación.

El Mercado Meta corresponde al grupo de mercado a los que se va a dirigir los esfuerzos comunicacionales y de mercado como institución. Los más relevantes son:

Por Ocupación:

Gran Grupo 5 de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados: Trabajadores de servicios; Vendedores de Comercios (al por mayor y al por menor) y mercados. Subdivisión:

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

52: Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas; reparación de efectos personales y enseres domésticos.

Por Rama de Actividad Económica:

Grupo G de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados: Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos, automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos.

Subdivisión:

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

52: Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas; reparación de efectos personales y enseres domésticos.

3.9.2. POSICIONAMIENTO

Si se entiende que el posicionamiento busca dar una identidad a una Institución, no solo basándose en los diferentes atributos de sus socios y de aquellos atributos que ven en la Institución los potenciales socios ven en ella, sino

adicionalmente en la percepción y realidad de sus competidores más cercanos, podemos decir que estos atributos sí son difundidos en gran medida en el segmento de mercado al cual se atiende, añadiendo además el atributo de facilidad de acceso al servicio mismo que es la variable de mayor recurrencia al medir los aspectos positivos de una Institución Financiera como son las Cooperativas de Ahorro y Crédito; que dado el nivel competitivo de otros actores de mercado, la convierten en un atributo altamente valorado.

Los ejes posicionales, es decir, el mensaje de los beneficios de acuerdo con la Investigación de Mercado sobre los cuales basará la estrategia de la Institución son:

- ✓ Atención rápida al Cliente
- ✓ Agilidad y Facilidad de Acceso al Servicio
- ✓ Seguridad Financiera

Bajo este criterio, se puede tomar como referente la unión de dos ejes posicionales de los tres planteados, buscando con esto el centrar todos los esfuerzos en la consecución práctica de la siguiente variable.

- ✓ Agilidad en el Servicio con seguridad

Es de esperarse que este atributo se lo concretará en cada acción que se realizará en la institución y cada persona que conformará el personal administrativo de la Cooperativa, así como también en cada política que vaya encaminada a fortalecer el posicionamiento deseado para la Institución, el que se deberá considerar en los planes de promoción y publicidad.

3.10. PLAN DE COMERCIALIZACIÓN

3.10.1. PRODUCTO

En lo que se refiere al producto este llevará la descripción del servicio de ahorro y préstamos que ofrecerá la Cooperativa de Ahorro y Crédito dirigida a los siguientes sectores considerados como mercado meta, y son los siguientes:

Por Ocupación:

Gran Grupo 5 de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados: Trabajadores de servicios; Vendedores de Comercios (al por mayor y al por menor) y mercados. Subdivisión:

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

52: Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas; reparación de efectos personales y enseres domésticos.

Por Rama de Actividad Económica:

Grupo G de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados: Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos, automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos.

Subdivisión:

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

52: Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas; reparación de efectos personales y enseres domésticos.

Estrategia: Enfoque de servicio estrictamente dirigido al mercado meta.

3.10.2. PRECIO

En lo que se refiere al precio se indagará sobre los precios del mercado para establecer los de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los cuales se informarán a los clientes.

Estrategia: Seguir al mercado de acuerdo a la Oferta – Demanda del Sector.

3.10.3. Plaza

En lo referente a la plaza, el canal de distribución que utilizará el proyecto, debido a que se localizará en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, el servicio será concentrado por marketing directo de acuerdo a los requerimientos del cliente en las oficinas de la entidad mediante asesores de negocios y financiamiento.

Estrategia: Enfoque de visitas personalizadas directas y reforzadas al segmento.

3.10.4. PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS

3.10.4.1. Publicidad

La publicidad introducida del proyecto se dirigirá principalmente a informar al sector de los comerciantes tanto formales como informales de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, por lo que los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito serán conocidos como la mejor, buena y novedosa alternativa de financiamiento inmediato dentro del sector especificado.

En lo concerniente a la publicidad se utilizarán técnicas y medios aplicables al sector, entre las cuales tenemos:

- Técnicas de Visitas (contacto personal) y Charlas de asesores dirigidas al sector de estudio.
- Medios: se utilizarán afiches, trípticos y anuncios radiales cuyos detalles se realizarán en el Marketing Mix.

3.10.4.2. Promoción y Relaciones Públicas

Con lo referente a la promoción de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito se realizarán de manera preferencial incentivos de ingresos para los socios

fundadores y con lo referente a las relaciones públicas se establecerán comunicaciones horizontales internas en la Institución y comunicaciones directas con los potenciales clientes del mercado meta.

Estrategia de Promoción: Sistema de incentivos para los socios fundadores.

Estrategia de Relaciones Públicas: Realización del Comité de Vigilancia continuo y Asambleas Generales de manera semestral.

3.11. MARKETING MIX

Como elemento táctico importante del estudio para evidenciar los factores mercadológicos claves (4 P's) para la creación de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, el Marketing Mix tiene la finalidad de fortalecer la competitividad de la idea del proyecto. Esto se logrará con las estrategias que cubran los factores mercadológicos claves (4 P's): Producto, Precio, Plaza, Promoción.

3.11.1. PRODUCTO

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

A continuación se señalan los principales servicios que ofrecerá la Institución en los dos primeros años de funcionamiento:

- a) *Ahorro a la vista* (apertura de cuentas)
- b) *Captaciones a plazo fijo* (depósitos puestos a fecha de vencimiento)
- c) *Certificados de aportación* (retirables un año después de cierre de cuenta y con aprobación de Asamblea)
- d) *Créditos*
 - a. A corto plazo
 - i. CONSUMO
 - Minorista
 - Consumo
 - ii. MICROCRÉDITO
 - Subsistencia
 - Simple
 - Ampliada
 - b. A mediano plazo
 - i. COMERCIAL
 - Pequeña Empresa
 - ii. VIVIENDA
 - Vivienda

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

Concepto de Marca (Logo Tipo)

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

Gráfico 17: Logotipo 1 de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito



*Fuente: Investigación realizada.
Elaborado por: Félix Barreno*

Gráfico 18: Logotipo 2 de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito



*Fuente: Investigación realizada.
Elaborado por: Félix Barreno*

Estrategias a corto plazo (1 – 2 años):

- **Estrategia de Posicionamiento:** Realizar sondeos de opinión periódicos del mercado en el sector de los comerciantes formales e informales para identificar las expectativas de los clientes y modelar el servicio de la institución de acuerdo a las opiniones y las recomendaciones de los clientes para mejorar el servicio satisfaciendo sus expectativas.
- **Estrategia de Penetración y Consolidación en el Mercado:** Establecer un sistema de captación de clientes que incluya incentivos y promociones en

beneficios de quienes aportan como cuenta-ahorristas a Cooperativa de Ahorro y Crédito a través de un folleto explicativo e introductorio del servicio que prestará la Institución.

- **Estrategia de Calidad de Recursos Humanos:** Implementar programas de capacitación al personal primordialmente sobre el manejo financiero en el cooperativismo y el servicio al cliente para alcanzar un nivel alto en lo que se refiere a la competitividad en el mercado
- **Estrategia de Gestión Tecnológica:** Invertir en tecnología probada que permita mejorar el servicio informático, a través de procesos automatizados y eficientes.
- **Estrategia de Captación de Socios:** Implementar un sistema de beneficios especiales a los socios fundadores y nuevos socios por medio de interés preferenciales solo sobre las capitalizaciones, adicionalmente beneficios por medio de intereses recompensatorios sobre la buena conducta crediticia.
- **Estrategia de Servicio Personalizado al Cliente:** Crear un ambiente de seguridad y confianza en la institución de tal manera que el cliente interno y de tal manera que el cliente interno y externo se sienta a gusto con el servicio dado y la atención personalizada recibida.

Estrategias a mediano y largo plazo (3 – 5 años)

La implementación y desarrollo de las actividades propuestas a continuación, dependerán en gran medida de los recursos con los que cuente la institución, y el desarrollo del mercado objetivo, aspectos que determinaran si se convierten en una prioridad o no.

- **Estrategia de Comunicación con los Clientes:** Para mejorar las estrategias de comunicación e información con socios potenciales se diseñarán e implantarán mecanismos de comunicación efectivos para fortalecer el

posicionamiento e imagen de la institución, como son las carteleras, visitas semanales a los potenciales clientes.

- **Estrategia de Precios ajustadas al Equilibrio del Mercado:** Para cumplir con las expectativas de los clientes se revisarán periódicamente los montos de los créditos, los cuales deben estar de acuerdo con el nivel de vida y nivel de tránsito de a la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.
- **Estrategia de Servicios Adicionales:** Realizar alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas, de manera que estas permitan realizar a Cooperativa de Ahorro y Crédito el cobro de los rubros solicitados por el cliente, por ejemplo de servicios de pagos del Impuesto al Valor Agregado IVA y de Impuestos anticipados en el Servicio de Rentas Internas SRI entre otros. Para dar mayor validez a esta *propuesta*, la estrategia debería contemplar el servicio exclusivo para socios y aprovechar la oportunidad de la visita para llevar a cabo un proceso permanente de venta de productos y servicios.
- **Estrategia de Incremento de Cartera de Servicios en el Mercado:** Realizar un estudio estratégico sobre el incremento de la cartera de servicios en el mercado para poder llegar al segmento ajeno al de estudio.

3.11.2. PRECIO

El precio de los servicios es el tema más sensible, existen resultados que se busca con la correcta administración de los mismo, el precio en el proyecto de estudio se encuentra limitado por la tasa de interés anual y por los plazos de pago de créditos que son de acuerdo a los montos solicitados por los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

En primera instancia se hará referencia a lo que es la tasa de interés anual la cual no debe rebasar los límites establecidos por la Dirección Nacional de Cooperativas DINACOOP y la Superintendencia de Bancos y Seguros SBS, con

respecto a la tasa de interés anual también se hace una relación directa con lo que son los plazos de pago y este a su vez con los montos solicitados por los clientes.

A continuación se presenta una tabla de referencia con una propuesta de funcionamiento en cuanto al precio de los servicios con la cual se manejará la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito en el corto plazo:

Tabla 47: Precios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Corto Plazo

TIPO DE CRÉDITO	Clasificación	PLAZOS	MONTO FINANCIADO (dólares)	Tasa Nominal de la Entidad	Encaje	Tipo de Garantía
CONSUMO	Minorista	3 meses	600,00	15%	20%	Sobre firmas (un garante)
	Consumo	6 meses	1.500,00	13%	20%	Sobre firmas (dos Garantes)
	Consumo	12 meses	3.000,00	13%	20%	Sobre firmas (dos Garantes)
MICROCRÉDITO	Subsistencia	6 meses	600,00	18%	20%	Sobre firmas (un garante)
	Simple	18 meses	1.500,00	18%	20%	Sobre firmas (dos Garantes)
	Ampliada	36 meses	3.000,00	15%	20%	Sobre firmas (dos Garantes)

*Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Verónica López*

A continuación se presenta una tabla de referencia con una propuesta de funcionamiento en cuanto al precio de los servicios con la cual se manejará la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito en el mediano plazo:

Tabla 48: Precios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Mediano Plazo

TIPO DE CRÉDITO	Clasificación	PLAZOS	MONTO FINANCIADO (dólares)	Tasa Nominal de la Entidad	Encaje	Tipo de Garantía
COMERCIAL	Mediana Empresa	36 meses	50.000,00	11%	20%	Sobre firmas (dos Garantes) con Hipoteca (prenda)
	Pequeña Empresa	36 meses	20.000,00	12%	20%	Sobre firmas (dos Garantes) con Hipoteca (prenda)
VIVIENDA	Vivienda	3 años	5.000,00	11%	20%	Sobre firmas (dos Garantes) con Hipoteca (prenda)
	Vivienda	5 años	10.000,00	11%	20%	Sobre firmas (dos Garantes) con Hipoteca (prenda)

*Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Verónica López*

Con lo referente a la tabla antes mencionada se propone que el precio propuesto con sus diferentes aspectos no sobrepasa los límites del mercado y de las Instituciones que las custodian; al momento de establecer una relación de los precios que manejará la Institución se crea una relación directa al servicio que esta presta, es por eso que se propone las siguientes estrategias:

- Los precios iniciales que manejará la Institución en cada uno de los servicios que ofrecerá estarían basados en un promedio de la oferta actual del mercado, en adelante, la fijación de precios se basará en el comportamiento de los montos y plazos de pago que son los principales variantes de las tasas de interés anual.

- Realizar investigaciones de mercado periódicas para mantener los niveles de precios y servicios actualizados con respecto a la competencia que existe en la ciudad y en el mercado financiero.

3.11.3. PLAZA

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

3.11.4. PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

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

- Técnicas:
 - o Visitas y contacto personal
 - o Charlas de asesores al o los gremios que se encuentran en el sector de estudio.

Las diferentes actividades y estrategias de comunicación deben estar completamente planificadas de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación descriptiva, es así que los canales de distribución a ser utilizados realizar la publicidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito son en base a charlas organizadas en el sector en el que se desarrolla el comerciante y por las visitas de un asesor al lugar propio de la actividad de negocio del comerciante. Ya que a través de estos medios se pondrá especial énfasis a la marca y además hay que considerar que estos son la manera de difusión preferida por parte de los clientes.

- Medios:
 - o Entrega de afiches y trípticos que serán un primer contacto con el socio o potencial socio de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito.
 - o Anuncios por radio local.

Afiches y Trípticos

Los afiches y los trípticos permitirán reforzar la promoción de aquellos productos de mayor presencia en los segmentos de mercado. Se debe cuidar el aspecto estético, imagen visual concordante con la imagen corporativa y motivar al socio a consultar sobre lo que se presenta.

Los aspectos a cuidarse en la elaboración y exposición de los afiches son:

- ~ Buscar que el afiche sea visualmente atractivo;
- ~ Incluir fotografías y evitar el uso de caricaturas;
- ~ Incluir la información necesaria para generar inquietud por conocer más;
- ~ Deben acompañarse de un oportuno proceso de capacitación e información por parte de las personas que irán a las charlas y asesorías para cuando el socio o el grupo de socios requiera de las charlas.

Anuncios en radio local

El 55,37% de las personas encuestadas se inclinan como tercera opinión de preferencia a la publicidad por anuncios en radio local, ya que esta es una forma de difundir de manera rápida y de forma constante al cliente ya que llegará al comerciante formal e informal y la ciudadanía en general. Adicionalmente se considera un medio de moderado precio y de alcance masivo.

CAPÍTULO IV

ESTUDIO TÉCNICO

4.1. LOCALIZACIÓN ÓPTIMA DE LAS OFICINAS

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

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

Para el estudio de la localización se realizó previamente un análisis de alternativas, para de esta manera establecer a priori la mejor localización del sector de la oficina para la implementación de proyecto; para dicha localización se deberá contar con el área de influencia directa del proyecto al menos se podrá contar con veinte (20) cuadras (donde están situados más del 90% del mercado objetivo); adicionalmente se analizaron el acceso a los servicios básicos (luz, agua, teléfono, internet), siendo la proximidad al mercado meta el principal factor crítico.

4.1.1. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

Las alternativas a analizarse se encontraron distribuidas en tres sectores de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados: Centro Norte, Centro (propio) y Sur.

Para el análisis de las Alternativas de ubicación se tomaron en cuenta: el Sector de Comercio Formal e Informal de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, la lejanía a la Competencia directa como indirecta, la cercanía a dependencias tanto públicas como privadas, la ubicación, el espacio físico disponible, la

accesibilidad al local tomado en cuenta como transporte público y lugares de parqueo; y el arriendo.

Alternativas a analizar

- *Sector Centro Norte: Av. De los Tsáchilas y Pasaje Ecuador Esq.,* se debe tener en cuenta que con respecto a la competencia es la localización se encuentran distantes la principal competencia directa que es la Cooperativa “29 de Octubre” y el Banco del Pichincha – Credife (competencia indirecta); además que cuenta la cercanía a supermercados, centros médicos entre otros adicionando su cercanía al Parque Zaracay de la ciudad. Se encuentra a cuadra y media del sector comercial de la ciudad que se encuentra distribuida a lo largo y ancho de las de las avenidas Quito y 3 de Julio con sus respectivas transversales.

Cuenta con todos los servicios básicos: agua, luz y teléfono; considerando que: el sector cuenta con líneas de transporte que conectan a los diferentes sectores de la ciudad.

La cercanía a las dependencias públicas como privadas es mayoritaria ya que se encuentra cerca de la Policía Nacional (cuartel), de la Municipalidad de la ciudad; de Escuelas Caracas y 9 de Octubre; y de los Colegios Julio Moreno Espinosa y de la Unidad Educativa Simón Bolívar.

- *Sector Centro: De preferencia comprendido en el sector de la Av. 29 de Mayo y Cuenca;* se debe tener en cuenta que con respecto a la competencia estaría fuera de ella ya que la competencia más cercana se encuentra a tres y cuatro cuadras del sector. Adicionalmente el centro geométrico de este sector se encuentra a cuadra y media del sector comercial de la ciudad que se encuentra distribuida a lo largo y ancho de las de las avenidas Quito y 3 de Julio con sus respectivas transversales, haciendo que esta localización pase como desapercibida por el sector al que se encuentra dirigido ya que por los varios

anuncios y letreros a lo largo de la avenida no se notaría la presencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Cuenta con todos los servicios básicos: agua, luz y teléfono; considerando que: el sector cuenta con líneas de transporte que conectan a los diferentes sectores de la ciudad en una sola vía dirigidas al oeste sin lugar para parqueo de automotores.

No tiene cercanía a dependencias públicas, la cercanía a la Asociación 12 de Febrero es la única que poseerá en esta localización y de la Unidad Educativa Simón Bolívar.

- *Sector Sur:* De preferencia comprendido en el sector de la Av. Abraham Calazacón y Luis Felipe Borja; se debe tener en cuenta que con respecto a la competencia esta localización se encuentra fuera de ella ya que la competencia más cercana se encuentra a quince (15) minutos del sector de la localización.

Adicionalmente se encuentra a una distancia considerable del sector comercial de la ciudad (once cuadras más o menos) que se encuentra distribuida a lo largo y ancho de las de las avenidas Quito y 3 de Julio con sus respectivas transversales, haciendo que esta localización la más alejada del sector.

Cuenta con todos los servicios básicos: agua, luz y teléfono. No tiene cercanía a dependencias públicas y el único establecimiento cercano a este es el Colegio Simón Bolívar.

Esta alternativa se vio como inapropiada por el escaso número de clientes potenciales, ya que se encuentra alejada del sector de estudio.

4.1.2. SELECCIÓN DE ALTERNATIVA

Para la selección de la alternativa se consideró muy importante los aspectos antes mencionados ya que para la toma de decisiones se tomó en cuenta que: el

lugar seleccionado se encuentra en la zona centro norte de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados; la localización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito deberá poseer varias vías de acceso directo con líneas de transporte que se dirigen a toda la ciudad; el lugar seleccionado deberá encontrarse en el centro directo de la competencia y del mercado meta, considerando que las zonas que pertenecen al comercio formal e informal de la ciudad se encuentran en el centro de estas.

La selección se la realizó a través de una matriz de decisiones con respecto a la localización, como lo muestra la siguiente tabla:

Tabla 49: Matriz de Localización

MATRIZ DE LOCALIZACIÓN								
Escala: Peor: 1 - Valores Intermedios: 2,3,4 - Mejor: 5								
Factores de Análisis								
Peso	0,3	0,15	0,15	0,1	0,1	0,1	0,1	Total
Alternativa	Cercanía al Sector Comercial	Cercanía a la Competencia	Cercanía al a Depend. Públicas y Privadas	Ubicación	Espacio Físico	Accesibilidad (Transporte)	Arriendo	
Sector Centro Norte	4	4	3	3	3	2	3	3,35
Sector Centro	5	2	2	1	1	0	2	2,5
Sector Sur	2	3	4	2	2	3	4	2,75

SELECCIÓN ALTERNATIVA: SECTOR CENTRO NORTE

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

De manera que la ubicación en el sector centro norte es la mejor elección.

En consecuencia se estableció el plano de localización distribuido por alternativas de localización y la ubicación del Sector Comercial de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, como lo muestra en el Anexo N. 4.

4.1.3. MICROLOCALIZACIÓN

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

4.1.3.1. Factores localizacionales

Las oficinas deberán tener una ubicación trascendental lo más próximo o cerca del área comercial y financiera de la ciudad; de la revisión personal se revisaron dos sitios y por la ubicación estratégica, área, y un alquiler no exagerado se eligió el local situado en la Avenida de los Tsáchilas y Pasaje Ecuador esquina, en el Edificio Hernández; como se lo explico anteriormente tiene una ubicación estratégica acorde a la ubicación de la competencia y del Sector ente de estudio del presente proyecto cumpliendo con los requisitos para un buen acceso de entrada y salida del sector comercial; dicha dirección fue la que mayor calificación tuvo dentro del análisis comparativo como se lo puede observar en la siguiente tabla:

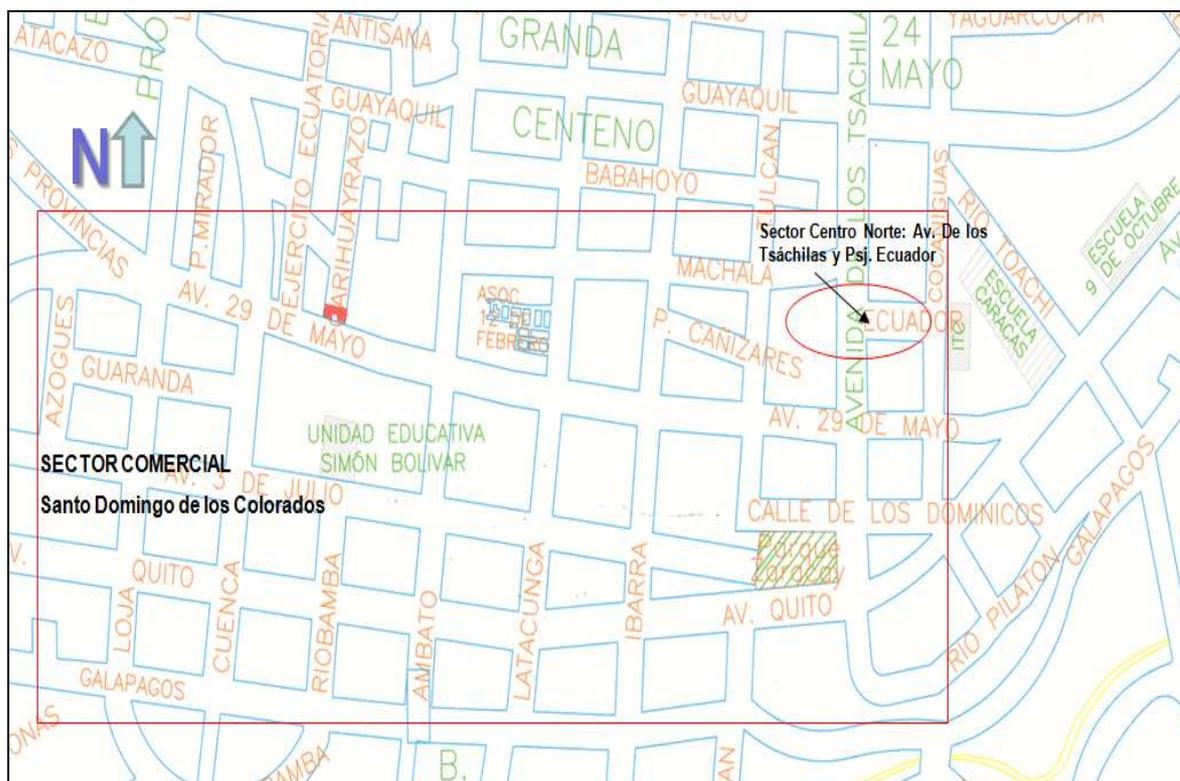
Tabla 50: Análisis Comparativo de Direcciones

ANÁLISIS COMPARATIVO DE DIRECCIONES					
<i>Escala: Peor: 1 - Valores Intermedios: 2,3,4 - Mejor: 5</i>					
Factores de Localización					
PESO	0,25	0,25	0,2	0,3	SUMA TOTAL
DIRECCIONES	Espacio Físico (Área)	Alquiler	Disponibilidad de los Servicios Básicos	Entrada y Salida al sector	
OPCIÓN 1: Calle Tulcán y Machala	2	2	4	3	2,70
OPCIÓN 2: Avenida de los Tsáchilas y Pasaje Ecuador	4	4	4	5	4,30
OPCIÓN 3: Calle Cocaniguas y Guayaquil	2	3	4	3	2,95

SELECCIÓN DIRECCIÓN: *Avenida de los Tsáchilass y Pasaje Ecuador*

*Fuente: Municipio de Santo Domingo de los Colorados e Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López*

Adicionalmente, esta localización se encuentra cerca del Parque Zaracay de la ciudad e igualmente tiene cercanía a las dependencias públicas como privadas del Sector Centro Norte de la ciudad; como se presenta en el gráfico siguiente:

Gráfico 19: Croquis de la Ubicación seleccionada

*Fuente: Municipio de Santo Domingo de los Colorados e Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López*

Por su ubicación el sector de mercado de estudio se encontrará cerca de la ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, además que tendrá toda la accesibilidad posible para el personal que laborará en la Institución como para los clientes debido a su localización.

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

4.1.3.2. Factores Sociales

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito, el mayor impacto positivo será el ocasionado por la creación de esta Institución Financiera que llamará la atención del sector de mercado en estudio como de las personas fuera de él.

4.1.3.3. Estructura Impositiva y Legal

Como Cooperativa de Ahorro y Crédito legalmente constituida se contará con un asesor jurídico, el cual se encargará de los aspectos legales.

El Asesor jurídico (abogado) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito será el encargado de solventar la ayuda en los procesos de legalización y constitución de la institución y el encargado de realizar las conexiones con las diferentes instituciones que custodiarán a la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

4.1.3.4. Disponibilidad de Servicios Básicos

En lo que tiene que ver con los servicios básicos hay disponibilidad completa se cuenta con: Agua, luz, teléfono, alcantarillado, Internet, transporte público, vías de acceso, entre otros.

En general las oficinas de la Institución contarán siempre con estos servicios, lo que nos asegurará el mejor servicio y buena atención al cliente.

4.1.3.5. Características de la Infraestructura

La Cooperativa de Ahorro y Crédito estará ubicada en un área que estará lista a ocuparse en seis meses, las dimensiones de este espacio es de 110,48 metros cuadrados (m²) de espacio disponible y un espacio de 9,52 m² distribuido en paredes y divisiones dando un global de 120 m² de área total, ubicada en la planta baja del edificio.

Dicha superficie permitirá la instalación de las siguientes áreas las cuales se detallarán más adelante y su distribución se la observará en la Distribución del Espacio Físico:

- Área de Cajas

- Área de Tecnología y Automatización
- Área de Servicio al Cliente
- Área de Créditos y Cartera de Clientes
- Área de Negocios
- Área de Gerencia
- Área de Vigilancia y Seguridad
- Área de Espera de los Clientes
- Servicios Higiénicos

El área se encontrará en perfectas condiciones para comenzar las adecuaciones propias para la implementación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, por otro lado cuenta con todos los servicios básicos como es Agua Potable, Luz Eléctrica y Alcantarillado.

4.2. DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD INSTALADA ÓPTIMA DEL LOCAL

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

La capacidad instalada permitirá cumplir con el objetivo del nivel de atención de socios esperados que sea mayor que lo correspondiente al punto de equilibrio, con el interés de adoptar una posición conservadora, se decidió que el porcentaje de la demanda no cubierta que se va a cubrir sea de 12,5%⁶⁷ durante el primer año. En consecuencia el espacio físico considerado contendrá un área de cajeros con dos cubículos para los (as) cajeros(as), que dependiendo del nivel inicial de funcionamiento del local (50%) y de la frecuencia de asistencia de los clientes a la

⁶⁷ Mínimo de funcionamiento de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, fuente: Ecuability S.A. Empresa Calificadora de Riesgos.

Institución; adicionalmente deberá tener espacio para gerencia y departamento de comercialización y área contable, como se se verá en la ingeniería del proyecto.

Dada las características de los servicios ofrecidos, la tecnología necesaria será con un software de fácil acceso y manejo, por lo que se adquirirán equipos que tengan suficiente capacidad para satisfacer la demanda no cubierta tanto actual como la futura.

4.3. INGENIERÍA DEL PROYECTO

4.3.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A OFRECER

Entre los servicios que se ofrecerá en la Cooperativa de Ahorro y Crédito se tiene los siguientes como principales:

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

Tabla 51: Líneas de Créditos a corto plazo

CRÉDITOS
a. A corto plazo
i. CONSUMO
• Minorista
• Consumo
ii. MICROCRÉDITO
• Subsistencia
• Simple
• Ampliada

*Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López*

Tabla 52: Líneas de Créditos a mediano plazo

<i>b. A mediano plazo</i>
i. COMERCIAL
• Pequeña Empresa
ii. VIVIENDA
• Vivienda

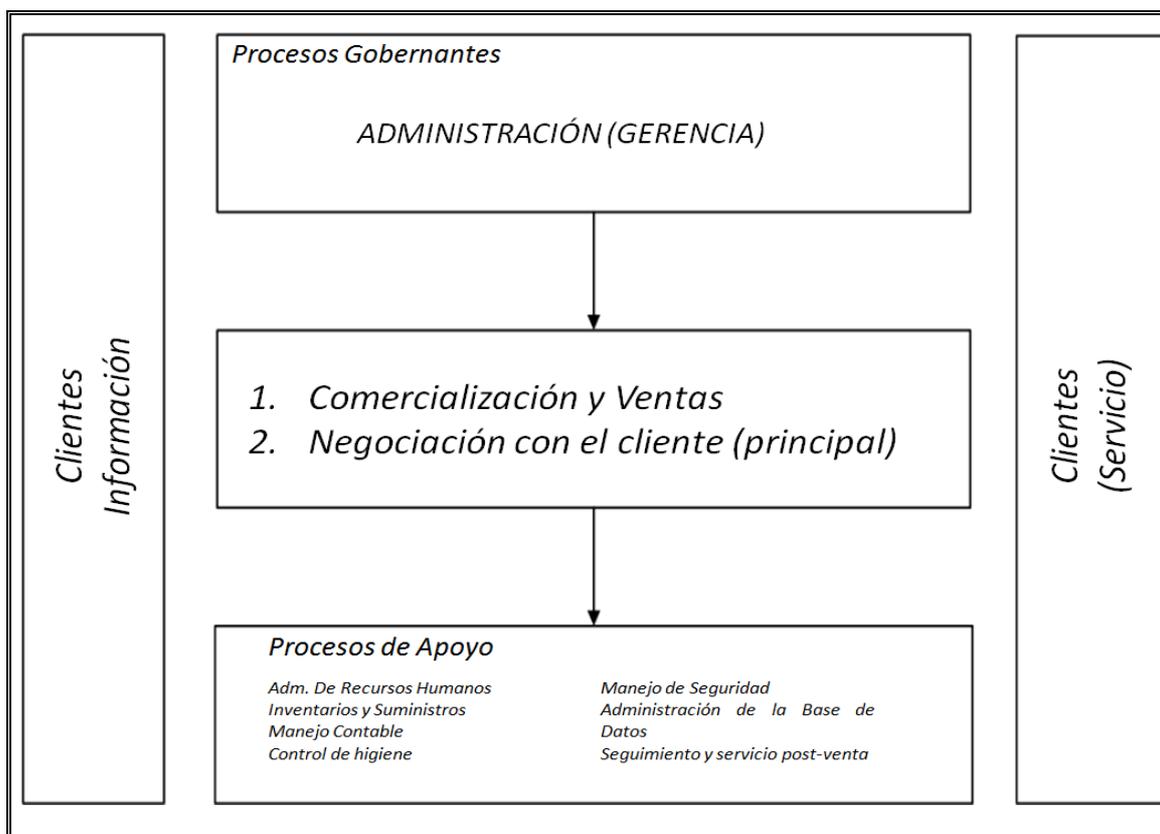
Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

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

4.3.2. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

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

Gráfico 20: Mapa de Procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito



Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

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

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

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

- Apertura de Captaciones
- Apertura de Cuenta
- Registro y Validación de la Información del Cliente

Quedando los procesos principales y subprocesos de la siguiente manera:

Tabla 53: Procesos Principal 1 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

P1 Proceso: COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS
Responsable: Dueño del Proceso
Descripción del proceso principal: Comercialización y Ventas

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

Tabla 54: Procesos Principal 2 y Subprocesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

P1 Proceso: NEGOCIACIÓN
Responsable: Dueño del Proceso
P2.S1: Subproceso Apertura de Captaciones
P2.S2: Subproceso Apertura de Cuentas de Ahorros
P2.S3: Subproceso Registro y validación de Información del Cliente
P2.S4: Subproceso Apertura de Crédito

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

Por su importancia, se desarrollará el proceso principal que es el de Negociación con el cliente, pero el proceso de Comercialización y Ventas se lo detalla en el Anexo N. 5.

4.3.2.1. Proceso principal

NEGOCIACIÓN

El proceso principal de negociación identificado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito es aquel que tiene que ver con el primer contacto de la Institución con el cliente en el cual se detalla los servicios de la cooperativa y se detecta sus necesidades.

4.3.2.2. Descripción del proceso principal

Para el proceso de negociación se describirán las principales actividades que componen el mencionado proceso.

Bienvenida e Inducción del Cliente

Consiste en recibir con un saludo amable al cliente, e inducirlo a conocer los servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Detalle de Servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Aquí se desarrollará una explicación de todos los servicios que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito ayudándose con la entrega de trípticos informativos de la Institución.

Detección de la Necesidad del Cliente

Se detecta la necesidad del cliente por medio de la información que este brinda al oficial de inversiones de la Institución, con esto se procederá a encaminar al cliente a la adquisición de los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Decisión e Inducción del Cliente

En esta parte del proceso se le preguntará al cliente si desea adquirir los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para orientarlo o caso contrario será el encargado de agradecer y despedir al cliente.

Solicitar la apertura de la inversión o cuenta

En esta parte se procederá a la apertura de la inversión o cuenta para que se inicie las actividades de ingreso del cliente a la Institución.

Apertura Captaciones o Apertura de Cuenta

En esta última actividad del proceso se realizará el envío de los diferentes documentos a los diferentes procesos de soporte nombrados como Apertura de Captaciones o Apertura de Cuenta.

La descripción del proceso principal y de los subprocesos se detalla en el Anexo N. 5.

4.3.2.3. Procesos de soporte

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

4.3.2.4. Descripción de los procesos de soporte

Administración del recurso humano

Este proceso es la base fundamental para que la mayor parte de procesos principales se ejecuten de manera exitosa. Consiste en tener un cuidadoso método de selección de personal, un entrenamiento exhaustivo de las tareas a desempeñarse en cada puesto y una capacitación continua enfocada al servicio al cliente y al manejo financiero sobre el cooperativismo.

Inventarios y suministros

El manejo de inventarios y suministros debe llevarse a cabo en todas las áreas de la cooperativa de ahorro y crédito que requieran de suministros, implementos o cualquier tipo de provisiones que requieran las diferentes áreas y departamentos de la Institución. Las personas encargadas de mantener los niveles óptimos de estos materiales son los responsables de cada área, quienes de acuerdo a la utilización de los mismos deben definir inventarios de seguridad y puntos de pedido para evitar que escaseen y transmitir su compra para la autorización respectiva.

Manejo contable

Este proceso de soporte está compuesto de varias actividades que permiten levantar información que garantiza una adecuada gestión administrativa, desde el

momento en que se realiza la recaudación de los clientes hasta el momento que se generen los pagos a los empleados, el rendimiento de cuentas a los socios y se cumplan con las diferentes obligaciones estatales, todos estos subprocesos deben estar definidos y controlados con un adecuado manejo contable y un eficiente software.

Control de higiene

La vigilancia de la higiene en el local es responsabilidad de todos y cada una de las personas que en él laboran, en especial del jefe de área y la persona específica asignada a las tareas de limpieza.

Deben considerarse todas las áreas, teniendo especial cuidado en la sala de espera de los clientes y los baños.

Manejo de seguridad

Consiste en la contratación de la compañía que va a prestar el servicio de seguridad y en verificar que las normas de seguridad sean cumplidas por esta compañía o institución, todo esto con el fin de garantizar la seguridad de los clientes y de las personas que laboran en la Institución.

Administración de base de datos

Con el objetivo de mantener un sistema CRM (Customer Relationship Management), se mantendrá una base actualizada con información de los clientes, esto nos permitirá realizar las labores de seguimiento y a la vez crear estrategias.

Seguimiento y servicio post-venta

Se considera el proceso de post-venta importante ya que es la última actividad que implica contacto con el cliente y que cierra la atención al mismo. A través de este proceso se enviará a los socios de la Institución Financiera la publicidad e información periódica a través charlas organizadas en el sector comercial y por anuncios radiales.

4.3.3. OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE LA CAPACIDAD DE LAS OFICINAS

4.3.3.1. Insumos y Recursos

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

4.3.3.2. Proveedores de los insumos y materia prima

Con lo que se refiere a la provisión de insumos y suministros que se los realizará bajo contratación regularizada por la Dirección Nacional de Cooperativas DINACCOOP, para los requerimientos de capacitación se realizará convenios con las empresas privadas de capacitación a que den asesoramiento al personal de la Institución y de esta manera se pueda mejorar los procesos internos de la Institución.

4.3.3.3. Mano de obra directa necesaria

En lo referente a la mano de obra se requiere de personal capacitado, con experiencia sobre el manejo financiero en el cooperativismo y el servicio al cliente para alcanzar un nivel alto en lo que se refiere a la competitividad en el mercado. El personal deberá tener conocimientos básicos manejo de microempresas, relaciones humanas y atención al cliente.

Y además tener disponibilidad de tiempo para cada día de trabajo de ocho horas (jornada laboral), ya que el horario de atención al público será de lunes a viernes de 08:30 hasta 16:30 horas, los días sábados será de 09:00 hasta las 14:00 horas.

Con lo mencionado anteriormente será necesario el siguiente personal:

- Un Tecnólogo(a) o Ingeniero(a) en Sistemas que será el (la) encargado(a) del Área de Tecnología y Automatización.
- Dos Cajeros(as) que serán encargados(as) de realizar las operaciones solicitadas por los clientes dadas por el área de cajas.
- Dos Ingenieros (as) o Especialistas en el ámbito de Negocios y Créditos para ser los(as) encargados(as) del Área de Negocios y del Área de Créditos y Cartera de Clientes; respectivamente.
- Un(a) Contador(a) que será el(la) encargado(a) del manejo contable de la Institución.
- Dos Secretarios(as) que serán los(las) encargados(as) del Área de Servicio al Cliente y Recepción

4.3.4. EQUIPOS Y MOBILIARIOS

Parte importante del levantamiento de procesos, es el detalle de los equipos y mobiliario que van a ser necesarios para la puesta en marcha del negocio, sobre todo para garantizar el eficiente cumplimiento de los procesos propios de la Institución.

En la siguiente tabla enlista las necesidades del equipo previstas de acuerdo a las zonas donde van estar ubicados los mismos.

Tabla 55: Equipo y Mobiliario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

EQUIPO Y MOBILIARIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO			
Área	Equipo	Mobiliarios	Cantidad
Área de Cajas	Computadora		2
	Impresora		1
		Escritorio adecuado	2
		Sillas	2
Área de Tecnología y Automatización	Computadora		1
	Servidor		1
	Impresora		1
	Teléfono		1
	Redes		1
		Escritorio	1
		Sillas	3
Área de Contabilidad	Computadora		1
	Teléfono		1
		Archivadores Metálicos	3
		Escritorio	1
		Sillas	3
Área de Servicio al Cliente	Computadora		1
	Teléfono		1
		Escritorio	1
		Sillas	3
Área de Créditos y Cartera de Clientes	Computadora		1
	Teléfono		1
		Escritorio	1
		Sillas	3
Área de Negocios	Computadora		1
	Teléfono		1
		Escritorio	1
		Sillas	3
Área de Gerencia	Computadora		1
	Impresora		1
	Teléfono		1
	Proyector de Imágenes		1
	Pantalla Enrollable		1
		Archivadores Metálicos	2
		Mesa para reuniones para 10 personas	1
		Escritorio	1
		Sillas	3

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Verónica López

Tabla 56: Continuación Equipo y Mobiliario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

EQUIPO Y MOBILIARIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO			
Área	Equipo	Mobiliarios	Cantidad
Área de Seguridad	Computadora		1
	Teléfono		1
		Escritorio	1
		Sillas	1
Área de Recepción	Teléfono		1
		Escritorio	1
		Sillas	1
Área de Espera de los Clientes		Sillas	16
Servicios Higiénicos	Dispensador de papel		3
	Dispensador de jabón		3

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Verónica López

4.3.5. TECNOLOGÍA

Para la implementación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito se consideró fundamental la utilización de herramientas tecnológicas que permitan manejar procesos eficientes y controlados. Con lo que se refiere al Software para la Institución se comprará un paquete financiero libre (Software Financiero Libre SFL) proporcionado por uno de los socios de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito, el mismo que ha sido probado en diferentes instituciones financieras evaluado alrededor de veinte mil dólares americanos (\$20.000,00); además que como hardware tecnológico se realizará la adquisición de un servidor principal para el manejo de esta en la Institución.

4.3.6. DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS

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

- Área de Cajas

El área de cajas es la zona donde se colocará dos cubículos, los cuales contarán con una computadora, silla y escritorio; dividido de la sala de espera con un vidrio el cual será colocado con toda la seguridad que requiere la Institución.

- Área de Tecnología y Automatización

Es el área en que se encontrará físicamente el servidor principal de la Institución además de una computadora con su respectivo escritorio y silla donde laborará la persona encargada de la tecnología de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

- Área de Recepción

En lo que se refiere al área de Recepción este será el primer vínculo con el cliente socio ya que de esta área se atenderán sus requerimientos globales dándole una orientación hacia que dependencia debe acudir para poder satisfacer sus dudas.

- Área de Servicio al Cliente

En lo que se refiere al área de Servicio al Cliente contará con el cubículo de división, un escritorio y una silla, en donde se atenderá a los clientes según ellos lo crean conveniente asistir por dudas o trámites de negociación para recibir la respectiva asesoría.

- Área de Créditos y Cartera de Clientes

Es el espacio destinado a la atención del cliente en lo que se refiere a créditos solicitados por ellos además que aquí se atenderán los trámites de Cartera de Clientes, contará con división por cubículos como las otras áreas.

- Área de Negocios
Es el espacio destinado a la atención del cliente y asesoría en lo referente a los negocios que tenga la Institución con los clientes; además que en esta área se dará paso a los diferentes servicios solicitados por los clientes; contará con división por cubículos como las otras áreas.

- Área de Gerencia
Esta será el área de mayor dimensión ya que en esta zona se encontrará laborando el Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, la cual contará con un escritorio y sillas adicionalmente con la mesa de juntas en la cual se realizarán las reuniones de la Institución.

- Área de Vigilancia y Seguridad
Es indispensable el área de seguridad ya que esta será la que brinde el soporte en lo que se refiere no solo a la seguridad de la Institución sino que también será la seguridad de los clientes.

- Área de Espera de los Clientes
Esta área será la indispensable para los clientes ya esta será la zona en la cual el cliente esperará su turno para ser atendido en caso de que existan personas siendo atendidas.

- Servicios Higiénicos
Se dispone de Servicios Higiénicos con división de género, uno para damas y otro para caballeros, con todos los servicios que se requieran.

4.3.6.1. Diagrama de distribución

Para definir como se debe distribuir el local es importante determinar las relaciones que cada una de las zonas debe tener con la otra. Existen algunas áreas que deben estar una cerca de la otra, mientras que hay otras áreas que necesariamente deben encontrarse separadas.

A continuación se muestra estas correlaciones de acuerdo al método SLP⁶⁸.

Tabla 57: Distribución del Local

DISTRIBUCIÓN DEL LOCAL													
DEPARTAMENTO	AREA (M2)	Área de Cajas	Área de Tecnología y Automatización	Área de Servicio al Cliente	Área de Créditos y Cartera de Clientes	Área de Negocios	Área de Gerencia	Área de Seguridad	Área de Espera de los Clientes	Servicios Higiénicos	Área de Contabilidad	Área de Juntas	Recepción
Área de Cajas	8,46	A		U	O	O	O	E	U	XX	A	O	O
Área de Tecnología y Automatización	5,72		U		O	O	I	O	U	XX	A	O	O
Área de Servicio al Cliente	4,92			I	I	O	O	U		XX	O	O	A
Área de Créditos y Cartera de Clientes	4,92				I	E	O	U		XX	O	O	I
Área de Negocios	5,00					E	O	U		XX	O	O	I
Área de Gerencia	8,71						O	U		XX	O	A	I
Área de Seguridad	5,60							U		XX	I	O	I
Área de Espera de los Clientes	38,24								U	XX	O	O	A
Servicios Higiénicos	8,19										U	O	O
Área de Contabilidad	4,89											U	O
Área de Juntas	6,21												U
Recepción	3,00												
Hall	6,62												

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Verónica López

Simbología

A – Absolutamente necesaria

E – Especialmente importante

I – Importante

O – Ordinaria o normal

U – Sin importancia

X – Indeseable

XX – Muy indeseable

4.3.6.2. Diagrama gráfica

Para la distribución gráfica se evaluó el local y con la ayuda de un estudiante de Ingeniería Civil se realizó el levantamiento de los planos preliminares de cómo se dispondrá el espacio, el cual se detalla en el Anexo N. 6.

4.3.7. MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES

⁶⁸ BACA URBINA Gabriel, Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2001.

En cuanto al mantenimiento de las instalaciones se contratará una empresa local de limpieza; adicionalmente que con lo que tiene que ver con el mantenimiento básico que incluye la limpieza de los bienes propios de la Institución serán encargados los responsables de cada cubículo o departamento.

CAPÍTULO V

ESTUDIO ORGANIZACIONAL Y LEGAL

5. 1. ESTRUCTURA LEGAL

El ordenamiento de cada país, es fijado por una constitución política, leyes, reglamentos y decretos, entre otros, determinando de esta manera las diversas condiciones que se traducen en normas permisivas o prohibitivas que pueden afectar directa o indirectamente el funcionamiento de una organización. Para ello se realizó una investigación sobre lo estrictamente necesario para el establecimiento de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito de las características de negocio propuestas, con el objetivo de identificar alguna restricción que imposibilitaría la creación y el planteamiento legal de la misma.

De acuerdo a lo anterior se establecieron las siguientes consideraciones legales a ser tomadas en cuenta:

Del Reglamento que rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

TITULO PRIMERO: ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art. 2.- Para efectos de este reglamento, se entiende que realizan intermediación financiera con el público las cooperativas de ahorro y crédito que captan recursos en las cuentas de pasivo mediante cualquier instrumento jurídico, sea de sus socios o de terceros o de ambos, o reciban aportaciones en las cuentas patrimoniales con la finalidad de conceder créditos y brindar servicios financieros permitidos por la Ley.

La Junta Bancaria determinará los montos mínimos de capital de constitución de nuevas cooperativas para lo cual considerará la localización geográfica y las diversas áreas de influencia económica del medio.

Para someterse al control de la Superintendencia, las cooperativas de ahorro y crédito en funcionamiento observarán los requisitos que determine la Junta Bancaria.

Las cooperativas excluidas de este decreto se registrarán por la Ley de Cooperativas y serán supervisadas por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social⁶⁹.

Es así que la constitución legal de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito estará regida directamente bajo la Ley de Cooperativas.

5.1.1. CONSTITUCIÓN DE LA COOPERATIVA

De acuerdo a la Ley de Cooperativas del Ecuador se tiene que:

Según el **Artículo 1** del Título I de la Naturaleza y Fines de la Ley de Cooperativas del Ecuador: Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros⁷⁰.

Según el Título II de la Constitución y la Responsabilidad de la Ley de Cooperativas del Ecuador:

Artículo 5: Para constituir una cooperativa se requiere de once personas, por lo menos, salvo el caso de las cooperativas de consumo y las formadas sólo por

⁶⁹ Reglamento que rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros

⁷⁰ Ley de Cooperativas del Ecuador, Artículos 1, publicada en el R.O.359 del 13 de julio de 1998.

personas jurídicas, que requerirán del número señalado en el Reglamento General.

Artículo 6: Las personas interesadas en la formación de cooperativa, reunidas, en la Asamblea General, aprobarán, por mayoría de votos, el estatuto que regirá a la cooperativa.

Artículo 7: Compete exclusivamente al Ministerio de Bienestar Social estudiar y aprobar los estatutos de todas las cooperativas que se originan en el País, concederles personería jurídica y registrarlas.

Artículo 8: La fecha de inscripción en el Registro, que se llevará en la Dirección Nacional de Cooperativas, fijará el principio de la existencia legal de las cooperativas.

Artículo 9: Si no se expresa lo contrario en el estatuto, se entenderá siempre que la responsabilidad de una cooperativa está limitada al capital social. Sin embargo, la responsabilidad limitada puede ampliarse por resolución tomada por la mayoría de los socios, en una Asamblea General que haya sido convocada para el efecto, y siempre que el Ministerio de Bienestar Social apruebe tal reforma en el estatuto.

Artículo 10: Se entenderá también que una cooperativa se constituye por tiempo indefinido, a menos que en el estatuto se limite su duración⁷¹.

Considerando los artículos anteriormente explicados se desprenderá el procedimiento para la constitución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

5.1.2. PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTITUCIÓN

Para constituir una Cooperativa de Ahorro y Crédito se deberá, previamente, realizar una Asamblea General, a la que concurrirán las personas interesadas en

⁷¹ Ley de Cooperativas del Ecuador, Artículos 1, publicada en el R.O. 359 del 13 de julio de 1998.

ella, bajo el asesoramiento de un experto en la doctrina cooperativista en el Ecuador, que hará conocer a los asistentes las ventajas del sistema cooperativo y las conveniencias y posibilidades de organizar la cooperativa.

En esta Asamblea se estudiará todos los problemas y aspectos relacionados con la organización, y si la mayoría estimare conveniente formar la cooperativa, se designará un Directorio Provisional, compuesto de un Presidente, tres Vocales, Secretario y Tesorero, que se encargará de formular o hacer redactar el estatuto, para solicitar su tramitación y la aprobación legal en la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social del Ecuador.

Para obtener la aprobación del estatuto de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito y su constitución legal; el Directorio Provisional antes mencionado deberá presentar ante el Ministerio de Bienestar los siguientes documentos:

1. Una solicitud de aprobación del estatuto, dirigida al Ministro de Bienestar Social.
2. Una certificación del experto o promotor, que haya asesorado a la Cooperativa, de que los miembros de ellas se hallan bien enterados de sus objetivos y de que han recibido suficiente instrucción de la doctrina del cooperativismo.
3. Una copia del acta constitutiva de la Asamblea General en la que se haya designado el Directorio Provisional, con la nómina de sus miembros, esta acta deberá ser firmada por todos los socios fundadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.
4. El estatuto en tres ejemplares, escrito con claridad, y que contendrá las siguientes especificaciones:
 - a. Nombre, domicilio y responsabilidad de la cooperativa
 - b. Sus finalidades y campo de acción
 - c. Los derechos y obligaciones de los socios

- d. Su estructura y organización internas
 - e. Las medidas de control y vigilancia
 - f. La forma de constituir, pagar o incrementar el capital social
 - g. El principio y el término del año económico
 - h. El uso y distribución de los excedentes
 - i. Las causas de disolución y liquidación de la cooperativa
 - j. El procedimiento para reformar el estatuto
 - k. Las demás disposiciones que se considere necesarias para el buen funcionamiento de la cooperativa, en tanto no se opongan a la Ley de Cooperativas y el Reglamento General de la Ley de Cooperativas
5. Una certificación del Secretario, al final del estatuto, de que éste fue discutido en tres sesiones diferentes y aprobado;
6. Tres copias de la lista de los socios fundadores, con las especificaciones siguientes:
- a. Nombres completos (Apellidos – Nombres)
 - b. Domicilio (País – Provincia – Ciudad – Calles con número y referencias)
 - c. Estado civil
 - d. Ocupación
 - e. Nacionalidad de cada socio
 - f. Número y valor de los certificados de aportación que suscribe
 - g. Cantidad que paga de contado
 - h. Número de la cédula de identidad
 - i. Firma (legible)
7. Certificación de la autoridad competente al final de la lista antes mencionada de que los miembros de la cooperativa la firmaron en su presencia, esta certificación la podrá extender un funcionario de la Dirección Nacional de Cooperativas

8. Comprobante del depósito bancario de por lo menos el 50% del valor de los certificados de aportación que hayan suscrito los socios
9. Plan inicial de trabajo y financiamiento de la cooperativa. En este plan se hará constar:
 - a. La clase de actividades que va a desarrollar la cooperativa.
 - b. El capital inicial que se requiere para realizar tales actividades, indicando los costos de operación.
 - c. El rendimiento posible de la empresa en el lapso de un año.
 - d. La manera como se incrementará el capital, a base de cuotas, préstamos o capitalización de intereses o beneficios.
 - e. Las ventajas sociales, culturales y de cualquier otra índole, que obtendrán los socios.
 - f. Las proyecciones futuras de la empresa, después del lapso indicado.

Con lo referente a la denominación de la cooperativa, ésta no deberá coincidir con la de otra de la misma línea, es decir de la línea de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que esté ya aprobada por el Ministerio de Bienestar Social, ni corresponderá a nombres de personas vivientes, sean o no autoridades.

Cumplidos los requisitos anteriormente indicados, el Ministerio de Bienestar Social, por intermedio de la Dirección Nacional de Cooperativas DINACOOOP, procederá a realizar las investigaciones necesarias para determinar las posibilidades socio-económicas del grupo solicitante, y verificará el plan inicial presentado.

Después de realizado el estudio de toda la documentación presentada de la Cooperativa, el Ministerio de Bienestar Social, de no encontrar impedimento legal alguno y ser viable el plan presentado, expedirá dentro de los treinta días siguientes a la presentación de la solicitud, el Acuerdo de aprobación del estatuto que le concede la personería jurídica, y ordenará la inscripción de la cooperativa en el Registro que, llevará la Dirección Nacional de Cooperativas.

La fecha de inscripción en el Registro de Cooperativas es el que determinará el principio de la existencia legal de la misma.

En dicho Registro constarán los siguientes datos:

- a. Nombre y domicilio de la cooperativa.
- b. Grupo y clase de los que pertenece.
- c. Capital suscrito inicialmente y capital pagado.
- d. Número de socios fundadores.
- e. Fecha y número de inscripción.
- f. Firmas del Director Nacional de Cooperativas⁷²

5.2. DISEÑO ORGANIZACIONAL Y GERENCIAMIENTO

5.2.1. TIPO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La organización⁷³ es un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse el medio que permite a una empresa alcanzar determinados objetivos.

El tipo de estructura organizacional que aplicará el proyecto es la Organización Funcional ya que es el mejor tipo de estructura que se adapta al proyecto.

Las principales características de este tipo de organización son:

- ~ Autoridad funcional o dividida: Es una autoridad sustentada en el conocimiento. Ningún superior tiene autoridad total sobre los subordinados, sino autoridad parcial y relativa.

⁷² *Reglamento General de la Ley de Cooperativas del Ecuador, Título II de la Constitución y Responsabilidad, Artículos del 6 al 16, publicación D.S. 6842; R.O.123 del 20 de septiembre de 1996.*

⁷³Fuente: CARDENAS, Marianella; Naturaleza y Propósito de la Organización. Acceso Web: www.monografias.com/trabajos6/napro/napro.shtml.

- ~ Línea directa de comunicación: Directa y sin intermediarios, busca la mayor rapidez posible en las comunicaciones entre los diferentes niveles.
- ~ Descentralización de las decisiones: Las decisiones se delegan a los órganos o cargos especializados.
- ~ Énfasis en la especialización: Especialización de todos los órganos a cargo.

5.2.2. ORGANIGRAMA DE LA COOPERATIVA

Para la realización del Organigrama de la Cooperativa se tomó en cuenta el Artículo 30 de la Ley de Cooperativas, que dice:

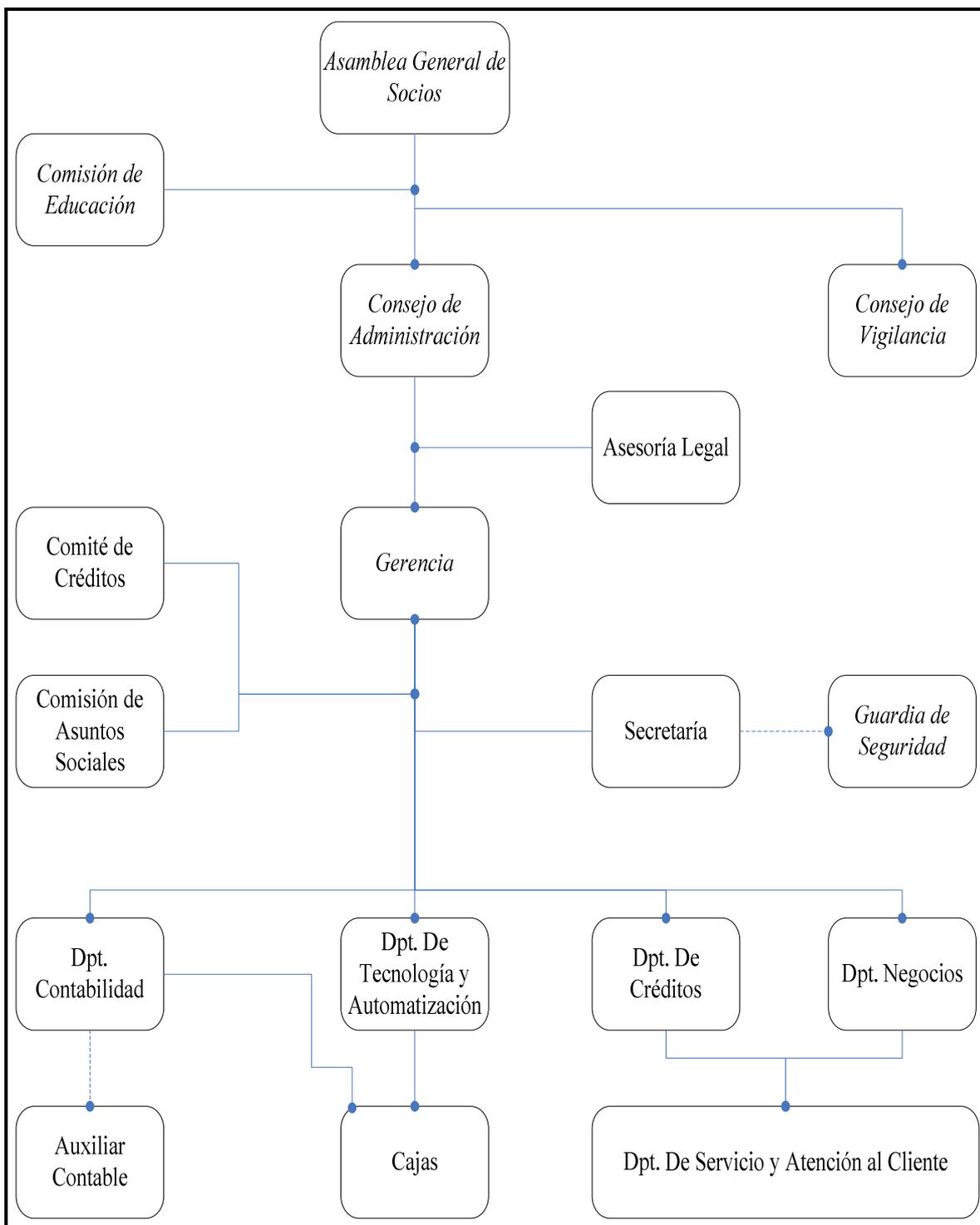
Artículo 30: El gobierno, administración, contraloría y fiscalización de una cooperativa se hará a través de la Asamblea General de Socios, del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, de la Gerencia y de las Comisiones Especiales, de conformidad con las atribuciones señaladas en esta Ley, en el Reglamento General y en el estatuto para cada uno de dichos organismos.⁷⁴

Considerando el Artículo 30 como principal sobre la estructura interna de la organización, se debe considerar también adicionalmente que en la estructura de una Cooperativa de Ahorro y Crédito se debe tener tantos comités y comisiones como la Ley lo estima y lo sugiere.

Por lo que el Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito quedaría de la siguiente manera:

⁷⁴ Ley de Cooperativas del Ecuador, Título IV de la Estructura Interna y Administración, Artículo 30, publicada en el R.O.359 del 13 de julio de 1998.

Gráfico 21: Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito



Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Verónica López

5.2.3. DETALLE DEL RECURSO HUMANO PARA LA INSTITUCIÓN

El personal o brigada que se contrataría para las diferentes funciones o desempeños tiene estrecha relación con los servicios y productos a ofrecer.

1. Gerente

1.1. Nombre del puesto: Gerente General

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

1.3. Funciones:

- a) Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa
- b) Organizar la administración de la empresa y responsabilizarse de ella
- c) Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos
- d) Rendir la caución correspondiente
- e) Presentar un informe administrativo y los balances semestrales a consideración de los Consejos de Administración y de Vigilancia
- f) Suministrar todos los datos que le soliciten los socios o los organismos de la cooperativa
- g) Nombrar, aceptar renunciaciones y cancelar a los empleados cuya asignación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa
- h) Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad
- i) Firmar los cheques, junto con el Presidente
- j) Las demás funciones que le corresponda, conforme al estatuto

2. Secretaría

2.1. Nombre del puesto: Secretaria

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

2.3. Funciones:

Las funciones de la Secretaria de la Cooperativa según el Reglamento General de la Ley de Cooperativas⁷⁵ son las siguientes:

- a) Llevar los libros de actas de la Asamblea General y del Consejo de Administración
- b) Tener la correspondencia al día
- c) Certificar con su firma los documentos de la Cooperativa
- d) Conservar ordenadamente el archivo
- e) Desempeñar otros deberes que le asigne el Consejo de Administración, siempre que no violen disposiciones del Estatuto

Las funciones de la Secretaria adicionales son las siguientes:

- a) Ejecución de tareas de apoyo administrativo de la oficina;
- b) Revisar y mecanografiar oficios, memorandos, informes, resúmenes y otros documentos
- c) Realizar labores de trámites administrativos con las diferentes unidades de la institución
- d) Realizar la clasificación, codificación y distribución de documentos
- e) Operar el teléfono y el fax;
- f) Elaborar convocatorias y notificaciones, tomar datos taquigráficos y transcribirlos.

3. *Departamento de Contabilidad*

3.1. Nombre del puesto: Jefe de Contabilidad

3.2. Requisitos mínimos: Título universitario en contabilidad superior y auditoría y economía; experiencia mínimo de dos años en funciones similares.

3.3. Funciones

- a) Supervisar y coordinar las actividades contables en la Institución
- b) Supervisar y ejecutar funciones contables, suscribir balances de comprobación

⁷⁵ Reglamento General de la Ley de Cooperativas del Ecuador, Título IV de la Estructura Interna y Administración, Artículos 42, publicación D.S. 6842; R.O.123 del 20 de septiembre de 1996.

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

4. *Auxiliar Contable*

4.1. **Nombre del puesto:** Auxiliar de Contabilidad

4.2. **Requisitos mínimos:** Título universitario en contabilidad superior y auditoría, economía, finanzas, comercial o carreras afines; experiencia mínimo de un año en funciones similares.

4.3. **Funciones**

- a) Llevar un registro de mayores auxiliares y mayor general
- b) Elaborar libro de bancos y establecer saldos diarios; emisión de cheques y comprobantes de pago
- c) Registrar operaciones diarias en sus respectivos libros tales como: gastos generales, cuentas bancarias, cuentas por pagar y cuentas por cobrar
- d) Llevar registros contables
- e) Elaborar el rol de pagos
- f) Elaborar los estados financieros
- g) Mantener actualizado el archivo contable
- h) Elaborar, liquidación de los funcionarios, y
- i) Otras asignadas por su jefe inmediato.

5. *Departamento de Tecnología y Automatización*

5.1. **Nombre del puesto:** Jefe de Sistemas

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

5.3. Funciones:

- a) Dirigir controlar y evaluar las actividades de sistematización e informática relacionadas con la modernización de la institución
- b) Supervisar el correcto cumplimiento de los cronogramas para la consecución de las fases de desarrollo de sistemas
- c) Participar en reuniones de trabajo para la elaboración de proyectos específicos de sistemas informáticos
- d) Supervisar la correcta utilización de los sistemas computarizados
- e) Supervisar y verificar los resultados que produce el sistema
- f) Diseñar sistemas informáticos considerando estudios de prefactibilidad
- g) Elaborar diagramas de lógica de los programas y controlar el avance de los mismos
- h) Diseñar archivos de entrada-salida de acuerdo a las alternativas de proceso
- i) Elaborar documentación técnica del sistema desarrollado
- j) Absorber consultas sobre problemas relacionados con el desarrollo e implantación de sistemas
- k) Participar en la elaboración de manuales, métodos y procedimientos de programación, sistematización y optimización mecanizada
- l) Analizar el programa de procesamiento automático de datos y definir programas a utilizarse, y;
- m) Otras asignadas por el jefe inmediato.

6. Cajas

6.1. **Nombre del puesto:** Cajero (a)

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

6.3. Funciones

- a) Ejecución de las actividades de pagos, depósitos, retiros de las cuentas de los clientes socios de la cooperativa en forma directa del área de cajas.

- b) Verificar los comprobantes de pago y la documentación de respaldo previo cualquier desembolso.
- c) Presentar arqueos de caja diarios.
- d) Presentar informes de caja diarios, semanales y mensuales al jefe inmediato.

7. *Departamento de Crédito*

7.1. Nombre del puesto: Jefe de Crédito

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

7.3. Funciones:

- a) Ejecutar y supervisar las labores y acciones de análisis de crédito
- b) Preparar la plataforma de crédito anual en base a los datos actuales y técnicas de proyección.
- c) Ejecutar el control previo sobre las solicitudes y admisiones sobre créditos que ingresan a la Institución.
- d) Supervisar el análisis de legalidad de las acciones y actividades referentes a créditos.
- e) Revisar la disponibilidad financiera para el financiamiento de los créditos.
- f) Presentar informes periódicos de las actividades realizadas.
- g) Otras asignadas por su jefe inmediato.

8. *Departamento de Negocios*

8.1. Nombre del puesto: Jefe de Negocios

8.2. Requisitos mínimos: Título universitario en contabilidad, economía, administración o carreras afines; experiencia mínimo de dos años en funciones similares.

8.3. Funciones:

- a) Realizar el contacto con el cliente
- b) Realizar las asesorías de las negociaciones de la Institución con los clientes

- c) Realizar los actividades de negocios de la Institución
- d) Llevar registros de las actividades de los clientes con la Institución
- e) Elaborar las programaciones del departamento de negocios con la Institución y los gremios del Sector.
- f) Realizar las certificaciones de los ingresos de los funcionarios de la institución
- g) Archivar la documentación de este departamento
- h) Otras asignadas por su jefe inmediato.

9. *Oficial de Crédito*

9.1. **Nombre del puesto:** Oficial de Crédito

9.2. **Requisitos mínimos:** Tener título mínimo de Auxiliar en el área contable, experiencia en ventas de intangibles (servicios) mínimo de un año.

9.3. **Funciones:**

- a) Visitar a los clientes potenciales.
- b) Realizar informes semanales y mensuales sobre las visitas a los clientes.
- c) Agregar y mantener la cartera de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

10. *Guardia de Seguridad*

10.1. **Nombre del puesto:** Guardia de Seguridad

10.2. **Requisitos mínimos:** Pertenecer a una empresa de seguridad legalizada, y la avalización correspondiente.

10.3. **Funciones:**

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

CAPÍTULO VI

ESTUDIO Y EVALUACIÓN FINANCIERA

6.1. DETERMINACIÓN DE LA INVERSIÓN INICIAL

La determinación de la Inversión Inicial incluye la adquisición de los Activos Fijos y Diferidos, y del Capital de Trabajo necesario para el funcionamiento inicial de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito. Para fines del proyecto, la inversión total considera los siguientes grupos:

6.1.1. INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS

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

Para el caso de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito los activos fijos serán Muebles y Enseres con un valor de \$2.886,10 dólares, Equipo de Oficina con un valor de \$776,00 dólares y finalmente los Equipos de Computación con un valor de \$10.200,00 dólares; la información sobre la inversión realizada en los activos fijos se encuentra detallada en el Anexo N. 7 por cada área de trabajo con un valor global o total de \$13.862,10 dólares con un valor de depreciación para el primer año de \$3.766,21 dólares, como se detalla la siguiente tabla de información condensada:

Tabla 58: Activos Fijos y Depreciaciones

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"					
ACTIVOS FIJOS		DEPRECIACIONES			
Activos	Valor Activo	Vida Útil	Tasa de Depre.	Depre. Anual	Depre. Mensual
Muebles y Enseres	2.886,10	10	10,00%	288,61	24,05
Equipos de Oficina	776,00	10	10,00%	77,60	6,47
Equipos de Computación	10.200,00	3	33,33%	3.400,00	283,33

Total Activos Fijos	13.862,10	Total Depreciaciones	3.766,21	313,85
----------------------------	------------------	-----------------------------	-----------------	---------------

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Verónica López

Es importante mencionar que la mayor parte de la inversión en activos fijos dada la naturaleza del negocio se concentra en Equipos de Computación y Tecnología, cuyo periodo de depreciación es únicamente de tres años.

6.1.2. INVERSIÓN EN ACTIVO DIFERIDO

Al igual que los Activos Fijos se detalla los diferentes rubros del Activo Diferido que son aquellos en los que se incurre anticipadamente como costos y gastos preoperacionales mínimos necesarios para poner en marcha la Cooperativa de Ahorro y Crédito, fundamentalmente se desglosan los valores en gastos de constitución, gastos de adecuación, software, sistema de vigilancia y garantías que suman \$ 31.500,00 dólares como se lo detalla en la siguiente tabla:

Tabla 59: Archivos Diferidos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"	
ACTIVOS DIFERIDOS	
(Costos y Gastos preoperacionales)	
Gastos de Constitución	1.000,00
Gastos de Adecuación	8.000,00
Sistema de Vigilancia	1.500,00
Sistema Informático de la Cooperativa	20.000,00
Garantías	1.000,00
TOTAL ACTIVOS FIJOS	31.500,00

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Verónica López

Esta inversión es un gasto preoperacional, que efectivamente se ejecuta, pero que la Ley Tributaria para la realización del asiento contable se la registra como amortización del 20% de manera anual.

6.1.3. CALCULO DE CAPITAL DE TRABAJO

El capital de trabajo es aquel calculado para un mes de operación de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito, este es el efectivo que se requiere para solventar la CAC durante el primer mes, es decir es el valor que corresponde a los Gastos Administrativos (sueldos, arriendo, servicios básicos, seguros, mantenimiento, amortizaciones y depreciaciones) y los Gastos de Ventas (publicidad e Internet, y movilización y mensajería) y adicionalmente un porcentaje para proveer los diversos imprevistos que puedan presentarse en la ejecución del mismo con lo que el Capital de Trabajo requerido es de \$16.491,56; como se lo puede visualizar en la siguiente tabla:

Tabla 60: Capital de Trabajo (Base mensual)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"	
CAPITAL DE TRABAJO	
Gastos de Administración	6.493,28
Gastos de Ventas	1.752,50
TOTAL EFECTIVO CAJA BANCOS	8.245,78
100% Imprevistos	8.245,78
CAPITAL DE TRABAJO TOTAL	16.491,56

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Verónica López

De esta manera se puede ya establecer la Inversión Total del Proyecto que asciende a \$ 61.853,66 dólares que es detallada de la siguiente manera:

Tabla 61: Resumen de Inversiones

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"	
RESUMEN DE INVERSIONES	
CONCEPTO	2009
Inversión Activo Fijo	
Muebles y Enseres	2.886,10
Equipos de Oficina	776,00
Equipos de Computación	10.200,00
SUBTOTAL	13.862,10
Inversión Activo Diferido	
Gastos de Constitución	1.000,00
Gastos de Adecuación	8.000,00
Sistema de Vigilancia	1.500,00
Sistema Informático de la Cooperativa	20.000,00
Garantías	1.000,00
SUBTOTAL	31.500,00
Capital de Trabajo	
Efectivo Caja Bancos	16.491,56

SUBTOTAL	16.491,56
INVERSIÓN TOTAL	61.853,66

*Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López*

Por la naturaleza de la actividad, los expertos en Cooperativas de Ahorro y Crédito aconsejan tener una reserva del 100% para imprevistos lo que significa que se arranca con casi dos meses de capital de trabajo por desfase entre los ingresos y egresos y porque al inicio se tiene más gastos que ingresos.

6.2. FINANCIAMIENTO

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

El presupuesto de financiamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito propuesta denominada "COOPMISS" debe tener en cuenta que la inversión requerida es totalmente privada, para la cual se considerará a los socios fundadores como mayoristas con el 70% del financiamiento, y la diferencia corresponderá a los socios propios de la Institución con el 30%⁷⁶ denominados como socios minoristas por lo que se consolida el 100% del financiamiento total de la Institución, obteniendo como resultados la siguiente información.

Es de señalar que los socios fundadores ganaran un interés preferente sobre sus aportaciones que por la cantidad deberá ser atractiva.

Tabla 62: Financiamiento

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"				
FINANCIAMIENTO				
Socios	Aportación	Número	Total	Porcentaje de Aportación
Fundadores	3.936,14	11	43.297,56	70,00%

⁷⁶ Dato de la Demanda Cautiva del Estudio de Mercado en el Capítulo 3.

No Fundadores	46,03	403	18.556,10	30,00%
TOTAL		414	61.853,66	100,00%

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Verónica López

En las fuentes y usos de fondos la financiación se expondrá de los Activos Fijos, Activos Diferidos y el Capital de Trabajo, valores que se tomarán de las inversiones planteadas los mismos que serán cuantitativos como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 63: Financiamiento: Fuentes y Usos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"						
FINANCIAMIENTO: FUENTES Y USOS						
Descripción	Valor	% Inversión Total	Recursos Socios Fundadores		Recursos Socios Propios	
			%	Valor	%	Valor
ACTIVOS FIJOS	13.862,10	22,41%	15,69%	9.703,47	6,72%	4.158,63
ACTIVOS DIFERIDOS	31.500,00	50,93%	35,65%	25.200,00	15,28%	6.300,00
CAPITAL DE TRABAJO	16.491,56	26,66%	18,66%	9.894,93	8,00%	6.596,62
TOTAL	61.853,66	100,00%	70,00%	43.297,56	30,00%	17.055,25

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Verónica López

6.2.1. ANÁLISIS DE COSTOS Y GASTOS

6.2.1.1. Costos Directos

6.2.1.1.1. Costo por Servicio Administrativo

El Costo por Servicio Administrativo es aquel que se da por cada socio cuenta-ahorrista de la Institución, cuyo valor asciende a \$ 806,25 para el primer año de funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito y se estima que para el quinto año su valor es de \$ 2.424,04 dólares.

Tabla 64: Costos por Servicio Administrativo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"
Costo por Servicio Administrativo

AÑOS	VALOR
2009	4.031,23
2010	6.105,06
2011	8.149,60
2012	10.157,37
2013	12.120,22

*Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López*

6.2.1.2. Gastos de Administración

Son aquellos gastos provenientes de realizar la función administrativa dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, los cuales comprenden los siguientes rubros: sueldos administrativos, arriendo, servicios básicos, suministros y útiles de oficina, seguros, mantenimiento depreciación en activos fijos y amortización de los activos fijos. Este valor es de \$ 61.677,97 dólares anuales, desglosados de la siguiente manera:

6.2.1.2.1. Gasto Sueldos Administrativos

El valor que comprende el presupuesto de Gastos de Administración es el rubro de sueldos y beneficios sociales que reciben los empleados que forman parte de la nomina de la empresa de acuerdo a lo definido en el plan organizacional, con lo que el valor anual de estos gastos ascienden a \$ 45.496,75 dólares anuales, representados en la siguiente tabla:

Tabla 65: Gasto de Sueldos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"													
GASTO SUELDOS													
N°	CARGOS	Sueldo	Horas	Remuneración	Décimo	Décimo	Vacaciones	IESS	Fondos de	Total	Descuentos	Líquido a	Total Anual
1	Auxiliar contable	190,69	0,00	190,69	15,89	16,67	7,95	23,17	95,35	349,71	17,83	331,88	3.982,53
2	Cajero	190,69	0,00	190,69	15,89	16,67	7,95	23,17	95,35	699,41	17,83	681,58	8.179,01
1	Gerente General	202,81	0,00	202,81	16,90	16,67	8,45	24,64	101,41	370,87	18,96	351,91	4.222,94
1	Jefe de Contabilidad	206,25	0,00	206,25	17,19	16,67	8,59	25,06	103,13	376,88	19,28	357,60	4.291,18
1	Jefe de Crédito	206,25	0,00	206,25	17,19	16,67	8,59	25,06	103,13	376,88	19,28	357,60	4.291,18
1	Jefe de Negocios	206,25	0,00	206,25	17,19	16,67	8,59	25,06	103,13	376,88	19,28	357,60	4.291,18
1	Jefe de Sistemas	206,25	0,00	206,25	17,19	16,67	8,59	25,06	103,13	376,88	19,28	357,60	4.291,18
1	Oficial de crédito	190,69	0,00	190,69	15,89	16,67	7,95	23,17	95,35	349,71	17,83	331,88	3.982,53
1	Recepcionista	190,69	0,00	190,69	15,89	16,67	7,95	23,17	95,35	349,71	17,83	331,88	3.982,53
1	Secretaria	190,69	0,00	190,69	15,89	16,67	7,95	23,17	95,35	349,71	17,83	331,88	3.982,53
TOTAL SUELDOS										3.976,64	185,25	3.791,40	45.496,75

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

6.2.1.2.2. Gasto Arriendo

El valor mensual del arriendo se ha determinado acorde a las instalaciones del local y a los acuerdos verbales que se ha tenido con el administrador del Edificio Hernández que se encuentra ubicado en la Calle Tsáchila y Pasaje Ecuador esquina, dicho valor esta en los \$ 6,000 dólares durante el primer año de funcionamiento y adicionalmente se cuenta con el valor de la garantía correspondiente a dos meses de arriendo que ya se los registró como activos diferidos para la Institución.

Tabla 66: Gasto Arriendo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"		
Gasto Arriendo		
Concepto	Valor Mensual	Valor Anual
Arriendo	500,00	6.000,00
TOTAL		6.000,00

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

6.2.1.2.3. Gasto Servicios Básicos

Los Gastos por Servicios Básicos son aquellos desembolsos de dinero que efectúa la Institución para que la gestión administrativa tenga un buen funcionamiento, entre estos rubros se tiene los siguientes: agua, luz, y teléfono. Estos gastos se referirán al promedio de gastos de las otras oficinas que ocupan el edificio, como se lo evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 67: Gastos por Servicios Básicos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"			
Gasto Servicios Básicos			
Concepto	Valor Promedio Mensual de Consumo	Valor Mensual	Valor Anual
Agua	25,00	25,00	300,00
Luz	60,00	60,00	720,00
Teléfono	50,00	50,00	600,00
TOTAL		135,00	1.620,00

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

6.2.1.2.4. Gasto Suministros y Útiles de oficina

Los Gastos por Suministros y Útiles de oficina son aquellos desembolsos de dinero que efectúa la Institución en lo que son hojas y sobres Membretados, útiles de oficina y accesorios para realizar el trabajo en las diferentes áreas de la Institución, como se lo evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 68: Gasto Suministros y Útiles de Oficina

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"					
Gastos Suministros y Útiles de Oficina					
Suministro de Oficina	Unidades mensuales	Unidades anuales	Valor Unitario	Valor Total Mensual	Valor Total Anual
Hojas Membretadas	500	6000	0,05	25,00	300,00
Sobres Membretados	500	6000	0,02	10,00	120,00
Esferográficos	50	600	0,20	10,00	120,00
Lápices	50	600	0,15	7,50	90,00
Borradores	50	600	0,05	2,50	30,00
Perforadoras	8	--	1,50	12,00	-

Grapadoras	10	--	1,50	15,00	-
Calculadoras	15	--	3,00	45,00	-
Sellos Faximiles	6	72	5,50	33,00	396,00
Papel de Recordatorios- Recados	2	24	2,00	4,00	48,00
Otros				8,20	98,40
TOTAL				172,20	1.202,40

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

Se debe tener en cuenta los diferentes valores para el primer mes de funcionamiento y los diferentes estados de tiempo para la Institución, como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 69: Estado de Tiempo y Valores del Gasto de Suministros y Útiles de Oficina

Primer mes de Funcionamiento	172,20
Segundo mes en adelante	100,20
Primer año	1.274,40
Segundo año en adelante	1.202,40

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

6.2.1.2.5. Seguros

Para los Seguros se debe tomar en cuenta el porcentaje de seguro del Sistema de Cooperativa y del Equipo de Cómputo que son el 50% y 70% respectivamente. El valor total de los Seguros es de \$1.428,33 dólares anuales, como se lo observa en la siguiente tabla:

Tabla 70: Gasto Seguros

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"					
Seguros					
Activos	Número	Porcentaje de Seguro (%)	Valor	Valor Mensual	Valor Anual
Sistema Informático de Cooperativa	1	50,00%	20.000,00	69,44	833,33
Equipos de Computo	14	70,00%	10.200,00	49,58	595,00

TOTAL SEGUROS	30.200,00	119,03	1.428,33
----------------------	------------------	---------------	-----------------

*Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López*

6.2.1.2.6. Mantenimiento

En lo concerniente al Gasto de Mantenimiento este será dado por el concepto de mantenimiento y reparación de: Muebles y Enseres, Equipos de Oficina y de los Equipos de Computación para el cual se carga generalmente un porcentaje al costo de adquisición cada año, como se lo observa en la siguiente tabla:

Tabla 71: Gastos por Mantenimiento

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"				
Gasto por Mantenimiento				
Concepto	Inversión	Porcentaje (%) Anual	Valor Mensual	Valor Anual
Muebles y Enseres	2.886,10	4,00%	9,62	115,44
Equipos de Oficina	776,00	4,00%	2,59	31,04
Equipos de Computación	10.200,00	6,00%	51,00	612,00
TOTAL			63,21	758,48

*Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López*

6.2.1.2.7. Depreciación de Activos Fijos

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

Es importante volver a mencionar que la mayor parte de la inversión en activos fijos se concentra en Equipos de Computación, cuyo período de depreciación es únicamente tres años. Para el primer año se tiene un valor de \$3.766,21 dólares. Como se lo indica en el Anexo N. 7 y en la siguiente tabla condensada de Información:

Tabla 72: Depreciaciones

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"					
ACTIVOS FIJOS		DEPRECIACIONES			
Activos	Valor Activo	Vida Útil	Tasa de Depre.	Depre. Anual	Depre. Mensual
Muebles y Enseres	2.886,10	10	10,00%	288,61	24,05
Equipos de Oficina	776,00	10	10,00%	77,60	6,47
Equipos de Computación	10.200,00	3	33,33%	3.400,00	283,33
Total Activos Fijos	13.862,10	Total Depreciaciones		3.766,21	313,85

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

6.2.1.2.8. Amortización de Activos diferidos

Corresponde a la totalidad del cargo efectuado al gasto por concepto de amortización de los activos diferidos. Su valor es de \$5.100,00 dólares anuales, cuyo resumen se observa en la tabla siguiente:

Tabla 73: Amortizaciones

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"				
Amortizaciones				
Activo Fijo	Valor	Porcentaje (%)	Valor Mensual	Valor Anual
Gastos de Constitución	500,00	20,00%	8,33	100,00
Gastos de Adecuación	3.000,00	20,00%	50,00	600,00
Sistema de Vigilancia	1.000,00	20,00%	16,67	200,00
Sistema Informático de la Cooperativa	20.000,00	20,00%	333,33	4.000,00
Garantías	1.000,00	20,00%	16,67	200,00

TOTAL ACTIVOS FIJOS	25.500,00	TOTAL AMORTIZACIONES	425,00	5.100,00
----------------------------	------------------	-----------------------------	---------------	-----------------

*Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López*

Se debe notar que la amortización de mayor valor la constituye la inversión en el Sistema Informático de soporte a las operaciones de la Cooperativa.

6.2.1.3. Gastos de Ventas

Son aquellos gastos en los que incurre la Institución Financiera para dar promoción y publicidad de los servicios que esta ofrece. Este valor es de \$ 7.431,00 dólares anuales, desglosados de la siguiente manera:

6.2.1.3.1. Publicidad e Internet

Los Gastos de la Publicidad e Internet son aquellos en los que debe incurrir la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito para poder llegar al cliente y comercializar los diferentes servicios que esta prestará. Estas herramientas y medios publicitarios fueron definidos en el Estudio de Mercado como los más indicados para cumplir los objetivos trazados. El valor total del Gasto de Publicidad e Internet es de \$6.447,00 dólares donde se incluyen los gastos radiales, afiches, trípticos y charlas organizadas en el sector de estudio; adicionalmente a estos rubros se suma el Gasto por Internet como se lo observa en la siguiente tabla:

Tabla 74: Gastos de Publicidad e Internet

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"					
Gasto de Publicidad e Internet					
Concepto	Número	Costo Unitario	Frecuencia	Valor Mensual	Valor Anual
Anuncios Radiales (Estación Zaracay)	13,00	12,00	Mensual	156,00	1.872,00
Afiches	1.500,00	2,25	Semestral	281,25	1.687,50
Trípticos	1.500,00	1,45	Semestral	181,25	1.087,50

Charlas Organizadas	1,00	100,00	Mensual	100,00	1.200,00
Internet	--	--	Anual	50,00	600,00
TOTAL				768,50	6.447,00

*Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López*

Se debe considerar que los Gastos en Publicidad son aquellos que corresponden a las inversiones estratégicas de comercialización estimadas en el Capítulo III de la Investigación de Mercado realizada anteriormente.

6.2.1.3.2. Movilización y Mensajería

Con lo que se refiere a los Gastos de Movilización y Mensajería se debe tomar en cuenta la movilización de miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, la mensajería utilizada en este caso será Servientrega con la menor tasa de pago por la cercanía de la Institución al Mercado Meta identificado en el Estudio de Mercado. El valor total del Gasto de Movilización y Mensajería es de \$984,00 dólares anuales, como se lo observa en la siguiente tabla:

Tabla 75: Gatos por Movilización y Mensajería

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"		
Gastos por Movilización y Mensajería		
Movilización	Valor Mensual	Valor Total Anual
Pagos por conceptos de Movilización de miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito	50,00	600,00
Mensajería		
Servientrega	20,00	240,00
Otros	12,00	144,00
TOTAL	82,00	984,00

Gastos de Ventas	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50
TOTAL	6.743,84	6.701,08	6.735,21	6.774,22	6.815,67	6.862,01	6.913,23

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

Tabla 77: Proyección de Costo y Gastos Mensuales, Agosto - Diciembre 2009

Proyección de Costos y Gastos Totales Mensuales (Año 1)						
Rubro	Año 2009					Σ
	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Costos Directos	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	4.031,23
Costos Indirectos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
INTERESES CAUSADOS	324,30	385,28	451,15	519,47	592,66	3.230,89
PROVISIONES	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	130,99
Gastos de Administración	5.447,68	5.447,68	5.447,68	5.447,68	5.447,68	65.444,18
Gastos de Ventas	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	7.431,00
TOTAL	6.969,33	7.030,32	7.096,19	7.164,50	7.237,69	80.268,29

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

Mientras que de forma seguida se estudiará los valores proyectados de manera anual para los siguientes cinco años; a continuación se presenta tabla correspondiente a costos y gastos totales con rubros resumidos, la información detallada se la puede ver en el Anexo N. 8.

Tabla 78: Proyección de Costo y Gastos, 2009-2013

Proyección de Costos y Gastos Totales Anuales					
Rubro	2009	2010	2011	2012	2013
Costos Directos	4.031,23	6.105,06	8.149,60	10.157,37	12.120,22
Costos Indirectos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
INTERESES CAUSADOS	3.230,89	9.200,38	16.927,07	26.435,13	37.609,78
PROVISIONES	130,99	201,06	261,35	319,27	371,90

Gastos de Administración	65.444,18	71.333,55	77.960,44	85.202,97	93.118,32
Gastos de Ventas	7.431,00	8.121,34	8.875,81	9.700,38	10.601,54
TOTAL	80.268,29	94.961,39	112.174,28	131.815,11	153.821,76

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

En las tablas anteriores se puede observar que existen costos fijos y variables. los costos fijos fijados como los gastos de administración y los gastos de ventas, mientras que como costos variables al costo los costos por servicios administrativos, los intereses causados y las provisiones.

6.3.2. PRESUPUESTOS DE INGRESOS

Para elaborar el Presupuesto de Ingresos y realizar un estudio en un determinado número de años futuros estos dependiendo del servicio al cliente prestado para el desarrollo previsto y de sus características específicas, se necesitará de las siguientes líneas:

- Ahorros a la Vista
- Ahorros a Plazo
- Créditos

Para el cálculo de los diferentes rubros en lo que se refiere a Ahorros a la vista, Ahorros a Plazo y Créditos, se utilizaron los siguientes datos que son regidos por las entidades reguladoras y por la competencia:

Tabla 79: Datos para los diferentes cálculos de las líneas de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

DATOS DE CÁLCULOS	
Deposito medio a la vista	150,00
Deposito medio a plazo	500,00
Crédito promedio	1.500,00
Certificados de aportación obligatorios	15,00
Costo tarjeta de debito	8,00
Costo cheque devuelto	10,00

Gastos administrativos	10,00
Inflación	9,29%
Tasas activas promedio	10,14%
Tasas pasiva promedio	5,86%
Tasa pasiva a la vista	5,80%

*Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López*

6.3.2.1. Ingresos por Venta de Servicios

6.3.2.1.1. Ahorros a la Vista

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

**Tabla 80: Ingresos por Depósitos a la Vista de manera mensual (primer año)
Enero - Junio**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"							
DEPÓSITOS A LA VISTA							
MESES	NUMERO DE CUENTAS	CAPTACIÓN	CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	INTERÉS	TARJETAS DE DEBITO	CHEQUES PROTESTADOS	COSTO POR SERVICIO ADMINISTRATIVOS
Enero	34	5.039,04	503,90	24,36	268,75	20,00	335,94
Febrero	34	5.039,04	503,90	48,72	268,75	20,00	335,94
Marzo	34	5.039,04	503,90	73,08	268,75	20,00	335,94
Abril	34	5.039,04	503,90	97,44	268,75	20,00	335,94
Mayo	34	5.039,04	503,90	121,81	268,75	20,00	335,94
Junio	34	5.039,04	503,90	146,17	268,75	20,00	335,94

*Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López*

**Tabla 81: Ingresos por Depósitos a la Vista de manera mensual (primer año)
Julio – Diciembre**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"							
DEPÓSITOS A LA VISTA							
MESES	NUMERO DE CUENTAS	CAPTACIÓN	CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	INTERÉS	TARJETAS DE DEBITO	CHEQUES PROTESTADOS	COSTO POR SERVICIO ADMINISTRATIVOS
Julio	34	5.039,04	503,90	170,53	268,75	20,00	335,94
Agosto	34	5.039,04	503,90	194,89	268,75	20,00	335,94
Septiembre	34	5.039,04	503,90	219,25	268,75	20,00	335,94

e							
Octubre	34	5.039,04	503,90	243,61	268,75	20,00	335,94
Noviembre	34	5.039,04	503,90	267,97	268,75	20,00	335,94
Diciembre	34	5.039,04	503,90	292,33	268,75	20,00	335,94
TOTALES	403	60.468,49	6.046,85	1.900,18	3.224,99	240,00	4.031,23

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

Tabla 82: Presupuestos de Ingresos; Ahorros a la vista

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"								
PRESUPUESTOS DE INGRESOS								
Ahorros a la vista	AÑOS	NUMERO DE CUENTAS	CAPTACIÓN	CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	INTERÉS	TARJETAS DE DEBITO	PROTESTOS Y DEVOLUCIONES	GASTOS ADMINISTRATIVOS
	2009	403	60.468,49	6.046,85	1.900,18	3.224,99	240,00	4.031,23
	2010	611	91.575,87	9.157,59	7.212,86	4.884,05	480,00	6.105,06
	2011	815	122.243,98	12.224,40	14.304,72	6.519,68	720,00	8.149,60
	2012	1.016	152.360,54	15.236,05	23.143,77	8.125,90	960,00	10.157,37
	2013	1.212	181.803,27	18.180,33	33.690,90	9.696,17	1.200,00	12.120,22

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

6.3.2.1.2. Ahorros a Plazo

Ahorros a plazo es la captación de efectivo por parte de la Institución por un periodo de tiempo; y los diferentes ingresos por la venta de este servicio que representan para la Institución, los cuales se los puede evidenciar la información de manera mensual y anual para los siguientes cinco años en las siguientes tablas:

Tabla 83: Ingresos por Depósitos a Plazo de manera mensual (primer año)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"				
DEPÓSITOS A PLAZO				
MESES	2009			
	SOCIOS	CAPTACIÓN	INTERÉS	Ingreso por Captaciones

Enero	1	500,00	2,44	150,00
Febrero	2	1.000,00	7,33	300,00
Marzo	4	2.000,00	17,09	600,00
Abril	6	3.000,00	31,74	900,00
Mayo	7	3.500,00	48,83	1.050,00
Junio	9	4.500,00	70,81	1.350,00
Julio	11	5.500,00	97,67	1.650,00
Agosto	13	6.500,00	129,41	1.950,00
Septiembre	15	7.500,00	166,03	2.250,00
Octubre	17	8.500,00	207,54	2.550,00
Noviembre	18	9.000,00	251,49	2.700,00
Diciembre	20	10.000,00	300,33	3.000,00
TOTALES		61.500,00	1.330,71	18.450,00

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

Tabla 84: Presupuestos de Ingresos; Ahorros a plazo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"				
PRESUPUESTOS DE INGRESOS				
Ahorros a plazo	AÑOS	CAPTACIÓN	INGRESO	INTERÉS
	2009	61.500,00	18.450,00	1.330,71
	2010	93.000,00	27.900,00	1.987,52
	2011	123.000,00	36.900,00	2.622,35
	2012	154.000,00	46.200,00	3.291,37
	2013	183.500,00	55.050,00	3.918,88

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

6.3.2.1.3. Créditos

La línea de Créditos se refiere principalmente a los préstamos que solicitan los socios propios de la Institución, además que se puede ver sus valores mensuales por años en el Anexo N. 9 Y los ingresos por este servicio que representan para la Institución, los cuales se los puede evidenciar la información condensada de manera anual para los cinco años de estudio en la siguiente tabla:

Tabla 85: Presupuestos de Ingresos; Créditos (Enero-Junio)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"								
PRESUPUESTOS DE INGRESOS								
Créditos	AÑOS	MESES						
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
	2009	50,70	135,39	263,70	431,51	622,05	844,82	1.095,64
	2010	76,05	209,43	407,71	652,09	950,05	1.295,36	1.669,04
	2011	81,67	256,67	506,23	833,81	1.220,51	1.669,67	2.162,24
	2012	95,85	307,36	615,74	1.009,7 2	1.490,66	2.039,51	2.644,79
	2013	105,88	340,09	691,46	1.148,7 0	1.710,08	2.356,53	3.073,44

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

Tabla 86: Presupuestos de Ingresos; Créditos (Julio - Diciembre)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"							
PRESUPUESTOS DE INGRESOS							
Créditos	AÑOS	MESES					TOTAL
		AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
	2009	1.370,29	1.651,83	1.898,95	2.212,75	2.521,51	13.099,14
	2010	2.078,44	2.504,49	2.954,43	3.421,78	3.887,31	20.106,19
	2011	2.701,43	3.268,08	3.865,25	4.473,63	5.096,15	26.135,34
	2012	3.296,92	3.996,92	4.725,43	5.470,62	6.233,24	31.926,75
	2013	3.849,14	4.671,84	5.529,70	6.410,72	7.302,85	37.190,43

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

6.4. ESTADOS FINANCIEROS

La importancia de elaborar los Estados Financieros de una Institución está en conocer si es o no aconsejable invertir en el presente proyecto, una Cooperativa de Ahorro y Crédito; asignando los recursos disponibles.

6.4.1. BALANCE GENERAL

En el Balance General se muestra tanto la situación del negocio en un momento determinado como los recursos y obligaciones que posee la misma. En la siguiente tabla se muestra el Balance General del proyecto.

Tabla 87: Balance General Inicial del Proyecto

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"			
BALANCE GENERAL INICIAL DEL PROYECTO			
AL 1 DE XX DEL 20XX			
ACTIVOS		PASIVOS	
<u>Activo Corriente</u>		Prestamos LP	0,00
Caja/Bancos	16.491,56	<i>Total de Pasivos</i>	0,00
Cuentas por Cobrar (Clientes)	8.712,59		
(-) Provisiones cuentas incobrables	130,99	PATRIMONIO	
<i>Total Activos Corrientes</i>	25.073,16	<i>Capital Social</i>	61.853,66
<u>Activo Fijo</u>		Certificados de Aportación Socios Fundadores	43.297,56
Muebles y enseres	2.886,10	Certificados de Aportación Socios Propios	18.556,10
Equipos de Oficina	776,00	Reserva Legal CAC (-)	284,61
Equipo de Computación	10.200,00	Futuras Capitalizaciones	0,00
(-) Depreciaciones	3.766,21	Utilidad (Pérdida) Retenida	0,00
<i>Total de Activos Fijos</i>	10.095,89	Utilidad (Pérdida) Neta	0,00
<u>Activo Diferido</u>		<i>Total Patrimonio</i>	61.569,05
Gastos de Constitución	1.000,00		
Gastos de Adecuación	8.000,00		
Sistema de Vigilancia	1.500,00		
Sistema de la Cooperativa	20.000,00		
Garantías	1.000,00		
(-) Amortización	5.100,00		
<i>Total de Activos Diferidos</i>	26.400,00		
TOTAL ACTIVOS	61.569,05	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	61.569,05

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

6.4.2. ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADOS

Los Estados de Pérdidas y Ganancias también son llamados Estados de Resultados, y son los que indican la utilidad o pérdida de una Institución en un periodo determinado de tiempo que por lo general es de un año.

En la siguiente tabla se puede observar el Estado de Pérdidas y Ganancias resumido en rubros globales de forma mensual durante el primer año de operación, teniendo en cuenta que se trabaja a pérdida durante los cuatro primeros meses que encaja dentro del estándar de ganancias y del periodo inicial de recuperación de la inversión de las Instituciones Financieras y en especial de las Cooperativas de Ahorro y Crédito ya que este se encuentra en el margen de los dos primeros años de funcionamiento, la información de manera más detallada se la puede encontrar en el siguiente Anexo N. 10.

Tabla 88: Estado de Pérdidas y Ganancias resumido, Enero – Junio 2009

	ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PRIMER AÑO (POR MESES)					
	2009					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
INGRESOS	5.528,49	5.763,18	6.191,48	6.659,30	6.999,84	7.522,61
COSTOS	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94
GASTOS	6.407,90	6.365,15	6.399,27	6.438,28	6.479,74	6.526,07
UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO	(1.215,35)	(937,90)	(543,72)	(114,92)	184,17	660,60
15% Participación de trabajadores	(182,30)	(140,68)	(81,56)	(17,24)	27,62	99,09
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	(1.033,04)	(797,21)	(462,17)	(97,68)	156,54	561,51
25% de Impuesto a la Renta	(258,26)	(199,30)	(115,54)	(24,42)	39,14	140,38
UTILIDAD NETA	(774,78)	(597,91)	(346,62)	(73,26)	117,41	421,13
Reserva legal del 1%	(7,75)	(5,98)	(3,47)	(0,73)	1,17	4,21
SUPERÁVIT O DÉFICIT	(767,04)	(591,93)	(343,16)	(72,53)	116,23	416,92

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

Tabla 89: Estado de Pérdidas y Ganancias resumido, Julio – Diciembre 2009

	ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PRIMER AÑO (POR MESES)					
	2009					
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
INGRESOS	8.073,43	8.648,08	9.229,62	9.776,74	10.240,54	10.849,30
COSTOS	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94
GASTOS	6.577,29	6.633,40	6.694,38	6.760,25	6.828,56	6.901,76
UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO	1.160,20	1.678,75	2.199,30	2.680,55	3.076,04	3.611,61
15% Participación de trabajadores	174,03	251,81	329,90	402,08	461,41	541,74
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	986,17	1.426,94	1.869,41	2.278,47	2.614,63	3.069,86
25% de Impuesto a la Renta	246,54	356,73	467,35	569,62	653,66	767,47
UTILIDAD NETA	739,63	1.070,20	1.402,05	1.708,85	1.960,98	2.302,40
Reserva legal del 1%	7,40	10,70	14,02	17,09	19,61	23,02
SUPERÁVIT O DÉFICIT	732,23	1.059,50	1.388,03	1.691,76	1.941,37	2.279,37

*Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López*

Mientras que a continuación se presenta una tabla con el Estado de Pérdidas y Ganancias resumido en rubros globales de manera anual, para los siguientes cuatro años siguientes de estudio con proyección, la información de manera más detallada se la puede encontrar en el siguiente Anexo N. 10.

Tabla 90: Estado de Pérdidas y Ganancias resumido, 2009 – 2010

	ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADOS				
	AÑOS				
	2.009	2.010	2.011	2.012	2.013
INGRESOS	95.482,62	144.946,10	192.519,00	239.573,18	284.939,88
COSTOS	4.031,23	6.105,06	8.149,60	10.157,37	12.120,22
GASTOS	76.237,06	88.856,33	104.024,68	121.657,74	141.701,54
UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO	15.214,33	49.984,71	80.344,72	107.758,07	131.118,12
15% Participación de trabajadores	2.282,15	7.497,71	12.051,71	16.163,71	19.667,72
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	12.932,18	42.487,01	68.293,01	91.594,36	111.450,40
25% de Impuesto a la Renta	3.233,05	10.621,75	17.073,25	22.898,59	27.862,60
UTILIDAD NETA	9.699,14	31.865,25	51.219,76	68.695,77	83.587,80
Reserva legal del 1%	96,99	318,65	512,20	686,96	835,88

SUPERÁVIT O DÉFICIT	9.602,14	31.546,60	50.707,56	68.008,81	82.751,92
---------------------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

6.4.3. FLUJO DE FONDOS PROYECTADOS

En el flujo de caja se registran los pronósticos de ingresos y egresos de efectivo, se denominan flujos porque los ingresos son referidos a periodos cortos, generalmente mensuales, los cuales indican la manera como fluye el dinero tanto en sus entradas como en salidas, permitiendo conocer el saldo que queda para los próximos años.

Esto permite determinar que en ningún momento de la vida útil del proyecto se tendrá problemas para poder operar, en las siguientes tablas se presenta el Flujo de Fondos del Proyecto.

Tabla 91: Flujo de Caja Proyectado

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"						
FLUJO DE CAJA PROYECTADO						
CONCEPTO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1. Ingresos	61.853,66	95.482,62	144.946,10	192.519,00	239.573,18	284.939,88
Ventas del Servicio		95.482,62	144.946,10	192.519,00	239.573,18	284.939,88
Capital Social	61.853,66					
2. Egresos	45.362,10	80.268,29	94.961,39	112.174,28	131.815,11	153.821,76
Activos Fijos	13.862,10					
Activos Diferidos	31.500,00					
Costos		4.031,23	6.105,06	8.149,60	10.157,37	12.120,22
Intereses Causados		3.230,89	9.200,38	16.927,07	26.435,13	37.609,78
Provisiones		130,99	201,06	261,35	319,27	371,90
Gasto de Administración		65.444,18	71.333,55	77.960,44	85.202,97	93.118,32
Gasto de Ventas		7.431,00	8.121,34	8.875,81	9.700,38	10.601,54
3. Otros Ingresos						
4. Otros Egresos	0,00	5.515,19	18.119,46	29.124,96	39.062,30	47.530,32
(-) 15% Reparto de Utilidades		2.282,15	7.497,71	12.051,71	16.163,71	19.667,72
(-) 25% Impuesto a la renta		3.233,05	10.621,75	17.073,25	22.898,59	27.862,60
5. Flujo Neto (1-2)+(3-4)	16.491,56	9.699,14	31.865,25	51.219,76	68.695,77	83.587,80
5.1. Saldo Inicial en Caja		16.491,56	26.190,69	58.055,95	109.275,71	177.971,48
6. FINAL EN CAJA (Capital de Trabajo)	16.491,56	26.190,69	58.055,95	109.275,71	177.971,48	261.559,28

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

Tabla 92: Flujo de Fondos de los Inversionistas (Socios Fundadores)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"						
FLUJO DE FONDOS DEL INVERSIONISTA						
CONCEPTO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
A. FLUJO DE BENEFICIOS						
Ventas del Servicio		95.482,62	144.946,10	192.519,00	239.573,18	284.939,88
TOTAL DE BENEFICIOS		95.482,62	144.946,10	192.519,00	239.573,18	284.939,88
B. FLUJO DE COSTOS						
Inversión Fija	13.862,10					
Inversión Diferida	31.500,00					
Inversión Capital de Trabajo	16.491,56					
Costos		4.031,23	6.105,06	8.149,60	10.157,37	12.120,22
Gastos de Administración		65.444,18	71.333,55	77.960,44	85.202,97	93.118,32
Gastos de Ventas		7.431,00	8.121,34	8.875,81	9.700,38	10.601,54
TOTAL DE COSTOS	61.853,66	76.906,41	85.559,95	94.985,85	105.060,71	115.840,08
C. OTROS BENEFICIOS						
D. OTROS COSTOS						
E. FLUJO ECONÓMICO (A-B)+(C-D)	-	18.576,21	59.386,15	97.533,15	134.512,47	169.099,80
MAS						
INVERSIONISTAS PROPIOS						
MENOS						
15% Reparto de Utilidades		2.282,15	7.497,71	12.051,71	16.163,71	19.667,72
25% Impuesto a la renta		3.233,05	10.621,75	17.073,25	22.898,59	27.862,60
F. FLUJO FINANCIERO	61.853,66	13.061,01	41.266,69	68.408,19	95.450,17	121.569,48

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

6.5. EVALUACIÓN FINANCIERA

6.5.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

6.5.2. VALOR ACTUAL NETO (VAN)

El Valor Actual Neto es la valoración presente de los flujos de caja que se esperan tener en el transcurso y desarrollo futuro de una inversión denominado también Valor Capital.

El VAN es de igual manera el valor monetario que resulta de la sumatoria de los valores del flujo neto de fondos actualizados, si el valor actual neto igual a cero, significa que las utilidades alcanzadas en el proyecto sirven solo para compensar los costos de las alternativas de inversión; mientras que si el valor actual neto fuese negativo quiere decir que las utilidades generadas no cubren los diferentes costos generados.

Tabla 93: Valor Actual Neto, VAN

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"						
VALOR ACTUAL NETO (VAN)						
	INVERSIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
		2009	2010	2011	2012	2013
FNC	-61.853,66	9.699,14	31.865,25	51.219,76	68.695,77	83.587,80
FNCA	-61.853,66	26.190,69	58.055,95	109.275,71	177.971,48	261.559,28
VAN ANUAL		\$ 7.983,17	\$ 26.227,69	\$ 42.158,01	\$ 56.542,18	\$ 68.799,53

VAN= 48.875,93

*Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López*

Como se puede observar en la tabla anterior, el VAN es positivo, con un valor más o menos igual a la inversión a los cuatro (4) años que representa que lo que los socios inversionistas habrán de acumular luego de haber recuperado sus recursos invertidos en términos de valores presentes.

6.5.3. TASA MÍNIMA ACEPTABLE DE RENDIMIENTO (TMAR)

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

En el presente proyecto los fondos para la inversión es de fondos mixtos por lo que se utilizará la siguiente fórmula:

Fórmula 10: Fórmula de la Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR)

$$TMAR = CRP + CRA + R + \text{Inflación}$$

Fuente: BACA URBINA G.: Evaluación de Proyectos⁷⁷

Donde:

CRP: Costo de los recursos propios

CRA: Costo de los recursos ajenos

R: Tasa libre de Riesgo

Inflación: Inflación anual del país de estudio

Dando como resultado una TMAR de 21,49% que es el rendimiento que se deja de percibir por una alternativa de inversión cuando los inversionistas se decidieran por otra, como se lo representa en la siguiente tabla:

Tabla 94: Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento, TMAR

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"						
TASA MÍNIMA ACEPTABLE DE RENDIMIENTO=CRP + CRA + R + Inflación						
CRP=Tx%Rp		CRA=Tax%Rax(1-t)			R	Inflación
Tasa Pasiva (Tp)	% Recursos Propios (%Rp)	Tasa Activa (Ta)	% Recursos Ajenos (%Ra)	(1-t)	Tasa Libre de Riesgo	Inflación Anual ⁷⁸
5,86%	70%	10,14%	30,00%	0,3625	7%	9,29%
4,10%		1,10%			7%	9,29%
21,49%						

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Verónica López

Para tener un punto de comparación la Tasa de Descuento (d) deberá ser mayor o por lo menos igual a la TMAR ($d \geq TMAR$), para este caso la tasa de descuento se la considerará igual a la TMAR.

⁷⁷ BACA URBINA Gabriel, Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2001.

⁷⁸ Inflación anual dada de Mayo de 2007 a Mayo de 2008, fuente Banco Central del Ecuador.

6.5.4. TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

La Tasa Interna de Retorno según Edilberto Meneses es la “Tasa de descuento que hace que el valor presente sea cero; es decir que el valor presente de los flujos de caja que genera el proyecto sea exactamente igual a la inversión neta realizada”⁷⁹. Un proyecto es conveniente cuando la TIR es mayor que la tasa de interés que se habría obtenido de algunas alternativas de inversión. Es decir, la TIR no debe ser menor que el Costo de Oportunidad del Capital.

La TIR nos indica el porcentaje de rentabilidad que obtendrá el inversionista como premio a la decisión de invertir en la alternativa de inversión seleccionada.

La fórmula para calcular la TIR, es la siguiente:

Fórmula 11: Fórmula del Cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR)

$$VAN = 0 = \left(\frac{FE_1}{(1+i)^1} \right) + \left(\frac{FE_2}{(1+i)^2} \right) + \dots + \left(\frac{FE_n}{(1+i)^n} \right) - Inversión Inicial$$

Fuente: GALLEGHER T., ANDREW J.: Administración Financiera⁸⁰

Se lo puede evidenciar en la siguiente tabla:

Tabla 95: Tasa Interna de Retorno, TIR

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"						
TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)						
	INVERSIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
		2009	2010	2011	2012	2013
FNC	-61.853,66	9.699,14	31.865,25	51.219,76	68.695,77	83.587,80
FNCA	-61.853,66	26.190,69	58.055,95	109.275,71	177.971,48	261.559,28

TIR= 48,86%

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Verónica López

⁷⁹ MENESES, Edilberto, Preparación y Evaluación de Proyectos.

⁸⁰ GALLEGHER T., ANDREW J.: Administración Financiera, 2ª Edición, Prentice Hall, 2001.

Se puede observar que el presente proyecto genera una TIR del 48,86% que es notablemente superior en dos veces a la TMAR de 21,49% por lo que se establece que el proyecto es claramente rentable ya que está acompañado por un VAN positivo.

6.5.5. PERIODO DE RECUPERACIÓN DE INVERSIÓN (PRI)

Período de Recuperación de Inversión (PRI), es el tiempo expresado en años que se ha de demorar el proyecto mediante su flujo de caja en recuperar lo que ha invertido, el PRI no incluye el valor del dinero a través del tiempo que se puede definir como el tiempo que transcurre para que se produzca una cantidad igual al importe de la inversión, que en este caso es aproximadamente a los dos años.

Se debe tener en cuenta que la Cooperativa de Ahorro y Crédito, COOPMISS, tiene un periodo de recuperación de la inversión que se encuentra dentro del periodo en los que se encuentra estimado por las otras instituciones financieras referenciales⁸¹.

Tabla 96: Periodo de Recuperación de la Inversión, PRI

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"	
PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN	
TIR	BASE 100%
48,86%	1
2,0	
Dos años	

*Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López*

6.5.6. RELACIÓN BENEFICIO – COSTO

⁸¹ Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Zona.

Para el cálculo de la relación Beneficio – Costo se tomará en cuenta el Valor Presente Neto (VAN) tanto de los Ingresos como de los Egresos y su relación deberá mostrarse mayor a 1 para ser aceptada la propuesta.

La fórmula adoptada al proyecto para calcular la relación Beneficio – Costo, es la siguiente:

Fórmula 12: Fórmula del Cálculo de la Relación Costo Beneficio (B/C)

$$B / C = \frac{VAN_{Ingresos}}{VAN_{Egresos}}$$

Fuente: GALLEGHER T., ANDREW J.: *Administración Financiera*⁸²

Donde:

Beneficio: B = VAN_{ingresos}

Costo: C = VAN_{egresos}

Como se lo puede evidenciar en la siguiente tabla:

Tabla 97: Relación Beneficio Costo, B/C

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"		
RELACIÓN BENEFICIO COSTO (B - C)		
AÑO	INGRESOS	EGRESOS
2008		61.853,66
2009	95.482,62	80.268,29
2010	144.946,10	94.961,39
2011	192.519,00	112.174,28
2012	239.573,18	131.815,11
2013	284.939,88	153.821,76
VAN INGRESOS		\$ 501.726,76

⁸² GALLEGHER T., ANDREW J.: *Administración Financiera*, 2ª Edición, Prentice Hall, 2001.

VAN EGRESOS	\$ 307.344,50
B/C	1,63

*Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López*

Como el valor del B/C es mayor de 1: “B/C > 1 implica que los ingresos son mayores que los egresos, entonces el proyecto es aconsejable”⁸³, por lo que se concluye que no se trabajará a pérdida.

6.5.7. PUNTO DE EQUILIBRIO (PE)

El Punto de equilibrio determina el volumen de ventas del servicio con cual el ingreso total iguala a los costos y gastos totales que son la suma de los costos fijos más los costos variables (método del Margen de Contribución) o del costo total más los gastos de operación (Método tradicional de la Contabilidad Financiera).

Debe tenerse presente que el punto de equilibrio no consiste en la igualdad o ecuación matemática de una o varias magnitudes. Para obtener el Punto de Equilibrio se debe calcular los Costos Fijos y Variables.

Costos Fijos: Son aquellos costos que se deben pagar se use o no se use durante el proceso es decir permanecen constantes ante la venta del servicio por lo que se dice que el costo fijo está en relación inversa al volumen de seguros, arriendos, depreciaciones y otros.

Costos Variables: Son aquellos que varían de acuerdo al movimiento de la demanda cautiva del mercado, mantenimiento, servicios públicos, gastos de oficina y otros.

Los costos fijos y variables se los muestra en la siguiente tabla:

⁸³ Referirse al Capítulo I: Marco Teórico, Relación Beneficio Costo

Tabla 98: Costos Fijos y Costos Variables

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"						
COSTOS FIJOS Y COSTOS VARIABLES						
RUBROS	Año 0	2009	2010	2011	2012	2013
INGRESOS						
Ventas por servicio	0	95.482,62	144.946,10	192.519,00	239.573,18	284.939,88
TOTAL INGRESOS	0	95.482,62	144.946,10	192.519,00	239.573,18	284.939,88
COSTOS FIJOS						
GASTOS ADMINISTRATIVOS						
Sueldos		45.496,75	49.723,40	54.342,71	59.391,14	64.908,58
Arriendo		6.000,00	6.557,40	7.166,58	7.832,36	8.559,98
Servicios Básicos		1.620,00	1.770,50	1.934,98	2.114,74	2.311,20
Suministros y útiles de Oficina		1.274,40	1.202,40	1.314,10	1.436,18	1.569,60
Amortizaciones		5.100,00	5.573,79	6.091,60	6.657,50	7.275,99
Mantenimiento		758,48	828,95	905,96	990,12	1.082,10
Seguros		1.428,33	1.561,03	1.706,04	1.864,54	2.037,75
Depreciaciones	0	3.766,21	4.116,09	4.498,48	4.916,38	5.373,12
GASTO DE VENTAS						
Publicidad e internet		6.447,00	7.045,93	7.700,49	8.415,87	9.197,70
Movilización y Mensajería		984,00	1.075,41	1.175,32	1.284,51	1.403,84
TOTAL COSTOS FIJOS	0	72.875,18	79.454,89	86.836,25	94.903,34	103.719,86
COSTOS VARIABLES						
COSTOS DIRECTOS						
Costo por Servicio Administrativo		4.031,23	6.105,06	8.149,60	10.157,37	12.120,22
Costos Por intereses causados		3.230,89	9.200,38	16.927,07	26.435,13	37.609,78
Provisiones		130,99	201,06	261,35	319,27	371,90
COSTOS INDIRECTOS	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL VARIABLES	0,00	7.393,11	15.506,50	25.338,02	36.911,77	50.101,90
COSTO TOTAL	0,00	80.268,29	94.961,39	112.174,28	131.815,11	153.821,76

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Verónica López

Con los Costos Fijos y Variables se determina el punto de equilibrio equivalente en base a las aportaciones de cada línea de servicio en base a la siguiente tabla:

Tabla 99: Porcentajes de Equivalencia y Montos Mínimos Promedio

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"	
PORCENTAJE DE EQUIVALENCIA	
Ahorros a la Vista	67,31%
Ahorros a plazo	19,27%
Créditos	13,42%
Montos mínimos promedio	
Ahorros a la Vista	150,00
Ahorros a plazo	500,00
Créditos	1.500,00

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Verónica López

Como la Institución no comercializa productos tangibles sino que realiza la comercialización de productos intangibles como son los servicios se debe utilizar la siguiente fórmula:

Fórmula 13: Fórmula del Cálculo del Punto de Equilibrio (PE)

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

Fuente: GALLEGHER T., ANDREW J.: *Administración Financiera*⁸⁴

Donde:

PE: Punto de Equilibrio

CF: Costo Fijo

CV: Costo Variable

IT: ingresos Totales

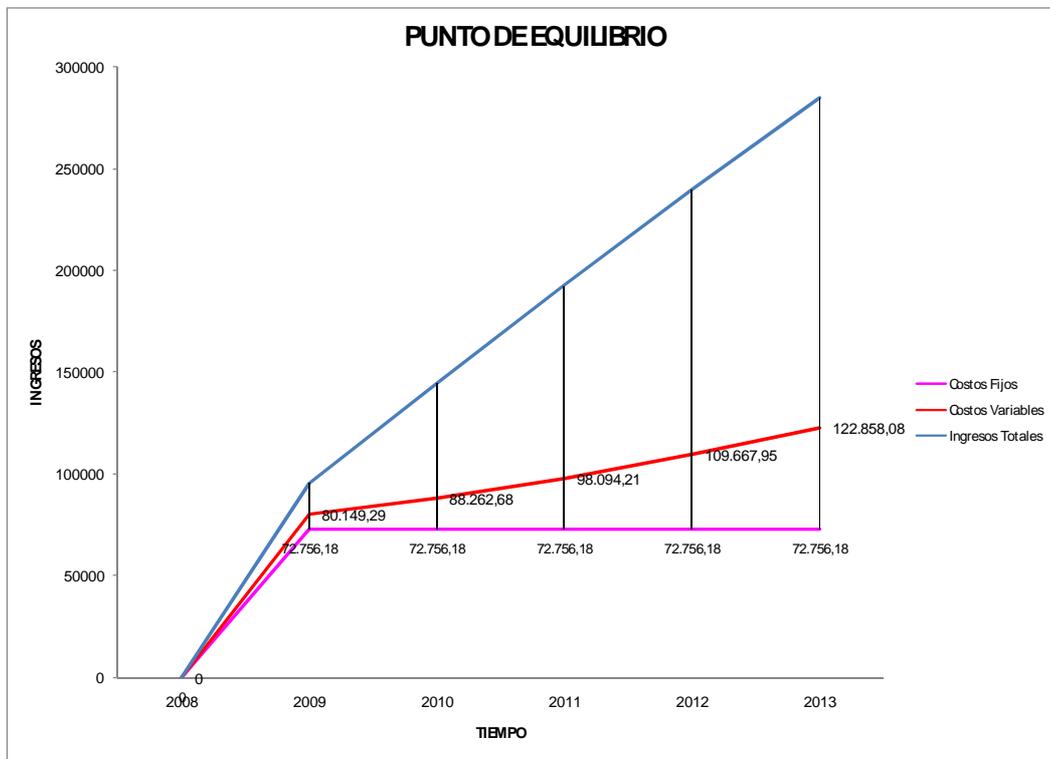
Tabla 100: Calculo del Punto de Equilibrio

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"						
PUNTO DE EQUILIBRIO (PE)						
RUBROS	Año 0	2009	2010	2011	2012	2013
Costos Fijos	0	72.875,18	79.454,89	86.836,25	94.903,34	103.719,86
Costos Variables	0,00	7.393,11	15.506,50	25.338,02	36.911,77	50.101,90
Ingresos Totales	0	95.482,62	144.946,10	192.519,00	239.573,18	284.939,88
PUNTO DE EQUILIBRIO	- -	78.991,39	88.973,36	99.997,20	112.188,58	125.848,15

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López

⁸⁴ GALLEGHER T., ANDREW J.: *Administración Financiera*, 2ª Edición, Prentice Hall, 2001.

Gráfico 22: Punto de Equilibrio



Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López

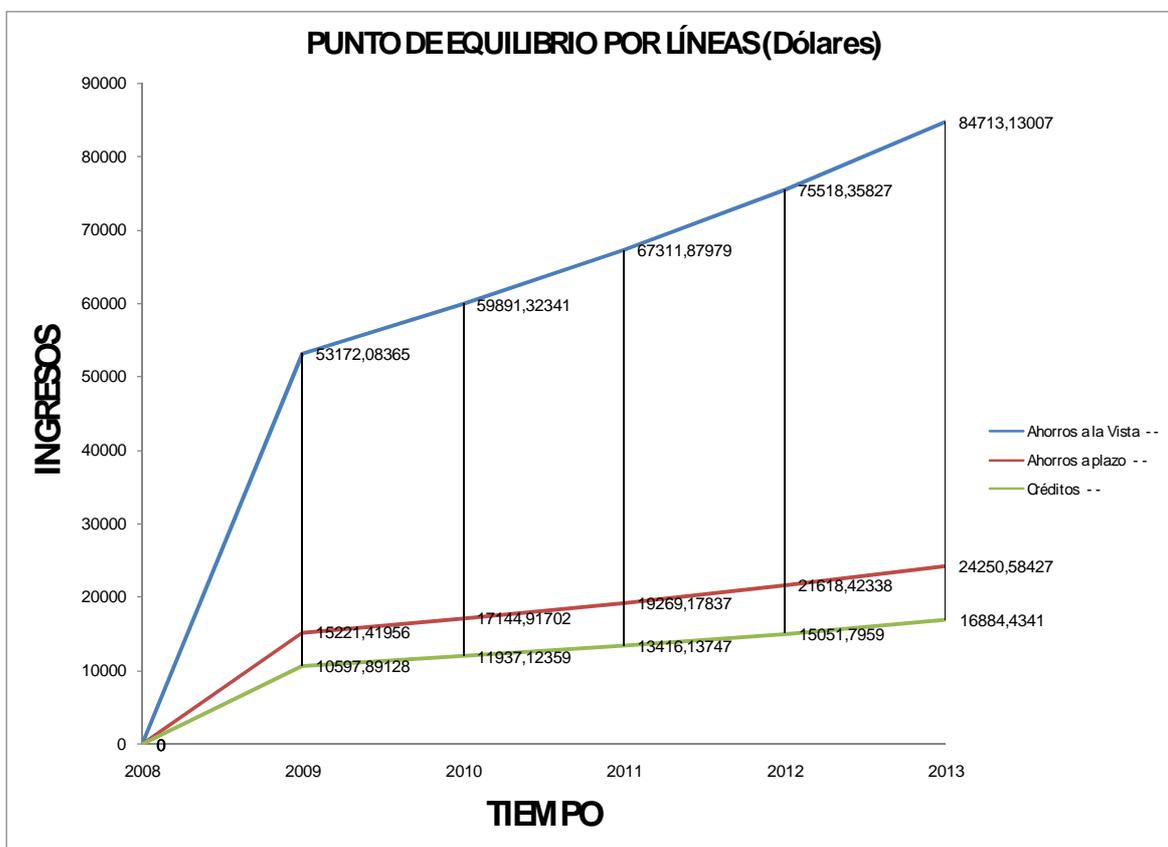
Tabla 101: Calculo del Punto de Equilibrio Económico

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"						
PUNTO DE EQUILIBRIO (PE)						
RUBROS	Año 0	2009	2010	2011	2012	2013
PUNTO DE EQUILIBRIO ECONÓMICO						
Ahorros a la Vista	- -	53.172,08	59.891,32	67.311,88	75.518,36	84.713,13
Ahorros a plazo	- -	15.221,42	17.144,92	19.269,18	21.618,42	24.250,58
Créditos	- -	10.597,89	11.937,12	13.416,14	15.051,80	16.884,43

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Verónica López

Gráfico 23: Punto de Equilibrio por Líneas



Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López

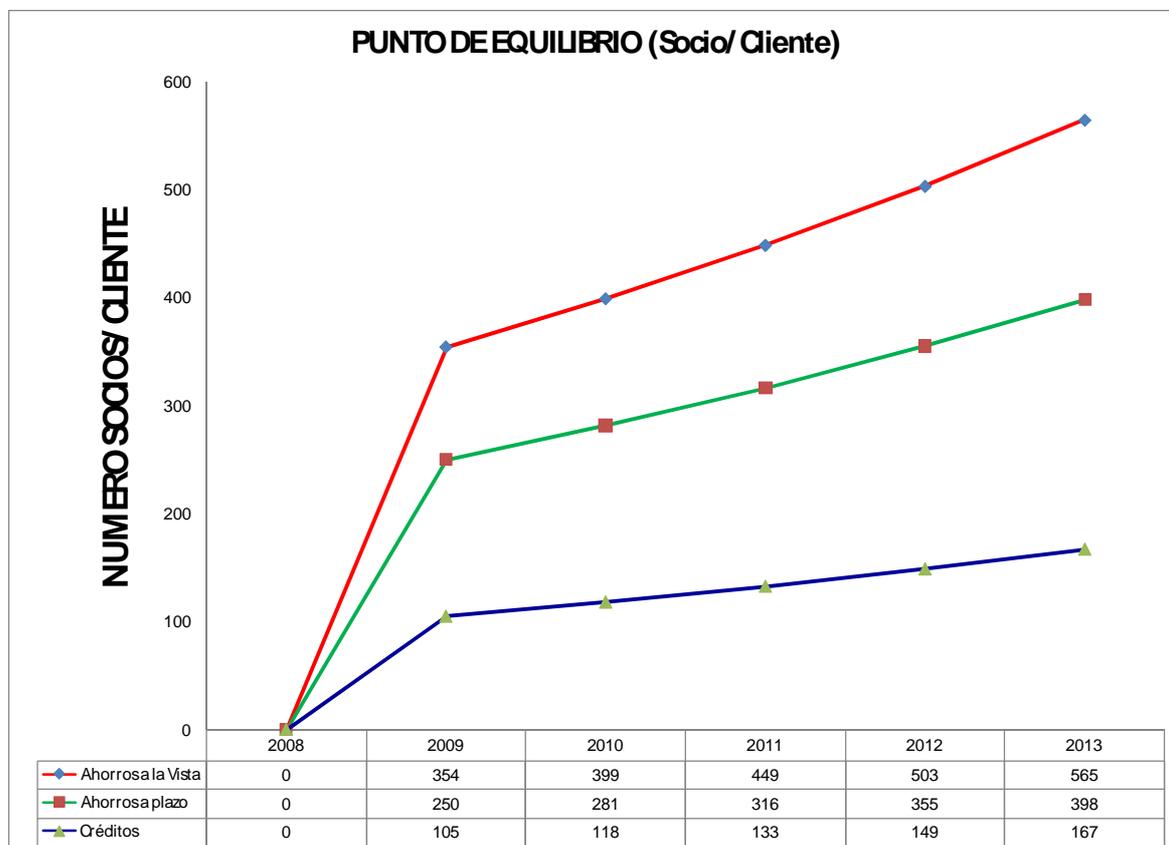
El Punto de Equilibrio por líneas en la tabla de socios – clientes arroja los siguientes resultados los mismos que se muestran en la tabla y gráfico:

Tabla 102: Calculo del Punto de Equilibrio Económico, Socios – Clientes

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"						
PUNTO DE EQUILIBRIO (PE)						
RUBROS	Año 0	2009	2010	2011	2012	2013
PUNTO DE EQUILIBRIO SOCIO/CLIENTE						
Ahorros a la Vista	--	354	399	449	503	565
Ahorros a plazo	--	250	281	316	355	398
Créditos	--	105	118	133	149	167

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López

Gráfico 24: Punto de Equilibrio por Socio – Cliente



Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López

6.5.8. ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

Con respecto al parámetro más incierto del proyecto que es la demanda cautiva del mercado (socios propios), se muestra que tan sensible es la Tasa Interna de Retorno (TIR), el Valor Actual Neto (VAN), el Periodo de Recuperación de Capital (PRI) y la Relación Beneficio Costo (B/C), realizando la corrida correspondiente se concluye:

- Que si existiera un decremento en un 10% en la demanda cautiva, el TIR disminuiría en 5,88 puntos respecto al TIR inicial, el VAN disminuiría en \$10.366,48 dólares, el PRI con respecto al inicial aumentaría aproximadamente

en tres meses y medio; y la relación Beneficio Costo (B/C) disminuiría en 0,05 décimas, con lo que se evidencia que el proyecto es rentable.

- Que si existiera un decremento en un 20% en la demanda cautiva, el TIR disminuiría en 11,08 puntos respecto al TIR inicial, el VAN disminuiría en \$20.928,30 dólares, el PRI con respecto al inicial aumentaría aproximadamente en ocho meses; y la relación Beneficio Costo (B/C) disminuiría en 0,12 décimas, con lo que se evidencia que el proyecto es rentable.
- Que si existiera un decremento en un 30% en la demanda cautiva, el TIR disminuiría en 17,71 puntos respecto al TIR inicial, el VAN disminuiría en \$31.486,57 dólares, el PRI con respecto al inicial aumentaría aproximadamente en un año dos meses; y la relación Beneficio Costo (B/C) disminuiría en 0,19 décimas, con lo que se evidencia que el proyecto es rentable.
- Que si existiera un decremento en un 40% en la demanda cautiva, el TIR disminuiría en 23,63 puntos respecto al TIR inicial, el VAN disminuiría en \$42.148,58 dólares, el PRI con respecto al inicial aumentaría aproximadamente dos años; y la relación Beneficio Costo (B/C) disminuiría en 0,26 décimas, con lo que se evidencia que el proyecto es rentable.
- Que si existiera un decremento del 50% en la demanda cautiva, el TIR disminuye en 29,37 puntos respecto al TIR inicial adicionalmente que este es menor a la TMAR, el VAN se vuelve negativo (- \$3.604,30 dólares), el PRI con respecto al inicial rebasaría el tiempo estimado de estudio ya que sería en un tiempo mayor a cinco (5) años y la relación Beneficio Costo (B/C) disminuye en 0,32 puntos, con lo que se evidencia que el proyecto ya no sería rentable en este desfavorable escenario.

Con las corridas realizadas se puede decir a modo de conclusión general que el presente proyecto es rentable, ya que se puede obtener rentabilidad desde el decremento de la demanda cautiva del 10% hasta el 40% menos, ya que hasta esta disminución (40% menos) la TIR es mayor a la Tasa de Descuento (TMAR)

por lo que se evidencia su sostenibilidad y rentabilidad como se lo demuestra de forma consolidada en la siguiente tabla:

Tabla 103: Análisis de Sensibilidad

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPMISS"				
ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD				
REFERENCIAS	TIR	VAN	PRI	B/C
PROYECTO INICIAL	48,86%	48.875,93	2,0	1,63
Decremento del 10%	42,98%	38.509,45	2,3	1,57
Decremento del 20%	37,06%	27.947,63	2,7	1,51
Decremento del 30%	31,15%	17.389,36	3,2	1,44
Decremento del 40%	25,23%	6.727,35	4,0	1,37
Decremento del 50%	19,49%	(3.604,30)	5,1	1,31

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Verónica López

Al realizar un análisis de Estadística Descriptiva mediante la herramienta de Análisis de Datos del Excel se determina que realizadas 100 iteraciones del TIR, es decir la descripción de 100 escenarios posibles del proyecto, se obtuvo que por medio del análisis entre la media, la varianza, la desviación estándar y el número de iteraciones (escenarios posibles) se calcula finalmente el límite superior e inferior al 95% de confianza. Como resultado final del análisis de sensibilidad se llega a la conclusión que este proyecto tiene un valor de TIR a una probabilidad del 95% estaría entre el 43,30% y el 54,72%,

Los detalles de este análisis se lo pueden ver en el Anexo N. 11.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. CONCLUSIONES

1. La creación de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, en la que se brindará principalmente tres líneas de servicios: Ahorros a la vista, Ahorros a Plazo y Créditos dirigido especialmente a la división del Grupo G dado por el INEC que comprende al Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos, automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos; subdivisión 51 (Comercio al por mayor y en comisión, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas) y subdivisión 52 (Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas; reparación de efectos personales y enseres domésticos), ubicada en un lugar estratégico de la ciudad cerca al segmento de estudio es operativamente factible y financieramente rentable, generando a su vez fuentes de trabajo.
2. Existe un gran interés confirmado por medio de la Investigación de Mercado con el 83,47% por acceder a una nueva Institución Financiera de preferencia a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de inclinación a una actividad económica de un sector específico de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, como la opción más acertada para el ahorro y la inversión ya que harían de la Institución parte de su vida y su actividad cotidiana.
3. Cada año, se espera que la demanda de las personas del sector en estudio se incrementará debido a dos aspectos esenciales: el primero, la ciudad de Santo Domingo de los Colorados desde que se la separó de la provincia de Pichincha y pasó a ser la capital de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas se volvió una ciudad de mayor tránsito en lo referente al comercio de la ciudad en

sí y al manejo de efectivo en busca de la inversión y el ahorro seguro; el segundo, la confianza de las personas del sector analizado en busca de una Institución que maneje su dinero de manera efectiva y eficiente en los aspectos del ahorro e inversión adicionalmente las referencias de seguridad y agilidad en el servicio.

4. En el mercado de las Instituciones Financieras en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados existen varias instituciones como competencia directa consideradas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y como competencia directa a los Bancos y mutualistas que funcionan como agencias matrices y sucursales en la ciudad, pero esto no es una barrera para el desarrollo del presente proyecto, puesto que de acuerdo a los diferentes objetivos y estrategias de mercado establecidas en el Capítulo III, Estudio de Mercado, se llegará a cubrir un 12,5% como demanda cautiva por la Cooperativa de Ahorro y Crédito, además que se considera un crecimiento conservador del 6,5% considerando que el Sistema Cooperativo crece anualmente al 6,04%.
5. En lo que se refiere a la Comercialización y las Estrategias de Marketing Mix establecidas en el Capítulo III de Estudio de Mercado del proyecto, en los cuales se identifica dos grupos: el primero las Estrategias a Corto Plazo dirigidas específicamente al Posicionamiento, la Penetración y Consolidación en el Mercado, la Calidad de Recursos Humanos, la Gestión Tecnológica, la Captación de Socios, y el Servicio Personalizado al Cliente, y el segundo las Estrategias a Mediano y Largo plazo dirigidas directamente a la Comunicación con los Clientes, los Precios ajustadas al Equilibrio del Mercado, los Servicios Adicionales y los diferentes estudios sobre el Incremento de Cartera de Servicios en el Mercado de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito.
6. La empresa requerirá de \$ 61.853,66 como inversión inicial total, la cual se recuperará a partir de dos años y seis meses de establecido el proyecto.
7. El financiamiento del proyecto estará dado de la siguiente manera: el 70% con recursos de los socios fundadores (socios mayoristas) y el 30% restante con

recursos de los socios propios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito dado por la demanda cautiva del segmento de estudio.

8. Sobre el punto de equilibrio se puede concluir que al primer año de funcionamiento con los ingresos percibidos en el año 2009 se cubren todos los costos y gastos, con lo que se espera tener un punto de equilibrio económico de \$ 78.991,39 dólares de manera global. Mientras que por líneas de servicios mediante el análisis del punto de equilibrio equivalente se obtuvieron los siguientes datos: para ahorros a la vista \$ 53.172,08 dólares y con 354 socios, para ahorros a plazo \$ 15.221,42 dólares y con 250 socios, y finalmente para créditos \$ 10.597,89 dólares y con 105 socios.
9. Los cálculos realizados en los Criterios de Evaluación Financiera arrojaron los siguientes resultados: Valor Actual Neto VAN positivo (\$48.875,93) a una Tasa de descuento 21,49% (igual a la Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento TMAR), su Tasa Interna de Retorno TIR es de 48,86% con 27,37 puntos adicionales a la Tasa de Descuento, el Punto de Equilibrio al primer año de funcionamiento es \$ 78.991,39, la relación beneficio costo B/C mayor que 1 (1,63). Con lo que se demuestra su viabilidad financiera representado por la RENTABILIDAD del mismo, por lo cual se concluye que el proyecto es totalmente factible en ejecución y puesta en marcha.

7.2. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que en la implantación y durante el primer año es imprescindible el control de los costos y gastos por lo crítico de manejarlos e incluso de reducirlos; adicionalmente se debería supervisar periódicamente el incremento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito a fin de superar el punto de equilibrio cubriendo los costos y gastos de la Institución, más allá de cada uno de los costos fijos.
2. Se recomienda desde el inicio manejar un estándar de calidad en la atención al cliente ya que este aspecto será el que garantice la competitividad en el mercado y la aceptación del negocio; y el crecimiento de socios para llegar a las metas consideradas e incluso superarlas.
3. Implementar un Direccionamiento Estratégico para la Cooperativa de Ahorro y Crédito con el fin de vincular y alinear la organización con entorno a las estrategias y promoviendo el cumplimiento de objetivos empresariales. La gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito deberá difundir de manera constante a todo el nivel de la institución la visión, misión y políticas de la misma, no solamente para su conocimiento sino también para su aplicación a fin de lograr el mayor éxito del cumplimiento de las mismas.
4. Fomentar una administración dinámica, eficiente y eficaz, de manera que vaya de la mano con una visión empresarial con el objetivo de obtener mejores rendimientos y minimizar costos, sin dejar de lado el objetivo primordial que es dar una asistencia financiera ágil y segura a los clientes.
5. Fortalecer el plan de mercadeo propuesto, con el objetivo de hacer de la publicidad y promoción una ventaja competitiva en beneficio de la nueva Institución, ya que es prudente que se ejecuten las estrategias planteadas de manera paulatina, las mismas que deben ser evaluadas de manera periódica, cuidando que los resultados sean de beneficio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Adicionalmente, el hecho de que se ejecuten las estrategias a

través de diferentes propuestas, éstas por sí solas no aseguran un éxito total, por cuanto es necesario considerar la respuesta que dará la competencia y los socios-clientes frente a las propuestas planteadas.

6. Realizar un perfeccionamiento de los sistemas de control financiero introduciendo software que facilite el objetivo primordial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito que es dar un servicio ágil y seguro a los clientes.
7. Se debería diseñar e implementar un plan de capacitación para el personal de las diferentes áreas ya que en muchas ocasiones, la manera de incentivar el recurso humano de una organización es una de las tareas más complicadas, por lo que; considerando en el medio en que se desenvuelve la Institución se aprecia tanto los incentivos morales como económicos, pero sin perder de vista la finalidad social de la Institución Financiera.
8. Es prudente realizar alianzas estratégicas con los gremios del sector seleccionado de manera de asegurar las cuotas de clientes y posteriormente para mejorar sus beneficios y los de la Institución.
9. Realizar un estudio de la ubicación de los clientes potenciales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, a fin de establecer una ruta idónea para diseñar y realizar las visitas periódicas a cada uno de ellos con los oficiales de crédito de la Institución.
10. Realizar periódicamente encuestas a los clientes de la empresa para identificar nuevas líneas de servicios que se prestarían; y adicionalmente se debería instalar un buzón de sugerencias y reclamos para mejorar los servicios prestados en la Institución Financiera.
11. Se sugiere presentar una exposición pormenorizada del proyecto a todos los socios fundadores inversionistas e incluso a los dirigentes de los gremios, a fin de y poner en marcha definitivamente el proyecto, demostrando su rentabilidad y beneficios que este puede prestar.

BIBLIOGRAFÍA

1. BACA URBINA Gabriel; Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2001.
2. Banco Central del Ecuador, BCE; enlace web: www.bce.fin.ec
3. Banco Interamericano de Desarrollo, BID; Curso interactivo de Marco Lógico, www.iadb.org/int/rtc/ecourses/esp/marcologico.htm
4. BERKOWITZ Kerin / RUDELIUS Hartley, "MARKETING", Séptima Edición, MacGrawHill, 2004.
5. BESLEY SCOTT, BRIGHAM E. F.; Fundamentos de Administración Financiera, 12ª Edición, McGraw-Hill 2001.
6. CHAPMAN A.; Análisis FODA y análisis PEST Internet.: <http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=544> Acceso: 20 Marzo 2008.
7. DAMARIS, Rafael; Guía para Elaborar Estudios de Factibilidad. Internet. www.cpas.org. Acceso 21 Marzo 2008.
8. Diccionario de Marketing; Edición 1999, de Cultural S. A.
9. Dirección Nacional de Cooperativas, DINACOOP: enlace web: www.dinacoop.gov.ec
10. FISCHER Laura / JORGE Espejo, "Mercadotecnia", Tercera Edición, McGrawHill, México 2004.
11. FRED R. David, Conceptos de Administración Estratégica. 6ta. Edición, MacGrawHill, 2003.
12. GALLEGHER T., ANDREW J.; Administración Financiera, 2ª Edición, Prentice Hall, 2001.
13. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC: enlace web: www.inec.gov.ec
14. KINNEAR T. & TAYLOR J.; Investigación de Mercado, 5ta Edición, Mc. Graw Hill, 1998
15. KOTLER Philip / ARMSTRONG Gary, "MARKETING", Décima Edición, Pearson/Prentice Hall, México 2004.
16. KOTLER Philip, "DIRECCIÓN DE MARKETING", Décima Edición, Pearson/Prentice Hall, México 2001.

17. Ley de Cooperativas del Ecuador, publicada en el R.O.359 del 13 de julio de 1998. Edi-GAB , EDIMPRES S.A. Edición 2004, Quito-Ecuador
18. MENESES, Edilberto; Preparación y Evaluación de Proyectos; Quality Print Center; Quito; 2001.
19. Nuevo Atlas del Ecuador IGM con base en el Atlas del Ecuador del BCE, año 2001
20. Reglamento General de la Ley de Cooperativas del Ecuador, publicación D.S. 6842; R.O.123 del 20 de septiembre de 1996.
21. REINOSO, Vinicio, Ing.; Apuntes de Investigación de Mercados, EPN 2006
22. SAPAG CHAIN Nassir; Preparación y Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2000.
23. STANTON William / ETZEL Michael, "FUNDAMENTOS DE MARKETING", 13ava Edición, McGraw Hill, México 2004.
24. Superintendencia de Bancos y Seguros, SBS: enlace web: www.superban.gov.ec
25. HIDALGO, J.; (2006). Proyecto de Factibilidad para la creación de una base de operaciones de UNIMEDICAL S.A. en Sangolquí; Escuela Politécnica Nacional. Escuela de Ciencias Administrativas.
26. PÉREZ, D.; (2008). Estudio de Factibilidad agroturístico en la comunidad Guayacana perteneciente a la "Nacional Chandú", Cantón Quinindé; Escuela Politécnica Nacional. Escuela de Ciencias Administrativas.

ANEXOS

Anexo 1: Formato de la Entrevista previa

Entrevista previa (Investigación Exploratoria) dirigida al Sector Comercial Formal e Informal de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

EPN - Ingeniería Empresarial
ENTREVISTA

Objetivo: La presente entrevista tiene como propósito obtener información previa sobre la idea para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados. La información obtenida será de carácter confidencial por lo que se pide se responda con la mayor honestidad posible

Fecha (Año/mes/día) ___/___/___ Entrevistador N. Código

Nombre del Propietario:		Act. Princ. de Comercio:	
Edad (Años Cumplidos):		Años de Act. Presente Negocio:	
Banco donde se ubica el negocio:			

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

Preguntas:

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

Si No

(En caso de SI) ¿DeCuál (es)?: _____

Por qué?

2. ¿Cuál es su opinión de las Institución Financiera de su localidad?

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

4. ¿Por qué aspectos le gustaría pertenecer a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito en la localidad?

5. ¿Cómo le agradecería que se conozca los servicios de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito en su localidad?

Gracias por su colaboración

Anexo 2: Formato de la Encuesta

Encuesta (Investigación Descriptiva) dirigida al Sector Comercial Formal e Informal de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

ENCUESTA

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

Fecha (Año/mes/día) ____/____/____ Encuestador N. Código

Información Específica

1. Perfil del encuestado:

1.1 Edad del encuestado (Años años Cumplidos):

1.2 Años de Actividad del años presente Negocio:

1.3 Actividad principal de Negocio: _____

Información General

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

2. Escriba las Cooperativas de Ahorro y Crédito que conoce Ud. En Santo Domingo de los Colorados.

3. ¿Es Ud. Socio de alguna de estas Cooperativas?

Sí No

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

4.1. ¿De Cuales?: _____

4.2. ¿Qué le gusta más de dichas Cooperativas?: _____

4.3. ¿Qué le disgusta de dichas Cooperativas?: _____

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

Sí No

Por qué? _____

SI SU RESPUESTA ES NEGATIVA GRACIAS POR SU COLABORACIÓN, SE TERMINA LA ENCUESTA.

6. De la Cooperativa que Ud. Utiliza o utilizó en los últimos años señale el tipo de garantía exigida y la tasa de interés anual aplicada:

Personal (una sola firma con pagaré o letra)	Garantía solidario con pagaré o letra		Con prenda industrial	Tasa de Interés Anual
	1 Garantía	2 Garantías		

7. Señale el grado de Importancia que tienen para Ud. Cada uno de los siguientes aspectos del servicio de una Cooperativa de Ahorro y Crédito:



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

8. ¿Qué monto en promedio Ud. solicitaría para financiar las operaciones de su negocio?

Monto de Crédito (aproximado en Dólares)							
0 a 500	500 a 1.000	1.000 a 1.500	1.500 a 2.000	2.000 a 3.000	3.000 a 5.000	5000 a 6000	Mayor a 6000

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

Plazo de Pago						
0 a 3 meses	3 a 6 meses	6 a 9 meses	9 a 12 meses	12 a 18 meses	18 a 24 meses	mayor a 24 meses

10. Para las condiciones de monto y plazo que podría en su caso solicitar señale cual sería la tasa de interés % anual máxima que estaría dispuesto a pagar:

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

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

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

Aspecto	Nivel de Gusto		
	Nada	Poco	Mucho
Por hojas volantes			
Por anuncios en radio local			
Por la visita de un asesor			
Por charlas organizadas en su sector			

13. ¿Para qué uso solicitaría Ud. un crédito de una Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Aspecto	Uso de Crédito
Ampliación del Negocio	
Compra de Mercadería	
Compra de Muebles de casa	
Compra de Muebles oficinas/local	
Consumo Familiar	

Aspecto	Uso de Crédito
Educación	
Esparcimiento	
Salud	
Otro (especifique)	

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

Tiempo de pedido de Préstamo				
No necesito	Ahora	Después de 3 meses	Después de 6 meses	Después un año

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

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Diccionario de Códigos

DICCIONARIO DE CÓDIGOS

N° columnas	N° de variable	Nombre de variable (Descripción)	N° de pregunta (según numeración del formulario)	Instrucciones para la codificación (asignación de número a cada alternativa o calificación)
1 - 3	1	Número de Código		Asignado en el orden de llenado del formulario
4 - 5	2	Edad de Propietario	1.1	Edad dada por el encuestado
6 - 7	3	Años de Actividad del Negocio del Entrevistado	1.2	Años de Actividad del Negocio dada por el encuestado
8	4	Actividad principal del Negocio del Entrevistado	1.3	Venta de Ropa = 1 Venta de Comida = 2 Venta de Artículos de Telefonía = 3 Venta de Electrodomésticos= 4 Venta de Artículos para el hogar = 5 Otros = 6 No contesta = 0
9-10-11-12	5	CAC Conocidas	2	Coop. San Pedro de Taboada = 1 Coop. Cámara de Comercio de Santo Domingo = 2 Coop. 29 de Octubre = 3 Coop. Ilalò Limitada = 4 Banco del Pichincha (Credifé) = 5 No contesta = 0
13	6	Actuación como socio en alguna CAC	3	Si = 1 No = 2 No contesta = 0
14	7	Nombre de CAC	4.1	Coop. San Pedro de Taboada = 1 Coop. Cámara de Comercio de Santo Domingo = 2

				Coop. 29 de Octubre = 3 Coop. Ilalò Limitada = 4 Banco del Pichincha (Credifé) = 5 No contesta = 0
15	8	Características de la CAC de más gusto del cliente	4.2	Atención al Cliente = 1 Seguridad y Confianza = 2 Rapidez y facilidad al acceder al servicio = 3 No contesta = 0
16	9	Características de la CAC de disgusto del cliente	4.3	Mucho papeleo = 1 Demora de aprobación de un crédito = 2 Malas condiciones de la Institución = 3 No contesta = 0
17	10	Interés para acceder a una nueva CAC	5	Si = 1 No = 2 No contesta = 0
18	11	Tipo de Garantía exigida en la CAC actual	6	Personal (una sola firma con pagaré o letra) = 1 Un Garante solidario con pagaré o letra = 2 Dos Garantes solidarios con pagaré o letra = 3 Con Prenda Industrial = 4 No contesta = 0
19 -20	12	Tasa de Interes Anual exigida en la CAC actual	6	Tasa de Interes
21	13	Grado de Importancia por los Montos de Crédito	7	Muy Importante = 1 Mas o Menos Importante = 2 Poco Importante = 3 Nada Importante = 4 No contesta = 0

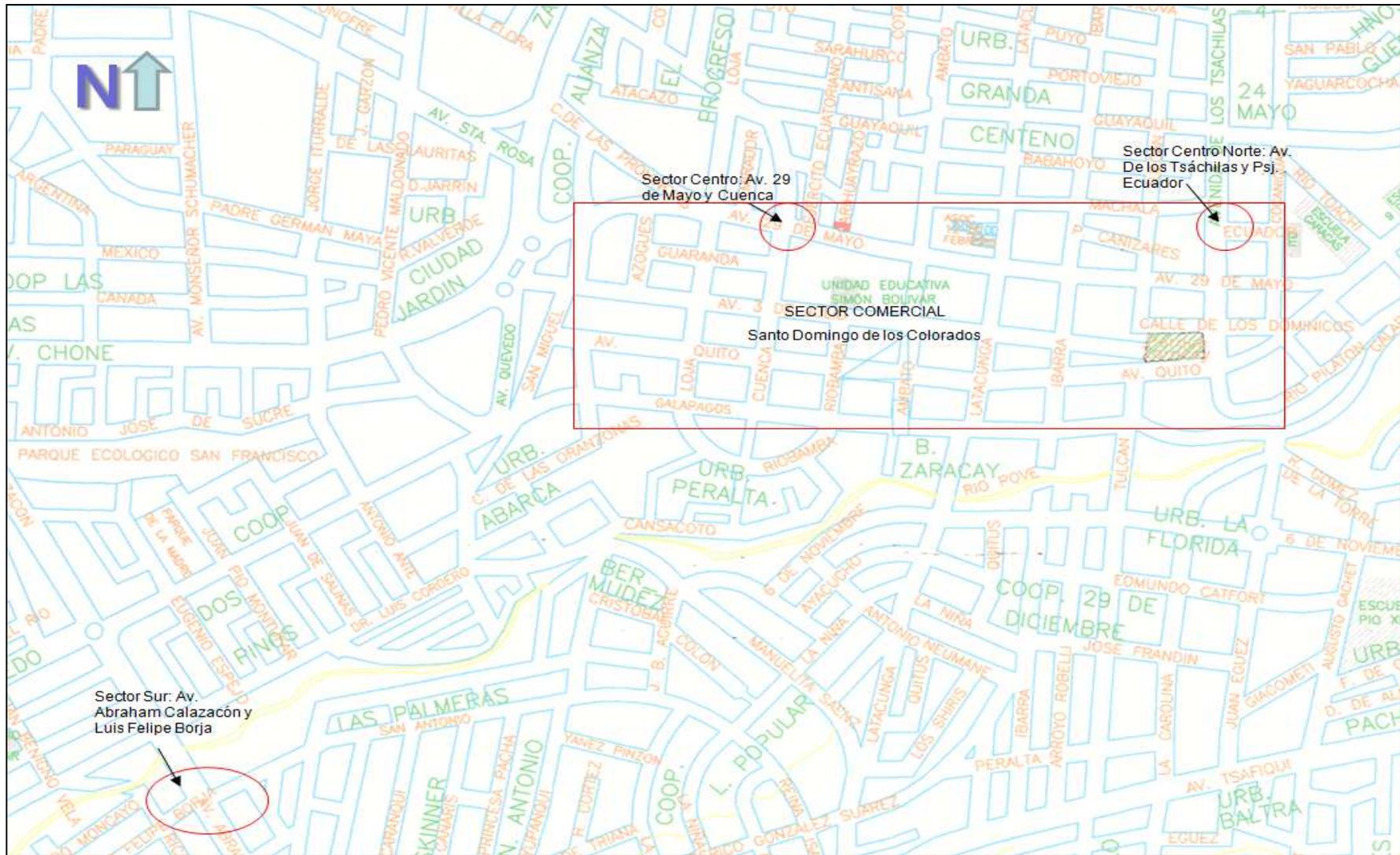
22	14	Grado de Importancia los Plazos de Pago	7	Muy Importante = 1 Mas o Menos Importante = 2 Poco Importante = 3 Nada Importante = 4 No contesta = 0
23	15	Grado de Importancia por las Garantías Solicitadas	7	Muy Importante = 1 Mas o Menos Importante = 2 Poco Importante = 3 Nada Importante = 4 No contesta = 0
24	16	Grado de Importancia Tasas de Interés Anual	7	Muy Importante = 1 Mas o Menos Importante = 2 Poco Importante = 3 Nada Importante = 4 No contesta = 0
25	17	Monto de Crédito	8	0 a 500 = 1 501 a 1.000 = 2 1.001 a 1.500 = 3 1.501 a 2.000 = 4 2.001 a 3.000 = 5 3.001 a 5.000 = 6 5.000 a 6.000 = 7 mayor a 6.000 = 8 No contesta = 0
26	18	Plazo de pago conveniente	9	0 - 3 meses = 1 3 - 6 meses = 2 6 -9 meses = 3

				9 - 12 meses = 4 12 - 18 meses = 5 18 -24 meses = 6 mayor a 24 meses = 7 No contesta = 0
27-28	19	Tasa de Interes Anual Maxima a pagar	10	Tasa de Interes
29	20	Forma de Pago Preferida por el cliente	11	Semanalmente = 1 Mensualmente = 2 Bimenstralmente = 3 Trimestral (Todo al final con interes) = 4 No contesta = 0
30	21	Nivel de Agrado de Distribución de Información por hojas volantes	12	Mucho = 1 Poco = 2 Nada = 3 No contesta = 0
31	22	Nivel de Agrado de Distribución de Información por anuncios de radio local	12	Mucho = 1 Poco = 2 Nada = 3 No contesta = 0
32	23	Nivel de Agrado de Distribución de Información por la visita de un asesor	12	Mucho = 1 Poco = 2 Nada = 3 No contesta = 0
33	24	Nivel de Agrado de Distribución de Información por charlas en su sector	12	Mucho = 1 Poco = 2 Nada = 3

				No contesta = 0
34	25	Uso de Crédito	13	Ampliación del Negocio = 1 Compra de Mercadería = 2 Compra de Muebles de casa = 3 Compra de Muebles de oficinas/local = 4 Consumo Familiar = 5 Educación = 6 Esparcimiento = 7 Salud = 8 Otros = 9 No contesta = 0
35	26	Tiempo de pedido de Préstamo	14	No necesito = 1 Ahora = 2 Después de 3 meses = 3 Después de 6 meses = 4 Después un año = 5 No contesta = 0
36	27	Características de los servicios de la nueva CAC	15	Buen servicio al cliente = 1 Poco papeleo = 2 Seguridad y confianza en el servicio = 3 No contesta = 0

* Para las preguntas que no sean respondidas se asignará el valor cero (0)

Anexo 4: Plano de Localización



Fuente: Municipio de Santo Domingo de los Colorados e Investigación Realizada
Elaborado: Verónica López

Anexo 5: Diagramas de Procesos

Proceso Principal 1: COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS

Proceso Principal 2: NEGOCIACIÓN

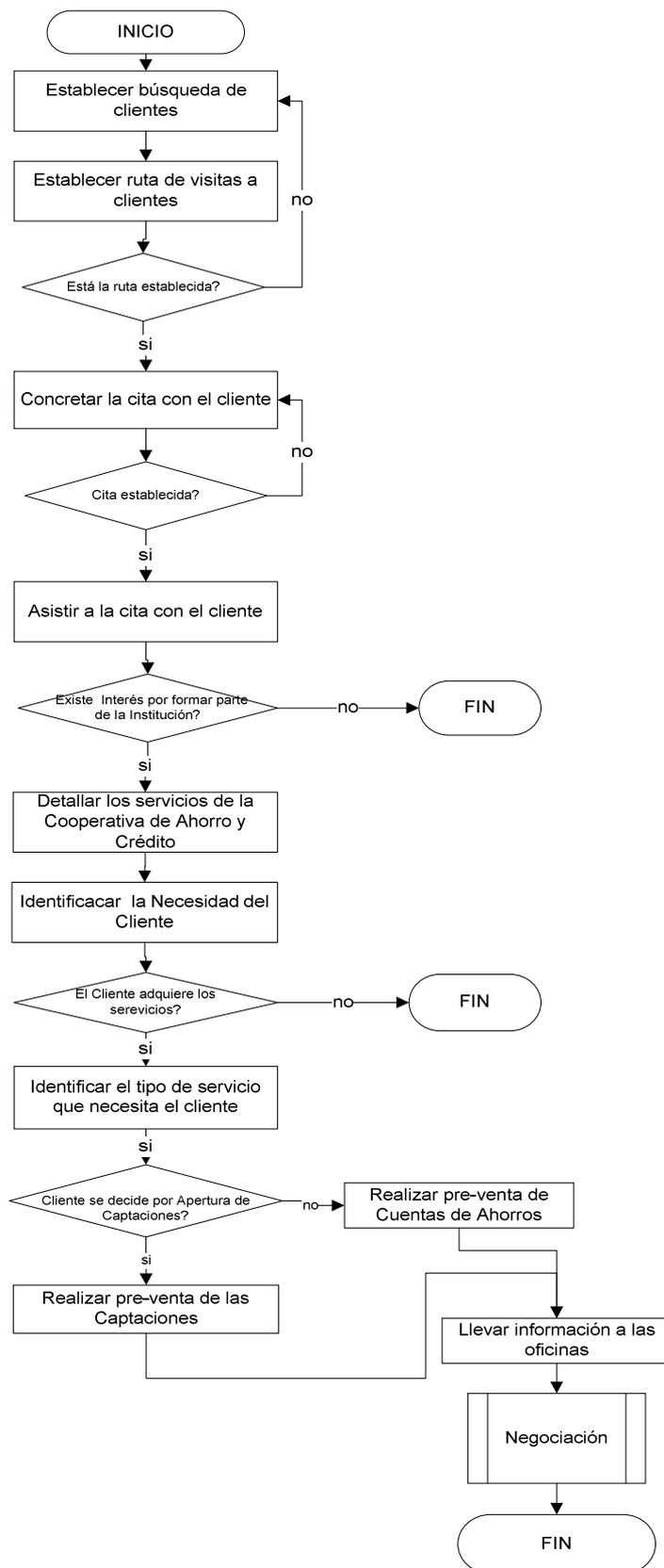
P2.S1: Subproceso Apertura de Captaciones

P2.S2: Subproceso Apertura de Cuentas de Ahorros

P2.S3: Subproceso Registro y validación de Información del Cliente

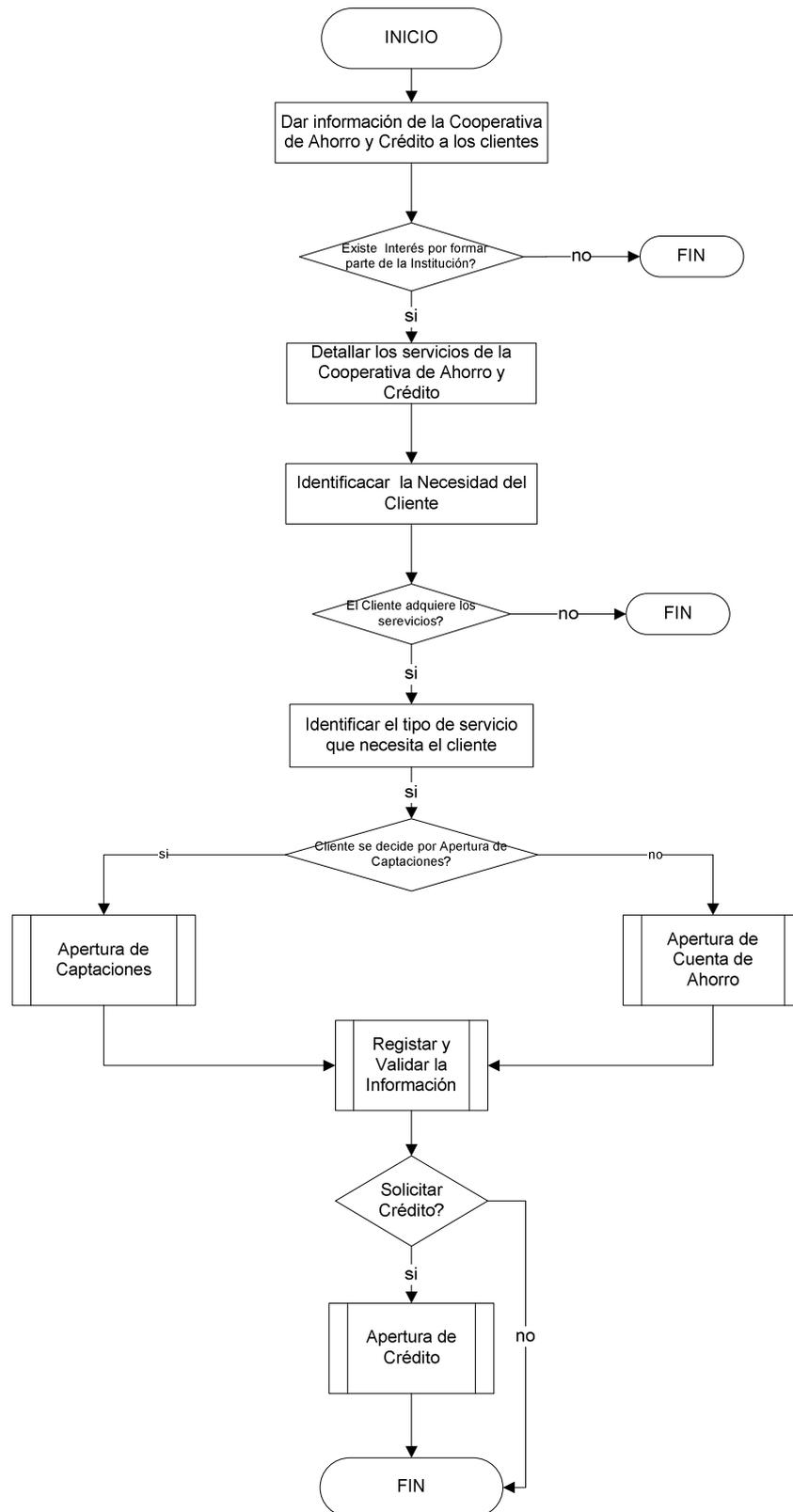
P2.S4: Subproceso Apertura de Crédito

Proceso Principal 1: COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS



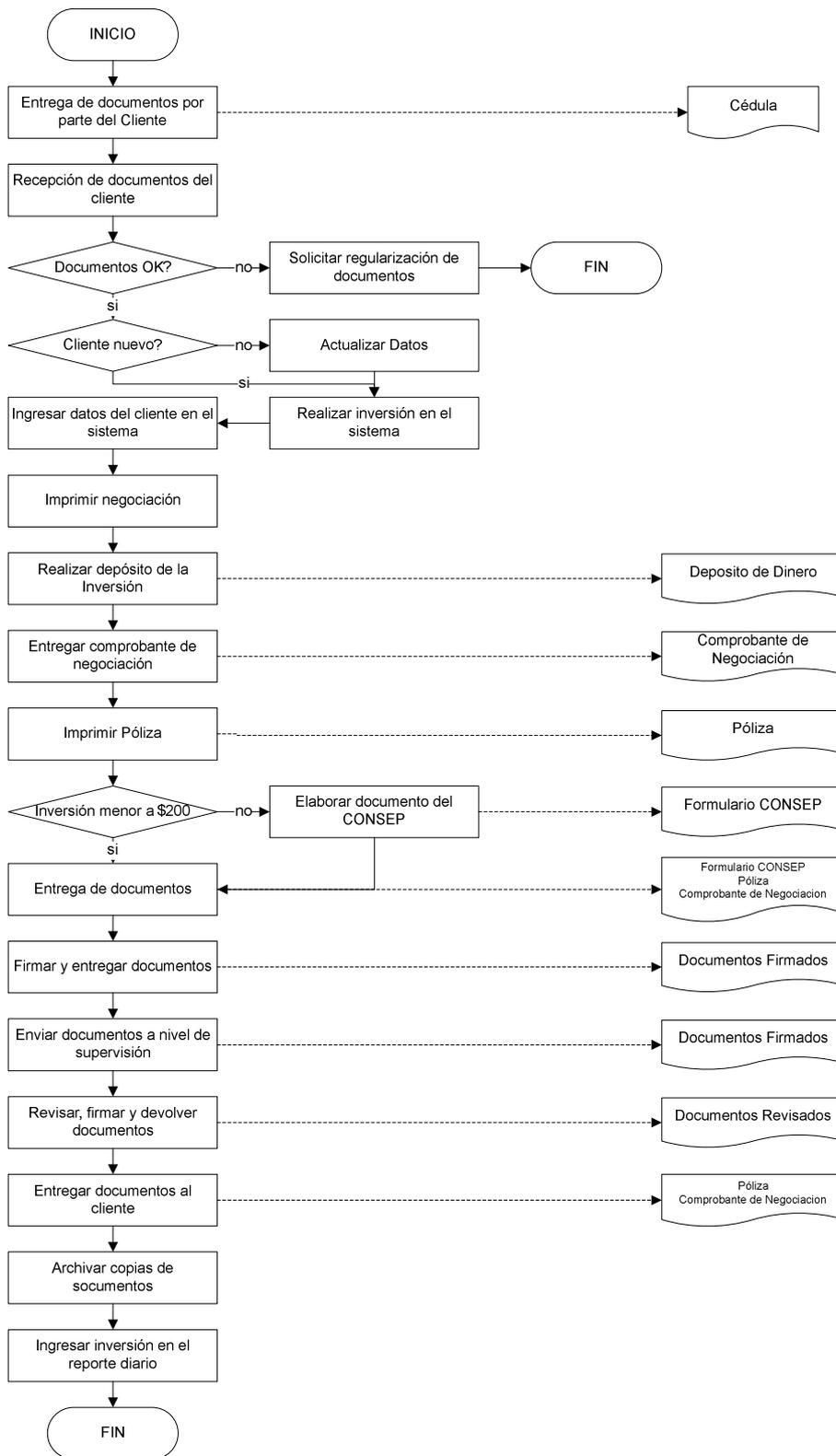
Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

Proceso Principal 2: NEGOCIACIÓN



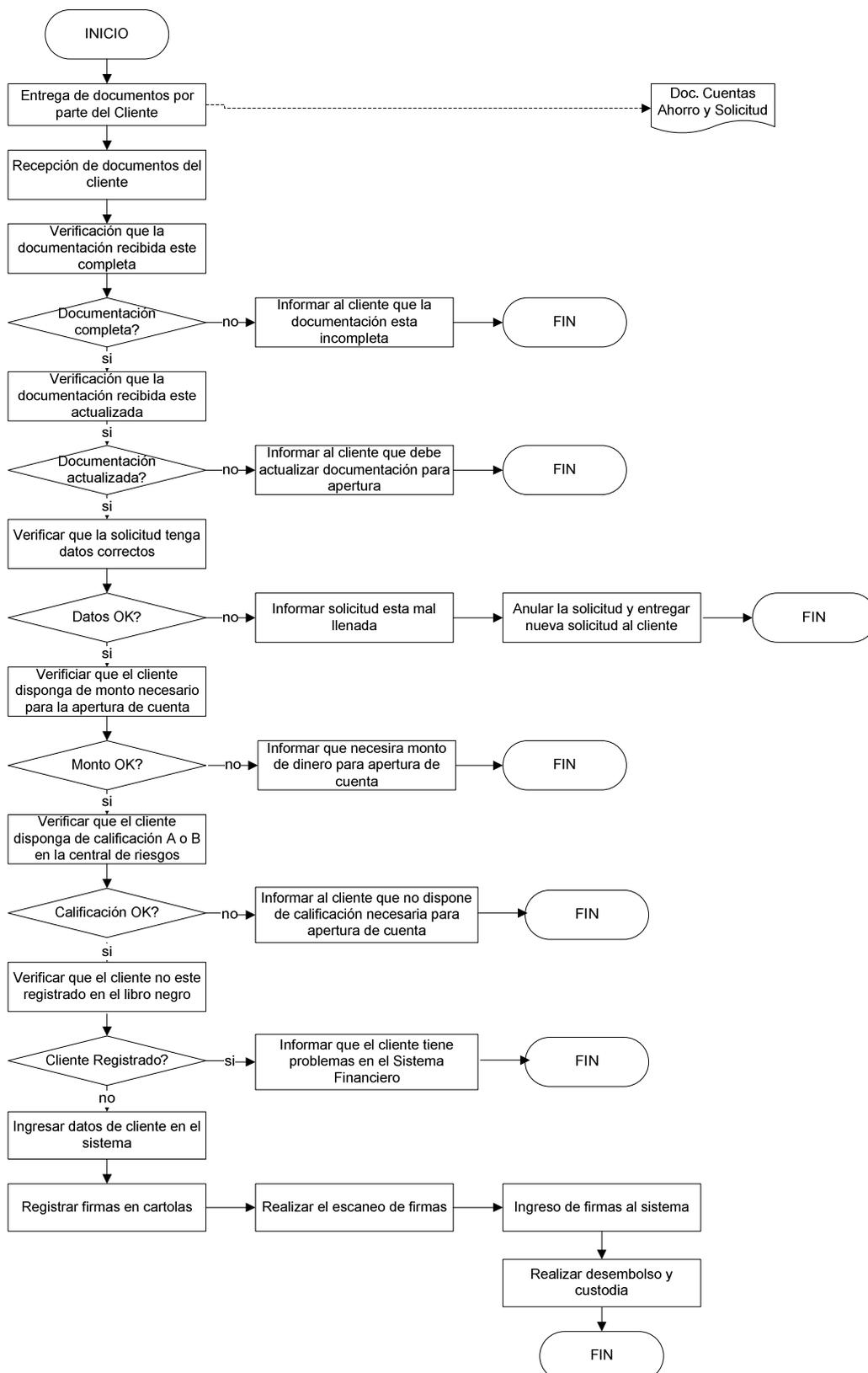
*Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López*

P2.S1: Subproceso Apertura de Captaciones



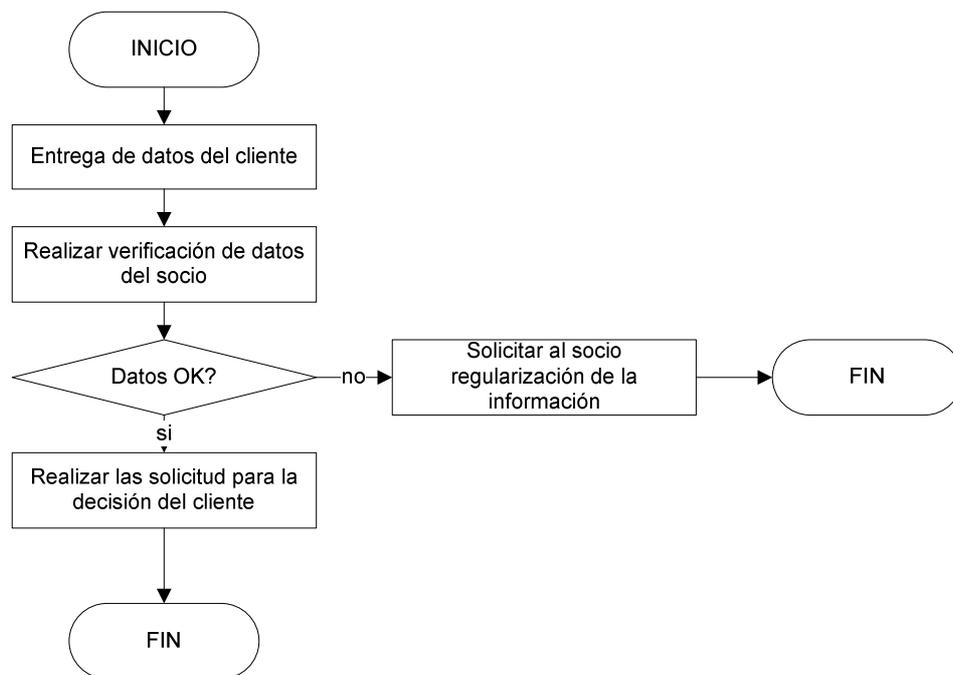
Fuente: Investigación Realizada
 Elaborado por: Verónica López

P2.S2: Subproceso Apertura de Cuentas de Ahorros



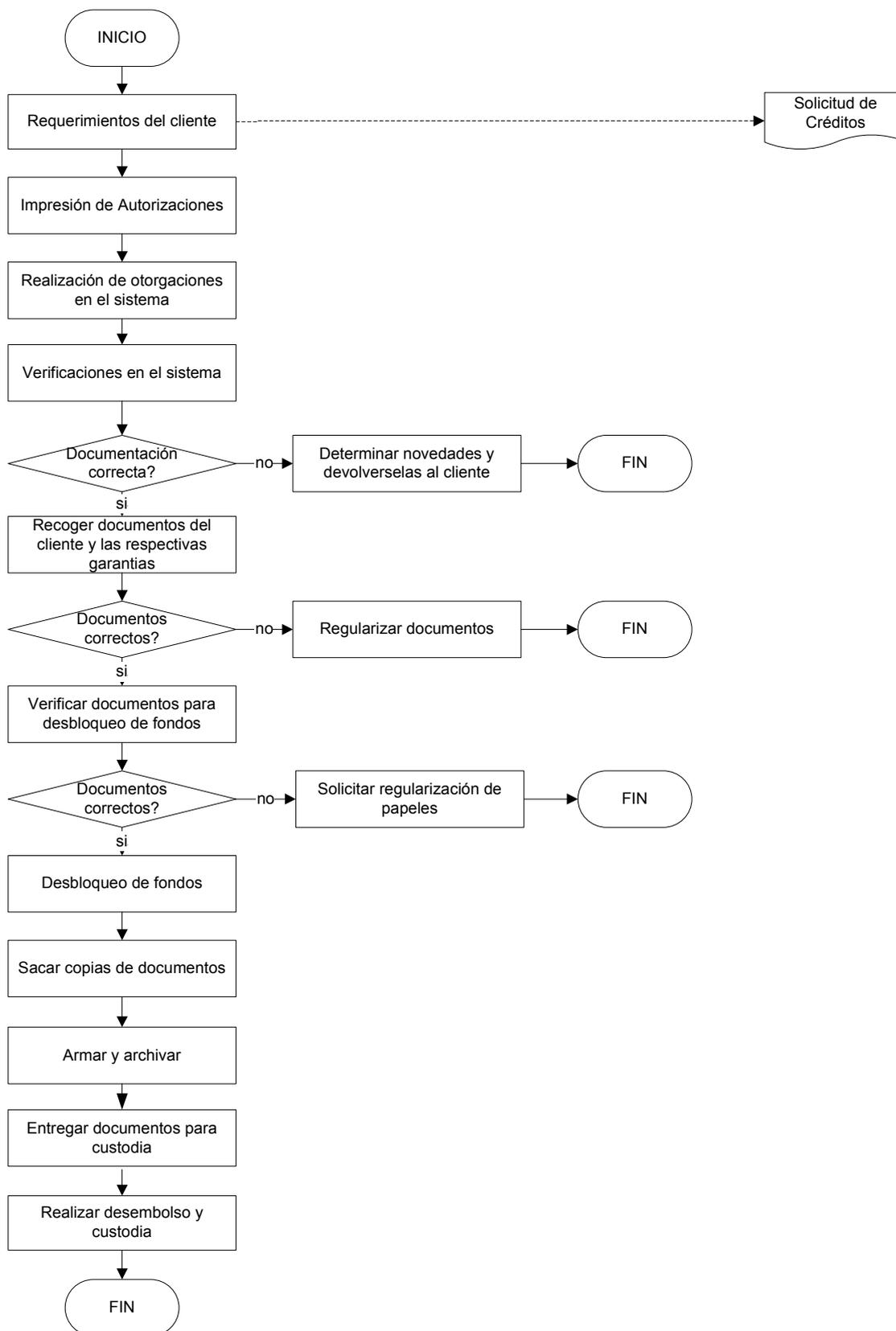
*Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López*

P2.S3: Subproceso Registro y validación de Información del Cliente



*Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López*

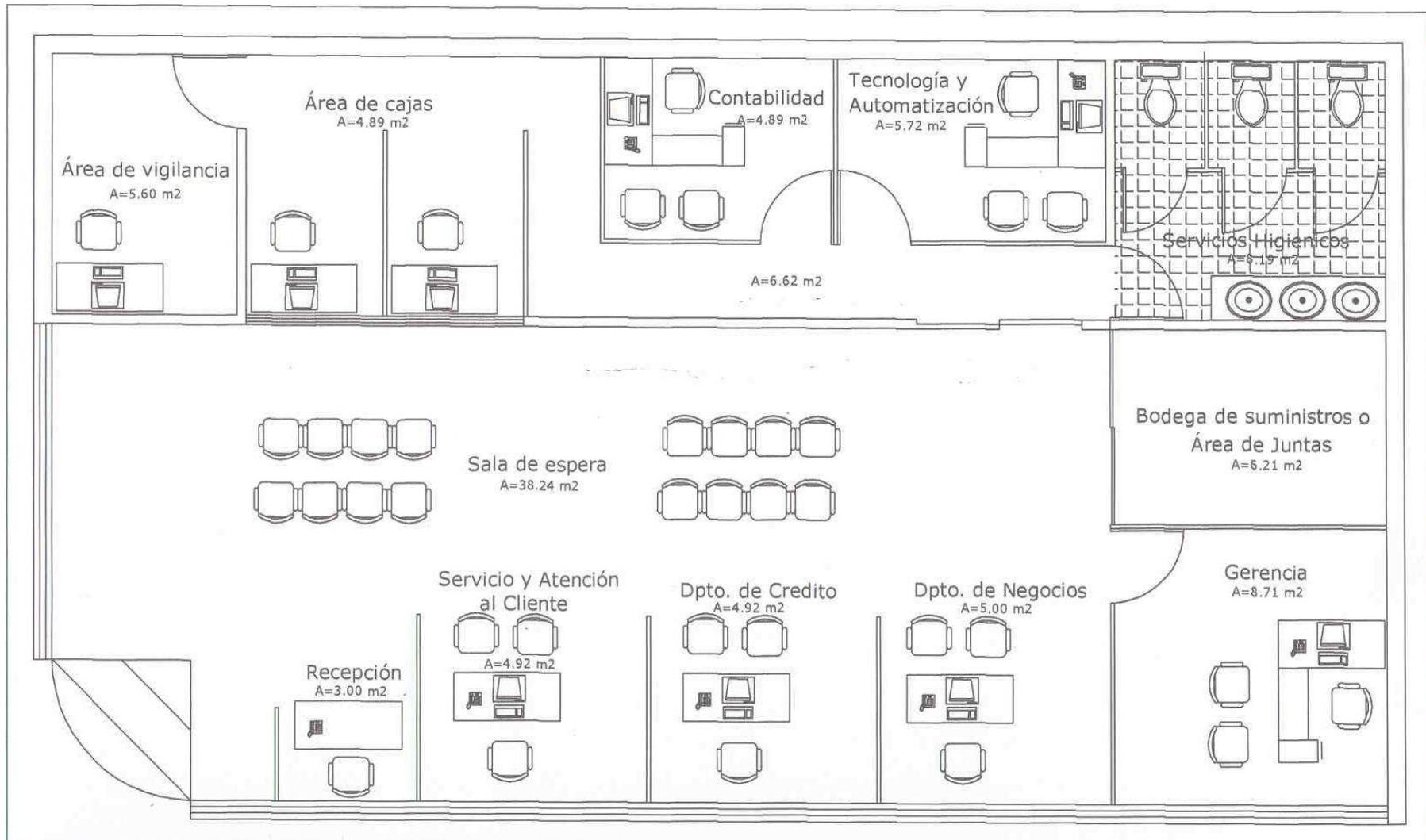
P2.S4: Subproceso Apertura de Crédito



*Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López*

Anexo 6: Distribución del espacio Físico

Propuesta de Distribución Física de la Cooperativa de Ahorro y Crédito



Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Stalin López, Estudiante de Ingeniería Civil

Anexo 7: Activos Fijos y Depreciaciones

INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO												
Inversión Fija						Depreciación						
Área	Equipo	Mobiliarios	Cant.	C. U.	C. Total	Vida Útil	2009	2010	2011	2012	2013	Valor Residual
Área de Cajas	Computadora		2	700,00	1.400,00	3	466,67	466,67	466,67	0,00	0,00	0,00
	Impresora		1	100,00	100,00	3	33,33	33,33	33,33	0,00	0,00	0,00
		Escritorio adecuado	2	120,45	240,90	10	24,09	24,09	24,09	24,09	24,09	120,45
		Sillas	2	27,60	55,20	10	5,52	5,52	5,52	5,52	5,52	27,60
Área de Tecnología y Automatización	Computadora		1	700,00	700,00	3	233,33	233,33	233,33	0,00	0,00	0,00
	Servidor		1	2.000,00	2.000,00	3	666,67	666,67	666,67	0,00	0,00	0,00
	Impresora		1	100,00	100,00	3	33,33	33,33	33,33	0,00	0,00	0,00
	Teléfono		1	10,00	10,00	10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00
	Redes		1	300,00	300,00	3	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00
		Escritorio	1	100,00	100,00	10	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00
	Sillas	3	27,00	81,00	10	8,10	8,10	8,10	8,10	8,10	40,50	
Área de Contabilidad	Computadora		1	700,00	700,00	3	233,33	233,33	233,33	0,00	0,00	0,00
	Teléfono		1	10,00	10,00	10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00
		Archivadores Metálicos	3	100,00	300,00	10	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	150,00
		Escritorio	1	100,00	100,00	10	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00
		Sillas	3	27,00	81,00	10	8,10	8,10	8,10	8,10	8,10	40,50
Área de Servicio al Cliente	Computadora		1	700,00	700,00	3	233,33	233,33	233,33	0,00	0,00	0,00
	Teléfono		1	10,00	10,00	10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00
		Escritorio	1	100,00	100,00	10	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00
		Sillas	3	27,00	81,00	10	8,10	8,10	8,10	8,10	8,10	40,50
Área de Créditos y Cartera de Clientes	Computadora		1	700,00	700,00	3	233,33	233,33	233,33	0,00	0,00	0,00
	Teléfono		1	10,00	10,00	10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00
		Escritorio	1	100,00	100,00	10	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00
		Sillas	3	27,00	81,00	10	8,10	8,10	8,10	8,10	8,10	40,50
Área de	Computadora		1	700,00	700,00	3	233,33	233,33	233,33	0,00	0,00	0,00

Negocios	Teléfono		1	10,00	10,00	10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00
		Escritorio	1	100,00	100,00	10	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00
		Sillas	3	27,00	81,00	10	8,10	8,10	8,10	8,10	8,10	40,50
Área de Gerencia	Computadora		1	700,00	700,00	3	233,33	233,33	233,33	0,00	0,00	0,00
	Impresora		1	100,00	100,00	3	33,33	33,33	33,33	0,00	0,00	0,00
	Teléfono		1	10,00	10,00	10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00
	Proyector de Imágenes		1	1.300,00	1.300,00	3	433,33	433,33	433,33	0,00	0,00	0,00
	Pantalla Enrollable		1	600,00	600,00	10	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	300,00
		Archivadores Metálicos	2	100,00	200,00	10	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	100,00
		Mesa para reuniones para 10 personas	1	350,00	350,00	10	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	175,00
		Escritorio	1	100,00	100,00	10	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00
		Sillas	3	27,00	81,00	10	8,10	8,10	8,10	8,10	8,10	40,50
Área de Seguridad	Computadora		1	700,00	700,00	3	233,33	233,33	233,33	0,00	0,00	0,00
	Teléfono		1	10,00	10,00	10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00
		Escritorio	1	100,00	100,00	10	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00
		Sillas	1	27,00	27,00	10	2,70	2,70	2,70	2,70	2,70	13,50
Área de Recepción	Teléfono		1	10,00	10,00	10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00
		Escritorio	1	100,00	100,00	10	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00
		Sillas	1	27,00	27,00	10	2,70	2,70	2,70	2,70	2,70	13,50
Área de Espera de los Clientes		Sillas	16	25,00	400,00	10	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	200,00
Servicios Higiénicos	Dispensador de papel		3	20,00	60,00	10	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	30,00
	Dispensador de jabón		3	12,00	36,00	10	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	18,00
TOTAL				11.951,05	13.862,10		3.766,21	3.766,21	3.766,21	366,21	366,21	1.831,05

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Verónica López

**Anexo 8: Proyección de Costos y Gastos Mensuales (Primer año, 2009) y Anuales
(2009 - 2010)**

Rubro	Proyección de Costos y Gastos Totales Mensuales (Año 1)											
	Año 2009											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Costos Directos	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94
Costo por Servicio Administrativo	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94
Costos Indirectos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
INTERESES CAUSADOS	26,80	56,05	90,18	129,19	170,64	216,98	268,20	324,30	385,28	451,15	519,47	592,66
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	26,80	56,05	90,18	129,19	170,64	216,98	268,20	324,30	385,28	451,15	519,47	592,66
Depósitos a la vista	24,36	48,72	73,08	97,44	121,81	146,17	170,53	194,89	219,25	243,61	267,97	292,33
Depósitos a plazo	2,44	7,33	17,09	31,74	48,83	70,81	97,67	129,41	166,03	207,54	251,49	300,33
PROVISIONES	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92
Cartera de Créditos	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92
Gastos de Administración	5.519,68	5.447,68										
Sueldos	3.791,40	3.791,40	3.791,40	3.791,40	3.791,40	3.791,40	3.791,40	3.791,40	3.791,40	3.791,40	3.791,40	3.791,40
Arriendo	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00
Servicios Básicos	135,00	135,00	135,00	135,00	135,00	135,00	135,00	135,00	135,00	135,00	135,00	135,00
Suministros y útiles de oficina	172,20	100,20	100,20	100,20	100,20	100,20	100,20	100,20	100,20	100,20	100,20	100,20
Amortización	425,00	425,00	425,00	425,00	425,00	425,00	425,00	425,00	425,00	425,00	425,00	425,00
Mantenimiento	63,21	63,21	63,21	63,21	63,21	63,21	63,21	63,21	63,21	63,21	63,21	63,21
Seguros	119,03	119,03	119,03	119,03	119,03	119,03	119,03	119,03	119,03	119,03	119,03	119,03
Depreciación	313,85	313,85	313,85	313,85	313,85	313,85	313,85	313,85	313,85	313,85	313,85	313,85
Gastos de Ventas	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50
Publicidad e Internet	768,50	768,50	768,50	768,50	768,50	768,50	768,50	768,50	768,50	768,50	768,50	768,50
Movilización y mensajería	82,00	82,00	82,00	82,00	82,00	82,00	82,00	82,00	82,00	82,00	82,00	82,00
TOTAL	6.743,84	6.701,08	6.735,21	6.774,22	6.815,67	6.862,01	6.913,23	6.969,33	7.030,32	7.096,19	7.164,50	7.237,69

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Verónica López

Proyección de Costos y Gastos Totales Anuales					
Rubro	2009	2010	2011	2012	2013
Costos Directos	4.031,23	6.105,06	8.149,60	10.157,37	12.120,22
Costo por Servicio Administrativo	4.031,23	6.105,06	8.149,60	10.157,37	12.120,22
Costos Indirectos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
INTERESES CAUSADOS	3.230,89	9.200,38	16.927,07	26.435,13	37.609,78
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	3.230,89	9.200,38	16.927,07	26.435,13	37.609,78
Depósitos a la vista	1.900,18	7.212,86	14.304,72	23.143,77	33.690,90
Depósitos a plazo	1.330,71	1.987,52	2.622,35	3.291,37	3.918,88
PROVISIONES	130,99	201,06	261,35	319,27	371,90
Cartera de Créditos	130,99	201,06	261,35	319,27	371,90
Gastos de Administración	65.444,18	71.333,55	77.960,44	85.202,97	93.118,32
Sueldos	45.496,75	49.723,40	54.342,71	59.391,14	64.908,58
Arriendo	6.000,00	6.557,40	7.166,58	7.832,36	8.559,98
Servicios Básicos	1.620,00	1.770,50	1.934,98	2.114,74	2.311,20
Suministros y útiles de oficina	1.274,40	1.202,40	1.314,10	1.436,18	1.569,60
Amortización	5.100,00	5.573,79	6.091,60	6.657,50	7.275,99
Mantenimiento	758,48	828,95	905,96	990,12	1.082,10
Seguros	1.428,33	1.561,03	1.706,04	1.864,54	2.037,75
Depreciación	3.766,21	4.116,09	4.498,48	4.916,38	5.373,12
Gastos de Ventas	7.431,00	8.121,34	8.875,81	9.700,38	10.601,54
Publicidad e Internet	6.447,00	7.045,93	7.700,49	8.415,87	9.197,70
Movilización y mensajería	984,00	1.075,41	1.175,32	1.284,51	1.403,84
TOTAL	80.268,29	94.961,39	112.174,28	131.815,11	153.821,76

*Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López*

Anexo 9: Ingresos por Créditos de manera mensual en el Primer año y en los Cinco años proyectados de estudio

CRÉDITOS						
2009						
Enero	neto	6.000,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					6.000,00	
	1	527,97	477,12	50,85	5.522,88	477,12
	2	527,97	481,16	46,81	5.041,72	481,16
	3	527,97	485,24	42,73	4.556,48	485,24
	4	527,97	489,35	38,62	4.067,12	489,35
	5	527,97	493,50	34,47	3.573,62	493,50
	6	527,97	497,68	30,29	3.075,94	497,68
	7	527,97	501,90	26,07	2.574,04	501,90
	8	527,97	506,15	21,81	2.067,88	506,15
9	527,97	510,44	17,53	1.557,44	510,44	
10	527,97	514,77	13,20	1.042,67	514,77	
11	527,97	519,13	8,84	523,53	519,13	
12	527,97	523,53	4,44	0,00	523,53	
			335,64			
Febrero	neto	10.500,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					10.500,00	
	1	923,95	834,96	88,99	9.665,04	834,96
	2	923,95	842,04	81,91	8.823,00	842,04
	3	923,95	849,17	74,77	7.973,83	849,17
	4	923,95	856,37	67,58	7.117,46	856,37
	5	923,95	863,63	60,32	6.253,84	863,63
	6	923,95	870,95	53,00	5.382,89	870,95
	7	923,95	878,33	45,62	4.504,56	878,33
	8	923,95	885,77	38,18	3.618,79	885,77
9	923,95	893,28	30,67	2.725,51	893,28	
10	923,95	900,85	23,10	1.824,67	900,85	
11	923,95	908,48	15,46	916,18	908,48	
12	923,95	916,18	7,76	0,00	916,18	
Marzo	neto	16.500,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					16.500,00	
	1	1451,92	1.312,08	139,84	15.187,92	1.312,08
	2	1451,92	1.323,20	128,72	13.864,72	1.323,20

	3	1451,92	1.334,41	117,50	12.530,31	1.334,41	
	4	1451,92	1.345,72	106,19	11.184,58	1.345,72	
	5	1451,92	1.357,13	94,79	9.827,46	1.357,13	
	6	1451,92	1.368,63	83,29	8.458,83	1.368,63	
	7	1451,92	1.380,23	71,69	7.078,60	1.380,23	
	8	1451,92	1.391,93	59,99	5.686,67	1.391,93	
	9	1451,92	1.403,72	48,19	4.282,95	1.403,72	
	10	1451,92	1.415,62	36,30	2.867,33	1.415,62	
	11	1451,92	1.427,62	24,30	1.439,72	1.427,62	
	12	1451,92	1.439,72	12,20	0,00	1.439,72	
	Abril	neto	22.500,00				
		interes	10,17%				
cuotas		12					
cuota		termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort	
					22.500,00		
1		1.979,89	1.789,20	190,69	20.710,80	1.789,20	
2		1.979,89	1.804,36	175,52	18.906,44	1.804,36	
3		1.979,89	1.819,65	160,23	17.086,78	1.819,65	
4		1.979,89	1.835,08	144,81	15.251,71	1.835,08	
5		1.979,89	1.850,63	129,26	13.401,08	1.850,63	
6		1.979,89	1.866,31	113,57	11.534,77	1.866,31	
7		1.979,89	1.882,13	97,76	9.652,64	1.882,13	
8		1.979,89	1.898,08	81,81	7.754,55	1.898,08	
9	1.979,89	1.914,17	65,72	5.840,39	1.914,17		
10	1.979,89	1.930,39	49,50	3.910,00	1.930,39		
11	1.979,89	1.946,75	33,14	1.963,25	1.946,75		
12	1.979,89	1.963,25	16,64	0,00	1.963,25		
Mayo	neto	27.000,00					
	interes	10,17%					
	cuotas	12					
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort	
					27.000,00		
	1	2.375,86	2.147,04	228,83	24.852,96	2.147,04	
	2	2.375,86	2.165,24	210,63	22.687,73	2.165,24	
	3	2.375,86	2.183,59	192,28	20.504,14	2.183,59	
	4	2.375,86	2.202,09	173,77	18.302,05	2.202,09	
	5	2.375,86	2.220,75	155,11	16.081,29	2.220,75	
	6	2.375,86	2.239,58	136,29	13.841,72	2.239,58	
	7	2.375,86	2.258,56	117,31	11.583,16	2.258,56	
	8	2.375,86	2.277,70	98,17	9.305,47	2.277,70	
9	2.375,86	2.297,00	78,86	7.008,47	2.297,00		
10	2.375,86	2.316,47	59,40	4.692,00	2.316,47		
11	2.375,86	2.336,10	39,76	2.355,90	2.336,10		
12	2.375,86	2.355,90	19,97	0,00	2.355,90		

Junio						
neto	33.000,00					
interes	10,17%					
cuotas	12					
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort	
				33.000,00		
1	2.903,83	2.624,16	279,68	30.375,84	2.624,16	
2	2.903,83	2.646,40	257,44	27.729,44	2.646,40	
3	2.903,83	2.668,83	235,01	25.060,62	2.668,83	
4	2.903,83	2.691,45	212,39	22.369,17	2.691,45	
5	2.903,83	2.714,26	189,58	19.654,91	2.714,26	
6	2.903,83	2.737,26	166,58	16.917,66	2.737,26	
7	2.903,83	2.760,46	143,38	14.157,20	2.760,46	
8	2.903,83	2.783,85	119,98	11.373,35	2.783,85	
9	2.903,83	2.807,44	96,39	8.565,90	2.807,44	
10	2.903,83	2.831,24	72,60	5.734,66	2.831,24	
11	2.903,83	2.855,23	48,60	2.879,43	2.855,23	
12	2.903,83	2.879,43	24,40	0,00	2.879,43	

Julio						
neto	39.000,00					
interes	10,17%					
cuotas	12					
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort	
				39.000,00		
1	3.431,80	3.101,28	330,53	35.898,72	3.101,28	
2	3.431,80	3.127,56	304,24	32.771,16	3.127,56	
3	3.431,80	3.154,07	277,74	29.617,09	3.154,07	
4	3.431,80	3.180,80	251,00	26.436,29	3.180,80	
5	3.431,80	3.207,76	224,05	23.228,54	3.207,76	
6	3.431,80	3.234,94	196,86	19.993,59	3.234,94	
7	3.431,80	3.262,36	169,45	16.731,23	3.262,36	
8	3.431,80	3.290,01	141,80	13.441,23	3.290,01	
9	3.431,80	3.317,89	113,91	10.123,34	3.317,89	
10	3.431,80	3.346,01	85,80	6.777,33	3.346,01	
11	3.431,80	3.374,37	57,44	3.402,96	3.374,37	
12	3.431,80	3.402,96	28,84	0,00	3.402,96	

Agosto						
neto	45.000,00					
interes	10,17%					
cuotas	12					
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort	
				45.000,00		
1	3.959,77	3.578,40	381,38	41.421,60	3.578,40	
2	3.959,77	3.608,73	351,05	37.812,88	3.608,73	
3	3.959,77	3.639,31	320,46	34.173,57	3.639,31	
4	3.959,77	3.670,15	289,62	30.503,41	3.670,15	

	5	3.959,77	3.701,26	258,52	26.802,16	3.701,26
	6	3.959,77	3.732,63	227,15	23.069,53	3.732,63
	7	3.959,77	3.764,26	195,51	19.305,27	3.764,26
	8	3.959,77	3.796,16	163,61	15.509,11	3.796,16
	9	3.959,77	3.828,33	131,44	11.680,38	3.828,33
	10	3.959,77	3.860,78	98,99	7.820,00	3.860,78
	11	3.959,77	3.893,50	66,27	3.926,50	3.893,50
	12	3.959,77	3.926,50	33,28	0,00	3.926,50

Septiembre						
neto	49.500,00					
interes	10,17%					
cuotas	12					
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort	
				49.500,00		
1	4.355,75	3.936,24	419,51	45.563,76	3.936,24	
2	4.355,75	3.969,60	386,15	41.594,16	3.969,60	
3	4.355,75	4.003,24	352,51	37.590,92	4.003,24	
4	4.355,75	4.037,17	318,58	33.553,75	4.037,17	
5	4.355,75	4.071,38	284,37	29.482,37	4.071,38	
6	4.355,75	4.105,89	249,86	25.376,48	4.105,89	
7	4.355,75	4.140,69	215,07	21.235,80	4.140,69	
8	4.355,75	4.175,78	179,97	17.060,02	4.175,78	
9	4.355,75	4.211,17	144,58	12.848,85	4.211,17	
10	4.355,75	4.246,86	108,89	8.602,00	4.246,86	
11	4.355,75	4.282,85	72,90	4.319,15	4.282,85	
12	4.355,75	4.319,15	36,60	0,00	4.319,15	

Octubre						
neto	49.500,00					
interes	10,17%					
cuotas	12					
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort	
				49.500,00		
1	4.355,75	3.936,24	419,51	45.563,76	3.936,24	
2	4.355,75	3.969,60	386,15	41.594,16	3.969,60	
3	4.355,75	4.003,24	352,51	37.590,92	4.003,24	
4	4.355,75	4.037,17	318,58	33.553,75	4.037,17	
5	4.355,75	4.071,38	284,37	29.482,37	4.071,38	
6	4.355,75	4.105,89	249,86	25.376,48	4.105,89	
7	4.355,75	4.140,69	215,07	21.235,80	4.140,69	
8	4.355,75	4.175,78	179,97	17.060,02	4.175,78	
9	4.355,75	4.211,17	144,58	12.848,85	4.211,17	
10	4.355,75	4.246,86	108,89	8.602,00	4.246,86	
11	4.355,75	4.282,85	72,90	4.319,15	4.282,85	
12	4.355,75	4.319,15	36,60	0,00	4.319,15	

Noviembre						
neto	61.500,00					

interes		10,17%				
cuotas		12				
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort	
				61.500,00		
1	5.411,69	4.890,48	521,21	56.609,52	4.890,48	
2	5.411,69	4.931,93	479,77	51.677,60	4.931,93	
3	5.411,69	4.973,72	437,97	46.703,87	4.973,72	
4	5.411,69	5.015,88	395,82	41.688,00	5.015,88	
5	5.411,69	5.058,39	353,31	36.629,61	5.058,39	
6	5.411,69	5.101,25	310,44	31.528,36	5.101,25	
7	5.411,69	5.144,49	267,20	26.383,87	5.144,49	
8	5.411,69	5.188,09	223,60	21.195,78	5.188,09	
9	5.411,69	5.232,06	179,63	15.963,73	5.232,06	
10	5.411,69	5.276,40	135,29	10.687,33	5.276,40	
11	5.411,69	5.321,12	90,58	5.366,21	5.321,12	
12	5.411,69	5.366,21	45,48	0,00	5.366,21	

Diciembre		66.000,00				
neto		10,17%				
interes		12				
cuotas						
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort	
				66.000,00		
1	5.807,67	5.248,32	559,35	60.751,68	5.248,32	
2	5.807,67	5.292,80	514,87	55.458,88	5.292,80	
3	5.807,67	5.337,65	470,01	50.121,23	5.337,65	
4	5.807,67	5.382,89	424,78	44.738,34	5.382,89	
5	5.807,67	5.428,51	379,16	39.309,83	5.428,51	
6	5.807,67	5.474,52	333,15	33.835,31	5.474,52	
7	5.807,67	5.520,91	286,75	28.314,40	5.520,91	
8	5.807,67	5.567,70	239,96	22.746,69	5.567,70	
9	5.807,67	5.614,89	192,78	17.131,80	5.614,89	
10	5.807,67	5.662,48	145,19	11.469,33	5.662,48	
11	5.807,67	5.710,47	97,20	5.758,86	5.710,47	
12	5.807,67	5.758,86	48,81	0,00	5.758,86	

CRÉDITOS						
2010						
Enero		9.000,00				
neto		10,17%				
interes		12				
cuotas						
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort	
				9.000,00		
1	791,95	715,68	76,28	8.284,32	715,68	
2	791,95	721,75	70,21	7.562,58	721,75	
3	791,95	727,86	64,09	6.834,71	727,86	
4	791,95	734,03	57,92	6.100,68	734,03	

	5	791,95	740,25	51,70	5.360,43	740,25
	6	791,95	746,53	45,43	4.613,91	746,53
	7	791,95	752,85	39,10	3.861,05	752,85
	8	791,95	759,23	32,72	3.101,82	759,23
	9	791,95	765,67	26,29	2.336,16	765,67
	10	791,95	772,16	19,80	1.564,00	772,16
	11	791,95	778,70	13,25	785,30	778,70
	12	791,95	785,30	6,66	0,00	785,30

Febrero		503,46				
neto		16.500,00				
interes		10,17%				
cuotas		12				
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort	
				16.500,00		
1	1.451,92	1.312,08	139,84	15.187,92	1.312,08	
2	1.451,92	1.323,20	128,72	13.864,72	1.323,20	
3	1.451,92	1.334,41	117,50	12.530,31	1.334,41	
4	1.451,92	1.345,72	106,19	11.184,58	1.345,72	
5	1.451,92	1.357,13	94,79	9.827,46	1.357,13	
6	1.451,92	1.368,63	83,29	8.458,83	1.368,63	
7	1.451,92	1.380,23	71,69	7.078,60	1.380,23	
8	1.451,92	1.391,93	59,99	5.686,67	1.391,93	
9	1.451,92	1.403,72	48,19	4.282,95	1.403,72	
10	1.451,92	1.415,62	36,30	2.867,33	1.415,62	
11	1.451,92	1.427,62	24,30	1.439,72	1.427,62	
12	1.451,92	1.439,72	12,20	0,00	1.439,72	

Marzo		25.500,00				
neto		10,17%				
interes		12				
cuotas						
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort	
				25.500,00		
1	2.243,87	2.027,76	216,11	23.472,24	2.027,76	
2	2.243,87	2.044,94	198,93	21.427,30	2.044,94	
3	2.243,87	2.062,28	181,60	19.365,02	2.062,28	
4	2.243,87	2.079,75	164,12	17.285,27	2.079,75	
5	2.243,87	2.097,38	146,49	15.187,89	2.097,38	
6	2.243,87	2.115,15	128,72	13.072,73	2.115,15	
7	2.243,87	2.133,08	110,79	10.939,65	2.133,08	
8	2.243,87	2.151,16	92,71	8.788,50	2.151,16	
9	2.243,87	2.169,39	74,48	6.619,11	2.169,39	
10	2.243,87	2.187,77	56,10	4.431,33	2.187,77	
11	2.243,87	2.206,32	37,56	2.225,01	2.206,32	
12	2.243,87	2.225,01	18,86	0,00	2.225,01	

Abril		33.000,00				
neto						

	Interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					33.000,00	
	1	2.903,83	2.624,16	279,68	30.375,84	2.624,16
	2	2.903,83	2.646,40	257,44	27.729,44	2.646,40
	3	2.903,83	2.668,83	235,01	25.060,62	2.668,83
	4	2.903,83	2.691,45	212,39	22.369,17	2.691,45
	5	2.903,83	2.714,26	189,58	19.654,91	2.714,26
	6	2.903,83	2.737,26	166,58	16.917,66	2.737,26
	7	2.903,83	2.760,46	143,38	14.157,20	2.760,46
	8	2.903,83	2.783,85	119,98	11.373,35	2.783,85
	9	2.903,83	2.807,44	96,39	8.565,90	2.807,44
	10	2.903,83	2.831,24	72,60	5.734,66	2.831,24
	11	2.903,83	2.855,23	48,60	2.879,43	2.855,23
	12	2.903,83	2.879,43	24,40	0,00	2.879,43
Mayo	neto	42.000,00				
	Interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					42.000,00	
	1	3.695,79	3.339,84	355,95	38.660,16	3.339,84
	2	3.695,79	3.368,14	327,64	35.292,02	3.368,14
	3	3.695,79	3.396,69	299,10	31.895,33	3.396,69
	4	3.695,79	3.425,48	270,31	28.469,85	3.425,48
	5	3.695,79	3.454,51	241,28	25.015,35	3.454,51
	6	3.695,79	3.483,78	212,01	21.531,56	3.483,78
	7	3.695,79	3.513,31	182,48	18.018,25	3.513,31
	8	3.695,79	3.543,08	152,70	14.475,17	3.543,08
	9	3.695,79	3.573,11	122,68	10.902,06	3.573,11
	10	3.695,79	3.603,39	92,39	7.298,66	3.603,39
	11	3.695,79	3.633,93	61,86	3.664,73	3.633,93
	12	3.695,79	3.664,73	31,06	0,00	3.664,73
Junio	neto	51.000,00				
	Interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					51.000,00	
	1	4.487,74	4.055,52	432,23	46.944,48	4.055,52
	2	4.487,74	4.089,89	397,85	42.854,59	4.089,89
	3	4.487,74	4.124,55	363,19	38.730,04	4.124,55
	4	4.487,74	4.159,51	328,24	34.570,53	4.159,51
	5	4.487,74	4.194,76	292,99	30.375,78	4.194,76
	6	4.487,74	4.230,31	257,43	26.145,47	4.230,31

	7	4.487,74	4.266,16	221,58	21.879,31	4.266,16
	8	4.487,74	4.302,32	185,43	17.576,99	4.302,32
	9	4.487,74	4.338,78	148,96	13.238,21	4.338,78
	10	4.487,74	4.375,55	112,19	8.862,66	4.375,55
	11	4.487,74	4.412,63	75,11	4.450,03	4.412,63
	12	4.487,74	4.450,03	37,71	0,00	4.450,03
Julio	neto	58.500,00				
	Interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					58.500,00	
	1	5.147,71	4.651,92	495,79	53.848,08	4.651,92
	2	5.147,71	4.691,34	456,36	49.156,74	4.691,34
	3	5.147,71	4.731,10	416,60	44.425,64	4.731,10
	4	5.147,71	4.771,20	376,51	39.654,44	4.771,20
	5	5.147,71	4.811,63	336,07	34.842,80	4.811,63
	6	5.147,71	4.852,41	295,29	29.990,39	4.852,41
	7	5.147,71	4.893,54	254,17	25.096,85	4.893,54
	8	5.147,71	4.935,01	212,70	20.161,84	4.935,01
	9	5.147,71	4.976,83	170,87	15.185,01	4.976,83
	10	5.147,71	5.019,01	128,69	10.165,99	5.019,01
	11	5.147,71	5.061,55	86,16	5.104,45	5.061,55
	12	5.147,71	5.104,45	43,26	0,00	5.104,45
Agosto	neto	67.500,00				
	Interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					67.500,00	
	1	5.939,66	5.367,60	572,06	62.132,40	5.367,60
	2	5.939,66	5.413,09	526,57	56.719,31	5.413,09
	3	5.939,66	5.458,96	480,70	51.260,35	5.458,96
	4	5.939,66	5.505,23	434,43	45.755,12	5.505,23
	5	5.939,66	5.551,89	387,77	40.203,23	5.551,89
	6	5.939,66	5.598,94	340,72	34.604,30	5.598,94
	7	5.939,66	5.646,39	293,27	28.957,91	5.646,39
	8	5.939,66	5.694,24	245,42	23.263,66	5.694,24
	9	5.939,66	5.742,50	197,16	17.521,16	5.742,50
	10	5.939,66	5.791,17	148,49	11.729,99	5.791,17
	11	5.939,66	5.840,25	99,41	5.889,75	5.840,25
	12	5.939,66	5.889,75	49,92	0,00	5.889,75
Septiembre	neto	75.000,00				
	Interes	10,17%				
	cuotas	12				

	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					75.000,00	
	1	6.599,62	5.964,00	635,63	69.036,00	5.964,00
	2	6.599,62	6.014,54	585,08	63.021,46	6.014,54
	3	6.599,62	6.065,52	534,11	56.955,94	6.065,52
	4	6.599,62	6.116,92	482,70	50.839,02	6.116,92
	5	6.599,62	6.168,76	430,86	44.670,26	6.168,76
	6	6.599,62	6.221,04	378,58	38.449,22	6.221,04
	7	6.599,62	6.273,77	325,86	32.175,45	6.273,77
	8	6.599,62	6.326,94	272,69	25.848,52	6.326,94
	9	6.599,62	6.380,56	219,07	19.467,96	6.380,56
	10	6.599,62	6.434,63	164,99	13.033,33	6.434,63
	11	6.599,62	6.489,17	110,46	6.544,16	6.489,17
	12	6.599,62	6.544,16	55,46	0,00	6.544,16
Octubre	neto	84.000,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					84.000,00	
	1	7.391,58	6.679,68	711,90	77.320,32	6.679,68
	2	7.391,58	6.736,29	655,29	70.584,03	6.736,29
	3	7.391,58	6.793,38	598,20	63.790,66	6.793,38
	4	7.391,58	6.850,95	540,63	56.939,70	6.850,95
	5	7.391,58	6.909,01	482,56	50.030,69	6.909,01
	6	7.391,58	6.967,57	424,01	43.063,12	6.967,57
	7	7.391,58	7.026,62	364,96	36.036,51	7.026,62
	8	7.391,58	7.086,17	305,41	28.950,34	7.086,17
	9	7.391,58	7.146,22	245,35	21.804,11	7.146,22
	10	7.391,58	7.206,79	184,79	14.597,33	7.206,79
	11	7.391,58	7.267,87	123,71	7.329,46	7.267,87
	12	7.391,58	7.329,46	62,12	0,00	7.329,46
Noviembre	neto	93.000,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					93.000,00	
	1	8.183,53	7.395,36	788,18	85.604,64	7.395,36
	2	8.183,53	7.458,03	725,50	78.146,61	7.458,03
	3	8.183,53	7.521,24	662,29	70.625,37	7.521,24
	4	8.183,53	7.584,98	598,55	63.040,39	7.584,98
	5	8.183,53	7.649,27	534,27	55.391,12	7.649,27
	6	8.183,53	7.714,09	469,44	47.677,03	7.714,09
	7	8.183,53	7.779,47	404,06	39.897,56	7.779,47
	8	8.183,53	7.845,40	338,13	32.052,16	7.845,40

	9	8.183,53	7.911,89	271,64	24.140,27	7.911,89
	10	8.183,53	7.978,94	204,59	16.161,33	7.978,94
	11	8.183,53	8.046,57	136,97	8.114,76	8.046,57
	12	8.183,53	8.114,76	68,77	0,00	8.114,76
Diciembre	neto	100.500,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					100.500,00	
	1	8.843,49	7.991,76	851,74	92.508,24	7.991,76
	2	8.843,49	8.059,49	784,01	84.448,76	8.059,49
	3	8.843,49	8.127,79	715,70	76.320,96	8.127,79
	4	8.843,49	8.196,67	646,82	68.124,29	8.196,67
	5	8.843,49	8.266,14	577,35	59.858,15	8.266,14
	6	8.843,49	8.336,20	507,30	51.521,95	8.336,20
	7	8.843,49	8.406,85	436,65	43.115,10	8.406,85
	8	8.843,49	8.478,09	365,40	34.637,01	8.478,09
	9	8.843,49	8.549,95	293,55	26.087,06	8.549,95
	10	8.843,49	8.622,41	221,09	17.464,66	8.622,41
	11	8.843,49	8.695,48	148,01	8.769,18	8.695,48
	12	8.843,49	8.769,18	74,32	0,00	8.769,18

CRÉDITOS						
2011						
Enero	neto	10.500,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					10.500,00	
	1	923,95	834,96	88,99	9.665,04	834,96
	2	923,95	842,04	81,91	8.823,00	842,04
	3	923,95	849,17	74,77	7.973,83	849,17
	4	923,95	856,37	67,58	7.117,46	856,37
	5	923,95	863,63	60,32	6.253,84	863,63
	6	923,95	870,95	53,00	5.382,89	870,95
	7	923,95	878,33	45,62	4.504,56	878,33
	8	923,95	885,77	38,18	3.618,79	885,77
	9	923,95	893,28	30,67	2.725,51	893,28
	10	923,95	900,85	23,10	1.824,67	900,85
	11	923,95	908,48	15,46	916,18	908,48
	12	923,95	916,18	7,76	0,00	916,18
					587,37	
Febrero	neto	22.500,00				
	interes	10,17%				

cuotas 12					
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
				22.500,00	
1	1.979,89	1.789,20	190,69	20.710,80	1.789,20
2	1.979,89	1.804,36	175,52	18.906,44	1.804,36
3	1.979,89	1.819,65	160,23	17.086,78	1.819,65
4	1.979,89	1.835,08	144,81	15.251,71	1.835,08
5	1.979,89	1.850,63	129,26	13.401,08	1.850,63
6	1.979,89	1.866,31	113,57	11.534,77	1.866,31
7	1.979,89	1.882,13	97,76	9.652,64	1.882,13
8	1.979,89	1.898,08	81,81	7.754,55	1.898,08
9	1.979,89	1.914,17	65,72	5.840,39	1.914,17
10	1.979,89	1.930,39	49,50	3.910,00	1.930,39
11	1.979,89	1.946,75	33,14	1.963,25	1.946,75
12	1.979,89	1.963,25	16,64	0,00	1.963,25

Marzo					
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
				33.000,00	
1	2903,83	2.624,16	279,68	30.375,84	2.624,16
2	2903,83	2.646,40	257,44	27.729,44	2.646,40
3	2903,83	2.668,83	235,01	25.060,62	2.668,83
4	2903,83	2.691,45	212,39	22.369,17	2.691,45
5	2903,83	2.714,26	189,58	19.654,91	2.714,26
6	2903,83	2.737,26	166,58	16.917,66	2.737,26
7	2903,83	2.760,46	143,38	14.157,20	2.760,46
8	2903,83	2.783,85	119,98	11.373,35	2.783,85
9	2903,83	2.807,44	96,39	8.565,90	2.807,44
10	2903,83	2.831,24	72,60	5.734,66	2.831,24
11	2903,83	2.855,23	48,60	2.879,43	2.855,23
12	2903,83	2.879,43	24,40	0,00	2.879,43

Abril					
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
				45.000,00	
1	3.959,77	3.578,40	381,38	41.421,60	3.578,40
2	3.959,77	3.608,73	351,05	37.812,88	3.608,73
3	3.959,77	3.639,31	320,46	34.173,57	3.639,31
4	3.959,77	3.670,15	289,62	30.503,41	3.670,15
5	3.959,77	3.701,26	258,52	26.802,16	3.701,26
6	3.959,77	3.732,63	227,15	23.069,53	3.732,63
7	3.959,77	3.764,26	195,51	19.305,27	3.764,26

	8	3.959,77	3.796,16	163,61	15.509,11	3.796,16
	9	3.959,77	3.828,33	131,44	11.680,78	3.828,33
	10	3.959,77	3.860,78	98,99	7.820,00	3.860,78
	11	3.959,77	3.893,50	66,27	3.926,50	3.893,50
	12	3.959,77	3.926,50	33,28	0,00	3.926,50

Mayo					
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
				55.500,00	
				10,17%	
				12	
1	4.883,72	4.413,36	470,36	51.086,64	4.413,36
2	4.883,72	4.450,76	432,96	46.635,88	4.450,76
3	4.883,72	4.488,48	395,24	42.147,40	4.488,48
4	4.883,72	4.526,52	357,20	37.620,88	4.526,52
5	4.883,72	4.564,88	318,84	33.055,99	4.564,88
6	4.883,72	4.603,57	280,15	28.452,42	4.603,57
7	4.883,72	4.642,59	241,13	23.809,83	4.642,59
8	4.883,72	4.681,93	201,79	19.127,90	4.681,93
9	4.883,72	4.721,61	162,11	14.406,29	4.721,61
10	4.883,72	4.761,63	122,09	9.644,66	4.761,63
11	4.883,72	4.801,98	81,74	4.842,68	4.801,98
12	4.883,72	4.842,68	41,04	0,00	4.842,68

Junio					
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
				67.500,00	
				10,17%	
				12	
1	5.939,66	5.367,60	572,06	62.132,40	5.367,60
2	5.939,66	5.413,09	526,57	56.719,31	5.413,09
3	5.939,66	5.458,96	480,70	51.260,35	5.458,96
4	5.939,66	5.505,23	434,43	45.755,12	5.505,23
5	5.939,66	5.551,89	387,77	40.203,23	5.551,89
6	5.939,66	5.598,94	340,72	34.604,30	5.598,94
7	5.939,66	5.646,39	293,27	28.957,91	5.646,39
8	5.939,66	5.694,24	245,42	23.263,66	5.694,24
9	5.939,66	5.742,50	197,16	17.521,16	5.742,50
10	5.939,66	5.791,17	148,49	11.729,99	5.791,17
11	5.939,66	5.840,25	99,41	5.889,75	5.840,25
12	5.939,66	5.889,75	49,92	0,00	5.889,75

Julio					
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
				78.000,00	
				10,17%	
				12	

	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					78.000,00	
	1	6.863,61	6.202,56	661,05	71.797,44	6.202,56
	2	6.863,61	6.255,12	608,48	65.542,32	6.255,12
	3	6.863,61	6.308,14	555,47	59.234,18	6.308,14
	4	6.863,61	6.361,60	502,01	52.872,58	6.361,60
	5	6.863,61	6.415,51	448,10	46.457,07	6.415,51
	6	6.863,61	6.469,88	393,72	39.987,19	6.469,88
	7	6.863,61	6.524,72	338,89	33.462,47	6.524,72
	8	6.863,61	6.580,01	283,59	26.882,46	6.580,01
	9	6.863,61	6.635,78	227,83	20.246,68	6.635,78
	10	6.863,61	6.692,02	171,59	13.554,66	6.692,02
	11	6.863,61	6.748,73	114,88	6.805,93	6.748,73
	12	6.863,61	6.805,93	57,68	0,00	6.805,93
Agosto	neto	90.000,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					90.000,00	
	1	7.919,55	7.156,80	762,75	82.843,20	7.156,80
	2	7.919,55	7.217,45	702,10	75.625,75	7.217,45
	3	7.919,55	7.278,62	640,93	68.347,13	7.278,62
	4	7.919,55	7.340,31	579,24	61.006,83	7.340,31
	5	7.919,55	7.402,51	517,03	53.604,31	7.402,51
	6	7.919,55	7.465,25	454,30	46.139,06	7.465,25
	7	7.919,55	7.528,52	391,03	38.610,54	7.528,52
	8	7.919,55	7.592,32	327,22	31.018,22	7.592,32
	9	7.919,55	7.656,67	262,88	23.361,55	7.656,67
	10	7.919,55	7.721,56	197,99	15.639,99	7.721,56
	11	7.919,55	7.787,00	132,55	7.852,99	7.787,00
	12	7.919,55	7.852,99	66,55	0,00	7.852,99
Septiembre	neto	100.500,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					100.500,00	
	1	8.843,49	7.991,76	851,74	92.508,24	7.991,76
	2	8.843,49	8.059,49	784,01	84.448,76	8.059,49
	3	8.843,49	8.127,79	715,70	76.320,96	8.127,79
	4	8.843,49	8.196,67	646,82	68.124,29	8.196,67
	5	8.843,49	8.266,14	577,35	59.858,15	8.266,14
	6	8.843,49	8.336,20	507,30	51.521,95	8.336,20
	7	8.843,49	8.406,85	436,65	43.115,10	8.406,85
	8	8.843,49	8.478,09	365,40	34.637,01	8.478,09
	9	8.843,49	8.549,95	293,55	26.087,06	8.549,95

	10	8.843,49	8.622,41	221,09	17.464,66	8.622,41
	11	8.843,49	8.695,48	148,01	8.769,18	8.695,48
	12	8.843,49	8.769,18	74,32	0,00	8.769,18
Octubre	neto	112.500,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					112.500,00	
	1	9.899,43	8.946,00	953,44	103.554,00	8.946,00
	2	9.899,43	9.021,81	877,62	94.532,19	9.021,81
	3	9.899,43	9.098,27	801,16	85.433,91	9.098,27
	4	9.899,43	9.175,38	724,05	76.258,53	9.175,38
	5	9.899,43	9.253,14	646,29	67.005,39	9.253,14
	6	9.899,43	9.331,56	567,87	57.673,83	9.331,56
	7	9.899,43	9.410,65	488,79	48.263,18	9.410,65
	8	9.899,43	9.490,40	409,03	38.772,77	9.490,40
	9	9.899,43	9.570,84	328,60	29.201,94	9.570,84
	10	9.899,43	9.651,95	247,49	19.549,99	9.651,95
	11	9.899,43	9.733,75	165,69	9.816,24	9.733,75
	12	9.899,43	9.816,24	83,19	0,00	9.816,24
Noviembre	neto	123.000,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					123.000,00	
	1	10.823,38	9.780,96	1.042,43	113.219,04	9.780,96
	2	10.823,38	9.863,85	959,53	103.355,19	9.863,85
	3	10.823,38	9.947,45	875,94	93.407,75	9.947,45
	4	10.823,38	10.031,75	791,63	83.376,00	10.031,75
	5	10.823,38	10.116,77	706,61	73.259,23	10.116,77
	6	10.823,38	10.202,51	620,87	63.056,72	10.202,51
	7	10.823,38	10.288,98	534,41	52.767,74	10.288,98
	8	10.823,38	10.376,18	447,21	42.391,57	10.376,18
	9	10.823,38	10.464,11	359,27	31.927,45	10.464,11
	10	10.823,38	10.552,80	270,59	21.374,66	10.552,80
	11	10.823,38	10.642,23	181,15	10.732,42	10.642,23
	12	10.823,38	10.732,42	90,96	0,00	10.732,42
Diciembre	neto	135.000,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					135.000,00	

1	11.879,32	10.735,20	1.144,13	124.264,80	10.735,20
2	11.879,32	10.826,18	1.053,14	113.438,63	10.826,18
3	11.879,32	10.917,93	961,39	102.520,70	10.917,93
4	11.879,32	11.010,46	868,86	91.510,24	11.010,46
5	11.879,32	11.103,77	775,55	80.406,47	11.103,77
6	11.879,32	11.197,88	681,44	69.208,59	11.197,88
7	11.879,32	11.292,78	586,54	57.915,81	11.292,78
8	11.879,32	11.388,48	490,84	46.527,33	11.388,48
9	11.879,32	11.485,00	394,32	35.042,33	11.485,00
10	11.879,32	11.582,34	296,98	23.459,99	11.582,34
11	11.879,32	11.680,50	198,82	11.779,49	11.680,50
12	11.879,32	11.779,49	99,83	0,00	11.779,49

CRÉDITOS						
2012						
Enero						
neto	13.500,00					
interes	10,17%					
cuotas	12					
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort	
				13.500,00		
1	1.187,93	1.073,52	114,41	12.426,48	1.073,52	
2	1.187,93	1.082,62	105,31	11.343,86	1.082,62	
3	1.187,93	1.091,79	96,14	10.252,07	1.091,79	
4	1.187,93	1.101,05	86,89	9.151,02	1.101,05	
5	1.187,93	1.110,38	77,55	8.040,65	1.110,38	
6	1.187,93	1.119,79	68,14	6.920,86	1.119,79	
7	1.187,93	1.129,28	58,65	5.791,58	1.129,28	
8	1.187,93	1.138,85	49,08	4.652,73	1.138,85	
9	1.187,93	1.148,50	39,43	3.504,23	1.148,50	
10	1.187,93	1.158,23	29,70	2.346,00	1.158,23	
11	1.187,93	1.168,05	19,88	1.177,95	1.168,05	
12	1.187,93	1.177,95	9,98	0,00	1.177,95	
755,19						
Febrero						
neto	28.500,00					
interes	10,17%					
cuotas	12					
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort	
				28.500,00		
1	2.507,86	2.266,32	241,54	26.233,68	2.266,32	
2	2.507,86	2.285,53	222,33	23.948,15	2.285,53	
3	2.507,86	2.304,90	202,96	21.643,26	2.304,90	
4	2.507,86	2.324,43	183,43	19.318,83	2.324,43	
5	2.507,86	2.344,13	163,73	16.974,70	2.344,13	
6	2.507,86	2.364,00	143,86	14.610,70	2.364,00	
7	2.507,86	2.384,03	123,83	12.226,67	2.384,03	
8	2.507,86	2.404,24	103,62	9.822,44	2.404,24	

9	2.507,86	2.424,61	83,25	7.397,82	2.424,61	
10	2.507,86	2.445,16	62,70	4.952,66	2.445,16	
11	2.507,86	2.465,88	41,97	2.486,78	2.465,88	
12	2.507,86	2.486,78	21,08	0,00	2.486,78	
Marzo						
neto	42.000,00					
interes	10,17%					
cuotas	12					
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort	
				42.000,00		
1	3695,79	3.339,84	355,95	38.660,16	3.339,84	
2	3695,79	3.368,14	327,64	35.292,02	3.368,14	
3	3695,79	3.396,69	299,10	31.895,33	3.396,69	
4	3695,79	3.425,48	270,31	28.469,85	3.425,48	
5	3695,79	3.454,51	241,28	25.015,35	3.454,51	
6	3695,79	3.483,78	212,01	21.531,56	3.483,78	
7	3695,79	3.513,31	182,48	18.018,25	3.513,31	
8	3695,79	3.543,08	152,70	14.475,17	3.543,08	
9	3695,79	3.573,11	122,68	10.902,06	3.573,11	
10	3695,79	3.603,39	92,39	7.298,66	3.603,39	
11	3695,79	3.633,93	61,86	3.664,73	3.633,93	
12	3695,79	3.664,73	31,06	0,00	3.664,73	
Abril						
neto	55.500,00					
interes	10,17%					
cuotas	12					
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort	
				55.500,00		
1	4.883,72	4.413,36	470,36	51.086,64	4.413,36	
2	4.883,72	4.450,76	432,96	46.635,88	4.450,76	
3	4.883,72	4.488,48	395,24	42.147,40	4.488,48	
4	4.883,72	4.526,52	357,20	37.620,88	4.526,52	
5	4.883,72	4.564,88	318,84	33.055,99	4.564,88	
6	4.883,72	4.603,57	280,15	28.452,42	4.603,57	
7	4.883,72	4.642,59	241,13	23.809,83	4.642,59	
8	4.883,72	4.681,93	201,79	19.127,90	4.681,93	
9	4.883,72	4.721,61	162,11	14.406,29	4.721,61	
10	4.883,72	4.761,63	122,09	9.644,66	4.761,63	
11	4.883,72	4.801,98	81,74	4.842,68	4.801,98	
12	4.883,72	4.842,68	41,04	0,00	4.842,68	
Mayo						
neto	70.500,00					
interes	10,17%					
cuotas	12					
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort	

					70.500,00	
	1	6.203,65	5.606,16	597,49	64.893,84	5.606,16
	2	6.203,65	5.653,67	549,98	59.240,17	5.653,67
	3	6.203,65	5.701,59	502,06	53.538,59	5.701,59
	4	6.203,65	5.749,91	453,74	47.788,68	5.749,91
	5	6.203,65	5.798,64	405,01	41.990,04	5.798,64
	6	6.203,65	5.847,78	355,87	36.142,26	5.847,78
	7	6.203,65	5.897,34	306,31	30.244,92	5.897,34
	8	6.203,65	5.947,32	256,33	24.297,60	5.947,32
	9	6.203,65	5.997,72	205,92	18.299,88	5.997,72
	10	6.203,65	6.048,55	155,09	12.251,33	6.048,55
	11	6.203,65	6.099,82	103,83	6.151,51	6.099,82
	12	6.203,65	6.151,51	52,13	0,00	6.151,51
Junio	neto	84.000,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					84.000,00	
	1	7.391,58	6.679,68	711,90	77.320,32	6.679,68
	2	7.391,58	6.736,29	655,29	70.584,03	6.736,29
	3	7.391,58	6.793,38	598,20	63.790,66	6.793,38
	4	7.391,58	6.850,95	540,63	56.939,70	6.850,95
	5	7.391,58	6.909,01	482,56	50.030,69	6.909,01
	6	7.391,58	6.967,57	424,01	43.063,12	6.967,57
	7	7.391,58	7.026,62	364,96	36.036,51	7.026,62
	8	7.391,58	7.086,17	305,41	28.950,34	7.086,17
	9	7.391,58	7.146,22	245,35	21.804,11	7.146,22
	10	7.391,58	7.206,79	184,79	14.597,33	7.206,79
	11	7.391,58	7.267,87	123,71	7.329,46	7.267,87
	12	7.391,58	7.329,46	62,12	0,00	7.329,46
Julio	neto	97.500,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					97.500,00	
	1	8.579,51	7.753,20	826,31	89.746,80	7.753,20
	2	8.579,51	7.818,91	760,60	81.927,90	7.818,91
	3	8.579,51	7.885,17	694,34	74.042,73	7.885,17
	4	8.579,51	7.952,00	627,51	66.090,73	7.952,00
	5	8.579,51	8.019,39	560,12	58.071,34	8.019,39
	6	8.579,51	8.087,36	492,15	49.983,98	8.087,36
	7	8.579,51	8.155,90	423,61	41.828,09	8.155,90
	8	8.579,51	8.225,02	354,49	33.603,07	8.225,02
	9	8.579,51	8.294,72	284,79	25.308,35	8.294,72
	10	8.579,51	8.365,02	214,49	16.943,32	8.365,02

	11	8.579,51	8.435,92	143,59	8.507,41	8.435,92
	12	8.579,51	8.507,41	72,10	0,00	8.507,41
Agosto	neto	111.000,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					111.000,00	
	1	9.767,44	8.826,72	940,73	102.173,28	8.826,72
	2	9.767,44	8.901,52	865,92	93.271,76	8.901,52
	3	9.767,44	8.976,96	790,48	84.294,80	8.976,96
	4	9.767,44	9.053,04	714,40	75.241,75	9.053,04
	5	9.767,44	9.129,77	637,67	66.111,98	9.129,77
	6	9.767,44	9.207,14	560,30	56.904,84	9.207,14
	7	9.767,44	9.285,17	482,27	47.619,67	9.285,17
	8	9.767,44	9.363,87	403,58	38.255,80	9.363,87
	9	9.767,44	9.443,22	324,22	28.812,58	9.443,22
	10	9.767,44	9.523,26	244,19	19.289,32	9.523,26
	11	9.767,44	9.603,96	163,48	9.685,36	9.603,96
	12	9.767,44	9.685,36	82,08	0,00	9.685,36
Septiembre	neto	126.000,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					126.000,00	
	1	11.087,37	10.019,52	1.067,85	115.980,48	10.019,52
	2	11.087,37	10.104,43	982,93	105.876,05	10.104,43
	3	11.087,37	10.190,07	897,30	95.685,98	10.190,07
	4	11.087,37	10.276,43	810,94	85.409,56	10.276,43
	5	11.087,37	10.363,52	723,85	75.046,04	10.363,52
	6	11.087,37	10.451,35	636,02	64.594,68	10.451,35
	7	11.087,37	10.539,93	547,44	54.054,76	10.539,93
	8	11.087,37	10.629,25	458,11	43.425,51	10.629,25
	9	11.087,37	10.719,34	368,03	32.706,17	10.719,34
	10	11.087,37	10.810,18	277,18	21.895,99	10.810,18
	11	11.087,37	10.901,80	185,57	10.994,19	10.901,80
	12	11.087,37	10.994,19	93,18	0,00	10.994,19
Octubre	neto	139.500,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					139.500,00	
	1	12.275,30	11.093,04	1.182,26	128.406,96	11.093,04

2	12.275,30	11.187,05	1.088,25	117.219,91	11.187,05
3	12.275,30	11.281,86	993,44	105.938,05	11.281,86
4	12.275,30	11.377,47	897,83	94.560,58	11.377,47
5	12.275,30	11.473,90	801,40	83.086,68	11.473,90
6	12.275,30	11.571,14	704,16	71.515,54	11.571,14
7	12.275,30	11.669,20	606,09	59.846,34	11.669,20
8	12.275,30	11.768,10	507,20	48.078,24	11.768,10
9	12.275,30	11.867,84	407,46	36.210,40	11.867,84
10	12.275,30	11.968,42	306,88	24.241,99	11.968,42
11	12.275,30	12.069,85	205,45	12.172,14	12.069,85
12	12.275,30	12.172,14	103,16	0,00	12.172,14
Noviembre					
neto	153.000,00				
interes	10,17%				
cuotas	12				
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
				153.000,00	
1	13.463,23	12.166,56	1.296,68	140.833,44	12.166,56
2	13.463,23	12.269,67	1.193,56	128.563,78	12.269,67
3	13.463,23	12.373,65	1.089,58	116.190,12	12.373,65
4	13.463,23	12.478,52	984,71	103.711,60	12.478,52
5	13.463,23	12.584,27	878,96	91.127,33	12.584,27
6	13.463,23	12.690,93	772,30	78.436,40	12.690,93
7	13.463,23	12.798,48	664,75	65.637,92	12.798,48
8	13.463,23	12.906,95	556,28	52.730,97	12.906,95
9	13.463,23	13.016,34	446,89	39.714,64	13.016,34
10	13.463,23	13.126,65	336,58	26.587,99	13.126,65
11	13.463,23	13.237,90	225,33	13.350,09	13.237,90
12	13.463,23	13.350,09	113,14	0,00	13.350,09
Diciembre					
neto	168.000,00				
interes	10,17%				
cuotas	12				
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
				168.000,00	
1	14.783,16	13.359,36	1.423,80	154.640,64	13.359,36
2	14.783,16	13.472,58	1.310,58	141.168,07	13.472,58
3	14.783,16	13.586,76	1.196,40	127.581,31	13.586,76
4	14.783,16	13.701,90	1.081,25	113.879,41	13.701,90
5	14.783,16	13.818,03	965,13	100.061,38	13.818,03
6	14.783,16	13.935,14	848,02	86.126,25	13.935,14
7	14.783,16	14.053,24	729,92	72.073,01	14.053,24
8	14.783,16	14.172,34	610,82	57.900,67	14.172,34
9	14.783,16	14.292,45	490,71	43.608,23	14.292,45
10	14.783,16	14.413,58	369,58	29.194,65	14.413,58
11	14.783,16	14.535,73	247,42	14.658,92	14.535,73

12	14.783,16	14.658,92	124,23	0,00	14.658,92
CRÉDITOS					
2013					
Enero					
neto	16.500,00				
interes	10,17%				
cuotas	12				
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
				16.500,00	
1	1.451,92	1.312,08	139,84	15.187,92	1.312,08
2	1.451,92	1.323,20	128,72	13.864,72	1.323,20
3	1.451,92	1.334,41	117,50	12.530,31	1.334,41
4	1.451,92	1.345,72	106,19	11.184,58	1.345,72
5	1.451,92	1.357,13	94,79	9.827,46	1.357,13
6	1.451,92	1.368,63	83,29	8.458,83	1.368,63
7	1.451,92	1.380,23	71,69	7.078,60	1.380,23
8	1.451,92	1.391,93	59,99	5.686,67	1.391,93
9	1.451,92	1.403,72	48,19	4.282,95	1.403,72
10	1.451,92	1.415,62	36,30	2.867,33	1.415,62
11	1.451,92	1.427,62	24,30	1.439,72	1.427,62
12	1.451,92	1.439,72	12,20	0,00	1.439,72
Febrero					
neto	33.000,00				
interes	10,17%				
cuotas	12				
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
				33.000,00	
1	2.903,83	2.624,16	279,68	30.375,84	2.624,16
2	2.903,83	2.646,40	257,44	27.729,44	2.646,40
3	2.903,83	2.668,83	235,01	25.060,62	2.668,83
4	2.903,83	2.691,45	212,39	22.369,17	2.691,45
5	2.903,83	2.714,26	189,58	19.654,91	2.714,26
6	2.903,83	2.737,26	166,58	16.917,66	2.737,26
7	2.903,83	2.760,46	143,38	14.157,20	2.760,46
8	2.903,83	2.783,85	119,98	11.373,35	2.783,85
9	2.903,83	2.807,44	96,39	8.565,90	2.807,44
10	2.903,83	2.831,24	72,60	5.734,66	2.831,24
11	2.903,83	2.855,23	48,60	2.879,43	2.855,23
12	2.903,83	2.879,43	24,40	0,00	2.879,43
Marzo					
neto	49.500,00				
interes	10,17%				
cuotas	12				
cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort

	2	11.747,33	10.705,89	1.041,44	112.178,20	10.705,89
	3	11.747,33	10.796,62	950,71	101.381,58	10.796,62
	4	11.747,33	10.888,12	859,21	90.493,46	10.888,12
	5	11.747,33	10.980,40	766,93	79.513,06	10.980,40
	6	11.747,33	11.073,46	673,87	68.439,61	11.073,46
	7	11.747,33	11.167,30	580,03	57.272,30	11.167,30
	8	11.747,33	11.261,95	485,38	46.010,36	11.261,95
	9	11.747,33	11.357,39	389,94	34.652,97	11.357,39
	10	11.747,33	11.453,64	293,68	23.199,32	11.453,64
	11	11.747,33	11.550,71	196,61	11.648,61	11.550,71
	12	11.747,33	11.648,61	98,72	0,00	11.648,61
Septiembre						
	neto	150.000,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					150.000,00	
	1	13.199,25	11.928,00	1.271,25	138.072,00	11.928,00
	2	13.199,25	12.029,09	1.170,16	126.042,92	12.029,09
	3	13.199,25	12.131,03	1.068,21	113.911,89	12.131,03
	4	13.199,25	12.233,84	965,40	101.678,04	12.233,84
	5	13.199,25	12.337,52	861,72	89.340,52	12.337,52
	6	13.199,25	12.442,08	757,16	76.898,43	12.442,08
	7	13.199,25	12.547,53	651,71	64.350,90	12.547,53
	8	13.199,25	12.653,87	545,37	51.697,03	12.653,87
	9	13.199,25	12.761,11	438,13	38.935,92	12.761,11
	10	13.199,25	12.869,26	329,98	26.066,65	12.869,26
	11	13.199,25	12.978,33	220,91	13.088,32	12.978,33
	12	13.199,25	13.088,32	110,92	0,00	13.088,32
Octubre						
	neto	166.500,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					166.500,00	
	1	14.651,16	13.240,08	1.411,09	153.259,92	13.240,08
	2	14.651,16	13.352,29	1.298,88	139.907,64	13.352,29
	3	14.651,16	13.465,45	1.185,72	126.442,19	13.465,45
	4	14.651,16	13.579,57	1.071,60	112.862,63	13.579,57
	5	14.651,16	13.694,65	956,51	99.167,98	13.694,65
	6	14.651,16	13.810,71	840,45	85.357,26	13.810,71
	7	14.651,16	13.927,76	723,40	71.429,50	13.927,76
	8	14.651,16	14.045,80	605,37	57.383,70	14.045,80
	9	14.651,16	14.164,84	486,33	43.218,87	14.164,84
	10	14.651,16	14.284,88	366,28	28.933,99	14.284,88
	11	14.651,16	14.405,95	245,22	14.528,04	14.405,95
	12	14.651,16	14.528,04	123,13	0,00	14.528,04

Noviembre						
	neto	183.000,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					183.000,00	
	1	16.103,08	14.552,15	1.550,93	168.447,85	14.552,15
	2	16.103,08	14.675,48	1.427,60	153.772,36	14.675,48
	3	16.103,08	14.799,86	1.303,22	138.972,50	14.799,86
	4	16.103,08	14.925,29	1.177,79	124.047,21	14.925,29
	5	16.103,08	15.051,78	1.051,30	108.995,43	15.051,78
	6	16.103,08	15.179,34	923,74	93.816,09	15.179,34
	7	16.103,08	15.307,99	795,09	78.508,10	15.307,99
	8	16.103,08	15.437,72	665,36	63.070,38	15.437,72
	9	16.103,08	15.568,56	534,52	47.501,82	15.568,56
	10	16.103,08	15.700,50	402,58	31.801,32	15.700,50
	11	16.103,08	15.833,56	269,52	15.967,75	15.833,56
	12	16.103,08	15.967,75	135,33	0,00	15.967,75
Diciembre						
	neto	199.500,00				
	interes	10,17%				
	cuotas	12				
	cuota	termino am.	cap amort	cuota inter	capital vivo	cap amort
					199.500,00	
	1	17.555,00	15.864,23	1.690,76	183.635,77	15.864,23
	2	17.555,00	15.998,68	1.556,31	167.637,08	15.998,68
	3	17.555,00	16.134,27	1.420,72	151.502,81	16.134,27
	4	17.555,00	16.271,01	1.283,99	135.231,80	16.271,01
	5	17.555,00	16.408,91	1.146,09	118.822,89	16.408,91
	6	17.555,00	16.547,97	1.007,02	102.274,92	16.547,97
	7	17.555,00	16.688,22	866,78	85.586,70	16.688,22
	8	17.555,00	16.829,65	725,35	68.757,05	16.829,65
	9	17.555,00	16.972,28	582,72	51.784,77	16.972,28
	10	17.555,00	17.116,12	438,88	34.668,65	17.116,12
	11	17.555,00	17.261,18	293,82	17.407,47	17.261,18
	12	17.555,00	17.407,47	147,53	0,00	17.407,47

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

**Anexo 10: Estados de Pérdidas y Ganancias Mensuales (Primer año, 2009) y
Anuales (2009 - 2010)**

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PRIMER AÑO (POR MESES)												
2009												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
INGRESOS	5.528,49	5.763,18	6.191,48	6.659,30	6.999,84	7.522,61	8.073,43	8.648,08	9.229,62	9.776,74	10.240,54	10.849,30
DEPOSITOS A LA VISTA	5.327,79	5.327,79	5.327,79	5.327,79	5.327,79	5.327,79	5.327,79	5.327,79	5.327,79	5.327,79	5.327,79	5.327,79
Captaciones	5.039,04	5.039,04	5.039,04	5.039,04	5.039,04	5.039,04	5.039,04	5.039,04	5.039,04	5.039,04	5.039,04	5.039,04
Tarjetas de débito	268,75	268,75	268,75	268,75	268,75	268,75	268,75	268,75	268,75	268,75	268,75	268,75
Protestos y devoluciones	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
Libretas perdidas												
Otros												
DEPOSITOS A PLAZO	150,00	300,00	600,00	900,00	1.050,00	1.350,00	1.650,00	1.950,00	2.250,00	2.550,00	2.700,00	3.000,00
Ingreso por Captaciones	150,00	300,00	600,00	900,00	1.050,00	1.350,00	1.650,00	1.950,00	2.250,00	2.550,00	2.700,00	3.000,00
CRÉDITOS	50,70	135,39	263,70	431,51	622,05	844,82	1.095,64	1.370,29	1.651,83	1.898,95	2.212,75	2.521,51
Cartera de Créditos	50,70	135,39	263,70	431,51	622,05	844,82	1.095,64	1.370,29	1.651,83	1.898,95	2.212,75	2.521,51
COSTOS	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94
Costo por Servicio Administrativo	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94	335,94
GASTOS	6.407,90	6.365,15	6.399,27	6.438,28	6.479,74	6.526,07	6.577,29	6.633,40	6.694,38	6.760,25	6.828,56	6.901,76
INTERESES CAUSADOS	26,80	56,05	90,18	129,19	170,64	216,98	268,20	324,30	385,28	451,15	519,47	592,66
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	26,80	56,05	90,18	129,19	170,64	216,98	268,20	324,30	385,28	451,15	519,47	592,66
Depósitos a la vista	24,36	48,72	73,08	97,44	121,81	146,17	170,53	194,89	219,25	243,61	267,97	292,33
Depósitos a plazo	2,44	7,33	17,09	31,74	48,83	70,81	97,67	129,41	166,03	207,54	251,49	300,33
PROVISIONES	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92
Cartera de Créditos	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92	10,92
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	5.519,68	5.447,68	5.447,68									
Sueldos	3.791,40	3.791,40	3.791,40	3.791,40	3.791,40	3.791,40	3.791,40	3.791,40	3.791,40	3.791,40	3.791,40	3.791,40
Arriendo	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00
Servicios Básicos	135,00	135,00	135,00	135,00	135,00	135,00	135,00	135,00	135,00	135,00	135,00	135,00
Suministros y útiles de Oficina	172,20	100,20	100,20	100,20	100,20	100,20	100,20	100,20	100,20	100,20	100,20	100,20
Amortizaciones	425,00	425,00	425,00	425,00	425,00	425,00	425,00	425,00	425,00	425,00	425,00	425,00
Mantenimiento	63,21	63,21	63,21	63,21	63,21	63,21	63,21	63,21	63,21	63,21	63,21	63,21
Seguros	119,03	119,03	119,03	119,03	119,03	119,03	119,03	119,03	119,03	119,03	119,03	119,03
Depreciaciones	313,85	313,85	313,85	313,85	313,85	313,85	313,85	313,85	313,85	313,85	313,85	313,85
GASTOS DE VENTAS	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50	850,50
Publicidad e internet	768,50	768,50	768,50	768,50	768,50	768,50	768,50	768,50	768,50	768,50	768,50	768,50
Movilización y Mensajería	82,00	82,00	82,00	82,00	82,00	82,00	82,00	82,00	82,00	82,00	82,00	82,00
UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO	(1.215,35)	(937,90)	(543,72)	(114,92)	184,17	660,60	1.160,20	1.678,75	2.199,30	2.680,55	3.076,04	3.611,61
15% Participación de trabajadores	(182,30)	(140,68)	(81,56)	(17,24)	27,62	99,09	174,03	251,81	329,90	402,08	461,41	541,74
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	(1.033,04)	(797,21)	(462,17)	(97,68)	156,54	561,51	986,17	1.426,94	1.869,41	2.278,47	2.614,63	3.069,86
25% de Impuesto a la Renta	(258,26)	(199,30)	(115,54)	(24,42)	39,14	140,38	246,54	356,73	467,35	569,62	653,66	767,47
UTILIDAD NETA	(774,78)	(597,91)	(346,62)	(73,26)	117,41	421,13	739,63	1.070,20	1.402,05	1.708,85	1.960,98	2.302,40
Reserva legal del 1%	(7,75)	(5,98)	(3,47)	(0,73)	1,17	4,21	7,40	10,70	14,02	17,09	19,61	23,02
SUPERAVIT O DEFICIT	(767,04)	(591,93)	(343,16)	(72,53)	116,23	416,92	732,23	1.059,50	1.388,03	1.691,76	1.941,37	2.279,37

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

	ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADOS				
	AÑOS				
	2.009	2.010	2.011	2.012	2.013
INGRESOS	95.482,62	144.946,10	192.519,00	239.573,18	284.939,88
DEPÓSITOS A LA VISTA	63.933,48	96.939,91	129.483,66	161.446,43	192.699,44
Captaciones	60.468,49	91.575,87	122.243,98	152.360,54	181.803,27
Tarjetas de débito	3.224,99	4.884,05	6.519,68	8.125,90	9.696,17
Protestos y devoluciones	240,00	480,00	720,00	960,00	1.200,00
Libretas perdidas					
Otros					
DEPÓSITOS A PLAZO	18.450,00	27.900,00	36.900,00	46.200,00	55.050,00
Ingreso por Captaciones	18.450,00	27.900,00	36.900,00	46.200,00	55.050,00
CRÉDITOS	13.099,14	20.106,19	26.135,34	31.926,75	37.190,43
Cartera de Créditos	13.099,14	20.106,19	26.135,34	31.926,75	37.190,43
COSTOS	4.031,23	6.105,06	8.149,60	10.157,37	12.120,22
Costo por Servicio Administrativo	4.031,23	6.105,06	8.149,60	10.157,37	12.120,22
GASTOS	76.237,06	88.856,33	104.024,68	121.657,74	141.701,54
INTERESES CAUSADOS	3.230,89	9.200,38	16.927,07	26.435,13	37.609,78
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	3.230,89	9.200,38	16.927,07	26.435,13	37.609,78
Depósitos a la vista	1.900,18	7.212,86	14.304,72	23.143,77	33.690,90
Depósitos a plazo	1.330,71	1.987,52	2.622,35	3.291,37	3.918,88
PROVISIONES	130,99	201,06	261,35	319,27	371,90
Cartera de Créditos	130,99	201,06	261,35	319,27	371,90
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	65.444,18	71.333,55	77.960,44	85.202,97	93.118,32
Sueldos	45.496,75	49.723,40	54.342,71	59.391,14	64.908,58
Arriendo	6.000,00	6.557,40	7.166,58	7.832,36	8.559,98
Servicios Básicos	1.620,00	1.770,50	1.934,98	2.114,74	2.311,20
Suministros y útiles de Oficina	1.274,40	1.202,40	1.314,10	1.436,18	1.569,60
Amortizaciones	5.100,00	5.573,79	6.091,60	6.657,50	7.275,99
Mantenimiento	758,48	828,95	905,96	990,12	1.082,10
Seguros	1.428,33	1.561,03	1.706,04	1.864,54	2.037,75
Depreciaciones	3.766,21	4.116,09	4.498,48	4.916,38	5.373,12
GASTOS DE VENTAS	7.431,00	8.121,34	8.875,81	9.700,38	10.601,54
Publicidad e internet	6.447,00	7.045,93	7.700,49	8.415,87	9.197,70
Movilización y Mensajería	984,00	1.075,41	1.175,32	1.284,51	1.403,84
UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO	15.214,33	49.984,71	80.344,72	107.758,07	131.118,12
15% Participación de trabajadores	2.282,15	7.497,71	12.051,71	16.163,71	19.667,72
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	12.932,18	42.487,01	68.293,01	91.594,36	111.450,40
25% de Impuesto a la Renta	3.233,05	10.621,75	17.073,25	22.898,59	27.862,60
UTILIDAD NETA	9.699,14	31.865,25	51.219,76	68.695,77	83.587,80
Reserva legal del 1%	96,99	318,65	512,20	686,96	835,88
SUPERAVIT O DEFICIT	9.602,14	31.546,60	50.707,56	68.008,81	82.751,92

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

Anexo 11: Análisis de Datos (TIR)

	Año	2009	2010	2011	2012	2013
b	Valor Máximo	403	611	815	1016	1212
a	Valor Mínimo	336	510	680	848	1012
	Porcentaje	67	101	135	168	200
	% Aceptación	83,47%	83,47%	83,47%	83,47%	83,47%
	% Rechazo	16,53%	16,53%	16,53%	16,53%	16,53%
	Demanda Anual Aleatoria	452	668	941	1174	1352
	Demanda Mensual Aleatoria	38	56	78	98	113
	FORMULA DE SIMULACION (TIR)	= (ENTERO (a + (b - a) * ALEATORIO ()))				

Escenario	TIR	Escenario	TIR	Escenario	TIR	Escenario	TIR
1	82,82%	26	65,86%	51	31,92%	76	70,67%
2	8,65%	27	45,13%	52	7,88%	77	66,60%
3	69,40%	28	38,56%	53	88,41%	78	88,23%
4	19,17%	29	53,04%	54	27,32%	79	65,40%
5	17,66%	30	26,20%	55	76,58%	80	33,25%
6	92,42%	31	3,94%	56	60,92%	81	12,62%
7	12,96%	32	85,35%	57	97,42%	82	13,10%
8	30,75%	33	26,23%	58	44,77%	83	98,95%
9	97,97%	34	74,19%	59	44,40%	84	85,91%
10	29,34%	35	62,23%	60	86,23%	85	92,66%
11	59,70%	36	13,00%	61	13,54%	86	93,78%
12	53,03%	37	35,01%	62	89,64%	87	14,00%
13	65,22%	38	47,30%	63	44,88%	88	75,76%
14	25,91%	39	13,64%	64	69,18%	89	92,00%
15	21,64%	40	33,81%	65	61,25%	90	8,38%
16	29,77%	41	62,11%	66	29,92%	91	15,01%
17	95,62%	42	67,10%	67	24,77%	92	19,81%
18	40,32%	43	42,02%	68	55,64%	93	75,46%
19	14,29%	44	1,13%	69	47,19%	94	53,72%
20	81,03%	45	3,75%	70	26,35%	95	81,24%
21	66,28%	46	3,44%	71	70,63%	96	26,37%
22	13,04%	47	59,07%	72	93,35%	97	27,41%
23	7,12%	48	9,39%	73	94,82%	98	49,49%
24	63,08%	49	58,68%	74	61,65%	99	38,41%
25	12,72%	50	51,65%	75	87,73%	100	74,55%

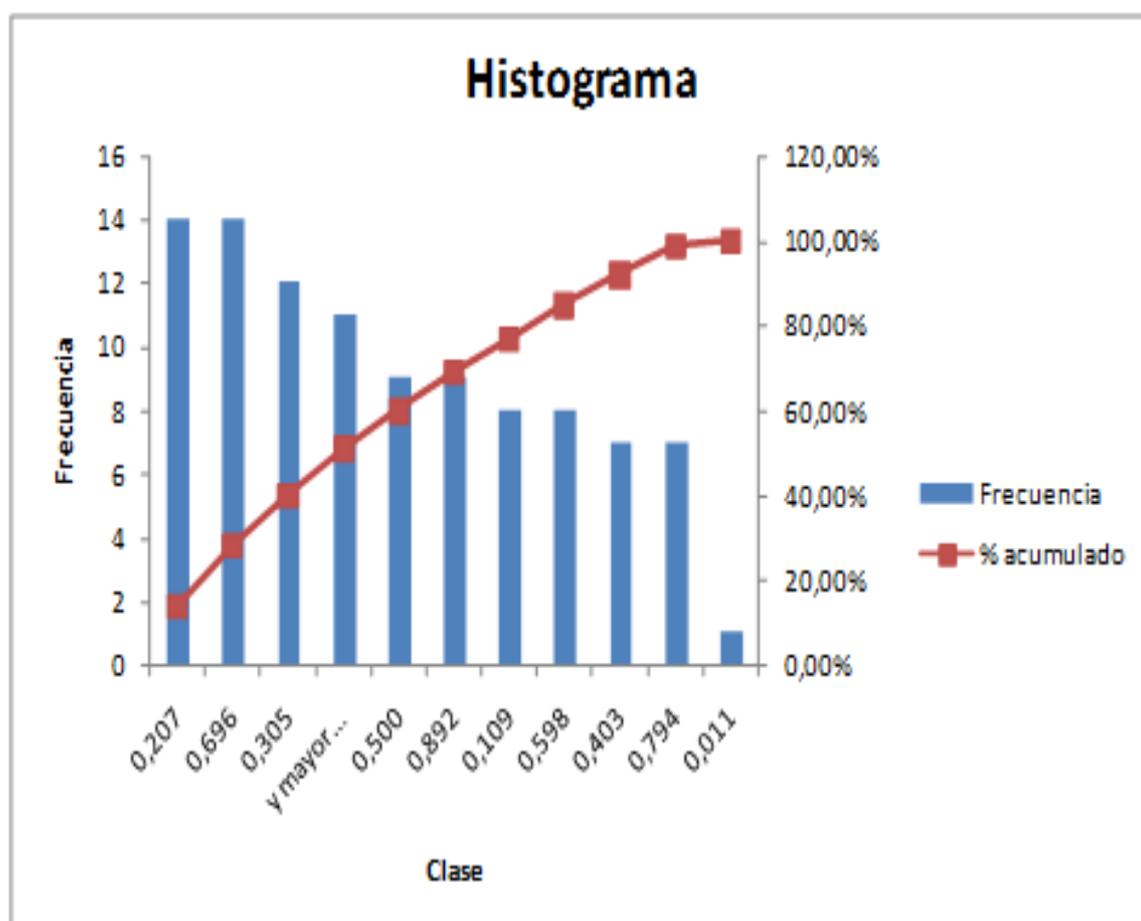
Resumen Estadístico

Media	0,4901
Error típico	0,0291
Mediana	0,4840
Moda	#N/A
Desviación estándar	0,2915
Varianza de la muestra	0,0850
Curtosis	-1,2651
Coficiente de asimetría	0,0771
Rango	0,9783
Mínimo	0,0113
Máximo	0,9895
Suma	49,0093
Cuenta	100
Mayor (1)	0,9895
Menor(1)	0,0113
Nivel de confianza(95,0%)	0,0578

Limite Superior	54,72%
Limite Inferior	43,30%

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

Clase	Frecuencia	% acumulado	Clase	Frecuencia	% acumulado
0,011	1	1,00%	0,207	14	14,00%
0,109	8	9,00%	0,696	14	28,00%
0,207	14	23,00%	0,305	12	40,00%
0,305	12	35,00%	y mayor...	11	51,00%
0,403	7	42,00%	0,500	9	60,00%
0,500	9	51,00%	0,892	9	69,00%
0,598	8	59,00%	0,109	8	77,00%
0,696	14	73,00%	0,598	8	85,00%
0,794	7	80,00%	0,403	7	92,00%
0,8917	9	89,00%	0,794	7	99,00%
y mayor...	11	100,00%	0,011	1	100,00%

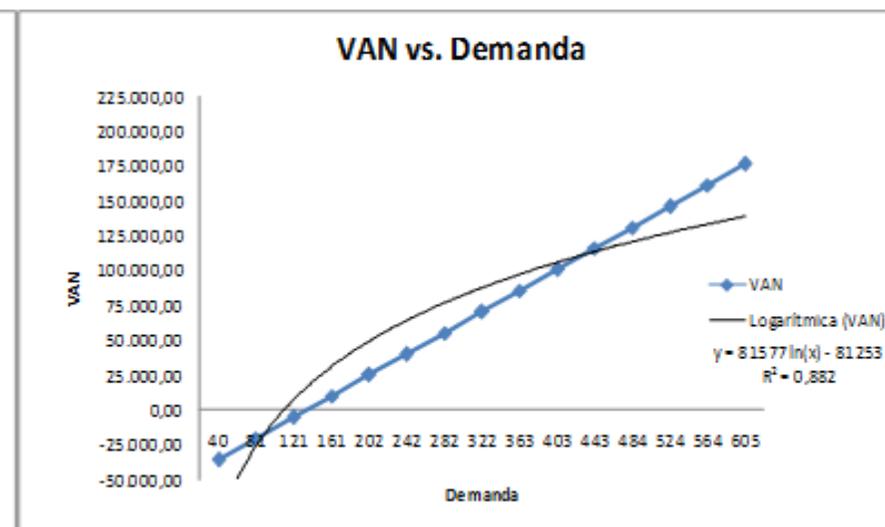
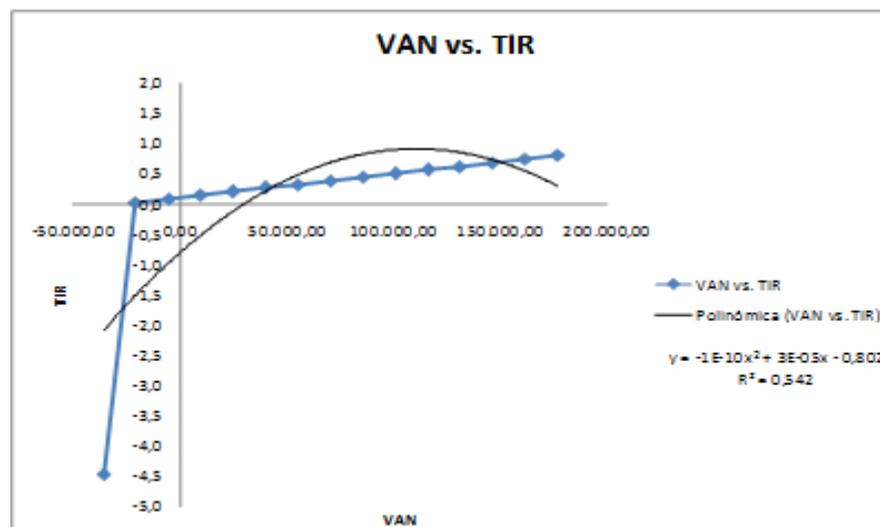


Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Verónica López

Anexo 12: Análisis de Datos (VAN vs. TIR y VAN vs. Demanda)

PORCENTAJE	DEMANDA ANUAL					DEMANDA MENSUAL					VAN	COSTO DE OPORTUNIDAD	TIR	PRI	B/C
	2009	2010	2011	2012	2013	2009	2010	2011	2012	2013					
10%	40	61	81	102	121	3	5	7	8	10	-35.763,51	12,20%	-4,47	-22,4	1,04
20%	81	122	163	203	242	7	10	14	17	20	-20.811,85	12,20%	1,77%	56,50	1,10
30%	121	183	244	305	364	10	15	20	25	30	-5.364,60	12,20%	8,01%	12,50	1,16
40%	161	244	326	406	485	13	20	27	34	40	9.689,64	12,20%	13,96%	7,22	1,22
50%	202	305	407	508	606	17	25	34	42	51	25.087,75	12,20%	19,98%	5,00	1,28
60%	242	366	489	609	727	20	31	41	51	61	39.996,46	12,20%	25,78%	3,90	1,34
70%	282	427	570	711	848	24	36	48	59	71	55.395,73	12,20%	31,75%	3,10	1,40
80%	322	488	652	813	970	27	41	54	68	81	70.590,56	12,20%	37,71%	2,70	1,46
90%	363	549	733	914	1.091	30	46	61	76	91	85.837,76	12,20%	43,70%	2,30	1,52
100%	403	611	815	1.016	1.212	34	51	68	85	101	100.785,71	12,20%	49,63%	2,00	1,58
110%	443	672	896	1.117	1.333	37	56	75	93	111	116.024,45	12,20%	55,64%	1,80	1,64
120%	484	733	978	1.219	1.454	40	61	81	102	121	131.077,77	12,20%	61,87%	1,60	1,70
130%	524	794	1.059	1.320	1.576	44	66	88	110	131	146.186,54	12,20%	68,10%	1,50	1,75
140%	564	855	1.141	1.422	1.697	47	71	95	119	141	161.592,79	12,20%	74,55%	1,30	1,81
150%	605	916	1.222	1.524	1.818	50	76	102	127	152	176.828,34	12,20%	81,02%	1,20	1,86

Demanda Inicial



Fuente: Investigación Realizada
 Elaborado por: Verónica López

