



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMATICA**

**TRABAJO DE GRADO PREVIA LA OBTENCION DEL TITULO
DE INGENIERO COMERCIAL**

TEMA:

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA
AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
FERNANDO DAQUILEMA LIMITADA EN LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL DURANTE EL AÑO 2010”**

AUTOR:

PEDRO VICENTE KHIPO PILCO

DIRECTOR:

ING. VICTOR HUGO QUIZHPE

PARES ACADÉMICOS

ING. DIÓMEDES NUÑEZ

EC. RENE VILLACRÉS

Guaranda – Ecuador

2012

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico con todas mis fuerzas y voluntad a mi inmortal y querida Madre: María (+) y mi adorado hijo José (+), no tengo la suerte ni la satisfacción de tenerlos a mi lado, compartir mis éxitos y mis penas, vivo un vacío en mi ser, sin ustedes ya nada es igual, pero sé también, que están muy felices de verme realizado, Te amo madre, gracias por tus consejos y apoyo en mi niñez y juventud, te amo hijo, gracias por tu dulce ternura que pude verte en tu tierna mirada, siempre les tendré en mi mente y sé que en el cielo estaremos juntos.

A mis adorados hijos Luis Miguel, Curitamia y AwkiJesus, a mi amada esposa María Rosa, quienes constituyen la razón de mi ser, sin ustedes, no soy ni seré nadie, gracias por todo ¡mi hermosa y bella familia!

A mis maestros de la educación primaria, secundaria y superior, cómo olvidarme de aquellos sabios consejos y palabras motivantes: ¡Tú puedes Pedro, adelante, así se hace! gracias a todos y todas ustedes tengo esta digna y noble profesión que con sabiduría sabré ejercer, defender y conservar.

Fraternalmente: Pedro Khipo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios “todopoderoso” por su gran misericordia, su infinito amor y bendición en mi vida, ¡Gracias Dios! por darme la vida y la oportunidad de poder conocer los bellos conocimientos de las ciencias económicas y empresariales, con ello me siento útil para servir a la humanidad y especialmente en constituirme parte de quienes buscamos soluciones a los problemas económicos de la población Indígena de Chimborazo y Ecuador Plurinacional.

A mis apreciados padres, a mi adorada esposa y a mis amigos por el apoyo moral y espiritual que ha permitido alcanzar mi anhelada profesión. De igual manera a todos mis compañeros y compañeras de trabajo que conformamos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., compartimos los ideales de nuestro gran líder e inmortal “Fernando Daquilema”, quien nos heredó el mensaje en nuestra propia lengua: **¡¡;Kayamiñukachikpakpunllakanka!!!**. ¡Llegara nuestros mejores días!; pese a todo obstáculo, en los primeros años de trabajo, nuestra entidad ya es la principal de los pueblos indígenas de Chimborazo, este avance, constituye en un gran capital semilla que de nosotros depende la generación y aplicación de las nuevas y mejores estrategias de desarrollo y fortalecimiento institucional a favor de nuestros socios y socias. ¡Somos parte de los mejores y conformamos un selecto equipo de trabajo! porque DAQUILEMA VIVE Y VENCERÁ!

A los grandes maestros, personal administrativo y autoridades de la Facultad de Ciencias administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar, por haberme brindado la oportunidad de mi formación profesional, muchas gracias por compartir sus conocimientos y experiencias.

Al Ing. Víctor Hugo Quizhpe, quien con su guía y aporte ha contribuido para la realización de este trabajo de investigación.

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

El suscrito Ing. Víctor Hugo Quizhpe, en cumplimiento a lo estipulado en el reglamento respectivo para la titulación de ingenieros comerciales, Certifico que una vez revisado el ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LIMITADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL DURANTE EL AÑO 2010., presentado por el egresado señor Pedro Vicente Khipo Pilco; cumple con los parámetros y requisitos para tal efecto, de tal manera se faculta el trámite legal pertinente.

Para constancia de lo expuesto, firmo en Guaranda a los nueve días del mes de marzo del dos mil doce.

Ing. Víctor Hugo Quizhpe
DIRECTOR

CERTIFICACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Pedro Vicente Khipo Pilco, declaro que soy autor exclusivo de la presente investigación y que ésta es original, auténtica y personal.

Pedro Vicente Khipo Pilco

C.I.: 0602452569

INDICE GENERAL

	Pag.
PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACION DEL DIRECTOR.....	iv
AUTORIA NOTARIADA.....	v
INDICE.....	vi
LISTA DE CUADROS.....	xi
LISTA DE GRAFICOS.....	xiv
LISTA DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL.....	xvi
INTRODUCCION.....	xviii

CAPITULO I

1.1.TEMA.....	1
1.2.ANTECEDENTES.....	1
1.3.JUSTIFICACIÓN.....	4
1.4.OBJETIVOS.....	5
1.4.1. Objetivo General.....	5
1.4.2. Objetivos Específicos.....	5
1.5.METODOLOGÍA.....	5
1.5.1. Métodos.....	5
1.5.2. Tipo de investigación.....	6
1.5.3. Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos.....	7
1.5.4. Universo y muestra.....	8
1.5.5. Procesamiento de Datos.....	9

CAPITULO II

2.1.ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	11
2.2.CONCLUSIONES.....	36

2.3.RECOMENDACIONES.....	39
--------------------------	----

CAPITULO III

3.1. ESTUDIO DE MERCADO.....	42
3.1.1. Definición del Servicio.....	42
Productos del Pasivo.....	42
Productos del Activo.....	44
3.1.2. Análisis de la demanda y proyecciones.....	46
3.1.3. Análisis de la oferta y proyección.....	48
3.1.4. Análisis de precios.....	50
Certificados de aportación.....	50
Ahorro a la vista.....	51
Depósitos a plazo a fijo.....	52
3.1.5. Análisis de la comercialización.....	53
3.2. ESTUDIO TÉCNICO.....	55
3.2.1. Tamaño.....	55
3.2.2. Localización	57
Método cualitativo por puntos.....	58
Tamaño del lugar.....	59
Lugar de ubicación.....	59
Acceso Vehicular.....	59
Arriendo.....	60
Parqueadero.....	60
Escala de calificaciones.....	61
3.2.3. Ingeniería o proceso de servicios.....	63
Simbología para diagrama de flujos.....	63
Procesos de Servicios de la Cooperativa Fernando Daquilema.....	64
3.2.4. Distribución de Planta o Espacio Físico.....	71
3.3. ESTUDIO ADMINISTRATIVO ORGANIZACIONAL.....	73
3.3.1. Nombre de la Cooperativa.....	73
3.3.2. Socios.....	73
3.3.3. Slogan.....	74

3.3.4. Giro.....	74
3.3.5. Cuadro Directivo.....	74
3.3.6. Orgánico Estructural Institucional y agencias.....	74
3.3.7. Funciones de una Agencia.....	76
Manual de Funciones para el Talento Humano de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.....	76
Misión.....	76
Relaciones de dependencia.....	76
Relaciones de coordinación.....	76
Jefe de Agencia	77
Perfil del Cargo.....	77
Funciones.....	77
Asistente Operativo	79
Perfil del Cargo.....	79
Funciones.....	79
a. Auxiliar de Contabilidad.....	79
b. Auxiliar de Computo.....	80
Oficial de Negocios	81
Perfil del Cargo.....	81
Funciones.....	81
a. Captaciones y Kullkimirak.....	81
b. Crédito y Credimirak.....	81
Tesorería de Agencia	83
Perfil del Cargo.....	83
Funciones.....	83
Cajero(a)	84
Perfil del Cargo.....	84
Funciones.....	84
Información	85
Perfil del Cargo.....	85
Funciones.....	85
Seguridad	86
Perfil del Cargo.....	86

Funciones.....	86
Disposiciones Generales.....	87
3.4. ESTUDIO FINANCIERO.....	88
3.4.1. Costos.....	88
Resumen de costos.....	88
a. Remuneraciones o Sueldos.....	90
b. Beneficios Sociales.....	91
c. Servicios Básicos.....	93
d. Arriendo.....	93
e. Suministros.....	94
f. Publicidad.....	95
g. Seguros.....	95
h. Intereses pagados o causados.....	96
3.4.2. Inversiones.....	99
Inversiones fijas.....	99
Capital de operación.....	105
Caja.....	105
Inversiones diferidas.....	106
Gastos de instalación.....	107
Cronograma de inversión.....	108
3.4.3. Financiamiento.....	109
3.4.4. Depreciaciones.....	109
3.4.5. Amortización de intangibles.....	109
3.4.6. Ingresos.....	111
3.4.7. Punto de equilibrio.....	113
3.4.8. Estado de resultados proyectados.....	113
3.4.9. Estado financiero.....	113
3.4.10. Flujo de caja proyectado.....	116

CAPITULO IV

EVALUACION FINANCIERA, SOCIAL Y AMBIENTAL.....	118
4.1. EVALUACIÓN FINANCIERA.....	118

4.1.1. Tasa de Rendimiento económica mínima aceptable.....	119
4.1.2. Valor Actual Neto VAN.....	119
Técnicas De Evaluación De Proyectos.....	120
4.1.3. Tasa Interna de Retorno TIR.....	121
4.1.4. Periodo de Recuperación de la Inversión PRI.....	123
4.1.5. Relación Beneficio / Costo R B/C.....	124
4.1.6. Índices Financieros.....	126
Liquidez.....	126
Cartera.....	126
Rentabilidad y sostenibilidad.....	127
Eficiencia y productividad.....	128
Gestión de activos y pasivos.....	128
4.2. EVALUACIÓN SOCIAL.....	129
4.3. EVALUACIÓN AMBIENTAL.....	131
CONCLUSIONES.....	133
RECOMENDACIONES.....	135
BIBLIOGRAFIA.....	136
ANEXOS.....	138

LISTA DE CUADROS

	Pag.
CUADRO N° 1	COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO MAS CONOCIDAS..... 12
CUADRO N° 2	AFILIADOS A UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO..... 13
CUADRO N° 3	RAZONES POR LAS QUE SE AFILIAN A UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO..... 14
CUADRO N° 4	BENEFICIOS DEL SOCIO AL ESTAR AFILIADO A UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO..... 15
CUADRO N° 5	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS POR LOS SERVICIOS COOPERATIVOS..... 16
CUADRO N° 6	TIPO DE SERVICIOS FINANCIEROS MAS UTILIZADOS EN UNA COOPERATIVA..... 17
CUADRO N° 7	FRECUENCIA DE UTILIZACION DE LOS SERVICIOS DE AHORROS..... 18
CUADRO N° 8	FRECUENCIA DE UTILIZACION DE LOS SERVICIOS DE CREDITO..... 19
CUADRO N° 9	SERVICIOS FINANCIEROS RECOMENDADOS A LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO..... 20
CUADRO N° 10	DEBILIDADES/PROBLEMAS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO..... 21
CUADRO N° 11	LEALTAD HACIA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO..... 22
CUADRO N° 12	SECTOR DE PREFERENCIA PARA SER UBICADA UNANUEVA COOPERATIVA..... 23
CUADRO N° 13	PREFERENCIAS DE UBICACIÓN PARA UNA NUEVA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO..... 24
CUADRO N° 14	SERVICIOS FINANCIEROS UTILIZADOS EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO..... 25
CUADRO N° 15	DESTINOS DEL AHORRO DE LOS ENCUESTADOS..... 26
CUADRO N° 16	DESTINO DEL CRÉDITO DE LOS ENCUESTADOS..... 27
CUADRO N° 17	FRECUENCIA DE AHORRO POR LOS ENCUESTADOS EN UNA COOPERATIVA..... 28
CUADRO N° 18	NIVEL DE SATISFACCION POR LOS COSTOS DE CREDITO EN UNA COOPERATIVA..... 29
CUADRO N° 19	FACILIDADES EN REQUISITOS Y CONDICIONES DE CREDITO EN UNA COOPERATIVA..... 30
CUADRO N° 20	RECOMENDACIONES A LOS CREDITOS EN LAS COOPERATIVAS PARA MEJORARLA..... 31
CUADRO N° 21	DECISION DE LOS ENCUESTADOS PARA OBTENER UN CREDITO EN UNA COOPERATIVA..... 32
CUADRO N° 22	BARRIO DONDE VIVEN LOS ENCUESTADOS..... 33
CUADRO N° 23	CONFIANZA DE LOS ENCUESTADOS EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS A DOMICILIO..... 35

CUADRO N° 24	DETERMINACIÓN DEL MERCADO OBJETIVO COAC FERNANDO DAQUILEMA.....	47
CUADRO N° 25	PROYECCIÓN DE LA DEMANDA POTENCIAL.....	48
CUADRO N° 26	PROYECCIÓN DE LA OFERTA.....	49
CUADRO N° 27	DEMANDA INSATISFECHA PROYECTADA.....	49
CUADRO N° 28	PROYECCIÓN DE SOCIOS.....	50
CUADRO N° 29	COMPARACIÓN DE TASAS DE INTERÉS DE AHORROS A LA VISTA.....	51
CUADRO N° 30	COMPARACIÓN DE TASAS DE INTERÉS EN DEPÓSITOS A PLAZO FIJO.....	52
CUADRO N° 31	COMPARACIÓN DE LAS TASAS DE INTERÉS DE MICROCRÉDITO MINORISTA.....	53
CUADRO N° 32	CAPACIDAD DE ATENCIÓN (TRANSACCIONES)....	56
CUADRO N° 33	PESOS ASIGNADOS PARA CALIFICACIÓN LOCALIZACIÓN ÓPTIMA DEL PROYECTO.....	59
CUADRO N° 34	CARACTERÍSTICAS DE LOS LUGARES A ELEGIR.....	60
CUADRO N° 35	TABLA DE LA EVALUACIÓN DEL MÉTODO CUALITATIVO POR PUNTOS.....	62
CUADRO N° 36	EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SOCIOS POR MATRIZ Y AGENCIAS.....	73
CUADRO N° 37	COSTOS.....	89
CUADRO N° 38	RUBROS DE REMUNERACIÓN DEL PERSONAL.....	91
CUADRO N° 39	RUBROS DE REMUNERACIÓN DEL PERSONAL MÁS BENEFICIOS DE LEY.....	92
CUADRO N° 40	SERVICIOS BÁSICOS.....	93
CUADRO N° 41	ARRIENDO.....	94
CUADRO N° 42	MATERIALES DE OFICINA.....	94
CUADRO N° 43	PUBLICIDAD.....	95
CUADRO N° 44	SEGUROS.....	96
CUADRO N° 45	INTERESES PAGADOS O CAUSADOS.....	97
CUADRO N° 46	INVERSIÓN TOTAL Y SU FINANCIAMIENTO.....	100
CUADRO N° 47	MUEBLES DE OFICINA.....	101
CUADRO N° 48	ENSERES DE OFICINA.....	102
CUADRO N° 49	SUMINISTROS DE OFICINA.....	102
CUADRO N° 50	MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA.....	103
CUADRO N° 51	EQUIPOS DE OFICINA.....	104
CUADRO N° 52	EQUIPOS DE CÓMPUTO.....	104
CUADRO N° 53	SOFTWARE.....	105
CUADRO N° 54	CAPITAL DE OPERACIÓN.....	106
CUADRO N° 55	GASTOS DE INSTALACIÓN.....	108
CUADRO N° 56	DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS.....	110
CUADRO N° 57	AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS DIFERIDOS.....	110
CUADRO N° 58	INGRESOS POR INTERESES COBRADOS EN MICROCRÉDITO.....	111
CUADRO N° 59	INGRESOS.....	112
CUADRO N° 60	ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO.....	114

CUADRO N° 61	ESTADO DE SITUACIÓN FINAL AÑO 2010.....	115
CUADRO N° 62	FLUJO DE CAJA PROYECTADO.....	116
CUADRO N° 63	CÁLCULO DEL VAN.....	120
CUADRO N° 64	CÁLCULO LA TIR MANUALMENTE.....	122
CUADRO N° 65	CÁLCULO DEL PRI.....	124
CUADRO N° 66	INGRESOS Y EGRESOS ACTUALIZADOS.....	125

LISTA DE GRÁFICOS

	Pag.
GRAFICO N° 1	COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO MAS CONOCIDAS..... 12
GRAFICO N° 2	AFILIADOS A UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO..... 13
GRAFICO N° 3	RAZONES POR LAS QUE SE AFILIAN A UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO..... 14
GRAFICO N° 4	BENEFICIOS DEL SOCIO AL ESTAR AFILIADO A UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO..... 15
GRAFICO N° 5	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS POR LOS SERVICIOS COOPERATIVOS..... 16
GRAFICO N° 6	TIPO DE SERVICIOS FINANCIEROS MAS UTILIZADOS EN UNA COOPERATIVA..... 17
GRAFICO N° 7	FRECUENCIA DE UTILIZACION DE LOS SERVICIOS DE AHORROS..... 18
GRAFICO N° 8	FRECUENCIA DE UTILIZACION DE LOS SERVICIOS DE CREDITO..... 19
GRAFICO N° 9	SERVICIOS FINANCIEROS RECOMENDADOS A LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO..... 20
GRAFICO N° 10	DEBILIDADES/PROBLEMAS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO..... 21
GRAFICO N° 11	LEALTAD HACIA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO..... 22
GRAFICO N° 12	SECTOR DE PREFERENCIA PARA SER UBICADA UNANUEVA COOPERATIVA..... 23
GRAFICO N° 13	PREFERENCIAS DE UBICACIÓN PARA UNA NUEVA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO..... 24
GRAFICO N° 14	SERVICIOS FINANCIEROS UTILIZADOS EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO..... 25
GRAFICO N° 15	DESTINOS DEL AHORRO DE LOS ENCUESTADOS..... 26
GRAFICO N° 16	DESTINO DEL CRÉDITO DE LOS ENCUESTADOS..... 27
GRAFICO N° 17	FRECUENCIA DE AHORRO POR LOS ENCUESTADOS EN UNA COOPERATIVA..... 28
GRAFICO N° 18	NIVEL DE SATISFACCION POR LOS COSTOS DE CREDITO EN UNA COOPERATIVA..... 29
GRAFICO N° 19	FACILIDADES EN REQUISITOS Y CONDICIONES DE CREDITO EN UNA COOPERATIVA..... 30
GRAFICO N° 20	RECOMENDACIONES A LOS CREDITOS EN LAS COOPERATIVAS PARA MEJORARLA..... 31
GRAFICO N° 21	DECISION DE LOS ENCUESTADOS PARA OBTENER UN CREDITO EN UNA COOPERATIVA..... 32
GRAFICO N° 22	BARRIO DONDE VIVEN LOS ENCUESTADOS..... 34
GRAFICO N° 23	CONFIANZA DE LOS ENCUESTADOS EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS A DOMICILIO..... 35

GRAFICO N° 24	PROCESO DE INGRESO DE NUEVOS SOCIOS.....	64
GRAFICO N° 25	PROCESO DE DEPÓSITO DE AHORRO.....	65
GRAFICO N° 26	PROCESO DE RETIRO DE AHORRO.....	66
GRAFICO N° 27	PROCESO DE CAPTACION DE PLAZO FIJO EN OFICINA Y SEGUIMIENTO.....	67
GRAFICO N° 28	PROCESO DE MICROCRÉDITO EN OFICINA.....	68
GRAFICO N° 29	PROCESO DE MICROCRÉDITO CREDIMIRAK.....	69
GRAFICO N° 30	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITO.....	70
GRAFICO N° 31	DISTRUBUCIÓN DE ESPACIO FÍSICO.....	71
GRÁFICO N° 32	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COAC FERNANDO DAQUILEMA.....	75

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1 CUESTIONARIO DE ENCUESTA.....	138
ANEXO 2 PLAN DE TRABAJO.....	144
ANEXO 3 FICHA DE OBSERVACIÓN.....	145
ANEXO 4 PROPUESTA Y PRESUPUESTO DE INAUGURACION.....	146
ANEXO 5 FOTOS.....	151
ANEXO 6 CÁLCULO INTERES DE CRÉDITO, AHORRO Y PLAZO FIJO MENSUAL (Primer año de operaciones).....	153

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo de investigación titulado “**Estudio de Factibilidad para la Apertura de una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., en la ciudad de Guayaquil durante el año 2010**” se realizó un estudio muy meticuloso, en el que se ha observado las diversas concepciones, para llegar a conclusiones de rentabilidad económica y social al realizar el presente estudio, mediante la aplicación de los diferentes componentes de un proyecto como es el estudio de mercado, estudio técnico, estudio administrativo organizacional, estudio financiero, evaluación financiera, social y ambiental; cabe mencionar que estos estudios ayudaron y permitieron visualizar si es conveniente o no la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema en la ciudad de Guayaquil.

En la investigación se tomó como base una muestra de 125 futuros y potenciales socios, esto es resultado de realizar los cálculos respectivos a una población de 72.171 habitantes de la parroquia Tarquí. Con dicha muestra se consideraron realizar los estudios aleatoriamente y tratando de minimizar al máximo los errores que toda investigación de este tipo posee.

Con los resultados obtenidos de la Investigación deducimos que con los análisis y evaluaciones financieras y sociales como parte preliminar del objeto de este trabajo investigativo para aperturar una agencia de la COAC Fernando Daquilema y siguiendo guías básicas establecidas en la presente propuesta se dará una real eficiencia y efectiva atención a los futuros asociados puesto que el estudio a permitido obtener lineamientos que se deberán seguir y ubicaciones para no tener que desperdiciar recursos sean estos materiales, económicos, humanos, entre otros.

Con la apertura de la Agencia se aspira cubrir el 51% de población que no se encuentran afiliados a ninguna cooperativa de ahorro y crédito, como también al 43% de indecisos que no saben si quedarse en su cooperativa actual, y el 54% que no se siente satisfecho por la atención que le brinda la institución financiera donde tiene aperturada actualmente su cuenta; esta información permite visualizar que hay

mercado y al comparar con la ubicación que se propone, la Institución abarcará con mayor facilidad el mercado objetivo. Todos estos datos fundamentan la razón del objeto de estudio.

Del mismo modo se debe poner mucho énfasis en lo que respecta a los servicios cooperativos móviles (Kullkimirak y Credimirak) equivalente a la Banca Móvil ya que de cada 10 posibles socios 9 aceptarían este servicio. Se debe tener en consideración que al aperturar la agencia las tasas de interés activas y pasivas con las que ingrese al mercado, para las primeras se aspira que sean inferiores a la de la competencia y en las segundas viceversa o iguales.

Cabe mencionar que nuestro mercado es la clase media, y media baja debido a las características económicas ya que las instituciones financieras llamadas grandes dirigen muy pocos recursos económicos hacia estas clases sociales marginales, urbano marginales y principalmente a los indígenas migrantes desde la provincia de Chimborazo hacia la ciudad de Guayaquil, no obstante y finalmente es de primordial importancia que se de a conocer el presente estudio a la gerencia, los directivos y asamblea general de socios representantes de la COAC Fernando Daquilema Ltda., ya que esto permitirá que todos se comprometan para que el presente estudio investigativo se plasme en una ejecución.

INTRODUCCION

El régimen de economía popular y solidaria contemplada en nuestra actual Constitución Política del Estado, define al sistema cooperativo de ahorro y crédito como entidades asociativas o solidarias de economía comunitaria que técnicamente regulado y auto regulado, constituyen y se fortalecen como una alternativa de desarrollo incluyente a favor de la población económicamente menos favorecida que a la vez es uno de los pilares fundamentales de la nueva arquitectura financiera del país.

En Ecuador las micro finanzas y el producto financiero microcrédito esta siendo ejecutado por tres grandes tipos de instituciones como las ONG's, los Bancos privados y las Cooperativas de Ahorro y Crédito, quienes han desarrollado una muy buena experiencia convirtiéndose a la vez en un negocio rentable y sostenible; sin embargo, para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, particularmente para el sistema controlado por la Dirección Nacional de Cooperativas, esta experiencia debe ir más al fondo, se debe transparentar los principios cooperativos universales, porque esta estructura es propicia para desarrollar un modelo económico justo, solidario y alternativo frente a los desaciertos de la banca tradicional y lo que es peor a los abusos de la usura en nuestros mercados y población en general.

Las instituciones micro financieras, así considerados por el tamaño económico de sus estructuras, han proporcionado un gran aporte en el desarrollo de las Microempresas a partir de las dos últimas décadas de la vida Ecuatoriana, ha logrado fortalecer a los sectores desprotegidos de la sociedad, gracias a estas experiencias desarrolladas en la actualidad se está consolidando la nueva estructura de finanzas populares y solidarias la misma que está tomando el horizonte adecuado y permitirá cumplir en mejores condiciones los objetivos cooperativos de apoyar a los pequeños productores y microempresarios que constituyen el nicho de mercado primario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda, pequeños productores y microempresarios valga la redundancia, pero que son los potenciales y grandes empresarios de éxito de economía solidaria, que están siendo incorporados en el desarrollo de las actividades productivas del país.

Toda entidad financiera de hoy, necesitan aplicar en sus actividades cotidianas programas o proyectos que integren estrategias bien diferenciadas en lo que respecta a contenidos y a las áreas en que desean implementarlas, esto con la finalidad de ser competitivos dentro de un mercado que constantemente exige cambios por la evolución e inestabilidad misma de las fuerzas que lo integran. La importancia de realizar un estudio de factibilidad para la apertura de una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema en la ciudad de Guayaquil durante el año 2010, constituye una herramienta y soporte técnico para la correcta toma de decisiones por parte de la gerencia, los directivos y la asamblea general de socios de esta entidad que permitirá asegurar la cristalización de los objetivos planteados.

Para la realización del presente trabajo, la investigación ha sido realizada, utilizando los métodos inductivo, experimental y evaluativo, mientras que la información ha sido recabada tanto de documentos ya existentes como de la aplicación de encuestas y observación directa; mediante la aplicación de la encuesta y su respectiva tabulación, se ha podido sistematizar, analizar e interpretar los resultados; el estudio de mercado para la definición de los servicios, análisis de la demanda y proyecciones, análisis de la oferta y proyecciones, análisis de precios, análisis de la comercialización, la determinación de la demanda insatisfecha, la proyección de socios y servicios, el análisis de los precios y la comercialización; el estudio técnico para determinar el tamaño óptimo, la localización del proyecto, la ingeniería de los servicios a prestar y la distribución del espacio físico; el estudio administrativo organizacional para describir el nombre de la cooperativa, número socios, slogan, giro, cuadro directivo, orgánico estructural y funcional; el estudio financiero para establecer los costos, inversiones, financiamiento, depreciaciones, amortizaciones intangibles, estructura de costos, ingresos, punto de equilibrio, estado de pérdidas y ganancias, estado de situación final, flujo de fondos de efectivo proyectado; la evaluación financiera, social y ambiental; conclusiones y recomendaciones.

En base a esta investigación se ha establecido la viabilidad de la apertura de una nueva Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda, en la ciudad de Guayaquil para lo cual se ha podido establecer una visión exacta de los requerimientos y estrategias necesarias para el cumplimiento de este objetivo.

Presento entonces un documento gerencial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., conector de que el mercado es cambiante, el mismo que podrá tener reestructuraciones en base a la realidad actual y al momento de inicio de operaciones, es decir adaptarlo de acuerdo al momento de la aplicación para que los resultados sean mejores.

CAPITULO I

1.1.TEMA

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LIMITADA, EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, DURANTE EL AÑO 2010.

1.2.ANTECEDENTES

Debido a la deficiente y escasas oportunidades de trabajo y financiamiento para generar unidades productivas en nuestras propias comunidades, el 90 y hasta el 95% de la población indígena económicamente activa de Cacha y Chimborazo¹, forman parte de la gran masa migratoria en las principales ciudades del Ecuador y otros países de mayor desarrollo, donde muchos son explotados severamente por los intermediarios financieros ilegales conocidos como usureros o vulgarmente (chulqueros), esto por la poca y escasa atención en cuanto a servicios financieros se refiere por parte de la banca formal. Esta problemática, constituye una de las causas fundamentales y a la vez una oportunidad para que una cooperativa de ahorro y crédito con identidad cultural de los pueblos indígenas Puruwaes de enfoque plurinacional, intercultural y multiétnico, se consolide entre una de las principales del sistema cooperativo del país, el mismo que, bajo la estructura y modelo de una entidad financiera de economía solidaria, plasme y recobre firmemente la igualdad de condiciones, con una visión que supere lo individual y puedan enfrentar en mejores condiciones los retos globalizados del presente y futuro.

Entre los años 1985 y 1989² un grupo de varios indígenas oriundos de diversas comunidades del histórico pueblo Puruwa Cacha, proponen crear una Caja de Ahorro y Crédito denominada “El banco de los Cachas”, de esta manera logran juntar un capital inicial de tres mil sucres. Para esta iniciativa solicitaron la asesoría del Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio – FEPP –, mismos que proponen legalizar la

¹ Diagnóstico socio económico de la Federación de Cabildos Indígenas de la parroquia Cacha FECAIPAC, 2008.

²Archivos de la ex – Cooperativa de Desarrollo Comunal Fernando Daquilema.

entidad ante el Ministerio de Bienestar Social y la Dirección Nacional de Cooperativas de ese entonces, los funcionarios de estas instituciones ratifican su constitución como Cooperativa de Desarrollo Comunal “Fernando Daquilema”, el 26 de marzo de 1990.

Entre 1990 y el año 2003, la cooperativa desarrolló actividades encaminadas al desarrollo local, sin embargo reconocen que la falta de especialización en un área determinada fue una de sus principales debilidades. A partir del año 2004 la Cooperativa se centró en las actividades de intermediación financiera (ahorro y crédito) con enfoque plurinacional, intercultural y multiétnico para fortalecer la identidad cultural de los pueblos indígenas conocidos como “La Gran Nación Puruwa”.

Bajo este enfoque, durante los años 2004 – 2005, los directivos de la Cooperativa de Desarrollo Comunal Fernando Daquilema, proponen reformar su estatuto a Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada, organizan su estructura administrativa y financiera e inician sus operaciones con una oficina matriz en la parroquia Cacha del Cantón Riobamba, una primera agencia en la ciudad de Riobamba y la apertura de tres agencias en el Distrito Metropolitano (Quito). Este esfuerzo, ya cuenta con impactos positivos, el haber logrado un posicionamiento dentro del mercado financiero de la zona de influencia, el crecimiento de sus activos exclusivamente con los ahorros e inversiones de los socios, el haberse constituido entre las principales cooperativas de ahorro y crédito de los pueblos Indígenas del Ecuador, confirman la confianza de sus socios y la oportunidad de crecimiento sostenido a nivel provincial y nacional.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es una entidad financiera de economía solidaria controlada por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social (actualmente Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES), constituida mediante Acuerdo Ministerial 00411 del Ministerio de Bienestar Social e inscrita en el Registro General de Cooperativas con

el Número de Orden 4838, con su estatuto reformado y aprobado con fecha el 25 de Julio del año 2005³.

El mercado objetivo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., en los inicios serán los indígenas trabajadores con ingresos medios, media bajo y bajo. Los socios principales de la Cooperativa se considera a los indígenas Puruwaes oriundos de la Provincia de Chimborazo, que según los últimos datos que se han recopilado, es la nacionalidad indígena más grande del Ecuador, misma nacionalidad que se encuentra dispersada por todo el territorio ecuatoriano, concentrándose la migración en ciudades como Riobamba, Quito, Cuenca, Machala y Guayaquil, ésta última con 420.450⁴ radicadas desde hace algunas décadas en el puerto principal, otorgándonos ya una idea de nuestro mercado objetivo.

La cooperativa ofrece soluciones financieras de la manera más sencilla posible a sus socios, además de dar las facilidades en cuanto a rapidez en las transacciones, de fácil ubicación las agencias y de un trato cordial con un servicio personalizado. Van dirigidos a un segmento de mercado plenamente identificado, tienen el conocimiento necesario de las necesidades que tiene su pueblo. Además cuentan con un recurso humano capacitado con nuevos conocimientos, preparados para los cambios que el mercado impone. No se enfocan en el sistema tradicional bancario, sino a un sistema más solidario con enfoque social y financieramente sostenible.

La presente investigación se dirigió a los habitantes de la parroquia Tarqui, de la ciudad de Guayaquil donde se concentran la mayor afluencia de población⁵ de la ciudad y por ende se concentra también un mayor número de migrantes de la nacionalidad Puruwa.

³ Documento Institucional de la COAC Fernando Daquilema. Acuerdo Ministerial N° 411 del ex – Ministerio de Bienestar Social.

⁴http://www.ciudadaniainformada.com/migrantes-migracion-ecuador0/noticias-migrantes-ecuador/browse/22/ir_a/regional/article/fiscalia-para-asuntos-indigenas-se-inauguro-en-guayas.html.

⁵ http://es.wikipedia.org/wiki/Geograf%C3%ADa_de_Guayaquil

1.3.JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tendrá una aplicación concreta para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, insentivando los ahorros e inversiones, así como la demanda de créditos a los socios y socias con lo que establecerá resultados que permitan implementar oportunamente los servicios financieros a través de una nueva agencia.

Dicha investigación se realizó en la parroquia Tarqui, sector norte de la ciudad de Guayaquil, se ha utilizado la metodología cuantitativa descriptiva y técnicas de encuestas a los comerciantes en sus sitios de trabajo y/o en sus hogares; determinando la competencia en el sector, tipo de entidades a las que son afiliados, razones por las que se afilian, los beneficios que reciben, frecuencia, hábitos de ahorro y crédito, nivel de satisfacción y frecuencia con las que usan los servicios, destino, recomendaciones del ahorro, crédito y cuáles son las cooperativas más importantes en servicios financieros similares; como también la lealtad, recomendaciones de los nuevos servicios y la percepción de los problemas más comunes de una cooperativa de ahorro y crédito.

Durante la realización de esta investigación, existieron todas las factibilidades para el desarrollo de la misma, otorgando así que no se incurra en mayores inversiones, estableciéndose algunos aliados estratégicos muy importantes, también es rescatable que los recursos humanos que cooperaron en este requerimiento lo hicieron con el sueño de conocer si existe o no la factibilidad de aperturar una nueva agencia en la ciudad de Guayaquil, de otro lado se fundamentó en herramientas gerenciales y controles establecidos para el sistema cooperativo.

Este documento es un trabajo inédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema; la importancia radica en que los miembros de la asamblea general y los directivos de la Institución consideren los resultados de esta investigación como una herramienta de gestión y toma de decisión, que facilite la apertura de una nueva agencia en el sector norte de la ciudad de Guayaquil.

1.4.OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

- Realizar el estudio de factibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema en la Ciudad de Guayaquil durante el año 2010.

1.4.2. Objetivos específicos

- Precisar la oferta, demanda y demanda insatisfecha de los servicios financieros cooperativos en base a un estudio de mercado.
- Determinar mediante el estudio técnico la localización adecuada, el tamaño óptimo de la agencia así como la distribución de la planta.
- Realizar el estudio financiero en el que determine los ingresos a ser percibidos por la agencia así como los gastos y los costos de inversión que se incurra durante la vida útil del proyecto.
- Establecer la evaluación financiera, social y ambiental para la factibilidad de la apertura de la agencia en la ciudad de Guayaquil.

1.5.METODOLOGÍA

1.5.1. Métodos

Todo problema de investigación se da dentro de un conjunto de proposiciones más o menos relacionadas entre sí que definen el término, establecen referencia con otros sucesos, recogen conocimientos obtenidos por otras investigaciones, proponen hipótesis, etc.

Uno de los métodos que primero se va a realizar en esta investigación de Mercado es la de realizar una muestra del total de la población investigada, en la misma podemos hacer análisis de situaciones como se comportan los posibles usuarios, que servicios vamos a brindar, esta muestra debe ser representativa del total de la población.

El método científico como su concepto lo dice es el camino hacia el conocimiento; los métodos que se van a utilizar en esta investigación son: deductivo, inductivo y evaluativo.

En el estudio también se utilizó la investigación de campo mediante encuestas con los futuros socios de la cooperativa en la cual se analizó con preguntas algunos aspectos que los usuarios no están satisfechos con los servicios que prestan nuestros competidores. Dicho trabajo se efectuó en la parroquia urbana de Tarqui del cantón Guayaquil.

1.5.2. Tipo de investigación

Del mismo modo se realizó una investigación documental, de campo y mixta a la vez esto quiere decir: La investigación documental es aquella que se realiza a través de la investigación de documentos (libros, revistas, periódicos, anuarios, memorias, registros, etc.)

La de campo o investigación directa es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio.

La investigación mixta es aquella donde participa la investigación documental y la de campo a la vez.

Para ir cubriendo todos los vacíos que dejen alguna de las investigaciones mencionadas anteriormente se consideró también utilizar una investigación exploratoria que consiste en la búsqueda de objetos o datos que se suponen relacionados a algún hecho. Explorar significa registrar, inquirir o averiguar con diligencia acerca de una cosa. Las exploraciones tienen la característica de proveer datos que deben ser clasificados, ordenados, analizados e interpretados lo que se realiza específicamente en el estudio de mercado de la investigación que se va a realizar.

Dentro de la investigación científica varios tratadistas otorgan su clasificación para los tipos de investigación, por lo que dentro de ese contexto se propone lo siguiente:

Investigación de campo: Se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado⁶. Es así que para el desarrollo del trabajo se hizo en el ambiente natural tratando de en lo posible convivir con las personas involucradas e ir consultando directamente a las fuentes de información, obteniendo los datos más relevantes a ser analizados como son individuos, grupos y representaciones de las organizaciones científicas, y; las no experimentales dirigiendo esto a descubrir relaciones e interacciones entre las distintas variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales y cotidianas con las que se trató en el estudio.

Según la extensión del estudio:

- Investigación censal.
- Investigación de caso. A través de las encuestas

Investigación proyectiva: También conocida como proyecto factible, consiste en la elaboración de una propuesta o modelo para solucionar un problema. Intenta responder preguntas sobre sucesos hipotéticos del futuro, de allí su nombre (proyectiva), o del pasado a partir de datos actuales. Se ubican las investigaciones para inventos, programas, diseños.⁷

1.5.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Las técnicas básicas para la recolección de información primaria es la encuesta la cual ha permitido que se la realice a un determinado número de personas que la muestra determine, misma que se realizó a través de preguntas a los ciudadanos que habitan en la parroquia urbana de Tarqui de la ciudad de Guayaquil.

⁶ GUTIERREZ A. Métodos de Investigación. Quito. 2008Pag. 141

⁷MENDEZ ALVARES Carlos. METODOLOGÍA Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. 3era. Ed. Santa Fe de Bogotá – Colombia 2009.

Otra técnica para la recolección de información fue el Internet en el cual se obtuvo información como por ejemplo que cooperativas cerradas y abiertas operan en toda la ciudad de Guayaquil o específicamente en la parroquia urbana de Tarqui, se dirigió con el estudio a la página Web de la Superintendencia de Bancos y a la página Web del Ministerio de Inclusión Económica y Social, la Dirección Nacional de Cooperativas, entre otras páginas que permitieron apoyar el estudio.

También se revisó y analizó documentos y bibliografía relacionada con las cooperativas de ahorro y crédito así como también lo relacionado con la temática de proyectos y administración.

1.5.4. Universo y muestra

Como se menciona en párrafos anteriores se tomó en consideración para este estudio a los habitantes de la parroquia urbana de Tarqui, del cantón Guayaquil de la provincia de Guayas, comprendidos en edades desde los 18 años hasta los 65 años, por lo que el total de la población a ser investigada es de 180.428 habitantes que van a utilizar nuestros servicios en la cooperativa y constituyen la población indígena que viven en la ciudad de Guayaquil estos datos son extraídos de proyecciones estadísticas del INEC del año 2010, mismos que se detallarán en el tema de *Análisis de la demanda y proyecciones* del capítulo III.

Como la muestra es una parte de la población y ésta es representativa cuando está constituida por un número suficiente de elementos tomados al azar de la población en estudio, la misma debe tener un número y personas mínimas para reducir el costo de la investigación de mercado, pero a la vez debe ser lo suficientemente amplia para que el error del muestreo tenga un valor admisible.

Con esta información y para efectos de nuestro análisis investigativo, se plantea una fórmula que reduce el universo de investigación al cual se aplica la encuesta, con un margen de error del 8,95%. Para lo cual se detalla a continuación cómo se obtendrá la muestra que será nuestro universo en estudio, la fórmula a ser aplicada es:

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

SIMBOLOGÍA:

n = Tamaño de la muestra

PQ = Constante de la varianza población (0,25)

N = Tamaño de la población

E = Error máximo admisible (del 1%=0.01; 2%=0.02; 3%=0.03; 4%=0.04, hasta un 10%=0.10). A mayor error probable, menor tamaño de la muestra.

K = Coeficiente de correlación del error (2)

Si establecemos un error máximo admisible de 8,95%; entonces el tamaño de la muestra es el siguiente:

$$n = \frac{(0,25)(180428)}{(72171 - 1) \frac{0,0895^2}{2^2} + 0,25}$$

$$n = 124,75$$

Por lo expuesto se va a realizar 125 encuestas en la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil para realizar el estudio de mercado.

1.5.5. Procesamiento de datos

El procedimiento para el análisis de la información fue la tabulación de las respuestas a las preguntas realizadas en la encuesta, la misma que arrojará resultados para la toma de decisiones.

Una vez realizada la tabulación de las preguntas se determinará si es conveniente o no la apertura de la agencia Guayaquil Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, qué servicios se pueden ofertar, la publicidad y promoción que se

necesite, el espacio físico, cuántos empleados se requerirá para el inicio de las actividades, entre otros datos que arroje el estudio.

Si la investigación de mercado es favorable con toda la información que se cuenta se realizará el estudio técnico así como el estudio financiero- económico y las evaluaciones con lo cual se concluirá que tan rentable va a ser la apertura de esta agencia. Otro procedimiento para el análisis de la información es la comparación de información para la toma de decisiones.

CAPITULO II

2.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Tarqui, de la ciudad de Guayaquil.

En el presente capítulo se realiza un análisis cuantitativo de la información obtenida, tabulada y graficada de las encuestas aplicadas a 125 personas según lo determinado en el tamaño de la muestra. Las tablas y gráficos que se presenta a continuación, constituyen una explicación clara y definitiva de lo expuesto en párrafos anteriores, mismos que se construyeron en base a paquetes informáticos como el Excel, que ayudó sobre manera en el manejo, análisis y presentación del producto del cuestionario aplicado.

Análisis

Luego de la obtención de los datos de la investigación se procedió a tabular los mismos para realizar el análisis respectivo, tomando en cuenta la descripción de porcentajes, reflexión y la relación existente con la pregunta planteada en la investigación.

Interpretación

Luego del análisis se procede a la interpretación de cada una de las respuestas, ya que cada una de ellas tiene sus propios resultados, que se refieren a determinados objetivos.

Sectores Investigados

Los sectores investigados fueron seleccionados tomando en cuenta varios factores de índole social, ocupacional, económica, y sobre manera de interés para los objetivos del presente estudio, siendo ellos los habitantes de la parroquia Tarqui del Cantón Guayaquil.

1. Hablando de las Cooperativas de Ahorro y Crédito; que cooperativas conoce usted?

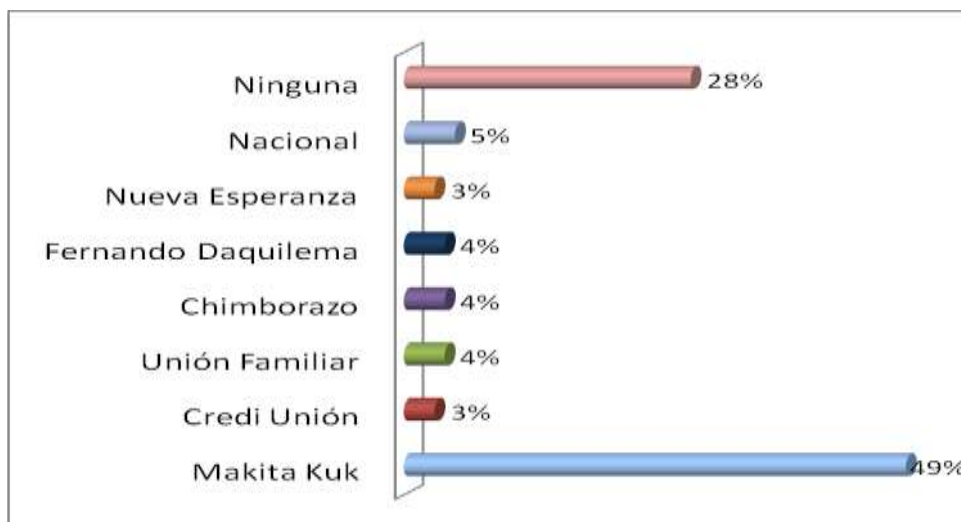
CUADRO N° 1

Cooperativas	N° de Personas	Porcentaje
MakitaKuk	61	49%
Credi Unión	4	3%
Unión Familiar	5	4%
Chimborazo	5	4%
Fernando Daquilema	5	4%
Nueva Esperanza	4	3%
Nacional	6	5%
Ninguna	35	28%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRAFICO N° 1



FUENTE: Cuadro N° 1

ELABORADO: Pedro Khipo

Se desprende que el 49% de los encuestados conocen o han escuchado el nombre de la cooperativa MakitaKuk, mientras que al resto de cooperativas que se enumeraron el sector investigado da a conocer que conocen en un promedio de 4%, entre ellos se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, además se debe tomar en cuenta que un 28% no tienen en mente ningún nombre de una Institución Cooperativista.

2. ¿Se encuentra afiliado/a a alguna Cooperativa de Ahorro y Crédito?

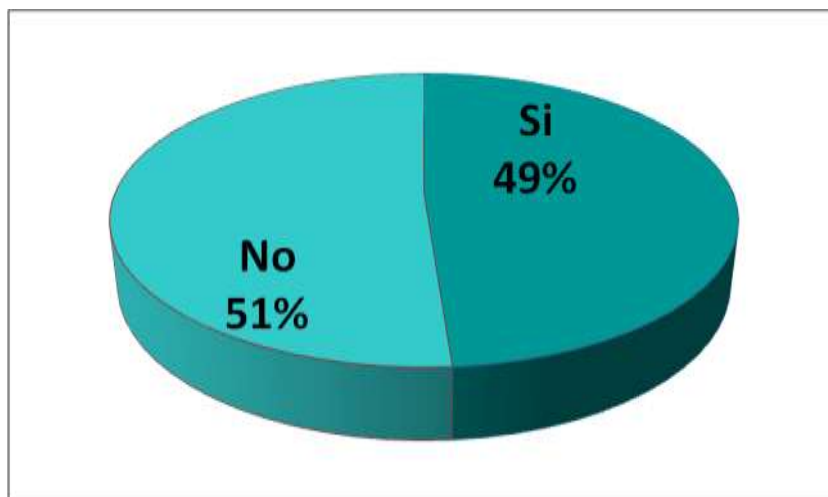
CUADRO N° 2

Respuesta	N° de Personas	Porcentaje
Si	61	49%
No	64	51%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N°2



FUENTE: Cuadro N°2

ELABORADO: Pedro Khipo

El 51% de la población encuestada no son afiliados a una cooperativa de ahorro y crédito, mientras que el 49% de los encuestados si son afiliados. Esta es una de las principales interrogantes que ha servido para poder proyectar los cálculos que se requerirán en el estudio de mercado que posteriormente se detallará para fines de obtener el mercado objetivo.

3. ¿Por qué razones se afilió a una cooperativa de ahorro y crédito?

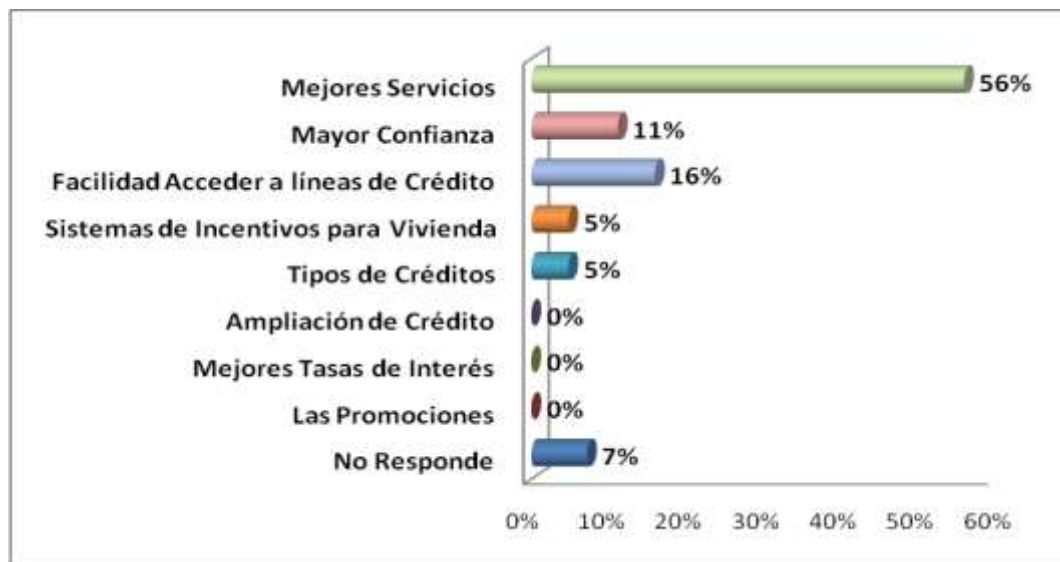
CUADRO N° 3

Razones	N° de Personas	Porcentaje
Las promociones	0	0%
Mejores tasas de interés	0	0%
Ampliación de crédito	0	0%
Tipos de créditos	6	5%
Sistemas de incentivos para vivienda	6	5%
Facilidad acceder a líneas de crédito	20	16%
Mayor confianza	14	11%
Mejores servicios	70	56%
No responde	9	7%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N°3



FUENTE: Cuadro N°3

ELABORADO: Pedro Khipo

El 56% de los encuestados manifiestan estar afiliados a una Cooperativa de Ahorro y Crédito por considerar entre sus preferencias de que brindan mejores servicios, el 16% de los mismos están por las facilidades al crédito, estos son los aspectos más importantes que los consultados manifiestan al escoger una cooperativa.

4. ¿Cuáles son los principales beneficios que tiene usted al estar afiliado a una cooperativa de ahorro y crédito?

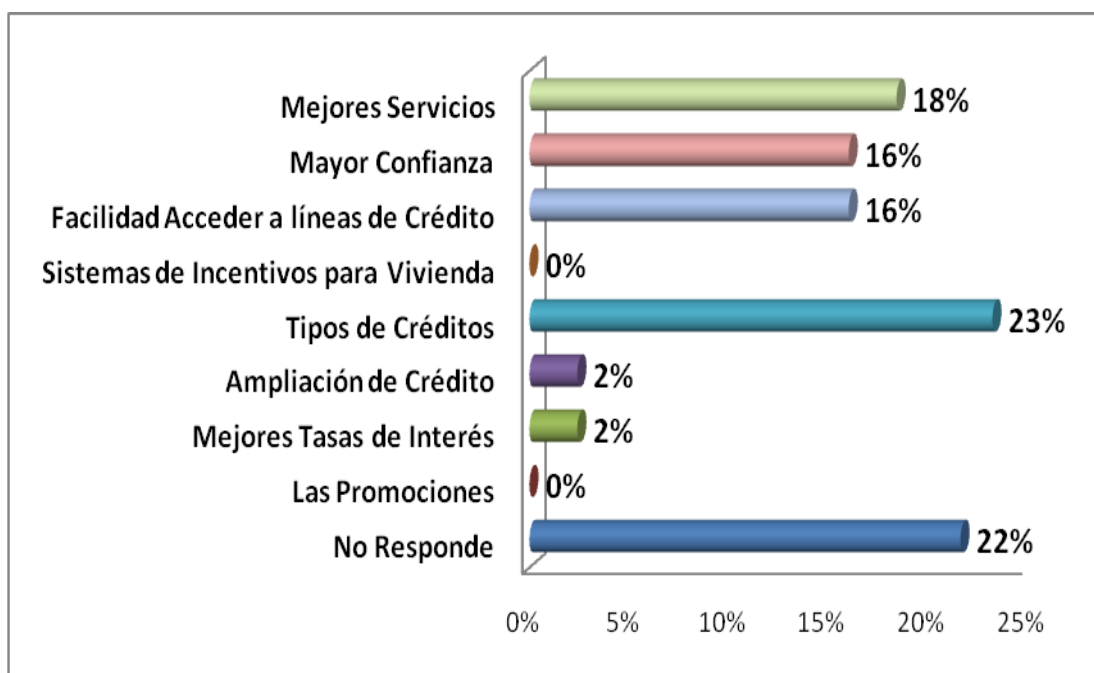
CUADRO N° 4

Beneficios	N° de Personas	Porcentaje
Las promociones	0	0%
Mejores tasas de interés	3	2%
Ampliación de crédito	3	2%
Tipos de créditos	29	23%
Sistemas de incentivos para vivienda	0	0%
Facilidad acceder a líneas de crédito	20	16%
Mayor confianza	20	16%
Mejores servicios	23	18%
No responde	27	22%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N° 4



FUENTE: Cuadro N°4

ELABORADO: Pedro Khipo

Los encuestados otorgan importancia al tipo de crédito que ofrecen las cooperativas en un 23%, así como también consideran entre beneficios a que dan u ofrecen confianza con un 16%, pero hay que tomar en cuenta que entre un buen porcentaje de los encuestados que se abstienen a responderes el 22%.

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es “completamente insatisfecho” y 5 es “completamente satisfecho” califique los servicios financieros que brinda las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

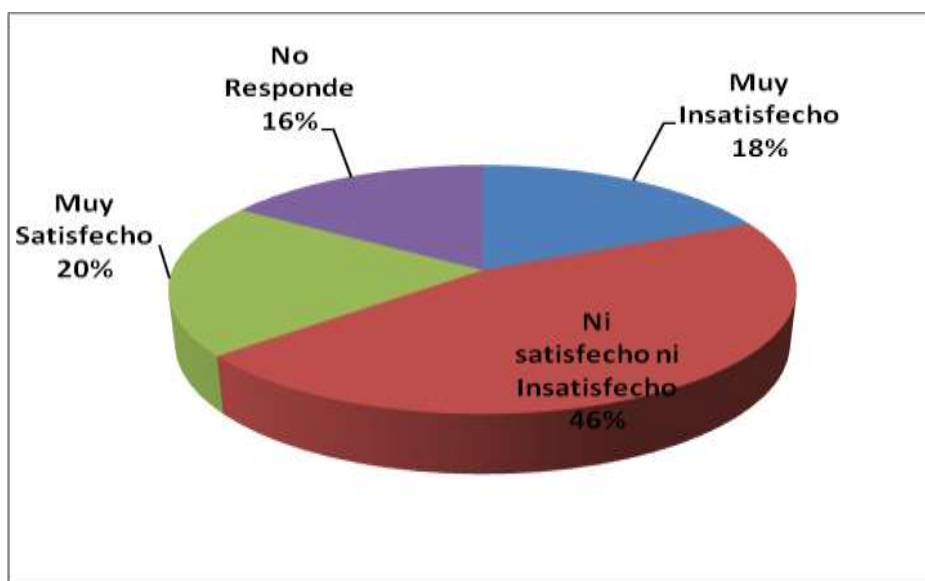
CUADRO N° 5

Nivel de Satisfacción	N° de Personas	Porcentaje
Muy insatisfecho	23	18%
Ni satisfecho ni insatisfecho	57	46%
Muy satisfecho	25	20%
No responde	20	16%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N°5



FUENTE: Cuadro N°5

ELABORADO: Pedro Khipo

El 46% de los encuestados están ni satisfechos ni insatisfechos, es decir el mayor porcentaje de la población no pueden cualificar claramente los servicios financieros de las cooperativas, se suma a este detalle el 18% de población insatisfecha, el 16% que no responde y solo el 20% de los encuestados están muy satisfechos con los servicios que ofrecen las cooperativas con los que se determina que la mayor parte de

encuestados están insatisfechos y estos resultados generan un gran nicho de mercado a quienes se puede ofertar servicios financieros especializados y personalizados de una nueva cooperativa o su agencia.

6. ¿Qué servicios financieros de una Cooperativa de Ahorro y Crédito han sido los más utilizados por usted o algún miembro de su familia?

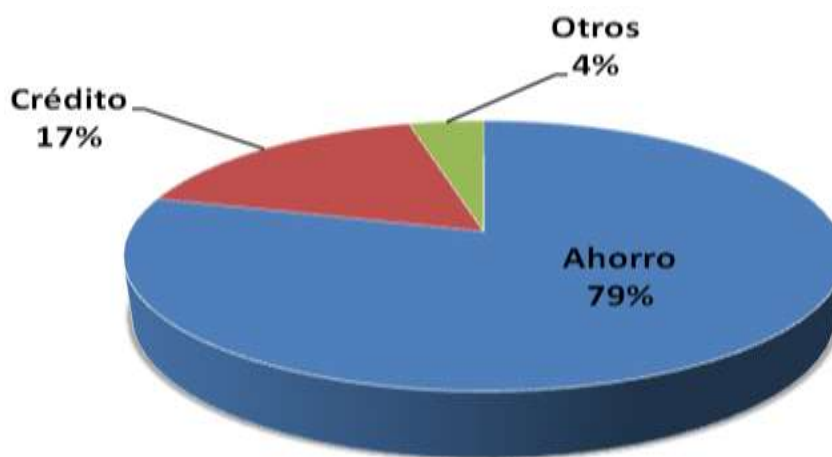
CUADRO N° 6

Servicios Cooperativos	N° de Personas	Porcentaje
Ahorro	99	79%
Crédito	21	17%
Otros	5	4%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N°6



FUENTE: Cuadro N°6

ELABORADO: Pedro Khipo

El 79% de los encuestados manifiestan que el principal servicio financiero que utilizan en una cooperativa es el del ahorro, seguido por un 17% que utilizan para el crédito.

7. ¿Con que frecuencia ha utilizado usted o algún miembro de su familia el servicio financiero de Ahorro?

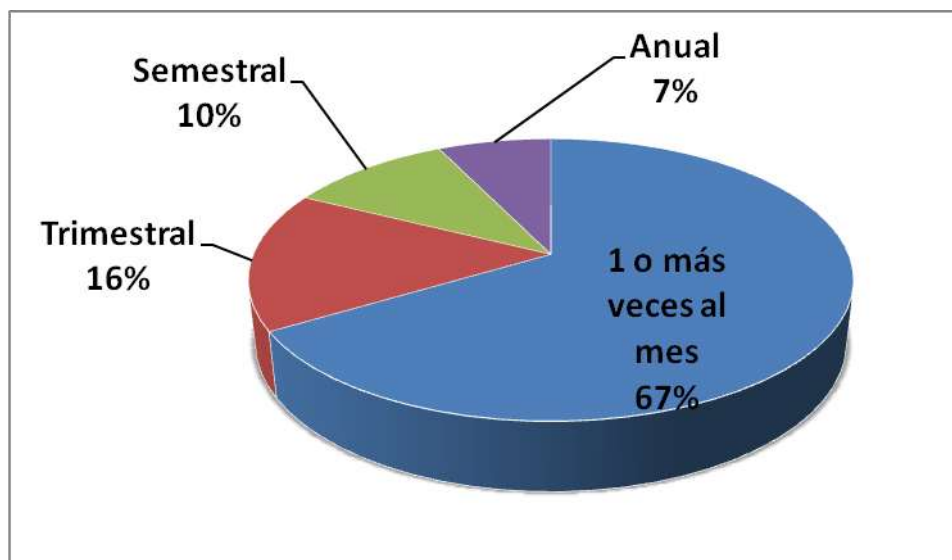
CUADRO N° 7

Frecuencia de Ahorro	N° de Personas	Porcentaje
1 o más veces al mes	83	66%
Trimestral	20	16%
Semestral	13	10%
Anual	9	7%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N° 7



FUENTE: Cuadro N° 7

ELABORADO: Pedro Khipo

El 67% de las personas encuestadas, utilizan 1 o más veces al mes el servicio de ahorro, la misma que puede ser diario, semanal o quincenal, seguido por el 16% de personas que realizan el ahorro trimestralmente.

8. ¿Con que frecuencia ha utilizado usted o algún miembro de su familia el servicio financiero de Crédito?

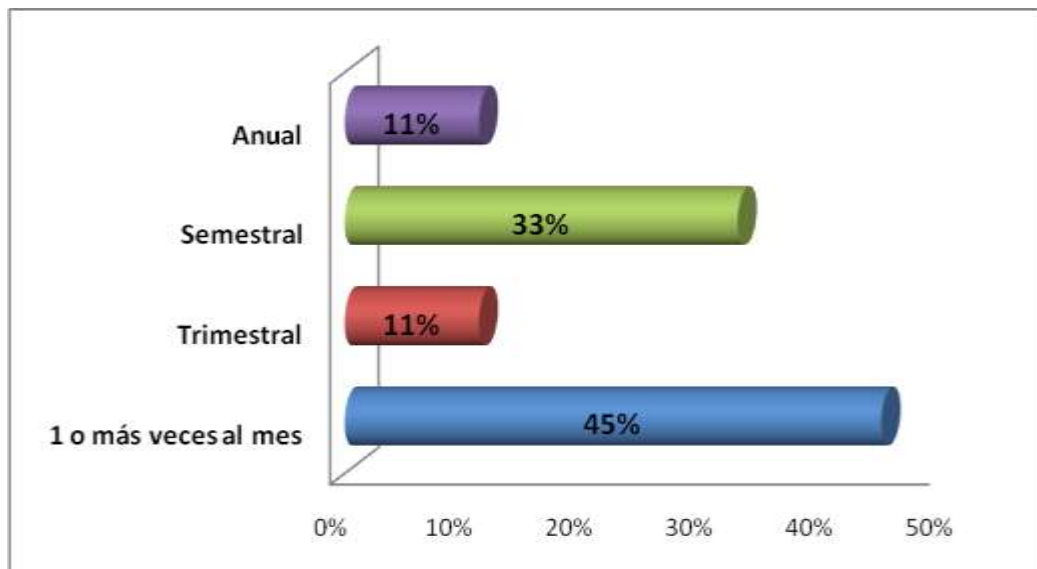
CUADRO N° 8

Frecuencia de Crédito	N° de Personas	Porcentaje
1 o más veces al mes	56	45%
Trimestral	14	11%
Semestral	41	33%
Anual	14	11%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N° 8



FUENTE: Cuadro N° 8

ELABORADO: Pedro Khipo

El 45% de encuestados gestionan créditos 1 o más veces al mes, seguido por el 33% de personas que lo gestionan semestralmente mientras que el 11% lo gestionan trimestral o anualmente.

9. ¿Qué nuevos servicios financieros recomendaría que brinden las cooperativas de Ahorro y Crédito?

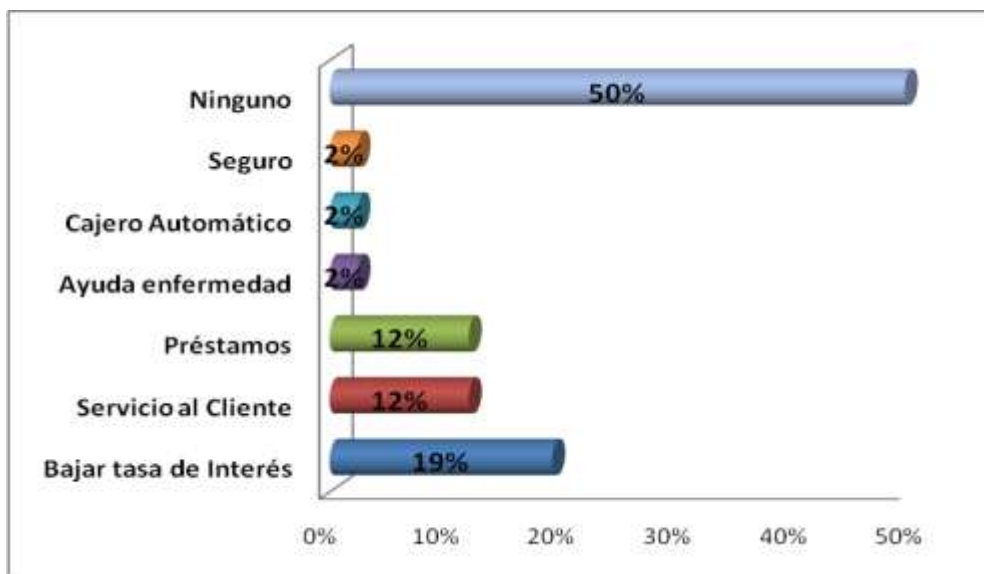
CUADRO N° 9

Recomendaciones	N° de Personas	Porcentaje
Baja tasa de interés	24	19%
Servicio al cliente	15	12%
Créditos	15	12%
Ayuda enfermedad	3	2%
Cajero Automático	3	2%
Seguro	3	2%
Ninguno	62	50%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N° 9



FUENTE: Cuadro N°9

ELABORADO: Pedro Khipo

Las principales opiniones de los encuestados es que el 19% recomiendan que bajaran las tasas de interés, el 12% recomiendan que se mejore la atención al cliente (socio/socia), el 12% que se les otorguen mayores préstamos y que sean más accesibles, mientras que un 50% no dan ninguna opinión la misma que facilita a una nueva cooperativa, insertar con mayor facilidad las características propias de los servicios financieros a implementar.

10.¿Cuáles son las debilidades o problemas que tienen las Cooperativas de Ahorro y Crédito?

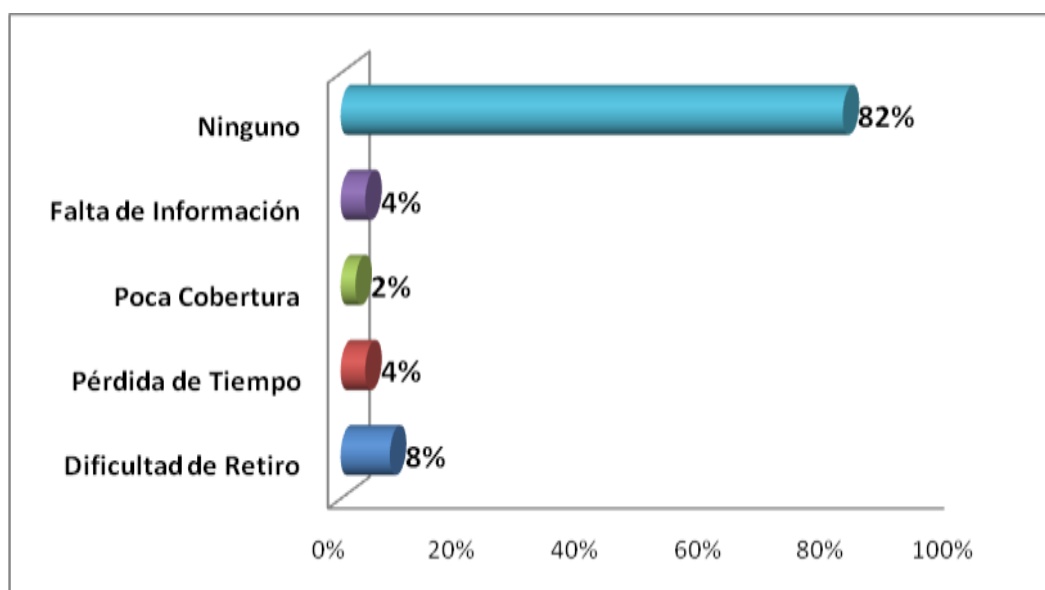
CUADRO N° 10

Problemas	N° de Personas	Porcentaje
Dificultad de retiro	10	8%
Pérdida de tiempo	5	4%
Poca cobertura	3	2%
Falta de información	5	4%
Ninguno	102	82%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N° 10



FUENTE: Cuadro N°10

ELABORADO: Pedro Khipo

El 82%, es decir la mayor parte de los encuestados manifiestan que no perciben ningún problema en las cooperativas de ahorro y crédito, tan solo el 8% de encuestados manifiestan que tienen dificultad al retirar sus ahorros seguido por un 4% que manifiestan perder tiempo al ir a este tipo de entidades cooperativas.

11. En una escala de 1 a 5 donde, donde 1 es “Pienso definitivamente afiliarme a otra cooperativa” y 5 es “Pienso definitivamente quedarme con la misma cooperativa actual”. Responda las siguientes preguntas.

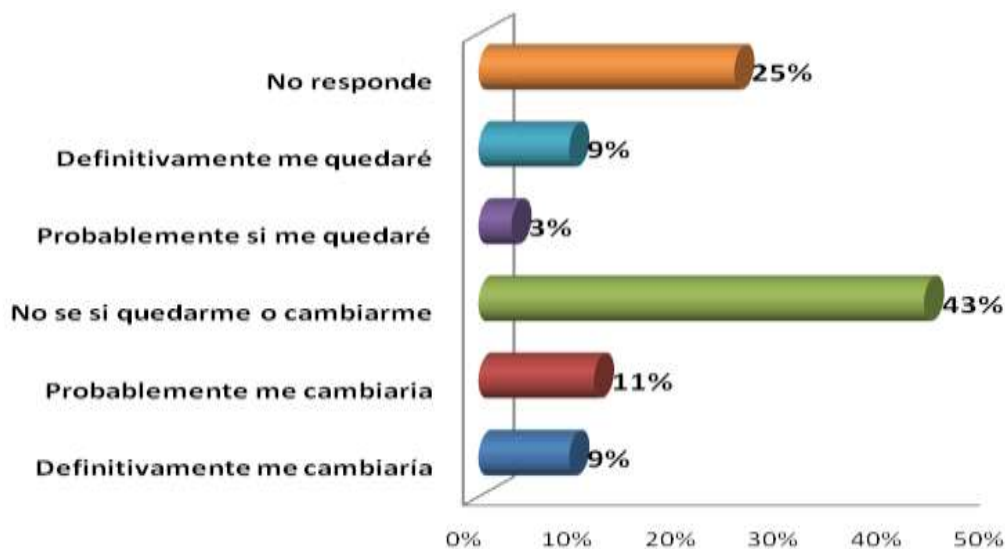
CUADRO N° 11

Lealtad	N° de Personas	Porcentaje
Definitivamente me cambiaría?	11	9%
Probablemente me cambiaría?	14	11%
No sé si quedarme o cambiarme?	54	43%
Probablemente si me quedaré?	4	3%
Definitivamente me quedaré?	11	9%
No responde	31	25%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N° 11



FUENTE: Cuadro N° 11

ELABORADO: Pedro Khipo

El 43% de los encuestados manifiestan estar indecisos en sus actuales cooperativas, por lo que no saben si quedarse o no en su cooperativa, sumados al 9% que manifiestan que definitivamente se cambiarían y el 11% que probablemente se cambiarían de su actual cooperativa; se puede sumar a estos resultados el 25% de encuestados que no responden.

12. ¿Cuál sería para usted, la ubicación ideal de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Guayaquil?

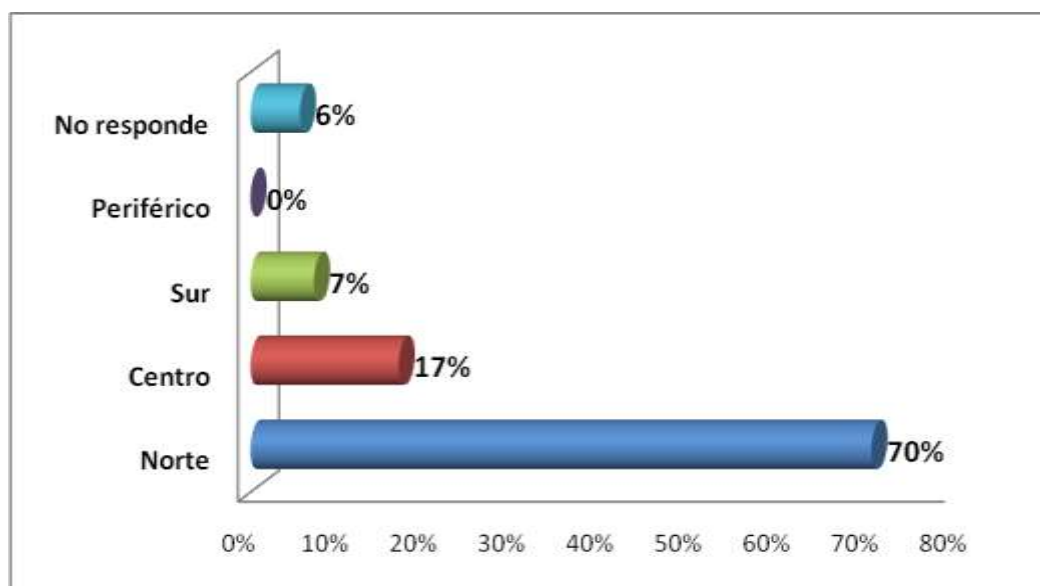
CUADRO N° 12

Sector Recomendado	N° de Personas	Porcentaje
Norte	88	70%
Centro	21	17%
Sur	9	7%
Periférico	0	0%
No responde	7	6%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N° 12



FUENTE: Cuadro N°12

ELABORADO: Pedro Khipo

Como en todo adelanto y crecimiento económico de una ciudad en desarrollo, los encuestados prefieren que una nueva cooperativa de ahorro y crédito, se ubique en el sector Norte de la Urbe dando un 70% aceptación por dicho lugar, de la misma forma se evidencia que no se podría ubicar por ningún motivo en la periferia de la ciudad debido a que nos otorga un 0% de preferencia por esos sectores.

13. ¿Específicamente en que sector o barrio, recomendaría la ubicación de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito?

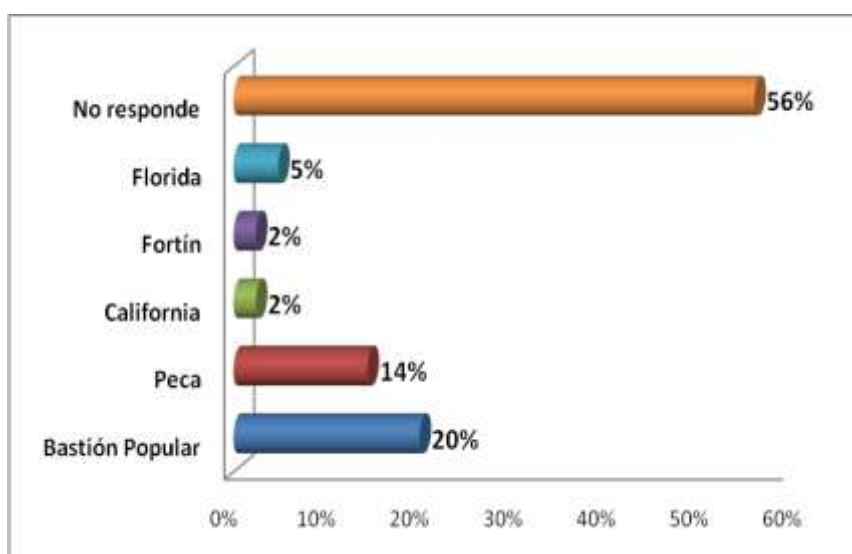
CUADRO N° 13

Barrio	N° de Personas	Porcentaje
Bastión Popular	25	20%
Peca	18	14%
California	3	2%
Fortín	3	2%
Florida	6	5%
No responde	70	56%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N° 13



FUENTE: Cuadro N° 13

ELABORADO: Pedro Khipo

El 20% de los encuestados prefieren que esté ubicado en Bastión Popular seguido con un 14% en el barrio Peca, todas estas ubicaciones están en el sector norte de la ciudad de Guayaquil.

14. En sus negocios del último año y su relación con una Cooperativa, ¿Realizó más ahorro o crédito?

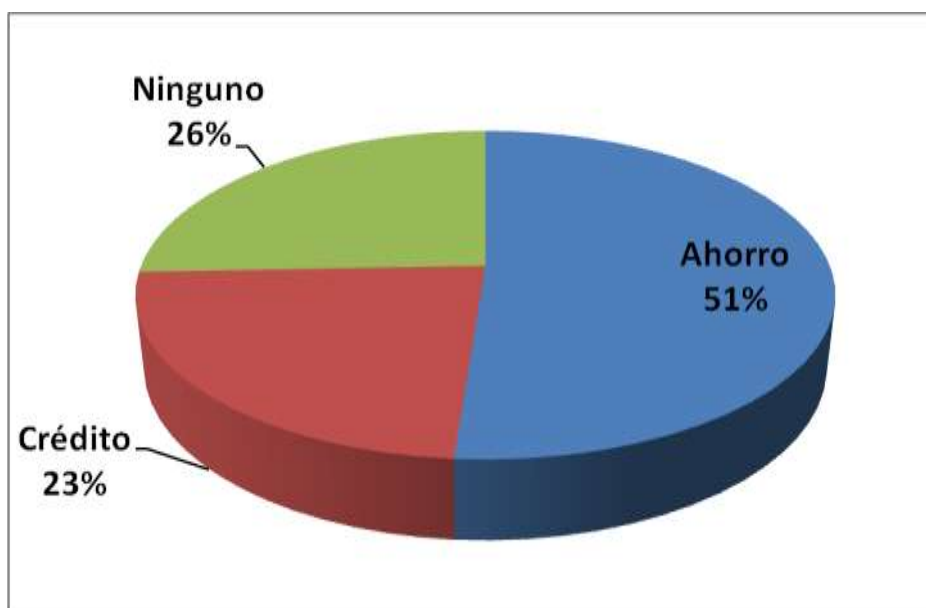
CUADRO N° 14

Hábitos	N° de Personas	Porcentaje
Ahorro	64	51%
Crédito	29	23%
Ninguno	32	26%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N° 14



FUENTE: Cuadro N° 14

ELABORADO: Pedro Khipo

El 51% de los encuestados manifiestan que utilizan más el servicio de ahorro seguido por el 23% que realizan actividades de crédito, pero se determina que existe el 26% de la población que no realizan ninguna transacción.

15. ¿A qué actividad o proyecto destina sus ahorros?

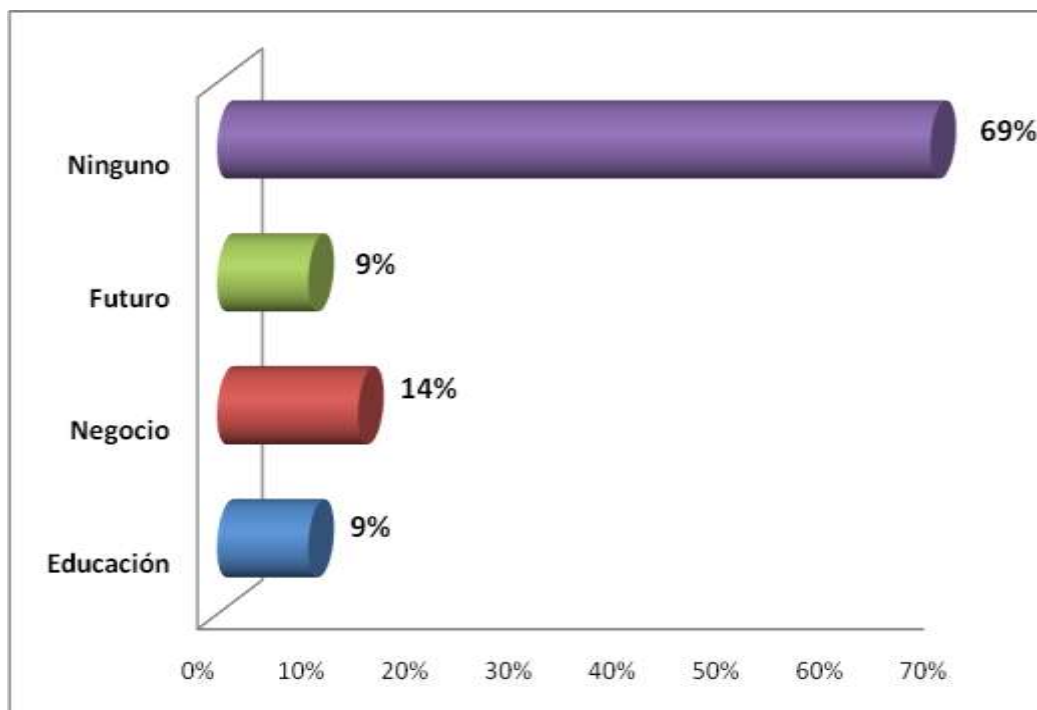
CUADRO N° 15

Destino de ahorro	N° de Personas	Porcentaje
Educación	11	9%
Negocio	17	14%
Futuro	11	9%
Ninguno	86	69%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N° 15



FUENTE: Cuadro N°15

ELABORADO: Pedro Khipo

Como parte importante de esta información, tenemos que la mayor parte de las personas encuestada correspondiente al 69% no saben a qué van a destinar sus ahorros, el 14% de los encuestados manifiestan que utilizarán sus ahorros para un negocio, seguido por el 9% destinado a la educación y futuro de su familia.

16. ¿A qué actividad o proyecto destina sus créditos?

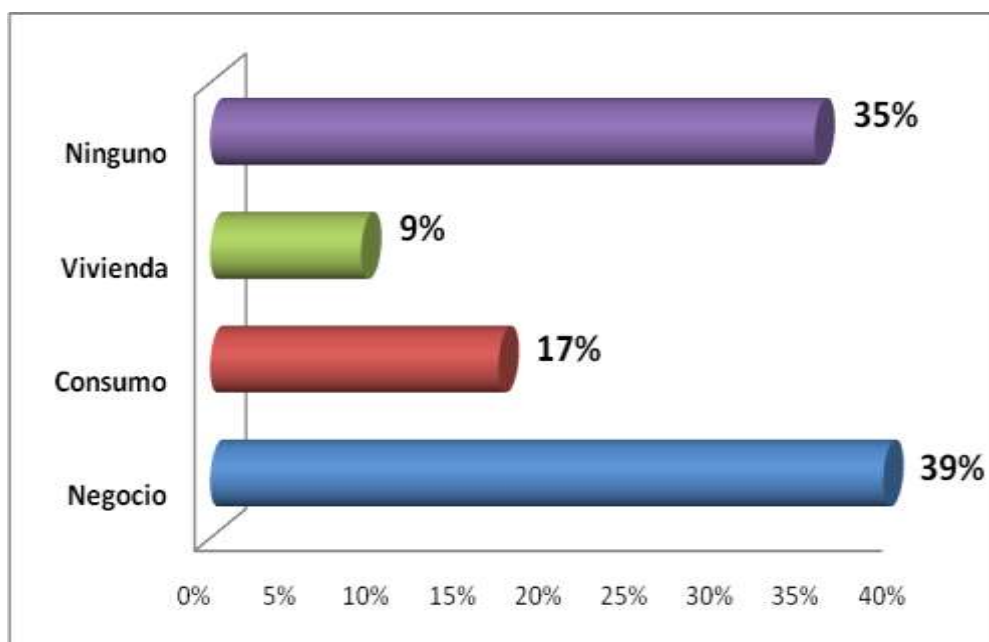
CUADRO N° 16

Destino de crédito	N° de Personas	Porcentaje
Negocio	49	39%
Consumo	21	17%
Vivienda	11	9%
Ninguno	44	35%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N° 16



FUENTE: Cuadro N°16

ELABORADO: Pedro Khipo

En la información del destino de crédito, el 39% de los encuestados manifiestan que utilizan estos recursos para mejorar y/o instalar un negocio propio, seguido por el 17% que destinan al consumo y un 9% para adquirir o invertir en una vivienda; mientras que el 35% no están seguros o no saben a qué destino dar sus créditos.

17. ¿Con que frecuencia ahorra en una Cooperativa?

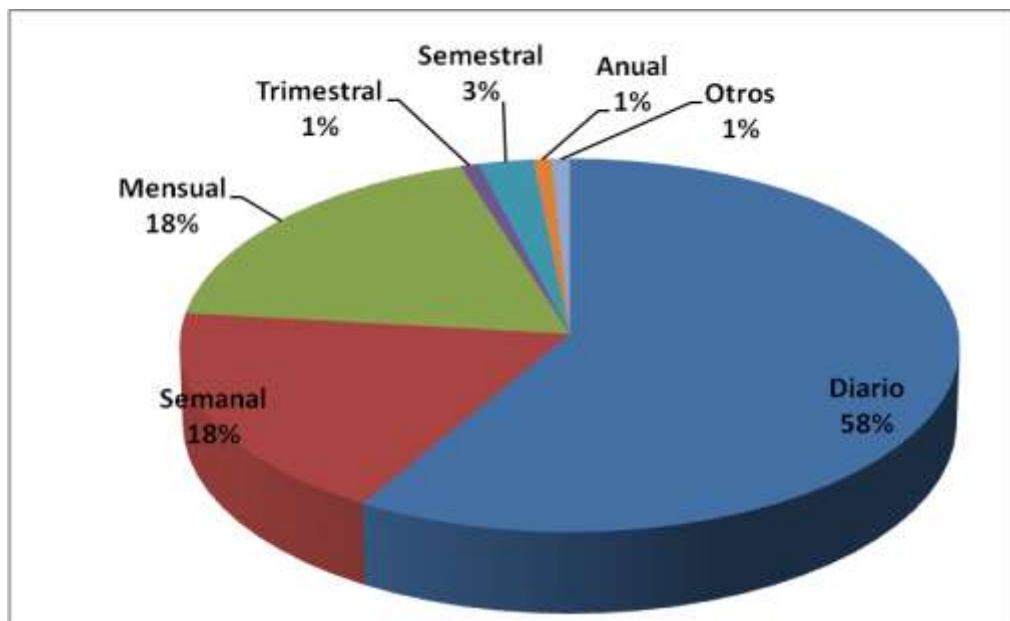
CUADRO N° 17

Frecuencia	N° de Personas	Porcentaje
Diario	73	58%
Semanal	23	18%
Mensual	23	18%
Trimestral	1	1%
Semestral	3	2%
Anual	1	1%
Otros	1	1%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N° 17



FUENTE: Cuadro N°17

ELABORADO: Pedro Khipo

El 58% de los encuestados tienen la frecuencia de ahorrar diariamente, seguido por el 18% de los encuestados que realizan el ahorro de su dinero en forma semanal y mensualmente.

18. En la escala de 1 a5, donde 1 es “completamente insatisfecho y 5 es “completamente satisfecho”, califique el costo del crédito de una Cooperativa.

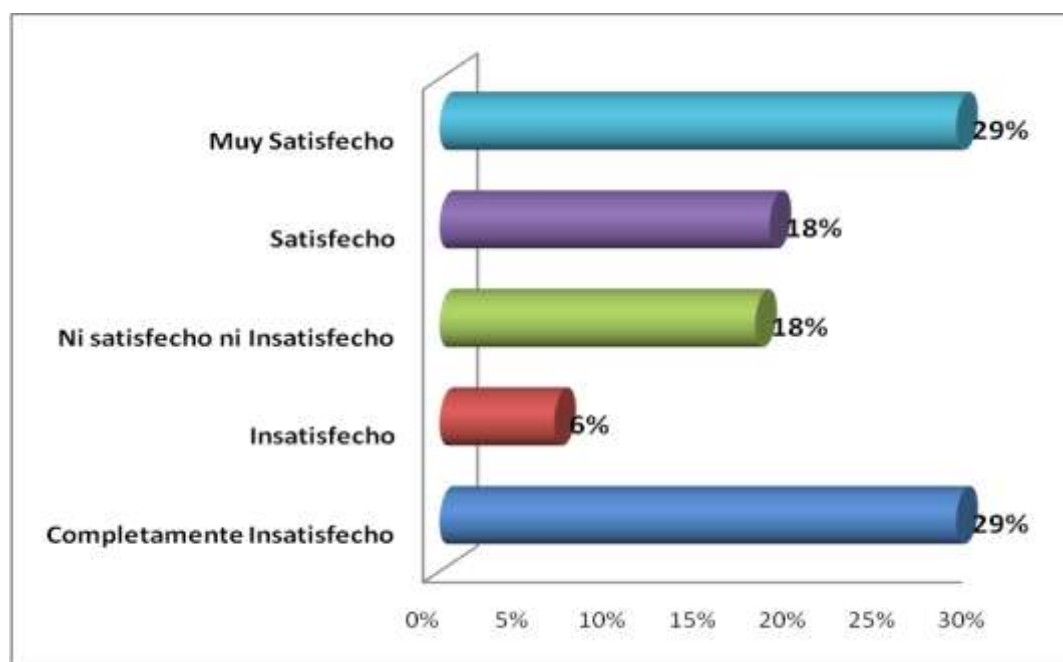
CUADRO N° 18

Parámetro	N° de Personas	Porcentaje
Completamente insatisfecho	36	29%
Insatisfecho	8	6%
Ni satisfecho ni insatisfecho	22	18%
Satisfecho	23	18%
Muy Satisfecho	36	29%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N° 18



FUENTE: Cuadro N°18

ELABORADO: Pedro Khipo

Existe un empate de resultados entre 29% de los encuestados completamente insatisfechos y 29% de encuestados muy satisfechos, seguido por un 18% de los encuestados que no están ni satisfecho ni insatisfecho, el mismo 18% de satisfechos y únicamente el 6% de insatisfechos con el costo de crédito.

19. En una escala de 1 a 5 donde 1 es “completamente insatisfecho” y 5 es “completamente satisfecho”, califique las facilidades en los requisitos y condiciones de su crédito obtenido en una cooperativa.

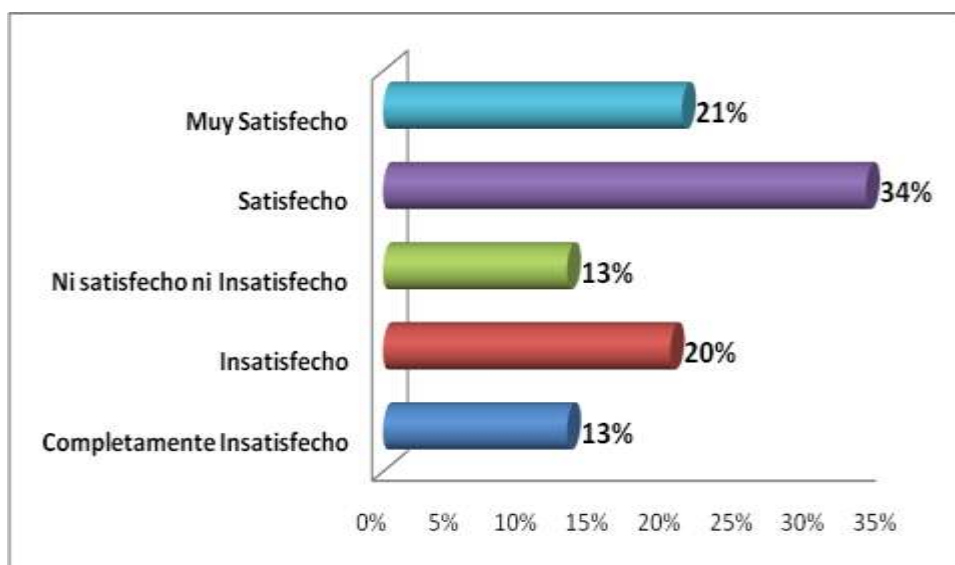
CUADRO N° 19

Parámetro	N° de Personas	Porcentaje
Completamente insatisfecho	16	13%
Insatisfecho	25	20%
Ni satisfecho ni insatisfecho	16	13%
Satisfecho	42	34%
Muy satisfecho	26	21%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N° 19



FUENTE: Cuadro N°19

ELABORADO: Pedro Khipo

En cuanto a las facilidades de los requisitos y condiciones de crédito que otorgan las cooperativas, el 34% manifiestan estar satisfechos con los requisitos y condiciones que piden las cooperativas de ahorro y crédito para otorgar un crédito, seguido por un 20% que se encuentran insatisfechos a estas facilidades y el 13% de los encuestados que manifiestan estar totalmente insatisfechos.

20. ¿Qué recomendaciones haría usted para mejorar los servicios de créditos otorgados en las cooperativas?

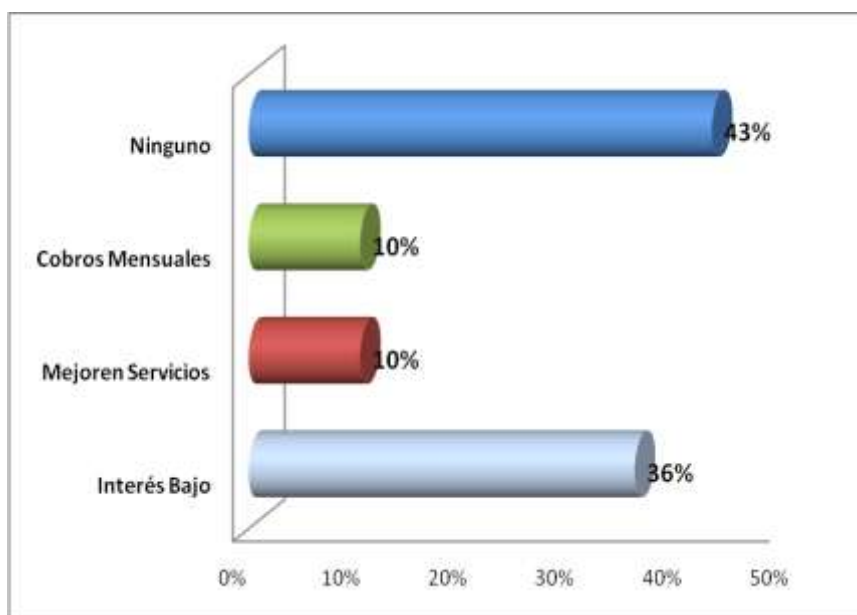
CUADRO N° 20

Destino	N° de Personas	Porcentaje
Interés bajo	45	36%
Mejores servicios	13	10%
Cobros mensuales	13	10%
Ninguno	54	43%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N° 20



FUENTE: Cuadro N°20

ELABORADO: Pedro Khipo

El 36% de los encuestados manifiestan que los intereses de los créditos deben bajar esto como una recomendación a las cooperativas seguido por un 10% que recomiendan que se realicen los cobros mensuales así como mejoren los servicios; sin embargo la mayoría equivalente al 43% no opinan ninguna sugerencia.

21. ¿Ha pensado obtener un crédito en una cooperativa?

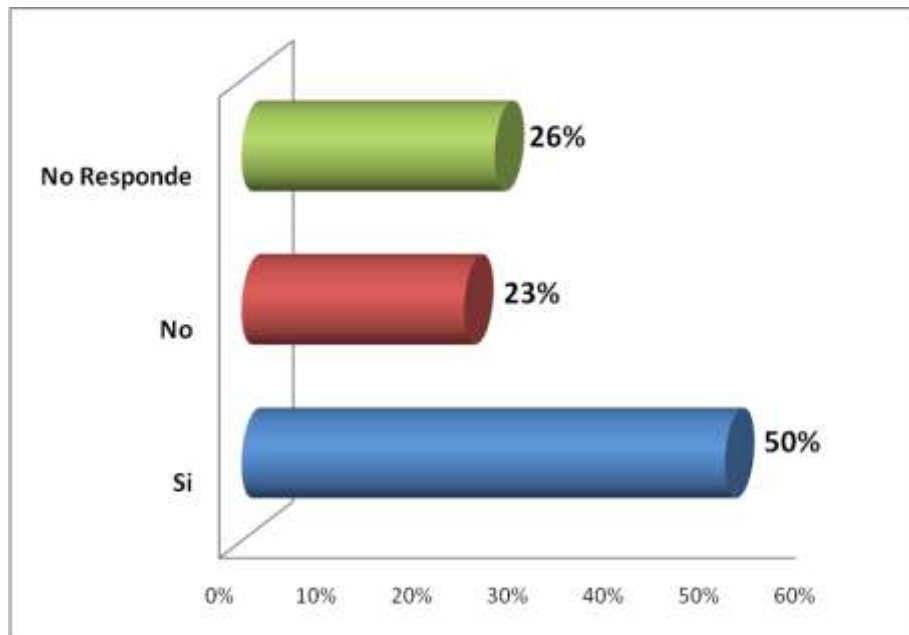
CUADRO N° 21

Respuesta	N° de Personas	Porcentaje
Si	63	50%
No	29	23%
No Responde	33	26%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N° 21



FUENTE: Cuadro N°21

ELABORADO: Pedro Khipo

El 50% de los encuestados manifiestan que sí obtendrían un nuevo crédito en una cooperativa, seguido por el 26% que no responden, es decir un porcentaje mayoritario de la población requieren solicitar y tramitar un crédito.

22. En qué barrio vive usted? Escriba el nombre del barrio.

En la encuesta se determinó el barrio donde viven los encuestados de lo cual se obtuvo los siguientes resultados:

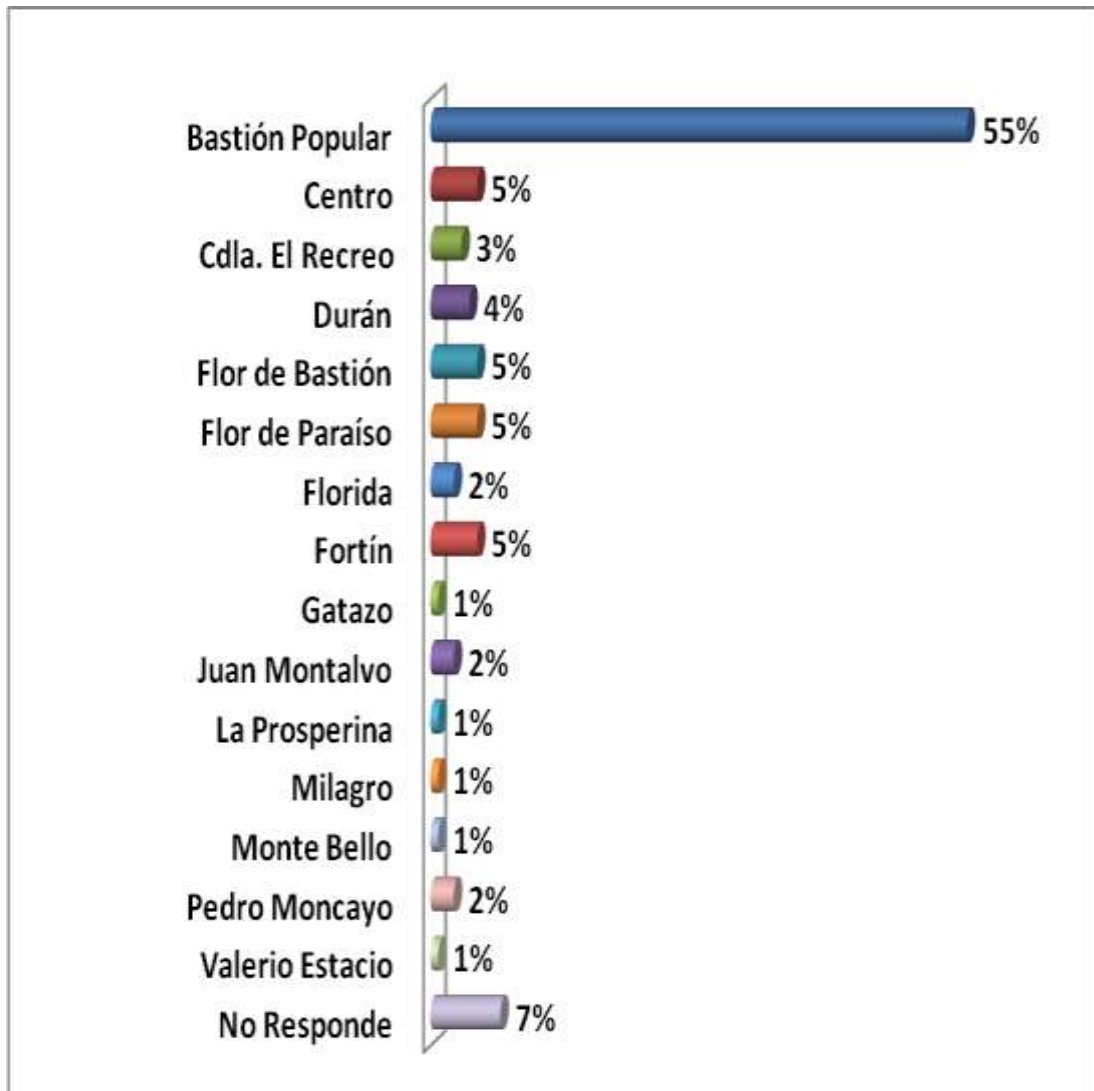
CUADRO N° 22
BARRIOS DONDE VIVEN LOS ENCUESTADOS

Barrios	N° de Personas	Porcentaje
Bastión Popular	69	55%
Centro	6	5%
Cdla. El Recreo	4	3%
Durán	5	4%
Flor de Bastión	6	5%
Flor de Paraíso	6	5%
Florida	3	2%
Fortín	6	5%
Gatazo	1	1%
Juan Montalvo	3	2%
La Prosperina	1	1%
Milagro	1	1%
Monte Bello	1	1%
Pedro Moncayo	3	2%
Valerio Estacio	1	1%
No Responde	9	7%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas ciudadanos de la parroquia Tarqui, Cantón Guayaquil

Elaborado por: Pedro Khipo

GRAFICO N° 22
BARRIOS DONDE VIVEN LOS ENCUESTADOS.



Fuente: Cuadro N° 31
Elaborado por: Pedro Khipo

Se determinó que el mayor número de encuestados es decir el 55% de los encuestados viven en el barrio bastión popular que pertenece a la parroquia Tarqui, así mismo se determinó que un significativo porcentaje del total de los encuestados viven en esta parroquia que pertenecen a los barrios (Flor de Bastión, Flor de Paraíso, Florida, Fortín, Juan Montalvo, La Prosperina, Monte Bello, Pedro Moncayo y Valerio Estacio).

23. Si una nueva cooperativa de ahorro y crédito en Guayaquil, pero con mucha experiencia en otras ciudades del Ecuador, enviaría sus funcionarios a recibir el depósito de sus ahorros o cobro de créditos en su puesto de negocio, trabajo o domicilio, ¿confiaría su dinero a través de esta persona, su de ahorro y pago de crédito?

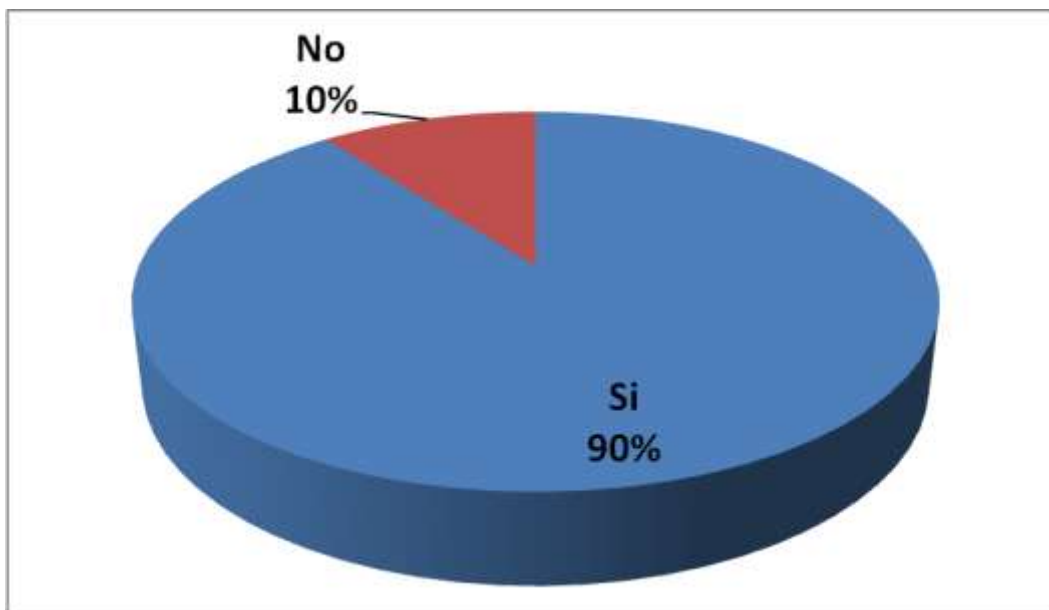
CUADRO N° 23

Respuesta	N° de Personas	Porcentaje
Si	112	90%
No	13	10%
TOTAL	125	100%

FUENTE: Encuesta habitantes parroquia Tarqui, cantón Guayaquil.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRÁFICO N° 23



FUENTE: Cuadro N°22

ELABORADO: Pedro Khipo

El 90% de los encuestados manifestaron que si están de acuerdo para que un funcionario de la cooperativa retire desde su negocio o domicilio el dinero tanto para ahorro como para el pago de sus créditos tan solo el 10% de los encuestados manifestaron que no.

2.2. CONCLUSIONES

1. Sólo el 4% los encuestados conocen o se acuerdan de la existencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema en la ciudad de Guayaquil, esta situación se da porque este porcentaje de encuestados son socios o migrantes que con frecuencia vuelven a la provincia de Chimborazo o son personas que viajan continuamente a esta ciudad por sus negocios y viven en las ciudades de Riobamba o Quito, por la tanto la imagen de la cooperativa es desconocida en su mayoría, esto facilita la introducción de los servicios financieros en este mercado mediante la apertura de una nueva agencia. Además, al establecer que el 28% de encuestados no conocen a ninguna Cooperativa y el 51% no son afiliados a ninguna cooperativa de Ahorro y Crédito, confirman la oportunidad de mercado esperado.
2. Con el 49% de los encuestados que conocen a la Cooperativa de Ahorro y Crédito MakitaKuk, se establece como la principal cooperativa indígena ubicada dentro del sector de esta investigación que puede constituir en una importante competencia para una nueva cooperativa en este mercado.
3. Las razones por las que la población encuestada de Guayaquil se afilian a las cooperativas de ahorro y crédito son por los mejores servicios financieros con el 56% y el 23% que consideran a los tipos de crédito como su beneficio.
4. Cuando califican a los servicios financieros de las cooperativas de ahorro y crédito, el 46% de la población encuestada manifiestan que no están ni satisfechos ni insatisfechos, por lo que la nueva cooperativa debe implementar estrategias claras para lograr “clientes satisfechos”.
5. El 79% de la población encuestada utiliza el servicio de Ahorro, con 66% de frecuencia de ahorro 1 o más veces al mes, 58% con frecuencia de ahorro en forma diaria.

6. Se determina que un 43% de los encuestados manifiestan estar indecisos en sus actuales cooperativas, no saben si quedarse o no y el 25% de encuestados que no responden, se evidencia que existe un potencial porcentaje de personas y mercado objetivo a quienes se puede ofertar mejores servicios financieros cooperativos y promover a que se formen parte de una nueva cooperativa o su agencia.
7. Un 70% de los encuestados prefieren que la nueva cooperativa de ahorro y crédito se instale en el sector norte de la ciudad de Guayaquil, se suma a esta decisión el 20% que recomiendan que se ubique en el sector Bastión Popular y 14% en el sector Peca que son barrios colindantes dentro de la parroquia Tarqui, por lo que el lugar ideal debe establecerse dentro de estos sectores citados.
8. Se constata que el 51% de los encuestados utilizan el servicio de ahorro, es decir la mayoría de la población están en condiciones de ahorrar o invertir, el 23% para obtener créditos, el 26% de la población que no realizan ninguna transacción financiera, el 69% que no saben a qué van a destinar sus ahorros, el 14% que utilizaran sus ahorros para un negocio y el 9% para la educación, se concluye que existe un porcentaje mayoritario para captar ahorros, a quienes una nueva cooperativa puede ofertar de manera más viable planes de ahorro programado para diferentes objetivos o a su vez ofertar competitivas tasas de interés para captar en inversiones.
9. Al determinar que el 45% de la población encuestada tienen la frecuencia de crédito 1 o más veces al mes, el 39% destinan sus créditos para mejorar y/o instalar un negocio propio, el 17% al consumo y mientras que el 35% no están seguros o no saben a qué destino dar sus créditos, la nueva cooperativa deberá desarrollar productos crediticios adecuados para este mercado, por un lado debe maximizar el mejoramiento o instalación de los negocios y por otra parte impulsar la capacitación a fin de que los nuevos socios y socias destinen sus créditos en actividades comerciales o productivas de menor riesgo y mayor rentabilidad.

10. Existe un 29% de encuestados completamente insatisfechos y otro tanto de población muy satisfechos con el costo de crédito de las cooperativas actuales, la nueva cooperativa debe propender la satisfacción de sus socios disminuyendo costos de crédito en relación con la competencia; esta situación se confirma con el 36% de encuestados que recomiendan a la nueva cooperativa deba manejar bajas tasas de interés y el 50% manifiestan su decisión de obtener crédito en una cooperativa. En cuanto a las condiciones y requisitos de crédito, no requiere de mayores cambios toda vez que la población tiene un 34% de satisfechos y 21% de muy satisfechos, equivalente a la mayoría.
11. El 82% de la población encuestada determinan que las cooperativas de ahorro y crédito no tienen ningún problema o dificultad en el desarrollo de sus actividades de intermediación financiera, por lo que existe un ambiente favorable a potencializar.
12. Entre las recomendación de la población encuestada para los nuevos servicios financieros, el 19% recomienda baja tasa de interés, 12% servicio al cliente (socios/socias) y el otro 12% créditos, por lo que los nuevos servicios deberá enfocar en estos tres factores.
13. El 43% de los encuestados manifiestan estar indecisos en las actuales cooperativas, por lo que no saben si quedarse o no en la cooperativa de la cual son socios, sumados al 9% que manifiestan que definitivamente se cambiarían y el 11% que probablemente se cambiarían de su actual cooperativa; se puede sumar a estos resultados el 25% de encuestados que no responden, por lo que se puede deducir la existencia de mayor probabilidad de que los porcentajes de socios encuestados y por ende la población objetivo, pueden ser parte de la nueva cooperativa.
14. El 55% de los encuestados viven en el barrio bastión popular que pertenece a la parroquia Tarqui, lo que implica que la mejor ubicación de la nueva agencia deberá situarse en este lugar o sectores muy cercanos.

15. La mayoría de cooperativas de Ahorro y Crédito conocidas mediante esta investigación y especialmente las originarias de los pueblos indígenas, han creado una imagen desfavorable y alta desconfianza al sistema cooperativo en la ciudad de Guayaquil por la poca o ninguna credibilidad y como consecuencia no tienen una estructura adecuada y solvente, lo que puede afectar en cierta medida a una rápida y masiva aceptación en el nuevo mercado, sin embargo la experiencia y trayectoria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema en las ciudades de Riobamba y Quito, pueden constituir en una fortaleza para romper estas barreras.
16. La mayoría de las cooperativas controladas por el Ministerio de Inclusión Social MIES y la Dirección Nacional de Cooperativas DNC no poseen transparente su información financiera ni su estructura organizacional, lo que ha generado hasta criterios extremos de que una Cooperativa puede ser de propiedad de una sola persona o de pocos accionistas, figura que no calza con el enfoque ni estructura de un verdadero cooperativismo.
17. Se determinan las siguientes cooperativas (Financieras) de ahorro y crédito reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador existentes en la ciudad de Guayaquil, están son: 15 de Abril, 29 de Octubre, Metropolitana, Nacional, Previsión, Ahorro y Desarrollo, las mismas que trabajan con los servicios de Microcrédito dirigido a la población del mercado objetivo en la ciudad de Guayaquil, materia de esta investigación; de estas, la más antigua y de mayor trayectoria es la Cooperativa Financiera Nacional, aunque la de mayor tamaño es la COAC Financiera 29 de Octubre⁸.

⁸ Superintendencia de Bancos y Seguros, Boletines Financieros Captaciones y colocaciones Sep. 2009

2.3. RECOMENDACIONES

1. Instaurando un cooperativismo transparente de estructura horizontal, financieramente sostenible y socialmente responsable como es una de las principales fortalezas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se puede promover un excelente ambiente para potenciar el posicionamiento agresivo del proyecto de una nueva agencia de esta entidad en la ciudad de Guayaquil.
2. Para mitigar los mayores riesgos y maximizar los resultados financieros y sociales a proyectar con la apertura de una nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se recomienda a la unidad de marketing, realizar el benchmarking de los servicios financieros y estrategias que utilizan las Cooperativas de Ahorro y Crédito Indígena MakitaKuk (no regulada) y la Cooperativa Financiera Nacional (regulada por SBS) de la ciudad de Guayaquil, a los cuales con un minucioso estudio de sus principales productos de captación, crédito, debilidades y fortalezas organizativas se obtendrá informaciones de primera mano para un adecuado desarrollo de productos financieros a insertar en el nuevo mercado objetivo.
3. En la ciudad de Guayaquil, se debe potenciar el ahorro y captaciones porque la investigación de mercado determina mayores condiciones, por lo que la nueva agencia de la cooperativa debe promover el envío de recaudadoras/es (cajeros móviles) a los lugares de negocio, trabajo o vivienda a fin de que puedan realizar captaciones en mejores condiciones y a mayor escala, además en esta misma ruta se debe recaudar los pagos de créditos. Estas estrategias permitirán maximizar el tiempo de trabajo (pérdida de tiempo) de los socios y facilidades a la cooperativa para orientar a que los ahorros no se retiren de forma inmediata e incentivar planes de inversión a mediano y largo plazo.
4. La aplicación inicial de la estrategia de captaciones y colocación de créditos con pagos diarios, se puede recurrir al mercado Montebello que es una de las principales de Guayaquil con más de 2.000 comerciantes entre mayoristas y minoristas, ésta se sitúa a poca distancia de la nueva agencia a instalarse, las

personas designadas deben empezar su jornada laboral desde las 04:00 de la mañana y si las labores de los funcionarios se requiere más horas, la entidad deberá cubrir las horas extras o suplementarias respectivamente. En todo caso al personal de captaciones y colocaciones de créditos se debe establecer metas mensuales y bonificaciones por resultados a evaluarse entre los valores captados, número de visitas, número de créditos colocados y recuperados, captación de nuevos socios, etc.

5. Todas las captaciones de ahorros diarios deberán ser monitoreadas a fin de que los retiros no sean volátiles, si esto convierte así será necesario orientar a los socios a que se acerquen personalmente a las ventanillas de la agencia con la finalidad de minimizar los riesgos.
6. La Cooperativa Fernando Daquilema debe readecuar y mejorar constantemente su tecnología crediticia que permita colocar créditos con recuperación diaria en los mismos mercados que realiza la captación, para de esta manera disminuir la participación de los usureros que se encuentra presenten en los mercados financieros del Ecuador y principalmente en la ciudad de Guayaquil, para de esta manera contribuir al mejoramiento económico de los nuevos socios y socias.
7. La unidad de Marketing de la entidad, deberá realizar un estudio técnico para desarrollar los productos de captación y crédito con un nombre adecuado y deberá promover la participación activa de los socios y socias como dueños absolutos de la cooperativa a fin de superar todas las barreras y lograr los objetivos institucionales.
8. La entidad y especialmente las agencias que desarrollen captaciones y recuperaciones diarias deben contratar seguro de transportación de valores a fin de minimizar riesgos de asaltos; también deben contratar el seguro de vida de los funcionarios que realizan estas actividades.
9. Con los resultados de las encuestas aplicadas para esta investigación, se recomienda la apertura de una agencia a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

CAPITULO III

3.1. ESTUDIO DE MERCADO

El estudio de mercado como lo define Marco Caldas, se refiere a un estudio de la oferta y demanda sean estos bienes y/o servicios de cierto proyecto a ser estudiado o a ser propuesto, para con dicho estudio llegar a determinar las unidades a ser demandadas, de la misma manera permite este estudio otorgar un precio al bien y/o servicio así como sus características o atributos que éste tendrá para lograr captar posibles clientes potenciales y lograr participar en el mundo de intercambio comercial.

Aparte de lo anotado el estudio de mercado nos ayudará también para determinar el tamaño de las oficinas, lugar de comercialización, ubicación de muebles, ubicación de oficinas y demás características físicas donde se atenderá a los socios de la cooperativa, así como también conocer características de la competencia y que tipos de servicios necesita la población estudiada, entre otras.

3.1.1. Definición del servicio.

Los servicios financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema se dividen en dos grupos principales y son:

Productos del pasivo⁹:

Los productos del pasivo que la Institución oferta al mercado son los siguientes:

- Ahorros a la vista.- es la denominación que engloba a un tipo de depósitos financieros, siendo su característica principal la disponibilidad inmediata. Para que el socio (a) pueda acceder a este tipo de servicio debe realizar la apertura de una libreta de ahorros con los siguientes requisitos:
 - Copia de cédula y papeleta de votación

⁹Documentos Institucionales de la COAC Fernando Daquilema. (Matriz)

- Copia de una planilla de pago de uno de los servicios básicos (luz, agua o teléfono),
 - Pago de 5usd por cuota de ingreso y
 - Depósito de 20usd para certificados de aportación.
- Ahorro encaje.- El encaje no es otra cosa que solicitar un dinero anticipado para según esa proporción otorgar un crédito a un socio o cliente, es así que las instituciones financieras, tienen como función tomar recursos de personas, empresas u otro tipo de organizaciones y, con estos recursos, dar créditos a aquellos que los soliciten. Es por eso que esta actividad tiene gran responsabilidad, puesto que en este negocio se involucran los ahorros del público y los recursos que tienen establecidos con algún propósito, los cuales no se pueden poner en riesgo por parte de cualquier institución financiera. Dicho encaje varía según las políticas de cada institución financiera. En el caso de la Cooperativa, esta cuenta se moviliza solamente cuando el socio solicita un crédito, para lo cual la institución como política dispone que se deje una relación de 5 a 1 como ahorro; mismo que pasa a ser bloqueado en la cuenta del socio hasta el momento que se paga la última cuota del crédito. Siendo así esta normativa un requisito básico para obtener este servicio.
 - Depósitos a plazo fijo.- Se refiere a las operaciones financieras por la cual una entidad financiera, a cambio del mantenimiento de ciertos recursos monetarios inmovilizados por un período determinado, reporta una rentabilidad financiera fija o variable, en forma de dinero o en especie. Para acceder a este servicio el inversionista puede ser o no socio de la Cooperativa, debe presentar una copia de cédula y papeleta de votación y suscribir el contrato estableciendo el tiempo, tasa y forma de pago que se realizará al final del periodo.

Estos productos son de uso común en todas las cooperativas de Ahorro y Crédito, mientras que los que a continuación se detallan son exclusivos de esta entidad y son los siguientes:

KullkiMirak, un servicio de recaudación de depósitos en el lugar de los negocios y domicilios de los socios y socias con la finalidad de evitar el desperdicio de tiempo para trasladarse a nuestras agencias. Con este producto los asesores de negocio visitan diariamente a cada uno de los socios y socias en su lugar de trabajo y actividad comercial.

El Plan Ahorro Cesantía, es un producto de captación dirigido a los líderes de influencia de las comunidades, iglesias, organizaciones populares, etc., que consiste en que sus miembros realicen depósitos periódicos por tiempo de hasta 15 años a fin de que al final de este periodo su líder reciba un valor acumulado o a su vez programe la recepción de una pensión que de seguro servirá para su subsistencia a su edad avanzada (3era Edad). Este producto se ha desarrollado para los líderes que trabajan activamente por varios años con grupos organizados, de preferencia se apunta a los pastores y líderes de las iglesias, como también a los dirigentes de organizaciones.

Productos del activo¹⁰:

De acuerdo al manual y reglamento de crédito, la principal línea de crédito que la cooperativa está incursionando son los microcréditos, por constituirse la más adecuada para la población objetivo, por cuanto son créditos concedidos a un prestatario, persona natural, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades; dentro de esta actividad, se está profundizando con mayor fuerza en los siguientes productos:

- El microcrédito Credimirak.- Es un producto crediticio con instrumentación en el lugar de los negocios, domicilio o sitio de trabajo del socio/socia y cobros diarios, esto significa que la institución a través de sus selectos asesores de crédito y negocios visitan de manera personalizada a cada uno de sus socios y socias, con una relación directa, además de evitar la pérdida de tiempo y recursos

¹⁰ Documentos Institucionales 2009 de la COAC Fernando Daquilema. (Matriz)

en los trámites crediticos que comúnmente lo realizan ante cualquier entidad financiera. Este producto enfoca a dar una competencia directa y frontal a los usureros que siguen presentes en los mercados financieros. Los bajos costos y un servicio legal amparado por las normas jurídicas de la actividad financiera del Ecuador, evitarán a como dé lugar a que los potenciales socios y socias de esta entidad obtengan este servicio financiero alternativo.

Para acceder al micro crédito “Credimirak”, el socio (a) se sujeta al saldo promedio de sus ahorros, los ingresos y capacidad de pago del solicitante, a más de los siguientes requisitos¹¹:

- ✓ Copia de cédula y certificado de votación del solicitante, cónyuge, uno o dos garante(s) que dependerá del monto solicitado o a su vez hipotecas o prenda industrial.
 - ✓ Copia de la patente municipal y/o RUC,
 - ✓ Copia de la planilla de pago de uno de los servicios básicos (luz, agua o teléfono o impuesto predial) y,
 - ✓ Una foto tamaño carnet.
-
- El microcrédito Individual.- Créditos sobre firmas que se otorga con las opciones de: sin garantes, con uno o dos garantes dependiendo del historial crediticio del socio, la información del buró de crédito, la capacidad y voluntad de pago. Los encajes que son los ahorros obligatorio para acceder al crédito, fluctúan entre 5x1 hasta 8x1 de acuerdo al número créditos realizados y la puntualidad de pagos que son evaluados para establecer el mayor o menor encaje.
 - Microcrédito especial.- Equivalente a un sobregiro bancario, esto significa que los socios y socias deben realizar un buen movimiento de su cuenta de ahorros e inversiones y el saldo promedio de estas cuentas constituyen un cupo de crédito que podrá utilizar para complementar su actividad comercial y requerimientos crediticios emergentes.

¹¹ Los requisitos descritos son obligatorios para todas las líneas de créditos de la Cooperativa.

3.1.2. Análisis de la demanda y proyecciones

Se entiende por demanda como la cantidad de bienes o servicios que el mercado solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado, precio que para el presente estudio viene a ser el valor que tienen los servicios que oferta la cooperativa. El estudio de la demanda constituye un aspecto central e importante del proyecto por la incidencia de ella en los resultados del negocio que se implementará con la aceptación del proyecto.

Con el fin de identificar el mercado potencial de la cooperativa así como la participación en el mismo, se proyecta a partir de datos otorgados por la Municipalidad de Guayaquil según se publica en el internet.¹² A continuación se realizan los cálculos respectivos para encontrar el mercado meta de la cooperativa quienes serán en primera fase los indígenas de la nacionalidad Puruwa oriundos de la provincia de Chimborazo, mismos que se encuentran en varias ciudades del país, pero como se menciona en párrafos anteriores la presente investigación se dirigirá a la parroquia urbana Tarqui, del Cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas donde se pretende abrir una nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

De los habitantes indígenas de la parroquia Tarqui, que para el año de estudio son de 180.428, se realiza una división para 5 miembros de cada familia en promedio por sus integrantes del núcleo familiar otorgándose un valor de 36.085,61; de éste valor se multiplicará por dos (2) miembros que la cooperativa desea captar como futuros socios para la institución, para finalmente establecer el mercado potencial, en términos de la población bancarizable, considerada en un rango de edad entre los 18 y 65 años de edad. Es así que se llega a obtener 72.171 como población que demanda servicios financieros.

¹² Población de Guayaquil datos de INEC publicados por el Municipio de Guayaquil.: <http://enciclopedia.us.es/index.php/Guayaquil>

CUADRO N° 24
DETERMINACIÓN DEL MERCADO OBJETIVO DE LA COAC
FERNANDO DAQUILEMA

HABITANTES DEL CANTÓN GUAYAQUIL			
PARROQUIAS	PORCENTAJE	HABITANTES	POBLACIÓN INDÍGENA
Pedro Carbo	0,69%	16.812	2.907
Roca	0,37%	9.112	1.576
Rocafuerte	0,45%	10.941	1.892
Olmedo	0,49%	11.884	2.055
Bolívar	0,47%	11.426	1.976
Ayacucho	0,62%	14.956	2.586
9 de Octubre	0,34%	8.342	1.443
Sucre	0,77%	18.822	3.255
Urdaneta	1,30%	31.625	5.469
Tarqui	42,93%	1.043.408	180.428
Ximena	25,70%	624.526	107.994
García Moreno	3,10%	75.250	13.012
Letamendi	5,22%	126.903	21.944
Febres-Cordero	17,54%	426.279	73.713
Total	100%	2.430.287	420.250
AÑO		2010	2010

Fuente: <http://enciclopedia.us.es/index.php/Guayaquil> - http://www.ciudadaniainformada.com/migrantes-migracion-ecuador0/noticias-migrantes-ecuador/browse/22/ir_a/regional/article/fiscalia-para-asuntos-indigenas-se-inauguro-en-guayas.html

Elaborado por: Pedro Khipo

De los 72.171 como población que demanda servicios financieros, lo más optimista sería abarcar el 100% de dicho mercado, pero para obtener la demanda el presente estudio tomará en cuenta que el 51% de la población investigada no se encuentra afiliada a una institución cooperativista como se detalla en el análisis de resultados de la pregunta 2; por lo que realizando los cálculos se obtiene que:

CUADRO N° 25
PROYECCIÓN DE LA DEMANDA POTENCIAL

Mercado Potencial 72.171

AÑOS	0	1	2	3	4	5
HABITANTES	36.807	37.727	38.670	39.637	40.628	41.644

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pedro Khipo

Para proyectar la demanda se utiliza el promedio del crecimiento de la población en la ciudad de Guayaquil que según el INEC es el 2,5% anual.¹³

3.1.3. Análisis de la oferta y proyección

Es la cantidad de bienes y servicios que ofrece una determinada institución a un determinado precio, muestra las distintas cantidades de un bien o servicio que el oferente está dispuesto a ofrecer por unidad de tiempo a distintos precios alternativos.

Para nuestro caso la oferta viene a ser nuestra competencia directa, es decir las cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil. Se determinó que existen seis cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en este sector entre ellas tenemos: (MakitaKuk, Credi Unión, Unión Familiar, Chimborazo, Nueva Esperanza y Nacional). El 49% de los encuestados conocen o han escuchado el nombre de la cooperativa MakitaKuk, mientras que al resto de cooperativas conocen o han escuchado en un rango promedio del 3 al 5 % de encuestados.

De la investigación realizada se desprende que cada cooperativa que opera en la zona de afluencia mantiene en promedio 2.000 socios/as¹⁴ cada una, por lo que la oferta actual y proyectada es la siguiente tomando en cuenta la misma tasa de crecimiento poblacional de la ciudad de Guayaquil dada por el INEC que es del 2,5%.

¹³ <http://es.wikipedia.org/wiki/Guayaquil>

¹⁴ Datos en base a la ficha de observación y entrevistas directas a directivos y ejecutivos de varias COACs. ANEXO 3

CUADRO N° 26
PROYECCIÓN DE LA OFERTA

AÑOS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
SOCIOS / CLIENTES	12.000	12.300	12.608	12.923	13.246	13.577

Fuente: Investigación de campo, observación directa.

Elaborado por: Pedro Khipo

Luego de haber determinado la Demanda su proyección por cinco años de ejecución del presente proyecto así como la oferta y su proyección se determina la Demanda Insatisfecha que no es otra cosa que la diferencia de la proyección de la Demanda menos la proyección de la Oferta.

CUADRO N° 27
DEMANDA INSATISFECHA PROYECTADA

AÑOS	DEMANDA PROYECTADA	OFERTA PROYECTADA	DEMANDA INSATISFECHA
0	36.807	12.000	24.807
AÑO 1	37.727	12.300	25.427
AÑO 2	38.670	12.608	26.062
AÑO 3	39.637	12.923	26.714
AÑO 4	40.628	13.246	27.382
AÑO 5	41.644	13.577	28.067

Fuente: Cuadros Anteriores

Elaborado por: Pedro Khipo

Por experiencia de la propia cooperativa en la matriz y en las otras agencias el comportamiento del mercado, sumado a la investigación de mercados realizada más el evento de tres días programado para la apertura de la agencia; se tiene que para el primer año se va a iniciar con un 25% de la demanda insatisfecha es decir con 6.202 socios/as, para el 2do año en adelante hasta llegar al quinto año los socios se incrementan en un 30% respecto del año anterior como se muestra en el cuadro 28.

Del total de los socios de la agencia se ha proyectado que el 3,00% realizarán las inversiones en plazo fijo. Todos los recursos captados, serán destinados en su mayor

porcentaje a la cartera de crédito conservando el promedio de liquidez entre efectivo, depósitos bancarios e inversiones que el sistema financiero mantiene y publica permanentemente. Para diseñar la proyección de ingresos y gastos, se considera un 20% de incremento a partir del segundo año hasta el quinto año de vida útil.

De una forma numérica se presenta en el siguiente cuadro.

CUADRO N° 28
PROYECCIÓN DE SOCIOS

AÑOS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
SOCIOS POTENCIALES		6.202	8.063	10.482	13.627	17.715

Fuente: Información base y experiencia de la Cooperativa

Elaborado por: Pedro Khipo

El número de socios total en la cooperativa para el primer año es de 6.202, pudiendo superar las proyecciones en base a las experiencias de la institución y al establecimiento de nuevas metas.

3.1.4. Análisis de precios.

Los precios para el presente proyecto están regulados por el Banco Central del Ecuador BCE, el cual fija las tasas pasivas y activas referenciales para las instituciones financieras. Para el presente proyecto las tasas pasivas se han considerado según la siguiente comparación:

Certificados de aportación.- Esta cuenta pasiva de captación son los primeros depósitos que un nuevo socio debe realizar para ser acreedor a los servicios que presta una cooperativa, para el presente proyecto se comparó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema con dos cooperativas de mayor incidencia en el sector que se desea intervenir, estas son: la Cooperativa Nacional y MakitaKuk; cabe mencionar que en la primera no se pudo tener acceso a la información acerca de los certificados de aportación debido a que la misma es muy restringida, y en la segunda podemos mencionar que posee una estructura organizacional contraria a los

preceptos cooperativistas, es decir esta entidad se desarrolla en base a un solo dueño, dando así la característica de clientes a sus socios, y por ende están exentos de este aporte; en cambio la Cooperativa Fernando Daquilema establece condiciones claras que mediante este primer depósito el socio legaliza su participación, y consecuentemente como tal se obliga a cumplir sus deberes y derechos según las normativas legales.

Ahorro a la vista.-Esta cuenta es la principal captadora de recursos proveniente de los socios de una cooperativa de ahorro y crédito o clientes de las entidades financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, sin embargo, debido a su naturaleza de estar a disposición inmediata de los socios/clientes, son recursos no estables. Para clarificar la información, se procede a realizar las siguientes comparaciones con las mismas cooperativas citadas en el párrafo anterior.

CUADRO N°29
COMPARACION DE TASAS DE INTERES DE AHORROS A LA VISTA

NOMBRE DE COOPERATIVAS	MONTOS	TASA DE INTERES
COAC FINANCIERA NACIONAL	Desde 1,00 hasta 99,00	0,00%
	Entre 100,00 y 4.999,00	0,50%
	Más de 5.000,00	0,99%
COAC MAKITA KUK	Todos los saldos	4.00%
COAC DAQUILEMA	Desde 1,00 hasta 10,99	0,00%
	Desde 11,00 hasta 1000,00	3,00%
	Desde 1001,00 en adelante	3,00%

Fuente: Material publicitario de las COACs investigadas e internet

Elaborado por: Pedro Khipo

De esta información se deduce que la tasa de interés ofertada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema en los ahorros a la vista, es más atractiva que de la Cooperativa Nacional y en iguales condiciones que la Cooperativa MakitaKuk,

similitud que será superada con las políticas y estrategias a ser implementadas mediante el presente proyecto.

Depósitos a plazo a fijo.-Es otra de las cuentas de pasivo y captación de mayor importancia en las entidades financieras, para el proyecto se procede a confrontar las tasas ofertadas de la competencia con las de la Cooperativa Fernando Daquilema, así tenemos:

CUADRO N° 30
COMPARACION DE TASAS DE INTERES EN
DEPOSITOS A PLAZO FIJO

COAC NACIONAL:

MONTOS USD	1 a 30	31 a 90	91 a 180	181 a 360	Más de 360 días
100 en adelante	N/A	3,00%	3,50%	4,00%	5,00%

COAC MAKITA KUK:

MONTOS USD	31 hasta 90 días	Más de 91 días
1,00 hasta 1.000,00	8,00%	8,50%
1.001,00 en adelante	9,00%	9,00%

COAC FERNANDO DAQUILEMA:

MONTOS USD	30 días	60 días	90 días	180 días	Más de 360 días
100,00 a 500,00	8,00%	8,50%	9,00%	9,50%	11,00%
501,00 a 1.000,00	8,25%	9,00%	9,25%	10,00%	11,00%
1.001,00 a 2.000,00	8,50%	9,50%	9,75%	10,25%	11,00%
2.001,00 en adelante	9,00%	10,00%	10,25%	10,50%	11,00%

Fuente: Material publicitario de las COACs investigadas e internet.

Elaborado por: Pedro Khipo

Como se puede observar en los datos que antecede, las tasas de interés que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, son atractivas y no afectan a la tasa spread (margen financiero) que debe conservar entre las tasas pasivas y activas.

Estas tasas de interés van a ser utilizadas durante la vida del proyecto y variados según las disposiciones de los organismos de regulación y control financiero del país

como son: Banco Central del Ecuador BCE, la Superintendencia de Bancos y Seguros SBS y la Junta Bancaria.

Créditos.- La Cooperativa trabajará con mayor énfasis en la línea de micro crédito, esto porque las políticas establecidas por la matriz hacen que sea posible que el asesor de crédito se acerque más al beneficiario (a) del servicio y poder interactuar directamente en el mercado objetivo.

Se estable el siguiente cuadro de tasas de interés en los créditos para el sector micro empresarial, realizándose un comparativo con la competencia más cercana que posee la institución y poder llegar así a establecer una información de precios, con el objetivo de informar al socio (a) y que éste pueda tomar su decisión.

CUADRO N° 31
COMPARACIÓN DE LAS TASAS DE INTERÉS DE
MICROCRÉDITO MINORISTA

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	COOPERATIVAS		
	NACIONAL	MAKITA KUK	DAQILEMA
Primer préstamo	30,50%	48,00%	18,44%
Segundo préstamo	30,50%	36,00%	18,44%
Tasas preferenciales		24,00%	

Fuente: Material publicitario de las COACs investigadas e internet.

Elaborado por: Pedro Khipo

Con la descripción anterior se determina que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, ofertará una tasa de interés menor al de la competencia en el microcrédito minorista (Credimirak).

3.1.5. Análisis de la comercialización

En cuanto a la comercialización de los servicios que oferta la cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema se aplicará todos los lineamientos de la matriz, afin de mantener una sola imagen corporativa y servicios estandarizados.

Se establecerá el canal de manera directa y sin ningún intermediario, al momento de hablar que la prestación de los servicios serán directos estamos dando a conocer que se dará énfasis en lo referente a los productos financieros de ahorro (kullkimirak) y crédito en la línea de microcrédito minorista denominado (credimirak), nombres de productos y formas de trabajo que se detallaron en los párrafos anteriores.

El canal de comercialización es el de productor – usuario, debido a que la institución por su naturaleza no admite intermediarios.

De esta forma vamos a dar una relación directa entre el socio y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., a través de los funcionarios de la misma ya que no solo permanecerán en el local sino harán visitas directas y personalizadas a los socios.

La cooperativa como estrategia de comercialización iniciará realizando un evento de inauguración mismo que se detalla en el ANEXO 4. En cuanto a promociones se establece que se enviará a confeccionar diferentes tipos de productos promocionales, tales como: camisetas, gorras, bolígrafos, carpetas y demás material que permita introducir la cooperativa al mercado objetivo de la ciudad de Guayaquil. Se debe insistir que todo material promocional y publicitario se registrará en base a las distintas realidades de cada una de las agencias de la cooperativa.

3.2. ESTUDIO TÉCNICO

“Una vez que se ha determinado los aspectos del mercado del servicio final, se debe analizar con profundidad y objetividad los diferentes aspectos que engloban al estudio técnico, a fin de extraer de ellos los parámetros y juicios técnicos necesarios que determinen el tamaño requerido para atender a la demanda que se ha definido...” Este estudio determinará el tamaño óptimo de la oficina, la localización de la misma la selección del modelo administrativo tecnológico, consecuentemente con el comportamiento del mercado.

En esta parte del estudio se intenta determinar con la mayor exactitud cómo, dónde y con cuántas personas se necesita para poner en funcionamiento la agencia de la cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema en la ciudad de Guayaquil.

Entonces cabe mencionar que iremos dilucidando y especificando los diferentes instrumentos se pretende otorgar los servicios financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, por lo que en esta parte del estudio técnico se analiza detalladamente todo lo que tenga relación con el funcionamiento y operatividad de la presente propuesta investigativa.

A continuación se detalla las diferentes áreas que integran el estudio técnico:

3.2.1. Tamaño

La cantidad de socios y transacciones que la nueva Agencia Guayaquil de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema aspira tener en el primer año es de 6.202, cantidad que se irá incrementando en un 30% cada año hasta finalizar la vida del proyecto.

Con la información que se detalla a continuación, se visualiza la capacidad de transacciones anuales establecidas para el presente proyecto.

CUADRO N° 32
CAPACIDAD DE ATENCIÓN (Transacciones)

AÑOS	AHORROS	DEPOSITO PLAZO FIJO	CREDITOS	TOTAL OPERACIONES
	ANUAL	ANUAL	ANUAL	ANUAL
1	6.202	186	1.054	7.442
2	8.063	223	1.346	9.632
3	10.482	268	1.967	12.717
4	13.627	322	2.904	16.853
5	17.715	386	4.287	22.388

Fuente: Cuadros anteriores calculados.

Elaborado por: Pedro Khipo

Para la presente investigación y como se dejó mencionado anteriormente para lo que es depósitos a plazo fijo se iniciará con un 3% del ahorro y luego para los siguientes años será un incremento del 20%; en cambio que para los créditos se iniciará con un 17% de los ahorros para posteriormente ajustarse según las captaciones que se proyecten, dividido para el saldo promedio de prestatario que se incrementa anualmente en base a la tasa de inflación promedio de 4.1175% para el año en estudio¹⁵.

Cabe indicar que con la apertura de esta agencia en la ciudad de Guayaquil de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se cubrirá los mercados del sector norte de esta ciudad, ubicadas entre el Centro Comercial Parque California, Bastión Popular, Flor de Bastión y el populoso mercado mayorista Montebello, se establecerá como una estrategia de comercialización las visitas en los puestos de negocios y trabajo a los socios y socias.

Se espera que la cooperativa se convierta en un futuro mediano en una institución que iguale y supere a su competencia, para lo cual en el inicio de las operaciones se dirigirá a los indígenas puruwas residentes en la ciudad de Guayaquil provenientes de la provincia de Chimborazo.

¹⁵ Porcentajes tomados en base a: Informe y Desempeño Financiero y de Mercado. Red Financiera Rural RFR. 2010. Unidad de Estadísticas y Estudios.

3.2.2. Localización.

La localización será aquella que permita obtener una máxima producción de los servicios ofertados, esto se logra maximizando los beneficios y reduciendo al máximo los costos.

En vista de la variedad de empresas de servicios y de los costos relativamente bajos que implica establecer una instalación de servicios en comparación con los de una instalación fabril, las nuevas instalaciones de servicios son mucho más comunes que las nuevas fábricas y bodegas. Más aún son pocas las comunidades en las que el acelerado crecimiento demográfico no ha ido a la par con un rápido y simultáneo aumento en los puntos de venta al por menor, en los restaurantes, en los servicios municipales y en los centros de recreación. La decisión que se tome en materia de ubicación guarda estrecha relación con la decisión sobre escogencia del mercado

Las decisiones de ubicación de plantas de producción por lo general son tomadas en base a los costos más bajos, por el contrario la toma de decisión sobre la ubicación de instalaciones de servicios maximiza el potencial de utilidades de diversos sitios.

Por ello se ha considerado que el método cualitativo por puntos es el más conveniente para valorar y calificar al sitio más adecuado para la ubicación de las instalaciones de la empresa, el cuál ayudará a determinar de una manera más sencilla y práctica las cualidades que se necesitarán para su localización.

Existe otros métodos de análisis como es el método cuantitativo de Vogel,¹⁶ este método analiza los costos de transporte, tanto de materias primas, como de productos terminados, y en base a estos costos, selecciona el de menor valor, es decir que este método es aplicable únicamente para las empresas productoras de bienes, de manera que considera dichos costos y los clasifica como la base para tomar una decisión en la localización del proyecto.

¹⁶ Baca Urbina Gabriel. Evaluación de Proyectos. 2008. Sexta Edición

Pero no se lo consideró apto para la toma de decisiones de la localización del presente proyecto, ya que no se trata de procesos fabriles sino de servicios financieros por lo que se le va a adaptar de acuerdo a nuestras necesidades ya que se trata de un producto de servicios financieros.

A continuación se detalla el análisis y ponderación del método cualitativo por puntos:

Método cualitativo por puntos.- Este método consiste en asignar factores cuantitativos a una serie de factores que se consideran relevantes para la localización. Esto conduce a una comparación cuantitativa de diferentes sitios. El método permite ponderar factores de preferencia al investigador para la toma de decisión.

Para su ejecución se seguirá el siguiente procedimiento:

1. Desarrollo de lista de factores relevantes;
2. Asignación de peso a cada factor para indicar su importancia relativa (los pesos debe sumar 100), el peso asignado dependerá exclusivamente del criterio del que realiza la investigación;
3. Asignar una escala común a cada factor (Ej.; de 0 a 10) y elegir cualquier mínimo;
4. Calificar a cada sitio potencial de acuerdo con la escala designada y multiplicar la calificación por el peso;
5. Sumar la puntuación de cada sitio y elegir el de máxima puntuación.

El método cualitativo por puntos se escogió debido a que es de fácil aplicación, para su ejecución se analizará los beneficios e inconvenientes de cada lugar, lo cual permitirá seleccionar de mejor manera sus cualidades y defectos.

Para el desarrollo de la ponderación, se hará la siguiente lista de Factores relevantes, por su importancia relativa, con el respectivo peso asignado:

CUADRO N° 33
PESOS ASIGNADOS PARA LA CALIFICACIÓN DE LA LOCALIZACIÓN
ÓPTIMA DEL PROYECTO

FACTOR RELEVANTE	IMPORTANCIA RELATIVA
Tamaño del lugar	35
Lugar de ubicación	30
Acceso vehicular	20
Arriendo	10
Parqueadero	5
TOTAL	100

Fuente: Observación

Elaborado por: Pedro Khipo

Los valores en relación a la importancia se analizaron así:

Tamaño del lugar

El peso para el tamaño de lugar es el de mayor preeminencia por lo que se ha asignado 35/100, ya que la cantidad aproximada tanto de personal administrativo y sus respectivos directivos serán un número de 5 o 6 cada grupo, por lo tanto se necesitará de un espacio amplio para el funcionamiento ordenado por departamentos/secciones y/o unidades.

Lugar de ubicación

El lugar de ubicación se encuentra en segundo lugar de importancia con un peso asignado de 30/100, ya que un sitio estratégico o central influirá en la prestación efectiva de los servicios financieros cooperativos.

Acceso vehicular

El lugar deberá contar con un fácil acceso vehicular, es decir que tenga medios de transporte urbano para que sea de fácil transportación tanto para los clientes externos e internos, y que los vehículos propios y particulares puedan llegar con facilidad y

que las vías públicas sean de fácil acceso, por ese motivo se le asignó un peso de 20/100 es decir que se encuentra en el tercer lugar de importancia.

Arriendo

Se ha asignado un peso de 10/100, ya que es un costo operativo, y varía de acuerdo al tamaño del lugar, la ubicación, servicios básicos (teléfono, luz, agua), etc. Por ese motivo se considera que no es de mayor preeminencia respecto de las demás características que se necesitan del lugar donde se localizaría el proyecto, puesto que es importante analizar los aspectos físicos que los económicos.

Parqueadero

Si bien es necesario tener parqueadero para los socios/as, pero se ha considerado que no es de mayor ventaja, puesto que se puede alquilar un lugar cercano como estacionamiento público, y de esta manera satisfacer este requerimiento. El peso asignado se encuentra en quinto lugar con un valor de 5/100.

CUADRO N° 34
CARACTERÍSTICAS DE LOS LUGARES A ELEGIR

Local	Arriendo	Tamaño del Lugar	Lugar de Ubicación	Acceso Vehicular	Parqueadero
Local A	\$ 560,00	70 m ²	Sur de Guayaquil calle García Moreno y Brasil	Afluencia vehicular privada y pública (buses)	No dispone
Local B	\$ 448,00	50 m ²	Centro de Guayaquil Luque y Rocafuerte Esquina	Afluencia vehicular privada y pública (No buses)	No dispone
Local C	\$2.138,55	130 m ²	Km. 11,5 vía a Daule (Parque California) local R7-8 (ex local registro Civil)	Afluencia vehicular privada y pública (buses)	Dispone

Fuente: Ofertas de arriendo COAC Fernando Daquilema

Elaborado por: Pedro Khipo

Local A

Ubicado al sur de la ciudad de Guayaquil, calle García Moreno y Brasil, tiene acceso vehicular y para el público en general, hay una línea telefónica, sin parqueadero, su tamaño es pequeño y no tiene divisiones (un solo ambiente) y no tiene parqueadero lugar privado para guardar los vehículos y motos. Existe mucha circulación de aviones, puesto que queda cerca del final de la pista del aeropuerto por lo tanto hay exceso de ruido.

Local B

Se encuentra ubicado en el sector centro de la ciudad de Guayaquil, calle Luque y Rocafuerte esquina, es una oficina que tiene 3 divisiones, un área de bodega, un baño, no tiene espacio para guardar los vehículos y motos (garage), es un lugar no tan visible, y hay afluencia vehicular y pública (No Buses), tiene una línea telefónica, la construcción es antigua, tampoco tiene parqueadero para socios/as.

Local C

Ubicado en el Km. 11,5 vía a Daule (Parque California) local R7-8 (ex local Registro Civil, es un local comercial ubicado en plena Avenida (Vía a Daule), su tamaño es la más grande que las opciones A y B, no tiene divisiones, tiene acceso vehicular y pública (buses), cuenta con amplio parqueadero para socios/as, tiene línea telefónica y la construcción es moderna.

Escala de calificaciones¹⁷

ESCALA	CALIFICACIÓN
Excelente	9 a 10
Muy Bueno	7 a 8
Bueno	4 a 6
Regular	2 a 3
Malo	0 a 1

¹⁷ “Este consiste en definir los principales factores determinantes..... El peso relativo, sobre la suma de una base igual a uno, depende fuertemente del criterio y experiencia del evaluador. Al comparar dos o más localizaciones opcionales se procede a asignar una calificación a cada factor en una localización de acuerdo con una escala predeterminada como por ejemplo, de 0 a 10”. SAPAG Nassir, SAPAG Reinaldo. Preparación y Evaluación de Proyectos. 4ta. Ed. McGraw-Hill. Chile. Pag.196.

CUADRO N° 35
DE LA EVALUACIÓN DEL MÉTODO CUALITATIVO POR PUNTOS

Factor Relevante	Peso Asignado	A		B		C	
		Calif.	Calif. Ponderada	Calif.	Calif. Ponderada	Calif.	Calif. Ponderada
Tamaño del lugar	35	1	3,5	3	10,5	6	21
Lugar de ubicación	30	2	6	2	6	6	18
Acceso Vehicular	20	3	6	3	6	4	8
Arriendo	10	3	3	5	5	2	2
Parqueadero	5	2	1	2	1	6	3
TOTAL	100		19,5		28,5		52

Fuente: Cuadro N°35 y Escala de calificaciones.

Elaborado por: Pedro Khipo

Como se puede ver en el cuadro anterior el de más alta calificación es el de Localización C, ya que se obtuvo 52/100 de calificación ponderada.

Los motivos para seleccionar el lugar son: espacio amplio, facilidades para la adecuación de acuerdo a las necesidades de la cooperativa; es céntrico en relación al mercado objetivo lo que ayuda en la prestación del servicios financieros rápidos y efectivos; el arriendo es conveniente en relación al sector y al tamaño del lugar; tiene amplio y suficiente espacio para el estacionamiento vehicular por cuanto el local se ubica en dentro de un parque (centro) comercial; hay circulación de buses urbanos, interprovinciales y vehículos particulares por lo tanto es de fácil acceso para los nuevos socios.

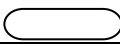








Otro de los factores para que el local “C” constituya en la mejor opción, es en base a los resultados de la encuesta donde la mayoría de la población objetivo vive en el sector Bastión Popular que se ubica alrededor del citado parque comercial.

3.2.3. Ingeniería o proceso de servicios

Los principales procesos en una cooperativa se los determina a través de los diagramas de flujos, es el método que se trata de una representación visual condensada de la secuencia de etapas de un proceso. La utilidad de este análisis es básicamente para distribuir de mejor manera los procesos y estudiarlos en caso de requerir el cambio en los mismos y ver la cantidad de personal que se necesitará para la aplicación de dichos procesos.

Para representar las operaciones efectuadas en diagramas de flujo de los procesos, se utilizará la siguiente simbología aceptada internacionalmente:

Simbología para diagrama de flujos

Símbolos		Denotación
Nombre	Gráfico	
Rectángulo redondeado		Inicio o fin de proceso
Rectángulo		Operación o proceso
Rombo		Punto de decisión
Flecha		Movimiento
Circulo		Conector
Pentágono		Retraso
Cuadrado y circulo		Aprobación
Multidocumento		Documentos
Triangulo		Archivo

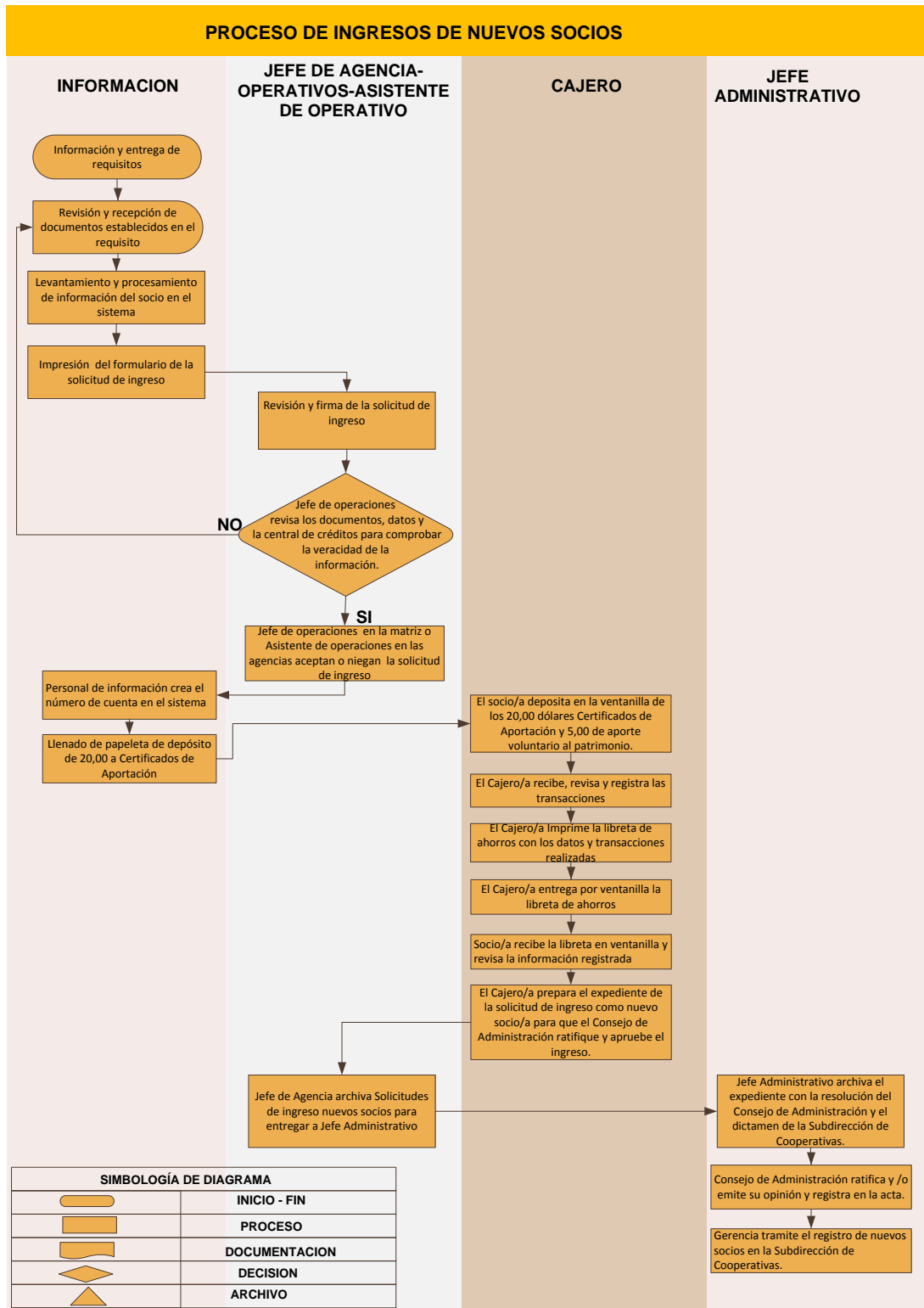
Fuente: Gerencia de Procesos, Handel Sandoval.

Elaborado por: Pedro Khipo

A continuación se presentan diferentes flujogramas de las principales operaciones financieras que la agencia debe realizar:

PROCESOS DE SERVICIOS DE LA COAC FERNANDO DAQUILEMA.

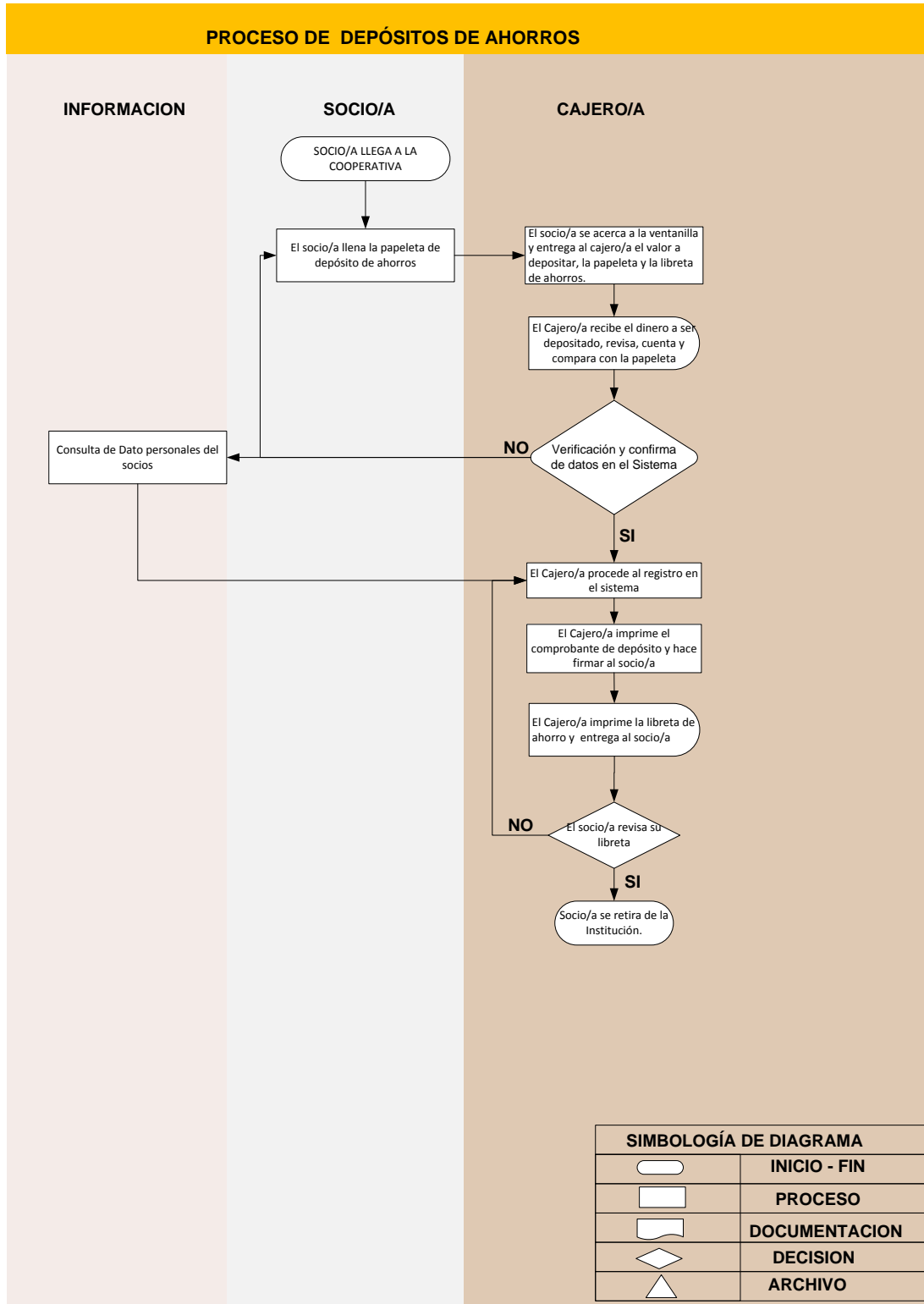
GRAFICO N° 24



FUENTE: Departamento de Negocios de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

ELABORADO: Pedro Khipo

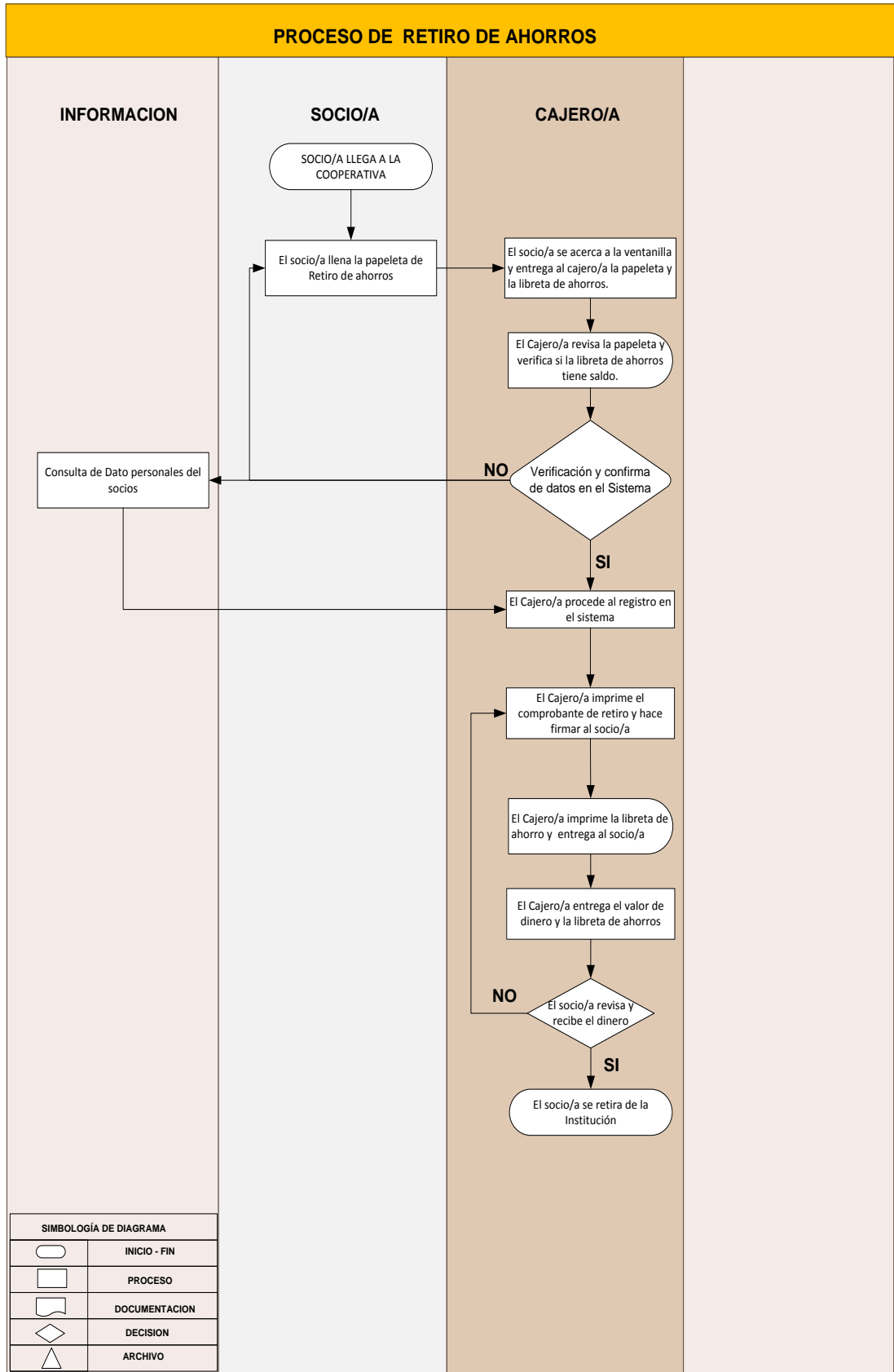
GRAFICO N° 25



FUENTE: Departamento de Negocios de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

ELABORADO: Pedro Khipo

GRAFICO N° 26



FUENTE: Departamento de Negocios de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

GRAFICO N° 27

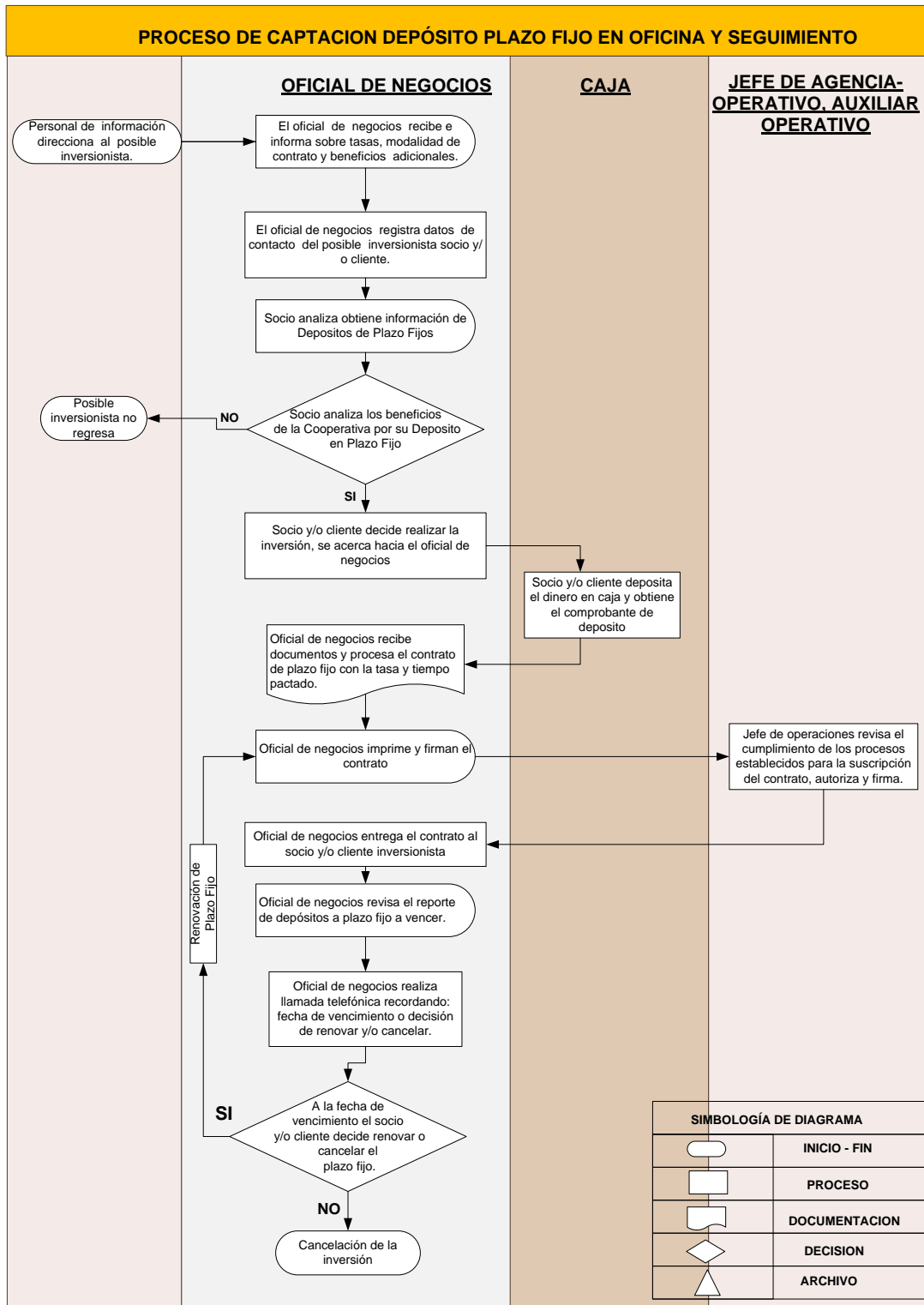
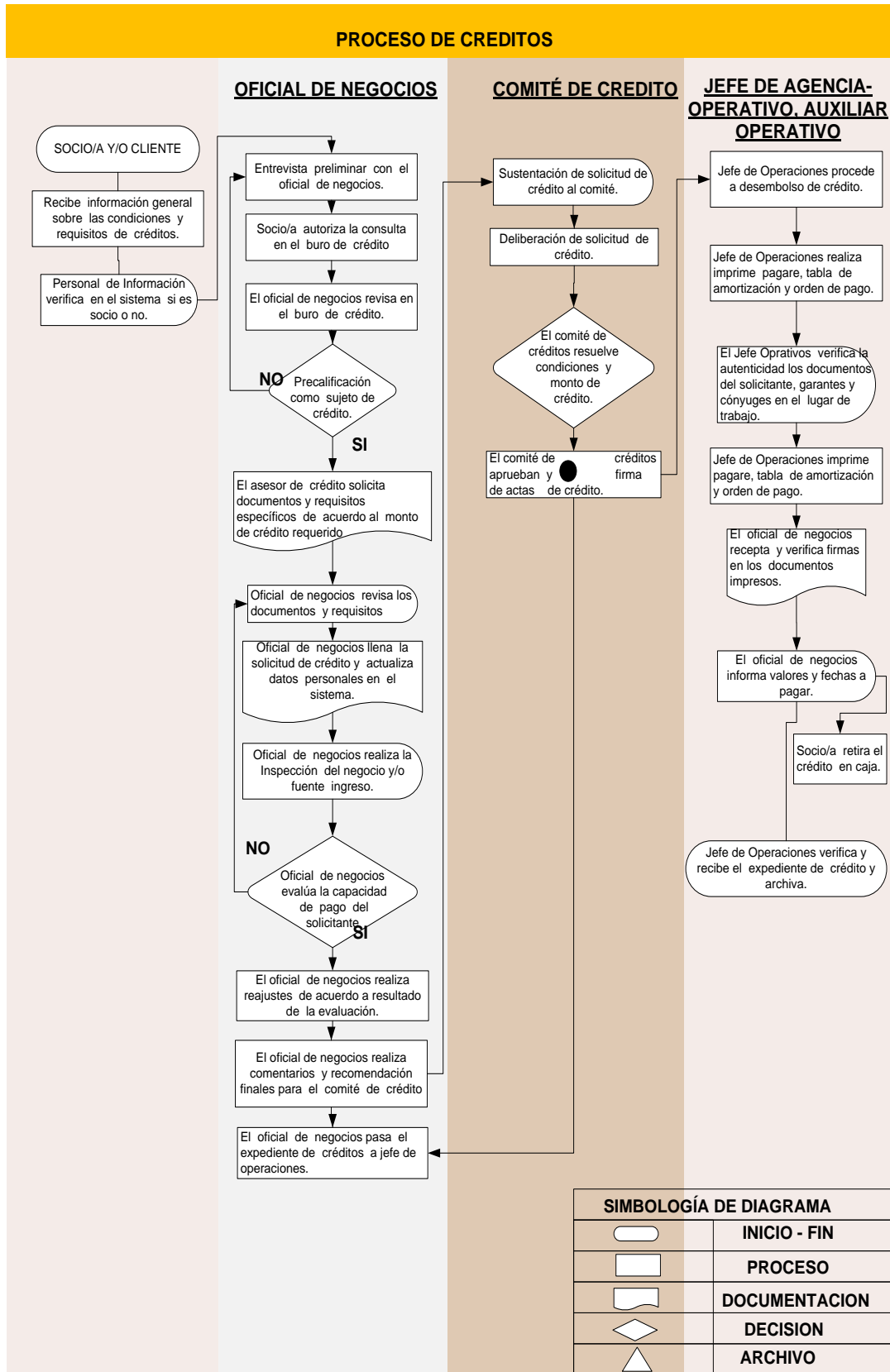


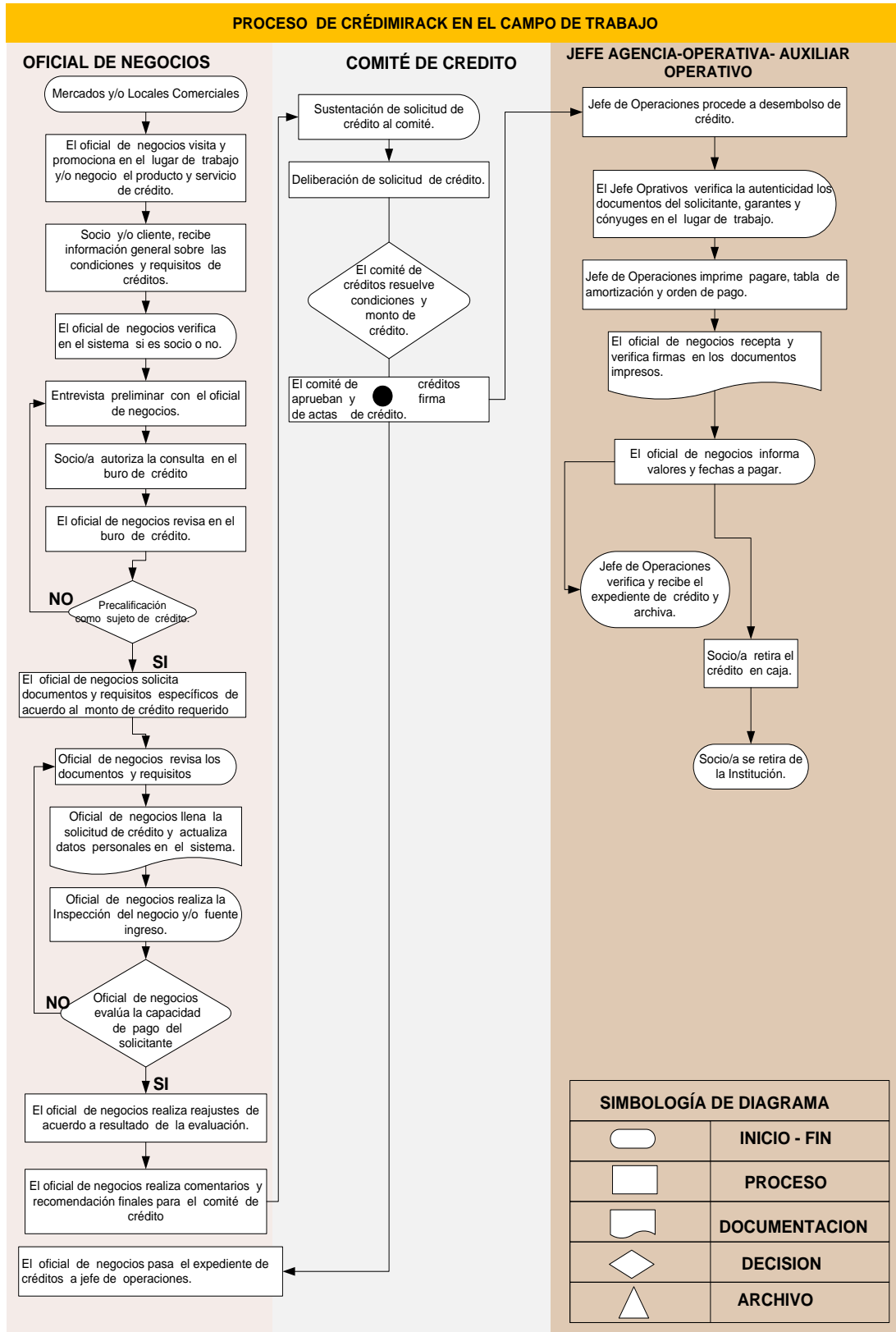
GRAFICO N° 28



FUENTE: Documentos y Archivos Institucionales

ELABORADO: Departamento Administrativo de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

GRAFICO N° 29



FUENTE: Documentos y Archivos Institucionales

ELABORADO: Departamento Administrativo de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

FUENTE: Documentos y Archivos Institucionales

ELABORADO: Departamento Administrativo de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

3.2.4. Distribución de planta o espacio físico.

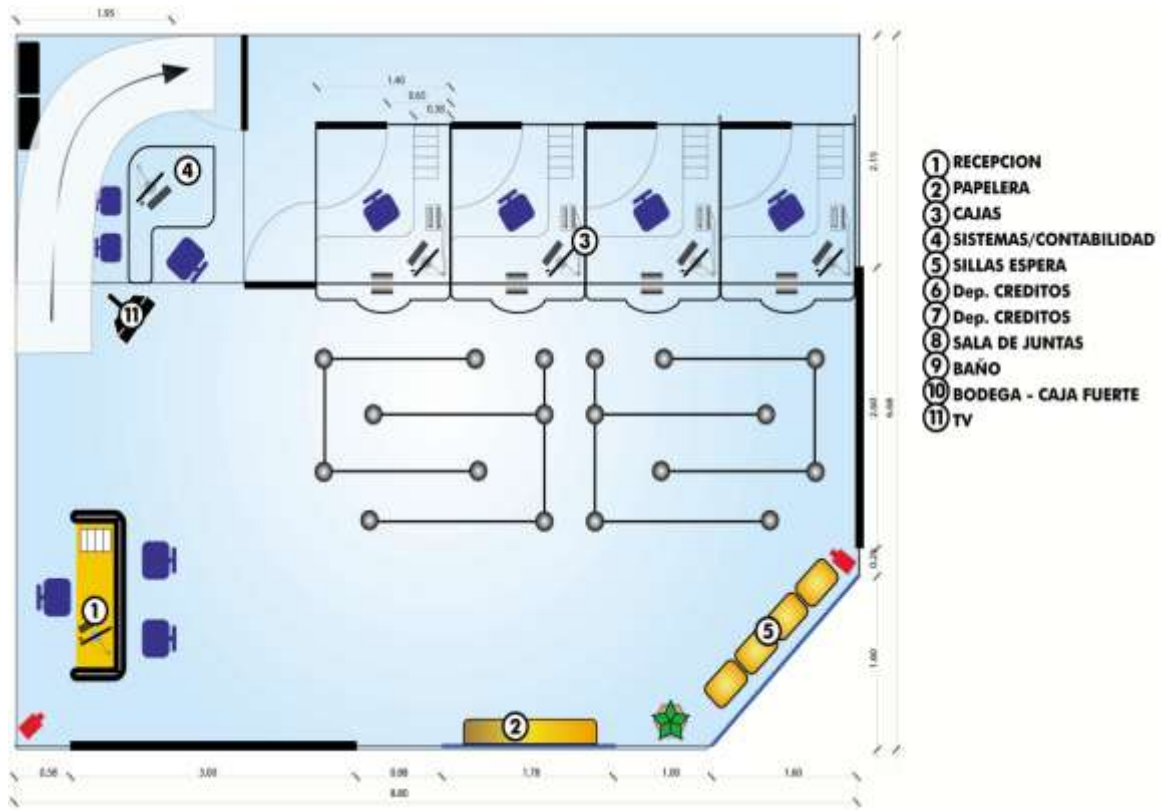
La gráfica de distribución de planta tienen como propósito fundamental el aprovechar al máximo el espacio físico que se dispone, para que los servicios sean más eficaces, proporcionando la mayor comodidad a los empleados y al público, a más de garantizar la supervisión y seguridad de la planta.

Una buena distribución de los equipos de trabajo, es la que proporciona condiciones laborales aceptables y permite que las operaciones sean más económicas, a la vez que mantiene las condiciones óptimas de seguridad y bienestar para los trabajadores y los socios de la cooperativa. A continuación presentamos un esquema de cómo se ubicarán las oficinas en lo que se determinó en párrafos anteriores en la sección de localización, para la implementación del proyecto (Km. 11,5 vía a Daule (Parque California) local R7-8 (ex local registro).

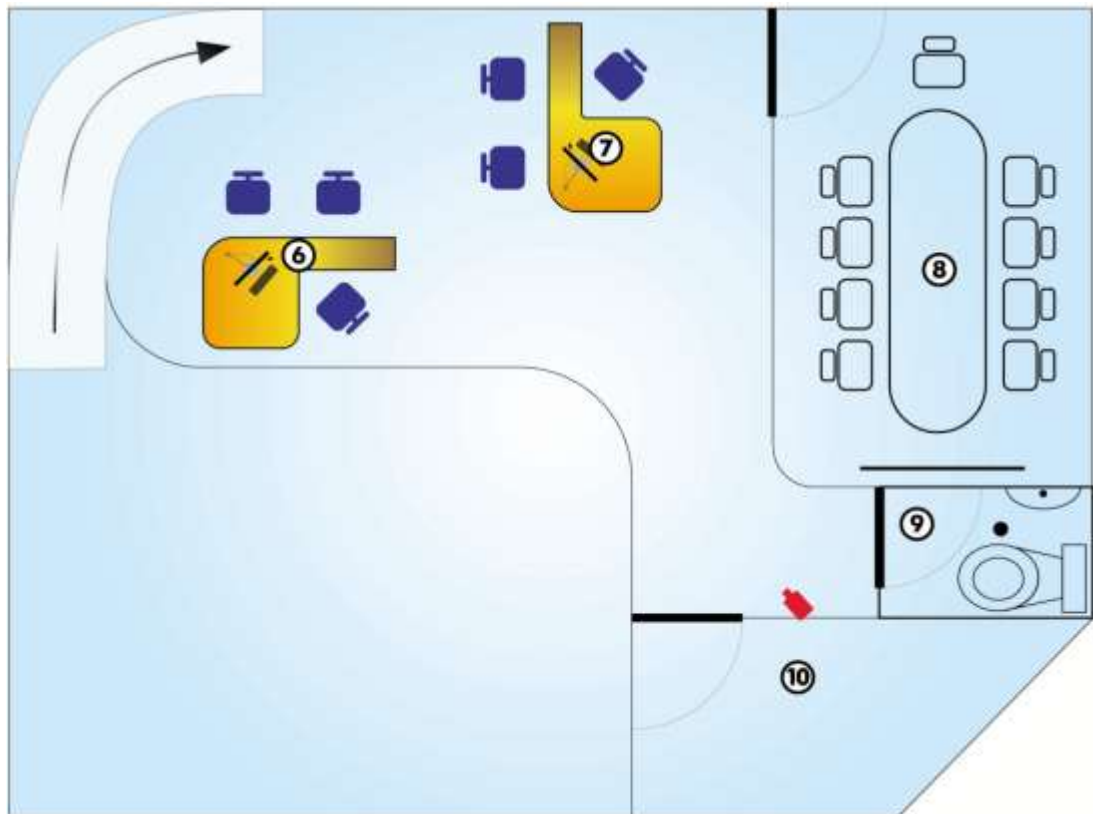
GRAFICO N° 31

DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO FÍSICO.

Planta Baja



Mezanine



FUENTE: Documentos y Archivos Institucionales

ELABORADO: Departamento Administrativo de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Como se puede observar en el gráfico la distribución de la planta será como lo aconsejan arquitectos y diseñadores para poder atender en el futuro a toda la demanda insatisfecha determinada en el estudio de mercado. A pesar de que inicialmente se va a atender con una sola cajera, en un futuro se irá incrementando conforme se incremente los socios de los servicios de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema agencia Guayaquil.

3.3. ESTUDIO ADMINISTRATIVO ORGANIZACIONAL¹⁸

La importancia y repercusión que las variables analizadas en párrafos anteriores resultan obvias, lo que no sucede con el estudio administrativo organizacional, el cual al no ser lo suficientemente analítico no permite ser netamente cuantificado por lo que se torna igualmente importante poner énfasis en este aspecto y al ser una agencia de la Matriz, de lo que se espera y se desea es que se ajuste en los mismos parámetros de ésta última. Así entonces, en esta parte del proyecto analizaremos como está conformada la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., y para de esas consideraciones proyectarnos de cómo va a estar conformada la agencia y a quienes debe responder los funcionarios.

3.3.1. Nombre de la cooperativa

Se llamará “Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., agencia Guayaquil”.

3.3.2. Socios

Hasta el 2010, la cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., cuenta con 17.946 socios distribuidos en la Matriz Riobamba y en las agencias de Quito Norte, Centro y Sur. A continuación en el siguiente cuadro se da a conocer el número de socios que posee la Cooperativa:

CUADRO N° 36

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SOCIOS POR MATRIZ Y AGENCIAS

OFICINA	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Matriz	1388	2205	4591	5938	7417	8380
Quito Norte	243	724	1267	2277	2847	4043
Quito Centro		76	261	377	1090	1734
Quito Sur			254	647	1356	2183
Condamine					908	1606
TOTAL	1631	3005	6373	9239	13618	17946

Fuente: Documentación Institucional COAC Fernando Daquilema 2010.

Elaborado por: Pedro Khipo

¹⁸ Información de documentos y archivos institucionales COAC Fernando Daquilema 2010.

3.3.3. Slogan

El slogan que rige en todas las agencias y a la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es: “SOMOS PARTE DE TI” y el lema, se está profundizando estrategias como “ESPECIALISTAS EN ECONOMIA SOLIDARIA”.

3.3.4. Giro.

El giro en que se desenvuelve la cooperativa de ahorro y crédito es la captación de recursos financieros a través del ahorro y de los depósitos a plazo fijo, e invertirlos o prestarles a sus socios a una tasa atractiva de mercado.

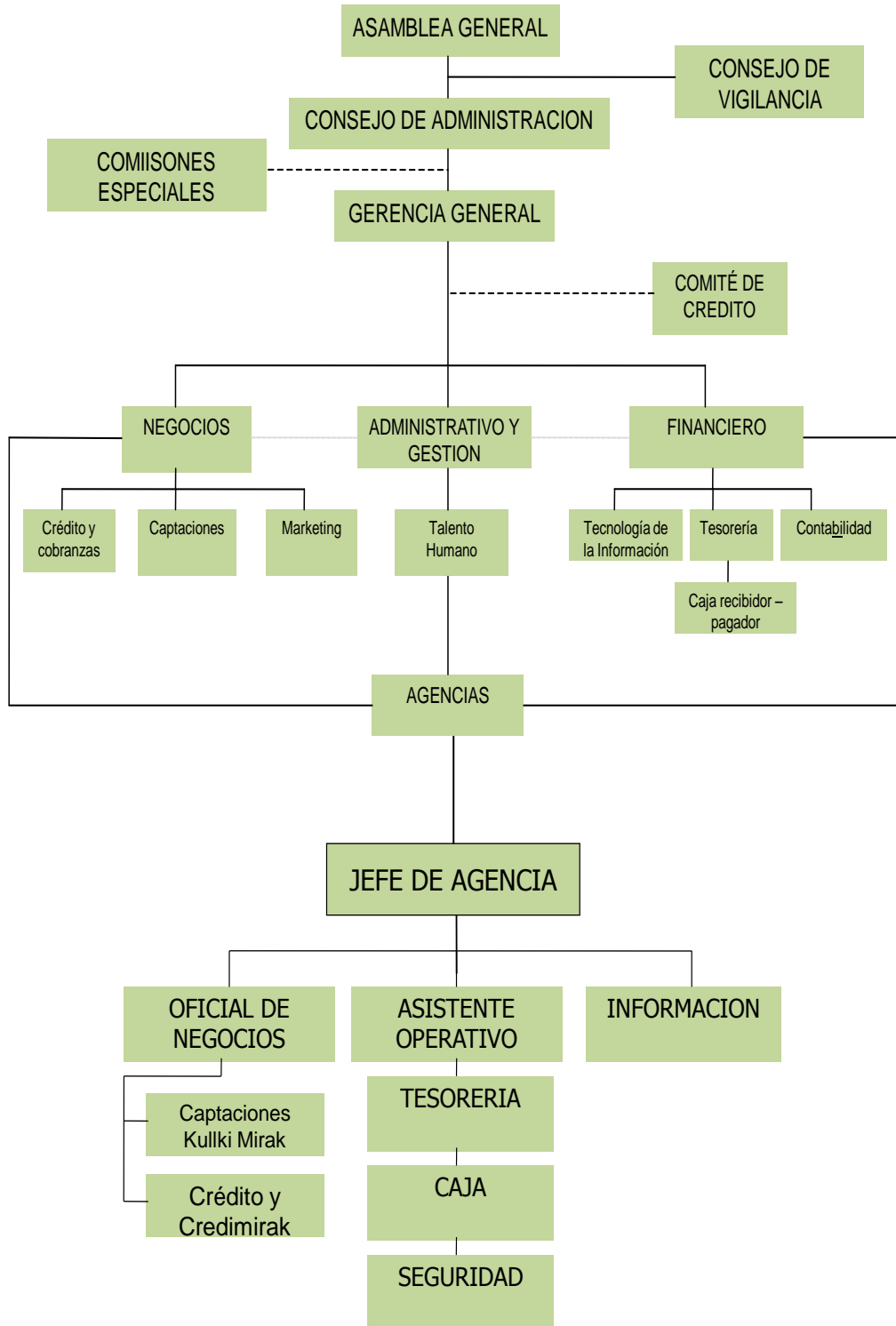
3.3.5. Cuadro directivo.

La cooperativa de ahorro y crédito esta regentada por la Asamblea de Socios los mismos que eligen a los representantes al Consejo de Administración cuyos miembros son nueve de los cuales se elige un presidente para el presente periodo hasta el año 2010 es el Pastor Pedro Valdez y el Consejo de Vigilancia que son representados por 5 miembros de los cuales se elige un Presidente cuya dignidad hasta el año 2010 es el Pastor Pedro Pablo Morocho Aguagallo y un Gerente General que actualmente se encuentra representada en la persona del Lcdo. Pedro Khipo, estas dignidades directivas según la reglamentación y normativa interna durarán en sus cargos 2 años.

3.3.6. Orgánico estructural institucional y agencias.

El Orgánico que regenta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., a la presente fecha es el siguiente también se pone a futuro con la agencia de Guayaquil.

GRAFICO N° 32
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COAC FERNANDO
DAQULEMA



FUENTE: Documentos y Archivos Institucionales.

ELABORADO: Departamento Administrativo de la COAC Fernando Daquilema Ltda

3.3.7. Funciones de una agencia¹⁹

MANUAL DE FUNCIONES DEL TALENTO HUMANO DE LAS AGENCIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

El presente manual fue concebido con el propósito de simplificar en un solo documento, funciones y responsabilidades de cada uno de los empleados de una nueva agencia de la cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, relativas a los servicios financieros y no financieros de la entidad, de manera que sirva a sus usuarios como material de consulta y comprensión global de las mismas y contribuya al éxito de la gestión y cumplimiento de sus funciones y desarrollo profesional.

MISIÓN

Brindar a los socios de la Institución los productos y servicios cooperativos en las diferentes localidades del país, con agilidad, eficacia y cordialidad, para lograr plena satisfacción de sus expectativas y crecimiento en el volumen de socios y operaciones.

RELACIONES DE DEPENDENCIA

Las Agencias administrativamente dependen y reportan a la Unidad de Negocios.

RELACIONES DE COORDINACIÓN

Las Agencias coordinan con Crédito y Cobranzas, Marketing, Captaciones, Contabilidad y Tecnología de la Información.

¹⁹ Manual orgánico funcional COAC Fernando Daquilema, 2010. Pag. 27.

Jefe de Agencia

Denominación actual:	Jefe de Agencia
Se reporta a:	Gerencia General y
Supervisa a:	Todas las unidades de las agencias

Perfil del Cargo:

Los requisitos para ser designado Jefe de Agencia de la Cooperativa Fernando Daquilema, serán los siguientes: Poseer formación superior en áreas de administración de empresas, economía, finanzas y/o experiencia profesional y trabajo en organizaciones sociales, haber nacido o ser originario de uno de los pueblos Puruwáes del Ecuador, dominar los idiomas básicos Kichwa y Español, no encontrarse incurso en lo señalado en el Art. 139 de la Ley de Cooperativas y ser socio de la Cooperativa.

Funciones:

1. Representar a la Gerencia General ante los organismos públicos y privados realizar toda clase incidencia ante los grupos organizados del mercado objetivo de la Agencia.
2. Velar por el cumplimiento de las disposiciones por las instancias superiores de la entidad y los organismos de control.
3. Ejecutar conjuntamente con los Jefes de áreas, estrategias específicas para captar recursos económicos, según los requerimientos de la institución.
4. Responsabilizarse de la ejecución y cumplimiento de metas presupuestarias programadas.
5. Administrar los recursos económicos de la agencia, con sujeción a las normas establecidas por las instancias superiores.
6. Firmar la o las cuentas bancarias necesarias juntamente con el tesorero(a) de la agencia previa delegación de firmas por Presidencia y Gerencia General, informarla y responsabilizarse.
7. Participar activamente en todas las reuniones, propuestas y proyectos del equipo gerencial de la Cooperativa Fernando Daquilema.
8. Recibir, consolidar y sistematizar los informes mensuales de las unidades de la

agencia y rendir informes mensuales de resultados y sus actividades a la gerencia general.

9. Proveer información requerida a las Jefaturas de Áreas, Gerencia General y previa autorización de la Gerencia General a la comisión especial de la Agencia, el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia.
10. Organizar y dirigir la administración interna de la Agencia a su cargo con sujeción a la normatividad interna y disposiciones emitidas por el Consejo de Administración y la Gerencia General.
11. Elaborar y proponer a la Gerencia General y Jefaturas de Áreas proyectos y propuestas tendientes a mejorar los productos y servicios financieros y no financieros de la agencia.
12. Coordinar la implementación de sistemas de gestión administrativos y operativos de la agencia, monitorear, evaluar su aplicación y disponer los correctivos necesarios.
13. Supervisar y evaluar la provisión de servicios y beneficios a los socios, clientes y las respectivas instancias establecidas.
14. Ejecutar los procesos técnicos de preselección, inducción, capacitación, evaluación y desarrollo del talento humano de la Agencia.
15. Verificar y aprobar diariamente los informes de soportes correspondientes a los arqueos realizados en la agencias.
16. Ejecutar gastos, egresos e inversiones previa aprobación de la Gerencia General o las instancias pertinentes según la normativa interna vigente.
17. Aprobar, negar y otorgar los créditos hasta los montos autorizados por las instancias superiores.
18. Participar en la elaboración del Plan operativo anual y el presupuesto de la agencia, proponer actividades y sus costos a la Gerencia General para su estudio, aprobación e incorporación al presupuesto general.
19. Realizar arqueos de caja en forma sorpresiva para constatar el buen manejo de los recursos por los responsables de caja y tesorería.
20. Mantener bajo su cuidado y/o delegar la custodia de inventarios y bienes de la Agencia.
21. Presidir la comisión de crédito de la agencia.
22. Cumplir con las demás obligaciones requeridas por la gerencia General.

23. Asistir a las reuniones de la comisión especial y del Consejo de Administración o Vigilancia con voz informativo previa convocatoria.

Asistente Operativo

Denominación:	Asistente Operativo
Se reporta a:	Jefe de Agencia
Supervisa a:	Todas las unidades de la agencia a su cargo

Perfil del Cargo:

El Asistente Operativo para acceder al cargo, debe tener formación de nivel superior Administración de Empresas, Ingeniería Comercial, Contabilidad y Auditoría, Finanzas, Economía, Sistemas y/o áreas afines, participar y aprobar un proceso riguroso de inducción y capacitación para su cargo.

Funciones:

a. Auxiliar de Contabilidad:

1. Recibir todos los soportes contables de las transacciones económicas y financieras de la Agencia, revisarlo y proceder a registrar, según los procedimientos y manuales establecidos.
2. Verificar el adecuado procesamiento de los registros contables realizados.
3. Emitir los estados financieros mensuales con sus respectivos anexos e informar a las diferentes unidades y entidades de control interno.
4. Realizar pagos a proveedores de bienes y servicios requeridos para la gestión de la Agencia, según soportes y procedimientos aprobados.
5. Transferir fondos por inversiones y otros conceptos a instituciones financieras, unidades de la cooperativa y sus agencias, según disposiciones expresas de las instancias facultados legal y reglamentariamente.
6. Elaborar y remitir a las instancias superiores el informe de liquidez diaria según parámetros y procedimientos establecidos.
7. Controlar el flujo de efectivo de cada una de las cajas de la Agencia.

8. Realizar las conciliaciones bancarias, así como la generación de documentos, comprobantes y soportes del área contable.
9. Recibir, confirmar y registrar los depósitos bancarios realizados por los socios por cualquier concepto.
10. Elaborar, actualizar y responsabilizar mediante acta de entrega recepción el cuidado y custodia de inventarios y bienes de la Agencia a todo personal de las respectivas unidades.
11. Realizar arqueos sorpresivos de caja a las instancias y personas responsables de manejo de fondos

b. Auxiliar de Computo:

1. Revisar y proponer las necesidades de programas y equipos informáticos (hardware y software).
2. Coordinar y ejecutar la adquisición de programas y equipos informáticos necesarios para la gestión de la Agencia.
3. Prestar asistencia técnica a usuarios de programas y equipos informáticos de la agencia.
4. Operar el sistema informático de gestión de la Cooperativa según los requerimientos del servicio y las especificaciones técnicas.
5. Realizar el cierre de cajas diario en el sistema informático y crear el respaldo.
6. Controlar, evaluar e informar sobre la operatividad del sistema informático según parámetros preestablecidos.
7. Crear y archivar respaldos diarios de los datos y movimientos generados en el sistema informático y archivos informáticos de la agencia.
8. Monitorear o delegar el correcto funcionamiento del sistema informático en la agencia a su cargo durante las horas laborables y requeridas por sus operadores.
9. Solicitar la creación de nuevas claves o sus cambios necesarios del sistema informático y responsabilizar a sus operadores.
10. Verificar en el sistema que no exista datos aislados fuera de los módulos establecidos.
11. Controlar y aprobar diariamente los soportes, operaciones y transacciones financieras activas y pasivas realizadas por la agencia a fin de que no ocurra los descuadres de saldos y reportar sus novedades a las instancias superiores.

12. Sugerir con especificaciones técnicas la adquisición y/o mejoramiento de equipos de computación de acuerdo a las necesidades de las instancias operativas y el presupuesto de la agencia.

Oficial de Negocios

Denominación:	Oficial de Negocios
Se reporta a:	Jefe de Agencia
Supervisa a:	Socios Beneficiarios de crédito

Perfil del Cargo:

El Oficial de Negocios, para acceder al cargo, debe tener formación de nivel superior Administración de Empresas, Ingeniería Comercial, Economía, áreas afines y/o tener suficiente experiencia de manejo de cartera de crédito, participar y aprobar un proceso riguroso de inducción y capacitación para su cargo.

Funciones:

a. Captaciones y Kullkimirak:

1. Realizar un plan de trabajo diario y semanal para gestionar captaciones en plazo fijo y depósitos de Kullkimirak.
2. Recibir o programar visitas de entrevistas personalizadas a los socios con posibilidad de realizar inversiones a plazo fijo o depósitos diarios en Kullkimirak.
3. Hacer seguimiento y monitoreo de las captaciones y movimiento de cuentas en Kullkimirak.
4. Cumplir con las metas de captación establecidas en la entidad.
5. Reportar cualquier novedad a sus superiores.

b. Crédito y Credimirak:

1. Recibir entrevistas y/o programar y realizar visitas de crédito, analizar e instrumentar las carpetas de los socios que solicitan el crédito.

2. Realizar un estudio minucioso y levantar una información sobre la capacidad de pago mediante un análisis de la situación socio-económica del socio.
3. Verificar a través de los buros que los socios deudores y/o garantes no tengan antecedentes negativos en la central de créditos.
4. Organizar la inspección y verificaciones de la información y documentación presentadas por los socios y garantes.
5. Elevar a la aprobación de créditos de las instancias respectivas de la agencia o matriz de la Cooperativa
6. Fijar fechas y formas de entrega de los créditos aprobados e informar a la tesorería, para prever recursos (cheque y/o efectivo) necesario.
7. Denegar y/o otorgar créditos previa verificación del cumplimiento de la aplicación de la tecnología crediticia y su respectivo manual.
8. Acreditar y registrar los créditos concedidos en las cuentas de socios y clientes, según procedimientos establecidos.
9. Elaborar, actualizar y presentar información de créditos y garantías concedidas al Jefe de Agencia.
10. Gestionar y ejecutar las acciones administrativas y legales de recuperación de créditos en mora, según normas, procedimientos y marco legal vigente.
11. Llevar un control permanente de los registros de deudores y garantes.
12. Llevar estadísticas de créditos entregados y cancelados.
13. Llevar un registro de créditos demandados y el control de gastos y costas judiciales.
14. Elaborar las notificaciones y los avisos de vencimiento para ser entregadas a los socios morosos y a los garantes.
15. Elaborar una hoja de ruta para realizar el seguimiento de la cartera en riesgo, cumplir a cabalidad esta planificación y remitir esta información a su jefe inmediato superior en forma diaria o según el tiempo establecido como plazo de entrega.
16. Informar por escrito a su superior sobre cualquier novedad encontrada en sus gestiones.
17. Ser miembro del Comité de Crédito para aprobar créditos hasta los montos autorizados.
18. Elaborar y legalizar las actas del comité crédito.

19. Ser parte activa de la promoción de los servicios financieros y no financieros de la Cooperativa en mercados potenciales específicos.
20. Los demás funciones requeridas por las instancias superiores de la entidad.

Tesorería de Agencia

Denominación:	Tesorero (a) de Agencia
Se reporta a:	Jefe de Agencia
Supervisa a:	Caja(s)

Perfil del Cargo:

El Tesorero de Agencias para acceder al cargo, debe ser Bachiller en Contabilidad preferentemente y/o Bachiller en cualquier especialidad como mínimo, contar con experiencia mínima de 1 año en instituciones financieras preferentemente en cooperativas de ahorro y crédito o labores afines; y el Tesorero al igual que el Jefe de Agencia deberá presentar caución.

Funciones:

1. Generar diariamente los resúmenes de movimientos de caja(s), con los respectivos soportes.
2. Firmar la o las cuentas bancarias necesarias juntamente con Jefe de Agencia, Presidente y Gerente General de la Cooperativa para administrar los recursos económicos de la agencia y responsabilizarse de ella.
3. Custodiar con absoluta responsabilidad los recursos económicos ingresados a la entidad, depositar estos recursos en las respectivas cuentas bancarias o de inversión, según disposiciones de la autoridad inmediata y el reglamento vigente.
4. Manejar juntamente con el Jefe de Agencia, los recursos económicos captados en la entidad.
5. Remitir informes requeridos por la contabilidad, la tesorería general y las instancias superiores de la entidad.
6. Responsabilizarse de los faltantes de caja que se ocasionare.

7. Realizar arqueos periódicos y sorpresivos a los cajeros de su dependencia y remitir esta información a las instancias pertinentes.
8. Cumplir con las demás funciones requeridas por las instancias superiores.
9. Responsabilizarse del manejo del fondo de Caja Chica.

Cajero(a)

Denominación:	Cajero (a)
Se reporta a:	Tesorería de la agencia
Supervisa a:	Ninguna

Perfil del Cargo:

Para desempeñar las funciones de Cajero(a) de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, debe poseer el título mínimo de Bachiller en cualquier especialidad o de preferencia Bachiller en Comercio y Administración, experiencia o con estudios universitarios aprobados o cursando en especialidades a fines en áreas financieras, quien igualmente será caucionado.

Funciones:

1. Establecer, solicitar y recibir el fondo de Cambio diario para la operación económica, según manual operativo correspondiente.
2. Recibir y verificar dinero por aportaciones, depósitos a la vista, depósitos a plazo, cancelación de préstamos y otros, de acuerdo a documentos oficiales establecidos y soportes debidamente legalizados y autorizados.
3. Entregar dinero por ventanilla por concepto de retiro de ahorros, cancelación de plazos fijos, entrega de créditos, liquidación de saldos por renuncia o retiro voluntario de socios previa autorización y disposición de instancias superiores, verificando las firmas, cédulas previo registro de la(s) operación(es) en el sistema informático, los auxiliares y la libreta del socio.
4. Mantener la coordinación con la Tesorería de la agencia solicitando o proporcionando datos e informes.
5. Elaborar, firmar y remitir el informe resumen de movimiento de cajas, con sus respectivos soportes.

6. Elaborar el detalle de cheques recibidos en ventanilla, los mismos que se registrarán en el auxiliar correspondiente.
7. Responsabilizarse de los faltantes de caja que se ocasionare.
8. Remitir informes requeridos por la contabilidad, tesorería de la agencia y las instancias superiores de la entidad.
9. Cumplir con las tareas inherentes a sus funciones.

Información

Denominación:	Información
Se reporta a:	Jefe de Agencia y Asistente Operativo
Supervisa a:	Ninguna

Perfil del Cargo:

Para calificar como Encargado (a) de Información (Atención al Cliente), debe poseer el título mínimo de Bachiller en cualquier especialidad o de preferencia Bachiller en Comercio y Administración, con estudios universitarios aprobados o cursando en especialidades a fines a la cooperativa de ahorro y crédito y/o experiencia en actividades afines.

Funciones:

1. Informar al público sobre los servicios que oferta la cooperativa y de manera particular la agencia.
2. Recibir toda información, solicitudes o reclamo de los socios y clientes externos, remitir a las instancias pertinentes, monitorear y coordinar la atención de éstas.
3. Recibir, clasificar y distribuir correspondencia, relaciones e impresiones anotando su devolución y archivarlo.
4. Receptar, revisar la documentación de los nuevos socios, registrarlos en el sistema informático y comunicar al socio que se acerque a la ventanilla para el retiro de su libreta de ahorros o el documento correspondiente.
5. Informar al socio o cliente sobre las operaciones, tasas de interés, condiciones de crédito, plazos, condiciones de inversión, y todo lo concerniente a la operatividad de la cooperativa.

6. Informar los servicios de captación en plazo fijo, sus ventajas y elaborar los respectivos contratos, si lograrse determinar acuerdos.
7. Contestar y manejar adecuadamente la comunicación telefónica.
8. Revisar correo electrónico y contestarlo
9. Enviar y recibir correspondencias
10. Organizar y mantener archivos de documentos y cartas generalmente confidenciales, agenda y registros, determinando su localización, cuando sea necesario.
11. Prevenir oportunamente los requerimientos básicos de la agencia como: material de escritorio, servicios generales.
12. Las demás funciones requeridas por las instancias superiores.

Seguridad

Denominación:	Seguridad
Se reporta a:	Jefe de Agencia
Supervisa a:	N/A

Perfil del Cargo:

Para calificar como encargado de seguridad debe poseer la formación secundaria en cualquier especialidad y/o haber realizado el servicio militar, experiencia en actividades afines preferentemente en Cooperativas de Ahorro y Crédito y/o Instituciones Financieras, quien igualmente será caucionado.

Funciones:

1. Llevar el Anexo de Control del personal, registrando las firmas de entradas y salidas de todo el personal de la agencia.
2. Mantener el orden y control interno.
3. Tener conocimientos técnicos de las operaciones y brindar seguridad a la agencia correspondiente.
4. Tener acceso directo y proteger las unidades y dependencias de la agencia en el que se desempeña.

5. Tener capacidad para solucionar problemas relacionados a la seguridad y vigilancia de la agencia.
6. Responder adecuadamente a situaciones de emergencias.
7. Excelente presencia y personalidad optimista.

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1 Derogase todas las disposiciones reglamentarias sobre esta materia, o que se oponga a este Manual dictados con anterioridad a la aprobación del presente.

El presente manual fue aprobado en la sesión ordinaria del Consejo de Administración de fecha 15 de Marzo de 2010.

PRESIDENTE

SECRETARIA

3.4. ESTUDIO FINANCIERO

En esta parte del estudio se señala las necesidades de capital para las inversiones, además se debe incluir los costos incurridos en el proyecto, su financiamiento, sus ingresos, se determinará el punto de equilibrio así como los estados financieros como el estado de Situación Financiera y Económica de la Institución.

3.4.1. Costos.

La determinación del costo surge como consecuencia lógica del estudio técnico puesto que el mismo permite estimar y distribuir los costos del proyecto en términos totales y unitarios con lo cual se estará determinando los recursos que se necesite durante la vida útil del proyecto.

Considerando que el costo operativo es aquel que se encuentra relacionado con la generación de las rentas y la gestión empresarial, para que una partida de gasto sea considerada bajo este título, debe cumplir requisitos como:

- Vinculación directa con la generación de rentas operacionales
- El costo será recurrente
- Dada la frecuencia con la que se devenga y lo necesario que son para la empresa, con el tiempo su saldo tomará valores significativos.

Resumen de costos

A continuación se presenta un cuadro de resumen de los costos que requerirá la cooperativa para el primer año.

Los costos son desembolsos o sus equivalentes que al estar relacionados con la generación de una renta, son indispensables para el funcionamiento de toda institución. Dicho de otra manera, constituyen aquellas utilidades necesarias y efectivas de bienes y/o servicios que ésta debe efectuar para cumplir sus actividades,

por ejemplo: intereses pagados, sueldos, arriendos, suministros, depreciaciones, amortizaciones, etc.

CUADRO N° 37

COSTOS			
CONCEPTO	REFERENCIA	PARCIAL	TOTAL
COSTOS DE OPERACIÓN			150.615,55
Sueldos y Salarios	Cuadro N°39	8.289,02	
Servicios Básicos	Cuadro N°40	5.640,00	
Arrendamientos	Cuadro N°41	25.662,36	
Material de Oficina	Cuadro N°42	1.604,40	
Depreciaciones	Cuadro N°56	2.374,78	
Amortizaciones	Cuadro N°57	5.565,87	
Gastos de Provisión Cartera	Cuadro N°60	101.479,12	
COSTOS ADM.			9.554,85
Sueldos y Salarios	Cuadro N°39	8.583,33	
Seguros	Cuadro N°44	971,52	
COSTO DE VENTAS			21.777,26
Sueldos y Salarios	Cuadro N°39	16.377,26	
Publicidad	Cuadro N°43	5.400,00	
COSTOS FINANCIEROS			52.544,50
Int. Pag. Libretas Ahorro	Cuadro N°45	31.653,56	
Int. Pag. Pólizas de Acum.	Cuadro N°45	20.890,94	

Fuente: Resumen de cuadros

Elaborado por: Pedro Khipo

Las principales cuentas de costos operativos son:

a. Remuneraciones o sueldos

Es el estipendio que el empleador paga al empleado en virtud del contrato de trabajo. El sueldo se estipulará libremente, pero en ningún caso podrá ser inferior al establecido como mínimo vital.

El recurso humano es lo más importante en un proceso administrativo es el capital más importante de todo negocio, empresa o cooperativa como una entidad, para el alcance de las metas y objetivos que se busca.

El punto de partida para garantizar la calidad del servicio financiero cooperativo es hacer del recurso humano un aliado, esto se basa a través de una buena organización del personal, la cual proporcionará estructuras de funciones que permitan la simplificación de procesos, cumplimiento de los objetivos institucionales y control de calidad.

El manejo de recursos humanos permitirá a la cooperativa tener una organización con la capacidad de ejecutar a satisfacción las labores encomendadas al personal; contar con un reglamento interno y manual de funciones que defina los deberes, atribuciones y obligaciones del personal.

Se requerirá de personal que además de tener conocimientos en administración y sistema financiero cooperativo, pertenezcan a un grupo organizado residente de la ciudad de Guayaquil y sean líderes de influencia a fin de generar ventajas óptimas para la fase de posicionamiento de la cooperativa.

El siguiente cuadro describe el personal necesario en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” agencia Guayaquil para su funcionamiento.

CUADRO N° 38
RUBROS DE REMUNERACIÓN DEL PERSONAL

CARGOS	N° TRABAJ	SUELDO MES
PERSONAL ADMINISTRATIVO		
Jefe de Agencia	1	284,03
Guardia de Seguridad	1	257,68
PERSONAL OPERATIVO		
Asistente Operativo/Sistemas/Contabilidad/Información	1	270,50
Cajero(a)/ Asistente administrativo	1	270,50
PERSONAL VENTAS		
Oficial de Negocios	3	828,83
Oficial de Negocios/Tesorería	1	276,28
TOTAL	8	2.187,81

Fuente: Salarios Mínimos Sectoriales para el sector financiero año 2010. Ministerio de Relaciones Laborales.

Elaborado por: Pedro Khipo

Se deja en claro, que inicialmente el personal administrativo y operativo serán multifuncionales y según el crecimiento de la agencia se incorporará al personal necesario. La asignación de 3 personas como oficiales de negocios se justifica porque deben realizar el trabajo fuera de oficina, deberán trasladarse al mercado mayorista “Montebello” que es la más importante de Guayaquil y cercano a la futura ubicación de la agencia COAC Fernando Daquilema, para ofrecer los servicios directos y personalizados de la entidad.

Tenemos para este proyecto 2 personas que laborarán como operativos, 1 persona encargada como jefe de agencia, 1 persona para seguridad y 4 personas para el área de ventas, todo el personal estará bajo las normativas mínimas sectoriales que dispone el Ministerio de Relaciones Laborales.

b. Beneficios sociales.

Constituyen los siguientes aspectos:

- Décimo tercer Sueldo (Doceava parte de los ingresos totales percibidos por el trabajador)
- Décimo Cuarto Sueldo (1 Salarios MVG, Art. 113 C de Trabajo)

- Fondo de Reserva (Doceava parte de lo percibido por el trabajador como ingresos normales, calculado en los términos del Art. 94 del C. De Trabajo)

A continuación se presentan los rubros de las remuneraciones y sus beneficios del personal que labora en la cooperativa.

CUADRO N° 39
RUBROS DE REMUNERACIÓN DEL PERSONAL MAS BENEFICIOS DE LEY

Personal COAC	Rem. Mensual	Rem. Anual	Ben. Social	Fon. Res.	Ap. Pat IESS	TOTAL
PERSONAL ADMINISTRATIVO						
Jefe de Agencia	284,03	3.408,33	550,15	284,03	380,03	8.583,33
Guardia de Seguridad	257,68	3.092,21	266,12	257,68	344,78	
PERSONAL OPERATIVO						
Asistente Operativo /Sistemas/ Contabilidad/Información	270,50	3.245,96	266,12	270,50	361,92	8.289,02
Cajero(a)/ Asistente administrativo	270,50	3.245,96	266,12	270,50	361,92	
PERSONAL VENTAS						
Oficial de Negocios	828,83	9.945,96	266,12	828,83	1.108,97	16.377,26
Oficial de Negocios/Tesorería	276,28	3.315,32	266,12	276,28	369,66	
TOTAL	2.187,81	26.253,74	1.880,76	2.187,81	2.927,29	33.249,61

Fuente: Cuadros anteriores y LA TABLITA Tributaria y Laboral 2010.

Elaborado por: Pedro Khipo

El valor anual por remuneraciones asciende a \$ 33.249,61

c. Servicios básicos

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

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

CUADRO N° 40
SERVICIOS BÁSICOS

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Agua	60,00	720,00
Energía eléctrica	90,00	1.080,00
Comunicaciones	320,00	3.840,00
TOTAL	470,00	5.640,00

Fuente: COAC Matriz Fernando Daquilema

Elaborado por: Pedro Khipo

d. Arriendo.

Para el presente trabajo investigativo se ha tomado en considerado el rubro de arriendo en 2.138,53 dólares mensuales incluido IVA y los demás impuestos que se deberá considerar por el año y dicho valor para el tiempo del proyecto que se debe considerar multiplicarlo por 60 meses. Para un futuro mediano se deberá analizar la viabilidad de comprar o adquirir un edificio propio, ya que los locales a arrendar tienen toda la probabilidad de ser adquiridos en compra, esto ha sido una de las probabilidades consideradas para optar por el arriendo, además de haberse constituido en la mejor opción.

La información anterior se evidencia en el cuadro siguiente.

CUADRO N° 41**ARRIENDO**

CANT.	DETALLE	V. MENSUAL	V. ANUAL
12	Arriendos	2.138,53	25.662,36
	TOTALES	2.138,53	25.662,36

Fuente: COAC Fernando Daquilema

Elaborado por: Pedro Khipo

e. Suministros

Para la prestación de servicios financieros se requiere de carpetas, papel, archivadores, bolígrafos esferográficos, tinteros, grapas, cintas de impresión, toner para impresora/copiadora, cajas de papel carbón, CDs, entre otros como útiles de oficina, etc., estos aspectos se engloban en la cuenta suministros, y su utilización en Gastos Suministros, para el caso se ha determinado el valor del gasto y se lo desglosa en el siguiente cuadro.

CUADRO N° 42**MATERIALES DE OFICINA**

DETALLE	V/UNT	CANT.	V/TOTAL/MES	V/TOTAL/ ANUAL
Resmas de papel bond	3,50	5	17,50	210,00
Esferográfico	0,25	8	2,00	24,00
Tinteros	1,00	2	2,00	24,00
Millares de grapas	4,53	1	4,53	54,36
Archivadores de escritorio	1,70	3	5,10	61,20
Cintas de impresión	3,30	3	9,90	118,80
Toner para copias	45,00	1	45,00	540,00
Recargas de toner	11,00	4	44,00	528,00
Caja de papel carbón	2,17	1	2,17	26,04
CDs	0,25	6	1,50	18,00
TOTAL			133,70	1604,40

Fuente: COAC Matriz Fernando Daquilema

Elaborado por: Pedro Khipo

Se necesitará \$ 1.604,40 dólares anuales para la adquisición de materiales de oficina para el normal funcionamiento de la agencia en la ciudad de Guayaquil.

f. Publicidad

Las instituciones cooperativistas con la finalidad de darse a conocer utilizan las diversas técnicas de marketing, entre ellas la más utilizada es la publicidad y la promoción, la misma que la nueva agencia de la Cooperativa Fernando Daquilema en la ciudad de Guayaquil tiene previsto gastar un promedio de 450,00 dólares en publicidad al mes y presupuestado anualmente 5.400,00 dólares el primer año, el mismo resumen se presenta a continuación en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 43
PUBLICIDAD

DETALLE	CANT. MES	VALOR UNIT	V. MES	CANT. AÑO	V. TOTAL
Afiches Full Color	200	0,05	10,00	2.400	120,00
Monederos (Damas y Caballeros)	100	0,25	25,00	1.200	300,00
Camisetas (Sello Bordado)	100	3,34	334,00	1.200	4.008,00
Banner publicitario	1	44,00	44,00	12	528,00
Cuña Radial	4	9,25	37,00	48	444,00
TOTAL			450,00		5.400,00

Fuente: COAC Matriz Fernando Daquilema

Elaborado por: Pedro Khipo

g. Seguros

Toda empresa y más aún las instituciones financieras, deben resguardar o asegurar todos los bienes de las y los socios, para lo cual en la presente investigación se toma como referencia los valores incurridos en el último año de la agencia Quito Norte de la cooperativa Fernando Daquilema Ltda., que viene invirtiendo en seguros, y son los que a continuación se detallan para poder establecer costos reales en el presente proyecto propuesto y que serán:

CUADRO N° 44
SEGUROS

DETALLE	V. MES	V. TOTAL
Robo y Asalto	3,39	40,68
Incendio	27,02	324,24
Equipo Electrónico	22,96	275,52
Riesgos Especiales	27,59	331,08
TOTAL	80,96	971,52

Fuente: COAC Matriz Fernando Daquilema

Elaborado por: Pedro Khipo

h. Intereses pagados o causados.

En este punto consideramos los valores que se cancelan a los socios por intereses en sus cuentas de ahorro y depósitos en plazo fijo. Al mismo tiempo que también se da a conocer el aporte patrimonial, los certificados de ahorros y el ahorro encaje.

Se revisa la información en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., en su matriz y agencias en la ciudad de Quito, es decir se determina datos y porcentajes de pagos por experiencia propia, cantidad de socios, apertura de libretas y utilización de los servicios, mismos que se fortalecen con información adquirida en otras instituciones similares²⁰, así como también los mínimos exigibles por la SBS, la Dirección Nacional de Cooperativas y la información que emite la Red Financiera Rural RFR para el año de investigación.

Para diseñar la proyección cabe indicar que se ha considerado el método de proyección de carácter cualitativo²¹.

Por lo anteriormente expuesto y según lo mencionado en los primeros párrafos que anteceden a este, de una forma numérica se presenta en el siguiente cuadro.

²⁰ Aplicación del Método Delphi. CHAMBERS, J. Cómo elegir la técnica del pronóstico correcta.

²¹ SAPAG Nassir y Reinaldo. Preparación y Evaluación de Proyectos. 5ta. Ed. Pág. 81-88, La selección de éste método dependió principalmente por la cantidad y calidad de los antecedentes disponibles. Aunque obviamente no podrá exigirse una certeza total al método y a ninguno que se conoce en la teoría de proyecciones, pero si se puede exigir que se garantice una reducción al mínimo del costo del error en la misma.

CUADRO N° 45

INTERESES PAGADOS O CAUSADOS										
AÑOS	PRODUCTOS	SOCIOS	\$ PROM	INT PROM	INTERESES GENERADOS	INT CAUSADOS	CAPTACIONES	TOTAL CAPTACION	LIQUIDEZ	FONDO CRÉDITO
1	APORTE PATRIMONIO	6.202	5			52.544,50	31.010,00	3.061.379,20	428.593,09	2.632.786,11
	CERTIFICADOS DE APORTACIÒN	6.202	30,00				186.060,00			
	AHORRO A LA VISTA	6.202	314,00	3%	31.653,56		1.947.428,00			
	AHORRO ENCAJE	1.054	481,40				507.395,60			
	PLAZO FIJO	186	2.094,01	9,66%	20.890,94		389.485,60			
2	APORTE PATRIMONIO	8.063	5			145.288,62	40.315,00	3.921.015,10	548.942,11	3.372.072,99
	CERTIFICADOS DE APORTACIÒN	8.063	35,00				282.205,00			
	AHORRO A LA VISTA	8.063	376,80	3%	91.144,15		2.363.723,80			
	AHORRO ENCAJE	1.346					674.414,60			
	PLAZO FIJO	223	2.512,81	9,66%	54.144,47		560.356,70			
3	APORTE PATRIMONIO	10.482	5			220.270,81	52.410,00	5.966.940,92	835.371,73	5.131.569,19
	CERTIFICADOS DE APORTACIÒN	10.482	35,00				366.870,00			
	AHORRO A LA VISTA	10.482	452,16	3%	142.186,23		3.713.227,28			
	AHORRO ENCAJE	1.967					1.026.313,84			
	PLAZO FIJO	268	3.015,37	9,66%	78.084,58		808.119,80			
4	APORTE PATRIMONIO	13.627	5			334.398,68	68.135,00	9.172.256,07	1.284.115,85	7.888.140,22
	CERTIFICADOS DE APORTACIÒN	13.627	40,00				545.080,00			
	AHORRO A LA VISTA	13.627	542,59	3%	221.817,04		5.816.273,14			
	AHORRO ENCAJE	2.904					1.577.628,04			
	PLAZO FIJO	322	3.618,45	9,66%	112.581,64		1.165.139,89			

INTERESES PAGADOS O CAUSADOS										
AÑOS	PRODUCTOS	SOCIOS	\$ PROM	INT PROM	INTERESES GENERADOS	INT CAUSADOS	CAPTACIONES	TOTAL CAPTACION	LIQUIDEZ	FONDO CRÉDITO
5	APORTE PATRIMONIO	17.715	5			507.982,36	88.575,00	14.096.235,32	1.973.472,95	12.122.762,38
	CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	17.715	45,00				797.175,00			
	AHORRO A LA VISTA	17.715	651,11	3%	346.032,62		9.109.868,26			
	AHORRO ENCAJE	4.287					2.424.552,48			
	PLAZO FIJO	386	4.342,14	9,66%	161.949,74		1.676.064,59			

Fuente: Información de la COAC Fernando Daquilema Matriz

Elaborado por: Pedro Khipo

A los depósitos de ahorros a la vista se pagará el 3% interés anual, mientras que a los depósitos a plazo fijo el 9,66% de interés anual promedio.

3.4.2. Inversiones

La inversión inicial comprende la adquisición de todos los activos de larga duración y diferidos necesarios para iniciar las operaciones de la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. El proyecto para entrar en funcionamiento requiere de inversiones, esto se refiere a la adquisición de ciertos bienes que tienen un carácter operatorio como equipos de oficina, muebles modulares, y enseres, etc.

Con el fin de proporcionar un soporte a la actividad de los servicios que prestaría la nueva agencia de la cooperativa. Estos bienes se adquieren para iniciar con la dotación de servicios de la cooperativa o sea son útiles para crear el servicio y no para la venta.

Las inversiones son erogaciones de dinero para capitalizaciones futuras y se hacen principalmente en el período de instalación se piden clasificar en tres grupos:

- Inversiones Fijas
- Inversiones Diferidas
- Capital de operación

INVERSIONES FIJAS

Llamados actualmente Propiedad, Planta y Equipo, constituyen aquellos bienes permanentes y/o derechos exclusivos que la Institución utiliza sin restricciones, en el desarrollo de sus actividades productivas.

Los bienes y derechos cumplirán los siguientes requisitos:

- No estar dispuesto a la venta
- Poseer una vida útil más o menos duradera (por lo menos de un año)
- Tener un costo relativamente representativo o significativo
- Que se encuentren en uso o en actividad y por ende, ayuden a la consecución de la renta empresarial.

- Ser de propiedad de la Agencia y por ende de la Cooperativa.

Para explicar mejor conviene efectuar la siguiente clasificación:

Desde el punto de vista de la evidencia física, se puede clasificar en:

- a) Tangibles o corporales: Son aquellos que se pueden ver, medir, tocar y se clasifican en:
 - Depreciables: Aquellos activos que pierden su valor por uso, obsolescencia, destrucción parcial o total, así tenemos Muebles y Enseres, equipo de Oficina, equipo de Cómputo, Vehículos, etc.
 - No Depreciables: activos que no se desvalorizan a pesar del uso, así tenemos los terrenos destinados para vivienda, comercio, etc.
 - Agotables: activos que debido a la extracción del material del que forman parte, van perdiendo su valor, así tenemos pozos petroleros, minas, etc.
- b) Intangibles o incorporales: no se pueden ver, pero sí valorar, debido al paso del tiempo o imposición de nuevas tecnologías van perdiendo su valor, como patentes y marcas.

A continuación se detallan las inversiones en Propiedad, Planta y Equipo, de acuerdo a la clasificación contable correspondiente, de una manera resumida en el siguiente cuadro pero cada una de las cuentas se desglosará según se avance en trabajo investigativo igualmente en cuadros.

CUADRO N° 46
INVERSIÓN TOTAL Y SU FINANCIAMIENTO

Inversiones fijas	REFERENCIA	Valores \$
Muebles	Cuadro N° 47	4.604,09
Enseres	Cuadro N° 48	3.713,80
Suministros de oficina	Cuadro N° 49	848,60
Equipo de Oficina	Cuadro N° 51	1.193,52
Equipos de Cómputo	Cuadro N° 52	6.052,00
Mantenimiento y Limpieza	Cuadro N° 50	411,20
TOTAL		16.823,21

Inversiones Capital de Operación		
Capital Inicial	Cuadro N° 54	10.000,00
TOTAL		10.000,00
Inversiones Intangibles		
Gastos de Instalación:		
Programa de Computo	Cuadro N° 53	1.680,00
Gastos eventos de inauguración	Cuadro N° 55	23.195,73
Pintura	Cuadro N° 55	853,94
Albañiles e instalación eléctrica	Cuadro N° 55	3.376,49
Elaboración planos	Cuadro N° 55	403,20
TOTAL		29.509,36
TOTAL INVERSIONES		56.332,57
Capital propio		56.332,57
FINANCIAMIENTO		-

Fuente: Cuadros anteriores

Elaborado por: Pedro Khipo

El total de las Inversiones Iniciales que tiene que realizar la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema agencia Guayaquil para su apertura necesita de un total de 56.332,57 dólares en las que constan las inversiones en activos como muebles, equipos, enseres, equipos de cómputo y el paquete informático para el normal funcionamiento de la agencia así también constan las adecuaciones que se tienen que realizar en el local antes de la apertura.

A continuación se detallan las inversiones que el anterior cuadro simplifica:

CUADRO N° 47
MUEBLES DE OFICINA

CANT.	DESCRIPCIÓN	V. COMPRA
11,84 m ²	División en ambiente de yute escoreal en aluminio	861,95
9,86 m ²	División de ambiente en yute en aluminio claro	224,22
3	Módulos división de ambiente en aluminio de 1mt x 1,40	305,76
4	Archivadores aéreos de 2 divisiones	380,80
1	Mesa de trabajo	313,60
1	Mesa para papelera 1,20 x 1mt	168,00
3	Escritorios en formica azul con cajonera	706,00
2	Sillas cajeras tapizadas en cuerina negro	246,00
1	Vitrina Panorámica	190,00
1	Tripersonal Graffity	146,00
10	Sillas	336,00

2	Superficie de 1,50 x 1,50 formica azul	492,80
4	Sillas Giratorias	232,96
	TOTALES	4.604,09

Fuente: Proformas solicitadas a proveedores COAC Fernando Daquilema Matriz

Elaborado por: Pedro Khipo

Lo anterior expuesto son los muebles y modulares necesarios para la implementación de la agencia, mismos que ascienden al valor de 4.604,09 en los que se consideran sillón para el personal, cajeros, administrador, para visita, escritorios, sofás; así como también mesa para conferencia o reuniones del personal con clientes internos o externos y módulos para papeletas; también divisiones necesarias tanto en aluminio como en yute para las divisiones de trabajo del personal de la cooperativa.

CUADRO N° 48 ENSERES DE OFICINA

CANT	DESCRIPCION	V/ COMPRA
1	Unidad Acondicionadora de Aire marca SMC	1.598,24
1	Costo de Instalación Aire acondicionado	621,60
1	C 9 DKU Split 9000 BTU	402,40
1	PC126KU Split 12000 BTU	460,56
1	PC 18 DKQ Split 18000 BTU	631,00
	TOTAL	3.713,80

Fuente: Proformas solicitadas a proveedores COAC Fernando Daquilema Matriz

Elaborado por: Pedro Khipo

Para la inversión en enseres que necesita la cooperativa, para su normal funcionamiento en la ciudad de Guayaquil considera una inversión de \$ 3.713,80 dólares. En los cuales consta la adquisición del aire acondicionado así como su instalación para todos los ambientes de trabajo de la misma.

CUADRO N° 49 SUMINISTROS DE OFICINA

DETALLE	V/UNT	CANT.	V/TOTAL
Sellos automáticos	15,00	2	30,00
Esponjillas	0,80	2	1,60
Perforadoras	5,00	4	20,00
Grapadoras	4,00	4	16,00
Saca grapas	0,50	2	1,00

Cartolas	0,04	4000	160,00
Estuches de libreta	0,05	4000	200,00
Papeletas	0,01	24000	240,00
Pagares	0,03	2000	60,00
Formularios de Crédito	0,03	2000	60,00
Formularios de Pólizas	0,03	2000	60,00
TOTAL			848,60

Fuente: Proformas solicitadas a proveedores COAC Fernando Daquilema Matriz

Elaborado por: Pedro Khipo

Lo que se necesita en suministros de oficina para comenzar a funcionar con la agencia de la cooperativa en la ciudad de Guayaquil es de \$ 848,60 algunos materiales como papeletas está calculado para la vida útil del proyecto así como también las cartolas, estuches de libretas, formularios de crédito y pólizas de acumulación. Cabe indicar que igual cada año la cooperativa tendrá que realizar gastos en suministros de oficina.

CUADRO N° 50

MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA			
DETALLE	V/UNT	CANT.	V/TOTAL
Desinfectantes	30,00	4	120,00
Aromatizantes	25,00	4	100,00
Limpia Vidrios	20,00	4	80,00
Tachos de basura	5,00	4	20,00
Escobas	4,00	6	24,00
Trapeadores	4,00	3	12,00
Recogedores	4,00	3	12,00
Franelas	5,00	5	25,00
Tamizadores	1,00	3	3,00
Guantes	0,80	4	3,20
Valdes	4,00	3	12,00
TOTAL			411,20

Fuente: Proformas solicitadas a proveedores COAC Fernando Daquilema Matriz

Elaborado por: Pedro Khipo

Para la agencia de la cooperativa se ha considerado invertir en el mantenimiento y limpieza de la institución un monto de 411,20 usd., mismos que son necesarios para mantener una buena presentación tanto para el ambiente del cliente interno y más aún

del cliente externo. En estos se encuentran elementos esenciales que permitan una adecuada utilización y manipulación con las debidas precauciones sanitarias.

CUADRO N° 51
EQUIPOS DE OFICINA

CANT.	DESCRIPCION	V/ COMPRA
4	Teléfono Panasonic Dect Exp DKP 3PK	163,27
1	Caja fuerte Electrónica 40X54X4	194,8
1	Base telefónica Alegro	134,4
5	Cámaras web con auricular incluido	127,5
1	Televisor	436,80
1	Guillotina	30,00
1	Calculadora	5,00
1	Cámara digital HP	101,75
	TOTALES	1.193,52

Fuente: Proformas solicitadas a proveedores COAC Fernando Daquilema Matriz

Elaborado por: Pedro Khipo

El equipo de oficina a utilizar asciende a 1.193,52 USD, cuyo valor representa al total de equipos de oficina detallados en el cuadro anterior. Como son la caja fuerte, teléfonos así como la base para llamadas a celular y cámara digital entre otros.

CUADRO N° 52
EQUIPOS DE CÓMPUTO

CANT.	DESCRIPCION	V/ COMPRA
1	Computadora Core I3	710,00
1	Computadora Core I3	710,00
1	Computadora Core I3	710,00
1	Computadora Core I3	710,00
1	Computadora Core I3	710,00
1	Computadora Core I3	710,00
1	Computadora Core I3	710,00
1	Impresora Samsung SCX - 45 21F (Toner)	222,00
3	Impresora matricial Epson Lx 300 80 columnas	665,99
1	Impresora Epson Fx -2190 160 Columnas	580,00
1	Router Inalámbrico	63,00
5	Ups-Cdp / 500W	225,01
2	Swith 8 Port-Next	36,00
	TOTALES	6.052,00

Fuente: Proformas solicitadas a proveedores COAC Fernando Daquilema Matriz

Elaborado por: Pedro Khipo

El equipo de cómputo descrito anteriormente, que permitirá desarrollar de manera eficiente el servicio asciende a 6.052,00 USD que esta detallado en el cuadro anterior con 6 computadoras Core I3, 5 impresoras y los materiales para la instalación para que funcione en red.

CUADRO N° 53
SOFTWARE

CANT.	DESCRIPCION	V/ COMPRA
1	Programa de Computación (SIA)	1.680,00
	TOTALES	1.680,00

Fuente: Proformas solicitadas a proveedores COAC Fernando Daquilema Matriz

Elaborado por: Pedro Khipo

Se necesita de \$ 1.680,00 dólares para adquirir el paquete informático que es necesario para que la agencia de Guayaquil tenga un normal funcionamiento y de esta manera los computadores funcionen en red con la matriz y las otras agencias.

CAPITAL DE OPERACIÓN

La inversión en capital de trabajo está formada por el dinero disponible inmediatamente en caja o bancos; dependiendo de la clase de empresa de que se trate su capital de trabajo estará representado en mayor o menor escala en efectivo, o en inventarios o en cartera. En el caso de una empresa prestadora de servicios la mayor parte de su capital de trabajo se orientará a cubrir sueldos, comisiones y gastos directos, y obviamente asumir los costos propios de iniciación de gestiones.

El capital de operación o trabajo es el patrimonio en efectivo que se necesita para atender las operaciones de prestación de servicios ofertados, el rubro que constituye el capital de trabajo dentro de la Cooperativa Fernando Daquilema es:

CAJA.-

La cuenta Caja y Bancos pertenecen al Activo Corriente y está representado por las monedas, los billetes y los cheques a la vista que posee la empresa en un momento

determinado. Se mantiene esta partida con el fin de hacer pagos en efectivo, sean estos por gastos o por retiros de los socios por el concepto que el disponga bajo los lineamientos establecidos.

El valor total del capital de operación está clasificado de la siguiente manera: Las inversiones en capital de trabajo son el conjunto de recursos necesarios, en forma de activos corrientes, para comenzar la operación normal del proyecto durante un ciclo productivo, para una capacidad y un tamaño determinado.²²

CUADRO N° 54

CAPITAL DE OPERACIÓN	
RUBROS	VALOR
Capital para retiros de ahorros (socios)	10.000,00
TOTAL	10.000,00

Fuente: COAC Fernando Daquilema Matriz

Elaborado por: Pedro Khipo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., cuenta con un capital de operación de \$ 10.000,00 para fondo rotativo, se refiere al valor que recibe diariamente los cajeros para el retiro de dinero de los socios, si faltara para algún día de retiro se realizará transferencias de las otras agencias o de la oficina principal de Riobamba.

INVERSIONES DIFERIDAS

Las inversiones diferidas constituyen todos aquellos gastos capitalizables a periodos futuros relativamente largos, que tienen las siguientes características:

- Se amortizan y su alícuota anual se incluyen en los costos operativos
- No se pueden recuperar
- Son gastos que se prorratan a largo plazo

22 SAPAG CHAIN, Nassir y Reinaldo. Preparación y Evaluación de proyectos. Pág. 236

En otras palabras son aquellas inversiones que se realizan sobre la compra de servicios que son necesarios para la puesta en marcha del proyecto; tales como: los estudios técnicos, económicos y jurídicos; los gastos de organización; gastos de capacitación y entrenamiento del personal.

Cuando existe cierta incertidumbre en la estimación de los montos diferidos es recomendable incluir una partida para imprevistos por un porcentaje entre el 5% y 10% del total de las inversiones diferidas.

A continuación presentamos los ítems considerados como diferidos para el estudio del presente proyecto.

- Gastos de Instalación
- Gastos de Constitución
- Gastos de Organización

GASTOS DE INSTALACIÓN

La Instalación de los muebles y modulares e identificación por sus colores de la Cooperativa son necesarios para el funcionamiento de las Agencias, indispensables para la buena imagen y comodidad tanto de los socios como del personal que laborará.

En lo que se refiere a la Instalación de los servicios básicos como: agua potable, energía eléctrica estos rubros no existe como gastos puesto que la oficina a adquirir está dotado de estos.

Pero detallaremos como gastos de adecuación, instalación, la pintura que se utilizará para una mejor presentación en las oficinas así como también las lámparas y la instalación de línea telefónica que se utilizarán. A continuación tenemos:

CUADRO N° 55

GASTOS DE INSTALACIÓN		
DETALLE	V/UNT	V/TOTAL
Gastos eventos de inauguración ²³	23.195,73	23.195,73
Pintura	853,94	853,94
Albañiles e instalación eléctrica	3.376,49	3.376,49
Elaboración planos	403,20	403,20
SUB - TOTAL		27.829,36

Fuente: Proformas solicitadas a proveedores COAC Fernando Daquilema Matriz

Elaborado por: Pedro Khipo

Los gastos de instalación para la agencia Guayaquil de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., ascienden a 27.829,36 USD. En los cuales están las adecuaciones que se tiene que realizar en las oficinas a adquirir así como gastos en pintura e instalaciones eléctricas, teléfono y el principal corresponde al gasto de inauguración que se realizará previo presupuesto adjunto en el anexo respectivo.

CRONOGRAMA DE INVERSIÓN

Capitalizar el costo de un activo significa registrarlo en los libros contables como un activo. No existen normas que regulen el tiempo en que deba registrarse un activo a modo de correlacionar los fines fiscales con los contables, lo cual provoca diferencias entre ambos criterios. Por tanto, el tiempo ocioso durante el cual, el equipo no presta servicios mientras se instala, no se capitaliza (no se registra) de ordinario, tanto por razones conservadoras como para reducir el pago de impuestos.

Para controlar y planear mejor, es necesario que las inversiones se efectúen en un orden lógico y secuencial conforme a las necesidades del proyecto en estudio.

Para el funcionamiento de la agencia se ha tomado en cuenta un mes para la culminación de los trabajos de adecuación del local donde funcionará la cooperativa y a partir de ahí un mes para la adquisición e instalación del mobiliario de la agencia.

²³ Anexo N° 4 de gastos de inauguración

3.4.3. Financiamiento

Se hace necesario describir el financiamiento para determinar de dónde provendrán los recursos económicos e identificar su fuente en contrapartida de las inversiones; por lo tanto los conceptos de inversión y el financiamiento están relacionados a los de fuente y uso de fondos respectivamente.

Para la administración y ejecución de un proyecto se disponen de dos principales fuentes de fondos.

- Capital propio
- Capital ajeno (créditos)

Para el normal desenvolvimiento de las actividades de la agencia de la Cooperativa “Fernando Daquilema” Ltda., en la ciudad de Guayaquil se realizará la inversión antes detallada, misma que serán cubiertas por la matriz Riobamba de esta entidad.

3.4.4. Depreciaciones

En esta cuenta de gasto se debitarán los valores estimados, que se hayan obtenido por el desgaste de los activos fijos depreciables. Para el presente proyecto consideramos el método legal para su cálculo.

En el cuadro N° 56 se presenta un cuadro de desglose de las depreciaciones, indicando los activos depreciables y su porcentaje o número de años.

3.4.5. Amortización de intangibles

Los activos diferidos o intangibles se amortizan de acuerdo a porcentajes legales, es decir serán linealmente para cinco años; a continuación en el cuadro N° 57 se desglosa las amortizaciones.

**CUADRO N° 56
DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS**

DETALLE	V. DE COMPRA	VIDA ÚTIL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	V. RESID
Muebles de Oficina	4.604,09	10	368,33	368,33	368,33	368,33	368,33	1.841,64
Enseres de Oficina	3.713,80	10	297,10	297,10	297,10	297,10	297,10	1.485,52
Equipo de Oficina	1193,52	10	95,48	95,48	95,48	95,48	95,48	477,41
Equipo de Computo	6.052,00	3	1.613,87	1.613,87	1.613,87			4.841,60
TOTAL			2.374,78	2.374,78	2.374,78	760,91	760,91	8.646,16

Fuente: Cuadros anteriores

Elaborado por: Pedro Khipo

**CUADRO N° 57
AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES**

DETALLE DE AMORTIZACIÓN	V. DE COMPRA	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Programa de Computo	1.680,00	336,00	336,00	336,00	336,00	336,00
Gastos eventos de inauguración	23.195,73	4.639,15	4.639,15	4.639,15	4.639,15	4.639,15
Pintura	853,94	170,79	170,79	170,79	170,79	170,79
Albañiles e instalación eléctrica	3.376,49	675,30	675,30	675,30	675,30	675,30
Elaboración planos	403,20	80,64	80,64	80,64	80,64	80,64
TOTAL	29.509,36	5.901,87	5.901,87	5.901,87	5.901,87	5.901,87

Fuente: cuadros anteriores

Elaborado por: Pedro Khipo

3.4.6. Ingresos

Los ingresos operativos son todas las entradas propias de la actividad de la empresa, es decir al cumplir el objetivo para el que fue creada. Para el presente proyecto se considera los productos que oferta y por los cuales cobra intereses.

Luego de revisar la información en la COAC Fernando Daquilema referente a la cantidad de socios, que solicitarán créditos y fortalecida en otras instituciones similares, así como también basados en los valores promedios mínimos que emite trimestralmente la Red Financiera Rural RFR; se ha considerado que la agencia de la Cooperativa Fernando Daquilema en la ciudad de Guayaquil va a otorgar en el primer año 1054 créditos con un valor promedio de \$ 2.407,00 para el Año 1, cabe indicar que los cálculos que se han realizado se encuentran en el ANEXO N° 6, valores que generarán a la institución los correspondientes intereses, para este registro la cooperativa utiliza la cuenta contable Intereses Ganados, razón por la que se mantiene esa clasificación contable, considerando incrementos anuales para el segundo año del 7%, mismo que será hasta el quinto año²⁴. En cambio que para la tasa del interés se proyecta una disminución de un punto desde el segundo año hasta finalizar el quinto año.

CUADRO N° 58

INGRESO POR INTERESES COBRADOS EN MICROCRÉDITOS

AÑOS	PRODUCTOS	N° CREDIT	CRÉDITO PROM	TIEMPO PROM	INTERÉS PROM	INT. GENERADO	CARTERA DE CRÉDITO
1	CRÉDITOS	1.054	2.407,00	12 meses	18,44%	253.771,69 ²⁵	2.536.978,00
2	CRÉDITOS	1.346	2.505,93	12 meses	17,44%	588.247,48	3.372.978,68
3	CRÉDITOS	1.967	2.608,92	12 meses	16,44%	843.659,41	5.131.748,25
4	CRÉDITOS	2.904	2.716,15	12 meses	15,44%	1.217.859,92	7.887.693,78
5	CRÉDITOS	4.287	2.827,78	12 meses	14,44%	1.750.517,89	12.122.700,05

Fuente: cuadros anteriores

Elaborado por: Pedro Khipo

Como podemos observar el interés que se cobrará a los socios que obtengan un crédito es a una tasa activa de 18,44% anual, a un plazo promedio de 12 meses con

²⁴ Los ingresos se fundamentan con la proyección de carácter cualitativo, como se dejó mencionado en párrafos anteriores del subtítulo, *Intereses Pagados Causados*.

²⁵ Para el cálculo del primer año de intereses generados se realiza el cálculo mensual, tanto para créditos, ahorros y plazo fijo. Ver ANEXO 6

un monto promedio de \$ 2.407,00 USD. Cabe indicar que para la tasa activa se proyecta una tendencia a la baja del interés en al menos un punto, para ajustar con las políticas económicas nacionales.

Aparte de los ingresos operativos tenemos otros ingresos que serán de los intereses ganados por el dinero puesto en pólizas de acumulación u otro tipo de inversiones que realice la agencia para mantener su ciclo productivo, entonces; para el proyecto estos ingresos van a ser el 1% de los intereses cobrados por microcréditos²⁶, y existirán también otros ingresos tales como comisiones por pago del bono de desarrollo humano, servicios de pago de luz, recargas telefónicas, moneygram, entre otros servicios no financieros, para lo cual se calcularán igualmente un 2% de los intereses de créditos, para posteriormente incrementar dichos ingresos como los anteriores en un 10% de año a año hasta el final del proyecto; en el siguiente cuadro se resumen de la siguiente manera los ingresos:

CUADRO N° 59
PROYECCIÓN INGRESOS

CONCEPTO	0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS		261.384,85	596.621,95	852.871,33	1.227.993,02	1.761.664,30
Intereses por depósitos		2.537,72	2.791,49	3.070,64	3.377,70	3.715,47
Intereses de Créditos		253.771,69	588.247,48	843.659,41	1.217.859,92	1.750.517,89
Ingresos por Servicios		5.075,43	5.582,98	6.141,28	6.755,40	7.430,94

Fuente: Cuadros anteriores – ANEXO 6

Elaborado por: Pedro Khipo

²⁶ Como en proyectos se debe asegurar la operación (**ciclo productivo**: es el proceso que se inicia con el primer desembolso para cancelar los insumos de la operación y termina cuando se venden los insumos, transformados en productos terminados, y se percibe el producto de la venta y queda disponible para cancelar nuevos insumos), se debe estimar en base a métodos ya conocidos y tratar de agrupar y dar a conocer todos los ingresos que se esperan obtener durante la vida del proyecto, es así que se sigue manteniendo el método de carácter cualitativo.

3.4.7. Punto de equilibrio

El punto de Equilibrio es aquel valor o unidad en el cual una empresa u organización no pierde ni gana, es decir es el punto donde se salva los costos de operación, para el cálculo del punto de equilibrio en instituciones cooperativistas se toma otras consideraciones, pero una fórmula rápida para calcular cuánto dinero necesitamos destinar a créditos y que su producto en intereses cubra los gastos fijos, sin dejar utilidad ni pérdida, es decir, lo que se denomina "Punto de equilibrio", es²⁷:

$$\text{Monto de dinero destinado a préstamos} = \frac{\text{Gastos Fijos}}{(\text{Tasa activa prom} - \text{Tasa Pasiva prom})}$$

$$\text{Monto de dinero destinado a préstamos} = \frac{73.224,14}{(18,44\% - 6,33\%)}$$

$$\text{Monto de dinero destinado a préstamos} = \frac{73.224,14}{0.1211}$$

Entonces, el Monto de dinero destinado a préstamos o lo que conocemos como Punto de equilibrio para el proyecto es de \$ **604.658,46**.

3.4.8. Estado de resultados proyectado

El estado de resultados conocido también como horizonte del proyecto al tiempo que se desarrolle el mismo. Para fines de proyectos se lo denomina estado de resultados proyectados o proforma en el mismo que se detallan los ingresos y egresos a fin de obtener la utilidad bruta. Como se presenta en el cuadro:

Para el presente proyecto tenemos el siguiente estado de resultados proyectado durante los 5 años que dura el proyecto es:

²⁷ <http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20080521134033AA8ZP9u>

CUADRO N° 60
ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS	261.384,85	596.621,95	852.871,33	1.227.993,02	1.761.664,30
Intereses bancarios	2.537,72	2.791,49	3.070,64	3.377,70	3.715,47
Intereses de Créditos	253.771,69	588.247,48	843.659,41	1.217.859,92	1.750.517,89
Ingresos por Servicios	5.075,43	5.582,98	6.141,28	6.755,40	7.430,94
(-) COSTOS Y GASTOS	236.087,96	425.471,68	629.749,79	937.941,89	1.404.246,04
COSTOS DE OPERACIÓN	152.211,35	236.318,11	348.068,04	517.567,90	775.898,24
Sueldos y Salarios	8.289,02	11.604,62	16.246,47	22.745,06	31.843,08
Servicios Básicos	5.640,00	7.896,00	11.054,40	15.476,16	21.666,62
Arrendamientos	25.662,36	35.927,30	50.298,23	70.417,52	98.584,52
Material de Oficina	1.604,40	2.246,16	3.144,62	4.402,47	6.163,46
Suministros de Oficina	848,60	1.188,04	1.663,26	2.328,56	3.259,98
Mantenimiento-Limp	411,20	575,68	805,95	1.128,33	1.579,67
Depreciaciones	2.374,78	2.374,78	2.374,78	760,91	760,91
Amortizaciones	5.901,87	5.901,87	5.901,87	5.901,87	5.901,87
Provisión Cartera	101.479,12	168.603,65	256.578,46	394.407,01	606.138,12
COSTOS ADM.	9.554,85	13.376,79	18.727,50	26.218,50	36.705,91
Sueldos y Salarios	8.583,33	12.016,66	16.823,32	23.552,65	32.973,71
Seguros	971,52	1.360,13	1.904,18	2.665,85	3.732,19
COSTO DE VENTAS	21.777,26	30.488,17	42.683,43	59.756,81	83.659,53
Sueldos y Salarios	16.377,26	22.928,17	32.099,43	44.939,21	62.914,89
Publicidad	5.400,00	7.560,00	10.584,00	14.817,60	20.744,64
COSTOS FINANCIEROS	52.544,50	145.288,62	220.270,81	334.398,68	507.982,36
Int. Pag. Ahorro	31.653,56	91.144,15	142.186,23	221.817,04	346.032,62
Int. Pag. Plazo fijo	20.890,94	54.144,47	78.084,58	112.581,64	161.949,74
EXCED BRUTO	25.296,89	171.150,27	223.121,54	290.051,14	357.418,26
Int Cert de Aportación	6.202,00	8.682,80	12.155,92	17.018,29	23.825,60
Exced Part. Trabaj.	19.094,89	162.467,47	210.965,62	273.032,85	333.592,65
15% Part. En utilidades	2.864,23	24.370,12	31.644,84	40.954,93	50.038,90
Excedente antes de IR	16.230,66	138.097,35	179.320,78	232.077,92	283.553,76
25% IR	4.057,66	34.524,34	44.830,19	58.019,48	70.888,44
EXCED A DISTRIB	12.172,99	103.573,01	134.490,58	174.058,44	212.665,32
20% Reserva Legales	2.434,60	20.714,60	26.898,12	34.811,69	42.533,06
5% Educación	608,65	5.178,65	6.724,53	8.702,92	10.633,27
5% Provisión Social	608,65	5.178,65	6.724,53	8.702,92	10.633,27
EXCEDENTE NETO	8.521,09	72.501,11	94.143,41	121.840,91	148.865,72

Fuente: Cuadros anteriores

Elaborado por: Pedro Khipo

Como se puede observar desde el primer año se obtiene un excedente, esto es aceptable debido a que es el primer año donde toda institución o empresa debe realizar desembolsos y es un año donde casi en su mayoría son inversiones, claro está que como se demostrará más adelante falta todavía volver a sumar o ajustar los valores por los gastos no desembolsables, y desde el segundo año se obtiene una utilidad muy positiva, logrando la misma hasta el quinto año de vida útil del proyecto.

3.4.9. Estado financiero

El Estado financiero para el primer año de operación de la cooperativa es el siguiente:

CUADRO N° 61

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA			
COD.	ESTADO DE SITUACION FINAL AÑO 2010		
1	ACTIVO		3.070.050,23
11	FONDOS DISPONIBLES		597.419,24
1101	Caja	59.741,92	
1103	Bancos	537.677,31	
14	CARTERA DE CRÉDITOS		2.435.498,88
140	Créditos por Vencer	2.435.498,88	
1404	Créditos Microempresariales	2.435.498,88	
141	Créditos que no devengan intereses	50.739,56	
1414	Créditos Microempresariales	50.739,56	
142	Créditos Vencidos	50.739,56	
1424	Créditos Microempresariales	50.739,56	
1499	Provisión Créditos Incobrables	- 101.479,12	
16	Cuentas por Cobrar		
18	Activos		14.868,63
18050505	Muebles de Oficina	4.604,09	
18051005	Enseres de Oficina	3.713,80	
18051505	Equipos de Oficina	1.193,52	
18060505	Equipos de Cómputo	6.052,00	
190520	Software	1.680,00	
4505	(-) Depreciación	- 2.374,78	
19	Otros Activos		21.927,49
190510	Gastos de Instalación	27.829,36	
4506	(-) Amortización	- 5.901,87	
	PASIVO Y PATRIMONIO		3.069.900,29
2	PASIVO		2.844.309,20

21	Obligaciones con el público		2.844.309,20
2101	<i>Depósitos</i>	2.454.823,60	
21013505	Ahorro a la Vista	1.947.428,00	
	Ahorro Encaje	507.395,60	
2103	<i>Depósitos a Plazo</i>	389.485,60	
26	Obligaciones Financieras	-	
29	Otros Pasivos	-	
3	PATRIMONIO		225.591,09
31	<i>Capital Social</i>	225.591,09	
3103	Aportes Certificados de Aportación	186.060,00	
34	Otros aportes patrimoniales	31.010,00	
36	Resultados		
3601	Acumulados		
3603	<i>Del ejercicio</i>	8.521,09	

Fuente: Cuadros anteriores

Elaborado por: Pedro Khipo

3.4.10. Flujo de caja proyectado

El flujo de caja es un documento en el cual se registran la Inversión Inicial además las utilidades, sumadas las depreciaciones y la amortización el mismo que sirve para realizar las evaluaciones del proyecto.

CUADRO N° 62
FLUJO DE CAJA PROYECTADO

CONCEPTO	0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS		261.384,85	596.621,95	852.871,33	1.227.993,02	1.761.664,30
(-) COSTOS Y GASTOS		236.087,96	425.471,68	629.749,79	937.941,89	1.404.246,04
COSTOS DE OPERACIÓN		152.211,35	236.318,11	348.068,04	517.567,90	775.898,24
COSTOS ADM.		9.554,85	13.376,79	18.727,50	26.218,50	36.705,91
COSTO DE VENTAS		21.777,26	30.488,17	42.683,43	59.756,81	83.659,53
COSTOS FINANCIEROS		52.544,50	145.288,62	220.270,81	334.398,68	507.982,36
EXCEDENTE BRUTO		25.296,89	171.150,27	223.121,54	290.051,14	357.418,26
Intereses Certificado de Aportación		6.202,00	8.682,80	12.155,92	17.018,29	23.825,60
<i>Excedente Antes Part. Trabaj.</i>		19.094,89	162.467,47	210.965,62	273.032,85	333.592,65

15% Part. En utilidades		2.864,23	24.370,12	31.644,84	40.954,93	50.038,90
Excedente antes de IR		16.230,66	138.097,35	179.320,78	232.077,92	283.553,76
25% IR		4.057,66	34.524,34	44.830,19	58.019,48	70.888,44
EXCEDENTE A DISTRIBUIR		12.172,99	103.573,01	134.490,58	174.058,44	212.665,32
20% Reserva Legales		2.434,60	20.714,60	26.898,12	34.811,69	42.533,06
5% Educación		608,65	5.178,65	6.724,53	8.702,92	10.633,27
5% Provisión Social		608,65	5.178,65	6.724,53	8.702,92	10.633,27
EXCEDENTE NETO		8.521,09	72.501,11	94.143,41	121.840,91	148.865,72
Depreciación y amortización		8.276,65	8.276,65	8.276,65	6.662,78	6.662,78
Venta de Activo				1.210,40		
Inversión Inicial						
Inversión Fija	-16.823,21					
Inversión Intangibles	-29.509,36					
Inversión de Reemplazo				-6.052,00		
Inversión Capital de Trabajo	-10.000,00					
Recuperación Capital de Trabajo						10.000,00
Valor Residual						6.917,25
FLUJO DE CAJA	-	56.332,57	16.797,75	80.777,76	97.578,46	128.503,69
						172.445,75

Fuente: Cuadro N° 62

Elaborado por: Pedro Khipo

Cabe recalcar que las inversiones son en negativo ya que es el egreso que tiene que realizar la agencia antes de iniciar las actividades, en otras palabras son las necesidades de capital y esas necesidades son negativas. El flujo neto es el flujo de caja que se conoce en proyectos.

CAPITULO IV

EVALUACION FINANCIERA, SOCIAL Y AMBIENTAL

Evaluar un proyecto es calificarlo y compararlo con otro proyecto de acuerdo con una escala de valores. Según Marco Caldas en su texto manifiesta que la evaluación “es medir el grado de eficiencia de destinar factores y recursos a la implementación de una unidad productiva, es precisar las ventajas y desventajas de la asignación de recursos a un fin dado.”²⁸

Con las evaluaciones se realiza un análisis que permita saber y conocer si el proyecto es factible o no, es decir si la agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es factible abrir o no en la ciudad de Guayaquil.

Mediante la evaluación del proyecto se pretende:

- Analizar las principales técnicas de medición de la rentabilidad del proyecto.
- Realizar el análisis financiero con base en los principios fundamentales de las finanzas.

La evaluación consiste en verificar la información cuantitativa y cualitativa que existe en el proyecto, misma que tiene varias ópticas desde el punto de vista Financiera, Social y Ambiental.

4.1. EVALUACIÓN FINANCIERA

Esta evaluación determina patrones de comparación para el empresario o el socio, determina cuánto va a recibir el inversionista por cada dólar invertido.

Para el desarrollo de evaluación financiera utilizaremos las matemáticas financieras puesto que su análisis se basa en la consideración de que el dinero, solo porque

²⁸ Preparación y Evaluación de Proyectos Manual práctico, Marco Caldas 2008

transcurre el tiempo debe ser remunerado con una rentabilidad que el inversionista le exigirá por no hacer uso de él hoy y aplazar su consumo a un futuro conocido. Los principales criterios para evaluar un proyecto son los siguientes:

TREMA

VAN

TIR

Razón BENEFICIO / COSTO

PRI

4.1.1. Tasa de rendimiento económica mínima aceptable

Comúnmente llamada TREMA se la conoce también como la tasa a superar, se elige para maximizar el rendimiento económico de una institución, parte del punto de vista del costo de oportunidad.

Es la tasa que representa una medida de rentabilidad, la mínima que se le exigirá al proyecto de tal manera que permita cubrir la totalidad de la inversión inicial, los egresos de operación, los intereses que deben pagarse por aquella parte de la inversión financiada, con capital ajeno, los impuestos y la rentabilidad que el inversionista exige al capital invertido. La fórmula para el cálculo es la siguiente la tasa de inflación según el Banco Central del Ecuador es del 3,33% inflación anual al 2010.

$$TREMA = \text{Inflación} + \text{Premio al Riesgo}$$

$$TREMA = 3,33\% + 10\%$$

$$TREMA = 13,33\%$$

4.1.2. Valor actual neto VAN

El valor actual neto representa el valor del dinero en el tiempo, es decir que convierte los beneficios futuros a un valor actual. Este criterio plantea que el proyecto debe aceptarse si su valor actual neto (VAN) es igual o superior a cero, donde el VAN es la diferencia entre todos sus ingresos y egresos expresados en moneda actual.

TÉCNICAS DE EVALUACION DE PROYECTOS.

El VAN es > 0 el proyecto es “rentable, factible, viable”

El VAN es $= 0$ el proyecto rinde exactamente “i”

El VAN es < 0 el proyecto no es “rentable, factible, viable”

FORMULA:

$$VAN = I + FN_1(1+i)^{-1} + FN_2(1+i)^{-2} + \dots + FN_n(1+i)^{-n}$$

O lo que es lo mismo:

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

DONDE:

I = Inversión Inicial

FN = Flujos Netos en cada uno de los años

i = Tasa de oportunidad mínima aceptable

(1 + i) = Factor de Actualización

CUADRO N° 63

CÁLCULO DEL VAN A UNA TASA DEL 13,33%

CALCULO DEL VAN DEL PROYECTO						
CONCEPTO	0	1	2	3	4	5
Inversión Inicial	- 56.332,57					
Flujo de Caja		16.797,75	80.777,76	97.578,46	128.503,69	172.445,75
Tasa de Descuento (Costo Promedio Capital)	13,33%	13,33%	13,33%	13,33%	13,33%	13,33%
Factor de Descuento (1+r)^n	1,00	1,13	1,28	1,46	1,65	1,87
Flujo de Caja Descontado	- 56.332,57	14.821,98	62.892,96	67.037,73	77.899,75	92.241,86
Flujo de Caja Descontado Acumulado		14.821,98	77.714,94	144.752,66	222.652,41	314.894,27
VAN	258.561,70					

Fuente: Cuadros Flujo de Caja

Elaborado por: Pedro Khipo

Realizando el cálculo del valor actual neto con la tasa mínima aceptable del 13,33% demostramos que se obtiene un valor positivo en el VAN por lo tanto podemos decir que el proyecto es viable por cuanto obtenemos un resultado de \$ 258.561,70; entonces el VAN es mayor a 1.

4.1.3. Tasa interna de retorno TIR

La TIR mide la rentabilidad del dinero que se mantendría en el proyecto. Un proyecto es conveniente cuando la TIR es mayor que la tasa de interés que se recibirá por el préstamo del dinero para la ejecución del proyecto o “la tasa de interés que se habría obtenido de oportunidades de alternativas de inversión es decir la TIR no debe ser menor al costo de oportunidad del capital para tomar la decisión de invertir en un proyecto.”²⁹

Se la conoce también como la tasa interna de rendimiento, la misma que permite evaluar el proyecto en función de una tasa de rendimiento por período, con la cual los beneficios actualizados son iguales a los desembolsos expresados en moneda actual. Que es lo mismo que calcular la tasa que hace al VAN del proyecto igual a cero. La TIR representa la rentabilidad obtenida en proporción directa al capital invertido, por lo que se conoce como la tasa de descuento, por tanto hace que el valor actual neto sea cero.

Para conocer si un proyecto es bueno, la tasa interna de retorno (TIR) debe ser mayor a la tasa de rendimiento requerida (TMAR) para el proyecto. Para el cálculo de la TIR se utiliza también el flujo de caja representado por los ingresos netos generados por el proyecto durante su vida útil.

La tasa interna de retorno se calcula de la siguiente manera:

El procedimiento que se aplica para el cálculo es el de aproximaciones sucesivas, ello significa ir modificando la tasa de descuento del VAN hasta que éste sea igual a cero, mediante cálculos sucesivos. Cabe destacar que mientras mayor sea la tasa de

²⁹ Preparación y Evaluación de Proyectos Manual práctico, Marco Caldas 1998

descuento, menor es el VAN, ya que los flujos futuros se “actualizan” a un mayor factor que se encuentra dividiendo. En sentido contrario, a menor tasa de descuento, el VAN es superior³⁰.

Ahora bien, hallaremos manualmente el cálculo de la TIR, para lo cual como ya se mencionó en párrafos que anteceden se necesita ir realizando cálculos en la tasa 13,33% por tanteo hasta obtener un VAN negativo y posterior hacer el VAN positivo; con el objetivo de que en el rango o en el intermedio de estas dos tasas que las llamaremos “r” 1 o 2 respectivamente, se encuentra la TIR, para comprender lo escrito haremos lo mismo que se hizo en el cálculo del VAN con 13,33%; obteniendo así lo siguiente:

CUADRO N° 64
CÁLCULO DEL VAN CON TASAS DEL 97% (r2) Y DEL 98% (r1)

I mayor 98,00%						
CALCULO DEL VAN CON I mayor DEL PROYECTO						
CONCEPTO	0	1	2	3	4	5
Inversión Inicial	- 56.332,57					
Flujo de Caja		16.797,75	80.777,76	97.578,46	128.503,69	172.445,75
Tasa de Descuento (Costo Promedio Capital)		98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%
VAN I menor	- 646,14					

I menor 97,00%						
CALCULO DEL VAN CON I menor DEL PROYECTO						
CONCEPTO	0	1	2	3	4	5
Inversión Inicial	- 56.332,57					
Flujo de Caja		16.797,75	80.777,76	97.578,46	128.503,69	172.445,75
Tasa de Descuento (Costo Promedio Capital)		97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%
VAN I mayor	115,40					

RESUMEN	
r1	97,00%
r2	98,00%
VAN1	115,40
VAN2	- 646,14

Fuente: Cuadro VAN inicial
Elaborado por: Pedro Khipo

³⁰ CRUZ L.GUZMÁN O. NOBOA P. Corporación Financiera Nacional CFN. Diseño y Evaluación de Proyectos de Inversión: Una Aplicación Práctica. Quito, Ecuador 2009. Pg. 162

Con el cuadro resumen aplicamos y reemplazamos valores en la siguiente fórmula y obtenemos:

$$TIR = r1 + (r2 - r1) \frac{VAN 1}{VAN 1 - VAN 2}$$

$$TIR = 97\% + (98\% - 97\%) \frac{115,40}{115,40 - 646,14}$$

$$TIR = 97,15\%$$

El parámetro de comparación de la tasa interna de retorno es la Tasa de Descuento (costo del capital y las expectativas de rentabilidad del inversionista, de acuerdo al nivel de riesgo asumido “TREMA”) que se aplica para el cálculo del Valor Actual Neto, por lo que:

- Como la TIR es mayor a la tasa de descuento (TREMA), el VAN es positivo, el proyecto es viable.

Es necesario destacar que un proyecto sigue siendo una “aproximación” a la realidad, que se sustenta sobre información vigente, que es la base de las proyecciones futuras, que son dinámicas en función de los cambios en el mercado. Si un proyecto es muy bueno (TIR alta), el mercado se encargará, a través del incremento de la oferta, de disminuir los precios y con ello la rentabilidad esperada³¹.

4.1.4. Periodo de recuperación de la inversión PRI

El plazo de recuperación real de una inversión es el tiempo que tarda exactamente en ser recuperada la inversión inicial basándose en los flujos que genera en cada periodo de su vida útil, mediante el cual se determina el número de períodos necesarios para recuperar la inversión inicial, resultado que se compara con el número de períodos aceptable por la empresa.

³¹ CRUZ L.GUZMÁN O. NOBOA P. Corporación Financiera Nacional CFN. Diseño y Evaluación de Proyectos de Inversión: Una Aplicación Práctica. Quito, Ecuador 2008. Pg. 168.

Las mejores inversiones son aquellas que tiene el menor plazo real de recuperación, se lo calcula a través de identificar entre qué años supera la recuperación del año 0 o año de inversión y se lo hace sumando los flujos hasta obtener dicho valor, encontrado ese año se identifica en número de años, para posterior hacer una sumatoria hasta antes del año que se supera la inversión, dicha sumatoria obtenida se divide para el flujo del año donde se supera la inversión inicial y finalmente es cuestión de que se calcule por 12 meses los decimales y luego por 30 días los posteriores decimales permitiéndose así conocer exactamente en cuántos años, meses y días se recupera la inversión; para entender lo descrito se presenta el siguiente cuadro:

CUADRO N° 65

CÁLCULO DEL PRI						
	0	1	2	3	4	5
Flujo de Caja	- 56.033,37	16.797,75	80.777,76	97.578,46	128.503,69	172.445,75
	- 39.534,82	= Año 1 + Año 0				
	0,49 = $(\sum \text{Año 1} + \text{Año 0}) / \text{Año 2}$					
PRI	1,49 AÑOS					
PRI	1 AÑO, 5 MESES Y 26 DÍAS					

Fuente: Cuadro Flujo de Caja

Elaborado por: Pedro Khipo

El periodo de recuperación de la inversión es de 1 año, 5 meses y 26 días por lo que otra vez más se demuestra que el proyecto es rentable ya que en menos de dos años se recuperará la inversión.

4.1.5. Relación Beneficio / Costo R B/C

La relación beneficio / costo expresa el rendimiento, en termino de valor actual neto, que genera el proyecto por unidad monetaria invertida. Este método implica el obtener una relación entre el VAN de los ingresos y el VAN de los egresos del proyecto. La relación Beneficio Costo sería el resultado de dividir el VAN (Ingresos) por el VAN (egresos).

Se puede decir también que es la comparación entre los ingresos actualizados y los egresos actualizados.

Si la relación es:

$R > 1$ es viable, que los beneficios sean mayor que los costos

$R = 1$ es indiferente que los beneficios sean igual a los costos

$R < 1$ no es viable, que los beneficios sean menor a los costos

CUADRO N° 66
INGRESOS Y EGRESOS ACTUALIZADOS

	0	1	2	3	4	5	TOTAL
Tasa de Descuento	0,1333	0,1333	0,1333	0,1333	0,1333	0,1333	
Factor de Descuento $(1+r)^n$	1,00	1,13	1,28	1,46	1,65	1,87	
Flujo de Ingresos		261.384,85	596.621,95	852.871,33	1.227.993,02	1.761.664,30	
Flujo de Ingresos Actualizado		296.227,45	766.282,67	1.241.418,40	2.025.701,52	3.293.423,63	7.623.053,68
Flujo de Egresos		236.087,96	425.471,68	629.749,79	937.941,89	1.404.246,04	
Flujo de Egresos Actualizado		267.558,48	546.462,59	916.648,21	1.547.232,17	2.625.231,78	5.903.133,23

Fuente: Cuadros Estado de Resultado proyectado

Elaborado por: Pedro Khipo

Cuya Formula es:

$$R \frac{B}{C} = \frac{\text{Ingresos Actualizados}}{\text{Egresos Actualizados}}$$

$$R B/C = 7.623.053,68 / 5.903.133,23$$

$$R B/C = \mathbf{1,29}$$

Al ser la Relación Beneficio Costo mayor a 1 el proyecto es viable ya que los beneficios o ingresos son mayores a los costos del proyecto.

4.1.6. Índices Financieros.

Para la aplicación de los índices financieros, se ha basado en la estructura de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador para las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Esta aplicación se ha institucionalizado por el hecho de que la Cooperativa Fernando Daquilema forma parte de la Red Financiera Rural cumpliendo de esta manera uno de los compromisos de remitir la información económica con el objeto de transparentar su participación en el mercado financiero.³²

Los principales índices financieros para el presente Proyecto, son:

INDICADOR	AGENCIA	COAC TOTAL	BUENAS PRÁCTICAS
LIQUIDEZ			
Fondos disponibles / Obligaciones con el público	21,01%	14,35%	Entre 15% y 20%

La agencia tiene en exceso de liquidez, lo que implica que debe maximizar la colocación de la cartera, a fin de generar mayores ingresos.

INDICADORES	AGENCIA	COAC TOTAL	BUENAS PRÁCTICAS
CARTERA			
Cartera en riesgo > 30 días (Saldo de créditos con atraso > 30 días / Cartera Bruta Total)	4,17%	3,40%	Menor o igual a 5%
Cobertura de cartera en riesgo > 30 días (Provisiones / Cartera en riesgo > 30 días)	100,00%	342,78%	> = a 100%
Cartera Bruta / Activos	85,95%	81,81%	Entre 70% y 80%

³²Para el análisis de ratios se ha tomado de referencias datos que permitirán medir si se encuentran dentro de los niveles establecidos, por lo que se hace referencia a la información que remite RFR Red Financiera Rural, como también la SBS mediante boletines digitales que se encuentran en el sitio web: <http://ucacsur.coop/wp-content/uploads/2010/10/manualindicadoresfinancieros.pdf> y del Boletín Microfinanciero Trimestral N°29 de RFR.

La cartera en riesgo mayor a 30 días, se encuentra por debajo de las buenas prácticas, sin embargo debe realizarse mayores esfuerzos de recuperación para nivelarse al promedio del sistema cooperativo.

Respecto a la cobertura de cartera en riesgo mayor a 30 días, el indicador evidencia que la agencia se encuentra igual a lo permitido en las buenas prácticas, pero muy por debajo al promedio de las cooperativas, lo que significa que desde el segundo año la agencia deberá realizar mayores provisiones.

Finalmente la cartera bruta para activos, tiene un porcentaje sobre los promedios aceptables, por lo que la agencia deberá mantenerse en estos lineamientos.

INDICADORES	AGENCIA	COAC TOTAL	BUENAS PRÁCTICAS
RENTABILIDAD / SOSTENIBILIDAD			
Sostenibilidad operacional [Ingresos operacionales / (Gastos financieros + Gastos de provisión + Gastos operacionales)]	123,94%	113,49%	> = a 115%
Retorno Sobre Activo ROA [Utilidad operacional neta (menos impuestos e ingresos no operacionales) / Total activo promedio]	0,69%	1,60%	> 4% pequeñas
Retorno Sobre Patrimonio ROE [Utilidad operacional neta (menos impuestos e ingresos no operacionales) / Total patrimonio promedio]	9,41%	9,70%	8,45%

Los indicadores de rentabilidad y sostenibilidad para la agencia, evidencian que en lo referente a la sostenibilidad operacional es de 123,94% sobrepasando al porcentaje promedio de buenas prácticas así como del sistema cooperativista; mientras que el retorno sobre activos ROA, es 0,69% siendo éste muy inferior a lo establecido a lo que proponen las sanas prácticas del sistema, implicando que la agencia debe generar mayor utilidad operacional; en cambio el porcentaje del retorno sobre patrimonio ROE es de 9,41% siendo superior a las buenas prácticas e inferior al promedio de

otras instituciones similares, debiendo mejorar la utilidad operacional para los siguientes años de vida del proyecto.

INDICADORES	AGENCIA	COAC TOTAL	BUENAS PRÁCTICAS
<i>EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD</i>			
Tasa de eficiencia operativa (Gastos de personal + Gastos administrativos) / Total cartera promedio	1,35%	11,47%	Saldo promedio por prestatario > 2000usd es < 10%
Clientes de crédito por personal (Número de clientes activos / Número total de personal)	131,75	126,00	> 130

Respecto a la eficiencia y productividad se puede observar que para el primer año de operaciones la agencia refleja el 1,35% de tasa de eficiencia operativa y 131,75 clientes de crédito por personal, otorgando estas razones financieras muy buenas para la institución ya que se encuentra dentro de los rangos permitidos.

INDICADORES	AGENCIA	COAC TOTAL	BUENAS PRÁCTICAS
<i>GESTIÓN DE ACTIVOS / PASIVOS</i>			
Rendimiento / Cartera (Total ingresos financieros de la cartera menos intereses por cobrar / Total cartera bruta promedio)	10,00%	16,81%	12% - 16%

Finalmente, en cuanto a la gestión de activos y pasivos, la agencia presenta un rendimiento sobre su cartera de 10%, debiendo la cooperativa tomar acciones para mejorar este indicador y acercarse a los promedios recomendados por el sistema cooperativista.

4.2. EVALUACIÓN SOCIAL

La Evaluación social de un proyecto puede también diferir de su correspondiente evaluación privada debido a que este puede generar los llamados beneficios y costos sociales indirectos es decir los costos o beneficios que recaen sobre terceros (externalidades positivas o negativas).

La Evaluación Social de Proyectos compara los beneficios y los costos que al implementar la Agencia de la Cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., en la ciudad de Guayaquil puede tener para la comunidad, en otras palabras se va a medir el impacto que tiene la instalación del proyecto sobre la comunidad. Cuando se evalúa socialmente un proyecto lo que se busca es medir los costos que ocasiona y los beneficios que recibe la sociedad como un todo.

Las siguientes son algunas de las externalidades positivas que tiene la apertura de la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil y son las siguientes:

Por la implementación del presente proyecto tenemos que van a ser beneficiado directamente los seis empleado o trabajadores que van a laborar como funcionarios de la Cooperativa.

También van a ser beneficiados indirectamente más de 2.481 socios(familias) los cuales pueden beneficiarse de los diferentes servicios financieros entre ellos los préstamos que tiene la cooperativa en su cartera de crédito. Así como también a las personas que confían en nuestra seriedad como institución financiera de economía solidaria solvente para confiarnos su dinero tanto en depósitos a la vista como en depósitos a plazo fijo.

Con la puesta en marcha de la Cooperativa también va a ser beneficiado el Gobierno local de Guayaquil a través de su Municipio ya que con el pago de las tasas e impuestos que realizamos son revertidas en nuevas obras para toda la comunidad.

Con el pago de los servicios básicos se genera más empleo para las empresas que nos proveen los mismos.

Con la puesta en marcha de la Agencia la zona de afluencia va a crecer ya que alrededor de la misma se pueden abrir nuevos negocios como tiendas de abarrotes y más los mismos que generan más mano de obra indirecta para nuestra institución.

4.3. EVALUACIÓN AMBIENTAL

En medio de problemas económicos excepcionalmente graves y un aumento de la pobreza, el Ecuador debe enfrentar un alarmante deterioro ambiental y la pobreza extrema, por lo que es necesario comprender y abordar la estrecha relación que existe entre el desarrollo ambiental y el desarrollo sostenible es decir un desarrollo que satisfaga las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer el bienestar de las generaciones futuras.

Los conceptos de desarrollo económico y ambiental son complementarios es decir, para que los rendimientos de los proyectos de inversión se incrementen al máximo es necesario prestar atención a los aspectos ambientales y para mantener la sostenibilidad del medio ambiente es primordial un buen crecimiento económico.

En el Ecuador las labores de control en lo que corresponde a las prácticas de conservación son inexistentes, hay una escasa programación en organismos públicos y privados para evitar la contaminación de aguas y contaminación de suelos en busca de un equilibrio que garantice un normal funcionamiento de las actividades.

Los problemas ambientales que afectan al Ecuador se originan principalmente en los procesos de gestión productiva como las industrias en general, al ser la Cooperativa una entidad de servicios financieros, la misma que deberá ser enfocada a una producción sostenible para que no haya mucho impacto ambiental.

La forma cómo el proyecto mitigará los efectos que pudiera ocasionar, se describe a continuación:

1. Los desperdicios o basura que genere la agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., en la ciudad de Guayaquil se deben clasificar desde el inicio de la generación de los mismos. Esto quiere decir que vamos a clasificar en desechos reciclables como el papel, cartón o plástico para luego donar los mismos a personas o instituciones encargadas en reciclar estos con lo que se evita que exista más deforestación de árboles para la producción de papel principalmente, también va existir otro recipiente para

desechos orgánicos los mismos que serán entregados o donados a personas o instituciones encargadas en la producción de humus u otra forma de utilización de estos desechos y por último un recipiente en la que se depositará los desechos en general los mismos que serán entregados a la Empresa encargada en recibir estos desechos en la ciudad de Guayaquil que es la empresa Vachagnom.

2. Las instalaciones de agua deberán ser responsabilidad de algún funcionario a fin de que si existe fugas sea arreglada inmediatamente para evitar desperdicio de agua, además en los baños será regulada la válvula al mínimo para ahorrar este líquido vital.
3. El consumo de energía va a ser controlado por otro funcionario de la cooperativa en este caso va a ser el Sr. Guardia el mismo que será el encargado de dejar apagando todas los implementos y equipos después de terminar las labores diarias solo debe dejar los equipos necesarios.
4. Los desechos sanitarios generados en las instalaciones de la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema en la ciudad de Guayaquil es responsabilidad del Municipio del Cantón o de la empresa designada para el efecto.
5. Se debe contribuir para evitar el calentamiento Global por lo que la Cooperativa va a contribuir anualmente de 50 árboles propios de la zona o naturales los mismos que serán donados a instituciones educativas para que sean sembrados en las mismas.

En resumen el proyecto trata de mejorar el aprovechamiento de los recursos sean estos agotables o no para contribuir en algo la preservación del medio ambiente.

CONCLUSIONES

1. Guayaquil es una ciudad con muchos factores positivos de mercado que la hacen atractiva para los negocios. Según el estudio de mercado realizado, los habitantes y en especial los comerciantes indígenas de esta ciudad tiene una alta demanda de servicios financieros que ofrecen las cooperativas.
2. La oferta actual de los servicios financieros por las cooperativas de ahorro y crédito no cumplen todas las condiciones ni expectativas que requieren sus socios/as.
3. La pérdida de tiempo y recursos de los socios/as para trasladarse y recibir la atención en una oficina de la cooperativa, hacen que sus negocios y actividades de la familia se perjudiquen.
4. Se ha identificado que los potenciales socios/as de la Cooperativa formarían parte de ésta, por los servicios financieros de captación y crédito, en especial buscan que sus recursos tengan un respaldo y custodia por una entidad formal, solvente y transparente.
5. Las visitas personalizadas y diarias de un asesor/a de negocios a los puestos de trabajo de los comerciantes con el producto de captación kullkimirak facilitará: captar nuevos socios, obtener ahorros a la vista o inversiones a plazo fijo y estos recursos permitirá otorgar los créditos a través del producto crediticio credimirak; es decir, este trabajo de campo que tiene muy buena acogida en los mercados de Riobamba y Quito, debe replicarse inicialmente en el mercado Montebello y posteriormente en los otros mercados de la ciudad de Guayaquil.
6. La promoción y publicidad de los servicios financieros de esta entidad deben ser impulsadas por los ejecutivos de la entidad de manera técnica con el decidido apoyo de sus directivos y socios en general a fin de evitar costos excesivos en los medios de comunicación tradicional, es decir se puede potencializar la trayectoria y contactos que existe por parte de la entidad con los líderes, dirigentes de grupos organizados, iglesias, etc., de manera que la publicidad directa se maximice.

7. La eficiencia y productividad del nivel operativo y ejecutivo de la nueva Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema en la ciudad de Guayaquil, deben ajustarse a los lineamientos establecidos en la normativa interna y el Plan estratégico vigente.
8. Un proyecto de esta magnitud, en una ciudad como Guayaquil es muy positivo, su operación es generador importante de empleo, como también brindará a la población de los estratos medios a bajos de la ciudad de Guayaquil específicamente a la población indígena migrante residentes en la parroquia Tarqui, los servicios financieros de ahorro, inversiones y crédito que servirá para el desarrollo económico de sus habitantes antes mencionados.
9. En la actualidad con los altos índices de delincuencia registrados no solo en la ciudad de Guayaquil sino en todo el país, a las personas no les gusta andar con dinero en efectivo ni guardar en su casa sino que buscan instituciones como las cooperativas de ahorro y crédito para que velen por su dinero.
10. Mediante el estudio técnico se ha determinado que el mejor lugar para la ubicación de la nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema en la ciudad de Guayaquil, es el local ubicado dentro del Parque California que se sitúa en el Km 11,5 vía Daule de la parroquia Tarqui muy cerca del mercado Montebello y a su alrededor se encuentra el barrio Bastión Popular, lugar donde habitan la mayoría de la población indígena migrantes de la provincia de Chimborazo y sectores populares de esta ciudad.
11. Para ser competitivo en el mercado del sector cooperativo las tasas activas y pasivas deben estar igual o por debajo de los competidores.
12. Se determinó que el VAN es positivo y la TIR está por encima de la tasa de oportunidad por lo que el proyecto de apertura de una agencia en la ciudad de Guayaquil, es viable.

RECOMENDACIONES

1. Siendo viable la apertura de una agencia en la ciudad de Guayaquil de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., desde el punto de vista del Estudio de Mercado, Técnico y Financiero se debe tener en cuenta que existiendo un sin número de cooperativas en esta ciudad los servicios que preste la entidad deben ser de calidad para que se diferencie de la competencia.
2. Las personas que sean contratados como asesores de negocios (captación y crédito) para el servicio en los puestos de trabajo de los socios, deben ser constantemente evaluados para evitar problemas de hurto de los dineros de los depositantes, de la misma manera se deberá contratar pólizas de fidelidad que cubran las eventuales riesgos.
3. Los objetivos, metas de cumplimiento y actividades deben plasmarse en el presupuesto y plan operativo anual, para lo cual pueden utilizar la información determinada en esta investigación.
4. La cooperativa debe abrirse a otros sectores y no enfocar la totalidad de sus servicios al sector Indígena sino también a los sectores populares y urbanos marginales de la ciudad.
5. Por los resultados obtenidos en la presente investigación, se debe promocionar los ahorros, inversiones y crédito a través del producto credimirak que no es otra cosa que dar crédito con pagos diarios designando que un funcionario (a) (asesor/a de negocios) instrumente estos créditos en el lugar de trabajo del socio y así mismo realice los cobros; en esta ruta también puede incluir la actividad de captación de ahorros y contactos de inversión.
6. Se debe tomar en consideración los aspectos ambientales para no dañar el ecosistema y cuidar el medio ambiente; esto significa que los créditos a destinarse a las actividades atentatorias a la naturaleza, no deberán ser aprobadas.

BIBLIOGRAFIA

Ander - Egg, E. (2009). Técnicas de Investigación Social. Buenos Aires: El Cid editor.

Baca Urbina, Gabriel, (2008): Evaluación de Proyectos. Editorial Mc Graw Hill. 2° Edición. México.

Brenes Esteban R., Evaluación de proyectos e Impactos Ambientales. INCAE. Alajuela Costa Rica. 2009.

Caldas Marco. Preparación y Evaluación de Proyectos Manual Práctico. 2009. Quito Ecuador. Publicaciones H. Tercer Edición

Eco, Umberto. (2007). Cómo se hace una tesis. Buenos Aires: Gedisa.

Enciclopedia Autodidáctica Interactiva Océano. Océano Grupo Editorial. Año 2009. 2ª. Edición. Barcelona, España.

Estadística General Aplicada. Fadil H. Zuwaylif. Editorial Addison – Wesley Iberoamericana, S.A. 2008. 3ra Edición. México.

Estadísticas Anuales del Banco Central del Ecuador.

Estadísticas del INEC

Gitman, Lawrence J. (2009): Administración Financiera Básica. Editorial Oxford. 3° Edición. México.

Good, W. y Hatt, P. (2008). Métodos de Investigación Social. México: Editorial Trillas.

Kinnear, Thomas C. y Taylor James R. Taylor. Investigación de Mercados. Mc Graw Hill. 2009. Sexta Edición.

Kotler, Phillip (2008): Dirección de Mercadotecnia. Prentice Hall. Octava Edición. México.

Mercado, S. (2008). ¿Cómo hacer una tesis? México: Limusa.

Munich, Galindo & García Martínez: (2007) Fundamentos de Administración. Editorial Trillas. 5ª. Edición. México.

Sabino, C. (2008). Cómo hacer una Tesis. Buenos Aires: Lumen/HUMANITAS.

Taylor, S.J y Bogdan, R. (2008). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. España: Piados.

Thierauf Robert J., Klekamp Robert C., Geeding Daniel W.: (2006) Principios y Aplicaciones de la Administración. Editorial Limusa. 1a.Edición. México.

Valles, M.S. (2008). Técnicas cualitativas de investigación social. España: Editorial Síntesis.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Nº. de Encuesta _____

DATOS DE IDENTIFICACION

Nombres: _____ Dirección: _____
Teléfonos: _____ Barrio/ sector: _____
Ciudad: _____

1. Hablando de las cooperativas de ahorro y crédito; qué cooperativas conoce usted?, marque con una (x)

COOPERATIVAS	MENCION
MakitaKuk	
Credi Unión	
Unión Familiar	
Chimborazo	
Fernando Daquilema	
Nueva Esperanza	
Nacional	
Ninguna	

2. ¿Se encuentra afiliado/a a alguna cooperativa de ahorro y crédito?, marque con una (x) la respuesta pertinente.

SI _____ NO _____

3. ¿Por qué razones se afilió a una cooperativa de ahorro y crédito?, marque con una (x) la respuesta correcta.

Razones	Respuesta
Las promociones	
Mejores tasas de interés	
Ampliación de crédito	
Tipos de créditos	
Sistemas de incentivos para vivienda	
Facilidad acceder a líneas de crédito	
Mayor confianza	
Mejores servicios	
No responde	

4. ¿Cuáles son los principales beneficios que tiene usted al estar afiliado a una cooperativa de ahorro y crédito?

Beneficios	Respuesta
Las promociones	
Mejores tasas de interés	
Ampliación de crédito	
Tipos de créditos	
Sistemas de incentivos para vivienda	
Facilidad acceder a líneas de crédito	
Mayor confianza	
Mejores servicios	
No responde	

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es “completamente insatisfecho” y 5 es “completamente satisfecho” califique los servicios financieros que brinda las cooperativas de ahorro y crédito.

Parámetro	Respuesta
Completamente insatisfecho	
Insatisfecho	
Ni satisfecho ni insatisfecho	
Satisfecho	
Muy satisfecho	

6. ¿Qué servicios financieros de una cooperativa de ahorro y crédito han sido los más utilizados por usted o algún miembro de su familia?, marque con una (x) el servicio que más utiliza.

Servicios	Respuesta
Ahorro	
Crédito	
Otros	

7. ¿Con que frecuencia ha utilizado usted o algún miembro de su familia el servicio financiero de Ahorro?, marque con una (x) la respuesta correcta.

Frecuencia de Ahorro	Respuesta
1 o más veces al mes	
Trimestral	
Semestral	
Anual	

8. ¿Con que frecuencia ha utilizado usted o algún miembro de su familia el servicio financiero de crédito?, marque con una (x) la respuesta correcta.

Frecuencia de Crédito	Respuesta
1 o más veces al mes	
Trimestral	
Semestral	
Anual	

9. ¿Qué nuevos servicios financieros recomendaría que brinden las cooperativas de ahorro y crédito?, marque con una (x) la respuesta correcta.

Recomendaciones	Respuestas
Baja tasa de interés	
Servicio al cliente	
Créditos	
Ayuda enfermedad	
Cajero Automático	
Seguro de vida	
Seguro desgravamen	
Capacitación	
Ninguno	
Otros	

10. ¿Cuáles son las debilidades o problemas que tienen las Cooperativas de Ahorro y Crédito?, marque con una (x) la respuesta adecuada.

Problemas	Respuestas
Dificultad de retiro	
Pérdida de tiempo	
Poca cobertura	
Falta de información	
Ninguno	

11. En una escala de 1 a 5 donde, donde 1 es “Pienso definitivamente afiliarme a otra cooperativa” y 5 es “Pienso definitivamente quedarme con la misma cooperativa actual”. Responda las siguientes preguntas.

Lealtad	Respuestas
Definitivamente me cambiaría?	
Probablemente me cambiaria?	
No sé si quedarme o cambiarme?	
Probablemente si me quedaré?	
Definitivamente me quedaré?	
No responde	

12. ¿Cuál sería para usted, la ubicación ideal de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Guayaquil?, marque con una (x) la respuesta adecuada.

Sector Recomendado	Nº de Personas
Norte	
Centro	
Sur	
Periférico	
No responde	

13. ¿Específicamente en que sector o barrio, recomendaría la ubicación de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito?, marque con una (x) la respuesta adecuada.

Barrio	Respuestas
Bastión Popular	
Peca	
California	
Fortín	
Florida	
No responde	

14. En sus negocios del último año y su relación con una Cooperativa, ¿Realizó más ahorro o crédito?, marque con una (x) la respuesta adecuada.

Hábitos	Respuestas
Ahorro	
Crédito	
Ninguno	

15. ¿A qué actividad o proyecto destina sus ahorros?, marque con una (x) la respuesta adecuada.

Destino de ahorro	Respuestas
Compra de terreno	
Compra de casa	
Educación de hijos	
Negocio	
Viajes/paseo	
Enfermedad/salud	
Ninguno	

16. ¿A qué actividad o proyecto destina sus créditos?, marque con una (x) la respuesta adecuada.

Destino de crédito	Respuestas
Negocio	
Consumo	
Compra de vivienda	
Compra de terreno	
Viajes/turismo	
Enfermedad/salud	
Ninguno	

17. ¿Con que frecuencia ahorra en una Cooperativa?, marque con una (x) la respuesta adecuada.

Frecuencia	Respuestas
Diario	
Semanal	
Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	
Otros	

18. En la escala de 1 a5, donde 1 es “completamente insatisfecho y 5 es “completamente satisfecho”, califique el costo del crédito de una cooperativa, marcando una (x) en la respuesta adecuada.

Parámetro	Respuestas
Completamente insatisfecho	
Insatisfecho	
Ni satisfecho ni insatisfecho	
Satisfecho	
Muy Satisfecho	
Ninguno	

19. En una escala de 1 a5 donde 1 es “completamente insatisfecho” y 5 es “completamente satisfecho”, califique las facilidades en los requisitos y condiciones de su crédito obtenido en una cooperativa, marcando una (x) en la respuesta adecuada.

Parámetro	Respuestas
Completamente insatisfecho	
Insatisfecho	

Ni satisfecho ni insatisfecho	
Satisfecho	
Muy satisfecho	
Ninguno	

20. ¿Qué recomendaciones o mejoras haría respecto a los créditos existentes en las cooperativas?

Destino	Respuestas
Interés bajo	
Mejores servicios	
Cobros mensuales	
Trámites inmediatos	
Plazos más largos	
Plazos más cortos	
Sólo sobre firmas	
Sólo hipotecarios	
Ninguno	

21. ¿Ha pensado obtener un crédito en una cooperativa?, marque una (x) en la respuesta adecuada.

Preguntas	Respuestas
Si	
No	
No Responde	

22. En qué barrio vive usted? Anote el nombre.

Nombre del barrio	
--------------------------	--

23. Si una nueva cooperativa de ahorro y crédito en Guayaquil, pero con mucha experiencia en otras ciudades del Ecuador, enviara sus funcionarios a recibir el depósito de sus ahorros o cobro de créditos en su puesto de negocio, trabajo o domicilio, ¿confiaría su dinero a través de esta persona, forma de ahorro y pago de crédito?, marque una (x) en la respuesta adecuada.

Opciones	Respuesta
Si	
No	
No responde	

AGRADEZCA Y TERMINE

ANEXO 2

PLAN DE TRABAJO

Cronograma para la apertura de la agencia de la Cooperativa de Ahorro y crédito Fernando Daquilema en la ciudad de Guayaquil

Detalle	Octubre				Noviembre				Diciembre			
	Semanas				Semanas				Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Adecuaciones del Local Albañilería	■	■	■	■	■	■						
Convocatoria Personal					■							
Elección de candidatos					■							
Entrenamiento Personal						■	■	■	■			
Instalación de Equipos										■	■	
Pruebas											■	■
Apertura de la Agencia												■

ANEXO 3

FICHA DE OBSERVACIÓN Semana del..... Al.....

POBLACIÓN INDÍGENA QUE INGRESAN A UNA COOPERATIVA													
DÍAS Y TIEMPO	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SÁBADO		TOTAL GENERAL
	MAÑANA	TARDE	MAÑANA	TARDE	MAÑANA	TARDE	MAÑANA	TARDE	MAÑANA	TARDE	MAÑANA	TARDE	
COOPERATIVAS OBSERVADAS													
MakitaKuk													
Credi Unión													
Unión Familiar													
Chimborazo													
Nueva Esperanza													
Nacional													
SUBTOTALES													
POBLACIÓN INDÍGENA QUE POSIBLEMENTE HAYA UTILIZADO ALGUN SERVICIO DE UNA COOPERATIVA													
DÍAS Y TIEMPO	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SÁBADO		TOTAL GENERAL
	MAÑANA	TARDE	MAÑANA	TARDE	MAÑANA	TARDE	MAÑANA	TARDE	MAÑANA	TARDE	MAÑANA	TARDE	
COOPERATIVAS OBSERVADAS													
MakitaKuk													
Credi Unión													
Unión Familiar													
Chimborazo													
Nueva Esperanza													
Nacional													
SUBTOTALES													

ANEXO 4

PROPUESTA Y PRESUPUESTO DE INAUGURACION AGENCIA GUAYAQUIL COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA

Antecedentes:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, como una de las estrategias de penetración en el mercado objetivo, ha establecido alianzas estratégicas con Pastores Evangélicos, Iglesias Evangélicas, Organizaciones Provinciales y Nacional, todos ellos forman parte del 70% de la población objetivo establecido. Tiene establecido convenios de cooperación, en la provincia de Chimborazo, con la Confederación de Pueblos y Organizaciones y comunidades indígenas de Chimborazo CONPOCIECH, el Concilio Nacional de Pastores Evangélicos Quichuas del Ecuador COPAEQUE, la Federación de Indígenas Evangélicos residentes de Pichincha FIERPI de la ciudad de Quito y la Confederación de Pueblos Indígenas Evangélicos del Ecuador FEINE y la siguiente organización a constituirse en el aliado si se concreta la apertura de la agencia, es la Federación de Indígenas Evangélicos del Litoral FIEL.

El número de iglesias en la provincia de Chimborazo que se agrupan en la CONPOCIECH, supera los 600, en la ciudad de Quito más de 90 Iglesias agrupadas en FIERPI y en la ciudad de Guayaquil se aproximan a más de 120 Iglesias agrupadas en FIEL. Los datos históricos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, evidencian un crecimiento significativo por estas alianzas, por lo que en caso de que las condiciones se mantengan favorables debe mantenerse estos convenios y finiquitarlo en caso de Guayaquil.

Para el caso de la ciudad de Guayaquil, se elabora la siguiente propuesta, la misma que será revisada por las instancias respectivas de la Cooperativa y puesta en marcha. Los datos se basan en los promedios existentes en los archivos sobre la organización

de eventos similares en Riobamba y Quito, por lo que la réplica, puede contar con una suficiente experiencia y facilidades para ejecutarlo.

Nombre del evento:

**GRAN DE CONCURSO DE COROS Y DANZAS DE LAS IGLESIAS Y PUEBLOS
INDIGENAS EVANGELICOS RESIDENTES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y
PRIMER FORO DE ECONOMIA SOLIDARIA Y COOPERATIVISMO**

Organiza : COAC Fernando Daquilema
Con el respaldo de : Federación de Indígenas Evangélicos del Litoral FIEL
Lugar : Patios del Colegio Guayaquil
Fecha : (2 noches)

Objetivo:

**INAUGURACION DE LA AGENCIA GUAYAQUIL COOPERATIVA DE
AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.**

Participan:

Coros y Danzas de las Iglesias y Pueblos Indígenas Evangélicos residentes en la ciudad de Guayaquil.

Predicadores:

Pastor Elías Guaranda - Guayaquil
Pastor Alberto Copa - Chimborazo
Pastor Ricardo Chacaguasay - Pichincha

Artistas invitados:

Solista Estrellita – Chimborazo
Solista Baidal – Guayaquil
Solista Lasso – Chimborazo

Animador:

Pastor Manuel Cruz desde la ciudad de Libertad

Y muchas más sorpresas, No faltes, No te lo puedes perder, Te esperamos.....!!!!

I NOCHE

PRIMERA PARTE:

PROGRAMA INAUGURAL DE LA AGENCIA GUAYAQUIL DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.

Maestro de Ceremonia: Por definir...

1. Himno Nacional del Ecuador coreado en Kichwa
2. Presentación de la COAC Fernando Daquilema a cargo del Lic. Pedro Khipo Gerente General
3. Acto de Inauguración de la nueva agencia en la ciudad de Guayaquil.
 - a. Simbolización de la libertad con una oración y prédica a cargo del Pastor Pedro Valdéz Presidente de la COAC Fernando Daquilema Ltda.
 - i. Participación invitados especiales
 - ii. Presentación de los funcionarios de la Agencia Guayaquil
 - b. Juegos pirotécnicos
4. Lanzamiento de Productos Financieros Kullkimirak y Credimirak a cargo del Jefe de Agencia Guayaquil.
5. Intervención del invitado de Honor (Delegado de la Presidente de la República)
6. Intervención de autoridades invitadas
7. Participación de un grupo de Danza o Música Invitado.
8. Agradecimiento y entrega de reconocimientos, presentes y placas a cargo del Sr. Pedro Ganán Presidente del Consejo de Vigilancia COAC Fernando Daquilema.

SEGUNDA PARTE:

Maestro de Ceremonia: Pastor Alberto Copa - Chimborazo

- a. Predicación Pastor Elías Guaranda de Guayaquil
- b. Concurso de coros y danzas (primera vuelta)

II DIA

I FORO DE ECONOMIA SOLIDARIA Y COOPERATIVISMO

Expositores del Foro y temas:

Lic. Giuseppe Tonello – Italia/Ecuador	Cooperativismo en Ecuador
Dr. Pedro Curichumbi – Chimborazo	La Economía Familiar
Eco. AwkiTituaña – Imbabura	La Economía Solidaria

II NOCHE

PRIMERA PARTE:

Maestro de Ceremonia: Pastor Manuel Cruz

- a. Predicación Pastor Ricardo Chacaguasay de Pichincha
- b. Concurso de coros y danzas (segunda vuelta)
- c. Premiación a los ganadores/as del Concurso de Coros y Danzas

Premios para los participantes:

1er. Puesto: 1 computadora

2do. Puesto: 1 Refrigeradora

3er. Puesto: 1 cocina

4to. Puesto: 1 microondas

5to. Puesto: 1 grabadora

Premio Sorpresa: 30,00 dólares en cuenta de ahorros para todos coros y danzas participantes

Nómina de invitados especiales:

- El Distinguido Sr. Gobernador de la Provincia de Guayas.
- Director Provincial de Educación Bilingüe
- Concilio de Pastores de UME
- Presidente de FIEL Pastor Luis Guacho
- Presidente de FIERPI (Pastor Pedro Yasig) Quito
- Presidente de FEINE (Lic. Marco Murillo)
- Presidente del Concilio Nacional de Pastores Indígenas del Ecuador (Pastor Pedro Sisa)
- Presidente del Movimiento Indígen de los Pueblos Kichwas del Litoral MOKIPCE (Ab. Pedro Chango)
- Carlos Samán (Ex Gobernador de Guayas, Actual Presidente de CFN)
- Representante del Programa Nacional de Microfinanzas, Eco. Geovay Cardoso.
- Delegado de la Red Financiera Rural
- Asambleístas:

Publicidad:

- Radio HCJB 2
- Radio Filadelfia
- Material POP
- Sorteos, sorpresas en el día del evento.

Presupuesto:

GASTOS DEL CONCURSO DE COROS, DANZAS Y FORO		
DETALLE	PARCIAL	TOTAL
Alquiler del local		400,00
Alquiler de plataformas		500,00
Alquiler de instrumentos musicales		200,00
Alquiler de luces y pantalla		450,00

Animadores de los eventos		400,00
Alquiler de equipos de amplificación		1.500,00
Alquiler de 1500 sillas		900,00
Alimentación invitados		2.500,00
Hospedaje invitados		1.200,00
Viáticos y movilización de las comisiones		480,00
Material publicitario: afiches, trípticos		850,00
Cuñas radiales para las invitaciones		300,00
Artistas invitados (2 cada noche)		800,00
Pago para jurados calificadores		600,00
PREMIOS PARA COROS		2.302,00
1er. Puesto: 1 Computadora e impresora	932,00	
2do. Puesto: 1 Refrigeradora	650,00	
3er. Puesto: 1 Cocina	400,00	
4to. Puesto: 1 Microondas	170,00	
5to. Puesto: 1 Grabadora	150,00	
PREMIOS GRUPOS DE DANZA CRISTIANA		2.302,00
1er. Puesto: 1 Computadora e impresora	932,00	
2do. Puesto: 1 Refrigeradora	650,00	
3er. Puesto: 1 Cocina	400,00	
4to. Puesto: 1 Microondas	170,00	
5to. Puesto: 1 Grabadora	150,00	
PREMIOS EN LIBRETAS DE AHORRO		2.100,00
45 Coros a 30,00 dólares cada uno	1.350,00	
25 Danzas a 30,00 dólares cada uno	750,00	
 FORO DE ECONOMIA SOLIDARIA Y COOPERATIVISMO		
Alquiler del local		300,00
Alquiler de sillas		250,00
Alquiler de equipos		350,00
Refrigerio participantes y almuerzo expositores		450,00
Expositores		2.600,00
Econ. AwkiTituaña	1.500,00	
Dr. Pedro Curichumbi	500,00	
Lic. Giuseppe Tonello	600,00	
SUBTOTAL TOTAL EVENTO		21.734,00
Imprevistos		1.461,73
TOTAL EVENTO		23.195,73
ESTOS PRECIOS INCLUYEN IVA		

ANEXO 5

Foto original de Fernando Daquilema (Personaje)1872, Internet, archivos Banco Central del Ecuador:



Fotos de participantes en el I Festival de música cristiana y I Foro de Economía Solidaria e inauguración de la Agencia Condamine realizada en Riobamba, 08 de Abril de 2009:





ANEXO 6

CÁLCULOS INTERESES DE CRÉDITOS MENSUAL PRIMER AÑO DE OPERACIONES

MES	# OPERACIONES	V. PROM.	V. COLOCADO AL MES	TASA INT	V. ACUMULADO	INTERÉS AL MES
1	88	2.407,00	211.816,00	18,44%	211.816,00	3.254,91
2	88	2.407,00	211.816,00	18,44%	423.632,00	6.509,81
3	88	2.407,00	211.816,00	18,44%	635.448,00	9.764,72
4	88	2.407,00	211.816,00	18,44%	847.264,00	13.019,62
5	88	2.407,00	211.816,00	18,44%	1.059.080,00	16.274,53
6	88	2.407,00	211.816,00	18,44%	1.270.896,00	19.529,44
7	88	2.407,00	211.816,00	18,44%	1.482.712,00	22.784,34
8	88	2.407,00	211.816,00	18,44%	1.694.528,00	26.039,25
9	88	2.407,00	211.816,00	18,44%	1.906.344,00	29.294,15
10	88	2.407,00	211.816,00	18,44%	2.118.160,00	32.549,06
11	87	2.407,00	209.409,00	18,44%	2.327.569,00	35.766,98
12	87	2.407,00	209.409,00	18,44%	2.536.978,00	38.984,90
	1054	28.884,00	2.536.978,00			253.771,69

CÁLCULOS INTERESES DE AHORROS MENSUAL PRIMER AÑO DE OPERACIONES

MES	# OPERACIONES	V. PROM.	V. CAPTADO AL MES	TASA INT	V. ACUMULADO	INTERÉS AL MES
1	517	314,00	162.338,00	3,00%	162.338,00	405,85
2	517	314,00	162.338,00	3,00%	324.676,00	811,69
3	517	314,00	162.338,00	3,00%	487.014,00	1.217,54
4	517	314,00	162.338,00	3,00%	649.352,00	1.623,38
5	517	314,00	162.338,00	3,00%	811.690,00	2.029,23
6	517	314,00	162.338,00	3,00%	974.028,00	2.435,07
7	517	314,00	162.338,00	3,00%	1.136.366,00	2.840,92
8	517	314,00	162.338,00	3,00%	1.298.704,00	3.246,76
9	517	314,00	162.338,00	3,00%	1.461.042,00	3.652,61
10	517	314,00	162.338,00	3,00%	1.623.380,00	4.058,45
11	516	314,00	162.024,00	3,00%	1.785.404,00	4.463,51
12	516	314,00	162.024,00	3,00%	1.947.428,00	4.868,57
	6202	3.768,00	1.947.428,00			31.653,56

CÁLCULOS INTERESES DE PLAZO FIJO MENSUAL
PRIMER AÑO DE OPERACIONES

MES	# OPERACIONES	V. PROM.	V. CAPTADO AL MES	TASA INT	V. ACUMULADO	INTERÉS AL MES
1	16	2.094,01	33.504,14	9,66%	33.504,14	269,78
2	16	2.094,01	33.504,14	9,66%	67.008,28	539,56
3	16	2.094,01	33.504,14	9,66%	100.512,41	809,33
4	16	2.094,01	33.504,14	9,66%	134.016,55	1.079,11
5	16	2.094,01	33.504,14	9,66%	167.520,69	1.348,89
6	16	2.094,01	33.504,14	9,66%	201.024,83	1.618,67
7	16	2.094,01	33.504,14	9,66%	234.528,96	1.888,45
8	16	2.094,01	33.504,14	9,66%	268.033,10	2.158,22
9	16	2.094,01	33.504,14	9,66%	301.537,24	2.428,00
10	16	2.094,01	33.504,14	9,66%	335.041,38	2.697,78
11	13	2.094,01	27.222,11	9,66%	362.263,49	2.916,98
12	13	2.094,01	27.222,11	9,66%	389.485,60	3.136,17
	186	25.128,10	389.485,60			20.890,94