



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“Estudio de factibilidad para la creación de una agencia de la
Cooperativa Alfonso Jaramillo en la ciudad de Azogues”**

Tesis previa a la obtención del título de
Ingeniera en Administración de Empresas.

Autora:

Patricia Estefanía Espinoza Abad

Director:

Ing. Iván Astudillo Córdova

Cuenca - Ecuador

2015

DEDICATORIA

Quisiera dedicar en primer lugar a Dios que está presente diariamente en mi vida, y a mi familia por todo el apoyo y respaldo que me han brindado todos estos años.

Estefanía Espinoza

AGRADECIMIENTO

Quisiera agradecer a todos los que intervinieron en este proyecto de una u otra forma, de manera especial al Ing. Iván Astudillo, director de tesis, por toda la paciencia y dedicación que entregó a la elaboración del mismo.

También quisiera agradecer a la Cooperativa Alfonso Jaramillo por la toda la apertura y el apoyo durante el desarrollo de este trabajo.

Estefanía Espinoza

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS	IV
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	2
GENERALIDADES	2
1.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA COOPERATIVA ALFONSO JARAMILLO.	2
1.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	3
1.2.1. <i>Departamentos</i>	3
1.2.2. <i>Organigrama Estructural</i>	5
1.3. OBJETIVOS Y POLITICAS EMPRESARIALES.....	6
1.3.1. <i>Objetivos</i>	6
1.3.2. <i>Políticas</i>	6
CAPÍTULO 2	8
ESTUDIO DE MERCADO	8
2.1. ENTORNO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LA CIUDAD DE AZOGUES.....	8
2.2. ANÁLISIS DE LA DEMANDA	10
2.3. ANÁLISIS DE LA OFERTA.....	17
2.3.1. <i>Determinación de la existencia de la demanda insatisfecha</i>	21
2.3.2. <i>Participación del proyecto en las principales variables del subsistema financiero</i>	22
2.3. ANÁLISIS DE LOS PRECIOS.....	24
2.4. ANÁLISIS DE COMERCIALIZACIÓN	27
CAPÍTULO 3	31
ESTUDIO TÉCNICO	31
3.1. ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO ÓPTIMO DEL PROYECTO.	31
3.2. ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LA LOCALIZACIÓN ÓPTIMA DEL PROYECTO.	32
3.3. ANÁLISIS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS A DESARROLLAR.	33
3.4. ANÁLISIS DE INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA.	35
3.4.1. <i>Infraestructura</i>	35
3.4.2. <i>COSTOS OPERATIVOS</i>	36
3.5. INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN.	37
3.5.1. <i>Infraestructura de hardware</i>	37
3.5.2. <i>Infraestructura de software</i>	38
3.5.2.1. Software base	38
3.5.2.2. Software de aplicación.	40
3.6. INFRAESTRUCTURA DE REDES Y COMUNICACIONES.	41
CAPITULO 4	42
ESTUDIO ORGANIZACIONAL	42

4.1. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN	42
4.2. DETERMINACIÓN DE PERFILES DEL PERSONAL PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO	49
CAPÍTULO 5	52
ESTUDIO ECONÓMICO Y FINANCIERO.....	52
5.1. DETERMINACIÓN DEL BALANCE GENERAL	52
5.2. PROYECCIÓN DEL ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS, CUANTIFICANDO LOS POTENCIALES INGRESOS Y EGRESOS	60
5.3. PROYECCIÓN DE FLUJO DE CAJA	63
5.4. EVALUACIÓN FINANCIERA	65
5.5. TASA INTERNA DE RETORNO	66
5.5.1. <i>Valor actual neto</i>	67
5.5.2. <i>Proyecciones financieras</i>	67
5.5.3. <i>Periodo de recuperación de la inversión</i>	67
5.5.4. <i>Relación beneficio costo</i>	67
CAPÍTULO 6	69
ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	69
6.1. SENSIBILIDAD DE LAS VARIABLES CRÍTICAS DEL PROYECTO	69
BIBLIOGRAFÍA	73
ANEXOS.....	74
ANEXO 1. ENCUESTA	74
ANEXO 2. DISEÑO DE TESIS	79

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Edad	10
Ilustración 2: Género.....	11
Ilustración 3: Nivel de Instrucción	12
Ilustración 4: Ocupación Actual.....	12
Ilustración 5: ¿Es socio de la Cámara de Comercio de Azogues?	13
Ilustración 6: ¿Es cliente o socio en alguna entidad financiera?	14
Ilustración 7: ¿A qué entidad financiera o cooperativa pertenece?	14
Ilustración 8: ¿Con que frecuencia realiza transacciones?	15
Ilustración 9: Promedio mensual de ahorros	15
Ilustración 10: Frecuencia con qué solicita un crédito	16
Ilustración 11: ¿Por qué prefiere ahorrar en esa entidad?	18
Ilustración 12: ¿Qué tipo de servicios ofrece esa entidad?	19
Ilustración 13: Satisfacción con respecto a la oferta actual de las cooperativas	21
Ilustración 14: ¿Ha escuchado sobre Cooperativa CAJA?.....	22
Ilustración 15: ¿Le gustaría obtener información sobre Coop. CAJA?.....	22
Ilustración 16: Servicios que espera recibir	23
Ilustración 17: ¿Estaría de acuerdo en que se abra una agencia Caja en la ciudad de Azogues?	24
Ilustración 18: Localización Proyecto.....	33

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tasas vigentes BCE.....	29
Tabla 2: Tecnología de Información	35
Tabla 3: Costos Operativos	36
Tabla 4: Módulos Sistemas.....	40
Tabla 5: Activos Fijos y Otros Activos	52
Tabla 6 CUADRO FONDOS DISPONIBLES E INVERSIONES.....	56
Tabla 7 CUADRO CARTERA E INTERESES	57
Tabla 8 PROVISION.....	58

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo un estudio para determinar la factibilidad para la creación de una agencia de la Cooperativa “Alfonso Jaramillo León” en la ciudad de Azogues.

Se ha realizado un estudio exploratorio para conocer el entorno del cantón Azogues, incluyendo estudios económicos, financieros y sociales.

Se ha aplicado un estudio de tipo descriptivo con datos cuantitativos y cualitativos del mercado para conocer las características de clientes potenciales y establecer los servicios de mayor interés que deberá ofrecer la cooperativa.

Finalmente, un estudio técnico y financiero que demostrará si existe o no viabilidad en el mismo.

ABSTRACT

ABSTRACT

This research work aims at determining the feasibility for the opening of an agency of "Alfonso Jaramillo León" Cooperative in the city of *Azogues*. Therefore, we have performed an exploratory study to understand the economic, financial and social environment of *Azogues* canton.

This is a descriptive study of the market with quantitative and qualitative data in order to determine the characteristics of potential customers and establish the services of higher interest the cooperative should offer.

Finally, we will present a technical and financial study that will show whether this project is feasible or not.


Universidad Potosí
AZUAY
Dpto. Idiomas


Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto propone la creación de una agencia de la Cooperativa “Alfonso Jaramillo León” en la ciudad de Azogues, con el propósito de llevar a cabo un estudio de factibilidad en dicho sector, y así conocer la rentabilidad de colocar una agencia en un mercado nuevo.

La presente tesis consta de seis capítulos: el primer capítulo comprende una reseña histórica de la Cooperativa y su estructura organizacional con objetivos y políticas empresariales los mismos que fueron obtenidos de la institución.

El segundo capítulo se dedica al Estudio de Mercado, para cuyo objetivo se aplicó una encuesta a una muestra determinada de la población del sector; determinando las estrategias de mercado y los canales de comercialización, se estableció la demanda potencial y se realizó un análisis de la oferta competitiva.

El tercer capítulo trata del Estudio Técnico, identificando la localización del proyecto; se establecen los servicios que ofrecerá la Cooperativa Alfonso Jaramillo, se hace un análisis de los requerimientos técnicos y físicos que necesitará dicha Cooperativa.

El cuarto capítulo desarrolla el Estudio Organizacional; incluye un modelo de Organigrama Estructural y la determinación de perfiles del personal para cada puesto de trabajo.

El quinto capítulo se refiere al Estudio Económico Financiero, los estudios realizados nos mostraran si existe o no la rentabilidad del Proyecto, mediante el pronóstico de ingresos y análisis de costos; igualmente se determinan los parámetros de rentabilidad como el Valor Actual Neto, la Tasa Interna de Retorno, el Período de Recuperación del Capital.

El sexto capítulo aborda un análisis de sensibilidad con las variables críticas del proyecto en diferentes escenarios y muestra las Conclusiones a las que se ha podido llegar, después de la investigación y el desarrollo del estudio de factibilidad del proyecto propuesto; además se mencionan las recomendaciones que tendría para que se pueda llevar a cabo.

CAPÍTULO 1

GENERALIDADES

1.1. Reseña Histórica de la Cooperativa Alfonso Jaramillo.

En el año 1960, el Club Social de la Cámara de Comercio de Cuenca, a pesar de llevar el nombre de dicha Cámara, este club funcionaba de manera totalmente independiente económica y administrativamente. Para entonces, el Sr. Alfonso Jaramillo León ocupa el cargo de presidente del club, quien al ver que los socios se reunían aquí para conversar, compartir o sencillamente distraerse, propone la idea de asociarse para conformar una Cooperativa de Ahorro y Crédito, la cual, en un principio, debería servir únicamente a los comerciantes afiliados a la Cámara de Comercio.

De esta manera, el día 1 de Mayo del año 1963, Alfonso Jaramillo invitó formalmente a los socios a formar parte de la creación de la anhelada cooperativa, para lo cual solicitó que los interesados procedan a consignar un valor determinado, las que constituirán, a su vez, las acciones que para la capitalización de este proyecto. Es así que se dieron inicio a los trámites y gestiones que permitieron emprender las actividades como una PRECOOPERATIVA, hasta que se cumpliera con todos los trámites de legalización, lo cual tomó cuatro años.

En el mes de Julio de 1967, el ministerio del ramo autoriza el funcionamiento de la cooperativa bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas, tomando la razón social de “Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio de Cuenca”. Posteriormente, mediante consenso de los socios y con el afán de reconocer la labor de su mentalizador, se decide darle a la cooperativa el nombre oficial de “Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León de la Cámara de Comercio de Cuenca”.

Tal como se había planificado, inicialmente la cooperativa brindaba sus servicios únicamente a los socios afiliados a la Cámara de Comercio de Cuenca, sin embargo, a partir del año 2005 se la reconoce como una cooperativa abierta al público en general. Su objetivo principal es proveer soluciones personalizadas de

ahorro y crédito a todos sus socios a fin de lograr el bienestar y desarrollo conjunto que permitan alcanzar la solidez financiera para la satisfacción de las necesidades económicas.

1.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.2.1. Departamentos

Departamento Administración:

- Asesor Legal
- Gerente General
- Asistente de Gerencia y Recursos Humanos
- Mensajero / Conserje

Departamento de Auditoría:

- Auditor Interno
- Oficial de Cumplimiento y Asistente de Auditoría

Departamento de Crédito y Cobranzas.

- Jefe de Crédito y Cobranzas
- Oficial de Crédito y Cobranzas

Departamento Comercial:

- Coordinador Comercial
- Ejecutivo de Negocios

Departamento de Servicios:

- Supervisor de Servicios

Departamento de Contabilidad:

- Contador General – Tesorero
- Asistente Contable

Departamento de Tecnología y Operaciones:

- Jefe de Tecnología y Operaciones
- Supervisor Operativo de Crédito
- Ingeniero de Software
- Auxiliar de Tecnología

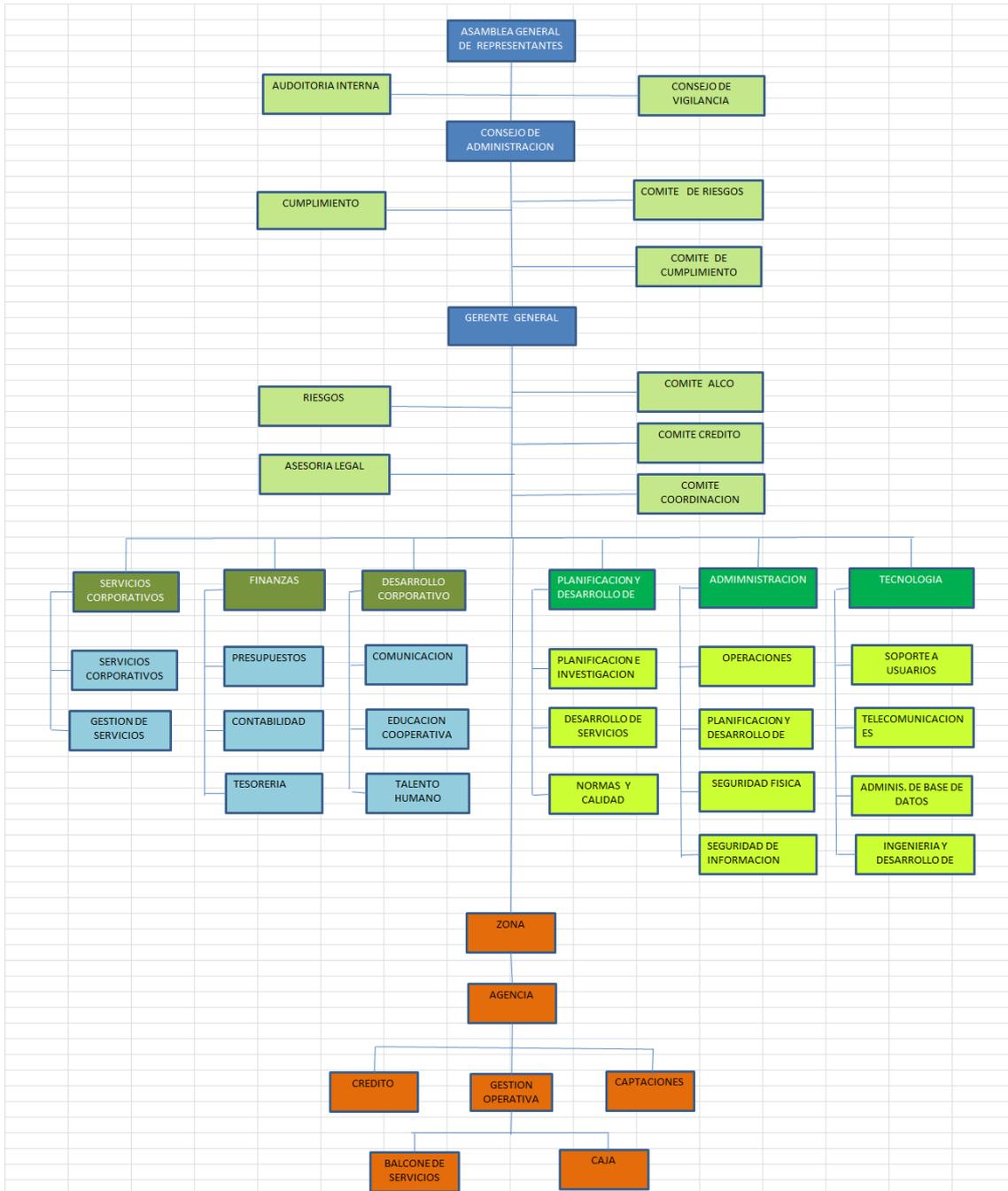
Agencia Matriz:

- Supervisor de Bóveda y Caja
- Recibidor – Pagador

Agencia Sucursal

- Jefe de Agencia
- Recibidor – Pagador

1.2.2. Organigrama Estructural



Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo

1.3. OBJETIVOS Y POLITICAS EMPRESARIALES

1.3.1. Objetivos

Los objetivos de la Cooperativa Alfonso Jaramillo, están trazados de acuerdo a sus ejes estratégicos:

Eje Estratégico 1: Resultados económicos y financieros

Objetivo: Mantener resultados económicos positivos e incrementales.

Eje Estratégico 2: Marketing y Ventas

Objetivos: Incrementar la penetración de mercado en el nicho de mercado óptimo para el negocio (Pymes) y ampliar la oferta de valor a clientes e incrementar las fuentes de ingresos para la Cooperativa.

Eje Estratégico 3: Calidad y Productividad

Objetivos: Obtener la certificación ISO de la operación de la Cooperativa y dotar a la fuerza de ventas de recursos para su óptimo desempeño.

Eje Estratégico 4: Administración del riesgo

Objetivos: Óptimo manejo del Riesgo de Liquidez, óptimo Manejo del Riesgo Crediticio; y, óptimo manejo del Riesgo Operativo.

1.3.2. Políticas

Misión: Brindar servicios financieros ágiles y modernos fomentando un crecimiento continuo, basado en confianza, solvencia y experiencia que permita colaborar con el desarrollo de nuestros socios y clientes internos, a la par con las necesidades de las localidades y región.

Visión: Convertirnos en la institución financiera más destacada del Austro del Ecuador

Políticas:

- Apoyo (a las actividades económicas de los socios)
- Austeridad
- Mejoramiento Continuo y Excelencia
- Puntualidad y responsabilidad
- Solvencia y experiencia
- Honestidad
- Compañerismo y colaboración.

CAPÍTULO 2

ESTUDIO DE MERCADO

2.1. Entorno económico y social de la ciudad de Azogues

La ciudad de Azogues, capital de la provincia de Cañar, se encuentra ubicada al sur del país, a una altura de 2518 msnm, por lo que posee un clima templado que oscila entre los 15 y 20°C. Cuenta con una población de 70.064 habitantes, de los cuales 37.976 son mujeres y 32.088 son varones; es decir que el 54.20% de la población son mujeres frente a un 45.80% de varones, la edad promedio entre estos habitantes es de 30 años, de acuerdo al censo poblacional del año 2010.

A lo largo de estos 188 años de vida republicana, la ciudad de Azogues ha pasado por significativas etapas de progreso que se atribuyen a la gestión de sus autoridades, a sus ancestrales recursos minero, al trabajo duro de su pueblo y a sus tierras fértiles que han influido en su desarrollo histórico, político, cultural y económico.

Esta zona eminentemente agrícola, donde la siembra y la crianza de ganado han sido componentes potenciales importantes de su economía durante largos años, le ha abierto paso a la formación de pequeñas y medianas industrias, tales como la agroindustrial, la textil y el turismo. En cuanto a la productividad agrícola, los productos de mayor comercialización son: maíz, fréjol, melloco, arveja, papas, trigo, cebada; en el área textil, docenas de almacenes se dedican al comercio de bayetas y vestidos de lana, además de la confección de ropa a medida; y, en el sector turístico, son varios los proyectos que se han elaborado para la promoción del turismo interno en el cantón, sobre todo en proyectos de planificación de rutas turísticas que integren a Azogues con otros cantones de la provincia. Otras actividades económicas más pequeñas se concentran en la alfarería y pedrería.

Por otra parte, es necesario anotar que el cantón Azogues, al igual que el resto de cantones de la provincia, constituyen una de las zonas con mayor índice migratorio con relación al tamaño de su población; es más, a este sector pertenecen las primeras personas en emigrar, principalmente a países como Estados Unidos y

España. Este fenómeno migratorio ha representado por años, una de las principales remesas, no sólo para los habitantes de la región, sino para todo el país.

En el tema social, el cantón Azogues cuenta con todos los servicios básicos, los mismos que brindan las facilidades necesarias para los habitantes y para los emprendedores que aspiran a crear sus propias empresas. La Unidad de Desarrollo de la Municipalidad de Azogues promueve constantemente la equidad y sostenibilidad a través de políticas, planes, programas y proyectos que buscan cubrir las necesidades de todos sus habitantes y la generación de liderazgo ciudadano para recuperar la identidad de su pueblo, el bienestar social y la reintegración familiar que se ha visto altamente afectada por el fenómeno migratorio, y que ha incidido en la formación individual y social de las actuales generaciones.

Entre tales programas, se fomenta la participación ciudadana, de las comunidades y sectores sociales organizados, como pilar principal del desarrollo cantonal, con enfoque en la inclusión y la gestión social mediante:

- Recuperación Urbanística de la ciudad de Azogues.
- Indemnización de los cultivos de los interceptores marginales del Río Burgay.
- Cableado eléctrico subterráneo.
- Planes Operativos Anuales en todas las Parroquias del Cantón.
- Atención al migrante y su familia, junto con la SENAMI. (Municipalidad de Azogues, 2012)

De igual manera, las autoridades del cantón se han preocupado por establecer principios rectores para la protección, defensa y mejoramiento del ambiente en el cantón, las mismas que constan en su respectivo Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, con enfoque en el desarrollo sustentable y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, cuidando las áreas protegidas, los ambientes urbanos, agropecuarios y naturales y demás elementos que garantizan el equilibrio ecológico.

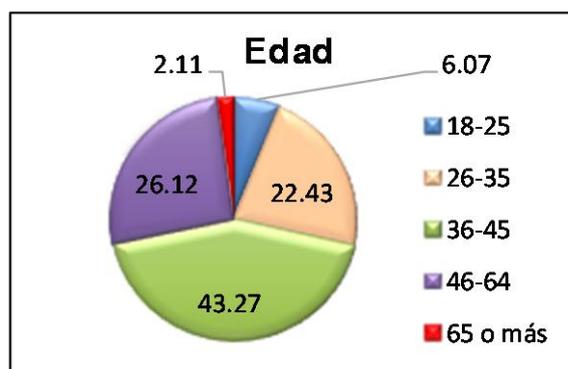
2.2. Análisis de la demanda

METODOLOGIA:

Universo:	Población de la ciudad de Azogues
Tipo de Investigación:	Cuantitativa y cualitativa
Población:	Mayor a 18 años de la PEA
Nivel de Confianza:	95,00%
Error Tolerado:	5,00%
Tipo de Encuesta:	Personal
Período de Medición:	Marzo-Abril de 2014
Número Total de Encuestas	379 encuestas

Para el análisis de la demanda nos basamos en una encuesta y se determinó la opinión que tiene el usuario con respecto a la demanda actual, obteniendo los siguientes resultados:

Ilustración 1: Edad

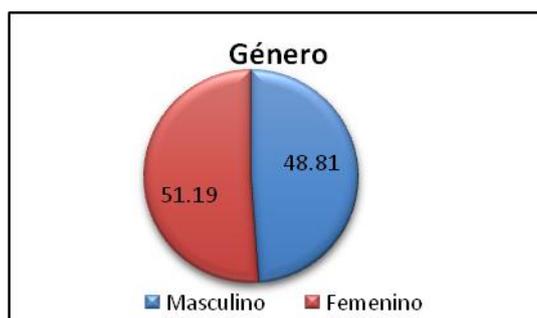


Elaborado por: Estefanía Espinoza

Fuente: Encuestas a habitantes de Azogues

Se puede observar en el gráfico que la encuesta aplicada corresponde en mayor porcentaje (43.27%) a un rango de edad comprendido entre los 36-45; seguido de las edades entre 46-64 años con un porcentaje de 26.12%; y, las edades entre 26-35 años un porcentaje del 22.43% que son las más representativas de la gráfica. Estos datos muestran, en primera instancia, que la muestra encuestada está mayormente formada por personas adultas con poder adquisitivo.

Ilustración 2: Género

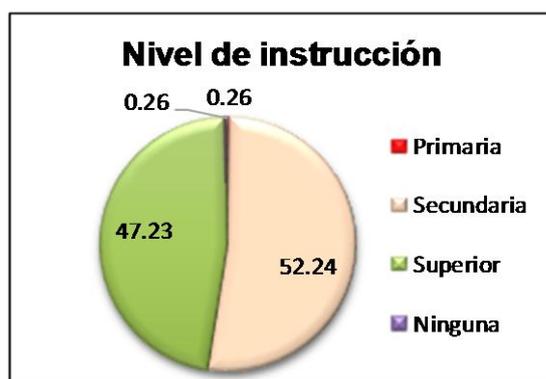


Elaborado por: Estefanía Espinoza

Fuente: Encuestas a habitantes de Azogues

Aquí se indica que el grupo de encuestados están divididos de modo relativamente equitativo en cuanto a su género, dejando una leve ventaja al sexo femenino con un 51.19% frente a un 48.81% del género masculino. Esta diferencia entre los dos géneros, guardan relación con el porcentaje poblacional de la zona, en que gran parte de los habitantes son mujeres, dato que servirá para considerar el tipo de promoción que se manejará, de tal modo que se dirija a captar la atención del sexo femenino para cubrir ese importante segmento del mercado.

Ilustración 3: Nivel de Instrucción

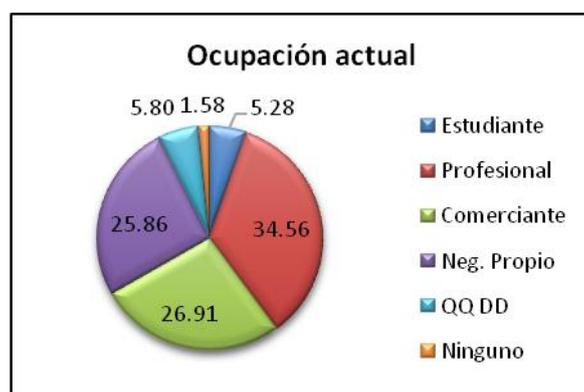


Elaborado por: Estefanía Espinoza

Fuente: Encuestas a habitantes de Azogues

En cuanto al nivel de instrucción se determina que un 52.24% tiene un nivel de educación secundaria y que un 47.23% el nivel de educación es superior lo que nos indica que la muestra investigada, a pesar de sobrepasar los 26 años de edad, no han podido culminar sus estudios superiores, lo cual tal vez puede influir en el tipo de trabajo que tiene, y por tanto, en sus ingresos económicos.

Ilustración 4: Ocupación Actual



Elaborado por: Estefanía Espinoza

Fuente: Encuestas a habitantes de Azogues

El gráfico indica que el 34.56% es profesional o trabaja bajo dependencia, seguido por las personas que son comerciantes 26.91%, y las que tienen un negocio propio 25.81% son los más representativos de encuesta. Esto nos demuestra que la mayoría de las personas están activamente empleadas, destacando que existe un 52% aproximadamente

de personas que tienen un trabajo independiente, sea como comerciantes u otro tipo de negocio propio, lo que indica que hay un significativo grupo de emprendedores que pudieran necesitar administrar su dinero, hacer producir sus ahorros y aplicar a un préstamo para ampliar o iniciar un negocio.

Ilustración 5: ¿Es socio de la Cámara de Comercio de Azogues?

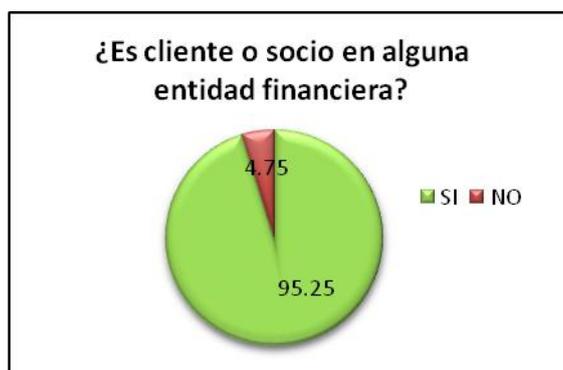


Elaborado por: Estefanía Espinoza

Fuente: Encuestas a habitantes de Azogues

En este gráfico se observa que un 93.67% no es socio de la Cámara de Comercio de Azogues, a pesar de que en la pregunta anterior se observó que la mayoría era comerciante o tenía un negocio propio. Solamente el 6.33% está afiliado a la Cámara de Comercio, lo que deja abierta la posibilidad de abrir la sucursal de la Cooperativa CAJA con el apoyo de la Cámara de Comercio de Azogues, como un canal de comercialización y captación de clientes, siguiendo el modelo que se lleva en la ciudad de Cuenca.

Ilustración 6: ¿Es cliente o socio en alguna entidad financiera?



Elaborado por: Estefanía Espinoza

Fuente: Encuestas a habitantes de Azogues

El gráfico indica que la gran mayoría de las personas encuestadas, es decir un 92.25%, es cliente de una o más entidades financieras o cooperativas y el restante 4.75% no han abierto una cuenta en ninguna entidad financiera o cooperativa, lo que evidencia que existe una competencia fuerte y que ingresar al mercado requerirá de una fuerte promoción y estrategias de marketing.

Ilustración 7: ¿A qué entidad financiera o cooperativa pertenece?



Elaborado por: Estefanía Espinoza

Fuente: Encuestas a habitantes de Azogues

En el gráfico 7 nos muestra que el mayor número de las personas encuestadas pertenecen a las instituciones bancarias con un porcentaje del 64.44%, el 27.18% pertenecen a las cooperativas que son las de segundo mayor porcentaje, y que los

restantes 2.64% prefieren una mutualista. Dentro de las instituciones en que más personas guardan su dinero, se destacan cuatro instituciones: Banco del Austro, Cooperativa JEP, Banco de Guayaquil y Banco Promerica.

Ilustración 8: ¿Con qué frecuencia realiza transacciones?



Elaborado por: Estefanía Espinoza

Fuente: Encuestas a habitantes de Azogues

Se muestra que las personas realizan transacciones mensualmente en un porcentaje del 41.69% y que el mismo porcentaje lo realizan semanalmente es decir en un 41.69%, el 11.87% realiza transacciones diarias, lo que demuestra que las personas encuestadas sí realizan movimientos por lo menos una vez al mes, evidenciando que hay un uso significativo y la necesidad de contar con una institución a la cual confiar su dinero.

Ilustración 9: Promedio mensual de ahorros

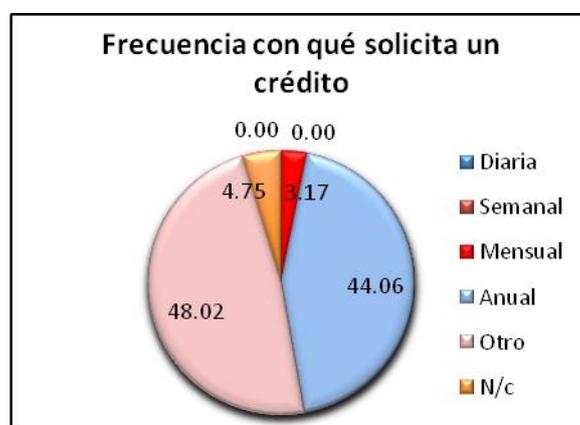


Elaborado por: Estefanía Espinoza

Fuente: Encuestas a habitantes de Azogues

En cuanto al promedio mensual de ahorro, se observa que el 33.77% de las personas tienen sus ahorros mensuales en el rango más alto desde \$201 o más, seguido por el 22.96% que ahorra un promedio de \$51- \$100 que es un porcentaje, en el rango de ahorro de \$101- \$151 se encuentra un 15.83% además de rango de 151-200 con un 13.46%, posteriormente dentro del rango de 1-51 un porcentaje de 8.97%. Lo que indica que el mercado es conveniente, pues existe gente que maneja un rango considerable de dinero.

Ilustración 10: Frecuencia con qué solicita un crédito



Elaborado por: Estefanía Espinoza

Fuente: Encuestas a habitantes de Azogues

Se indica que la frecuencia de solicitar un crédito por los usuarios financieros se distribuye de la siguiente manera: un 44.06% se decide por realizar los créditos anualmente, los préstamos mensuales se ubican en un 3.17%, un 4.75% no lo hace o no contesta, y un mayoritario 48.02% responde de otra alternativa que muestra que los préstamos son esporádicos.

2.3. Análisis de la oferta

En cuanto a la oferta actual en el cantón Azogues, se registra un total de ocho bancos y nueve cooperativas de ahorro y crédito, entre los que se identifica la siguiente lista:

Bancos:

1. Banco de Fomento
2. Banco del Austro
3. Banco Promerica
4. Banco Guayaquil
5. Banco Bolivariano
6. Banco Pichincha
7. Banco Internacional
8. Banco del Pacifico

Cooperativas:

1. Cooperativa CAPCE
2. Cooperativa JEP
3. Cooperativa Jardín Azuayo
4. Cooperativa La Merced
5. Cooperativa Sumak Yari
6. Cooperativa CPN (Policía Nacional)
7. Cooperativa Coopac Austro
8. Cooperativa CREA
9. Cooperativa Esencia Indígena

Basados en la encuesta se determinó la opinión que tiene el mercado con respecto a la oferta actual, obteniendo los siguientes resultados:

Ilustración 11: ¿Por qué prefiere ahorrar en esa entidad?



Elaborado por: Estefanía Espinoza

Fuente: Encuestas a habitantes de Azogues

Recordando los resultados revisados en el análisis de la demanda, donde la mayoría de encuestados señaló que tienen una cuenta en un banco, este gráfico indica que las personas tienen preferencia por dichas entidades financieras, en primer lugar por la seguridad que refleja (26.79%), seguido por la buena atención que prestan (19.50%), luego por la agilidad con la que se realizan los trámites (18.78%), seguido por el buen servicio (17.94%), finalmente un 9.21% consideran que es por las facilidades de acceder a un crédito y el 5.62% lo prefiere por la variedad de beneficios. Estos datos indican que lo más importante para los clientes es contar con una cooperativa en la que puedan confiar, lo que puede ser un punto a favor del proyecto, puesto que la Cooperativa CAJA es una entidad conocida en el mercado y con 50 años de experiencia que garantiza la tranquilidad de los socios, reduciendo así las barreras de entrada.

Ilustración 12: ¿Qué tipo de servicios ofrece esa entidad?



Elaborado por: Estefanía Espinoza

Fuente: Encuestas a habitantes de Azogues

En esta gráfica se puede observar el tipo de servicios que ofrecen las entidades financieras en que ahorran los habitantes del cantón, entre los que destaca el servicio de cuenta de ahorros con un 24.45%, el 17% resalta el servicio de créditos, el 16.25% se ofrece la posibilidad de acceder a tarjeta de crédito, el 14.83% ofrece el servicio de cuenta corriente, el 11.44% resalta los servicio de ahorro a plazo fijo o pólizas. Respecto a este aspecto, a continuación se expone un listado de los servicios principales ofertados por las cuatro entidades más utilizadas en el mercado objetivo (Banco del Austro, Cooperativa JEP, Banco de Guayaquil y Banco Promerica):

Banco del Austro:

- Austroahorros
- Austrogiros
- Fondo Ahorro
- Cuenta Corriente
- Crediágil
- Credivehículos
- Créditos de Consumo
- Vivienda
- Inversiones
- Tarjetas de Débito
- Tarjetas de Crédito

- Pago de Servicios Básicos y otras cuentas.
- Créditos Comerciales y Corporativos.

Cooperativa JEP:

- Cuenta de Ahorros (A la vista, Fondo JEP, Jepito, Plazo Fijo, Simulador de ahorros)
- Créditos (De Consumo, Micro crédito, Comercial PYMES)
- Tarjeta de Débito
- Giros
- Pagos de Nómina
- Prestaciones IESS
- Pago SOAT
- Servicio On line

Banco de Guayaquil:

- Banca Virtual
- Cuenta de Ahorros
- Cuenta Corriente Rentable
- Tarjeta Efectiva
- Créditos (auto fácil, casa fácil, crédito educativo, crédito nómina, multicrédito)
- Tarjetas de crédito (Visa, American Express, Mastercard)
- Transferencias y Canjes
- Remesas
- Pagos de servicios
- Pólizas de Acumulación

Banco Promerica:

- Banca Empresarial
- Banca Institucional
- Banca de Familias
- Recargas Electrónicas
- Tarjeta de Débito CheckCard
- Pago de Servicios Básicos

- Compra y Venta de Divisas
- Banca Móvil
- Western Union
- Buzón de Compras
- Pago de Impuestos

2.3.1. Determinación de la existencia de la demanda insatisfecha

Ilustración 13: Satisfacción con respecto a la oferta actual de las cooperativas



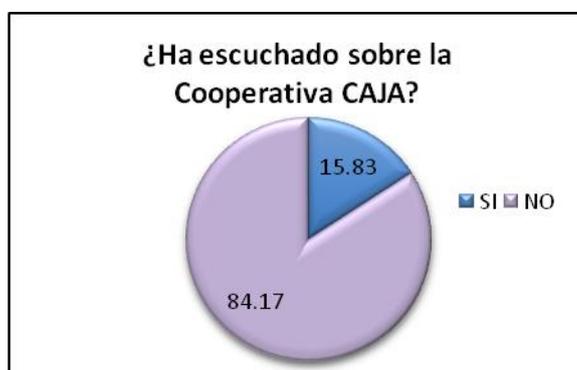
Elaborado por: Estefanía Espinoza

Fuente: Encuestas a habitantes de Azogues

El gráfico anterior hace referencia al nivel de satisfacción de la demanda con respecto a la oferta actual, de modo que se observa que el 59.89% se encuentra satisfecho con los servicios de las cooperativas que ya existen en el cantón, el 22.16% no está nada satisfecho con la oferta, y el 17.15% se muestra indiferente, este último porcentaje se relaciona con el grupo de encuestados que no tienen una cuenta de ahorros. Se determina que existen posibilidades de ingresar en el mercado ya que la demanda no está totalmente satisfecho con los servicios financieros que se ofrecen en la actualidad.

2.3.2. Participación del proyecto en las principales variables del subsistema financiero

Ilustración 14: ¿Ha escuchado sobre Cooperativa CAJA?

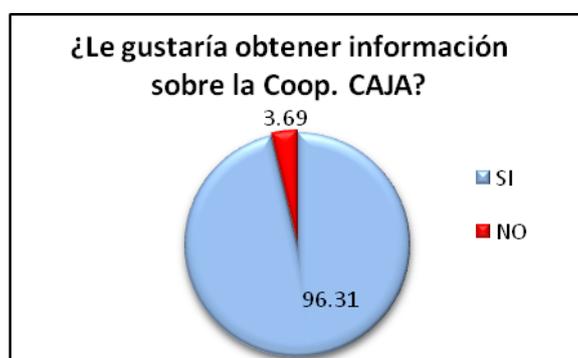


Elaborado por: Estefanía Espinoza

Fuente: Encuestas a habitantes de Azogues

En este cuadro nos indica que las personas encuestadas no tienen un conocimiento de la Cooperativa CAJA que refleja un porcentaje del 84.17% y que solo un porcentaje del 15.83% ha escuchado sobre la cooperativa por lo que se necesita un considerable manejo de mercadeo para que se llegue a conocer el producto que ofrece CAJA, y brinda la ventaja de entrenar al mercado como un servicio financiero nuevo pero con amplia experiencia.

Ilustración 15: ¿Le gustaría obtener información sobre Coop. CAJA?



Elaborado por: Estefanía Espinoza

Fuente: Encuestas a habitantes de Azogues

El gráfico señala que el 96.31% sí está interesado en obtener mayor información sobre la cooperativa CAJA y que solo el 3.69% no le interesa, por lo que se debería manejar de una forma más eficaz la información para que las personas obtengan más datos acerca de la cooperativa que se aspira a implementar en el cantón. También se percibe que hay apertura de la demanda para conocer sobre nuevos servicios financieros y posiblemente asociarse a una nueva cooperativa.

Ilustración 16: Servicios que espera recibir

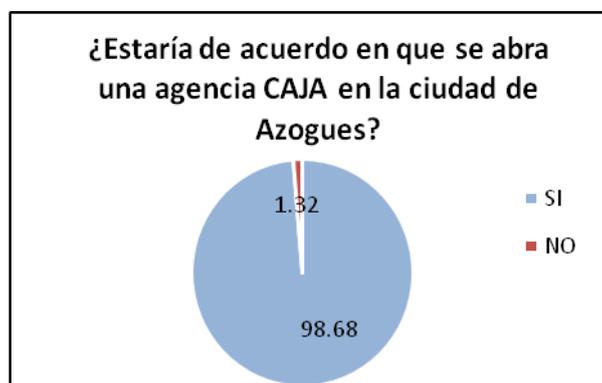


Elaborado por: Estefanía Espinoza

Fuente: Encuestas a habitantes de Azogues

Entre los servicios que los clientes prefieren, los créditos obtienen un porcentaje del 33.94%, el ahorro programado con un 23.47%, las Inversiones con un 21.54%, el Ahorro a la vista tiene una participación del 18.05% y finalmente el 3.01% responde a otros servicios. Estos datos brindan una visión de los servicios en los que se debe mayor énfasis al momento de promocionar a la cooperativa CAJA.

Ilustración 17: ¿Estaría de acuerdo en que se abra una agencia Caja en la ciudad de Azogues?



Elaborado por: Estefanía Espinoza

Fuente: Encuestas a habitantes de Azogues

Aquí se puede visualizar que las personas encuestadas están interesadas en la apertura de una nueva cooperativa con una muestra porcentual del 98.68% y que tan solo el 1.32% no lo están, lo que nos indica que el producto CAJA que se implementara en la ciudad de Azogues se puede realizar, manejando un buen segmento de mercadeo y comercialización.

2.3. Análisis de los precios

Para el análisis de los precios se investigó los servicios y sus costos de las principales instituciones financieras del sector, los cuales se detallan a continuación:

Banco del Austro:

Los requisitos y costos de servicios principales como aperturas de cuentas de ahorros y cuentas corrientes son:

Cuenta de ahorros:

Un monto mínimo de \$50.

Cédula de ciudadanía.

Certificado de votación.

El documento del pago de un servicio básico: agua, luz, teléfono.

Copia de la cédula del cónyuge (si aplica).

- ✓ Cuenta Corriente:
 - Un monto de apertura de \$300.
 - Cédula de ciudadanía.
 - Certificado de votación.
 - El documento del pago de un servicio básico: agua, luz, teléfono.
 - Si ya es cliente, 2 referencias personales escritas, sino es cliente además de las 2 referencias personales necesita una referencia bancaria o comercial.

- ✓ Características de una Cuenta Corriente:
 - Al aperturar la cuenta se entrega una chequera gratuita con 30 cheques.
 - Se puede solicitar la Tarjeta de consumo Visa Débito para personas naturales el costo es de \$5.15.

Cooperativa JEP:

- ✓ Cuenta de Ahorros:
 - Monto de apertura mínimo de \$20 dólares
 - Copia de cédula y certificado de votación.
 - Copia del pago de cualquier servicio básico (agua, luz o teléfono).

- ✓ Beneficios:
 - Fondo Mortuario: Los asociados tienen derecho a esta ayuda, por el monto de \$500 dólares.
 - Disponibilidad de fondos: Disponibilidad inmediata de dinero a través de autorizaciones puede retirar hasta el monto de \$500 dólares por día.
 - Disponibilidad de una red propia de cajeros automáticos con más de 100 cajeros a nivel nacional, con cero costo por transacción.

- ✓ Créditos Oportunos:
 - Consumo 1: De 1 a 29 días tasa nominal del 15%
 - Consumo 2. De 30 días en adelante tasa nominal del 15,20%

Banco de Guayaquil:

- ✓ Cuenta de Ahorros para personas naturales:
 - Monto de Apertura: \$200.
 - Original de Cédula de ciudadanía.
 - Original de Certificado de Votación.
 - Original de Planilla de agua, luz o teléfono del domicilio del cliente.

- ✓ Cuenta de Ahorros para personas extranjeras:
 - Permanencia de hasta 6 meses en el país
 - Original de cédula de Identidad.
 - Original de censo migratorio.
 - Copia de Planilla de agua, luz o teléfono del domicilio del cliente.
 - Referencia Bancaria o Comercial (opcional).

- ✓ Cuenta Corriente:
 - Copia de la cédula de ciudadanía del titular y del cónyuge.
 - Copia del certificado de votación del titular y del cónyuge
 - Copia del pasaporte (Extranjeros que permanecen desde seis meses en adelante en el país).
 - Copia de planilla de consumo y pago de cualquier servicio básico (luz, agua o teléfono o televisión por cable).
 - Depósito inicial de \$ 200.

- ✓ Tasas para créditos de consumo y negocio o microcrédito:
 - Consumo al 19.88%
 - Negocio al 20.36%

Banco Promerica:

- ✓ Cuenta de Ahorro apertura monto mínimo: \$100,00
 - Reposición de libreta por pérdida: \$2,00 más gastos de publicación
 - Corte de estado de cuenta: \$2,00

- Emisión de estados de cuenta: Sin costo
- Mantenimiento de cuenta: Sin costo
- Referencias bancarias: \$3,00
- Giros recibidos del exterior: \$10,00
- Giros enviados al exterior: \$40,00 / 50,00
- Transferencias interbancarias recibidas: Sin costo
- Transferencias interbancarias enviadas: \$7,50
- Retiro en cajeros Red BANINTER: \$0,35
- Emisión Tarjeta Principal o Adicional : \$4,00 anual
- Renovación Tarjeta Principal o Adicional: \$4,00
- Mantenimiento mensual: Sin costo

2.4. Análisis de comercialización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alfonso Jaramillo León” CAJA, mantiene servicios para dos tipos de clientes: las personas naturales y personas jurídicas, cuyos requisitos para ser socio son:

✓ Personas Naturales:

- 1 copia de cedula
- 1 copia de certificado de votación
- carta de pago de servicio básico (agua, luz o teléfono)
- \$ 20.00

✓ Personas Jurídicas

- 1 copia de RUC
- Estatutos de la empresa
- Nombramiento del representante legal
- Cédula de representante legal
- Certificado de votación del representante legal

- Acta de Constitución de la empresa
- Carta de pago de servicio básico (agua, luz o teléfono)
- \$ 20.00

Entre los productos que se comercializan se encuentran:

Ahorros

- Ahorros a la vista
- Ahorro juvenil: para incentivar el ahorro de jóvenes menores de 18 años.
- Órdenes de pago: para realizar pagos y compras de manera segura sin tener que llevar el efectivo.

Créditos

- Pymes: pone a disposición de empresas las facilidades de financiamiento como apoyo a sus proyectos.
- Consumo: permite personalizar el crédito, eligiendo las alternativas de plazos y montos que más se ajusten a sus necesidades.
- Microcréditos: piensa en las variadas necesidades de la microempresa, pone a su disposición diferentes herramientas para el crecimiento de su negocio.
- Crédito emergente: dirigido a solucionar los problemas y necesidades inmediatas de los socios

Inversiones a Plazo Fijo

- El socio puede invertir desde \$400 y ganar los intereses más altos del mercado financiero.
- El interés, lo puede retirar mensualmente o al vencimiento del plazo; para un mejor servicio, tiene la opción de renovación automática de la póliza, ganando mayor rentabilidad con menor riesgo.

Para la comercialización, la Cooperativa CAJA cuenta con una oficina matriz en el centro histórico de la ciudad de Cuenca y cuatro agencias distribuidas estratégicamente en toda la ciudad; además de una agencia en la ciudad de Gualaceo.

Respecto a las tarifas, a continuación las tasas vigentes emitidas por el BCE a febrero 2015

Tabla 1: Tasas vigentes BCE

Febrero 2015			
1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	7.41	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.48	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.10	Productivo PYMES	11.83
Consumo	15.98	Consumo	16.30
Vivienda	10.77	Vivienda	11.33
Microcrédito Acumulación Ampliada	23.80	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	25.26	Microcrédito Acumulación Simple	27.50
Microcrédito Minorista	29.35	Microcrédito Minorista	30.50
2. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO			
Tasas Referenciales		Tasas Referenciales	
	% anual		% anual
Depósitos a plazo	5.32	Depósitos de Ahorro	1.13
Depósitos monetarios	0.45	Depósitos de Tarjetahabientes	1.23
Operaciones de Reporto	0.08		
3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO			
Tasas Referenciales		Tasas Referenciales	
	% anual		% anual
Plazo 30-60	4.19	Plazo 121-180	5.73
Plazo 61-90	4.74	Plazo 181-360	6.37
Plazo 91-120	5.31	Plazo 361 y más	7.18

Se ha podido evidenciar que la Cooperativa CAJA oferta productos y servicios financieros a tasas de interés, en el caso de créditos, menores al promedio del sistema financiero tanto de bancos y cooperativas, así como en los depósitos, a tasas de interés mayores que el promedio de acuerdo al plazo. Esto en una búsqueda de mejores beneficios a sus asociados pero buscando siempre un nivel de riesgo adecuado y controlado por los administradores de la institución.

Respecto a la comercialización, se tiene la siguiente estructura:

Los productos y servicios financieros se ofertan a través de los siguientes canales:

- a) Red de Oficinas y Agencias
- b) Canales electrónicos
- c) Cajeros
- d) Personal del área comercial y de ventas de la institución

Las estrategias comerciales definidas para la nueva agencia son:

- a) Convenios con empresas y negocios del centro comercial con los siguientes objetivos:
 - a. Apertura de cuentas de sus empleados y empresa
 - b. Productos crediticios para personas naturales y jurídicas relacionadas a estas empresas

- c. Convenio de pagos de roles de empleados
 - d. Convenios comerciales de financiamiento de productos adquiridos en los locales por medio de la cooperativa
 - e. Fomento de ahorro e inversión para el sector productivo
 - f. Servicios oportunos y eficaces.
- b) Servicios adecuados para sus socios, brindando un punto de atención estratégicamente ubicado que permitirá mejor cobertura y servicios financieros a socios actuales.
- c) Posicionamiento de la institución y su marca dentro del segmento PYMES y empresarial del cantón Cuenca y población y empresas relacionadas con la misma.

CAPÍTULO 3

ESTUDIO TÉCNICO

3.1. Análisis y determinación del tamaño óptimo del proyecto.

Para determinar el tamaño óptimo del proyecto, se puede partir indicando que la capacidad de la producción del bien o servicio brindado a los clientes o usuarios es fundamental para llegar a estimar cual es el tamaño más adecuado para este proyecto.

Hablando de manera más específica para este caso al tratarse de servicios cooperativos y financieros, su tamaño se encontrará directamente relacionado con el número de clientes o usuarios que se espera acudan en promedio a las instalaciones de la cooperativa. En cuyo caso, y basado en los resultados de las encuestas, se consideraría el 71% de la población que tiene una cuenta en banco o mutualista, es decir que aún no son socios de una cooperativa, y que además realizan transacciones semanales (42%) o mensuales (42%), lo que indica que se requeriría de un local comercial de tamaño mediano.

Por otra parte también se debe tomar en cuenta otros factores de gran importancia para obtener el tamaño óptimo, tales como el valor monetario que están dispuestos a invertir los accionistas de la cooperativa en la apertura de esta nueva agencia, además de otros factores como que tecnología va a ser utilizada, el mercado en el que se va a llevar a cabo este proyecto, y la rentabilidad que se espera obtener.

Mediante un estudio del tamaño del proyecto se espera trazar los puntos que sirvan como pautas o parámetros para llegar a determinar el tamaño óptimo de este proyecto, siempre cumpliendo con las normas y reglamentos que exigen los entes reguladores para poder operar según mandan sus requisitos.

Por último en la creación de una nueva agencia se tiene que tener en consideración las perspectivas para el futuro, es decir que sea estructurada y edificada con opciones de expansión, ya que con el paso del tiempo y si las cosas marchan según lo programado se tendrá cada vez más usuarios o clientes y por lógica se deberá incrementar su tamaño.

El personal requerido para una Agencia se estructura con el personal de la institución que maneje dicho punto desde una oficina o central en la cual realice su trabajo. Así mismo se define la adecuación del local para brindar los servicios respectivos.

Con esta dimensión y el personal que se definirá para la Agencia y basado en los datos históricos de la cooperativa se tendrá la siguiente capacidad:

INDICADORES DE CAPACIDAD INSTALADA			
	Enero 2014	Enero 2015	Nueva Agencia
Número de empleados	33	38	3

Elaborado por: Estefanía Espinoza

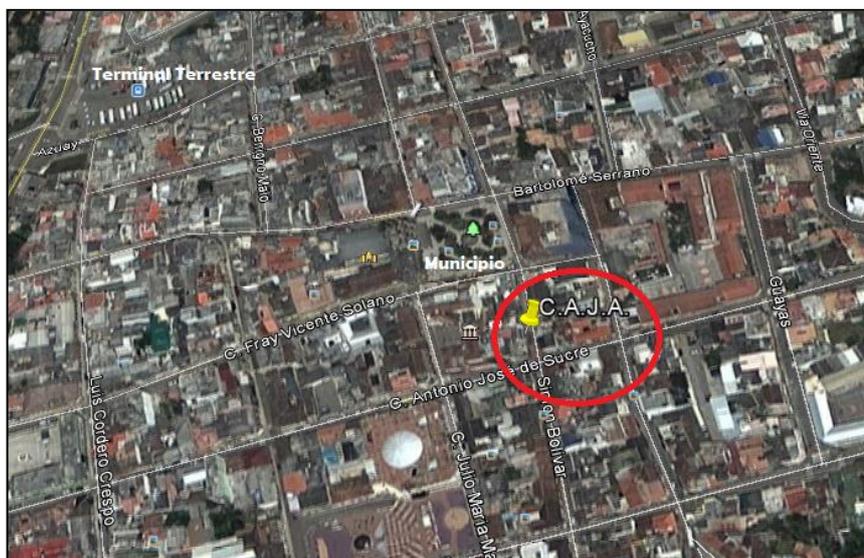
3.2. Análisis y determinación de la localización óptima del proyecto.

La localización optima del proyecto se lograra obtener mediante un estudio de localización, es decir consultando a los clientes o usuarios futuros en qué lugar estratégico les parecería más adecuado para sus operaciones comerciales el implementar una agencia. Se puede decir que según los resultados obtenidos, los usuarios o clientes creen que la mejor parte para instalar la nueva agencia seria la zona comercial de la ciudad, es decir la zona del centro ya que es ahí donde más acude el público en general para realizar sus actividades comerciales.

También es importante señalar que es bueno que dentro de la zona céntrica, la nueva agencia se encuentre muy cerca de otras instituciones financieras que desarrollan actividades de similares características ya que de esta forma es más fácil de identificarla y por ultimo como por lo general muchas personas acuden en vehículos es recomendable el tener un espacio para zona de parqueo ya que esto facilita mucho a los usuarios o clientes el hacer sus operaciones con tranquilidad y seguridad dentro de la cooperativa.

Tomando en cuenta estos aspectos, se ha tomado como punto de localización, el arriendo de un inmueble de 500 m² ubicado en las calles Bolívar y Sucre, el mismo que se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 18: Localización Proyecto



Localización del proyecto

3.3. Análisis de productos y servicios a desarrollar.

Los servicios que ofrecerá la agencia de la Cooperativa CAJA, en la ciudad de Azogues, serán los mismos que se ofrecen en la agencia matriz y sus otras sucursales, estos son:

Ahorros

- Ahorros a la vista
- Ahorro juvenil: para incentivar el ahorro de jóvenes menores de 18 años.
- Órdenes de pago: para realizar pagos y compras de manera segura sin tener que llevar el efectivo.

A toda hora

- Contratación de tarjeta de débito
- Contratación de servicios virtuales

Servicios de Pago

- Pago de giros

Recaudaciones

- Recaudaciones
- Pago del SOAT
- Pago del RISE
- Pago de matriculación vehicular
- Puntomatico

Cobros

- Transferencias bancarias:
- SPI (Servicio de pagos)
- Bono de desarrollo Humano

Solidarios

- Acreditaciones del IESS
- Fondo Mortuorio
- Servicio de desgravamen

Créditos

- Pymes: pone a disposición de empresas las facilidades de financiamiento como apoyo a sus proyectos.
- Consumo: permite personalizar el crédito, eligiendo las alternativas de plazos y montos que más se ajusten a sus necesidades.
- Microcréditos: piensa en las variadas necesidades de la microempresa, pone a su disposición diferentes herramientas para el crecimiento de su negocio.
- Crédito emergente: dirigido a solucionar los problemas y necesidades inmediatas de los socios

Inversiones a Plazo Fijo

- El socio puede invertir desde \$400 y ganar los intereses más altos del mercado financiero.
- El interés, lo puede retirar mensualmente o al vencimiento del plazo; para un mejor servicio, tiene la opción de renovación automática de la póliza, ganando mayor rentabilidad con menor riesgo.

3.4. Análisis de inversiones en infraestructura física y tecnológica.

3.4.1. Infraestructura

Tabla 2: Tecnología de Información

AGENCIA AZOGUES			
TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN			
HARDWARE	INVERSION		
CANTIDAD	DETALLE	UNITARIO	TOTAL
3	computador genérico 17 (Transacciones y Servicios)	660	1,980
1	Grabador de Video DVR	540	540
1	Impresora Xerox 3315	350	350
1	Impresora Xerox 3250	350	350
1	Impresora Matricial EPSON TMH 5000	650	650
1	Escáner para cámara de compensación	1,200	1,200
1	UPS 120VA (para servidores y cámaras)	1,200	1,200
1	Switch 24 puertos 10/100 LAN BASE	500	500
1	Rack de pared	400	400
4	Cámaras IP Vivoteck FD8134	360	1,440
1	Cámara IP Vivoteck FD8332	380	380
12	Puntos de red	40	480
2	Teléfono IP	120	240
3	ups de gama baja	55	165
1	inhibidor de señal celular con control p	2,000	2,000
3	Supresores de pico	35	105
1	Sistema de alarmas	800	800
1	Controlador Biométrico	450	450
	TOTAL		13,230

SOFTWARE			
CANTIDAD	DETALLE	UNITARIO	TOTAL
2	Licencia Office 2013	450	900
3	Antivirus Kaspersky	40	120
			1,020

TELECOMUNICACIONES			
CANTIDAD	DETALLE	UNITARIO	TOTAL
1	Túnel de datos 512 kbps	250	250
1	Obra industrial	250	250
1	Levantamiento de enlaces /estudios y aprobaciones	700	700
			1200

Elaborado por: Estefanía Espinoza

3.4.2. COSTOS OPERATIVOS

Resumen de Costos Operativos

Tabla 3: Costos Operativos

GASTO PERSONAL	
DESCRIPCION	VALOR
Sueldo Ejecutivo de Negocios	450,00
Sueldo Jefe de Agencia	650,00
Sueldo Cajero	450,00
comisiones	813,67
TOTAL MENSUAL	2.363,67
TOTAL ANUAL	28.364,04
decimo tercero	1.550,00
decimo cuarto	1.062,00
fondos reservas	1.370,00
TOTAL	32.346,04

GASTO OPERATIVO	
DESCRIPCION	VALOR
ARRIENDO	500
GUARDIA	400
TELEFONICA	20
AGUA	5
ENERGIA ELECTRICA	40
SUMINISTROS	80
UNIFORMES DEL PERSONAL	66,6666667
PUBLICIDAD	83,3333333
TELEFONIA CELULAR	24,33
ALARMA MONITOREO	20
SEGUROS	50
TOTAL MENSUAL	1289,33
TOTAL ANUAL	15471,96

3.5. Infraestructura de tecnología de información.

La tecnología es una herramienta primordial para el funcionamiento de cualquier negocio ya que facilita muchos procesos cotidianos que antes requerían tiempo y recursos.

La Cooperativa CAJA cuenta con tecnología de punta para poder satisfacer las necesidades de los socios, ya que nos permite agilizar procesos y requerimientos de los mismos.

3.5.1. Infraestructura de hardware

Equipamiento computacional de la Agencia: Los equipos de computación a ser utilizados en la Agencia, reúnen las siguientes características:

- Intel Core I5
- Disco Duro de 500GB
- DVD
- Monitor de 17"
- 4GB de Memoria RAM

3.5.2. Infraestructura de software

3.5.2.1. *Software base*

La plataforma tecnológica sobre la cual funciona el sistema informático transaccional de la Cooperativa está diseñada bajo .Net y base de datos SQL, el nombre del sistema es Finacial de CAJA, nombre con el que se ha bautizado al sistema informático desarrollado por el área de tecnología de la Institución. Finacial de CAJA, es un proyecto, que se viene actualizando desde el año 2007, es un sistema robusto, de actualización permanente y en temas de seguridad altamente confiable por sus características de sistema “multiplataforma” debido a que puede operar tanto en los equipos con Windows (80% de equipos) como en Linux (20% de equipos), siendo este último gratuito y más seguro por la baja probabilidad de ataques de malware, situación ampliamente favorable para la Cooperativa por la reducción de costos por licenciamiento, soporte y seguridad.

Entorno del sistema Finacial de CAJA

a) Flexibilidad: La solución informática desarrollada en la Institución, cuenta con ciertos espacios donde Finacial de CAJA es flexible.

- En el almacenamiento de datos;
- En la producción de informes;
- En la entrada de datos;
- En la definición de parámetros;
- En el acoplamiento de nuevos módulos;
- En los estándares de programación y;
- Compatibilidad con otros aplicativos externos.

b) Capacidad: Medido en tamaños, considerando que la institución tiene un ritmo de crecimiento superior a los 200 a 350 MB mensuales su Base de Datos, el sistema Finacial de CAJA permite que:

- El tamaño máximo de cada registro sea medido en bytes;
- El tamaño máximo de cada tabla sea medido en bytes;

- El número de tablas puedan estar activas simultáneamente;
- Capacidad en el número de tablas que pueden trabajar y;
- La concurrencia.

c) Previsión de Auditoría y Confiabilidad: En cuanto a la información contable generada; su control; monitoreo y revisión, el sistema Financiera de CAJA está diseñado para:

- Seguir las transacciones para examinar datos intermedios.
- Imprimir de manera selectiva algunos registros para verificar si cumplen los criterios.
- Producir un registro diario de las operaciones y su efecto en los datos.
- Fiabilidad e Integridad de Datos.

Características de Financiera de CAJA:

- a. Sistema Centralizado multiempresa, multimoneda, multiplataforma
- b. Ambiente de ejecución Internet
- c. Sistema de Gestión de Base de datos Robusto
- d. Grado alto de seguridad en los datos
- e. Fácil administración de base de datos
- f. Modelamiento de datos eficiente
- g. Manejo y respuesta adecuada de datos para todos los procesos
- h. Modelamiento de datos en 3 capas
- i. Servidor Datos
- j. Servidor de Aplicaciones
- k. Usuario Final
- l. Ejecución inmediata con Internet
- m. Herramienta de desarrollo .Net y Base de Datos SQL.

Estándares de Financiera de CAJA. Como todo aplicativo Informático de alto nivel que busca convertirse no solo en solución, si no en verdadera herramienta de gestión, cuenta con estándares en su entorno de usuario, y esto permite que los usuarios se acoplen fácilmente no solo al módulo con el que trabajan, sino también puedan

adaptarse a otros módulos de Finacial de CAJA y de esta manera, el desempeño de los mismos es óptimo.

3.5.2.2. Software de aplicación.

Finacial de CAJA, engloba una serie de módulos, que brindan soporte e innegable ayuda al resto de áreas de la Institución. Áreas como Tesorería, Contabilidad, Recursos Humanos, Operaciones, Auditoría, etc., han encontrado en Finacial de CAJA, una solución informática de punta que ofrece seguridad en su trabajo.

Tabla 4: Módulos Sistemas

MÓDULOS SISTEMA Finacial de CAJA	
Módulos integran Finacial	Adicionales
Seguridad	Activos Fijos
Clientes	Nomina
Cajas	
Créditos	
Contabilidad	
Tesorería	
Servicios Virtuales	
Mensajería SMS	
Captaciones	

Fuente: Elaboración Estefanía Espinoza

3.6. Infraestructura de redes y comunicaciones.

El sistema Financiamiento de CAJA será conectado desde la central de operaciones (Servidores de datos y Red es de Telecomunicaciones) ubicada en el edificio principal de la Cooperativa hacia la Agencia de Azogues. Las características de la interconexión del sistema transaccional se basan en una salida y una entrada de tipo inalámbrico hacia la red de servicio de la empresa TELCONET, disponiendo exclusivamente del control de los equipos de transmisión en los dos nodos ubicados la matriz en la Presidente Córdova 7-55 y la Agencia de Azogues dejando la administración, enrutamiento y control de contenido al Departamento Técnico de TELCONET, el ancho de banda registrado para esta operación es de 512 Kbps sin compresión.

CAPITULO 4

ESTUDIO ORGANIZACIONAL

4.1. Estructura de la organización.

La estructura de la cooperativa está plasmado en su manual orgánico funcional, a continuación el detalle del mismo.

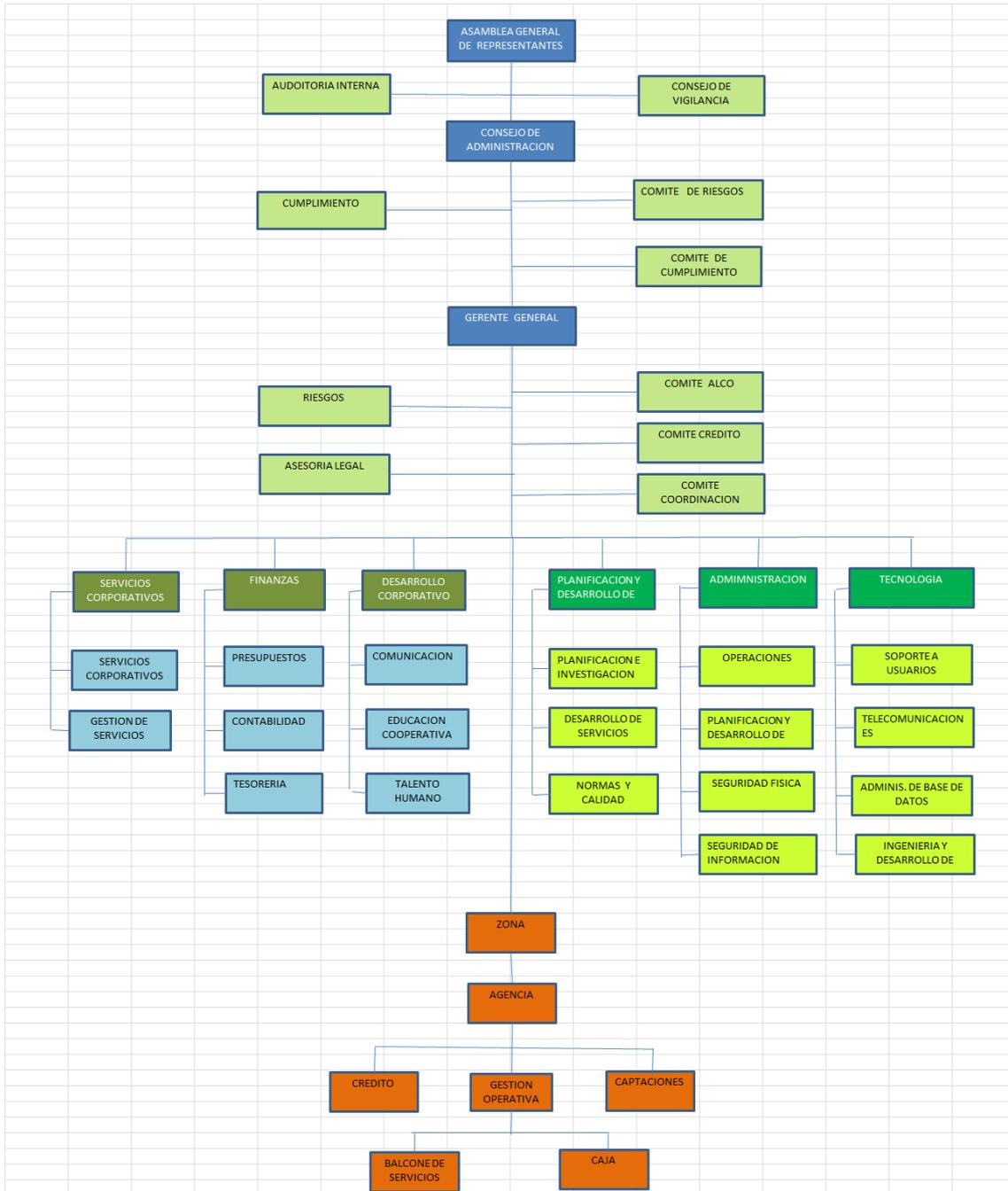
El manual orgánico y funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alfonso Jaramillo León” de la Cámara de Comercio de Cuenca, constituye un instrumento administrativo que determina la forma como se encuentra organizada la Institución para el cumplimiento de su misión, visión y objetivos estratégicos, en el marco de su filosofía institucional, valores y principios cooperativos.

Esta forma de organización se fundamenta en una gestión ordenada y participativa, siendo fundamental el fortalecimiento de la coordinación interna y un ambiente de fluidez de comunicaciones en procura de entregar una atención integral y de calidad a los usuarios.

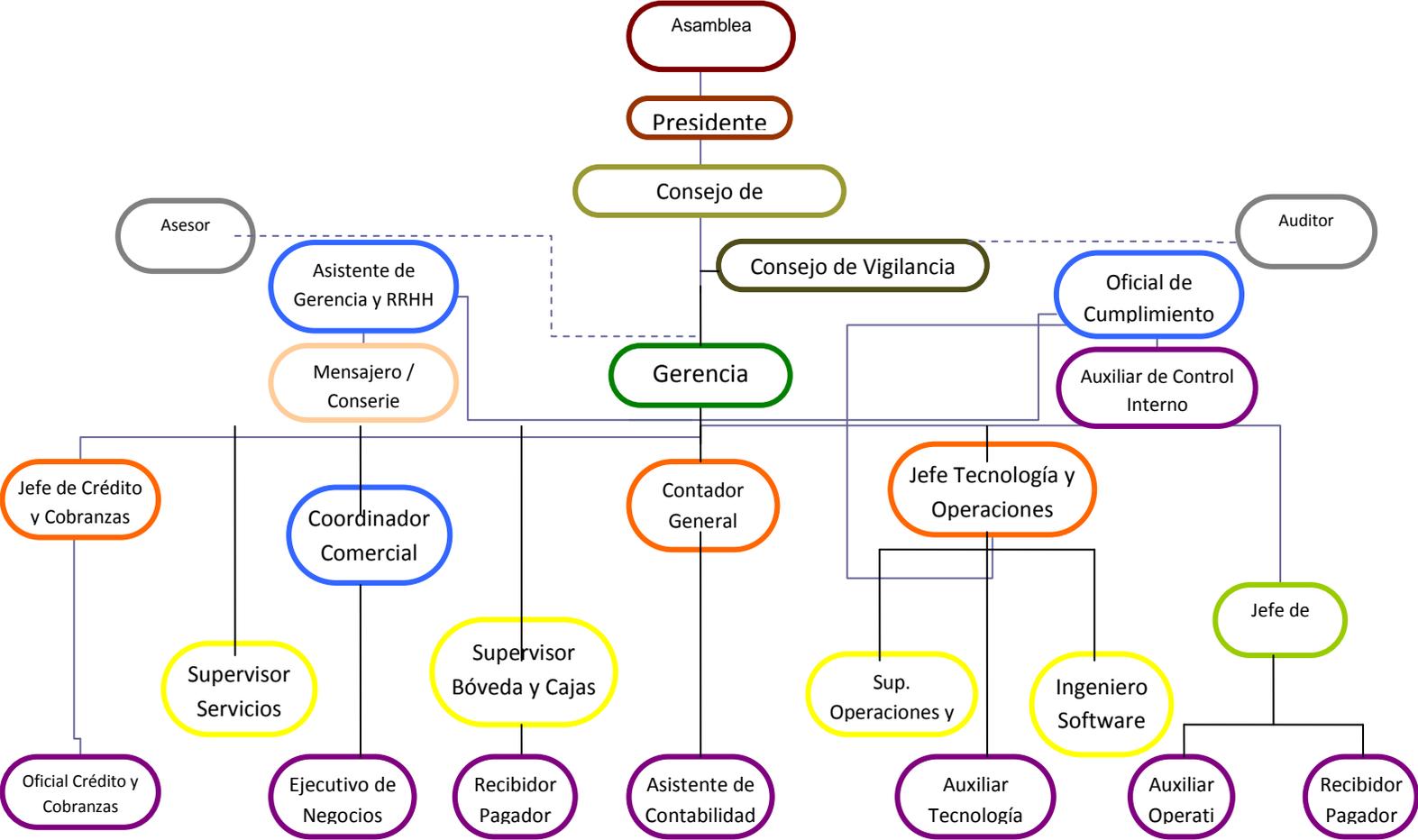
El manual contiene la estructura orgánica básica de la Institución, la misión de cada una de las unidades administrativas, sus relaciones de dependencia, supervisión y coordinación, y el detalle de las principales funciones de las unidades.

Por el constante cambio del entorno; así como por las nuevas y mayores exigencias de los usuarios, este documento no debe ser considerado como rígido e invariable. Por el contrario, el manual requerirá de ajustes y actualizaciones en la medida que nuevas situaciones se presenten en el contexto o al interior de la Institución.

Organigrama Estructural



Organigrama Funcional



Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo (2013)

La estructura orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alfonso Jaramillo León” de la Cámara de Comercio de Cuenca, está integrada por los siguientes niveles:

I. NIVEL DE DIRECCIÓN

El nivel de Dirección comprende unidades gobierno y administrativas, relacionadas con las funciones estratégicas que orientan el gobierno y la administración de la organización mediante el establecimiento de políticas, directrices y normas, así como el control de la gestión. Está conformado por:

1.1 Nivel de Gobierno

1.1.1 Asamblea General de Representantes

1.1.2 Consejo de Administración

1.1.3 Consejo de Vigilancia

1.2 Nivel Ejecutivo

1.2.1 Gerencia General

1.3 Nivel de asesoría y control

1.3.1 Auditoría Interna

1.3.2 Asesoría Legal

1.3.3 Unidad de Riesgos

1.3.4 Unidad de Cumplimiento

1.4 Nivel de comités

1.4.1 De Coordinación General

1.4.2 De Riesgos

1.4.3 De Cumplimiento

1.4.4 De Crédito

II. NIVEL CREADOR DE VALOR

El nivel Creador de Valor comprende las áreas, zonas, departamentos y Ventanillas que aseguran la entrega de los productos y servicios conforme a los requerimientos de los

socios y clientes, relacionados con la misión organizacional y los procesos fundamentales o de cadena de valor. Está integrado por:

- **Zonas**
- **Oficinas**
- **Servicios Cooperativos**

III. NIVEL DE APOYO

El nivel de Apoyo comprende las áreas, departamentos y demás unidades requeridas para la gestión y control del talento humano, recursos financieros, tecnológicos y bienes necesarios para la entrega de los productos y servicios demandados por los socios y clientes de acuerdo a la misión institucional y vinculada a los procesos habilitantes o de apoyo. Está integrado por:

- Finanzas
- Desarrollo Cooperativo
- Planificación y Desarrollo de Servicios
- Administración
- Tecnología

I. NIVEL DE DIRECCIÓN

1.1 NIVEL DE GOBIERNO

El Nivel de Gobierno representa el más alto grado de la estructura de la Institución y está conformado por la Asamblea General de Representantes, el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia de la Cooperativa

1.1.1 ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES

MISIÓN

Orientar la acción de la Cooperativa a partir de la filosofía, misión, visión y los objetivos estratégicos; decidir sobre el destino de la Institución, ámbito de acción, ampliación o disolución y el destino de sus bienes.

RELACIONES DE SUPERVISIÓN

La Asamblea General de Representantes supervisa y controla el funcionamiento del Consejo de Vigilancia, el Consejo de Administración y supervisa las funciones de Auditoría.

1.1.2 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

MISIÓN

Asegurar una gestión eficiente, solidaria, ética, participativa y técnica orientada a garantizar el cumplimiento de la filosofía, misión, visión, valores y objetivos estratégicos, mediante la promulgación y control de directrices, políticas, normativa interna, regulaciones o resoluciones dentro de su ámbito de acción.

RELACIONES DE SUPERVISIÓN

El Consejo de Administración supervisa y controla el funcionamiento del Comité de Riesgos, Comité de Cumplimiento; y supervisa las funciones de la Unidad de Cumplimiento y Gerencia General.

1.1.3 CONSEJO DE VIGILANCIA

MISIÓN

Evaluar, controlar y fiscalizar el funcionamiento interno de la institución, en los temas de aplicación, alcances y ejecución de normativa, planes y presupuestos con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las normas y asegurar la dinámica operativa.

1.2 NIVEL EJECUTIVO

Corresponde al Nivel Ejecutivo, cumplir y hacer cumplir las resoluciones fijadas por la Asamblea General y el Consejo de Administración. Está conformado por la Gerencia General.

La Gerencia General es la autoridad superior administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alfonso Jaramillo León” de la Cámara de Comercio de Cuenca, es el representante legal y tiene a su cargo la dirección técnica, la gestión administrativa, social y financiera; y, el cumplimiento de las obligaciones con los organismos de control relacionados con el ámbito de acción de la Institución.

La administración institucional debe supeditarse a criterios de solvencia, prudencia financiera, sostenibilidad, solidaridad, eficiencia en cumplimiento de la filosofía y principios cooperativos; gestionando adecuadamente su talento humano, y optimizando el uso de los recursos financieros, económicos y tecnológicos de la Institución.

1.2.1 GERENCIA GENERAL

MISIÓN

Administrar y controlar las actividades de carácter social, financiero, contable y administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alfonso Jaramillo León” de la Cámara de Comercio de Cuenca, con el fin de cumplir con la filosofía, misión, visión, valores y objetivos institucionales, en el marco de la normativa vigente, resoluciones fijadas

por la Asamblea General y las estrategias aprobadas por el Consejo de Administración, de acuerdo a los deberes y atribuciones señalados en el Estatuto.

RELACIONES DE DEPENDENCIA

La Gerencia General depende y por tanto reporta al Consejo de Administración y cuando sea requerido a la Asamblea General de Representantes.

1.3 NIVEL DE ASESORÍA Y CONTROL

Comprende las unidades administrativas encargadas de realizar actividades fuera del flujo de operaciones, su principal contribución está orientada a la asesoría especializada a los niveles Directivo y Ejecutivo.

Por otra parte, se encuentran las instancias internas de control que están encaminadas a velar por el cumplimiento de las leyes, normas y procedimientos que aseguren el adecuado funcionamiento institucional.

II. NIVEL CREADOR DE VALOR

Comprende las áreas y unidades que realizan las actividades relacionadas con la satisfacción de los socios y clientes, mediante la prestación de los servicios de la institución.

El nivel creador de valor está integrado por las siguientes unidades administrativas:

- Zonas
- Área de Servicios Cooperativos

4.2. Determinación de perfiles del personal para el logro de los objetivos del proyecto

- Los perfiles del proyecto son principalmente los de apoyo tecnológico, comercial y operativo para el Oficina Especial.

Jefe de Agencia

Misión del Cargo:

Planificar, dirigir y monitorear la gestión administrativa y financiera de la Agencia, para garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados para la misma

Funciones y responsabilidades Específicas del cargo:

1. Administrar y gestionar el fondo de tesorería de la Agencia
2. Atender los requerimientos de los socios y clientes de la agencia
3. Monitorear y realizar la recuperación de cartera, captación de recursos y colocaciones
4. Realizar la apertura y cierre de la Agencia siguiendo las políticas de seguridad interna
5. Elaborar y ejecutar estrategias de negocio para la agencia

Recibidor Pagador (Agencia)

Misión del Cargo:

Atender oportunamente, con cortesía y eficiencia al público en las operaciones de caja, recibir los depósitos, retiro de ahorros, cobro de préstamos, captaciones, liquidaciones, depósitos a plazo, custodia los valores a su cargo y otras que involucre la recepción de dinero por servicios que ofrece la Cooperativa.

Funciones y responsabilidades Específicas del cargo:

1. Atender a socios que van a hacer transacciones en ventanilla
2. Realizar el cierre y cuadro de caja
3. Registrar las transacciones realizadas en caja
4. Verificar, custodiar y cuadrar los valores de fondo de cambio inicial
5. Gestionar y cuadrar el cajero automático

Ejecutivo de Negocios

Misión del Cargo:

Promocionar y comercializar los productos y servicios que ofrece CAJA.

Funciones y responsabilidades Específicas del cargo:

1. Monitorear el nivel de morosidad de la cartera de socios y gestionar la mora mediante el enfoque gradual de cobranzas
2. Receptar y analizar la información de las solicitudes de crédito, levantamiento en situaciones de la información económica del negocio
3. Visitar y asesorar a clientes y socios con créditos asignados
4. Promocionar los productos y servicios financieros que ofrece CAJA
5. Participar en el Comité de Crédito Agencia.

CAPÍTULO 5

ESTUDIO ECONÓMICO Y FINANCIERO

El siguiente estudio económico está basado en un benchmarking que es el proceso de obtener información útil que nos ayude a mejorar procesos comparándola con otra agencia en este caso usamos la Agencia de Gualaceo por tratarse de una agencia parecida en número de socios y sobre todo en tipo del mercado al que nos dirigimos, a continuación se encuentra detallado los cuadros que nos ayudaron a la determinación del balance general, el estado de resultados y el flujo de caja para la Agencia de Azogues.

5.1. Determinación del balance general.

La inversión en activos fijos y otros activos, diferidos y corrientes se detallan a continuación:

Tabla 5: Activos Fijos y Otros Activos

AGENCIA AZOGUES			
TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN			
HARDWARE	INVERSION		
CANTIDAD	DETALLE	UNITARIO	TOTAL
3	computador genérico 17 (Transacciones y Servicios)	660	1,980
1	Grabador de Video DVR	540	540
1	Impresora Xerox 3315	350	350
1	Impresora Xerox 3250	350	350
1	Impresora Matricial EPSON TMH 5000	650	650
1	Escáner para cámara de compensación	1,200	1,200
1	UPS 120VA (para servidores y cámaras)	1,200	1,200
1	Switch 24 puertos 10/100 LAN BASE	500	500
1	Rack de pared	400	400
4	Cámaras IP Vivoteck FD8134	360	1,440
1	Cámara IP Vivoteck FD8332	380	380
12	Puntos de red	40	480

2	Teléfono IP	120	240
3	ups de gama baja	55	165
1	inhibidor de señal celular con control p	2,000	2,000
3	Supresores de pico	35	105
1	Sistema de alarmas	800	800
1	Controlador Biométrico	450	450
	TOTAL		13.230,00

SOFTWARE			
CANTIDAD	DETALLE	UNITARIO	TOTAL
2	Licencia Office 2013	450	900
3	Antivirus Kaspersky	40	120
	TOTAL		1,020

TELECOMUNICACIONES			
CANTIDAD	DETALLE	UNITARIO	TOTAL
1	Túnel de datos 512 kbps	250	250
1	Obra industrial	250	250
1	Levantamiento de enlaces /estudios y aprobaciones	700	700
	TOTAL		1200

MUEBLES Y ENSERES			
CANTIDAD	DETALLE	UNITARIO	TOTAL
1	Teléfono Fax	200	200

1	Archivador Metálico	170	170
1	Caja Metálica	50	50
1	Silla modelo secretaria	100	100
1	Contador de billetes	1000	1000
2	Escritorios	300	600
6	Sillas para atención al público	45	270
1	Silla cajera	120	120
1	Caja fuerte (emportable al piso modelo 350)	930	930
1	Teléfono inalámbrico doble	110	110
1	Utensilio de cafetería	90	90
4	Separadores de fila metálicos	50	200
1	Portapapeles	25	25
1	Extintor de PQS	90	90
	TOTAL ACTIVOS FIJOS		19.405,00

OTROS ACTIVOS			
CANTIDAD	DETALLE	UNITARIO	TOTAL
1	Instalaciones y adecuaciones de oficina		12000
1	Imprevistos		1500
	TOTAL OTROS ACTIVOS		13.500,00
	<u>TOTAL ACTIVOS FIJOS Y OTROS</u>	-	<u>32.905,00</u>

Elaboración: Estefanía Espinoza

La inversión incluye toda la estructura física, adecuaciones, diferidas y corrientes así como de conectividad, redes y software para la Agencia a ser aperturada.

Dicha inversión se la tomará en cuenta en el histórico del balance general proyectado tomando en cuenta sus plazos de depreciación o amortización y su vida útil.

A continuación el Balance General proyectado, para esto se han tomado en cuenta 2 criterios:

- Proyección de ingresos, egresos y de la estructura de activos y pasivos actualmente.
- Evaluación de viabilidad de inversión inicial en la Agencia con incremento de ingresos por número de transacciones.

La siguiente proyección refleja los ingresos futuros de la estructura de créditos y pasivos así como la posible estructura patrimonial y de pérdidas y ganancias que genera para la cooperativa.

Tabla 7 CUADRO CARTERA E INTERESES

CUADRO CARTERA E INTERESES															
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
MONTO COLOCACIONES	%		88.929,87	98.703,30	85.189,25	92.459,04	89.996,41	92.036,97	106.085,03	108.011,77	105.499,92	83.824,13	75.056,08	98.457,85	1.124.249,62
	MICRO	63	56.025,82	62.183,08	53.669,23	58.249,20	56.697,74	57.983,29	66.833,57	68.047,42	66.464,95	52.809,20	47.285,33	62.028,45	708.277,26
	CONSUMO	37	32.904,05	36.520,22	31.520,02	34.209,84	33.298,67	34.053,68	39.251,46	39.964,35	39.034,97	31.014,93	27.770,75	36.429,40	415.972,36
NRO OPERACIONES	%		81	98	75	70	62	57	67	71	61	59	55	61	817,00
	MICRO	63	51	62	47	44	39	36	42	45	38	37	35	38	514,71
	CONSUMO	37	30	36	28	26	23	21	25	26	23	22	20	23	302,29
CARTERA BRUTA			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5		RECUPERACION	251.523,62					
	CRECIMIENTO	13%	872.726,00	986.180,83	1.114.384,34	1.170.103,56	1.205.206,66								
	% MICRO CARTERA	60	523.635,60	591.708,50	668.630,60	702.062,13	723.124,00								
	% CONSUMO CARTERA	40	349.090,40	394.472,33	445.753,74	468.041,42	482.082,67								
TASA PROMEDIO															
	MICRO		19,23333333	19,23333333	19,23333333	19,23333333	19,23333333								
			1,60277778	1,60277778	1,60277778	1,60277778	1,60277778								
	CONSUMO		15,1	15,1	15,1	15,1	15,1								
			1,258333333	1,258333333	1,258333333	1,258333333	1,258333333								
INTERES CALCULADO CARTERA			116.823,08	137.177,00	174.197,00	170.038,00	183.663,00								
	MICRO		75.534,44	82.306,20	104.518,20	102.022,80	110.197,80								
	CONSUMO		41.288,65	54.870,80	69.678,80	68.015,20	73.465,20								

PROVISION CARTERA			
CALIFICACION	CREDITO	MONTO	PROVISION
A1	CONSUMO	16.257,44	162,57
	MICROCREDITO	24.386,16	243,86
A2			0,00
	CONSUMO	8.128,72	162,57
	MICROCREDITO	12.193,08	243,86
A3			0,00
	CONSUMO	4.877,23	146,32
	MICROCREDITO	7.315,85	219,48
B1			0,00
	CONSUMO	3.251,49	195,09
	MICROCREDITO	4.877,23	292,63
E	CONSUMO	1.130,77	1.130,77
TOTAL		81.287,21	2.797,16
PROVISION ANUAL			33.565,89

Tabla 8 PROVISION

	BALANCE GENERAL				
CODIGO CONTABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Fondos Disponibles	411.253	464.716	525.129	551.385	567.927
Inversiones					
Cartera de crédito Neto	839.160	948.251	1.071.523	1.125.100	1.158.853
Consumo	349.090	394.472	445.754	468.041	482.082
Microcrédito	523.636	591.708	668.630	702.062	723.124
Provisiones	-33.566	-37.930	-42.861	-45.004	-46.354
Cuentas por cobrar					
ACTIVO PRODUCTIVO	1.250.413	1.412.967	1.596.652	1.676.485	1.726.780
Bienes realizables adjudicados					
Activos fijos	32.905	45.439	59.136	67.119	73.475
Otros Activos	35.896	32.306	28.717	25.126	21.537
ACTIVO NO PRODUCTIVO	68.801	77.745	87.852	92.246	95.011
TOTAL ACTIVO	1.319.214	1.490.712	1.684.505	1.768.730	1.821.791
Depósitos a la vista	264.957	299.402	338.324	351.435	356.601
Depósitos a plazo	1.017.000	1.149.210	1.298.607	1.363.538	1.404.444
Fondeo Matriz					
PASIVOS CON COSTO	1.281.957	1.448.612	1.636.931	1.714.973	1.761.045
TOTAL PASIVOS	1.281.957	1.448.612	1.636.931	1.714.973	1.761.045
PATRIMONIO	37.257	42.100	47.573	53.758	60.747
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	1.319.214	1.490.712	1.684.505	1.768.731	1.821.791

Se aprecia que el principal activo es el productivo, mismo que representa más del 90% en todos los años respecto al activo total.

5.2. Proyección del Estado de Pérdidas y Ganancias, cuantificando los potenciales ingresos y egresos

GASTOS OPERATIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
A LA VISTA	693.866,00	700.804,66	707.812,71	714.890,83	722.039,74	729.260,14	736.552,74	743.918,27	751.357,45	758.871,03	766.459,74	774.124,33	
CDPF < 90 DIAS	208.348,40	210.431,88	212.536,20	214.661,56	216.808,18	218.976,26	221.166,02	223.377,69	225.611,46	227.867,58	230.146,25	232.447,71	
CDPF > 90 DIAS	417.000,00	421.170,00	425.381,70	429.635,52	433.931,87	438.271,19	442.653,90	447.080,44	451.551,25	456.066,76	460.627,43	465.233,70	
INTERES A LA VISTA	1.196,92	1.208,89	1.220,98	1.233,19	1.245,52	1.257,97	1.270,55	1.283,26	1.296,09	1.309,05	1.322,14	1.336,36	15.180,93
INTERES CDPF < 90 DIAS	954,93	964,48	974,12	983,87	993,70	1.003,64	1.013,68	1.023,81	1.034,05	1.044,39	1.054,84	1.065,39	12.110,90
INTERES CDPF > 90 DIAS	2.432,50	2.456,83	2.481,39	2.506,21	2.531,27	2.556,58	2.582,15	2.607,97	2.634,05	2.660,39	2.686,99	2.713,86	30.850,19
TOTAL													58.142,02

A continuación la proyección para 5 años en 3 diferentes escenarios:

Escenario Normal

		ESTADO DE RESULTADOS				
DESCRIPCION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
Ingresos operacionales	116,823	137,177	174,197	170,038	183,663	
Gastos operacionales	-58,142	-59,305	-60,491	-64,120	-67,968	
MARGEN FINANCIERO	58,681	77,872	113,706	105,918	115,696	
Provisiones Cartera	-24,612	-22,789	-25,789	-27,489	-31,478	
MARGEN FINANCIERO NETO	34,069	55,083	87,917	78,429	84,218	
Gasto de Personal	-32,346	-33,963	-35,661	-37,445	-40,440	
Gastos Operativos	-15,472	-17,483	-19,756	-22,325	-25,187	
RESULTADO OPERACIONAL	-13,749	3,637	32,499	18,660	18,591	
Utilidades / Pérdidas otros						
RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS	-13,749	3,637	32,499	18,660	18,591	
RESULTADOS DESPUÉS DE IMPUESTOS	-13,749	3,637	32,499	18,660	18,591	

Escenario Optimista

		ESTADO DE RESULTADOS				
DESCRIPCION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
Ingresos operacionales	120,169	137,542	177,760	173,693	186,912	
Gastos operacionales	-58,142	-59,305	-60,479	-64,108	-67,954	
MARGEN FINANCIERO	62,027	78,237	117,281	109,586	118,958	
Provisiones Cartera	-22,458	-22,789	-25,789	-28,489	-31,478	
MARGEN FINANCIERO NETO	39,569	55,448	91,492	81,097	87,480	
Gasto de Personal	-32,346	-33,963	-35,661	-38,158	-41,210	
Gastos Operativos	-15,472	-17,483	-19,756	-22,226	-25,075	
RESULTADO OPERACIONAL	-8,249	4,001	36,074	20,713	21,194	
Utilidades / Pérdidas otros						
RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS	-8,249	4,001	36,074	20,713	21,194	
RESULTADOS DESPUÉS DE IMPUESTOS	-8,249	4,001	36,074	20,713	21,194	

Escenario Pesimista

		ESTADO DE RESULTADOS			
DESCRIPCION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos operacionales	108,233	130,654	156,950	169,040	182,587
Gastos operacionales	-58,142	-60,428	-61,637	-65,335	-69,255
MARGEN FINANCIERO	50,091	70,226	95,313	103,705	113,332
Provisiones Cartera	-25,648	-24,125	-25,789	-27,489	-31,478
MARGEN FINANCIERO NETO	24,443	46,101	69,524	76,216	81,854
Gasto de Personal	-30,478	-31,478	-33,052	-34,704	-37,481
Gastos Operativos	-15,963	-17,896	-20,222	-22,851	-25,782
RESULTADO OPERACIONAL	-21,998	-3,273	16,250	18,660	18,591
Utilidades / Pérdidas otros					
RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS	-21,998	-3,273	16,250	18,660	18,591
RESULTADOS DESPUÉS DE IMPUESTOS	-21,998	-3,273	16,250	18,660	18,591

5.3. Proyección de flujo de caja

Escenario Normal

		ESTADO DE RESULTADOS				
DESCRIPCION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
Ingresos operacionales	116,823	137,177	174,197	170,038	183,663	
Gastos operacionales	-58,142	-59,305	-60,491	-64,120	-67,968	
MARGEN FINANCIERO	58,681	77,872	113,706	105,918	115,696	
Provisiones Cartera	-24,612	-22,789	-25,789	-27,489	-31,478	
MARGEN FINANCIERO NETO	34,069	55,083	87,917	78,429	84,218	
Gasto de Personal	-32,346	-33,963	-35,661	-37,445	-40,440	
Gastos Operativos	-15,472	-17,483	-19,756	-22,325	-25,187	
RESULTADO OPERACIONAL	-13,749	3,637	32,499	18,660	18,591	
Utilidades / Pérdidas otros						
RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS	-13,749	3,637	32,499	18,660	18,591	
RESULTADOS DESPUÉS DE IMPUESTOS	-13,749	3,637	32,499	18,660	18,591	

		PROYECCIONES DE FLUJO DE CAJA				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
RESULTADO NETO	-13,749	3,637	32,499	18,660	18,591	
Depreciación, Amortización y Provisiones	37,980	34,498	38,503	31,319	35,026	
Capital de Trabajo	-52,400	-3,668	-4,035	-4,363	-4,473	
Inversión Inicial	-53,165					
FLUJO DE CAJA	-105,565	20,563	34,100	66,765	49,144	
FLUJO DE CAJA ACUMULADO	-85,002	-50,902	15,863	61,479	110,623	

Fuente Elaboracion Cooppearativa Alfonso Jaramillo

Escenario Optimista

		ESTADO DE RESULTADOS				
DESCRIPCION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
Ingresos operacionales	120,169	137,542	177,760	173,693	186,912	
Gastos operacionales	-58,142	-59,305	-60,479	-64,108	-67,954	
MARGEN FINANCIERO	62,027	78,237	117,281	109,586	118,958	
Provisiones Cartera	-22,458	-22,789	-25,789	-28,489	-31,478	
MARGEN FINANCIERO NETO	39,569	55,448	91,492	81,097	87,480	
Gasto de Personal	-32,346	-33,963	-35,661	-38,158	-41,210	
Gastos Operativos	-15,472	-17,483	-19,756	-22,226	-25,075	
RESULTADO OPERACIONAL	-8,249	4,001	36,074	20,713	21,194	
Utilidades / Pérdidas otros						
RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS	-8,249	4,001	36,074	20,713	21,194	
RESULTADOS DESPUÉS DE IMPUESTOS	-8,249	4,001	36,074	20,713	21,194	

		PROYECCIONES DE FLUJO DE CAJA				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
RESULTADO NETO	-8,249	4,001	36,074	20,713	21,194	
Depreciación, Amortización y Provisiones	37,980	34,498	38,503	31,319	35,026	
Capital de Trabajo	-59,780	-3,668	-4,035	-4,237	-4,473	
Inversión Inicial	-53,165					
FLUJO DE CAJA	-112,945	26,063	34,464	47,669	51,747	
FLUJO DE CAJA ACUMULADO	-86,882	-52,419	17,921	65,590	117,337	

Fuente Elaboracion Coopearativa Alfonso Jaramillo

Escenario Pesimista

		ESTADO DE RESULTADOS				
DESCRIPCION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
Ingresos operacionales	108,233	130,654	156,950	169,040	182,587	
Gastos operacionales	-58,142	-60,428	-61,637	-65,335	-69,255	
MARGEN FINANCIERO	50,091	70,226	95,313	103,705	113,332	
Provisiones Cartera	-25,648	-24,125	-25,789	-27,489	-31,478	
MARGEN FINANCIERO NETO	24,443	46,101	69,524	76,216	81,854	
Gasto de Personal	-30,478	-31,478	-33,052	-34,704	-37,481	
Gastos Operativos	-15,963	-17,896	-20,222	-22,851	-25,782	
RESULTADO OPERACIONAL	-21,998	-3,273	16,250	18,660	18,591	
Utilidades / Pérdidas otros						
RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS	-21,998	-3,273	16,250	18,660	18,591	
RESULTADOS DESPUÉS DE IMPUESTOS	-21,998	-3,273	16,250	18,660	18,591	

		PROYECCIONES DE FLUJO DE CAJA				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
RESULTADO NETO	-21,998	3,273	16,250	18,660	18,591	
Depreciación, Amortización y Provisiones	31,900	22,464	24,665	27,132	29,845	
Capital de Trabajo	-22,400	-3,668	-4,035	-4,363	-4,473	
Inversión Inicial	-48,265					
FLUJO DE CAJA	-70,665	6,234	21,702	41,429	43,963	
FLUJO DE CAJA ACUMULADO	-64,431	-42,729	-6,051	35,378	79,341	

Fuente Elaboracion Coopearativa Alfonso Jaramillo

5.4. Evaluación Financiera.

A continuación los indicadores de evaluación financiera del proyecto:

ESCENARIO NORMAL:

TASA DESCUENTO	11,53%
VALOR ACTUAL	\$ 151.936,15
VAN	\$ 46.371,15
TIR	25,67%
PAYBACK	2 AÑOS 9 MESES

ESCENARIO OPTIMISTA

TASA DESCUENTO	11,53%
VALOR ACTUAL	\$ 162.571,27
VAN	\$ 49.626,27
TIR	25,93%
PAYBACK	2 AÑOS 8 MESES

ESCENARIO PESIMISTA

TASA DESCUENTO	11,53%
VALOR ACTUAL	\$ 101,725.83
VAN	\$ 31,060.83
TIR	24.12%
PAYBACK	3 AÑOS 2 MESES

Los indicadores financieros presentan una tasa interna de retorno de 25,67% lo cual es superior a la TIR financiera, el Valor Actual Neto (VAN) es de \$46.371,15 y el período de recuperación es de 2 años 9 meses, con una tasa de descuento de 11.53% por lo que el proyecto muestra indicadores de viabilidad positivos y rentables.

Estos indicadores presentan un margen financiero acorde a los objetivos estratégicos de la institución, así también los niveles de rentabilidad son adecuados y permiten una sostenibilidad de la Agencia a ser aperturada.

5.5. Tasa interna de retorno

La rentabilidad del proyecto en términos relativos es de 25.67% lo cual es superior a la TIR financiera por tanto el proyecto es factible.

5.5.1. Valor actual neto

Al realizar el análisis del VAN da como resultado \$46.371,15 lo que significa la rentabilidad del proyecto en términos absolutos a tiempo real, por ende el proyecto tiene condiciones de factibilidad en los escenarios estudiados

5.5.2. Proyecciones financieras

El flujo de caja en un escenario normal con una inversión inicial de \$53.165,00 y un periodo de recuperación de dos años nueve meses será de \$15.863,00

5.5.3. Periodo de recuperación de la inversión

La recuperación de la inversión con flujos actualizados es en 2 años con 9 meses.

5.5.4. Relación beneficio costo

La Relación Beneficio-Costo se explica como aquella en la cual los beneficios económicos y financieros se evalúan versus los costos del proyecto, a esto se debe incluir los siguientes aspectos:

- En los costos se debe incluir la inversión inicial del proyecto
- El método en mención es utilizado en evaluaciones sociales y económicas del proyecto, y no en las financieras.
- Si el índice es mayor a 1, el proyecto es viable, sin embargo cuenta con las siguientes limitaciones:
 - No toma en cuenta la dimensión del proyecto

- Los beneficios y costos deben ser obtenidos de manera consistente

A continuación los resultados:

COSTO BENEFICIO Escenario Normal	2,05
COSTO BENEFICIO Escenario Optimista	2,04
COSTO BENEFICIO Escenario Pesimista	2,12

En el caso de proyectos en los cuales se visualiza una relación costo beneficio mayor en el escenario pesimista que el normal, se evidencia que la estructura de inversión del proyecto se ha ajustado en cada escenario, buscando la optimización de la inversión y recuperación adecuada de la misma.

CAPÍTULO 6

ANALISIS DE SENSIBILIDAD

6.1. Sensibilidad de las variables críticas del proyecto

Para este análisis se tomó en cuenta como variables críticas las siguientes:

- Colocaciones de cartera y su crecimiento
- % de cartera en riesgo

Estas variables fueron las de mayor sensibilidad al proyecto luego de realizar varias corridas con variaciones en las variables proyectadas.

Con dichas variables se definió 3 escenarios, el normal, optimista y pesimista, con sus respectivas probabilidades de ocurrencia. Finalmente se obtuvo la probabilidad que el Valor Actual Neto sea menor o igual a cero, en base a la probabilidad de ocurrencia de los mismos, así tenemos los cálculos a detalle en la siguiente ilustración:

ANALISIS DE SENSIBILIDAD							
Escenarios	Probabilidad	V.A.	Vap	VA - Vap	(VA - Vap) ²	Probabilidad	Varianza
OPTIMISTA	15%	162,571.68	24,385.75	26,588.83	706,965,681.35	15%	106,044,852.20
NORMAL	50%	151,936.15	75,968.08	15,953.30	254,507,645.29	50%	127,253,822.64
PESIMISTA	35%	101,797.22	35,629.03	-34,185.63	1,168,657,554.89	35%	409,030,144.21
TOTAL			135,982.85				642,328,819.06
DESVIACION ESTANDAR=		25,344.21					
V.A.N	Probabilidad	VAN * PROB					
49,617.13	15%	7,442.57					
46,371.15	50%	23,185.58					
31,068.67	35%	10,874.03					
		41,502.18					
VAN POND / DESV. ESTANDAR =		1.64					
Según la probabilidad estadística SI X ES + - 1; ES IGUAL A 68%, 1.64 +- representa el 90% Es decir existe una probabilidad del 90% de que el VAN sea positivo							

Es así que la probabilidad de que el Valor Actual Neto sea mayor que cero es del 90% aproximadamente.

La probabilidad de un VAN menor o igual a cero, se lo realizó para los flujos financieros de fondos del proyecto y no para los sociales debido a que la metodología aplicada, evalúa netamente indicadores y flujos de caja financieros.

Contar con una probabilidad mayor al 90% de tener un proyecto con Valor Actual Neto de cero o más, permite concluir que el proyecto cuenta con posibles escenarios que no afectan la viabilidad final del proyecto, tendiendo así un proyecto de aperturar la Agencia de la Cooperativa Alfonso Jaramillo en la ciudad de Azogues confiable y consistente con los indicadores de evaluación financiera.

6.2. Conclusiones y recomendaciones

6.2.1. Conclusiones

- El sector financiero ha venido desarrollando crecimientos constantes de sus captaciones y colocaciones, con mayor énfasis en el sistema financiero cooperativo.
- Los posibles socios validan la nueva apertura de una agencia con un porcentaje del 98.68% dando importancia a los servicios que ofrece la cooperativa.
- El análisis financiera realizado, ha tomado en cuenta tres escenarios y las previsiones necesarias para una adecuada evaluación
- El VAN es de \$46.731,15 con una TIR del 25,67% y un período de recuperación de la inversión de 2 años, 9 meses.
- El proyecto muestra indicadores de evaluación financiera y social positivos, lo cual demuestra que el proyecto es viable.
- La inversión a realizarse para la Agencia es cubierta por los flujos futuros de fondos del proyecto, y permiten una adecuada gestión financiera y comercial de la misma.
- El proyecto muestra fortalezas respecto a optimización de recursos, activos productivos vs improductivos, relación activos productivos y pasivo con costo.
- EL análisis de sensibilidad muestra una probabilidad del 90% de tener un valor actual neto positivo. Para esto se realizaron tres escenarios e interacciones en las principales variables de captaciones y colocaciones.

6.2.2. Recomendaciones

- Dados los resultados positivos tanto en el VAN como en el TIR, se recomienda la ejecución del presente proyecto; sin embargo, es necesario tener en cuenta que para toda entidad financiera puede representar un riesgo.
- Si bien es cierto, la apertura de una nueva sucursal en la ciudad de Azogues representa cierto riesgo para la administración de la cooperativa CAJA, mucho dependerá del manejo de estrategias competitivas y de la promoción de los servicios, puesto que el mercado es prometedor.

- Debido a que el proyecto comprende la apertura de una primera sucursal en la ciudad de Azogues, y considerando la competencia actual, se recomienda una fuerte campaña de marketing en que se pueda aprovechar las características de la Cooperativa CAJA como una entidad con experiencia y solvencia.
- En cuanto a los escenarios, la situación que mayor dificultad puede representar es la falta de una buena administración del sistema de cobranzas que entorpezca la tarea de mantener la cartera al día; por lo cual es importante que desde su inicio se considere la implementación de procesos óptimos que permitan efectivizar este departamento.

BIBLIOGRAFÍA

- Arango Jaramillo, M. (2005). *Manual de cooperativismo y economía solidaria*. Medellín: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Asamblea Nacional. (2011). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito: Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador.
- De Janvry, A., & Gilkman, P. (1991). *Estrategias para mitigar la pobreza rural en América Latina y el Caribe*. San José : FIDA IICA.
- El Comercio.com. (13 de septiembre de 2011). Azogues es una ciudad manufacturera. *El Comercio.com*, págs. País, Azogues, 1.
- Financiera Rural. (Enero de 2010). *Financiera Rural*. Obtenido de <http://www.financierarural.gob.mx/ApoyosProductoresIntermediarios/Documents/Julio%202011/Modelo%20T%C3%A9cnico%20Financiero%20SACP/4%20Manual%20de%20Organizaci%C3%B3n%20y%20Funciones.pdf>
- INEC. (2010). *Censo de población y vivienda*. Obtenido de <http://redatam.inec.gob.ec/cgibin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl>
- Municipalidad de Azogues. (2012). *Municipalidad de Azogues*. Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de www.azogues.gov.ec

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA

ENCUESTA

La presente encuesta tiene como objetivo determinar el nivel de factibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alfonso Jaramillo” (CAJA), en la ciudad de Azogues, cuyos fines son expresamente académicos, por lo que la información que usted provea en esta encuestas, será utilizada únicamente en el desarrollo de un trabajo de graduación de fin de carrera. Agradecemos su colaboración.

Marque con una (X) la respuesta que le corresponda:

1. Edad

a.	18-25	
b.	26-35	
c.	36-45	
d.	46-64	
e.	65 o más	

2. Género

a.	Masculino	
b.	Femenino	

3. Nivel de instrucción

a.	Primaria	
b.	Secundaria	
c.	Superior	
d.	Ninguno	

4. Ocupación actual

a.	Estudiante	
b.	Profesional	
c.	Comerciante	
d.	Negocio propio	
e.	Quehaceres domésticos	
f.	Ninguno	

5. ¿Es usted cliente o socio en alguna entidad financiera?

a.	Si	
b.	No	

*Si su respuesta es "NO" por favor pase a la pregunta N° 13

6. ¿A qué entidad financiera o cooperativa pertenece?

a.	Banco	
b.	Cooperativa	
c.	Mutualista	
d.	Otro	

¿Cuál? _____

7. Con respecto a la pregunta anterior ¿Por qué prefiere ahorrar en esa entidad?

a.	Seguridad	
b.	Buena atención	
c.	Buen servicio	
d.	Diversidad de servicios de crédito	

e.	Agilidad en los trámites	
f.	Número de beneficios	
g.	Otro	

¿Cuál? _____

8. ¿Qué tipo de servicios le ofrece esa entidad?

a.	Cuenta de ahorros	
b.	Cuenta corriente	
c.	Tarjeta de crédito	
d.	Tarjeta de débito	
e.	Créditos	
f.	Plazo Fijo	
g.	Otro	

¿Cuál? _____

9. ¿Con qué frecuencia acude a realizar sus transacciones en una entidad financiera?

a.	Diariamente	
b.	Semanalmente	
c.	Mensualmente	
d.	Anualmente	
e.	Otro	

¿Cuándo? _____

10. ¿Cuál es el promedio mensual de sus ahorros?

a.	De \$1 a \$50	
b.	De \$51 a \$100	
c.	De \$101 a \$150	
d.	De \$151 a \$200	

e.	De \$201 a más	
----	----------------	--

11.¿Con qué frecuencia solicita un crédito?

a.	Diariamente	
b.	Semanalmente	
c.	Mensualmente	
d.	Anualmente	
e.	Otro	

¿Cuándo? _____

12.¿Cómo se siente con respecto a la oferta actual de los servicios de las cooperativas en la ciudad?

a.	Muy satisfecho	
b.	Satisfecho	
c.	Indiferente	
d.	Poco satisfecho	
e.	Nada satisfecho	

¿Por qué? _____

13. ¿Conoce usted o ha oído hablar de la Cooperativa Alfonso Jaramillo CAJA?

a.	Si	
b.	No	

14. ¿Sabe usted cuales son los servicios que brinda la Cooperativa Alfonso Jaramillo CAJA?

a.	Si	
b.	No	

15. En caso de no conocer. ¿Le gustaría obtener información acerca de los servicios que brinda la Cooperativa Alfonso Jaramillo CAJA?

a.	Si	
b.	No	

16. ¿Qué tipo de servicios esperarías recibir usted de la Cooperativa de Ahorro Cooperativa Alfonso Jaramillo CAJA?

a.	Ahorro a la vista	
b.	Ahorro programado	
c.	Inversiones	
	Créditos	
	Otro	

¿Cuál? _____

17. Estaría de acuerdo que en la Ciudad de Azogues haya la apertura de una agencia de Cooperativa Alfonso Jaramillo CAJA?

a.	Si	
b.	No	

Gracias por su colaboración

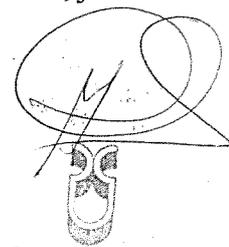
ANEXO 2. DISEÑO DE TESIS

Doctora Jenny Ríos Coello, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay,

CERTIFICA:

Que, el H. Consejo de Facultad en sesión realizada el 19 de junio de 2013, conoció la petición de la estudiante **Patricia Estefanía Espinoza Abad** con código 36427, que denuncia su trabajo de tesis "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA ALFONSO JARAMILLO EN LA CIUDAD AZOGUES" previa a la obtención del Grado de Ingeniera Comercial. El Consejo de Facultad acoge el informe de la Junta Académica y aprueba la denuncia de tesis. Designa como Director al ingeniero Iván Astudillo Córdova y como miembros del Tribunal Examinador al economista Lenin Zúñiga Condo e ingeniero Cristian Palacios Manzano. De conformidad a las disposiciones reglamentarias la denunciante deberá presentar su trabajo de tesis en un plazo máximo de **DIECIOCHO MESES** contados a partir de la fecha de aprobación, esto es hasta el 19 de diciembre de 2014.

Cuenca, junio 20 de 2013



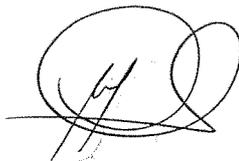
UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
FACULTAD DE
ADMINISTRACION
SECRETARIA

Doctora Jenny Ríos Coello, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay,

CERTIFICA:

Que, el H. Consejo de Facultad en sesión realizada el 30 de enero del 2015, conoció la petición de la estudiante **PATRICIA ESTEFANIA ESPINOZA ABAD** con código 36427, alumna de la Escuela de Administración de Empresas, que solicita prórroga para la presentación de su trabajo de titulación (tesis) denominada: "Estudio de factibilidad para la creación para una agencia de la Cooperativa Alfonso Jaramillo en la ciudad de Azogues", cuya fecha de presentación venció el 19 de enero de 2015. El Consejo de Facultad, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad, les concede la prórroga de seis meses adicionales esto es hasta el 19 de julio de 2015.

Cuenca, febrero 3 de 2015



Cuenca, 05 de abril de 2013

ING.

Oswaldo Merchán Manzano.

DECANO DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Ciudad.-

De mi consideración:

Yo, Patricia Estefania Espinoza Abad, con número de cedula 0105253074, con código número 36427 egresada de la Facultad de Ciencias de la Administración, Escuela de Administración de Empresas, me dirijo a usted para solicitarle la aprobación del tema de tesis el cual consiste en "**Estudio de factibilidad para la creación de una agencia de la Cooperativa Alfonso Jaramillo en la ciudad de Azogues**", previa a la obtención del título de Ingeniero Comercial.

El objetivo general de dicha monografía será:

- Elaborar un estudio de factibilidad para la creación de una agencia de la Cooperativa Alfonso Jaramillo en la ciudad de Azogues.

Considerando como objetivos específicos los siguientes puntos:

1. Conocer el perfil y la factibilidad de la implementación del proyecto de una agencia de la Cooperativa Alfonso Jaramillo en la ciudad de Azogues
2. Identificar posibles clientes en el marco de sus necesidades y accesibilidad al sistema financiero.

3. Identificar a los principales competidores, las características del servicio que ellos brindan y las razones de su preferencia.

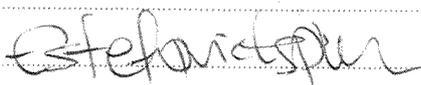
4. Obtener información del mercado actual del servicio y su comportamiento, demanda, oferta, precios, condiciones, que permitan realizar las proyecciones necesarias para su estudio y aplicación.

5. Realizar la estructuración de la información que permita construir los escenarios financieros propios del análisis.

Adicionalmente solicito se considere a MBA. Ivan Astudillo Córdova como director de mi tesis.

Por la favorable acogida a dicha solicitud, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Patricia Estefania Espinoza Abad.
C. I. 0105253074
CODIGO 36427



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

Cuenca, 05 de abril de 2013

Señores
UNIVERSIDAD DEL AZUAY,
Ciudad.

ATENCION: Oswaldo Merchán Manzano,
Decano Facultad de Administración de Empresas.

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, después de enviarle un cordial saludo, me permito notificar que como Director de Tesis de la estudiante de la Facultad de Administración de Empresas, Escuela Administración de Empresas; Srta. Patricia Estefanía Espinoza Abad, Código 36427, he revisado y aprobado el diseño de tesis del tema "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA ALFONSO JARAMILLO EN LA CIUDAD DE AZOGUES", previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial.

Por la atención que sabrá dispensar a la presente, y por el trámite respectivo de aprobación de tema; anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Ing. Iván Astudillo Córdova,
DIRECTOR DE TESIS

Cuenca, 05 de abril de 2013

**Señor Ing.
OSWALDO MERCHAN MANZANO.
Decano de la Facultad de Administración de Empresas
CIUDAD.**

De mis consideraciones:

Yo, Ing. Ivan Astudillo Córdova, Representante Legal de la Cooperativa “Alfonso Jaramillo” de la Cámara de Comercio de Cuenca, autorizo a la Srta. Estefanía Espinoza Abad, estudiante de la Facultad de Administración de Empresas, Escuela Administración de Empresas, realizar la investigación y tener acceso a información para analizar el tema “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA ALFONSO JARAMILLO EN LA CIUDAD DE AZOGUES” que culminará con la Tesis de Grado.

Seguro de que esta apertura contribuirá a un crecimiento y fortalecimiento mutuo, me suscribo de usted.

Atentamente,



**ING. IVAN ASTUDILLO CORDOVA,
GERENTE**

I.A.C./m.c.m.

Visita cualquiera de nuestras agencias

Agencia Matriz: Presidente Córdova 7-55 y Luis Cordero Telefax: 2831710
Agencia 1: Avenida Remigio Crespo 1-24 y Avenida Solano Telefax: 2882352
Agencia 2: Gran Colombia a 120m. de la Av. de las Américas Telefax: 2821724
Agencia 3: Av. Hurtado de Mendoza 11-80, Gasolinera Mobil Telefax: 2860983
Agencia 4: Av. González Suárez, Centro Comercial Plaza Norte Telefax: 2805401
Agencia Guálaceo: Av. Jaime Roldós 6-02 y Fidel Piedra Telefax: 2255401



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA
AGENCIA DE LA COOPERATIVA ALFONSO JARAMILLO EN LA
CIUDAD DE AZOGUES”.

Diseño de tesis previo a la obtención
Del Título de Ingeniera
Comercial.

DIRECTOR: ING. IVÁN ASTUDILLO.

ALUMNO: ESTEFANÍA ESPINOZA A.

CUENCA -ECUADOR

2013



1. TEMA.

"ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA ALFONSO JARAMILLO EN LA CIUDAD DE AZOGUES".

1.1. INTRODUCCIÓN.

Uno de los sectores más importantes en la economía de los pueblos es sin duda alguna el Financiero. En nuestro país, el sistema financiero tras la crisis vivida en 1999 ha experimentado un fortalecimiento permitiendo que a través de los años se cree una reactivación del crédito y de la confianza que los clientes depositan en los diversos tipos de organizaciones financieras.

La cooperativa Alfonso Jaramillo fue creada el 26 de Junio de 1963, teniendo como misión la de brindar servicios financieros para el desarrollo y colaboración de sus socios y clientes internos, practicando valores tales como la solidaridad, austeridad y el mejoramiento continuo. Actualmente, se encuentra bajo la dirección del Sr. Eduardo Malo Abad como Presidente, y del Ing. Iván Astudillo Córdova como Gerente General.

C.A.J.A., es la razón actual de la Cooperativa, que no es más que la abreviación de su nombre completo como estrategia para la consolidación en la mente de los consumidores. Con matriz en el centro de Cuenca, cuenta con cuatro agencias dentro de la urbe: Remigio Crespo, Gran Colombia, Totoracocha y Monay y una agencia en el cantón Gualaceo.

La finalidad de la presente investigación es determinar la factibilidad y rentabilidad de la implementación de una agencia de la Cooperativa Alfonso Jaramillo en la ciudad de Azogues y su aceptación por parte del mercado, y al término del mismo poder establecer fundamentos reales que permitan la creación de la misma, por lo tanto la definición del presente trabajo de investigación queda seleccionado bajo los siguientes criterios:

El tiempo para realizar la investigación de campo y análisis del tema comprenderá el periodo actual que nos tome la realización del proyecto. El espacio de aplicación previsto es la ciudad de Azogues previa a la selección de una muestra que represente el universo.

El presente trabajo de investigación está relacionado con asignaturas tratadas en mi formación universitaria tales como Proyectos 1, Proyectos 2, Investigación de mercados, Marketing, Análisis Financiero.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

C.A.J.A., es una institución que pertenece al sector Financiero, y que en los últimos años ha crecido representativamente, lo cual genera la oportunidad de esparcir sus servicios a otros mercados. Precisamente, el problema consiste en el desconocimiento que presenta la cooperativa de otros mercados en los que pueda participar para beneficio de la comunidad, en este caso de la ciudad de Azogues.

Al evidenciar la ocurrencia de algunos eventos actuales como el descrédito de la imagen bancaria, el crecimiento que han experimentado las cooperativas a nivel nacional y los requerimientos que día a día exigen los clientes obliga a los empresarios a dar las facilidades necesarias para que los clientes existentes se sientan conformes con el servicio y a su vez atraer, a través de un buen y diferenciado servicio, a futuros clientes.

Es por esta razón que se analizará la posibilidad de la creación de una nueva agencia de la COOPERATIVA ALFONSO JARAMILLO, en la ciudad de Azogues, que permita brindar a la colectividad en general un servicio de calidad, permitiendo que tengan una alternativa más para realizar sus transacciones bancarias.

1.3.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.3.1. Objetivo General.

Elaborar un estudio de factibilidad para la creación de una agencia de la Cooperativa Alfonso Jaramillo (C.A.J.A) en la ciudad de Azogues.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Conocer el perfil y la factibilidad de la implementación del proyecto de implementación de una agencia de C.A.J.A en la ciudad de Azogues.

- Identificar posibles clientes en el marco de sus necesidades y accesibilidad al sistema financiero.
- Identificar a los principales competidores, las características del servicio que ellos brindan y las razones de su preferencia.
- Obtener información del mercado actual del servicio y su comportamiento, demanda, oferta, precios, condiciones, que permitan realizar las proyecciones necesarias para su estudio y aplicación.
- Realizar la estructuración de la información que permita construir los escenarios financieros propios del análisis.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Uno de los principales propósitos del estudio de factibilidad es analizar la posibilidad de éxito en la creación de un proyecto, el posicionamiento interno y externo de la empresa, los consumidores y en el mercado sin dejar de lado el interés por los competidores; permitiendo establecer un instrumento completo para lograr los objetivos trazados, a corto y largo plazo.

El estudio de factibilidad de la creación de una filial de la Cooperativa "Alfonso Jaramillo", motivo de la presente investigación, constituye de gran importancia para la ciudad de Azogues, puesto que les brindaría la alternativa de contar con una cooperativa de ahorro y crédito que tenga ventajas sobre las que ya se encuentran funcionando en cuanto a servicios, solvencia, criterio cooperativo, entre otras.

En otras palabras, el estudio de factibilidad beneficiaría a la comunidad de Azogues al tener una alternativa de calidad en servicios financieros cooperativos, además de los socios mismos de la C.A.J.A quienes se encuentran realmente interesados en expandir sus servicios a otras ciudades en donde no han podido participar todavía por falta de este tipo de información. Obviamente, y a largo plazo, si es que se llegase a colocar una filial de la cooperativa, el mercado laboral también se viese favorecido por la creación de nuevas plazas de trabajo en la ciudad.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Conceptos Básicos

Cooperativismo: La cooperativa es una entidad en la que un grupo de personas se asocian voluntariamente aunando esfuerzos dentro de una organización. Según Trigueros (2006) "el cooperativismo es importante en el desarrollo de la comunidad porque no busca tanto la satisfacción de las necesidades económicas de sus asociados, sino la armonización de lo social y lo económico, promoviendo la cooperación, ayuda mutua y solidaridad. (pág. 226)

Economía Solidaria: De acuerdo a Arango (2005), se denomina economía solidaria" al sistema socioeconómico, cultural y ambiental conformado por un conjunto de fuerzas sociales organizadas en formas asociativas identificadas por prácticas autogestionarias solidarias, democráticas y humanistas, sin ánimo de lucro para el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía." (pág. 194)

En algunos de los principios de la economía solidaria, están:

1. El ser humano, su trabajo y mecanismos de cooperación tienen primacía sobre los medios de producción.
2. Espíritu de solidaridad, cooperación, participación y ayuda mutua.
3. Administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora.
4. Adhesión voluntaria, responsable y abierta.
5. Propiedad asociativa y solidaria sobre los medios de producción.
6. Participación económica de los asociados, en justicia y equidad. (Arango, 2005, pág. 194)

Micro crédito: El micro crédito es un instrumento financiero que se sustenta sobre una idea sencilla pero eficaz: "otorgar pequeños préstamos a los pobres"; es decir, a personas excluidas de los canales o sistemas financieros tradicionales. Las experiencias del micro crédito demuestran no solamente que los pobres pueden ser sujetos financieramente confiables, sino que dándoles acceso al crédito, o democratizándolo, se obtienen buenos

resultados desde un punto de vista bancario, permitiendo al mismo tiempo, una mejoría generalizada de su calidad de vida. (Bucheli & Román, 2004, pág. 14)

2.2. Breve reseña del cooperativismo en el Ecuador

El cooperativismo se basa en la cooperación. A pesar que esta categoría no necesariamente sea su exclusividad, el cooperativismo fue capaz de implantar en su espíritu que el espíritu colectivo estaba por sobre el individual, justamente para poder separarse de instituciones financieras dominantes, de forma especial de los bancos (Arango Jaramillo, 2005, pág. 192). Con esto en cuenta, y con el afán de establecer un patrón de análisis dentro de este marco teórico, hemos dividido los presentes párrafos en dos partes significativas: una, y una segunda, que sea capaz de analizar categorías relacionadas a los estudios de factibilidad, en este caso de una cooperativa.

A pesar de que el cooperativismo aparece en los finales de 1800, la primera ley que se expide data de 1937 y luego se reforma en 1964 y 1985, esto nos permite observar claramente que los gobiernos de turno no se han preocupado mucho por difundir el cooperativismo en el país, privilegiando siempre al sistema bancario; empero, el "movimiento cooperativo" en el Ecuador a partir de los años sesenta, empezará a crecer y a tener mayor fortaleza:

Sin importar que la historia de las cooperativas contempla una larga trayectoria, pues comienzan a aparecer a finales del siglo XIX, y posteriormente se fortalecen en los movimientos indígenas con la creación de la primera Ley de Cooperativas en 1934, las cooperativas en el Ecuador no fueron concebidas como importantes y tampoco recibieron un impulso preponderante, sino hasta 1964 cuando se da la Reforma Agraria en el país, y la mayoría son conformadas a partir del IERAC (Instituto Ecuatoriano de Reforma Agraria y Colonización), y con este empuje fueron creadas hasta 1987 un total de 2245 cooperativas solamente en el sector agropecuario con alrededor de 77,589 socios (De Janvry & Gilkman, 1991, págs. 124,125).

Se pueden distinguir por lo menos tres etapas fundamentales: a) la primera se inicia aproximadamente en la última década del siglo XIX, cuando se crean - especialmente en Quito y Guayaquil- una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua; b) la segunda empieza a partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa, mediante la utilización del modelo cooperativista; c) la tercera etapa comienza a mediados de los años sesenta con la expedición de la Ley de Reforma Agraria (en 1964) y de la nueva Ley de Cooperativas (en 1966), aún vigente. (Da Ros, 1985, p. 13)

A este proceso añadiríamos una reciente etapa, construida desde el despliegue de las cooperativas en sectores urbanos, especialmente desde la crisis provocada por el feriado bancario y la migración, sin dejar a un lado otros antecedentes como el desastre de la Josefina en Paute que provocó la creación de la Cooperativa Jardín Azuayo. La Ley de Cooperativas del año de 1966 que fue reformada en el año 2007, realiza ya una definición específica de lo que debe entenderse por una cooperativa:

... sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar o realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros. ("FAOLEX", 2007).

No obstante, lo esencial en las cooperativas, y que ha logrado consolidarse en el tiempo, es el establecimiento de términos como la economía solidaria, el ahorro y crédito, y los micro-créditos. Antiguamente, la esencia del cooperativismo de los movimientos de obreros y artesanos de finales del siglo XIX e inicios del XX era funcionar como simple ahorro y mantener recursos para el funcionamiento de un gremio en específico. Luego los movimientos indígenas comenzaron a buscar la manera de agrupar sus recursos para mejoras que se realizasen dentro de la comunidad y, especialmente, para poder trabajar el campo con recursos del Estado. Si bien la economía solidaria aparece ya en estos

movimientos, es en los noventas y en el nuevo siglo en el que las personas de las cooperativas comienzan a apoyarse mutuamente en proyectos económicos comunitarios en el que se pagaban precios más justos por sus productos, base esencial de una economía solidaria.

Asimismo, si bien existía el ahorro dentro de las cooperativas, el crédito era restringido, pues las instituciones financieras más grandes, es decir, los bancos, eran los que manejaban este tipo de recursos con fines netamente lucrativos. Sin embargo, a partir de la Crisis Bancaria de 1999, perdieron credibilidad y las cooperativas fueron favorecidas en este aspecto, y comenzaron a entregar créditos a más bajo interés y sin necesidad de presentar muchos requisitos. Además, se ofertaban micro-créditos, estrategia impensada por los bancos, en el que se prestaban bajas cantidades de dinero para proyectos pequeños.

2.3. Categorías Básicas de Estudios de Factibilidad

Por lo general un estudio de factibilidad comienza con la presentación de un análisis de mercado en el que se desarrollen las características del sector en el que tendrá influencia la cooperativa, definiendo esencialmente tanto la oferta como la demanda de los productos financieros. Ligado a esto, se debe presentar un análisis de tipo administrativo-organizacional, proponiendo en algún modo una estructura primaria de la institución, que involucra definir políticas administrativas. También debe establecerse un análisis económico-financiero que sirva para construir presupuestos y proyecciones de inversión, gastos e ingresos, que su vez permitan conocer sobre la liquidez y la rentabilidad de la cooperativa, y consecuentemente su sostenibilidad. Por último, pero no menos importante, se ejecuta un análisis de la parte legal y las necesidades sociales sobre los que se pueden establecer tasas de interés y comisiones respaldadas por el INFOCOOP, entre otras cosas.

Especificando en manera sintética los conceptos del párrafo anterior, podemos decir que trata básicamente de formar un negocio en el que se busca cubrir necesidades en segmentos de consumidores, utilizando ciertos productos o servicios (Sainz de Vicuña,

2003, pág. 195). Tomando en cuenta que se busca conformar un negocio, debe crearse un plan de negocios en el que se detallan las acciones a ejecutar tanto por los socios o dueños con los colaboradores, buscando que se logren resultados definidos a partir de mecanismos predispuestos. (Borello, 1994, pág. 62).

Aunque las cooperativas y el cooperativismo, tienen en sí una intención colectiva, no sale de los parámetros económicos elementales de oferta y la demanda. La oferta en este marco teórico está tomada como una "relación que muestra las distintas cantidades de una mercancía que los vendedores estarían dispuestos y serían capaces de poner a la venta a precios alternativos durante un periodo dado de tiempo, suponiendo que todas las demás cosas permanecen constantes."(Spencer, 1993, pág. 35). De la misma forma, la demanda se puede conceptualizar como el comportamiento de un colectivo para satisfacer una necesidad a partir del requerimiento de un bien o de un servicio determinado (Rosales, 2001, pág. 25). De la misma manera, un estudio de factibilidad tendrá que tomar en cuenta que se pretende ofrecer un producto o productos determinados, considerados como el medio por el que un negocio satisface una necesidad de los consumidores. (Rodríguez Ardura, 2006, pág. 210).

Un estudio de factibilidad debe considerar también temas como la competencia, comprendida como el conocimiento que se tiene de otra empresa que ofrece el mismo o parecido servicio o producto que el que oferta la empresa que realiza el estudio. En virtud de la calidad, variedad, y en busca del bienestar, un consumidor puede elegir el servicio o producto de una empresa u otra (Veleiro Reboredo, 2002, pág. 11). Otro concepto importante, dentro de un estudio de factibilidad a tener claro es el de inversión, que en este caso significa perder un patrimonio con el objetivo de recibir beneficios a futuro. Normalmente, cuando se hablan de satisfacciones se está hablando de dinero (Companys & Corominas, 1998, pág. 31), pero como en este caso se busca implementar una cooperativa más bien se buscaría el bienestar de los socios. Las categorías sobre estudios de factibilidad, así como ciertos antecedentes del cooperativismo descritos en el presente esquema, son los elementos esenciales teóricos sobre los que se construirá la futura investigación sobre la factibilidad de crear una filial de la Cooperativa "Alfonso Jaramillo" en el cantón Azogues.

3. METODOLOGÍA.

Un estudio de factibilidad para implementar una agencia de la Cooperativa "Alfonso Jaramillo", tendrá la necesidad de que se realice primeramente un estudio exploratorio en el que se deberá conocer el entorno y el contexto del cantón Azogues, lugar de ejecución de la investigación, incluyendo estudios e investigaciones de tipo económico, financiero y social de la población que pueden ser consultadas en fuentes bibliográficas o en la web. Posteriormente, debe aplicarse un estudio de tipo descriptivo en el que se sistematizarán los datos cuantitativos y cualitativos que se logren producir a través de la aplicación de las técnicas de investigación. Finalmente, establecerá un estudio explicativo en el que se ejecutarán análisis, síntesis, e interpretaciones, sobre cuestiones elementales como demanda actual y proyectada, oferta actual y proyectada, balance general, viabilidad técnico-institucional, evaluación socio-económica de la inversión, entre otros factores.

3.1. Método de Investigación

Los capítulos propuestos para la presente investigación, exigen el uso primeramente de un método deductivo, pues en términos generales se está partiendo de una posibilidad hipotética de la apertura de una agencia de la Cooperativa C.A.J.A. en la ciudad de Azogues. Además, se buscarán los elementos teóricos primordiales para poder sustentar adecuadamente un estudio de factibilidad que se adecúe a las necesidades de conocimiento del mercado de la cooperativa. De la aplicación de las técnicas de factibilidad, se utilizará el método inductivo inferencial con el objetivo de establecer factores positivos o negativos para la implementación de la institución financiera en la ciudad de Azogues.

3.2. Técnicas de recolección la información

La recopilación de información se la ejecutará a partir de diversas técnicas y herramientas tales como entrevistas, encuestas, cuestionarios de observación, como técnicas de campo esenciales, además de la denotada técnica de recuperación bibliográfica-documental con el objetivo de establecer la base teórica de este estudio.

3.3. Sistematización y análisis de la información

Luego de haber realizado la correspondiente recuperación de la información a partir de técnicas documentales y de campo, se procederá al análisis de la información a través del registro en diversas fuentes y programas de computación, en el que se deberán elaborar porcentajes, índices, organigramas, flujo gramas, sistematizaciones, y demás de los datos obtenidos, con el fin de proceder al análisis de cada uno de los requerimientos propios de un estudio de factibilidad.

3.4. Recursos Humanos y Técnicos

La persona responsable de realizar el trabajo de investigación es: Estefanía Espinoza A. El director de este trabajo de grado es el Ing. Iván Astudillo, profesor de la materia de planeación estratégica, quien brindará la asesoría necesaria y ayudará con documentos bibliográficos. Los equipos técnicos que servirá para la realización del trabajo de grado son: Computadoras, impresora, scanner, memory flash, etc.

4. ESQUEMA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.

CAPÍTULO 1.

GENERALIDADES.

- 1.1. Reseña Histórica de la Cooperativa Alfonso Jaramillo.
- 1.2. Estructura Organizacional.
- 1.3. Objetivos y políticas empresariales.

CAPÍTULO 2.

ESTUDIO DE MERCADO.

- 2.1. Análisis del entorno económico y social de la ciudad de Azogues.
- 2.2. Análisis de la demanda.
- 2.3. Análisis de la oferta.
 - 2.3.1. Determinación de la existencia de la demanda insatisfecha
 - 2.3.2. Participación del proyecto en las principales variables del subsistema financiero.
- 2.4. Análisis de los precios
- 2.5. Análisis de comercialización.

CAPÍTULO 3.

ESTUDIO TÉCNICO.

- 3.1. Análisis y determinación del tamaño óptimo del proyecto.
- 3.2. Análisis y determinación de la localización óptima del proyecto.
- 3.3. Análisis de productos y servicios a desarrollar.
- 3.4. Análisis de inversiones en infraestructura física y tecnológica.
- 3.5. Infraestructura de tecnología de información.
 - 3.5.1. Infraestructura de hardware
 - 3.5.2. Infraestructura de software
 - 3.5.2.1. Software base

3.5.2.2. Software de aplicación.

3.6. Infraestructura de redes y comunicaciones.

CAPITULO 4.

ESTUDIO ORGANIZACIONAL

4.1. C.A.J.A. Estructura de la organización.

4.2. Determinación de perfiles del personal

CAPÍTULO 5.

ESTUDIO ECONÓMICO Y FINANCIERO

5.1. Determinación del balance general.

5.2. Estado pro forma de pérdidas y ganancias.

5.3. Determinación del flujo de caja

5.4. Evaluación Financiera.

5.5. Tasa interna de retorno

5.5.1. Valor actual neto

5.5.2. Proyecciones financieras

5.5.3. Periodo de recuperación de la inversión

5.5.4. Relación beneficio costo

6. ANALISIS DE SENSIBILIDAD

6.1 Sensibilidad de las variables críticas del proyecto

6.2 Conclusiones y recomendaciones

5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
Aprobación del Diseño de Tesis	X					
Recolección de Información	X	X				
Desarrollo y revisión capítulo 1		X	X			
Desarrollo y revisión capítulo 2				X		
Desarrollo y revisión capítulo 3				X		
Desarrollo y revisión capítulo 4					X	
Revisión total monografía					X	
Presentación Monografía						X

6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

"Da Ros", G. (2004). *El cooperativismo en el Ecuador: antecedentes históricos, situación actual y perspectivas*. Recuperado el 2 de Agosto de 2010, de El cooperativismo en el Ecuador: antecedentes históricos, situación actual y perspectivas: <http://www.neticoop.org.uy/article245.html>

"El Observador". (Diciembre de 2008). Entrevista realizada en II Encuentro Nacional de Cooperativas de Ahorro y Credito (UCACSUR). *El Observador*(48).

"FAOLEX". (19 de Abril de 2007). *Ley de Cooperativas del Ecuador*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2010, de FAOLEX: http://faolex.fao.org/cgi-bin/faolex.exe?rec_id=022738&database=FAOLEX&search_type=link&table=result&lang=eng&format_name=@ERALL

"Peñaherrera", E. (26 de Enero de 2008). Presentan riesgos para socios y depositantes cooperativas de ahorro y crédito no controladas. (L. Gaceta, Entrevistador)

Águeda, E. T., García de Madariaga, J., Miranda, M., & González, C. (2008). *Principios de marketing*. Madrid: Esic Editorial.

Arango Jaramillo, M. (2005). *Manual de cooperativismo y economía solidaria*. Medellín: Universidad Cooperativa de Colombia.

- Arango, M. (2005). *Manual de cooperativismo y economía solidaria*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Borello, A. (1994). *Plan de Negocios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Bucheli, J., & Román, J. (2004). *La situación, tendencias y posibilidades de las microfinanzas*. Quito: Abya Yala.
- Companys, R., & Corominas, A. (1998). *Planificación y rentabilidad de proyectos industriales*. Barcelona: Marcombo, S.A.
- De Janvry, A., & Gilkman, P. (1991). *Estrategias para mitigar la pobreza rural en América Latina y el Caribe*. San José: FIDA IICA.
- O'Meara Bautista, G. (2001). *Estrategias de producción y mercado para los servicios de salud*. Bogotá: Cendex Fundación Corona.
- Rodríguez Ardura, I. (2006). *Principios y estrategias de marketing*. Barcelona: Romanya Valls, S.I.
- Rosales, J. (2001). *Elementos de Micro Economía*. EUNED.
- Sainz de Vicuña, J. M. (2003). *El plan estratégico en la práctica*. Madrid: Esic Editorial.
- Spencer, M. (1993). *Economía contemporánea*. Barcelona: Editorial Reverte S.A.
- Sulser Valdéz, R., & Pedroza, J. (2004). *Exportación Efectiva*. México: Empresa Líder.
- Trigueros, I. (2001). *Trabajador Social*. Madrid: MAD.
- Veleiro Reboredo, B. (2002). *Mercado y competencia*. Madrid: Derecho S.A.

Otra Información:

Información proporcionada por la Cámara de Comercio de Azogues.

Información proporcionada por el INEC.

Información proporcionada por la Superintendencia de Bancos.