

RESUMEN

El proyecto de Creación de una Sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. en la Unión de Yunguilla “Provincia del Azuay, surge debido a que existe la necesidad de extender la cobertura de servicios que brinda la cooperativa, con la finalidad de satisfacer los requerimientos de ahorro, crédito, y pago de servicios básicos, a los que los habitantes de la zona no tienen acceso por la inexistencia de instituciones financieras en el lugar, también porque el sistema financiero tradicional de zonas cercanas tiene altas tasas de interés, numerosos requisitos para solicitar créditos, montos bajos, entre otros.

Es por estas razones que los socios de la “COOPBAÑOS” pretenden beneficiar a los habitantes con la creación de esta sucursal para que tengan a su disposición una institución financiera accesible y confiable, cabe mencionar que en la actualidad la cooperativa ha venido desempeñándose con gran éxito y ha servido de ayuda a distintas empresas, organizaciones e individuos en general, para solventar sus constantes necesidades, en sus respectivas agencias con eficiencia y excelente servicio.

Además para la elaboración de este proyecto se cuenta con el apoyo del Gerente de la cooperativa que está dispuesto a colaborarnos con la información necesaria para conseguir los objetivos planteados en el mismo.

La metodología que seguimos para desarrollar este proyecto consta de tres etapas consecutivas, en la primera etapa están los antecedentes, importancia y motivación del tema de tesis. La segunda etapa se desglosa en cuatro partes: marco conceptual, problematización, los objetivos generales y específicos de la tesis; el esquema tentativo es la última etapa que es básico para el desarrollo de la tesis.

Palabras Clave: Cooperativa de Ahorro y Crédito, servicios financieros, oferta, demanda, impacto social, desarrollo local.

SUMMARY

The creation Project of a Branch of the Baños Ltda Saving and Credit Cooperative located in the Union of Yunguilla “Azuay Province” it arises because has exist the necessity of extend the covering of services that offers the cooperative, with the purpose of satisfying the saving requirements, credit and basic payment services, many of those inhabitants of the area don't have access for the nonexistence of financial institutions in the place, also because the traditional financial system of near areas has high interest rates, numerous requirements to request credits, low amounts, etc.

It is for these reasons that the members of the “COOPBAÑOS” have seek to benefit to the inhabitants with the creation of this Branch so that they have an accessible and reliable financial institution at their service, we have to mention that at the present time the Cooperative has come acting with a great success and it has served from help to different companies, organizations and people in general, to solve their constant necessities, in their respective agencies with efficiency and with a great service.

Besides to the elaboration of this project we have the support of the General Manager of the Cooperative that is disposed to collaborate us with the necessary information to get the objectives that we want in this project.

The methodology that we follow to develop this project consists of three serial stages, on the first stage are the Antecedents, Importance and Motivation of the Thesis topic. The second stage is divided in four parts: Conceptual Mark, Problems, the General and Specific Objectives of the Thesis; the Tentative Scheme is the last stage that is important to the Thesis development.

Keywords: Saving and Credit Cooperative, Financial services, demand, Social impact, Local development.



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**PROYECTO PARA LA CREACIÓN DE UNA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA. EN LA UNIÓN DE YUNGUILLA
“PROVINCIA DEL AZUAY”**

**Tesis Previa a la Obtención del
Título de Ingeniero Comercial.**

AUTORES:

Andrea Johanna Campoverde Alvarez
Martha Lucía Guaraca Vera

DIRECTOR:

Econ. Pedro Mora Pacheco

Cuenca – Ecuador

2011



RESPONSABILIDAD

*Las ideas, opiniones y criterios
vertidos en la presente tesis
son de exclusiva responsabilidad
de sus autoras.*

Andrea Campoverde

Martha Guaraca



AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestros más sinceros agradecimientos a la Universidad de Cuenca, a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de manera especial a los profesores de la Escuela de Administración de Empresas quienes con su empeño y dedicación supieron impartirnos sus conocimientos para que de esta manera lleguemos a culminar nuestros estudios universitarios.

Un grato agradecimiento al Econ. Pedro Mora Pacheco, nuestro director de tesis quien nos supo guiar de manera desinteresada para la realización exitosa de este trabajo.

Así como también queremos reconocer la ayuda que nos brindó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., la misma que nos proporciono la información necesaria para la ejecución de este trabajo de investigación.

Y ante todo damos gracias a DIOS y a nuestros padres por darnos la oportunidad de poder superarnos y formarnos como profesionales.

Andrea

Martha



DEDICATORIA

Este trabajo investigativo es resultado de mi esfuerzo, dedicación y responsabilidad que me permite culminar una meta anhelada de mi vida y comenzar otra etapa como profesional, es por este motivo que lo dedico:

A Dios por sus bendiciones y por haberme dado la vida,
ya que sin él nada sería posible.

A mis padres Mario y Ana, por todo el amor, apoyo, los consejos y por respaldarme en todo momento proporcionándome todo su cariño y confianza.

A una persona maravillosa y especial en mi vida por todo el amor y respaldo que me ha brindado durante la realización de este proyecto siendo una persona incondicional que nunca falla.

Y en general a todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron para que culmine mi trabajo investigativo.

Andrea



DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a Dios, creador de todo bien,
a mis padres Enrique y Judith porque creyeron en mí y me sacaron adelante,
dándome dignos ejemplos de superación y entrega, porque en gran parte
gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta,
ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos
más difíciles de mi carrera

A mis hermanos Jorge, Carmita y Carlitos por haber fomentado en mí
el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Mis palabras no bastarían para agradecerles su comprensión,
sus consejos y sobre todo su valioso apoyo sincero e incondicional

¡GRACIAS!

MARTHA



**PROYECTO PARA LA CREACIÓN DE UNA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA. EN LA UNIÓN DE YUNGUILLA
“PROVINCIA DEL AZUAY”**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I ANTECEDENTES	
1.1 Antecedentes Históricos.....	12
1.1.1 Reseña Histórica.....	12
1.1.2 Misión, Visión y Valores.....	13
1.2 Realidad Actual de la Cooperativa en Baños.....	14
1.3 La Cooperativa en la Unión de Yunguilla.....	16
1.3.1 Santa Isabel.....	16
1.3.1.1 Historia.....	16
1.3.1.2 Ubicación.....	17
1.3.1.3 Datos Demográficos.....	17
1.3.1.4 Actividad Económica.....	19
1.3.1.5 Atractivos Turísticos.....	20
1.3.1.6 El Valle de Yunguilla.....	21
CAPÍTULO II ESTUDIO DE MERCADO	
2.1 Metodología de la Investigación de Mercados.....	24
2.1.1 Definición del Problema.....	24
2.1.2 Objetivos del Estudio de Mercado.....	25
2.1.2.1 Objetivo General.....	25
2.1.2.2 Objetivos Específicos.....	25
2.1.3 Delimitación de la Investigación.....	25
2.1.4 Fuente de Información Primaria.....	25
2.1.5 Definición del Informante.....	26



2.1.6	Extensión de la Investigación.....	26
2.1.7	Recopilación de la Información.....	27
2.1.7.1	Diseño de la Encuesta.....	27
2.1.8	Ordenamiento, Tabulación, Procesamiento e Interpretación de los Resultados.....	27
2.1.9	Informe Final.....	41
2.2	Demanda.....	41
2.3	Oferta.....	44
2.4	Servicios.....	46
2.4.1	Formas de Ahorro.....	46
2.4.2	Tipos de Créditos Ofertados.....	47
2.4.3	Servicios Adicionales.....	49

CAPÍTULO III ESTUDIO TÉCNICO

3.1	Localización del Proyecto.....	51
3.1.1	Macrolocalización.....	51
3.1.2	Microlocalización.....	52
3.2	Equipos e instalaciones.....	53
3.3	Distribución de Planta.....	54
3.4	Procedimientos Operativos.....	58
3.4.1	Procedimiento para la Apertura de una Cuenta.....	58
3.4.2	Procedimiento para la Otorgación de Créditos.....	58
3.5	Estructura Legal – Organizativa.....	60
3.5.1	Estructura Legal.....	60
3.5.2	Estructura Organizativa.....	61
3.5.2.1	Estructura Organizativa de la Agencia Principal.....	62
3.5.2.2	Estructura Organizativa de la Sucursal en la Unión de Yunguilla.....	62

CAPÍTULO IV EVALUACIÓN FINANCIERA

4.1	Plan de Inversiones.....	67
4.2	Estructura de Financiamiento.....	76



4.3 Balance General.....	78
4.4 Estado de Resultados o Estado de Pérdidas o Ganancias.....	82
4.4.1 Ingresos.....	82
4.4.2 Gastos.....	83
4.5 Flujo Neto de Fondos.....	86
4.6 Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno.....	90
4.6.1 Valor Actual Neto (VAN).....	90
4.6.2 Tasa Interna de Retorno (TIR).....	91
4.7 Relación Beneficio / Costo (B/C).....	92

CAPÍTULO V ASPECTOS CUALITATIVOS DEL IMPACTO SOCIAL

5.1 Beneficio Social que brindara la Cooperativa Baños Ltda.....	96
5.2 Impacto Social en la Comunidad.....	97

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones.....	100
6.2 Recomendaciones.....	102

ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA



INTRODUCCIÓN

Nuestro país presenta una de las económicas más débiles de América Latina su crecimiento se ha visto limitado por diversas causas entre estas tenemos la crisis bancaria, el sistema financiero se vio afectado por el cierre o transferencia al Estado de más de la mitad de los bancos del país, lo que repercutió en la estabilidad económica causando un elevado costo social, en términos de incremento en la desigualdad y persistencia del desempleo y pobreza.

El gobierno tuvo que intervenir para evitar que los cuenta ahorristas de estas instituciones perdieran sus depósitos mediante la Ley para la transformación Económica del Ecuador que estableció límites a la garantía abierta y posteriormente con la creación de la AGD (Agencia de Garantía y Depósitos).

Es por esta razón que la población ecuatoriana ha perdido la confianza en instituciones que integran el sistema financiero tradicional y en estos últimos años se han asociado a diferentes cooperativas de Ahorro y Crédito las mismas que debido a su labor social se basan en los principios de solidaridad, transparencia, participación activa y ayuda mutua.

Debido a la gran aceptación que tienen estas entidades la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., implantará una sucursal con la finalidad de ayudar a los agricultores, pequeños comerciantes y a la población en general que requiera de los servicios que brinda, la misma que estará ubicada en la parroquia Abdón Calderón (Unión de Yunguilla) perteneciente al cantón Santa Isabel.

Para los habitantes de esta zona rural se ha hecho siempre difícil poder afiliarse a una institución financiera debido a la ausencia de estas en el sector razón y peor aún obtener un préstamo, por eso la Cooperativa Baños Ltda., estará apoyándolos y buscando que esta población pueda desarrollarse continuamente.



La preferencia de las personas por las cooperativas de ahorro y crédito se da por las facilidades para acceder a un crédito, el bajo riesgo por la rápida recuperación de cartera (cobro de deudas), y porque existen oficinas en poblaciones pequeñas.

El éxito de las cooperativas se origina en el vínculo con los socios y la herramienta principal para alcanzar ese objetivo son el ahorro, el crédito, la formación de una organización social y de un capital social, reflejándose en el mejoramiento de las condiciones de vida de los usuarios.

En este contexto, la Cooperativa Baños, persona jurídica autónoma, sin fines de lucro, con propósitos sociales, mantiene su liderazgo atendiendo su misión con profunda responsabilidad social, pensando en el desarrollo integral de los pueblos; tiene como uno de sus objetivos ofertar servicios de calidad que contribuyan al crecimiento socioeconómico de la población.

En tal virtud, el presente estudio enfoca la creación de esta cooperativa que involucre a la asamblea general de socios, al talento humano de la cooperativa y más funcionarios, con el objeto de promover procesos de emprendimientos individuales o colectivos de sus involucrados para mejorar la calidad de vida de la población de dicho sector.

En la elaboración del presente proyecto se consideran seis capítulos: en el primer capítulo se recopila los antecedentes históricos de la cooperativa y de la parroquia en donde se estima realizar el proyecto; en el segundo y tercer capítulo se realizó un estudio de mercado y técnico respectivamente; en el cuarto capítulo se procedió a efectuar la evaluación financiera del presente estudio, el mismo que determino la rentabilidad del mismo; en el quinto capítulo se evaluó el impacto social que tendrá la cooperativa en la comunidad y en el último capítulo se expusieron algunas conclusiones y recomendaciones que garanticen el éxito de este proyecto.



CAPÍTULO I



CAPÍTULO I ANTECEDENTES

1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Nuestro proyecto se basa en realizar un estudio para determinar si la creación de una sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. en la Unión de Yunguilla “Provincia del Azuay” es factible, para ello a continuación se hará una descripción del objeto de estudio.

1.1.1 RESEÑA HISTÓRICA

La COOP BAÑOS LTDA., nace como una propuesta de contar con una institución financiera en la parroquia Baños, contribuyendo al crecimiento de la comunidad y sobre todo a apoyar proyectos de desarrollo, impulsando el turismo, la producción. Abrió sus puertas el 25 de febrero del 2005 con 82 socios fundadores y 3 trabajadores.

En esta zona la demanda del microcrédito es insatisfecha, debido a muchos factores, entre los más importantes tenemos: la informalidad con la que operan los demandantes, poca oportunidad de inversión en actividades productivas rentables y las restricciones de la mayoría de entidades financieras para el sector rural.

La Parroquia Baños a más de ser un sector turístico por sus aguas termales y su paisaje, se caracteriza también por ser productora de animales (pollos, cuyes, chanchos), en los últimos años se ha mejorado la comercialización de estos animales, puesto que se incluye el valor agregado (producto en venta directa al consumidor) esta actividad necesita más apoyo en crédito, intereses y a un plazo cómodo.

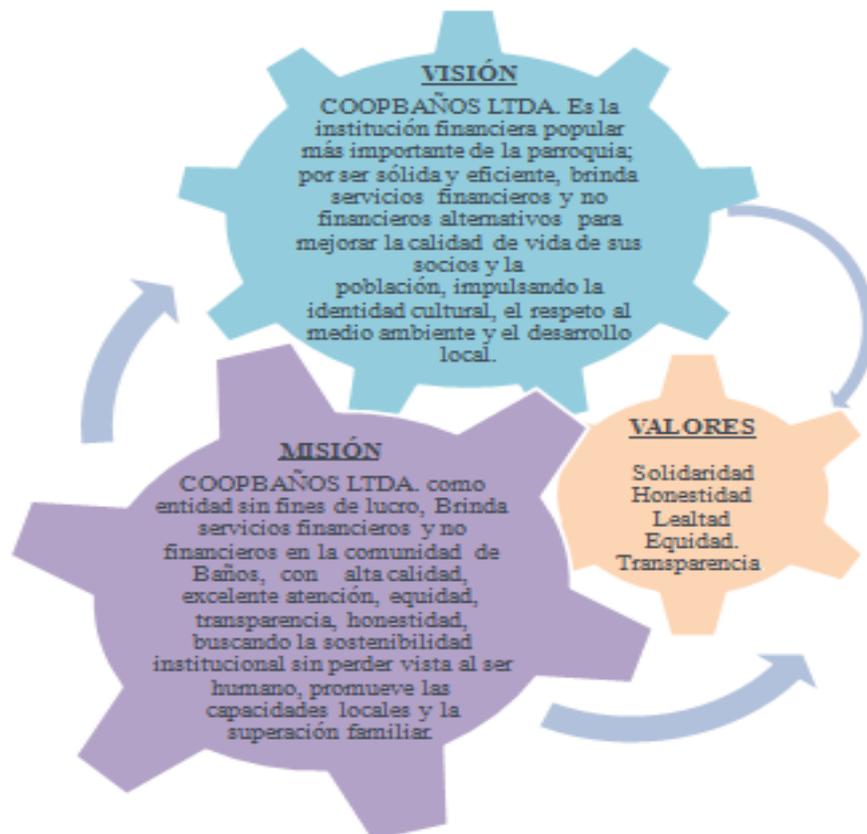
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Limitada es una entidad de intermediación financiera dedicada a la captación de recursos de sus socios a través de libretas de ahorro a la vista y de depósito a plazo fijo; y el otorgamiento de créditos, satisfaciendo de esta manera las demandas de crédito vinculados a actividades de agricultura, artesanía,

consumo, comercio, vivienda y microempresa, fomentando el progreso y desarrollo de la comunidad enmarcándose en los parámetros de calidad y calidez humana.

El éxito alcanzado por la institución es el resultado del pensamiento estratégico y espíritu de lucha de un extraordinario equipo de trabajo estructurado por 9 miembros de consejo de administración, 5 miembros de consejo de vigilancia, Gerente y 10 empleados.

Su objetivo se fundamenta en brindar servicios financieros y no financieros a la parroquia Baños y otras zonas en general, impulsando el crecimiento socio-económico de los habitantes, motivo por el cual ha creado una sucursal ubicada en el sector Feria Libre y se pretende seguir extendido sus servicios implementando agencias en otras zonas del Azuay, es por esta razón que con la realización de esta tesis se analizará la factibilidad de la apertura de una sucursal en la Unión de Yunguilla.

1.1.2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES





1.2 REALIDAD ACTUAL DE LA COOPERATIVA EN BAÑOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS LTDA” ha cumplido 5 años de servicio a sus asociados y a la comunidad, plantea un profundo análisis acerca de las diferentes metas alcanzadas y objetivos conseguidos; pero sobre todo sus nuevas proyecciones y desafíos frente al sistema financiero nacional, el nuevo marco legal para cooperativas de ahorro y crédito y las nuevas disposiciones del organismo de control; y, especialmente las nuevas exigencias de servicios que demandan sus cooperados y como apoyar al desarrollo económico–social del País.

Como metas conseguidas se hace necesario resaltar: la confianza de los asociados en su cooperativa, la capitalización alcanzada que se refleja en sus índices financieros, su patrimonio, su liquidez, su rentabilidad y solvencia financiera, en base a sus propios recursos económicos el ahorro de sus socios y la no dependencia de recursos externos, el compromiso de sus dirigentes, reflejado en sus políticas y resoluciones tomadas con una profunda visión social y comunitaria al margen de intereses de grupo o intereses personales; y el haber estructurado una administración empresarial moderna, transparente y honesta.

La Institución cuenta con 4043 socios, de los cuales el 80% son de la Parroquia Baños y el 20% restante pertenece a otras zonas. Además cuenta con una sucursal, ubicada en el sector El Arenal en la ciudad de Cuenca.

Su estructura administrativa cuenta con profesionales jóvenes, especializados para desempeñar las diferentes funciones, pero con un profundo espíritu de trabajo en equipo; y sus dirigentes con una visión de compromiso social y comunitario, contando actualmente con doce empleados al servicio de sus socios los mismos que se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

- Presidente
- Gerente



- Departamento Operativo: Dos cajeros y un jefe de crédito
- Departamento Financiero: Un contador y su auxiliar contable
- Departamento Legal: Un Asesor legal
- Departamento Informático: Un jefe de sistemas
- Personal de Vigilancia

Fondos Disponibles:

Los Fondos Disponibles están formados por aquellos activos que son dinero o se pueden convertir en él sin riesgo inmediatamente.¹

La institución muestra una tendencia estable en cuanto a los fondos disponibles, donde la mayor parte de los recursos que se captan día a día pasan a formar parte de la cartera de créditos, es decir, se invierte, esta es una decisión administrativa y una manera de generar beneficios económicos ya que el interés que podemos ganar invirtiendo en cartera de créditos es mucho mayor que si solo se mantuviera en Caja-Bancos, pero obligatoriamente se debe mantener montos mínimos para las transacciones diarias.

Cartera de Créditos:

El crecimiento de la Cooperativa se ve reflejado en el incremento de la Cartera de Créditos, pero dependerá del tratamiento y recuperación normal de la misma para que se mantenga dentro de los índices normales de morosidad, para que de esta manera los ingresos proyectados de la misma por concepto de intereses no se vean afectados por la posible morosidad.

En la cartera de crédito el 60,09% se clasifica como cartera comercial; el 30,61% como cartera de consumo; el 3,72% como cartera de vivienda y el 5,58% como cartera de microcrédito.

¹ AMAT Oriol AMAT Joan, 1981, Contabilidad para Cooperativas, Ediciones CEAC, España.



1.3 LA COOPERATIVA EN LA UNIÓN DE YUNGUILLA

1.3.1 SANTA ISABEL

1.3.1.1 HISTORIA

Este próspero cantón azuayo antiguamente fue asiento de las culturas cañarís e incas. En la colonia recibió el nombre de Santa Isabel en memoria de la reina Isabel la Católica.

En 1830, se funda esta población con el nombre de Chaguarurco (cerro de pencos) como parroquia del cantón Girón. En 1945, ante el abandono administrativo logra su independencia política, en el gobierno de Velasco Ibarra.

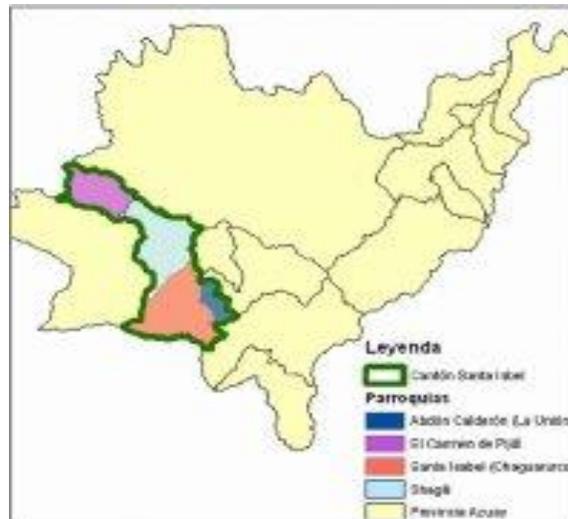
Su clima es subtropical y varía entre los 18 y 22 grados centígrados. Cuenta con tres pisos climáticos ideales para la agricultura y el turismo. Por eso el Valle de Yunguilla es el principal centro vacacional del Azuay. A este lugar llega gente de Cuenca y de provincias vecinas como El Oro y Guayas.

Sus habitantes, viven de la agricultura y la ganadería. La fertilidad de los suelos es notoria en los cañaduzales, árboles frutales y huertos familiares. La zona también es rica en flora y fauna.

En la zona montañosa el clima es frío y en el páramo se cultiva cereales, leguminosas, maíz y hortalizas. Mientras en el desierto hay cactus, faiques, guarangos y acacias espinosas, vegetación propia de la zona. La mayor fiesta religiosa es en honor a la Virgen de las Mercedes, el 24 de septiembre junto a esta se realiza la fiesta de la caña de azúcar donde se mezclan actividades culturales y populares como las tradicionales peleas de gallos y ferias.²

² <http://www.santaisabel.gob.ec>

1.3.1.2 UBICACIÓN



Santa Isabel está al Sur de la Provincia de Azuay. Está asentada en la cuenca media del río Jubones (1.550 metros sobre el nivel del mar) que atraviesa el valle de Yunguilla. Limita al Norte con el cantón Cuenca de la provincia del Azuay y Balao de la provincia del Guayas; al Sur con el cantón Zaruma de la provincia del Oro, Saraguro de la provincia de Loja y Nabón de la provincia del Azuay; al Este con los cantones San Fernando, Girón y Nabón de la provincia del Azuay y al Oeste con el cantón Pucará de la provincia de Azuay y Balao de la provincia del Guayas.

El cantón tiene 771.41 Km² de superficie siendo el 9.63% del total de la provincia del Azuay que tiene una superficie de 8008.45 Km².

1.3.1.3 DATOS DEMOGRÁFICOS

Según los datos del censo de población y vivienda del INEC 2001, el cantón Santa Isabel cuenta con una población de 18.015 habitantes de los cuales 8.680 son hombres que equivalen al 48.18% y 9.335 son mujeres es decir el 51.81% del total.³

³ <http://www.santaisable.gob.ec/demograficos.php>

CUADRO 1.1

Rango de Edades de la población del Cantón Santa Isabel.

CANTÓN SANTA ISABEL			
RANGO DE EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
0 a 1	182	169	351
1 a 4	971	941	1912
5 a 9	1222	1118	2340
10 a 14	1169	1199	2368
15 a 19	983	918	1901
20 a 24	590	833	1423
25 a 29	485	620	1105
30 a 34	431	558	989
35 a 39	389	513	902
40 a 44	345	369	714
45 a 49	316	360	676
50 a 54	347	384	731
55 a 59	260	326	586
60 a 64	256	294	550
65 a 69	222	194	416
70 a 74	159	163	322
75 a 79	143	152	295
80 a 84	98	89	187
85 a 89	58	59	117
90 a 94	32	32	64
95 en adelante	22	44	66

Fuente: Censo de población y vivienda 2001

En las cuatro parroquias del cantón Santa Isabel según el último censo de población y vivienda del año 2001, existen 18.015 habitantes, de los cuales: 4.229 habitantes se encuentran en la zona urbana y 13.786 en la zona rural. Cabe recalcar que la población del cantón Santa Isabel es muy participativa y se involucra de buena manera en los procesos de desarrollo de cada una de sus comunidades y por ende de su Cantón.



Fuente: Auto diagnóstico comunitario
Elaboración: Equipo Consultor, 2005



Población del Cantón por Parroquias:

En las cuatro parroquias del cantón Santa Isabel según el último censo de población y vivienda del año 2001, existen 18.015 habitantes, de los cuales: 4.229 habitantes se encuentran en la zona urbana y 13.786 en la zona rural, el total de la población del cantón constituye el 3% de la población de la provincia. En la siguiente tabla se puede apreciar cual es la población del cantón por parroquias:

CUADRO 1.2

Distribución poblacional del Cantón Santa Isabel

Distribución poblacional del Cantón Santa Isabel por Parroquias			
Parroquia	Población Total	Hombres	Mujeres
Santa Isabel	10.190	4.860	5.330
Abdón Calderón	3.559	1.729	1.830
Shagllí	2.234	1.038	1.996
Carmen de Pijilí	1.637	820	797
Fuente: Autodiagnóstico Comunitario			
Elaboración: Equipo Consultor 2005			

1.3.1.4 ACTIVIDAD ECONÓMICA

Se basa fundamentalmente en la agricultura y la ganadería; sobresalen los cultivos de tomate riñón, cebolla, ajos, café, caña de azúcar, hortalizas y frutas de clima subtropical. Una gran parte de la población se dedica al comercio; por otro lado en los últimos tiempos han crecido considerablemente los talleres artesanales para la prestación de servicios dentro de esta jurisdicción se encuentran moliendas, dedicadas a la producción de aguardiente y de panela; actividad que contribuye a mejorar la economía de la población.

Según los datos del último censo del 2001, declararon pertenecer a la población económicamente activa un total de 3.950 personas; de ellos, el 64,4% son hombres y el 35,6 % mujeres. Se dedican a la agricultura y ganadería el 54%, en las industrias manufactureras se ocupan un 4%, destacándose dentro de ellas, la elaboración de productos alimenticios y bebidas. En la industria de la construcción laboran el 9% de la población activa del centro cantonal y periferia.



El 9% tienen otras actividades, el comercio al por menor es el más importante; y, el resto de la población, se encuentra ocupada en la rama de los servicios, destacándose los servicios de transporte, administración pública, enseñanza, actividades de servicio social, salud, y servicio doméstico. ⁴

El crecimiento poblacional y la falta de fuentes de empleo, ha provocado una gran migración a las ciudades de Cuenca, Machala, Pasaje, a las zonas mineras, de Bella Rica, Tres Chorreras, etc.

Durante los últimos 5 años, salieron del centro cantonal y periferia y aún no retornan 781 personas, distribuidos en 585 hombres y 196 mujeres; el principal país de destino es Estados Unidos con el 84%, el 13% migro a España; y, el 3% restante migraron a otros países.

1.3.1.5 ATRACTIVOS TURISTICOS

Según el estudio de Plan Turístico realizado por la Fundación Yanapay, el Cantón Santa Isabel tiene muchas cualidades y potencialidades de desarrollo del turismo de la provincia del Azuay, y en el mediano plazo convertirse en una de oferta turística a nivel regional, nacional e internacional, tanto en el ámbito de recursos naturales, culturales arqueológicos y áreas de recreación.

Se identificaron 10 lugares que representan un atractivo turístico en base a los recursos naturales y 5 lugares con atractivo turístico en base a los recursos arqueológicos incluyendo restos incas, cañarís y coloniales.

Santa Isabel cuenta con un parador Turístico llamada el Valle de Yunguilla, varias hosterías, entre ellas Sol y Agua se encuentran ubicadas en este lugar. Siendo un valle que se encuentra aproximadamente a 45 minutos de la ciudad de Cuenca, hace que se desarrolle

⁴ <http://www.santaisable.gob.ec/actividadedeconomica.php>

un turismo de tipo estacional, los visitantes llegan especialmente los fines de semana y feriados, los mismos que se hospedan en las villas vacacionales y hosterías.

1.3.1.6 EL VALLE DE YUNGUILLA

La parroquia Abdón Calderón, también conocida como La Unión, se localiza a siete kilómetros, al este de la cabecera cantonal. Es primavera perpetua y se levanta en la parte baja del hermoso Valle de Yunguilla. Su paisaje urbanístico mantiene armonía con el entorno geográfico. Aquí viven 3.559 habitantes, la mayoría del cultivo de caña de azúcar que se comercializa en las diferentes molindas de la zona. Cada molino se dedica a la elaboración de un producto como panelas, guarapo o agua ardiente.

Unas 400 hectáreas de terrenos están dedicadas al cultivo de caña. Un trapiche produce un promedio de 200 panelas diarias, 100 litros de agua ardiente o 150 de guarapo. Esta actividad artesanal cautiva a los visitantes. Los árboles frutales y los floricultores también son parte de la economía de la zona.



Según los datos del censo de población y vivienda del INEC 2001, la parroquia Abdón Calderón (Unión de Yunguilla) cuenta con una población económicamente activa de 1.543 habitantes de los cuales 1.105 son hombres que equivalen al 71,61% y 438 son mujeres es decir el 28,39% del total.



El Valle de Yunguilla es una extensa depresión ubicada al sur occidente de la provincia del Azuay, aproximadamente a 55 Km de la ciudad de Cuenca, desde donde se llega por la vía Cuenca-Girón Pasaje.⁵

Esta a una altura de 1360 metros sobre el nivel del mar y se extiende hacia otras jurisdicciones cantonales del austro ecuatoriano como son: Girón y Saraguro, pero básicamente se encuentra dentro del cantón Santa Isabel.

Dentro del Valle de Yunguilla están las playas de los ríos Pircay y Jubones que son aprovechadas como recursos turísticos de este cantón. Este lugar cuenta con un clima acogedor para el turismo sus temperaturas promedios oscilan entre los 14 y 20° lo que hace que la mayoría de los visitantes escojan este lugar como un espacio de recreación y descanso.

⁵ <http://www.santaisabel.gov.ec/acalderonparroquia=acalderon.php>



CAPÍTULO II



CAPÍTULO II ESTUDIO DE MERCADO

El estudio de mercado se define como la recolección sistemática, registro y análisis de datos, respecto a un problema que permitan mejorar la toma de decisiones y el control en el mercadeo de bienes y servicios.⁶

En otras palabras, la investigación de mercados es la búsqueda lógica de datos, para definir y solucionar en forma racional y óptima los problemas de mercadeo, y, obtener resultados sociales y económicos.

El estudio de mercado en el presente proyecto constituye una fuente de información importante para analizar las principales relaciones económicas en nuestro mercado objetivo, el mismo que sirve como antecedente para la realización del estudio técnico, financiero y para determinar la viabilidad del negocio.

Está compuesto por elementos que buscan identificar y cuantificar a los participantes y los factores que influyen en su comportamiento, buscando probar que existe un número suficiente de consumidores, empresas y otros entes que en determinadas condiciones, representan una demanda que justifican la inversión que realiza la institución, para de esta manera analizar el comportamiento futuro de los agentes económicos.

2.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

2.1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Existe la necesidad de realizar un estudio para determinar la factibilidad de creación de una sucursal de la “COOPBAÑOS LTDA.” en la Unión de Yunguilla perteneciente al cantón Santa Isabel, debido a la inexistencia de instituciones financieras en el sector.

⁶ KOTLER, Philip, 2000, Dirección de Marketing, Edit. Paidós, España.



2.1.2 OBJEIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO

2.1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar si es factible la creación de una sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., en la Unión de Yunguilla “Provincia del Azuay”, que contribuya a dinamizar la economía y mejorar los niveles de vida de sus habitantes.

2.1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el grado de aceptación por parte de los habitantes de la zona para la creación de mencionada cooperativa.
- Medir la rentabilidad de la implementación de la cooperativa y establecer la factibilidad de la misma para los habitantes.
- Determinar el mercado actual para poder establecer la demanda potencial.
- Proyectar la demanda futura que tendrá la empresa.
- Conocer las expectativas que los clientes esperan de la empresa.

2.1.3 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La siguiente investigación de mercado se llevará a cabo en la Unión de Yunguilla (Parroquia Abdón Calderón), zona donde se implementará este proyecto, teniendo en cuenta que en este sector a más de sus propios habitantes existen propietarios de quintas vacacionales y un numeroso margen de turistas.

2.1.4 FUENTE DE INFORMACIÓN PRIMARIA

El estudio de factibilidad del proyecto se realizará a través de una encuesta dirigida a las familias del sector y a posibles clientes potenciales entre ellos propietarios de quintas vacacionales y turistas que visitan esta zona y que necesitan facilidad para la realización de transacciones económicas, especialmente el retiro de dinero.



2.1.5 DEFINICIÓN DEL INFORMANTE

La información será recolectada a través de la encuesta que se realizará a los posibles clientes, es decir, directamente a los consumidores, consideramos también a más de los habitantes del sector a quienes visitan esta zona y hacen que el comercio crezca.

2.1.6 EXTENSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Para realizar la investigación del proyecto en la Unión de Yunguilla se tomará como muestra la población económicamente activa según el último censo de población y vivienda que es de 1.553 habitantes tanto hombres como mujeres en el sector urbano y rural esto con el objeto de obtener la información necesaria para nuestro tema de estudio como lo es conocer las necesidades e intereses de los individuos y así poder determinar el grado de aceptación hacia el proyecto lo que nos permitirá determinar nuestra demanda potencial y a la vez ofrecer una cooperativa acorde a sus requerimiento.

Para realizar este estudio aplicaremos la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = Tamaño de la Muestra

Z^2 = Nivel de Confianza \Leftrightarrow 90% = 1.64

N = Tamaño del Universo

p = Probabilidad de Cumplimiento

q = Probabilidad de no Cumplimiento

E^2 = Error (Sesgo) \Leftrightarrow 5%

$$n = \frac{(1.64)^2 (1543)(0.50)(0.50)}{(0.05)^2 (1543 - 1) + (1.64)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{1037.5132}{4.5274}$$

$$n = 229$$

Para calcular el tamaño de muestra requerida, se ha trabajado con un intervalo de confianza del 90%; y, con un margen de error del 5%; a su vez el universo es de 1.543 individuos, lo que nos ha dado como resultado una muestra de 229 personas a entrevistar.

2.1.7 RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para recopilar la información se utilizará la técnica de la entrevista personal, de esta forma se evitará que el entrevistado tenga inconvenientes y dudas al momento de proceder a llenar las preguntas del cuestionario.

2.1.7.1 DISEÑO DE LA ENCUESTA

De la elaboración del cuestionario dependerá gran parte del cumplimiento de los objetivos de la presente investigación de mercados. En el ANEXO N° 1 se presentará el modelo de la encuesta a aplicar a los respectivos habitantes de mencionado sector.

2.1.8 ORDENAMIENTO, TABULACIÓN, PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez realizadas las encuestas a los habitantes, turistas y dueños de quintas vacacionales de la Unión de Yunguilla, se procedió a ordenar, tabular, procesar e interpretar los datos obteniendo los siguientes resultados:

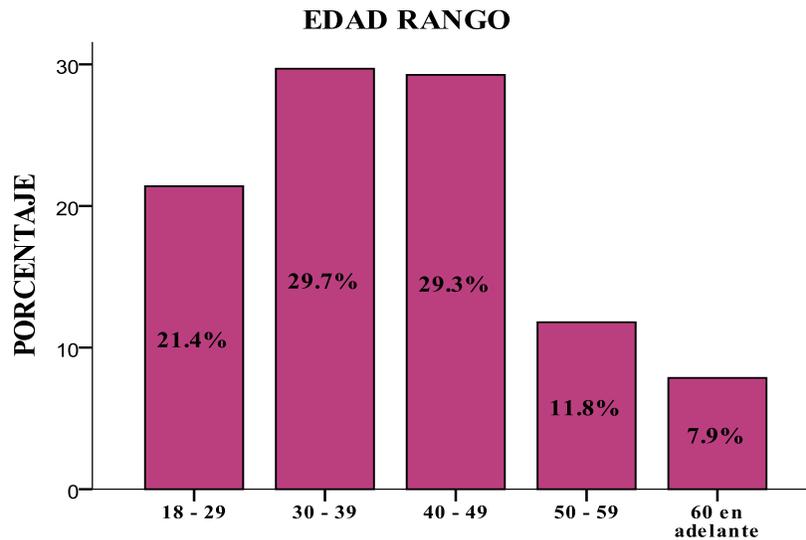
EDAD DE LOS ENCUESTADOS

CUADRO 2.1

EDAD RANGO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Entre 18 - 29	49	21.4	21.4	21.4
Entre 30 - 39	68	29.7	29.7	51.1
Entre 40 - 49	67	29.3	29.3	80.3
Entre 50 - 59	27	11.8	11.8	92.1
De 60 en adelante	18	7.9	7.9	100.0
Total	229	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta dirigida a la PEA de la Parroquia Abdón Calderón.

Elaboración: Las Autoras.



Como se puede observar en el gráfico se ha realizado un mayor número de encuestas a los individuos comprendidos entre las edades de 30 a 39 años con el 29.7% y con el 29.3% a los individuos de 40 a 49 años esto se debe a que existe un mayor índice ocupacional entre estas edades, sin embargo se ha entrevistado a un 21.4% de personas en un rango de edad de 18 a 29 años los mismos que están empezando a establecer negocios y distintos proyectos razón por lo cual necesitan de una institución financiera de confianza que les brinde el apoyo económico necesario para alcanzar sus objetivos y metas; los porcentajes restantes los comparten las personas de entre 50 a 59 años con el 11.8% y de 60 años en adelante con el 7.9% de encuestas.

GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS

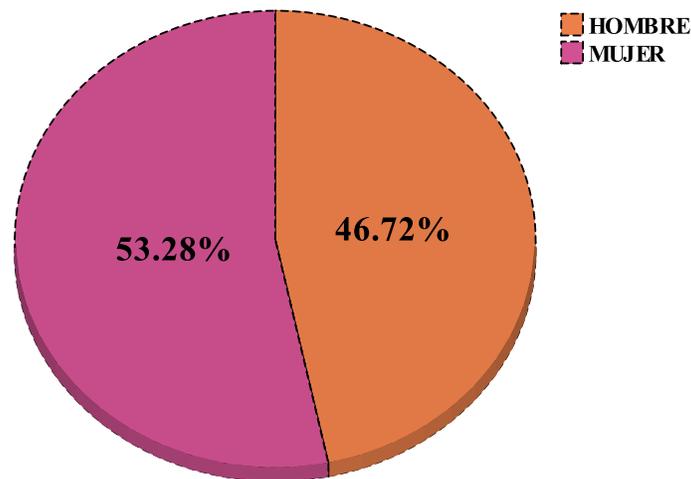
CUADRO 2.2

GÉNERO ENCUESTADOS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
HOMBRE	107	46.72	46.72	46.72
MUJER	122	53.28	53.28	100.00
Total	229	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta dirigida a la PEA de la Parroquia Abdón Calderón.

Elaboración: Las Autoras.

GENERO ENCUESTADOS



El 53.28% de encuestas se ha realizado a mujeres y el 46.72% a hombres, donde existe una diferencia mínima del 6.56% (15) encuestas, se ha dado igual preferencia a ambos géneros teniendo en cuenta que tanto hombres como mujeres en la actualidad son económicamente activos, en el caso de las mujeres en menor proporción, pero cabe destacar que las mismas son esposas o madres de migrantes y se ven en la obligación de administrar las remesas que son enviadas por sus familiares del exterior para poder invertir las posteriormente de la manera más adecuada posible.

🚦 PREGUNTA 1

¿Usted es socio o cliente de alguna Institución Financiera?

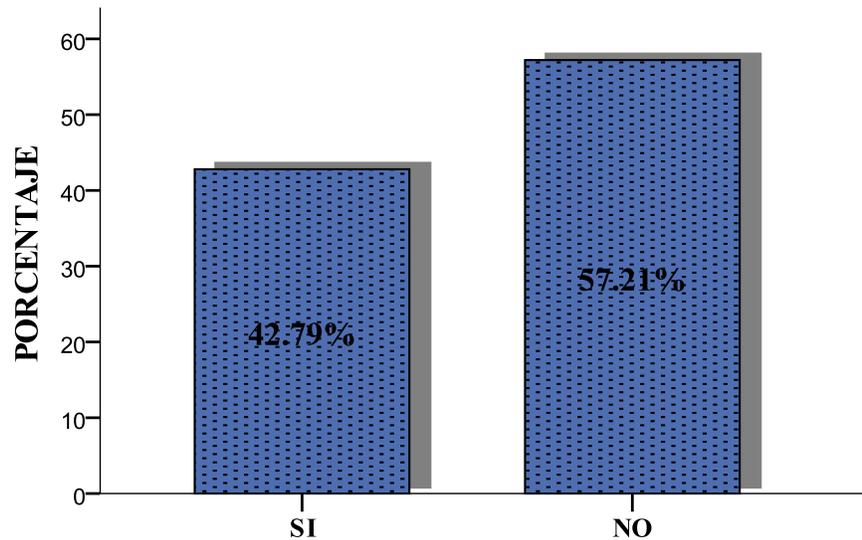
CUADRO 2.3

EL ENCUESTADO ES SOCIO DE ALGUNA INSTITUCIÓN FINANCIERA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
No	131	57,21	57,21	57,21
Si	98	42,79	42,79	100,00
Total	229	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a la PEA de la Parroquia Abdón Calderón.

Elaboración: Las Autoras.

EL ENCUESTADO ES SOCIO DE ALGUNA INSTITUCIÓN FINANCIERA



Según la encuesta aplicada a la muestra de la población objetivo, podemos observar que el 57,21% de las personas no pertenecen a ninguna institución financiera, lo cual daría la oportunidad de que la cooperativa al establecerse en este mercado y al dar a conocer sus servicios cuente con la incorporación de la mayor parte de los mismos; sin descartar la posibilidad de afiliación del 42,79% de los individuos que ya forman parte de una organización financiera, ya que estos necesitan de una entidad cercana a su domicilio para realizar sus transacciones de una manera rápida y fácil.

+ ESPECIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA A LA QUE PERTENECE EL ENCUESTADO

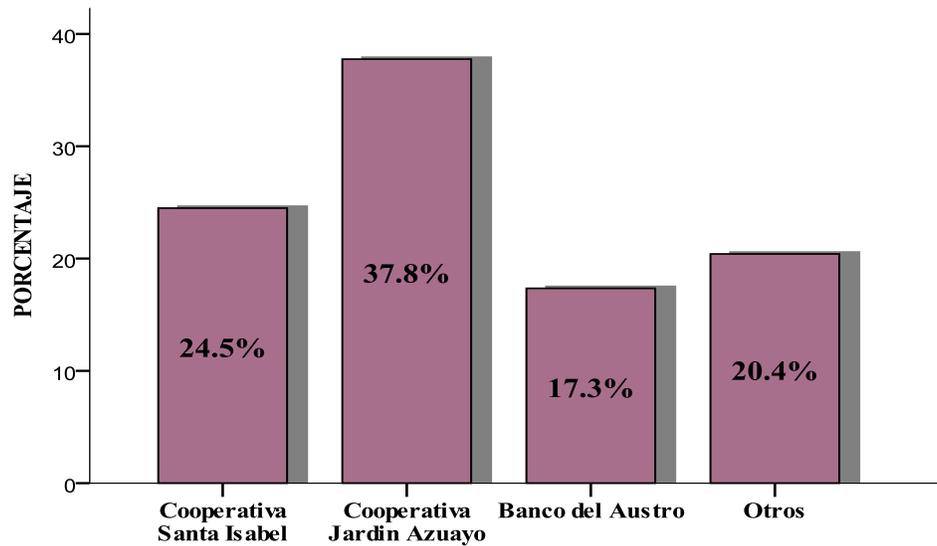
CUADRO 2.4

INSTITUCIÓN FINANCIERA A LA QUE PERTENECE EL ENCUESTADO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Cooperativa Santa Isabel	24	24.5	24.5	24.5
Cooperativa Jardín Azuayo	37	37.8	37.8	62.2
Banco del Austro	17	17.3	17.3	79.6
Otros	20	20.4	20.4	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta dirigida a la PEA de la Parroquia Abdón Calderón.

Elaboración: Las Autoras.

INSTITUCIÓN FINANCIERA A LA QUE PERTENECE EL ENCUESTADO



Según el gráfico anterior el 42.79% de los encuestados dice pertenecer a alguna institución financiera; entre las principales entidades financieras que capta un mayor número de socios tenemos las Cooperativas de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo y Santa Isabel con el 37.8% y 24.5% de asociados respectivamente, el 17.3% de los afiliados lo tiene el Banco del Austro y el porcentaje restante lo ocupan distintas instituciones tales como el Banco del Pichincha, Fomento, entre otros.

PREGUNTA 2

¿A su opinión como califica los servicios que le brinda la Institución Financiera a la cual usted pertenece?

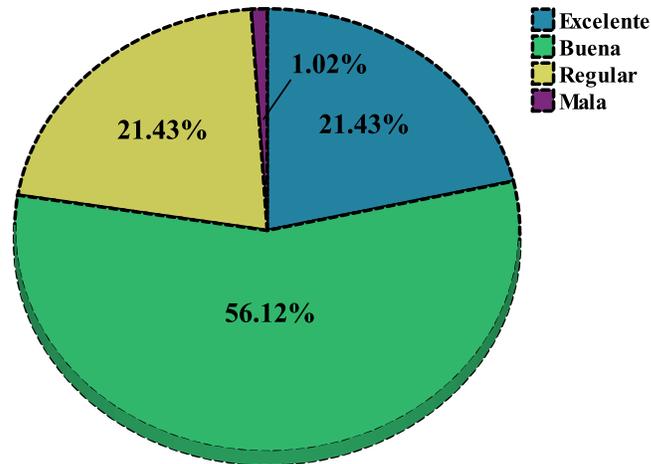
CUADRO 2.5

COMO CALIFICA EL ENCUESTADO LOS SERVICIOS QUE LE BRINDA LA INSTITUCIÓN FINANCIERA A LA CUAL PERTENECE				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Excelente	21	21.43	21.43	21.43
Buena	55	56.12	56.12	77.55
Regular	21	21.43	21.43	98.98
Mala	1	1.02	1.02	100.00
Total	98	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta dirigida a la PEA de la Parroquia Abdón Calderón.

Elaboración: Las Autoras.

COMO CALIFICA EL ENCUESTADO LOS SERVICIOS QUE LE
 BRINDA LA INSTITUCIÓN FINANCIERA A LA CUAL PERTENECE



La mayoría de personas encuestadas que pertenecen a una institución financiera opina que el servicio que reciben de la entidad es bueno esto en un porcentaje del 56.12%, según este resultado se puede interpretar que no se está cumpliendo totalmente con las necesidades de los usuarios, esto puede darse por diversas circunstancias entre ellas un servicio de mala calidad, demora en los trámites, etc., siendo estas las pautas fundamentales en las que la cooperativa debería enfocarse para captar clientes; en el mismo porcentaje se encuentran los individuos que consideran que el servicio es excelente y regular esto en un 21.43% y por último el 1.02% piensa que el servicio que reciben es malo y que necesitan mejorarlo.

PREGUNTA 3

¿Le gustaría ser miembro de una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en la Unión de Yunguilla?

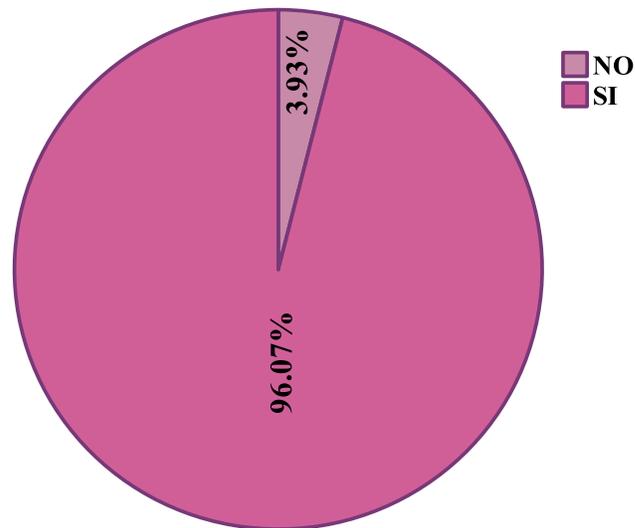
CUADRO 2.6

AL ENCUESTADO LE GUSTARÍA SER MIEBRO DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UBICADA EN LA UNIÓN DE YUNGUILLA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
No	9	3,93	3,93	3,93
Si	220	96,07	96,07	100,00
Total	229	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta dirigida a la PEA de la Parroquia Abdón Calderón.

Elaboración: Las Autoras.

AL ENCUESTADO LE GUSTARÍA SER MIEBRO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA. EN LA UNIÓN DE YUNGUILLA



Al 96,07% de la población si le gustaría ser miembro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., en la Unión de Yunguilla, esto se debe a que en esta localidad no existe acceso a una entidad financiera; el porcentaje restante muestra oposición al no desear formar parte de esta institución debido a que no confían en este tipo de organizaciones y creen que su dinero está seguro solamente en sus manos.

PREGUNTA 4

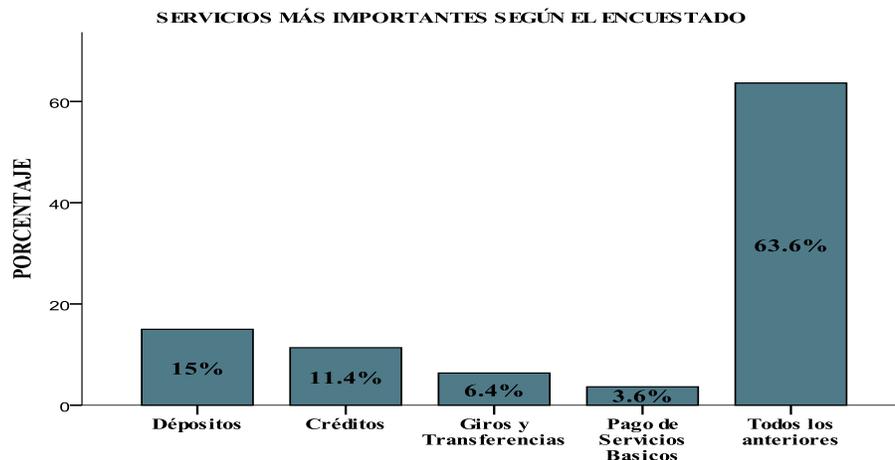
¿De los servicios que se presentan a continuación señale el más importante?

CUADRO 2.7

SERVICIOS MAS IMPORTANTES SEGÚN EL ENCUESTADO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Depósitos	33	15.0	15.0	15.0
Créditos	25	11.4	11.4	26.4
Giros y Transferencias	14	6.4	6.4	32.7
Pago de Servicios Básicos	8	3.6	3.6	36.4
Todos los anteriores	140	63.6	63.6	100.0
Total	220	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta dirigida a la PEA de la Parroquia Abdón Calderón.

Elaboración: Las Autoras.



Según la encuesta aplicada se puede observar que la población prefiere hacer uso de todos los servicios ya que cada uno de ellos es importante debido a que los clientes requieren de un servicio completo y de calidad, esto se da en un 63,6% de los individuos; en un porcentaje menor se encuentra a los depósitos y créditos que son indispensables en toda institución financiera en un 15% y 11,4% respectivamente, los porcentajes restantes lo ocupan los giros y transferencias, y el pago de servicios básicos. A más de estos servicios que ofrecerá la cooperativa se irán implementando otros según la demanda de los clientes.

PREGUNTA 5

¿Qué aspectos considera usted más importantes para afiliarse a una Cooperativa de Ahorro y Crédito?

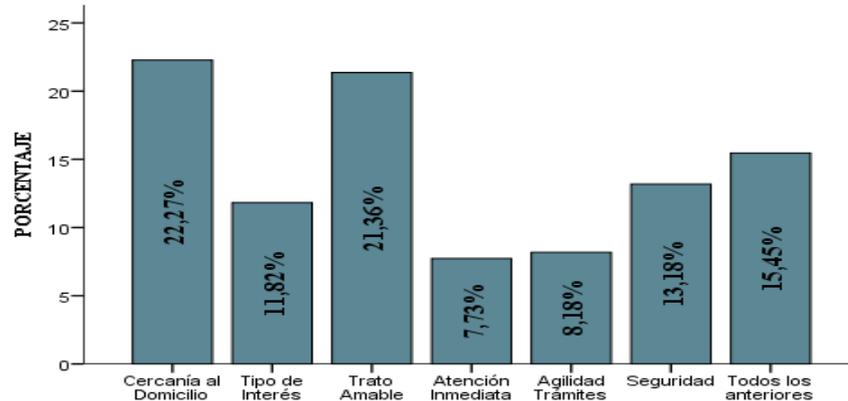
CUADRO 2.8

QUE ASPECTO CONSIDERA IMPORTANTE EL ENCUESTADO PARA AFILIARSE A UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Cercanía al Domicilio	49	22,3	22,3	22,3
Tipo de Interés	26	11,8	11,8	34,1
Trato Amable	47	21,4	21,4	55,5
Atención Inmediata	17	7,7	7,7	63,2
Agilidad en los Trámites	18	8,2	8,2	71,4
Seguridad	29	13,2	13,2	84,5
Todos los anteriores	34	15,5	15,5	100,0
Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a la PEA de la Parroquia Abdón Calderón.

Elaboración: Las Autoras

QUE ASPECTO CONSIDERA IMPORTANTE EL ENCUESTADO PARA AFILIARSE A UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



Según el gráfico existe una mayor concentración y preferencia por la cercanía al domicilio y el trato amable en un porcentaje del 22,27% y 21,36% respectivamente, siendo los aspectos más importantes al momento de decidir afiliarse a una institución financiera, esto se debe a la ausencia de instituciones financieras en el sector lo que ocasiona dificultad a los pobladores al momento de trasladarse a otro lugar para realizar sus transacciones, seguidamente el 15,45% de las personas opina que todos los aspectos son importantes y necesarios ya que cada uno de ellos se complementa con otro; el 13,18% de los encuestados opina que la seguridad es primordial esto puede deberse a la inestabilidad financiera o al aumento del índice delictivo en país en estos últimos años, en una menor proporción se encuentra el tipo de interés en un 11,82%, y los porcentajes restantes corresponden a la agilidad en los trámites y a la atención inmediata.

PREGUNTA 6

¿Le gustaría a usted que esta Cooperativa le otorgue una línea de crédito?

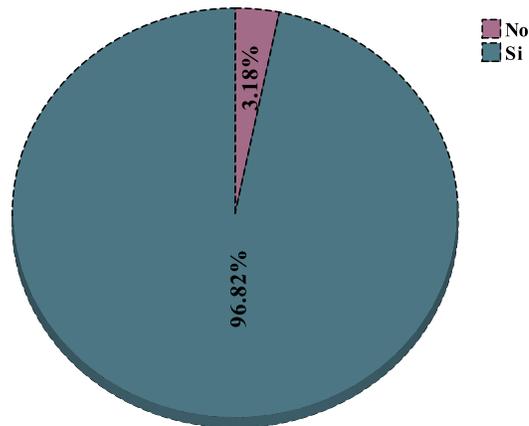
CUADRO 2.9

AL ENCUESTADO LE GUSTARÍA QUE ESTA COOPERATIVA LE OTORQUE UNA LÍNEA DE CRÉDITO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
No	7	3.18	3.18	3.18
Si	213	96.82	96.82	100.00
Total	220	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta dirigida a la PEA de la Parroquia Abdón Calderón.

Elaboración: Las Autoras.

AL ENCUESTADO LE GUSTARÍA QUE LA COOP. BAÑOS LTDA
 LE OTORQUE UNA LÍNEA DE CRÉDITO



Los habitantes de la parroquia Abdón Calderón se dedican a diversas actividades tales como: el turismo, comercio, agricultura, entre otros; es por esta razón que para el crecimiento de su economía necesitan de financiamiento, siendo así que el 96,82% de los encuestados afirma que necesita una línea de crédito para poder solventar los costos y gastos en la realización de sus actividades siempre que se les ofrezcan plazos cómodos, tasas de interés adecuadas, que garanticen el reembolso del dinero prestado; el porcentaje restante pertenece a los habitantes que no desea que se les otorgue un crédito ya que los mismos disponen de fondos para realizar las distintas inversiones.

PREGUNTA 7

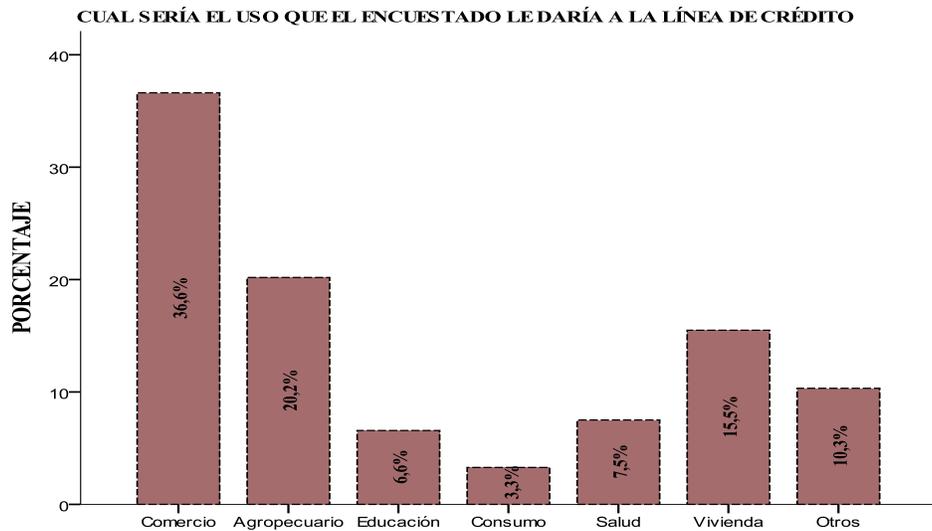
¿Cuál sería el uso que usted le daría a esta línea de crédito?

CUADRO 2.10

CUAL SERÍA EL USO QUE EL ENCUESTADO LE DARÍA A LA LÍNEA DE CRÉDITO				
	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Comercio	78	36,6	36,6	36,6
Agropecuario	43	20,2	20,2	56,8
Educación	14	6,6	6,6	63,4
Consumo	7	3,3	3,3	66,7
Salud	16	7,5	7,5	74,2
Vivienda	33	15,5	15,5	89,7
Otros	22	10,3	10,3	100,0
Total	213	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a la PEA de la Parroquia Abdón Calderón.

Elaboración: Las Autoras.



Según los datos obtenidos se puede confirmar que la principal actividad económica a la que se dedican los pobladores de la parroquia Abdón Calderón es el comercio, en donde un 36,6% haría uso del crédito en esta área debido a que las personas desean invertir el dinero en negocios para atraer el turismo que es una de las principales fuentes de ingreso de la zona; el 20,2% de los encuestados señala que usaría el crédito para invertirlo en actividades agropecuarias, alrededor del 14,1% es destinado a la educación y salud, rubro relativamente bajo porque a estos sectores se deberían darles mayor prioridad, un 15,5% de los individuos lo destina a la vivienda tanto para la adquisición como para el arreglo de la misma.

PREGUNTA 8

¿Cuál sería el monto aproximado de sus depósitos quincenales en la Cooperativa?

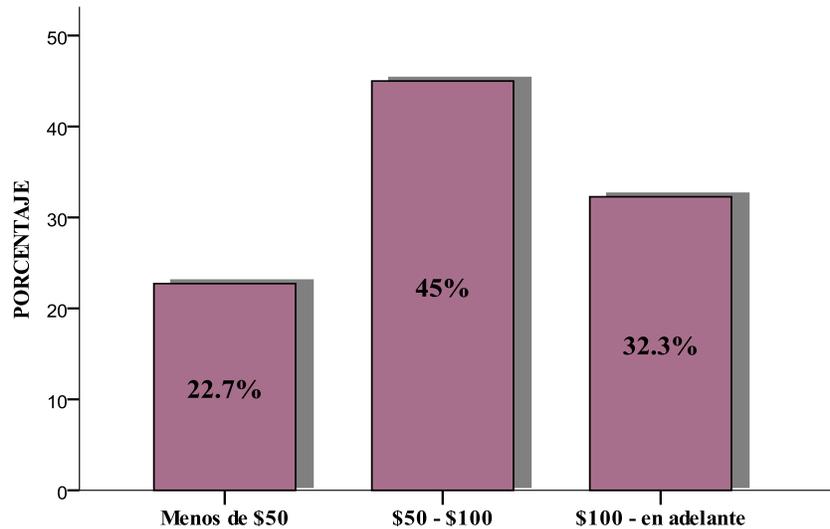
CUADRO 2.11

MONTO APROXIMADO DE DEPÓSITOS QUE REALIZARÍA EL ENCUESTADO EN LA COOPERATIVA QUINCENALMENTE				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Menos de \$50	50	22.7	22.7	22.7
\$50 - \$100	99	45.0	45.0	67.7
\$100 - en adelante	71	32.3	32.3	100.0
Total	220	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta dirigida a la PEA de la Parroquia Abdón Calderón.

Elaboración: Las Autoras.

**MONTO APROXIMADO DE DEPÓSITOS QUE REALIZARÍA
EL ENCUESTADO EN LA COOPERATIVA QUINCENALMENTE**



Aproximadamente el 45% de la población encuestada realizaría depósitos de manera quincenal en la cooperativa de 50\$ a 100\$ esto se debe a que la actividad económica a la que se dedican es rentable pero necesitan contar con algo de dinero en efectivo para realizar inversiones inmediatas que requieran las distintas actividades a las que se dedican, el 32.3% efectuaría depósitos superiores a los 100\$ y la proporción sobrante realizaría depósitos inferiores a los 50\$.

PREGUNTA 9

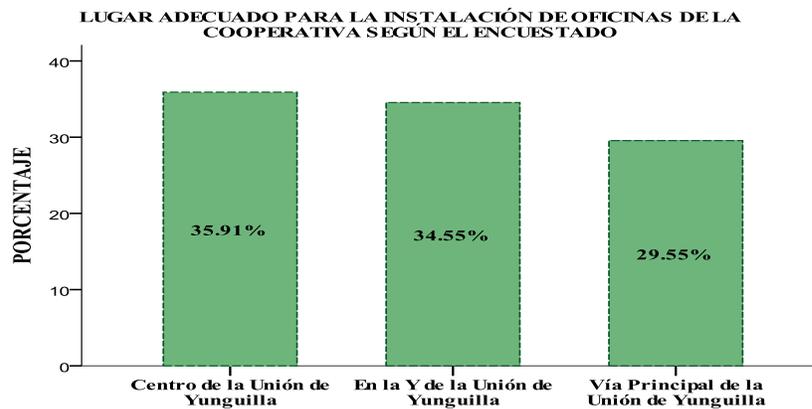
¿Cuál cree usted que sería el lugar adecuado para la instalación de las oficinas de mencionada Cooperativa?

CUADRO 2.12

LUGAR ADECUADO PARA LA INSTALACIÓN DE OFICINAS DE LA COOPERATIVA SEGÚN EL ENCUESTADO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Centro de la Unión de Yunguilla	79	35.9	35.9	35.9
En la Y de la Unión de Yunguilla	76	34.5	34.5	70.5
Vía Principal de la Unión	65	29.5	29.5	100.0
Total	220	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta dirigida a la PEA de la Parroquia Abdón Calderón.

Elaboración: Las Autoras.



La mayor parte de la población objetivo coinciden en que la sucursal de la cooperativa Baños Ltda., debería ubicarse en la Vía Principal Girón-Pasaje o en la “Y” de la Unión de Yunguilla, sectores que se consolidarían en uno solo debido a que el sector de la “Y” de Yunguilla se encuentra en la vía principal alcanzando un 64.1% de favoritismo por parte de los encuestados; el 35.91% opina que la cooperativa debería instalarse en el centro de la parroquia.

Cabe mencionar que con el resultado de esta encuesta la cooperativa debería estar ubicada en la Vía Principal específicamente en el Km 65 a pocos metros de la “Y” de la Unión, esto con el fin de brindar a los clientes potenciales comodidad y un mejor servicio siendo la primera institución financiero que abra sus puertas en esta localidad.

PREGUNTA 10

¿Qué días estima usted más conveniente para realizar sus transacciones?

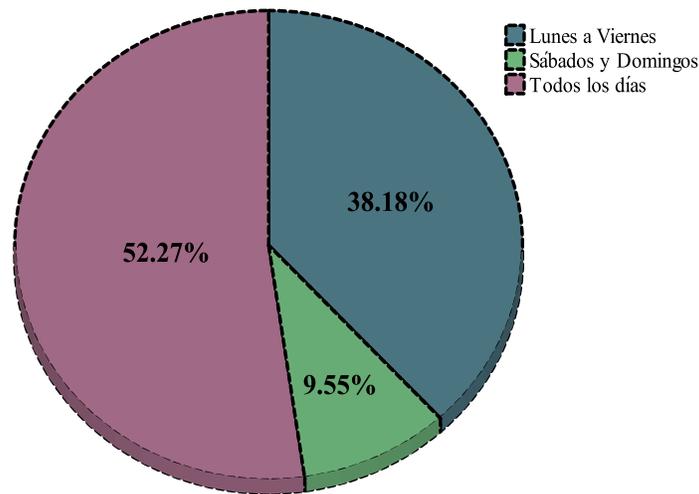
CUADRO 2.13

QUE DÍAS ESTIMA MÁS CONVENIENTE EL ENCUESTADO REALIZAR SUS TRANSACCIONES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Lunes a Viernes	84	38.18	38.18	38.18
Sábados y Domingos	21	9.55	9.55	47.73
Todos los días	115	52.27	52.27	100.00
Total	220	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta dirigida a la PEA de la Parroquia Abdón Calderón

Elaboración: Las Autoras.

**QUE DÍAS ESTIMA MÁS CONVENIENTE EL ENCUESTADO
PARA REALIZAR SUS TRANSACCIONES**



Todos los días es necesario contar con una entidad financiera al servicio de la ciudadanía, es por esta razón que el 52,27% de los encuestados opina que sería conveniente que se preste una asistencia constante y estable para la atención al cliente debido a que los mismos podrían concurrir a realizar sus transacciones de lunes a domingo; el 38,18% requiere de una atención de lunes a viernes, el 9,55% restante que en su mayoría son los propietarios de quintas vacacionales desean que la cooperativa abra sus puertas los fines de semana ya que estos son los días de mayor concurrencia de los mismos a la zona.

🚦 PREGUNTA 11

¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por la apertura de una cuenta en esta Institución Financiera?

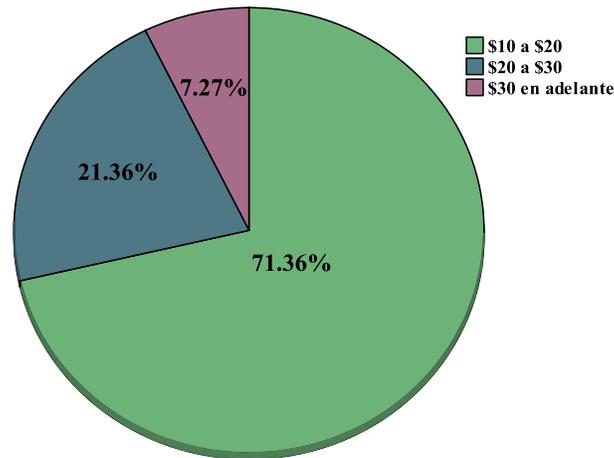
CUADRO 2.14

CUÁNTO ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR EL ENCUESTADO POR LA APERTURA DE UNA CUENTA EN ESTA INSTITUCIÓN FINANCIERA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
\$10 a \$20	157	71.36	71.36	71.36
\$20 a \$30	47	21.36	21.36	92.72
\$30 en adelante	16	7.27	7.27	100.00
Total	220	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta dirigida a la PEA de la Parroquia Abdón Calderón

Elaboración: Las Autoras.

CUÁNTO ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR EL ENCUESTADO POR LA APERTURA DE UNA CUENTA EN LA COOP. BAÑOS LTDA.



Según la encuesta aplicada a la muestra de la población podemos observar que el 71,36% de los individuos estaría dispuesto a pagar de \$10 a \$20 por la apertura de una cuenta en esta institución, el 21,36% de los encuestados pagaría por afiliarse a la cooperativa de \$20 a \$ 30, y el porcentaje restante pagaría de \$30 en adelante.

2.1.9 INFORME FINAL

En función de la muestra se han realizado 229 encuestas a la población económicamente activa en su mayoría a los pobladores de este sector y a un pequeño segmento de turistas y propietarios de quintas vacacionales de la localidad, con lo que se pudo obtener la información necesaria para el objeto de nuestra investigación, la misma que es fundamental para el respectivo análisis de la demanda y oferta.

2.2 DEMANDA

La demanda en un sentido económico apropiado se refiere a las diversas cantidades de bienes o servicios que estamos dispuestos y que podemos comprar a diferentes precios en un momento determinado.⁷

⁷ HEILBRONER Robert L, THUROW Lester C, 1987⁷, *Economía*, Edit. Prentice Hall Hispanoamericana S.A., Pág.111-112



El análisis de la demanda es uno de los principales aspectos económicos que permiten conocer a los posibles clientes potenciales del proyecto y las estrategias a implantar para lograr la satisfacción de los requerimientos y necesidades de la población lo que sería la demanda de mercado.

Según el total de encuestados, se puede afirmar que el 96,07% de los individuos que forman nuestra población objetivo PEA estarían dispuestos a formar parte de la cooperativa planteada por esta investigación, por lo tanto se podría decir que tendríamos una demanda significativa dentro de la parroquia Abdón Calderón. Además se podría decir que los socios potenciales de la entidad serán todas aquellas personas que deseen formar parte de esta nueva cooperativa basada en los principios y valores del cooperativismo.

Una vez realizado el trabajo de campo se ha analizado que el monto inicial que estarían dispuestos a pagar por la apertura de una cuenta de ahorros para ingresar como socios es de \$10 a \$20 en su mayoría, lo cual es satisfactorio para la institución ya que constituye una fuente de ingresos para beneficiar a la misma.

Debido a la actividad económica del sector, un 96,82% de los encuestados que desean formar parte de la entidad demandan un crédito para realizar sus diferentes operaciones, en su mayoría a ramas comerciales y agropecuarias.

Con los datos obtenidos se puede decir que los individuos requieren que la institución se instale en un lugar de gran afluencia para poder minimizar el tiempo de demora en sus transacciones como lo es la “Y” de la Unión de Yunguilla; de la parroquia debido a que será la primera entidad financiera en la localidad.

La información entregada por la población objetivo ha sido recopilada a través del trabajo de campo siendo esta importante para el proyecto ya que la decisión del consumidor para demandar los servicios de la institución va a depender de factores tales como la cercanía al domicilio de esta institución, el trato amable, agilidad en los trámites, etc.

Una vez analizada la encuesta pregunta a pregunta vemos gran aceptación por parte de nuestros encuestados pero no podemos saber exactamente nuestra demanda real por lo tanto procedemos a estimar la demanda potencial.

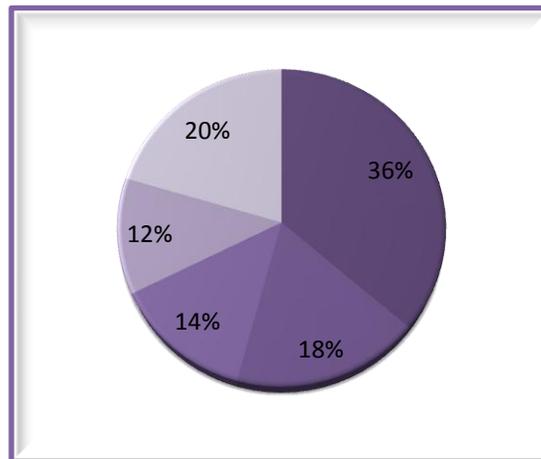
Para los respectivos cálculos se tiene la columna de demanda de la muestra que corresponde a los individuos que desean formar parte de la cooperativa, con lo que se puede decir que de la muestra seleccionada existe un gran número de posibles socios, lo cual es satisfactorio para el objeto del presente estudio.

CUADRO 2.15

EDAD RANGO	POBLACIÓN	MUESTRA	DEMANDA DE LA MUESTRA	DEMANDA POTENCIAL	% DEMANDA POTENCIAL
18 – 29	565	49	47	542	36.23
30 – 39	277	68	66	269	17.98
40 – 49	218	67	62	202	13.50
50 – 59	177	27	27	177	11.83
60 – en adelante	306	18	18	306	20.46
	1543	229	220	1496	100.00

Fuente: Encuesta dirigida a la PEA de la Parroquia Abdón Calderón

Elaboración: Las Autoras.



La demanda de la muestra contabilizo destacando la aceptación de la población según el rango de edad de los encuestados, en este caso tenemos que de los 229 entrevistados 220 desean formar parte de la cooperativa. Para conocer la demanda potencial se procederá a generalizar la población económicamente activa PEA, lo cual nos da 1.496 asociados.



El mayor porcentaje 36,23% de la demanda potencial está concentrado en el rango de edad de 18 a 29 años, brindándole la oportunidad de formar parte de esta institución, en donde la gerencia, la administración, los directivos en general busquen el beneficio de la cooperativa y de sus socios.

2.3 OFERTA

Primeramente definamos a la oferta como la cantidad de bienes o servicios que los productores están dispuestos a ofrecer a un precio y condiciones dadas, en un determinado momento.⁸

En la parroquia Abdón Calderón o más conocida como la Unión de Yunguilla no existe ninguna institución financiera que preste sus servicios a la comunidad de dicho sector, pero existen otras cooperativas y bancos que se localizan en una zona dispersa del destino del proyecto, es decir, en el centro del cantón Santa Isabel, es allí donde un 42,79% de los individuos encuestados se han asociado a dichas entidades, pero estos no están plenamente satisfechos con la asistencia recibida ya que el 56,12% de afiliados dicen que la atención es buena pero no cumple con sus expectativas, solamente el 21,43% opina que el servicio es excelente, en este mismo porcentaje se encuentran los individuos que mencionan que la atención es regular.

Las entidades que captan un mayor porcentaje de individuos de esta zona según la investigación realizada son las Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo con el 37.8% de asociados seguida por un 24.5% que pertenecen a la Cooperativa Santa Isabel con este resultado se puede decir que las personas tienen mayor confianza en las cooperativas que en bancos, lo cual nos brinda la oportunidad de incursionar en este mercado debido a que sería la primera institución financiera que abriría sus puertas a los habitantes de esta localidad.

⁸ SAMUELSON, Paul, 1983¹¹, Economía, Edit. Mc. Graw Hill, Pág. 61



Por otro lado para que este proyecto sea exitoso se ha investigado los requerimientos de la población con respecto a la asistencia que necesitan, concluyendo que un 63,6% de los encuestados opina que todos los servicios son primordiales entre estos están los depósitos, créditos para la inversión en actividades comerciales, agrícolas, vivienda, entre otros; giros y transferencias para facilitar el envío de remesas, pago de servicios básicos para brindar comodidad al cliente, es aquí donde la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., deberá enfocarse para que su nueva sucursal cuente con todos estos servicios a disposición de sus socios, los mismos que se irán incrementando con el transcurso del tiempo y la demanda de los individuos.

No se puede omitir la calidad en el servicio al cliente, ya que es imprescindible para el crecimiento de la institución, razón por la cual la cooperativa se dotará de un personal calificado que brinde un excelente servicio acompañado de un trato amable; además se brindará un tipo de interés atractivo tanto para los que deseen invertir su dinero como para los que soliciten un crédito.

Las líneas de crédito que se ofrecerán en la cooperativa se otorgarán de una manera fácil y rápida ya que esto ha sido el principal obstáculo que ha impedido el acceso al crédito en otras entidades, sin descuidar una garantía que avale el reembolso del dinero.

El horario de atención al cliente demandado por la mayoría de personas es de lunes a domingo razón por la cual se analizara la posibilidad de implementarlo con el objetivo de estar a disposición de los socios cuando estos necesiten realizar sus transacciones, tomando en cuenta que los días de mayor concurrencia de personas en este sector son los fines de semana ocasionando una mayor actividad económica por la visita de turistas a las hosterías y quintas vacacionales. La Cooperativa Baños Ltda. será una sociedad de personas con cultura cooperativa que busque el buen vivir de sus socios, de las comunidades y la sociedad en general, con una organización confiable, solidaria, y solvente con el fin de desarrollar actividades sociales y financieras eficaces y de calidad integrando a cada uno de los asociados.



2.4 SERVICIOS

2.4.1 FORMAS DE AHORRO

DEPÓSITOS DE AHORROS A LA VISTA: Contablemente estas colocaciones se registran en la cuenta Bancos, puesto que forma parte del disponible; las tasas de interés son las más bajas del mercado, está dirigido a fomentar el ahorro de los pequeños inversionistas estos depósitos se capitalizan periódicamente según convenio predefinido.⁹

Es un método de captación de fondos utilizado por todas las instituciones financieras para crear dinero y aumentar la oferta monetaria a través del mecanismo del crédito y del principio de las reservas fraccionarias. Representa depósitos de los clientes cuyas sumas son pagaderas a solicitud del interesado, mediante órdenes de pago, sin previo aviso.

Por los depósitos de dinero que efectúan los clientes se les paga un interés de acuerdo al saldo; además estos fondos son de disponibilidad inmediata para solventar las necesidades básicas. Además los depósitos de ahorro a la vista no se pueden movilizar mediante cheque.¹⁰

DEPOSITO DE AHORRO A PLAZO FIJO: Se denominan también certificados de depósito o pólizas de acumulación, que al igual que los depósitos a la vista son un método de captación de dinero a un plazo de 30 días o más, periodo en el cual los fondos no pueden ser utilizados en otras palabras, son depósitos a corto y mediano plazo que realizan asociados o no a la cooperativa y a los cuales se les paga un interés (superior a la tasa pasiva) y varía dependiendo del crecimiento.

Los intereses pueden cobrarse anualmente, trimestralmente, mensualmente o al final de la inversión.

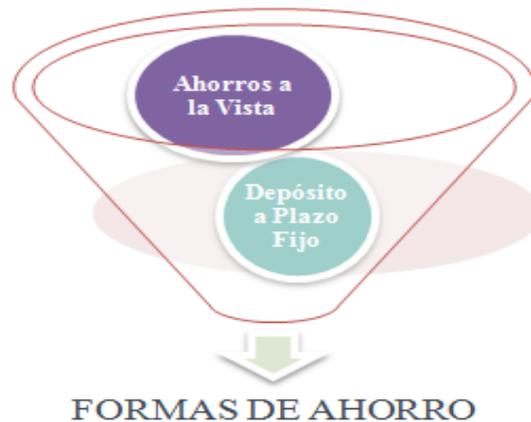
Estos depósitos se formalizan entre el cliente y la institución financiera por medio de un documento o certificado; se pactan por un monto y plazo determinado y de los mismos no

⁹ ZAPATA, Pedro, 1994⁴. Contabilidad General, Editorial Compu Cheq, Ecuador

¹⁰ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/ctasbcrias.htm>

pueden hacerse retiros ni incrementarse antes del vencimiento del plazo pactado. Los intereses que se pagan por estos depósitos quedan a criterio y política de cada entidad.

Estos depósitos son líneas de captación de recursos que, por ser negociados a plazos, no son exigibles a la vista y su entrega al cliente, sólo es exigible a la fecha en que se vence el término de plazo o mediante notificación escrita y previamente entregada al organismo.



2.4.2 TIPOS DE CREDITOS OFERTADOS

El crédito es un contrato por el cual la Entidad Financiera se compromete a proporcionar al cliente fondos hasta una cierta cuantía o límite, en diversas formas, percibiendo por permitir tal disponibilidad de fondos una comisión, así como unos intereses que se girarán de acuerdo con las condiciones pactadas por la Entidad Financiera y el cliente, por todos y cada uno de los días en que el cliente adeude una suma de dinero y en función de las cantidades dispuestas en cada momento.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPBAÑOS” LTDA., cuenta con los siguientes tipos de créditos a disposición de sus clientes con tasas de interés bajas y cómodos plazos que se presentan a continuación:



ORDINARIO: Cuyo monto esta en relación directa de 5 veces a 1 con el saldo que el socio mantenga en su cuenta de ahorros a la fecha de presentación de la solicitud de crédito. Dicha relación ha sido establecida en función al capital de operación disponible.

Los préstamos estarán destinados a diversas actividades con el fin de resolver las distintas necesidades de los socios, por ejemplo capital de trabajo, compra de insumos, mercadería, entre otros.

EXTRAORDINARIO: Este tipo de préstamo se caracteriza por ser inmediato, el mismo que estará destinado a solucionar necesidades urgentes y el monto máximo será de \$1000, tendrán preferencia a este tipo de crédito los socios que se encuentran al día en sus obligaciones.

La diferencia entre estos 2 tipos de crédito es que el crédito ordinario tendrá relación directa con el saldo que el socio mantenga en su libreta de ahorros, y los créditos extraordinarios no tendrán ninguna conexión.

Tanto el crédito ordinario como extraordinario servirá para solventar las necesidades de los individuos, los mismos que estarán destinados a diferentes actividades como por ejemplo:

- Comercial
- Consumo
- Vivienda
- Microcrédito

2.4.3 SERVICIOS ADICIONALES

Cobro de Planillas de Energía Eléctrica: se tiene un convenio con la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur por el cobro de planillas de consumo eléctrico a la ciudadanía sin necesidad de ser socio para agilizar sus pagos sin que esto les signifique un recargo.

Recepción de Giros del Exterior: Se tiene establecido una alianza con el Banco del Pichincha para que las personas que estén fuera del país puedan enviar sus remesas mediante giros desde cualquier banco del mundo, siendo efectiva la transferencia en menos de 48 horas.

Atención Médica: La cooperativa tiene un convenio interinstitucional con el Dr. Eduardo Jorge Soza Director de la Fundación “Clínica de la Vida”, quien brinda sus servicios a los socios y a la población en general.

Recepción de Giros del Exterior: Se tiene establecido una alianza con el Banco del Pichincha para que las personas que estén fuera del país puedan enviar sus remesas mediante giros desde cualquier banco del mundo, siendo efectiva la transferencia en menos de 48 horas.

Cancelación de Rol de Pago, Cobro de Formularios del S.R.I., cobro del SOAT, pago del Bono de Desarrollo Humano.



CAPÍTULO III



CAPITULO III ESTUDIO TÉCNICO

En el estudio técnico se analizan elementos que tienen que ver con la ingeniería básica del proceso que se desea implementar, para ello se tiene que hacer la descripción detallada del mismo con la finalidad de mostrar todos los requerimientos para hacerlo funcionable. De ahí la importancia de analizar el tamaño óptimo de la planta que garantice la correcta distribución de las instalaciones para no arriesgar a la empresa en la creación de una estructura que no esté soportada por la demanda. Este estudio forma parte de la elaboración de un proyecto, en el cual se analizan diferentes aspectos con la generación del bien o servicio, especificando las características a detalle.

De este estudio depende si la idea de negocio puede o no ser realizada y en qué forma puede materializarse; el objetivo de estudio es demostrar la factibilidad técnica del negocio, justificando la elección de las mejores alternativas.¹¹

3.1 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

Es la parte del estudio técnico en la cual debe definirse tanto a nivel macro como a nivel micro la localización de la estructura de la unidad productiva de la cual se generará el servicio. Las decisiones de localización forman parte del proceso de formulación estratégica de la empresa. Una buena selección puede contribuir a la realización de los objetivos empresariales, mientras que una localización desacertada puede conllevar un desempeño inadecuado de las operaciones.

3.1.1 MACROLOCALIZACIÓN

La macro localización en definición general es donde ubicar el proyecto con escasos detalles comparando alternativas entre las zonas del país y seleccionar la que ofrezca mayores ventajas para el proyecto.

¹¹ PAREDES, Enrique, 2008, Apuntes de Cátedra Proyectos, Edit. Universidad de Cuenca.

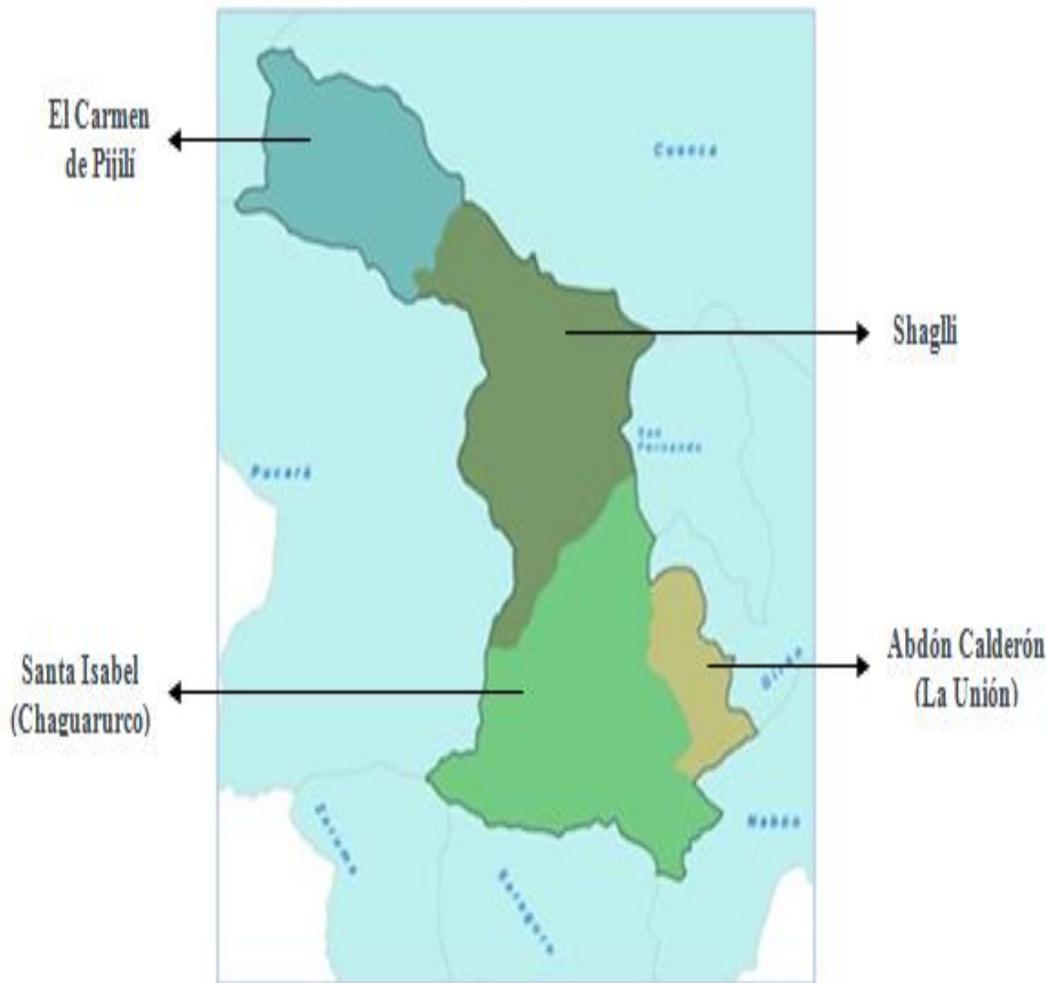
Es así que el área donde se plantea instalar la sucursal de la Cooperativa está localizada en la región Sierra, dentro de la Provincia del Azuay en el cantón Santa Isabel específicamente en la Unión de Yunguilla.



3.1.2 MICROLOCALIZACIÓN

El lugar específico donde estará ubicada la sucursal de la cooperativa BAÑOS LTDA es la parroquia Abdón Calderón específicamente en la “Y” de la Unión de Yunguilla perteneciente al cantón de Santa Isabel, la misma que se encuentra localizada al sur-oeste de la ciudad de Cuenca, aproximadamente a 50 Km. Limita al Norte con la parroquia Asunción del cantón Girón, al Sur con las parroquias: El Progreso y Santa Isabel de los cantones Nabón y Santa Isabel, al Este con la parroquia Asunción del cantón Girón y al oeste con la parroquia de Santa Isabel perteneciente al cantón del mismo nombre. La parroquia se encuentra ubicada entre los 1040 y 2800 metros sobre el nivel del mar, posee una superficie de 61,15 km².

Es en este mencionado lugar donde se pretende que la institución desarrolle sus funciones de manera óptima y eficaz garantizando la satisfacción y cumplimiento de las expectativas de sus clientes potenciales.



3.2 EQUIPOS E INSTALACIONES

Para garantizar un óptimo funcionamiento operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., se hace necesario contar con equipos e instalaciones apropiadas para facilitar las labores diarias de los miembros de dicha institución de esta manera se podrá evitar demoras en atención al cliente, agilidad en trámites de otorgación de créditos, confort y comodidad tanto para el personal como para sus clientes.

La dotación de estos activos físicos representa la primera inversión a realizarse; los mismos que se adecuarán en las respectivas oficinas de la entidad. A continuación se presentará un listado de los equipos de oficina:

CUADRO 3.1

EQUIPOS E INSTALACIONES	
DETALLE	COSTO
EQUIPOS	
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN:	
3 computadoras	1.800,00
1 Copiadora-fax-impresora	400,00
1 impresoras LX-300 (Cajas)	150,00
Total Equipos de Computación	2.350,00
EQUIPOS Y MUEBLES DE OFICINA:	
2 escritorios modulares	700,00
4 sillas normales	80,00
1 sillas giratorias (Cajas)	120,00
2 sillón giratorio-ejecutivo	300,00
2 archivadores	300,00
1 sillón tandem (Atención al Cliente)	300,00
1 mesón papeletas	200,00
Total Equipos y Muebles de Oficina	2.000,00
GASTOS DE ADECUACIÓN	
Estructura cajas, ventanillas y divisiones oficina	2800,00
Línea telefónica	100,00
Internet banda ancha	20,00
Transmisión de datos	120,00
Instalación de monitoreo y alarma	500,00
Total Adecuaciones	3.540,00
Total Equipos e Instalaciones	7.890,00

3.3 DISTRIBUCIÓN DE PLANTA

La planificación de la distribución de planta incluye decisiones acerca de la disposición física de los centros de actividad económica dentro de una instalación. Un centro de actividad económica es cualquier entidad que ocupe espacio: una persona o grupo de personas, la ventanilla de un cajero, una máquina, un banco de trabajo, etc.



Un diseño de distribución de planta consiste en la disposición o configuración de los departamentos estaciones de trabajo y equipos que conforman el proceso de producción. Es la distribución espacial de los recursos físicos prevista para fabricar el proceso o presta el servicio. ¹²

El objetivo de la planificación de la distribución en planta consiste en permitir que los empleados y el equipo trabajen con mayor eficacia.

Para llevar a cabo una adecuada distribución en planta se debe tenerse presente los posibles conflictos que puedan surgir entre ellos, la necesidad de espacio, accesibilidad, privacidad en áreas de oficinas.

Las empresas que brindan servicios cuentan con un trato más directo con el cliente, la presencia de éste en las instalaciones es indispensable para que el servicio pueda real; esto hace que, con frecuencia, la distribución se enfoque en la satisfacción y comodidad del cliente así como en el desarrollo de las operaciones del proceso. Es más, en estas empresas, la comodidad durante el servicio y la apariencia atractiva de aquellas áreas en contacto directo con los clientes constituyen objetivos a añadir para la consecución de una buena distribución en planta.

La distribución dependerá del área total existente, de su forma, del proceso que se desarrolla. Además el tipo de trabajo desarrollado marcará las diferencias en cuanto a superficie, equipamiento, espacio y privacidad necesarios en cada caso para procurar la eficiencia óptima en la distribución de instalaciones.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito BAÑOS LTDA., estará ubicada en la Unión de Yunguilla, específicamente en el Km 65 de la vía Girón – Pasaje, el mismo que será rentado al Sr. Oscar Ordoñez Patiño propietario de dicho local, esto con el fin que la

¹² ADAM Everett, EBERT Ronald, 1991⁴, Administración de la Producción y las Operaciones Edit. Prentice Hall Hispanoamericana S.A., México.

institución esté al alcance de la población brindando un servicio de calidad, atención inmediata a sus socios, ofreciendo una alta cobertura al mercado debido a la ausencia de instituciones financieras en el sector.

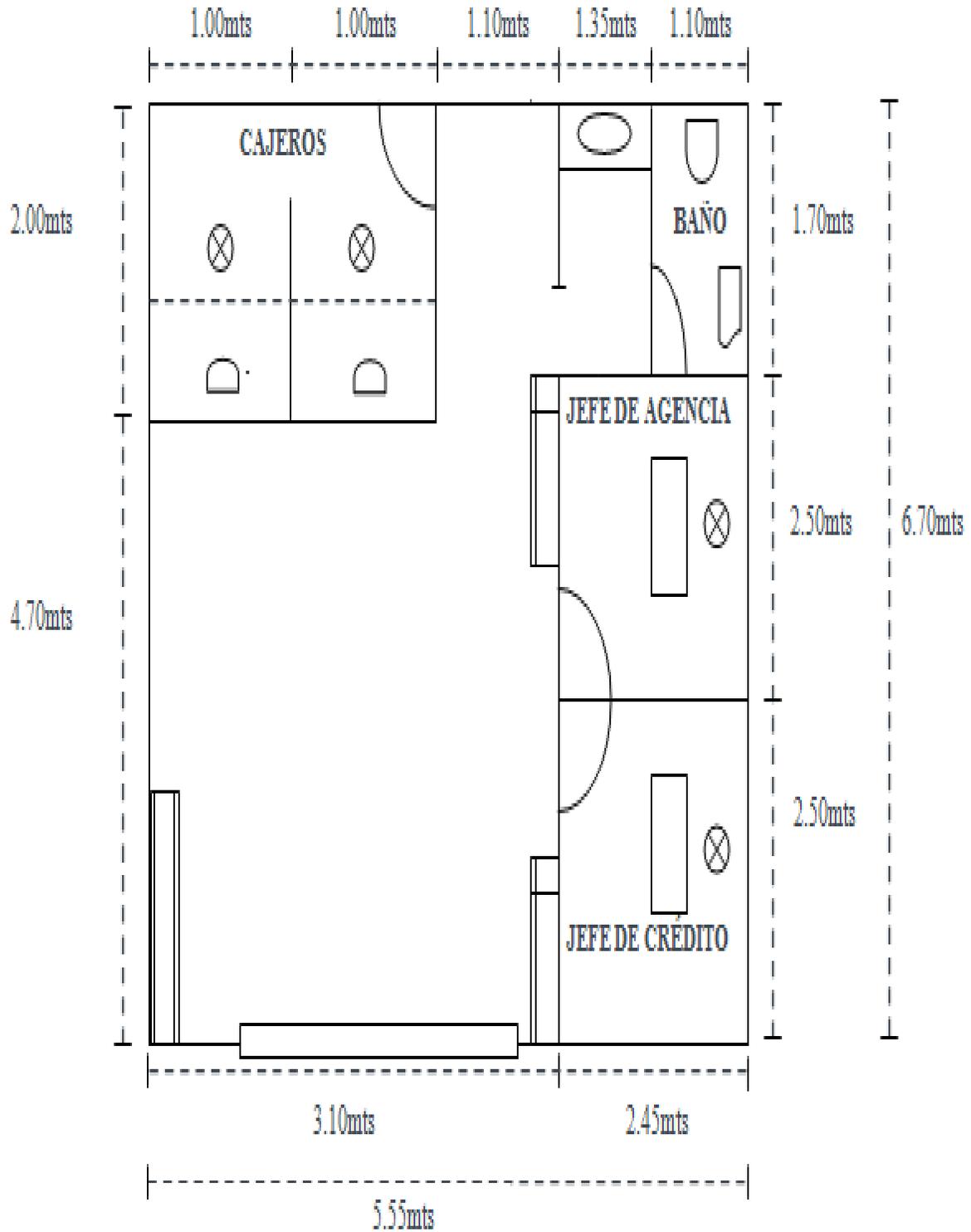
A continuación se podrá visualizar la parte exterior del local, lugar en donde la cooperativa ejecutara sus operaciones diarias para de esa manera brindar un servicio eficaz y de calidad a todos sus clientes en mencionado sector.



En el local rentado se realizaran las adecuaciones pertinentes para el funcionamiento de la cooperativa; la misma que cuenta con un área de 6.70 x 5.55 metros cuadrados como se detalla a continuación:



LAYOUT





3.4 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

Los procedimientos operativos son un amplio manual de normas, instrucciones, reglas a los que deben regirse los miembros de una institución o empresa en este caso el personal de la cooperativa para llevar a cabo sus funciones y actividades diarias garantizando el correcto desempeño de sus labores.

3.4.1 PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA DE CUENTA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA.

La persona encargada de la atención al cliente brindará la información necesaria a los individuos que se encuentren interesados en formar parte de la cooperativa, en donde se dará a conocer los beneficios que tendrá al ser miembro de la entidad, así como los requisitos obligatorios para la afiliación de la misma.

➤ **Requisitos para apertura de cuenta:**

- ✚ Copia de la Cédula de identidad.
- ✚ Copia del certificado de votación.
- ✚ Depósito como certificado de aportación \$20.

➤ **Requisitos para la apertura de cuenta de un menor de edad:**

- ✚ Copia de la cédula o partida de nacimiento.
- ✚ Copia de la cédula de identidad del representante.
- ✚ Copia del certificado de votación.
- ✚ Depósito como certificado de aportación \$20.

3.4.2 PROCEDIMIENTOS PARA LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS

Para acceder a un crédito las instituciones financieras exigen a sus clientes tanto personas naturales como jurídicas, que se sometan a una serie de procedimientos para evaluarlos.



Este procedimiento beneficiara tanto a la cooperativa como a sus clientes ya que se cuenta con un jefe de crédito el mismo que orientara a determinar el tipo de crédito que le conviene, su plazo, destino, formas de pago; con el fin de que este dinero se reembolse sin ningún inconveniente.

A continuación se establecen los requisitos a los que los socios deben regirse para acceder al crédito, teniendo como principales los siguientes:

- ✚ Ser mayor de edad o habilitación de edad legalmente comprobada.
- ✚ Poseer una cuenta corriente con la institución financiera con buen manejo.
- ✚ Tener estabilidad laboral (empleado permanente). En caso de no contar con empleo fijo, será necesario que el cliente tenga un negocio propio
- ✚ Presentar constancias de ingreso del deudor y codeudor.
- ✚ Entregar fotocopia de la cedula de identidad o RUC en caso de personas naturales o jurídicas residentes en el país donde se solicita el crédito, o carnet de residente en caso de extranjeros, del deudor y codeudor o una garantía que acredite el reembolso del préstamo.
- ✚ Llenar la solicitud de crédito, en la cual el cliente deberá dar información acerca del trabajo que desempeña, ingresos mensuales, monto del préstamo, destino del mismo, etc. La institución financiera se encargara de verificar la exactitud y veracidad de los datos.
- ✚ El ejecutivo de crédito procederá a la revisión y verificación de la información realizando un estudio detallado y minucioso del mismo.
- ✚ El jefe de crédito informara a la comisión encargada sobre los detalles de mencionada solicitud, el nombre del aspirante al crédito, el monto del mismo, el plazo, la tasa de interés, el destino del crédito, etc. Para una evaluación final donde se procederá a su aprobación o rechazo.
- ✚ En el caso de aprobación el solicitante del crédito firmara los pagares como garantía del préstamo.
- ✚ El dinero se habilitara en la cuenta del beneficiario.



El formato de la solicitud de crédito se podrá observar en el **ANEXO N° 2**.

El crédito estará compuesto por:

- ✚ Solicitante del Crédito
- ✚ Otorgante del Crédito
- ✚ Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagares; etc.
- ✚ Garantías Reales o Prendarias
- ✚ Tasa de Interés Pactada
- ✚ Monto del Crédito
- ✚ Plazos y modalidad de pago.

3.5 ESTRUCTURA LEGAL-ORGANIZATIVA

3.5.1 ESTRUCTURA LEGAL

Mediante el acuerdo Ministerial N° 000009, con fecha 25 de Enero del 2005, en uso de las prerrogativas y delegación legal del Ministro, fue aprobado el Estatuto Constitutivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS LTDA” por la Subsecretaria Regional del Ministerio de Bienestar Social; con domicilio principal en el centro parroquial de la parroquia Baños del cantón Cuenca, provincia del Azuay;

La constitución legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS LTDA”; para proceder a operar legalmente ha procedido a su inscripción en la Dirección Nacional de Cooperativas con el número 6743, de fecha 4 de Febrero del 2005.

Para el funcionamiento de la nueva sucursal de mencionada cooperativa en la Unión de Yunguilla se procederá a realizar los siguientes trámites:

- ✚ Actualización del Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° 0190327930001 de la Cooperativa BAÑOS LTDA., en el cual conste la apertura de la nueva agencia en la Parroquia Abdón Calderón “Unión de Yunguilla”.



- ✚ Inscripción en el Registro Mercantil.
- ✚ Permiso de funcionamiento otorgado por la Municipalidad del Cantón Santa Isabel.
- ✚ Permiso del Cuerpo de Bomberos.

3.5.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Se puede definir a la estructura organizativa como el arreglo e interrelación de las partes componentes y posiciones de la compañía, las estructuras sirven como referencia del tamaño de la compañía, de la ubicación de las áreas de la posición para la toma de decisiones la coordinación de las actividades y se adecua de acuerdo con el crecimiento de la empresa.¹³

La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de funciones que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

En este caso el objetivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. será ser entidad de apoyo para el desarrollo y crecimiento de la comunidad, es decir se fundamentará en los principios del cooperativismo en donde exista organización, participación, comunicación, información entre los miembros de esta institución mejorando la calidad en los servicios sociales, financieros y de atención al cliente.

El funcionamiento de la cooperativa se basará principalmente en el trabajo en equipo (directivos, gerencia, empleados, y socios), que en unión tomarán las mejores decisiones para brindar servicios oportunos que permitirán a los clientes mejorar su calidad de vida.

La Cooperativa se guiará por los principios universales del Cooperativismo y los de ética, esfuerzo, trabajo, ingenio, compromiso, agilidad solidaridad, unión, calidez humana, y excelencia en los servicios.

¹³ ROJAS, Miguel David, 2007, Evaluación de Proyectos, Edit. Ecoe Ltda., Colombia.

3.5.2.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA AGENCIA PRINCIPAL “COOPBAÑOS LTDA”

Los organigramas son representaciones gráficas de las áreas de responsabilidad y de las comunicaciones formales respectivas, son usados por la mayoría de las empresas para indicar exclusivamente la estructura básica de la organización. Además es la representación esquemática de su organización, en la cual se señalan jerárquicamente las divisiones funcionales inherentes a su actividad.¹⁴

La agencia principal de Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., está conformada de la siguiente manera:



3.5.2.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA SUCURSAL EN LA UNIÓN DE YUNGUILLA

A continuación se detalla el organigrama funcional de la sucursal de dicha cooperativa, el mismo que servirá de base para establecer las funciones y cargos.



¹⁴ ELIZONDO, Arturo, 1993¹, Proceso Contable, Ediciones Contables y Administrativas S.A., México.



Para el inicio de sus funciones esta agencia contará con la asistencia de un personal capacitado, los mismos que ejecutarán sus funciones de acuerdo a los cargos asignados de la manera más eficiente.

CUADRO 3.2

CARGO	NÚMERO DE EMPLEADOS
Jefe de Agencia	1
Jefe de Créditos	1
Cajeros	1
Guardias	1
Total	4

FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA BAÑOS LTDA.

➤ JEFE DE AGENCIA

Es aquella persona que realiza todas las funciones administrativas incluyendo la actividad mercadológica y lo relacionado con la atención al cliente, además conjuntamente con su equipo de trabajo se encarga de la planificación de los objetivos, metas y procesos para identificar las fuentes de información necesarias para el desempeño de su trabajo; además desempeñará las siguientes actividades:

- Dirigir las actividades de la cooperativa para su normal funcionamiento
- Analizar préstamos y niveles de endeudamientos
- Contratar personal que trabajara en la cooperativa
- Supervisar personal que trabaja en cooperativa
- Colaborar con la logística
- Presidir a la Comisión de Crédito
- Suministrar la información que soliciten los Socios, organismos internos de la Cooperativa, la Dirección de Cooperativas y otras instituciones.



➤ CAJEROS

En las oficinas de una empresa, o un banco, el cajero recibe dinero y también hace pagos efectivo.¹⁵

Son las personas que mayor contacto, tienen con los clientes, el buen funcionamiento de los estos es esencial pues es un elemento clave para la entidad. Su relación con el cliente es más estrecha debido a que se encarga de realizar diferentes transacciones como depósitos, retiros, el pago de planillas de agua, energía eléctrica, teléfono, etc.

➤ JEFE DE CRÉDITO

Es la persona que tiene a su cargo orientar a los clientes para la obtención de un crédito, su función es de suma importancia pues el cliente acude a él (ella) para poder solventar una necesidad financiera.

➤ SEGURIDAD

Es la persona encargada de custodiar las instalaciones físicas, y los bienes de la cooperativa, además de salvaguardar la integridad del personal que labora dentro de sus oficinas y de los individuos que realizan las diferentes transacciones en la cooperativa teniendo en cuenta el registrando el ingreso y salida de las mismas, para de esta manera evitar cualquier anomalía dentro de las instalaciones.

¹⁵ WALLACE Ralph G, HOUGHTON Diane, 1987, Manual de Términos y Procedimientos Contables, Ediciones Deusto S.A., Móstoles – Madrid.



CAPÍTULO IV



CAPÍTULO IV EVALUACIÓN FINANCIERA

La evaluación financiera de proyectos consiste en estudiar la rentabilidad financiera del mismo desde un punto de vista específico. Esta evaluación es muy valiosa, pues está dirigida a obtener la mejor alternativa de inversión de los recursos financieros que dispone una empresa y establece su viabilidad en términos de aporte financiero.

Al existir varias alternativas de inversión potencialmente atractivas frente a recursos escasos la evaluación financiera compara los costos con los beneficios de participar en un proyecto determinado.

Es importante realizar una evaluación financiera de este proyecto de estudio para determinar la factibilidad de implementación del mismo, además de establecer los mecanismos necesarios para la recuperación de la inversión realizada, y evaluar si se obtendrán ganancias futuras para la institución.¹⁶

La evaluación financiera debe cumplir tres funciones:

1. Determinar hasta donde todos los costos pueden ser cubiertos oportunamente, de tal manera que contribuya a diseñar el plan de financiamiento.
2. Mide la rentabilidad de la Inversión.

Toda evaluación trabaja sobre los flujos de ingresos y egresos devengados del proyecto, también toma como criterio de selección el valor actual neto (VAN) o la tasa interna de retorno (TIR).

Así mismo analiza el proyecto desde su retorno financiero, se enfoca en el análisis del grado en que el proyecto cumple sus objetivos de generar un retorno a los diferentes actores que participan en su ejecución o financiamiento.

¹⁶ BESLEY Scout, BRIGHAM Eugene, Fundamentos de la Administración Financiera, Edit. Mc Graw Hill.



4.1 PLAN DE INVERSIONES

El plan de inversiones es el plan a largo plazo de la empresa, y abarca un período de previsión en el que todos los factores que intervienen en la actividad son variables. Los objetivos perseguidos son muy distintos de los que se intentaba alcanzar a corto plazo. A largo plazo, la entidad debe poner en juego los medios necesarios ya sea para conservar su posición en el mercado y su capital o para extender su posición en el mercado y aumentar su capital.¹⁷

Este plan indica la cuantía y la forma en que se estructura el capital para la puesta en marcha de la empresa y el desarrollo de la actividad empresarial hasta alcanzar el umbral de rentabilidad.

A lo largo del desarrollo del plan de la empresa posiblemente se hayan encontrado nuevas necesidades de inversión o desechado otras previstas inicialmente. En el plan de inversión se debe concretar que inversiones son imprescindibles y cuales son susceptibles de aplazamiento, siempre teniendo en cuenta que se debe alcanzar inversión mínima para que el negocio sea operativo.

Este plan se centrará en aquellas alternativas de inversión que deben estudiarse y realizarse previamente al inicio de las operaciones en la sucursal de la Cooperativa Baños Ltda., como lo es el arrendamiento del local y las respectivas adecuaciones para su normal funcionamiento; además del equipamiento de las oficinas es necesario la adquisición de equipos, muebles y suministros de oficina que brinden comodidad en el servicio al cliente.

Por otro lado se tiene los gastos administrativos, generales y de publicidad en los que incurrirá la cooperativa desde la apertura de su nueva agencia ubicada en la “Unión de Yunguilla”; dichos rubros se detallarán a continuación:

¹⁷ CONSO, Pierre, 1973², Técnicas de Organización y Administración, Edit. Hispano Europea, Barcelona-España.



CUADRO 4.1

PLAN DE INVERSIONES		
DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
EQUIPOS		
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN:		
3 computadoras	600,00	1.800,00
1 Copiadora-fax-impresora	400,00	400,00
1 impresoras LX-300 (Cajas)	150,00	150,00
Total Equipos de Computación		2.350,00
EQUIPOS Y MUEBLES DE OFICINA:		
2 escritorios modulares	350,00	700,00
4 sillas normales	20,00	80,00
1 sillas giratorias (Cajas)	120,00	120,00
2 sillón giratorio-ejecutivo	150,00	300,00
2 archivadores	150,00	300,00
1 sillón tandem (Atención al Cliente)	300,00	300,00
1 mesón papeletas	200,00	200,00
Total Equipos y Muebles de Oficina		2.000,00
GASTOS DE ADECUACIÓN		
Estructura cajas, ventanillas y divisiones oficina	2800,00	2800,00
Línea telefónica	100,00	100,00
Internet banda ancha	20,00	20,00
Transmisión de datos	120,00	120,00
Instalación de monitoreo y alarma	500,00	500,00
Total Adecuaciones		3.540,00
GASTOS DE ORGANIZACIÓN		
Instalación de software	800,00	800,00
Gastos de Constitución	250,00	250,00
Actualización del RUC	0,00	0,00
Inscripción al Registro Mercantil	0,00	0,00
Permisos de Funcionamiento	100,00	100,00
Total Gastos de Organización		1.150,00
GASTOS DE PROPAGANDA Y PUBLICIDAD		
Afiches e implementos	400,00	400,00
Publicidad radial mensual	100,00	100,00
Total Gastos de Publicidad		500,00



GASTOS DE CAPACITACIÓN		
Capacitación Cajeras	120,00	120,00
Capacitación Jefe de Agencia y Crédito	150,00	300,00
Total Gastos de Capacitación		420,00
TOTAL		9.960,00

A continuación, se muestra la Inversión Fija y Diferida necesaria para la puesta en marcha de la cooperativa:

CUADRO 4.2

INVERSIONES FIJAS Y DIFERIDAS		
INVERSIONES	VALOR	%
Inversión Fija	4.350,00	56,33%
Inversión Diferida	5.610,00	43,67%
TOTAL	9.960,00	100,00%

➤ **INVERSIÓN FIJA**

La Inversión Fija está compuesta por los muebles, equipo de oficina, equipos de computación (ANEXO N° 3) que deben ser depreciados y se detallan a continuación:

CUADRO 4.3

DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
EQUIPOS		
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN:		
3 computadoras	600,00	1.800,00
1 Copiadora-fax-impresora	400,00	400,00
1 impresoras LX-300 (Cajas)	150,00	150,00
Total Equipos de Computación		2.350,00
EQUIPOS Y MUEBLES DE OFICINA:		
2 escritorios modulares	350,00	700,00
4 sillas normales	20,00	80,00
1 sillas giratorias (Cajas)	120,00	120,00
2 sillón giratorio-ejecutivo	150,00	300,00



2 archivadores	150,00	300,00
1 sillón tandem (Atención al Cliente)	300,00	300,00
1 mesón papeletas	200,00	200,00
Total Equipos y Muebles de Oficina		2.000,00
TOTAL EQUIPOS		4.350,00

➤ INVERSIÓN DIFERIDA

La Inversión Diferida está compuesta por los gastos de puesta en marcha y gastos de constitución, los cuales se incurren antes de empezar a operar y son sujetos de amortización; se los detalla a continuación:

CUADRO 4.4

INVERSIÓN DIFERIDA	VALOR
Gastos de Organización	1.150,00
Gastos de Publicidad	500,00
Gastos de Capacitación	420,00
Gastos de Adecuación	3.540,00
TOTAL	5.610,00

Los gastos de organización, son las erogaciones efectuadas por una Entidad Económica durante el período preoperativo, es decir, aquel durante el cual la entidad se organiza para iniciar sus operaciones.¹⁸

Comprende la instalación del software bancario para facilitar las transacciones bancarias de la Cooperativa; los Gastos de Constitución ante las autoridades competentes, conciernen a los trámites legales que se realizan para que pueda funcionar legítimamente el ente financiero; y los permisos de funcionamiento respectivos.

¹⁸ LÓPEZ, Arturo, 1981, Contabilidad del Activo y Pasivo, Ediciones Contables y Administrativas, S.A. de C.V., México.

CUADRO 4.5

GASTOS DE ORGANIZACIÓN	VALOR
Instalación de software	800,00
Gastos de Constitución	250,00
Actualización del RUC	0,00
Inscripción al Registro Mercantil	0,00
Permisos de Funcionamiento	100,00
Total Gastos de Organización	1.150,00

Los Gastos de Propaganda y Publicidad son aquellos que se los realizan para alcanzar un mayor segmento de mercado, en donde exista un funcionamiento adecuado de la institución, según lo detallamos a continuación:

CUADRO 4.6

GASTOS DE PROPAGANDA Y PUBLICIDAD	VALOR
Afiches e implementos para la inauguración, letrero.	400,00
Publicidad radial mensual	100,00
Total Gastos de Publicidad	500,00

Los Gastos de Capacitación del personal operativo en sus diferentes áreas de actividades, se detalla a continuación:

CUADRO 4.7

GASTOS DE CAPACITACIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Capacitación Cajeras	1	120,00	120,00
Capacitación Jefe de Agencia y Crédito	2	150,00	300,00
Total Gastos de Capacitación			420,00

Por último, tenemos a los gastos de adecuación son todos los gastos que se hacen para acondicionar el local a las necesidades del negocio, así como para darle al mismo cierta comodidad y presentación.¹⁹

¹⁹ LARA, Elías, 1993¹³, Contabilidad, Editorial Trillas, S.A. de C.V. México



Los gastos de adecuación están representados por el conjunto de erogaciones que efectúa la entidad económica para adaptar convenientemente sus locales a las necesidades que demandan sus transacciones.²⁰

Son aquellos rubros que representan el gasto inicial para el inicio de actividades de la empresa, los mismos que se detallan a continuación:

CUADRO 4.8

GASTOS DE ADECUACIÓN	VALOR
Estructura cajas, ventanillas y divisiones oficina	2.800,00
Línea telefónica	100,00
Internet banda ancha	20,00
Transmisión de datos	120,00
Instalación de monitoreo y alarma	500,00
Total Gastos de Adecuación	3.540,00

DEPRECIACIONES

Hay que tener presente que en la empresa se integran no sólo elementos patrimoniales que se renuevan contantemente, sino también bienes que se caracterizan por su larga permanencia en el activo, pero que lógicamente, tienen una duración limitada en el tiempo; y resulta por ello lógico concluir que en cada ejercicio transcurrido se ha producido una depreciación, un gasto del bien considerado, que se ha de imputar, según determinados criterios, al ejercicio en cuestión, por lo que ha de ser contabilizada y sin perjuicio de incidir más adelante en su significación económica y, por supuesto, en su reflejo contable.²¹

²⁰ CASTRO, Arturo, 1982⁵, La Investigación Contable, Ediciones Contables y Administrativas S.A., México.

²¹ BUIREU Jorge, BUIREU Susana, 1991, Manual de Contabilidad Nuevo Plan General, Ediciones Pirámide, S.A., Madrid.



Los bienes en general se clasifican en dos grandes grupos, los de su consumo inmediato como una hoja de papel y los de larga duración como un camión, que la empresa se beneficia de su servicio por varios períodos contable hasta el agotamiento de su vida útil.²²

Las depreciaciones de este proyecto son deducidas de los muebles y equipos de oficina, equipos de computación, los cuales se detallan en el siguiente cuadro:

CUADRO 4.9

DEPRECIACIONES DE ACTIVOS FIJOS							
INVERSIONES	Monto	Vida Útil	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Equipo y Muebles Oficina	2.000,00	10	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
Equipo de Computación	2.350,00	3	783,33	783,33	783,33		
TOTAL			983,33	983,33	983,33	200,00	200,00
Depreciación Inicial			983,33	1.966,67	2.950,00	3.150,00	3.350,00
Depreciación Acumulada			983,33	2.950,00	5.900,00	9.050,00	12.400,00

AMORTIZACIONES

Algunos intangibles, tales como patentes, derechos de autor, tienen vidas determinables conforme a la ley o naturaleza del activo; y los costos de tales activos deberán amortizarse mediante cargos sistemáticos a ingresos en el período más corto, ya que el de su existencia o el del período en que se esperan beneficios de su uso.²³

Los activos intangibles y los cargos diferidos se amortizan de acuerdo con la vida conocida o desconocida que representa el lapso correspondiente de amortización y el tiempo que se estime tendrán vida útil o el lapso de generación de utilidades.²⁴

²² PYLE William, WHITE JOHN, 1981, Principios Fundamentales de Contabilidad, Ediciones Pirámide, S.A., Madrid.

²³ MORENO, Joaquín, 1993, Contabilidad Superior, Edit. Prentice Hall Hispanoamericana S.A., México.

²⁴ VÁSCONEZ, José Vicente, Contabilidad Intermedia, Editorial Carvajal S.A., Colombia



Las amortizaciones son aplicadas a los activos diferidos que incluyen para este proyecto los gastos de puesta en marcha, de organización, de capacitación y de patentes. En el siguiente cuadro, se especifica las amortizaciones correspondientes:

CUADRO 4.10

TABLA DE AMORTIZACIÓN							
DESCRIPCIÓN	Monto	%	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gastos de Organización	1.150,00	20	230,00	230,00	230,00	230,00	230,00
Gastos de Publicidad	500	20	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Gastos de Capacitación	420	20	84,00	84,00	84,00	84,00	84,00
Gastos de Adecuación	3.540,00	20	708,00	708,00	708,00	708,00	708,00
TOTAL	5.610,00		1.122,00	1.122,00	1.122,00	1.122,00	1.122,00

GASTOS ADMINISTRATIVOS, OPERACIONALES Y GENERALES

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

Los gastos de administración se originan en las oficinas de la administración debido a que representan los sueldos y salarios de los empleados.²⁵ Reflejan las salidas de dinero por consecuencia de sueldos que para el primer año del proyecto, se presentan a continuación:

CUADRO 4.11

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1 Jefe de Agencia	376,38	376,38
1 Jefe de Créditos	376,38	376,38
1 Cajero	302,43	302,43
Total Gastos Administrativos		1.055,19

²⁵ VASCONEZ, José Vicente, 1981, Introducción a la Contabilidad, Carvajal S.A., Colombia



GASTOS OPERATIVOS

Los gastos operativos hacen referencia al dinero desembolsado por una empresa u organización en el desarrollo de sus actividades.

Son aquellos gastos distintos de los asociados directamente con el costo de ventas, que son necesarios para mantener el negocio en operación.²⁶

CUADRO 4.12

GASTOS OPERATIVOS	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Servicio de Guardianía	300,00	300,00
Suministros de Oficina		
Implementos para oficina	200,00	200,00
1.000 Papeletas de Deposito	0,03	30,00
1.000 Papeletas de Retiro	0,03	30,00
Total Gastos Operativos		560,00

GASTOS GENERALES

Son desembolsos requeridos y necesarios para asegurar la obtención de los ingresos y las operaciones de una entidad o empresa. Pueden dividirse en algunas subcuentas según sean necesarias o convenientes para fines de información financiera.²⁷ Estos reflejan las salidas de dinero por consecuencia de pago de servicios básicos, arriendo, etc., que para el primer año del proyecto, se presentan a continuación.

²⁶ HENKE Emerson, HOLMES Roderick, CONWAY Lucían, 1983, Interpretación de la Información Contable, Editorial Norma, Colombia.

²⁷ CORDOVA, Geovanny, 2002, Gestión Financiera, Edi – Ábaco Cía. Ltda., Ecuador

CUADRO 4.13

GASTOS GENERALES	VALOR
Arriendo	160,00
Servicios Básicos	120,00
Total Gastos Generales	280,00

4.2 ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO

Después de haber realizado la encuesta a la Población Económicamente Activa de la Parroquia Abdón Calderón perteneciente al Cantón Santa Isabel, se ha concluido que de las 229 encuestas realizadas el 96,07% estarían dispuestos a asociarse a la sucursal de la Cooperativa Baños Ltda., es decir 220 individuos.

Además de esto se realizó una proyección de la demanda obteniendo como resultado una cantidad de 1496 clientes potenciales.

La estructura de financiamiento tiene dos fuentes el capital propio y el ajeno, el primero está formado por el aporte de los socios y el segundo proviene de instituciones financieras que posean liquidez y deseen invertir en nuevos proyecto con el fin de obtener rentabilidad y contribuir a la sociedad.

Según el plan de inversión realizado anteriormente para el inicio de las actividades de esta institución se necesita un monto aproximado de \$9.960,00; para cubrir esta cantidad de dinero se valdrá de financiamiento propio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., obtenidos de la rentabilidad de la agencia principal y su sucursal, también se contará con recursos de los futuros asociados mediante sus certificados de aportación.

A continuación estableceremos los recursos que financiaran la realización del proyecto:



- ✚ **Los recursos propios de la institución:** En una reunión que mantuvo el gerente y presidente de la COOP BAÑOS LTDA. con la Asamblea General de Socios se resolvió que un porcentaje de los fondos captados por la cooperativa servirán para financiar este proyecto, siendo esta una inversión que dará rédito en el futuro.
- ✚ **Certificados de Aportación:** Es el patrimonio con el que cuenta la cooperativa; son participaciones correspondientes a los asociados quienes quedan vinculados desde su origen a favor de la cooperativa por las obligaciones que los mismos hayan contraído con estos. Mediante los certificados de aportación la cooperativa certifica que el individuo es socio de la institución. Como un ingreso para la financiación del proyecto según la encuesta realizada se obtuvo que cada cliente potencial estaría en capacidad de adquirir certificados de aportación por un monto de \$10 a \$20, por lo que conjuntamente con el gerente de la cooperativa se analizó la situación de los habitantes de este sector y se decidió establecer un valor de \$20, el mismo que multiplicado por los 1.496 posibles asociados nos da un total de 29.920,00 dólares.
- ✚ **Ahorro Promedio Quincenal:** Según el estudio realizado se dedujo que cada socio ahorrará aproximadamente de \$50 a \$100 quincenalmente; debido a la situación económica actual para el presente cálculo se tomará como base el valor de \$80 dándonos un total de \$ 119.680 dólares que corresponde a 1496 socios potenciales.

El excedente a obtenerse se lo utilizará como una fuente de fondos para la otorgación de créditos a los clientes potenciales, la disponibilidad para préstamos se realizará después de que hayan transcurrido cuatro meses después de que el socio haya ingresado a la cooperativa y mantenga todos los requisitos necesarios.

Además los fondos que se capten vía depósitos serán colocados mediante créditos obteniendo rentabilidad para las actividades y funcionamiento de la empresa.



4.3 BALANCE GENERAL

Es el estado financiero que muestra la situación financiera en que se encuentra la empresa en una fecha determinada mediante la descripción del activo, pasivo y de capital contable, identificados y valuados precisamente, a la fecha a que corresponde el balance. Por lo general al final de un mes o año, también se lo conoce como es estado de situación financiera.²⁸

ACTIVOS: Esta conformado por los bienes y derechos a favor del negocio. Estos bienes pueden estar representados por dinero en efectivo, dinero en bancos, documentos por cobrar, etc.²⁹

Son aquellas partidas a las que la empresa tiene “derecho”. Para poder decir que un bien es un activo debe estar bajo el control de la empresa para así poder tener derecho a sus beneficios futuros, pues se espera que en el futuro contribuya directa o indirectamente al flujo de dinero en efectivo.

PASIVOS: Son las obligaciones que tiene la empresa con terceros (bancos, proveedores, etc.). El pasivo es una deuda, una empresa tiene generalmente menos cuentas de pasivo que cuentas de activos, porque los pasivos del negocio pueden resumirse bajo relativamente pocas categorías.³⁰

PATRIMONIO: El patrimonio es el conjunto de bienes, derechos y obligaciones que posee una empresa o una persona.³¹

²⁸ HORNGREN Charles, HARRISON Walter, 1991¹, Contabilidad, Edit. Prentice – Hall Hispanoamericana, S.A., México.

²⁹ ROJAS, Demóstenes, 1985, ABC de la Contabilidad, Edit. Mc Graw- Hill Latinoamericana S.A., Colombia

³⁰ ROBINSON Michael, HORNGREN Charles, 1997³, Contabilidad, Edit. Prentice –Hall Hispanoamericana, S.A., México.

³¹ GOXENS Antonio, GOXENS Ángeles, Biblioteca Práctica de Contabilidad, Ediciones Océano S.A., España.



Representa el capital social de la empresa, es decir la participación que tienen los dueños o los socios en la organización, la cual está representada o los recursos aportados resultados obtenidos por las operaciones de la empresa.

$$\text{ACTIVO} = \text{PASIVO} + \text{PATRIMONIO}$$

Para realizar el respectivo balance general se utilizaron los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., tanto de su agencia principal ubicada en la parroquia Baños, como de su sucursal establecida en la Feria Libre.

Los datos que se han obtenido representan los promedios de crecimiento de las diferentes cuentas según los estados mencionados anteriormente.

Esto se lo puede verificar en el **ANEXO N° 4**, el mismo que presentará los datos que se han utilizado para realizar este estado.



BALANCE GENERAL

**BALANCE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA
PROYECCIÓN DE LOS 5 AÑOS**

Denominación	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ACTIVO					
FONDOS DISPONIBLES	79.488,00	87.436,80	96.180,48	111.178,86	130.542,36
Caja	31.795,20	34.974,72	38.472,19	42.319,41	46.551,35
Bancos	47.692,80	52.462,08	57.708,29	68.859,45	83.991,01
CARTERA DE CREDITOS	236.079,36	257.302,66	280.648,28	306.328,47	334.576,68
Cartera de Créditos	238.464,00	262.310,40	288.541,44	317.395,58	349.135,14
(Provisiones para créditos incobrables)	(2.384,64)	(5.007,74)	(7.893,16)	(11.067,11)	(14.558,47)
CUENTAS POR COBRAR	11.888,76	20.778,71	32.569,09	41.781,14	50.665,78
Cuentas por cobrar varias	11.888,76	20.778,71	32.569,09	41.781,14	50.665,78
PROPIEDADES Y EQUIPO	3.366,67	2.383,33	1.400,00	1.200,00	1.000,00
Equipos de Computación	2.350,00	2.350,00	2.350,00	2.350,00	2.350,00
Equipos y Muebles de Oficina	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00
(Depreciación acumulada)	(983,33)	(1.966,67)	(2.950,00)	(3.150,00)	(3.350,00)
OTROS ACTIVOS	4.488,00	3.366,00	2.244,00	1.122,00	-----
Gastos y pagos anticipados	5.610,00	5.610,00	5.610,00	5.610,00	5.610,00
(Amortización acumulada)	(1.122,00)	(2.244,00)	(3.366,00)	(4.488,00)	(5.610,00)
TOTAL ACTIVO	330.822,78	367.901,50	410.797,85	460.488,47	516.784,81
PASIVO					
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	317.952,00	349.747,20	384.721,92	423.194,11	465.513,52
Depósitos a la vista	179.712,00	197.683,20	217.451,52	239.196,67	263.116,34



Depósitos a plazo	138.240,00	152.064,00	167.270,40	183.997,44	202.397,18
CUENTAS POR PAGAR	7.234,56	11.077,31	16.733,16	25.030,87	36.333,57
Cuentas por pagar varias	7.234,56	11.077,31	16.733,16	25.030,87	36.333,57
TOTAL PASIVO	325.186,56	360.824,51	401.455,08	448.224,98	501.847,09
PATRIMONIO					
CAPITAL SOCIAL	2.880,00	3.168,00	3.484,80	3.833,28	4.216,61
Aportes de socios	2.880,00	3.168,00	3.484,80	3.833,28	4.216,61
RESULTADOS	2.756,23	3.909,00	5.857,97	8.430,21	10.721,11
Utilidad o Pérdida neta del ejercicio	2.756,23	3.909,00	5.857,97	8.430,21	10.721,11
TOTAL PATRIMONIO	5.636,23	7.077,00	9.342,77	12.263,49	14.937,72
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	330.822,79	367.901,50	410.797,85	460.488,47	516.784,81



4.4 ESTADO DE RESULTADOS O ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

El Estado de Resultados es un documento complementario y anexo al Balance General, donde se informa detallada y ordenadamente como se obtuvo la utilidad del ejercicio contable.³²

También conocido como Estado de Resultados, es el segundo en importancia de todos los Estados Financieros, pues en éste se reflejan los saldos de las cuentas de ingresos y gastos de las transacciones realizadas en un determinado período de tiempo.

$$\text{INGRESOS} - \text{GASTOS} = \text{UTILIDAD O PÉRDIDA NETA DEL EJERCICIO}$$

Una vez obtenida la utilidad o pérdida del ejercicio contable, la información pasa a ser parte del Balance General y las cuentas de ingresos y gastos quedan en cero nuevamente.

4.4.1 INGRESOS

Los ingresos o también conocidos como rentas son valores monetarios o bienes recibidos por la empresa como contrapartida o compensación de los servicios prestados durante un período de tiempo determinado, productos vendidos o la inversión del capital en el sistema financiero.³³

Los intereses generados por la otorgación de préstamos son la fuente principal de ingresos para las instituciones financieras, ya que ayudan a que la entidad tenga solvencia y liquidez.

³² GUDIÑO Enma, CORAL Lucy, 1994², Contabilidad 2000, Edit. Mc Graw – Hill Interamericana S.A., Santa Fé de Bogotá – Colombia.

³³ Diccionario Contable y Más, 2003 – 2004, Editorial Abaco Cía. Ltda., Quito – Ecuador.



4.4.2 GASTOS

Recordemos que los gastos son aquellos desembolsos en que la empresa debe incurrir para cubrir la utilización de bienes y servicios necesarios para realizar sus actividades normales.

La característica fundamental de los gastos es la de no ser recuperables y de representar los desembolsos de fondos que posibilitan la realización de las operaciones de una empresa que, de acuerdo con su naturaleza, persigue obtener beneficios o prestar servicios.³⁴

Es por esta razón que para la adecuada realización de las actividades de la cooperativa se requiere incurrir en ciertos gastos como la compra de materiales y suministros, equipo de oficina, dotación de personal calificado, etc. pero estos a la vez se irán incrementando en proporción directa con el crecimiento de la demanda.

El gasto es todo consumo de recursos, en el funcionamiento de las empresas se manifiesta como gasto en el Estado de Pérdidas y Ganancias. Representan el consumo de recursos pueden relacionarse con los gastos del período, tales como los relativos a los servicios de personal (salarios), abastecimientos o bien vincularse con desembolsos hechos años antes, tales como el uso de edificios y maquinaria (depreciación).³⁵

En el **ANEXO N° 5** se presentan los datos tomados para la elaboración del balance que se presenta a continuación:

³⁴ Diccionario Contable y Más, 2003 – 2004, Editorial Abaco Cía. Ltda., Quito – Ecuador.

³⁵ MCNEIL, Eugene, 1973¹, Contabilidad Financiera, Edit. Diana, México.



ESTADO DE RESULTADOS O PÉRDIDAS Y GANANCIAS

ESTADO DE RESULTADOS
“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA”
PROYECCIÓN DE LOS 5 AÑOS

RUBRO / AÑOS	1	2	3	4	5
INGRESOS					
Intereses Ganados	51.985,15	57.183,67	62.902,03	69.192,24	76.111,46
Depósitos	6.676,99	7.344,69	8.079,16	8.887,08	9.775,78
Intereses de Cartera de Créditos	45.308,16	49.838,98	54.822,87	60.305,16	66.335,68
Ingresos por Servicios	421,92	464,11	487,32	511,68	537,27
Servicios Cooperativos	421,92	464,11	487,32	511,68	537,27
TOTAL INGRESOS	52.407,07	57.647,78	63.389,35	69.703,92	76.648,73
GASTOS					
Intereses Causados	21.703,68	23.874,05	26.261,45	28.887,60	31.776,36
Obligaciones con el público	21.703,68	23.874,05	26.261,45	28.887,60	31.776,36
Provisiones	2.384,64	2.623,10	2.885,41	3.173,96	3.491,35
Cartera de Créditos Incobrable	2.384,64	2.623,10	2.885,41	3.173,96	3.491,35
Gastos Administrativos	13.275,01	14.224,06	14.224,06	14.224,06	14.224,06
Sueldos y Salarios	13.275,01	14.224,06	14.224,06	14.224,06	14.224,06
Gastos Operativos	3.860,00	3.865,20	3.870,50	3.875,91	3.881,43
Servicios de Guardianía	3.600,00	3.600,00	3.600,00	3.600,00	3.600,00



Suministros de Oficina	260,00	265,20	270,50	275,91	281,43
Gastos Generales	6.665,33	6.756,53	6.849,56	6.161,11	6.257,89
Arriendo del Local	1.920,00	1.958,40	1.997,57	2.037,52	2.078,27
Servicios Básicos	1.440,00	1.468,80	1.498,18	1.528,14	1.558,70
Publicidad y Promoción	1.200,00	1.224,00	1.248,48	1.273,45	1.298,92
Depreciaciones	983,33	983,33	983,33	200,00	200,00
Amortizaciones	1.122,00	1.122,00	1.122,00	1.122,00	1.122,00
TOTAL GASTOS	47.888,67	51.342,95	54.090,99	56.322,64	59.631,09
RESULTADO DEL EJERCICIO	4.518,41	6.304,83	9.298,36	13.381,28	17.017,64
Participación a los empleados 15%	677,76	945,72	1.394,75	2.007,19	2.552,65
Utilidad antes de Impuesto a la Renta	3.840,64	5.359,11	7.903,61	11.374,09	14.464,99
Impuesto a la Renta	1.084,42	1.450,11	2.045,64	2.943,88	3.743,88
UTILIDAD/PERDIDA NETA	2.756,23	3.909,00	5.857,97	8.430,21	10.721,11



4.5 FLUJO NETO DE FONDOS

La expresión flujo de fondos hace referencia a un monto de dinero generado por un activo real o financiero para sus poseedores. El flujo neto de fondos es un esquema que representa en forma sistemática los costos e ingresos efectivos, registrados período por período.

Además el Flujo Neto del Efectivo se refiere a una categoría de entradas de efectivo menos cualquier desembolso de efectivo relacionado.³⁶

La unidad de tiempo a utilizarse en la evaluación dependerá de la naturaleza del proyecto y del flujo de sus costos y beneficios. El flujo de fondos se lo realizara para la vida útil del proyecto, y para hacer los cálculos se considera que tanto los costos como los ingresos son recibidos a final de cada periodo. El año en que se realiza el análisis se le considera generalmente como año cero.³⁷

Un flujo de caja es la determinación del horizonte de evaluación que en una situación igual, debiera ser igual a la vida útil real del proyecto. El mismo ayuda a medir la rentabilidad del proyecto y la rentabilidad de los recursos propios invertidos.³⁸

Para determinar el flujo neto de fondos del proyecto se consideró los desembolsos generados por las inversiones y los gastos de operación. El presupuesto de caja muestra que para la realización del proyecto de creación de una sucursal de la Cooperativa Baños Ltda., se necesita tener aproximadamente 144 socios para el inicio de sus actividades en el primer año.

Los supuestos que se tomaron en cuenta para realizar tanto la situación de Ingresos y Gastos Estimados como el Flujo Neto de Fondos se detallan a continuación:

³⁶ MEIGS, Robert, Contabilidad la Base para Decisiones Gerenciales, Edit. Mc. Graw – Hill, Colombia

³⁷ MOKATE, Karen, 1989, "La Evaluación Financiera de Proyectos de Inversión", Bogotá

³⁸ SAPAG CHAIN, Nassir, 2007, Proyectos de Inversión Formulación y Evaluación, Edit. Prentice Hall México



Clientes/socios de la Cooperativa BAÑOS	144
Clientes a asociarse por mes	12
Tasa de crecimiento anual de la demanda*	10%
Monto para la apertura de cuenta de socios	20,00
Ahorro Promedio Mensual por cliente	\$ 100
Porcentaje de retiro de ahorro mensual	\$20
Ahorro a la Vista Mensual	\$80
Tasa Pasiva	4%
Tasa Activa	19%
Días promedio de morosidad	3 DÍAS

* Se tomó como referencia el crecimiento promedio ponderado anual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda.

Estos datos fueron tomados de la agencia principal de la Cooperativa Baños Ltda., pues la misma se encuentra ubicada en un sector semejante al propuesto en este proyecto es por esta razón que se tomara una tasa de crecimiento promedio de la demanda del 10% anual referente a los cinco primeros años de funcionamiento de mencionada agencia.

A más de estos datos se acordó con el gerente y sus principales miembros basados en las encuestas realizadas un promedio de ahorro a la vista por cliente de \$80 mensuales. También se estableció que para el efecto de cálculos se tomara una tasa activa del 19%, una tasa pasiva del 4% porcentajes que actualmente se encuentran en vigencia en esta institución, por lo que en este proyecto de estudio que estará ubicado en la Unión de Yunguilla tendrá un comportamiento parecido al de su agencia principal ubicada en la parroquia Baños.



FLUJO NETO DE FONDOS

**FLUJO NETO DE FONDOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA
PROYECCIÓN DE LOS 5 AÑOS**

RUBRO / AÑOS		1	2	3	4	5
SALDO INICIAL		-9.960,00	-5.098,44	915,89	8.879,19	18.631,40
INGRESOS						
Intereses Ganados		51.985,15	57.183,67	62.902,03	69.192,24	76.111,46
Depósitos		6.676,99	7.344,69	8.079,16	8.887,08	9.775,78
Intereses de Cartera de Créditos		45.308,16	49.838,98	54.822,87	60.305,16	66.335,68
Ingresos por Servicios		421,92	464,11	487,32	511,68	537,27
Servicios Cooperativos		421,92	464,11	487,32	511,68	537,27
TOTAL INGRESOS		52.407,07	57.647,78	63.389,35	69.703,92	76.648,73
ENTRADA DEL EFECTIVO		42.447,07	52.549,34	64.305,24	78.583,11	95.280,13
INVERSION	-9.960,00					
GASTOS						
Intereses Causados		21.703,68	23.874,05	26.261,45	28.887,60	31.776,36
Obligaciones con el público		21.703,68	23.874,05	26.261,45	28.887,60	31.776,36
Provisiones		2.384,64	2.623,10	2.885,41	3.173,96	3.491,35
Cartera de Créditos Incobrable		2.384,64	2.623,10	2.885,41	3.173,96	3.491,35
Gastos Administrativos		13.275,01	14.224,06	14.224,06	14.224,06	14.224,06
Sueldos y Salarios		13.275,01	14.224,06	14.224,06	14.224,06	14.224,06



Gastos Operativos		3.860,00	3.865,20	3.870,50	3.875,91	3.881,43
Servicios de Guardianía		3.600,00	3.600,00	3.600,00	3.600,00	3.600,00
Suministros de Oficina		260,00	265,20	270,50	275,91	281,43
Gastos Generales		6.322,18	7.047,04	8.184,62	9.790,18	11.232,42
Arriendo del Local		1.920,00	1.958,40	1.997,57	2.037,52	2.078,27
Servicios Básicos		1.440,00	1.468,80	1.498,18	1.528,14	1.558,70
Publicidad y Promoción		1.200,00	1.224,00	1.248,48	1.273,45	1.298,92
Participación a los trabajadores		677,76	945,72	1.394,75	2.007,19	2.552,65
Pago del Impuesto a la Renta		1.084,42	1.450,11	2.045,64	2.943,88	3.743,88
TOTAL GASTOS		47.545,51	51.633,45	55.426,05	59.951,71	64.605,62
FLUJO NETO DE FONDOS	-9.960,00	(5.098,44)	915,89	8.879,19	18.631,40	30.674,51



4.6 VALOR ACTUAL NETO Y TASA INTERNA DE RETORNO

4.6.1 VALOR ACTUAL NETO

Puede definirse a todo desembolso que representa una inversión como la salida de dinero o de su equivalente en uno o más periodos de tiempo, que se hace para tener entradas netas de dinero o de su equivalente en algún otro período o periodos.³⁹

El valor actual neto es el método más conocido para evaluar proyecto de inversión, permite determinar si dicho proyecto cumple con el objetivo básico financiero: maximizar la inversión.

Es importante tener en cuenta que el valor actual neto depende de las siguientes variables: la inversión inicial previa, las inversiones durante la operación, los flujos netos de efectivo utilizando una tasa de descuento o tasa mínima aceptable de rendimiento del capital y el número de períodos que dure el proyecto.

El método VAN se lo define como la máxima cantidad de dinero que se puede obtener por la oportunidad de realizar determinada inversión por encima de la mejor alternativa de inversión.

La relación que existe entre la tasa de descuento y el valor actual neto es inversa, es decir el VAN tiene un valor positivo cuando aquella tasa es baja y negativo cuando la tasa es alta, el valor del VAN es nulo cuando la tasa de descuento es igual.

- **V.A.N NEGATIVO.-** En el caso de que la corriente de egresos supere a la de beneficios significa que no es recomendable realizar este proyecto; es decir buscar una mejor alternativa de inversión.

³⁹ GORDON Myron, GORDON Shillinglaw, 1972, Contabilidad un Enfoque Administrativo, Editorial Diana, México.



- **V.A.N POSITIVO.-** Cuando los ingresos superen a los costos y gastos significa que el proyecto es recomendable y se obtendrán beneficios derivados de la implementación del proyecto.
- **V.A.N NULO.-** Implica que las alternativas de inversión son equivalentes y en consecuencia la selección de la alternativa es indiferente la una de la otra.

Una de las variables que influyen en el resultado de la evaluación de un proyecto es la tasa de descuento empleada en los flujos de caja. Aun cuando todas las restantes variables se hayan proyectado en forma adecuada, la utilización de una tasa de descuento inapropiada puede inducir a un resultado errado en la evaluación.

La tasa mínima aceptable de rendimiento del capital en el presente proyecto se ha calculado de la siguiente manera:

- ◆ Prima al riesgo del 3%
- ◆ Tasa activa de interés del banco es del 8,94%

Con lo cual tenemos como Tasa mínima aceptable de rendimiento del capital (TMARC) el 12% para la evaluación del proyecto.

En los cálculos realizados mediante el Flujo de Caja, se obtuvo un Valor Actual Neto de \$21.784,13 lo que nos indica que el proyecto es recomendable.

4.6.2 TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

La Tasa Interna de Retorno se define como la tasa de descuento que hace que el valor presente de entradas de efectivo sea igual a la inversión neta relacionada con un proyecto.⁴⁰

⁴⁰ GITMAN, Lawrence J, 1978, Fundamentos de la Administración Financiera, Edit. Harla S.A., México.



Además es aquella tasa que iguala el valor actual neto de un proyecto a cero, es decir, como aquella tasa que iguala el valor actual de los egresos (inversiones, costos y gastos) del proyecto con el valor actual de los ingresos resultantes del mismo.

También es conocida como la tasa de rentabilidad producto de la reinversión de los flujos netos de efectivo dentro de la operación propia del negocio y se expresa en porcentaje.

La evaluación de los proyectos de inversión cuando se hace con base en la Tasa Interna de Retorno, toman como referencia la tasa de descuento. Si la Tasa Interna de Retorno es mayor que la tasa de descuento, el proyecto se debe aceptar pues estima un rendimiento mayor al mínimo requerido, siempre y cuando se reinviertan los flujos netos de efectivo. Por el contrario, si la Tasa Interna de Retorno es menor que la tasa de descuento, el proyecto se debe rechazar pues estima un rendimiento menor al mínimo requerido.

Hay que tener en cuenta que la tasa interna de retorno no maximiza la inversión pero sí maximiza la rentabilidad del proyecto.

La tasa interna de retorno es el rendimiento esperado de un proyecto de inversión. Se requiere que esta tasa sea mayor a la tasa de descuento para poder determinar que el proyecto es rentable para el inversionista.

La Tasa Interna de Retorno es del 42% por lo tanto supera a la TMARC que es 12% lo que significa que el proyecto es rentable y atractivo para realizar la inversión.

4.7 RELACIÓN BENEFICIO / COSTO (B/C)

Es la relación resultante entre la comparación de los costos incurridos en determinada operación o actividad en un determinado período de tiempo y los beneficios o logros alcanzados, ya sea en términos monetarios para un costo dado o ya por el nivel de beneficios requeridos al costo más bajo.



Este Criterio de Evaluación para clasificar los proyectos ha sido una de las reglas más ampliamente utilizadas por los analistas de inversión. Desafortunadamente, a menos que se utilice con mucho cuidado, puede producir una asesoría muy engañadora sobre el atractivo relativo de las oportunidades de inversión. La razón Beneficio / Costo se calcula dividiendo el valor actual de los beneficios entre el valor actual de los costos, utilizando el costo de oportunidad de los fondos como tasa de descuento. Realizando los cálculos correspondientes tenemos una relación beneficio/costo del 5,42.



CAPÍTULO V



CAPÍTULO V ASPECTOS CUALITATIVOS DEL IMPACTO SOCIAL

Este proyecto una vez sometido a la evaluación financiera se pudo verificar que presenta conveniencia económica para llevarlo a cabo; desde la perspectiva social los pobladores del sector donde se implantará este proyecto resultaran beneficiarios del mismo, debido a que se impulsará la economía de la localidad y sus alrededores.

Durante la realización de este trabajo se ha demostrado la factibilidad de implementación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., por el apoyo manifestado por la muestra encuestada a los habitantes de la Parroquia Abdón Calderón (Unión de Yunguilla) y por la disposición de los miembros de la cooperativa, los mismos que se han desempeñado como promotores para la realización de esta investigación.

Para desarrollar el presente capítulo cabe mencionar la importancia del análisis de los aspectos cualitativos del impacto social en todo proyecto que se ejecute definiendo al mismo como el conjunto de efectos del proyecto, sobre las clases sociales, los cambios socio-económicos, el nivel de vida y el mejoramiento del bienestar de la población.⁴¹

A más de analizar los aspectos anteriormente señalados, las cooperativas tienen que garantizar el cumplimiento de los valores y principios del cooperativismo porque con ello se fortalece su identidad frente a otras instituciones.

En este proyecto las ventajas que se obtienen al realizar el análisis de los aspectos cualitativos del impacto social para la cooperativa y la población de la Unión de Yunguilla son las siguientes:

- ❖ Tener conocimiento de las relaciones con los asociados, funcionarios y empleados de la cooperativa.

⁴¹FONTAINE, Ernesto, 2006¹², Evaluación Social de Proyectos, Edit. Alfa Omega S.A., Colombia.



- ❖ Saber si las acciones realizadas se enmarcan dentro de los principios del sistema cooperativo.
- ❖ Diagnosticar nuevas necesidades de sus asociados y miembros de la organización.
- ❖ Anticiparse a situaciones de conflictos internos.
- ❖ Planificar teniendo en cuenta si la acción a realizar se encuadrará en alguno de los principios cooperativos.
- ❖ Atender las demandas concretas de la realidad y de la cooperativa.
- ❖ Demostrar a las autoridades fiscales que sus operaciones tienen carácter social y no lucrativo.
- ❖ Exponer ante la comunidad la labor que se realizó en beneficio de ella.
- ❖ La evaluación social permitirá a los dirigentes cooperativistas fortalecer su situación y distinguirse frente a otros.

5.1 BENEFICIO SOCIAL QUE BRINDARÁ LA “COOPBAÑOS” A LA COMUNIDAD

Existen proyectos que son factibles tanto económica como socialmente pero en ocasiones es común que un proyecto que no es económicamente viable genere un beneficio social para ciertos sectores lo que puede justificar la inversión, en el ámbito social también se puede considerar un beneficio a indicadores cualitativos sin necesariamente ser expresados en términos monetarios.

Como lo hemos podido constatar en los capítulos anteriores, existe una gran acogida por parte de las personas que habitan en el sector para la implementación de la sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., en la Unión de Yunguilla; según el estudio de mercado realizado los individuos de esta localidad estarían dispuestos a asociarse y a la vez a trabajar conjuntamente con la cooperativa para ayudar al desarrollo social y económico con el fin de incrementar sus actividades operativas, entre ellas se tiene principalmente el turismo que es una de las fuentes más significativas de ingreso de esta zona, otras áreas productivas que poseen un gran potencial económico es el comercio y la agricultura que se han visto descuidadas por la falta de recursos.



Los beneficios que brindará la Cooperativa Baños Ltda., en la Unión de Yunguilla son primordiales para el crecimiento social de la parroquia debido a que en la actualidad no existen instituciones financieras que ayuden al progreso de la comunidad, es por este motivo que esta entidad dará la oportunidad a que la población mediante créditos realice las diferentes actividades que durante mucho tiempo han deseado.

Con la creación de esta cooperativa se dará un beneficio social no solo a las personas que habitan en la parroquia sino a aquellos turistas o propietarios de quintas vacacionales que frecuentan generalmente los fines de semana la localidad debido a que no tendrán que trasladarse a otros lugares para realizar sus transacciones ya que tendrán a su disposición una cooperativa solvente y confiable.

Además de esto la entidad se dotará de personal profesional y apto que este siempre dispuesto a atender a sus clientes brindándoles un trato amable sin distinción de género y nivel económico de una manera ágil y segura todos los días de la semana para mejor comodidad de los mismos.

5.2 IMPACTO SOCIAL EN LA COMUNIDAD

Persigue justamente medir la verdadera contribución de los proyectos al crecimiento económico del país. Esta decisión, por lo tanto, debe ser tomada en cuenta por los encargados de tomar decisiones para así poder programar las inversiones de una manera que la inversión tenga mayor impacto en el beneficio y crecimiento del lugar.⁴²

El presente proyecto de creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., contribuirá positivamente no solo a los beneficiados de los créditos, sino también al desarrollo socioeconómico de los cuenta ahorristas, quienes buscan mejorar su calidad de vida.

⁴² FONTAINE, Ernesto R, 2006¹², Evaluación Social de Proyectos, Alfa Omega Grupo Editor S.A., Colombia



La creación de la sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., impulsará a la economía del sector y brindará mayor confianza en los socios debido a que el sistema financiero tradicional de los bancos se ha visto limitado por el mal manejo institucional que ha llevado a la desconfianza de los asociados de dicho sistema, es por esta razón que en la actualidad la mayoría de personas han depositado su confianza en cooperativas ya que las mismas no tienen fines de lucro sino buscan el beneficio común por lo que estas han ido ganando credibilidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., para garantizar el bienestar de la colectividad pondrá énfasis en:

- ❖ Incentivar la cultura del ahorro para que sus socios puedan ser sujetos de créditos.
- ❖ Lograr que los socios consigan una referencia crediticia que mejore sus actividades educativas y productivas y optimicen su calidad de vida.
- ❖ Con los recursos económicos otorgados por medio de los créditos concebir una dinámica positiva en el flujo de efectivo de la economía local del cantón.



CAPÍTULO IV



CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de haber realizado el proyecto de investigación se procede a exponer algunas conclusiones y recomendaciones las mismas que son fundamentales para cumplir los objetivos planteados por el presente estudio.

En estas conclusiones y recomendaciones se deberán enfocar los miembros de la cooperativa ya que las mismas son primordiales para la ejecución y éxito del proyecto.

6.1 CONCLUSIONES

- ✚ La ineficiencia del sistema financiero tradicional ha provocado que el cooperativismo sea visto como una alternativa para salir de la profunda crisis por la que atraviesan los sectores más desfavorecidos de nuestro país.
- ✚ El mayor desafío que persigue el movimiento cooperativista es lograr una política de Estado que reconozca los esfuerzos que realiza la población ecuatoriana para encontrar alternativas a un sistema económico que no únicamente beneficie a los grupos de poder.
- ✚ Debido a la inexistencia de instituciones financieras en la parroquia Abdón Calderón y a la inconformidad que han tenido las personas al momento de desplazarse hacia localidades cercanas para realizar sus transacciones se cree conveniente implementar esta sucursal en dicha zona para la comodidad de los usuarios. Según el estudio de mercado realizado se ha alcanzado una gran aceptación por parte de los habitantes de este sector para asociarse a esta entidad esto en un porcentaje del 96,07%, a los mismos se les brindará un servicio de calidad y trato amable en un lugar cercano a su domicilio donde se contará con un personal capacitado.



- ✚ Mediante el trabajo de investigación efectuado se concluye que la sucursal de la Cooperativa Baños Ltda., debería instalar sus oficinas en la “Y” de la Unión de Yunguilla para brindar un mejor servicio a los habitantes de la parroquia, esto según los datos obtenidos de la encuesta realizada en el Capítulo 2.
- ✚ Las personas que actualmente pertenecen a una institución financiera se muestran inconformes frente al servicio que reciben de las entidades a las cuales se encuentran afiliados, especialmente al momento de solicitar un crédito ya que la atención es ineficiente y requiere de muchos trámites.
- ✚ Para la ejecución de este proyecto se cuenta con el apoyo de la población de la Unión de Yunguilla ya que estos necesitan de una entidad que a más de buscar su beneficio económico se enfoque en el desarrollo de la parroquia y sus alrededores contribuyendo así al progreso del sector y a mejorar la calidad de vida de sus habitantes.
- ✚ Además del apoyo de la comunidad este proyecto se financiara con recursos propios de la cooperativa, es decir de su agencia principal y sucursales; esto se dedujo mediante una reunión de los miembros de la asamblea general de socios en donde se concluyó que una fracción de los fondos recaudados en las agencias se utilizarían para cubrir la inversión inicial y parte de los créditos solicitados garantizando la eficiencia en el servicio al cliente.
- ✚ La creación de la sucursal de mencionada cooperativa contribuirá al adelanto de la Parroquia Abdón Calderón perteneciente al Cantón Santa Isabel mediante la creación de puestos de trabajo, la otorgación de créditos para que los habitantes de esta localidad y zonas cercanas realicen inversiones en actividades comerciales, agrícolas, entre otras. Esta institución también será participe de los proyectos que se emprendan en la localidad.



- ✚ Se concluye que el estudio es viable es decir que el proyecto es recomendable debido a que en el Estudio Financiero realizado se obtiene una tasa interna de retorno del 42% superior a la tasa de descuento utilizada del 12% y una relación costo/beneficio del 5,42 esto según las proyecciones realizadas.

6.2 RECOMENDACIONES

- ✚ A pesar de las dificultades que atraviesan las cooperativas de ahorro y crédito siempre se deberá tener presente que su éxito radica en mantener su esencia social, garantizar la plena participación de todos y cada uno de sus miembros y la búsqueda de mejores formas de vida.
- ✚ Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., que su principal objetivo siga siendo el desarrollo de la sociedad.
- ✚ Para el proyecto se determinó un Valor Actual Neto de \$ 21.784,13 y una Tasa Interna de Retorno del 42%. Según el análisis de estos datos se puede concluir que el proyecto es factible rentable y financieramente viable, motivo por el cual se recomienda la apertura de la sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda.
- ✚ La Administración de la Cooperativa deberá alcanzar una mayor cantidad de clientes lo cual mejoraría la situación financiera de la Cooperativa, ya que con el incremento del número de socios se podrían otorgar más créditos donde los principales beneficiarios serían los mismos clientes y socios de la Cooperativa.
- ✚ Se deberá crear y mantener un ambiente de confianza y solidaridad entre la cooperativa y los socios, con el fin de que se sientan parte activa e importante del desarrollo de la misma.



- ✚ La cooperativa deberá estar siempre a la expectativa de consultar a los clientes como están recibiendo los servicios ofrecidos por la Cooperativa de forma tal que si se diere algún comentario negativo mejorarlo de inmediato sin perder la buena imagen de la institución.
- ✚ Se recomienda que el personal de la cooperativa tenga siempre presente el verdadero significado del cooperativismo, ya que de esta manera se podrá brindar un servicio eficiente y de calidad enfocado en los valores del cooperativismo.
- ✚ La cooperativa deberá seguir ampliando la cobertura de mercado hacia otras localidades con el fin de satisfacer los requerimientos de ahorro y crédito que demandan las personas.
- ✚ Se aconseja que al momento de la otorgación del crédito se analice adecuadamente y se estudie la referencia crediticia, la capacidad de pago del solicitante y sus garantes con el fin de disminuir el porcentaje de cuentas incobrables dentro de la institución y así garantizar la solvencia de la misma a la vez que se podrá seguir beneficiando a los socios con un mayor número de créditos.
- ✚ Exponer una imagen institucional y personal con excelente presencia.
- ✚ El número de personas mínimo que trabajen en la cooperativa sería de cuatro incluido el guardia esto con el fin de brindar una adecuada atención al cliente.
- ✚ Para realizar promoción publicitaria se debe considerar principalmente la radio.



BIBLIOGRAFÍA

➤ LIBROS:

ADAM Everett, EBERT Ronald, 1991⁴, Administración de la Producción y las Operaciones Edit. Prentice Hall Hispanoamericana S.A., México.

AMAT Oriol AMAT Joan, 1981, Contabilidad para Cooperativas, Ediciones CEAC, España.

BESLEY Scout, BRIGHAM Eugene, Fundamentos de la Administración Financiera, Edit. Mc. Graw Hill.

BUIREU Jorge, BUIREU Susana, 1991, Manual de Contabilidad Nuevo Plan General, Ediciones Pirámide, S.A., Madrid.

CASTRO, Arturo, 1982⁵, La Investigación Contable, Ediciones Contables y Administrativas S.A., México.

CONSO, Pierre, 1973², Técnicas de Organización y Administración, Edit. Hispano Europea, Barcelona-España.

CORDOVA, Geovanny, 2002, Gestión Financiera, Edi – Ábaco Cía. Ltda., Ecuador

Diccionario Contable y Más, 2003 – 2004, Editorial Abaco Cía. Ltda., Quito – Ecuador.

ELIZONDO, Arturo, 1993¹, Proceso Contable, Ediciones Contables y Administrativas S.A., México.



FONTAINE, Ernesto R, 2006¹², Evaluación Social de Proyectos, Alfa Omega Grupo Editor S.A., Colombia

GITMAN, Lawrence J, 1978, Fundamentos de la Administración Financiera, Edit. Harla S.A., México.

GORDON Myron, GORDON Shillinglaw, 1972, Contabilidad un Enfoque Administrativo, Editorial Diana, México.

GOXENS Antonio, GOXENS Ángeles, Biblioteca Práctica de Contabilidad, Ediciones Océano S.A., España.

GUDIÑO Enma, CORAL Lucy, 1994², Contabilidad 2000, Edit. Mc Graw – Hill Interamericana S.A., Santa Fé de Bogotá – Colombia.

HEILBRONER Robert L, THUROW Lester C, 1987⁷, Economía, Edit. Prentice Hall Hispanoamericana S.A., Pág.111-112

HENKE Emerson, HOLMES Roderick, CONWAY Lucían, 1983, Interpretación de la Información Contable, Editorial Norma, Colombia.

HORNGREN Charles, HARRISON Walter, 1991¹, Contabilidad, Edit. Prentice – Hall Hispanoamericana, S.A., México.

KOTLER, Philip, 2000, Dirección de Marketing, Edit. Paidós, España.

LARA, Elías, 1993¹³, Contabilidad, Editorial Trillas, S.A. de C.V. México

LÓPEZ, Arturo, 1981, Contabilidad del Activo y Pasivo, Ediciones Contables y Administrativas, S.A. de C.V., México.



MCNEIL, Eugene, 1973¹, Contabilidad Financiera, Edit. Diana, México.

MEIGS, Robert, Contabilidad la Base para Decisiones Gerenciales, Edit. Mc. Graw – Hill,
Colombia

MOKATE, Karen, 1989, "La Evaluación Financiera de Proyectos de Inversión", Bogotá

MORENO, Joaquín, 1993, Contabilidad Superior, Edit. Prentice Hall Hispanoamericana
S.A., México.

PAREDES, Enrique, 2008, Apuntes de Cátedra Proyectos, Edit. Universidad de Cuenca.

PYLE William, WHITE JOHN, 1981, Principios Fundamentales de Contabilidad,
Ediciones Pirámide, S.A., Madrid.

ROBINSON Michael, HORNGREN Charles, 1997³, Contabilidad, Edit. Prentice –Hall
Hispanoamericana, S.A., México.

ROJAS, Demóstenes, 1985, ABC de la Contabilidad, Edit. Mc Graw- Hill Latinoamericana
S.A., Colombia

ROJAS, Miguel David, 2007, Evaluación de Proyectos, Edit. Ecoe Ltda., Colombia.

SAMUELSON, Paul, 1983¹¹, Economía, Edit. Mc. Graw Hill, Pág. 61

SAPAG CHAIN, Nassir, 2007, Proyectos de Inversión Formulación y Evaluación, Edit.
Prentice Hall México

VÁSCONEZ, José Vicente, Contabilidad Intermedia, Editorial Carvajal S.A., Colombia



VASCONEZ, José Vicente, 1981, Introducción a la Contabilidad, Carvajal S.A., Colombia

WALLACE Ralph G, HOUGHTON Diane, 1987, Manual de Términos y Procedimientos Contables, Ediciones Deusto S.A., Móstoles – Madrid.

ZAPATA, Pedro, 1994⁴, Contabilidad General, Editorial Compu Cheq, Ecuador

➤ **INTERNET:**

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/ctasbcrias.htm>

<http://www.santaisabel.gob.ec>

<http://www.santaisable.gob.ec/actividadedeconomica.php>

<http://www.santaisabel.gov.ec/acalderonparroquia=acalderon.php>

<http://www.santaisable.gob.ec/demográficos.php>



ANEXOS



ANEXOS

ANEXO 1: MODELO DE LA ENCUESTA

ANEXO 2: SOLICITUD DE CRÉDITO

ANEXO 3: PROFORMAS

ANEXO 4: DATOS PARA LA ELABORACIÓN DEL BALANCE GENERAL

ANEXO 5: DATOS PARA LA ELABORACIÓN DEL ESTADO DE RESULTADOS

ANEXO 6: ROL DE PAGOS

ANEXO 7: PAPELETA DE DEPÓSITO

ANEXO 8: PAPELETAS DE RETIRO

ANEXO 9: TRIPTICO DE LA AGENCIA PRINCIPAL

ANEXO 10: TRIPTICO DE LA AGENCIA DE LA UNIÓN DE YUNGUILLA

ANEXO 11: TRIPTICO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA

ANEXO 12: DISEÑO DE TESIS



ANEXO N° 1

UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta con el fin de analizar la factibilidad de creación de una sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. en la Unión de Yunguilla, perteneciente al Cantón Santa Isabel.

EDAD: _____

SEXO: M F

1. ¿Usted es socio o cliente de alguna Institución Financiera?

SI _____ \Rightarrow Especifique: _____

NO _____ \Rightarrow Pase a la pregunta 3.

2. ¿A su opinión como califica los servicios que le brinda la Institución Financiera a la cual usted pertenece?

Excelente _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

3. ¿Le gustaría ser miembro de una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en la Unión de Yunguilla?

SI _____

NO _____ \Rightarrow Porque _____



4. ¿De los servicios que se presentan a continuación señale el más importante?

- Depósitos _____
- Créditos _____
- Giros y Transferencias _____
- Pago de Servicios Básicos _____
- Todos los anteriores _____

5. ¿Qué aspectos considera usted más importantes para afiliarse a una Cooperativa de Ahorro y Crédito?

- Trato Amable _____
- Tipo de Interés _____
- Cercanía al Domicilio _____
- Atención Inmediata _____
- Agilidad en los Trámites _____
- Seguridad _____
- Todas las Anteriores _____

6. ¿Le gustaría a usted que esta Cooperativa le otorgue una línea de crédito?

SI _____

NO _____ \implies Pase a la pregunta 8.

7. ¿Cuál sería el uso que usted le daría a esta línea de crédito?

- Comercio _____
- Agropecuario _____
- Educación _____
- Consumo _____
- Salud _____
- Vivienda _____
- Otros _____

Especifique: _____



8. ¿Cuál sería el monto aproximado de sus depósitos quincenales en la Cooperativa?

Menos de 50 _____
50 - 100 _____
100 - en adelante _____

9. ¿Cuál cree usted que sería el lugar adecuado para la instalación de las oficinas de mencionada Cooperativa?

10. ¿Qué días estima usted más conveniente para realizar sus transacciones?

Lunes a viernes _____
Sábados y Domingos _____
Todas las anteriores _____

11. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por la apertura de una cuenta en esta Institución Financiera?

10\$ a 20\$ _____
20\$ a 30\$ _____
30\$ en adelante _____

¡¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!



ANEXO N° 2

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA. <i>creciendo junto a usted</i> <small>Acuerdo Ministerial N° 009, otorgado el 25 de enero de 2005</small>					
SOLICITUD DE CRÉDITO					
<ul style="list-style-type: none"> Declaro y me responsabilizo que la información detallada en el presente documento es verídica. Que el origen y procedencia de los recursos que poseo, los que deposito y depositaré en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., no provienen ni serán destinados a ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas o cualquier actividad tipificada por la ley. Autorizo expresa e irrevocable a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., que se proporcione de cualquier fuente de información, relativas a mi comportamiento crediticio, en general al cumplimiento de mis obligaciones, incluidos los burós de créditos, así como confiero mi autorización para procesar, reportar y suministrar dicha información a los burós de crédito o a la central de riesgos si fuere pertinente. Autorizo se proporcione cualquier información de carácter financiero y comercial que requiera un tercero, interesado en adquirir cartera vencida de la Cooperativa o para efectos de la emisión de títulos con base en dicha cartera. 	<p>N°. Solicitud <input type="text"/></p> <p>Socio N°. <input type="text"/></p> <p>Nombre del socio <input type="text"/></p> <p>Monto del Crédito <input type="text"/> US\$</p> <p>Plazo del Crédito <input type="text"/></p>				
DESTINO DEL CRÉDITO					
<input type="checkbox"/> PRODUCTIVO <input type="checkbox"/> COMERCIO <input type="checkbox"/> SOAT <input type="checkbox"/> SOLUCIÓN <input type="checkbox"/> CONSUMO <input type="checkbox"/> EMPRESARIAL <input type="checkbox"/> EMERGENTE <input type="checkbox"/> VIVIENDA <input type="checkbox"/> OTROS	Especifique <input type="text"/>				
DATOS GENERALES DEL SOCIO					
APELLIDOS	NOMBRES	NACIONALIDAD	ESTADO CIVIL	N°. CÉDULA	
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO	SEPARACIÓN DE BIENES SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	TÉLEFONO DOMICILIO	<input type="checkbox"/> MOVI <input type="checkbox"/> PORTA	E-MAIL	
CALLE DOMICILIO	NÚMERO	INTERSECCIÓN	CIUDAD	PARROQUIA	
			SECTOR	REFERENCIA DOMICILIO	
DATOS DEL CÓNYUGE					
NOMBRES Y APELLIDOS	N°. CÉDULA	NACIONALIDAD	FECHA DE NACIMIENTO	SOCIO COOP. BAÑOS <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	SOCIO N°.
PROFESIÓN	OCCUPACIÓN	NOMBRE DE LA EMPRESA	CARGO	SALARIO MENSUAL US\$	TÉLEFONOS/EMPRESA
TIPO DE CONTRATO	<input type="checkbox"/> FLUJO <input type="checkbox"/> TEMPORAL <input type="checkbox"/> OTROS Especifique:				
DATOS DE LA VIVIENDA					
SU VIVIENDA ES <input type="checkbox"/> PROPIA <input type="checkbox"/> DE FAMILIA <input type="checkbox"/> ARRENDADA <input type="checkbox"/> DE OTROS <input type="checkbox"/> POR SERVICIO	HIPOTECADA SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Institución	NOMBRE DEL PROPIETARIO / ARRENDATARIO	TÉLEFONO DEL PROPIETARIO	TIEMPO DE RESIDENCIA AÑOS MESES <input type="text"/> <input type="text"/>	
DATOS LABORALES DEL SOCIO					
OCCUPACIÓN:	<input type="checkbox"/> EMPLEADO <input type="checkbox"/> JUBILADO <input type="checkbox"/> INDEPENDIENTE <input type="checkbox"/> OTROS Especifique:				
NOMBRE DE LA EMPRESA	ACTIVIDAD DE LA EMPRESA	DIRECCIÓN DE LA EMPRESA			
TIEMPO DE TRABAJO	CARGO	JEFE INMEDIATO	TÉLEFONOS/EMPRESA		
TIPO DE CONTRATO	<input type="checkbox"/> FLUJO <input type="checkbox"/> TEMPORAL <input type="checkbox"/> OTROS Especifique:				
INFORMACIÓN ECONÓMICA DEL SOCIO					
INGRESOS	GASTOS	ACTIVOS	DEUDAS		
Sueldo	Alimentación	Mercaderías	COOP. BAÑOS LTDA		
Ingreso conyuge	Ariendo	Cultivo/ganado	Otras Inst. Finan.		
Ingresos por comercio	Educación / vestuario	Muebles/Electrodomésticos	Proveedores		
Giros, remesas	Agua, luz, telefono	Vivienda y/o terrenos	Particulares		
Pensión jubilación	Transporte	Vehículo	Tarjetas/ crédito		
Ingresos de agricultura	Salud	Bancos/Cooperativas	Otras Deudas		
Ingresos por ganadería	Cuotas préstamos	Institución	2. Total Deudas		
Otros	Otros gastos	No. Cuenta			
Total Ingresos	Total Gastos	Otros Especifique	PATRIMONIO		
	Ingresos - Gastos	1. Total Activo	Total Patrimonio (1. - 2.)		
Especifique otros ingresos:		Especifique otras deudas:			
Cuentas en Instituciones Financieras: Bancos		Cooperativas			
REFERENCIAS					
REFERENCIA PERSONAL	NOMBRE	DIRECCIÓN	TÉLEFONOS		
REFERENCIA COMERCIAL	NOMBRE	DIRECCIÓN	TÉLEFONOS		
CROQUIS DEL DOMICILIO					
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>FIRMA DEL DEUDOR</p> <p>FIRMA DEL CÓNYUGE</p> <p>LUGAR Y FECHA</p> </div> <div style="width: 45%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; font-size: small;">Espacio Comisión de Crédito</p> <p>Fecha: _____</p> <p>Valor Aprobado: _____</p> <p>Acta N°: _____</p> <p>Observaciones: _____</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Aprobación del Crédito</p> </div> </div>					



ANEXO N° 3 PROFORMAS

SONY VAIO Canon acer TOSHIBA

Calle 3 de Noviembre 5-30 y Colón
Telfs.: 22-56-056 / 091551026
Gualaceo – Ecuador
RUC: 0104061494001

Gualaceo, 7 de Abril de 2011

Solicitante: **Martha Guaraca** Telf.: **2257-874**

PROFORMA N° 2812

Portatil HP 425

Características de la HP 425

- Procesador AMD Athlon II Dual-Core P320 (2,1 GHz, 1 MB L2 de caché)
- Chipset AMD RS880M
- Peso 2,26 kg
- La Memoria de la HP 425 es SDRAM DDR3 de 2 GB, 1066 MHz
- Disco SATA de 320 GB, 7200 rpm
- DVD+/-RW SuperMulti de doble capa LightScribe
- Pantalla LED con retroiluminación HD BrightView de 14" (1366 x 768)
- Gráficos ATI Mobility Radeon™ HD 4200
- 3 USB 2.0-1 monitor VGA externo-1 HDMI-1 audífono estéreo/salida de línea
- 1 entrada estéreo para micrófono - 1 alimentación de CA
- 1 RJ-45 - 1 RJ-11 (algunos modelos) - Cámara web de 2 MP Integrada
- Teclado de tamaño normal resistente a derrames
- Touchpad con zona de desplazamiento
- Interfaz de red Realtek Ethernet (NIC 10/100)
- Tecnologías inalámbricas Broadcom 802.11b/g/n
- Bluetooth 2.1 - 1 año de garantía limitada, 1 año de garantía limitada para la batería principal

Precio **\$ 600.00**

CONDICIONES GENERALES:
Estos Precios ya incluyen el 12% del I.V.A.
Garantía: Garantía limitada 1 año
Forma de Pago: Contado
Tiempo de entrega: inmediata

José Miguel González
GERENTE DE GRAFI COMPU

RUC: 0104061494001



Calle 3 de Noviembre 5-30 y Colón
Telfs.: 22-56-056 / 091551026
Gualaceo – Ecuador
RUC: 0104061494001

Gualaceo, 7 de Abril de 2011

Solicitante:
Martha Guaraca

Telf.:
2257-874

PROFORMA N° 2811

EPSON WORKFORCE 620 CON SISTEMA DE TINTAS

Impresora con sistema de tintas de 200ml de 4 colores respectivamente + 4 LITROS DE TINTA



Características

- Economiza con costos sistema de tinta hasta 4 veces más bajos y costos de impresión mucho menores que láser color equivalente
- Documentos con calidad láser hasta 2 veces más rápido que los modelos de la competencia
- Conexión a red Wi-Fi: Ethernet / Wireless integrada para impresión compartida
- Alimentador automático de documentos de 30 páginas y fax incorporado
- Pantalla a color de 2.5" pulgadas para seleccionar, recortar e imprimir tus fotos sin PC
- Imprime rápidamente? hasta 38 ppm en texto negro y a color
- Escáner de 48 bits y 2400 x 2400 dpi para ampliaciones de fotos y documentos OCR
- Ranuras multiuso. Guarda tus archivos o imprime fotos desde tu tarjeta de memoria
- Incluye software para edición de fotos y documentos OCR

Precio

\$ 400.00

CONDICIONES GENERALES:

Estos Precios ya incluyen el 12% del I.V.A.

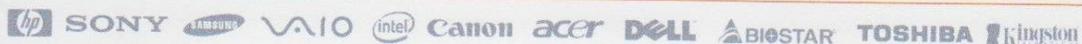
Garantía: Garantía limitada

Forma de Pago: Contado

Tiempo de entrega: 2 días laborables


José Miguel González
GERENTE DE GRAFI COMPU

RUC: 0104061494001





Calle 3 de Noviembre 5-30 y Colón
Telfs.: 22-56-056 / 091551026
Gualaceo – Ecuador
RUC: 0104061494001

Gualaceo, 7 de Abril de 2011

Solicitante:
Martha Guaraca

Telf.:
2257-874

PROFORMA N° 2813

IMPRESORA EPSON TX420



Especificaciones técnicas

- **Impresora**
 - Tecnología de Impresión EPSON Micropiezo punto variable
 - Impresión a 4 colores (CMYK)
 - Resolución Hasta 5760 x 1440 dpi de resolución
 - Velocidad de Impresión Hasta 35 pm en texto negro y 15 ppm en texto a color
 - Tamaño de la gota 3 picolitros
- **Escáner**
 - Tipo de escáner Escáner a color de cama plana
 - Fuente de luz Lámpara fluorescente de cátodo frío
 - Dispositivo fotoeléctrico Sensor de líneas CIS
 - Resolución de Escáner Óptica: 1200x2400 dpi
 - Máxima: 9600 dpi

Precio

\$ 150.00

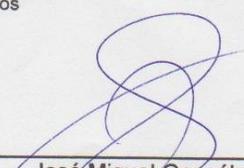
CONDICIONES GENERALES:

Estos Precios ya incluyen el 12% del I.V.A.

Garantía: Garantía limitada 3años

Forma de Pago: Contado

Tiempo de entrega: inmediata



José Miguel González
GERENTE DE GRAFI COMPU


RUC: 0104061494001



ANEXO N° 4

DATOS PARA LA ELABORACIÓN DEL BALANCE GENERAL

DEPOSITOS	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
PLAZO FIJO	179.712,00	197.683,20	217.451,52	239.196,67	263.116,34
AHORRO A LA VISTA	138.240,00	152.064,00	167.270,40	183.997,44	202.397,18
TOTAL	317.952,00	349.747,20	384.721,92	423.194,11	465.513,52

INTERESES POR PAGAR	%	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INT. POR DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	9%	16.174,08	17.791,49	19.570,64	21.527,70	23.680,47
INT. POR AHORRO A LA VISTA	4%	5.529,60	6.082,56	6.690,82	7.359,90	8.095,89
TOTAL		21.703,68	23.874,05	26.261,45	28.887,60	31.776,36

ANEXO N° 5

DATOS PARA LA ELABORACIÓN DEL ESTADO DE RESULTADOS

DEPOSITOS						
		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
DEPOSITO A PLAZO FIJO		179.712,00	197.683,20	217.451,52	239.196,67	263.116,34
AHORRO A LA VISTA		138.240,00	152.064,00	167.270,40	183.997,44	202.397,18
TOTAL		317.952,00	349.747,20	384.721,92	423.194,11	465.513,52

Detalle	Porcentaje	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
CAJA	10%	31.795,20	34.974,72	38.472,19	42.319,41	46.551,35
BANCO DEL AUSTRO	15%	47.692,80	52.462,08	57.708,29	63.479,12	69.827,03
CARTERA DE CREDITOS	75%	238.464,00	262.310,40	288.541,44	317.395,58	349.135,14
TOTAL	100%	317.952,00	349.747,20	384.721,92	423.194,11	465.513,52

INTERES						
	Porcentaje	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INTERES BCO. DEL AUSTRO	14%	6.676,99	7.344,69	8.079,16	8.887,08	9.775,78
INT. CARTERA DE CREDITOS	19%	45.308,16	49.838,98	54.822,87	60.305,16	66.335,68
TOTAL		51.985,15	57.183,67	62.902,03	69.192,24	76.111,46

Interes:

- La cuenta intereses ganados corresponden a los valores generados tanto por el depósito de dinero que realiza la entidad en el Banco del Austro así como el interés obtenido por concepto de préstamos realizados recibiendo una tasa de interés del 14% y 19% respectivamente. La tasa de interés del 19% tomada por concepto de interés por crédito es un proporcional de las diferentes tasas de interés por crédito comercial (21%), consumo (17%) y microcrédito (22%) frecuentemente estos son los más utilizados por los individuos.

CARTERA DE CREDITOS INCOBRABLE	Porcentaje	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Provisión de Ctas Incobrables	1%	2.384,64	2.623,10	2.885,41	3.173,96	3.491,35

SERVICIOS CORPORATIVOS	Comisiones	Cant. Mensual	Cant. Anual	Total
Cobro Planilla de Luz	0,28 ctvs. c/u	22	264	73,92
Cobro Bono de Desarrollo Humano	0,15 ctvs. c/u	10	120	18,00
Cobro de Formularios SRI	0,75 ctvs. c/u	10	120	90,00
SOAT	4,00 dólares c/u		60	240,00
TOTAL				421,92

Servicios Corporativos

- Estos rubros corresponden a la comisión que la institución cobra por brindar los diferentes servicios que se mencionan en el siguiente cuadro siendo estos los principales con los que una cooperativa de ahorro y crédito debe contar si desea satisfacer las exigencias de sus socios y captar un mayor número de asociados.



ANEXO N° 6
ROL DE PAGOS

ROL DE PAGOS ANUAL PROYECTADO								
Cargo	Sueldo Mensual	Sueldo Anual	XIII	XIV	Fondo de Reserva	Vacaciones	Aporte Patronal	Total
Jefe de Agencia	323,31	3.879,72	323,31	264,00	323,31	13,47	36,05	4.839,86
Jefe de Crédito	323,31	3.879,72	323,31	264,00	323,31	13,47	36,05	4.839,86
Cajero 1	302,43	3.629,16	302,43	264,00	302,43	12,60	33,72	4.544,34
TOTAL	949,05	11.388,60	949,05	792,00	949,05	39,54	105,82	14.224,06

ROL DE PAGOS ANUAL PROYECTADO (AÑO 1)							
Cargo	Sueldo Mensual	Sueldo Anual	XIII	XIV	Vacaciones	Aporte Patronal	Total
Jefe de Agencia	323,31	3.879,72	323,31	264,00	13,47	36,05	4.516,55
Jefe de Crédito	323,31	3.879,72	323,31	264,00	13,47	36,05	4.516,55
Cajero 1	302,43	3.629,16	302,43	264,00	12,60	33,72	4.241,91
TOTAL	949,05	11.388,60	949,05	792,00	39,54	105,82	13.275,01



ROL DE PAGOS MENSUAL PROYECTADO						
Cargo	Sueldo Mensual	XIII	XIV	Vacaciones	Aporte Patronal	Total
Jefe de Agencia	323,31	26,94	22,00	1,12	3,00	376,38
Jefe de Crédito	323,31	26,94	22,00	1,12	3,00	376,38
Cajero 1	302,43	25,20	22,00	1,05	2,81	353,49
TOTAL	949,05	79,09	66,00	3,30	8,82	1.106,25



ANEXO N° 7 PAPELETA DE DEPÓSITO

LADO FRONTAL



BAÑOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
creciendo juntas

PAPELETA DE DEPÓSITO
No. **052498**

N° DE CUENTA DE AHORROS

Nombre del Socio: _____

Lugar y Fecha: _____

Declaro que los valores entregados y recibidos en mi cuenta son lícitos y no provienen de ninguna actividad ilegal o ilícita, ni serán destinados a acciones relacionadas y tipificadas en las leyes de prevención de lavado de activos, vigentes. No admitiré que terceros efectúen depósitos o transferencias a mi cuenta provenientes de delitos o ilícitos. Autorizo a las autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. a realizar el análisis y verificaciones que consideren pertinentes e informar de manera inmediata y documentada a la autoridad competente en casos de investigación o cuando se detectare transacciones financieras, depósitos u otros, inusuales. Renuncio a ejecutar cualquier pretensión tanto en el ámbito civil como penal por estos hechos.

FIRMA DEL DEPOSITANTE

C.I./PAS: _____
TELF.: _____

	VALOR EN NÚMEROS	CTVS.
Efectivo	US \$ _____	_____
Cheques Bcos. locales	US \$ _____	_____
Cheques otras plazas	US \$ _____	_____
Total del depósito	US \$ _____	_____

RUBRICA Y SELLO DEL CAJERO

LADO POSTERIOR

DETALLE DE CHEQUES

Banco	Número de Cuenta	Valor \$
TOTAL DE CHEQUES: US\$		_____

**DETALLE DE BILLETES
(SOLO DE \$100)**

Serie	Serie	
TOTAL EFECTIVO: US\$		_____

POR FAVOR EN LOS CHEQUES: ENDOSE Y ANOTE EL NÚMERO DE LA CUENTA EN LA QUE QUIERE DEPOSITAR.



ANEXO N° 8 PAPELETA DE RETIRO

LADO FRONTAL

		RETIRO DE AHORROS		N° DE CUENTA <input type="text"/>	
		N° 0020722			
CIUDAD	DIA	MES	ANO	VALOR US \$ <input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
_____ <small>(NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR)</small>				HE RECIBIDO DE LA COOP. DE AHORRO Y CREDITO BAÑOS LTDA.	
LA SUMA DE: _____		<small>(ESCRIBA LA CANTIDAD EN LETRAS)</small>		DOLARES AMERICANOS.	
CANTIDAD QUE HA SIDO DEBITADA EN MI PRESENCIA DE MI CUENTA DE AHORROS.					
_____ FIRMA DEL RESPONSABILIDAD				_____ FIRMA Y SELLO DEL CAJERO	

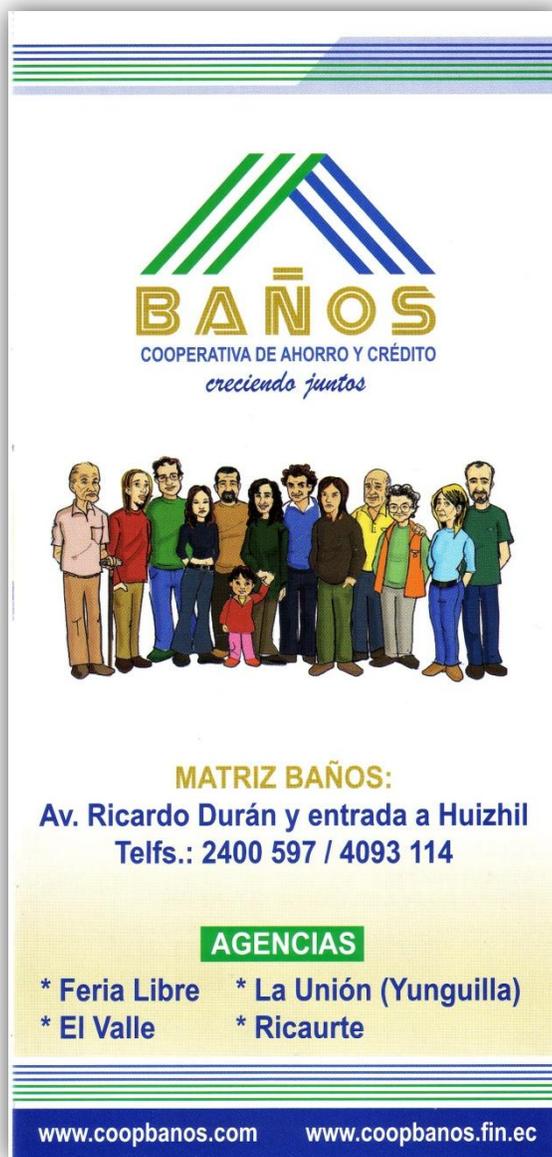
LADO POSTERIOR

AUTORIZACION DE RETIRO	
_____ NOMBRE DEL CUENTA AHORRISTA	
C.I.: _____	
_____ FIRMA	
_____ NOMBRE DEL BENEFICIARIO	_____ FIRMA DEL BENEFICIARIO
C.I.: _____	DECLARO LIBRE DE RESPONSABILIDAD A LA COOPERATIVA SOBRE LA CANTIDAD REGISTRADA EN EL ANVERSO DE ESTE COMPROBANTE Y QUE HA SIDO DEBITADA DE MI CUENTA DE AHORROS

ANEXO N° 9

TRIPTICO DE LA AGENCIA PRINCIPAL

LADO FRONTAL



BAÑOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
creciendo juntos

MATRIZ BAÑOS:
Av. Ricardo Durán y entrada a Huizhil
Telfs.: 2400 597 / 4093 114

AGENCIAS

- * Feria Libre
- * El Valle
- * La Unión (Yunguilla)
- * Ricaurte

www.coopbanos.com www.coopbanos.fin.ec

LADO POSTERIOR

MATRIZ BAÑOS
Av. Ricardo Durán y entrada a Huizhil

COOPBAÑOS Ltda. ofrece créditos para
*salud, educación, vivienda, producción,
vehículo, emergente, institucional,
solución, agrícola*

PRODUCTOS Y SERVICIOS

AHORROS A LA VISTA **AHORROS CON TASAS DE**
AHORROS A PLAZO FIJO **INTERÉS COMPETITIVAS**

· RECEPCIÓN DE GIROS DESDE
ESPAÑA y EE.UU.

CAIXA CATALUNYA Codesarrollo

· TRANSFERENCIAS A SUS CUENTAS
BANCARIAS

· FONDO MORTUORIO

· AYUDA SOCIAL

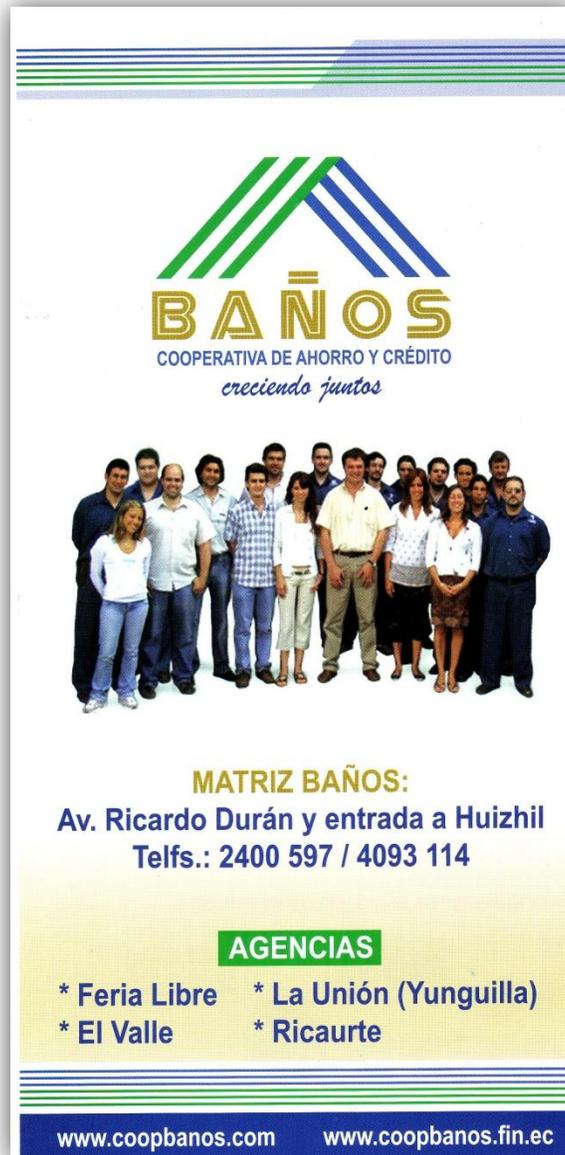
· COBRO DE PLANILLAS DE SERVICIOS

ATENDEMOS DE LUNES A VIERNES DE 8H00 A 17H00
SÁBADOS Y DOMINGOS DE 09H00 A 13H00

ANEXO N° 10

TRIPTICO DE LA AGENCIA DE LA UNIÓN DE YUNGUILLA

LADO FRONTAL



BAÑOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
creciendo juntos

MATRIZ BAÑOS:
Av. Ricardo Durán y entrada a Huizhil
Telfs.: 2400 597 / 4093 114

AGENCIAS

- * Feria Libre
- * El Valle
- * La Unión (Yunguilla)
- * Ricaurte

www.coopbanos.com www.coopbanos.fin.ec

LADO POSTERIOR



AGENCIA LA UNION
Via Girón - Pasaje y La "Y" de la Unión

COOPBAÑOS Ltda. ofrece créditos para
*salud, educación, vivienda, producción,
vehículo, emergente, institucional,
solución, agrícola*

PRODUCTOS Y SERVICIOS

AHORROS A LA VISTA **AHORROS CON TASAS DE**
AHORROS A PLAZO FIJO **INTERÉS COMPETITIVAS**

- RECEPCIÓN DE GIROS DESDE ESPAÑA y EE.UU.

CAIXA CATALUNYA  **Codesarrollo** 

- TRANSFERENCIAS A SUS CUENTAS BANCARIAS
- FONDO MORTUORIO
- AYUDA SOCIAL
- COBRO DE PLANILLAS DE SERVICIOS

ATENDEMOS DE LUNES A VIERNES DE 8H00 A 17H00
SÁBADOS Y DOMINGOS DE 09H00 A 13H00

ANEXO N° 11

TRIPTICO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA

LADO FRONTAL



BAÑOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

nacimos para crecer juntos.

SERVICIOS:
Ahorros con tasas de interés competitivas

- Ahorros a la Vista
- Ahorros a Plazo Fijo
- Créditos ágiles y oportunos
- Fondo mortuario y ayuda social

SERVICIOS ADICIONALES
Recepción de giros del exterior a través de:

SOAT
SECTOR ORGANIZADO DE ASESORES DE FIANZAS

CAIXA CATALUNYA

CODIGO SWIFT CASH MANAGEMENT
BANCO PRESENCIA-BANCO DE GUAYACÁN

ETAPA CUENCA
EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO

Cobro de planillas de consumo:

CENTROSUR

Codesarrollo

PRÓXIMAMENTE:

- Nuestra página web
- Consultas en línea
- Asistencia Médica
- Plan celular

PORTA

LADO POSTERIOR



**LA JUNTA ADMINISTRADORA DEL AGUA POTABLE
DE BAÑOS, Y COOPBAÑOS Ltda.
CRECIENDO JUNTOS**



**Ahora, el agua potable de Baños, se
paga en Baños Ltda. su cooperativa.**

**MATRIZ BAÑOS: AV. RICARDO DURÁN Y ENTRADA
A HUIZHIL - TELF.: 2400-597 / 4093-114**

AGENCIA FERIA LIBRE:
Av. Remigio Crespo Toral y Edwin Sacoto

AGENCIA EL VALLE:
Vía Santa Ana, sector escuela "La Consolación"

AGENCIA RICAURTE:
Av. Antonio Ricaurte y Juan Strowbell

AGENCIA LA UNIÓN:
Vía Girón - Pasaje y La "Y" de la Unión



DISEÑO DE TESTS



ANEXO N° 12

DISEÑO DE TESIS

PROYECTO PARA LA CREACIÓN DE UNA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA. EN LA UNIÓN DE YUNGUILLA “PROVINCIA DEL AZUAY”

1. ANTECEDENTES

1.1 SELECCIÓN DEL TEMA

1.1.1 IMPORTANCIA DEL TEMA

El tema de tesis escogido tiene vital importancia debido a que el desarrollo de un país se fundamenta en la creación de nuevos proyectos que contribuyan económicamente a la nación y beneficien a la sociedad. Es por esta razón que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Baños Ltda.” requiere que se estudie la posibilidad de instalar una sucursal de mencionada cooperativa en la Unión de Yunguilla “Provincia del Azuay” con el fin de extender sus servicios hacia otras zonas generando nuevas fuentes de empleo con un personal calificado que permita satisfacer de manera óptima a los clientes que cada día demandan una mejor atención y accesibilidad inmediata para realizar depósitos, créditos, pagos de servicios básicos, etc.

1.1.2 MOTIVACIÓN

El principal motivo por el que hemos decidido ser partícipes de este proyecto es contribuir al beneficio de la colectividad, ya que al crearse la cooperativa en dicha zona las personas que no pueden contar con el apoyo de una cooperativa confiable podrán hacer uso de esta institución en un futuro no muy lejano en donde se les brinde la confianza que ellos necesitan.



Este proyecto para la creación de una sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Baños Ltda.” nos da la oportunidad de demostrar los conocimientos adquiridos en los años de carrera universitaria, relacionándonos con el mundo laboral a la vez que aportamos con el crecimiento y desarrollo de la empresa.

1.1.3 ACUERDOS INICIALES

Este proyecto tiene la aprobación del departamento administrativo de la cooperativa con quienes se mantuvo una reunión en la que se dio a conocer la necesidad de extender la cobertura de sus servicios en otros lugares llegando a establecer el tema de tesis comprometiéndose a ayudarnos y brindarnos la información necesaria y verídica para la realización de la tesis.

1.2 DELIMITACIÓN

CONTENIDO: Creación de una sucursal de una cooperativa.

CAMPO DE APLICACIÓN: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Baños Ltda.”

ESPACIO: Unión de Yunguilla “Provincia del Azuay”

PERIODO: No se puede establecer el tiempo para su implementación debido a que la propuesta regirá a partir del momento de que la misma sea aprobada por la empresa.

TITULO: Proyecto para la creación de una sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. en la Unión de Yunguilla “Provincia del Azuay”.

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Nuestro tema se justifica porque la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. requiere de un estudio para verificar si es factible la apertura de una sucursal en la Unión de Yunguilla “Provincia del Azuay” de tal forma que permita extender sus servicios hacia otras zonas, así la cooperativa lograra mayor eficiencia en la entrega de sus servicios en beneficio de la institución y de la sociedad. La necesidad de implementación de la sucursal surge debido a la ausencia de cooperativas e instituciones bancarias que presten asistencia directa al cliente.



Adicionalmente este trabajo servirá como guía de consulta para la elaboración de otras tesis que estén relacionadas con este tema, de igual manera puede ser un gran apoyo para los catedráticos de Proyectos de Inversión puesto que su contenido estará basado en una organización perteneciente a la región, lo cual permitirá a los docentes exponer sus criterios con un mayor enfoque a nuestra realidad.

Al haber cursado los Estudios Universitarios y contar con conocimientos necesarios para el desarrollo de este tema, estamos seguras que con la realización de este proyecto estamos aportando, a que a más de los conocimientos generales adquiridos se sumen estos conceptos que contribuirán a que nos formemos profesionalmente.

1.4 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.4.1 RAZÓN SOCIAL Y NOMBRE COMERCIAL

Razón Social: Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda.

Nombre Comercial: COOPBAÑOS

RUC: 0190327930001

1.4.2 DIRECCIÓN, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO

Dirección: Av. Ricardo Durán y Entrada a Huizhil

Teléfonos: 2400-597 / 4093-114

Correo Electrónico: coopbañosltda@yahoo.com

1.4.3 SANTA ISABEL

El cantón Santa Isabel se encuentra en la cuenca alta y media del río Jubones, al Sur de la Provincia del Azuay. Cuenta con 77114 Hectáreas de territorio, 280898 metros de perímetro y el rango altitudinal va desde los 200 a los 4120 metros sobre el nivel del mar.⁴³

⁴³ <http://www.santaisabel.gob.ec>



La Parroquia Santa Isabel se caracteriza por contener el 37,63% de superficie del Cantón, seguida de la parroquia Shaglli con 33,23%, El Carmen de Pijilí se ubica en el tercer lugar por superficie de terreno correspondiente al 21,21% y por último Abdón Calderón(La Unión) con el 7,93%.

Su clima es variado y presenta temperaturas que varían desde los 8 a los 24 °C, presenta una temperatura promedio de 18 °C. Este cantón se encuentra a una altitud que va desde los 100 hasta los 4000 m.s.n.m. por lo cual presenta una gran variedad de zonas de vida.

Cantón Santa Isabel			
Parroquia	Area en metros	Area en Hectáreas	Porcentaje Cantón
El Carmen de Pijilí	163572077,56	16357,21	21,21%
Shaglli	256242637,94	25624,26	33,23%
Santa Isabel (Chaguarurco)	290178666,63	29017,87	37,63%
Abdón Calderón (La Unión)	61148022,44	6114,80	7,93%
Total del Cantón	771141404,56	77114,14	100,00%

Fuente: SIISE V.3.5 2003, INFOPLAN 2003, cartografía digital 1:50000
Elaboración: Equipo Consultor, 2005

Límites Geográficos

El Cantón Santa Isabel limita al Norte con el cantón Cuenca de la provincia del Azuay y Balao del la provincia del Guayas; al Sur con el cantón Zaruma de la provincia del Oro, Saraguro de la provincia de Loja y Nabón de la provincia del Azuay; Al Este con los cantones San Fernando, Girón y Nabón de la provincia del Azuay y al Oeste con el cantón Pucará de la provincia de Azuay y Balao de la provincia del Guayas.

Superficie

El cantón Santa Isabel tiene 771.41 Km² de superficie siendo el 9.63% del total de la provincia del Azuay que tiene una superficie de 8008.45 Km².

1.4.3.1 EL VALLE DE YUNGUILLA

Es una extensa depresión ubicada al sur occidente de la Provincia del Azuay, aproximadamente a 55 Km. de la Ciudad de Cuenca, desde donde se llega por la vía Cuenca-Girón -Pasaje. El valle está a una altura de 1.360 metros sobre el nivel del mar y se



extiende hacia otras jurisdicciones cantonales del austro ecuatoriano, como son: Girón y Saraguro en la provincia de Loja, pero básicamente se encuentra dentro del Cantón Santa Isabel. Dentro del Valle de Yunguilla están las playas de los ríos Rircay y Jubones que son aprovechadas como recurso turístico de este cantón Bosque Petrificado de San Pedro.⁴⁴

1.4.4 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

1. Contribuir al mejoramiento del desempeño y calidad de servicio de la “COOPBAÑOS”.
2. Mejorar su situación financiera y sus resultados generando servicios financieros y no financieros.
3. Brindar mayor cobertura de sus servicios mediante la apertura de nuevas sucursales.
4. Contar con directivos capaces, que aporten a la realización de políticas de desarrollo institucional.
5. Integrar el desarrollo de la comunidad ofreciendo servicios financieros y no financieros en función de las necesidades locales.
6. Mejorar la tecnología para acelerar los procesos de atención al socio.
7. Capacitar a los integrantes de la cooperativa para mejorar la calidad.
8. Incrementar el personal para agilizar la atención al cliente.
9. Brindar mayor cantidad de créditos con más valor.
10. Captar ahorros inversiones de los socios.
11. Disminuir el porcentaje de morosidad.
12. Incrementar áreas de servicios.

2. MARCO CONCEPTUAL

Para la aplicación de nuestro tema de tesis se ha considerado prudente el desarrollo de los siguientes conceptos básicos:

⁴⁴ www.santaisabel.gov.ec/acalderonparroquia=acalderon.php



➤ PROYECTO

Un proyecto es la fuente de costos y beneficios que ocurren en distintos periodos de tiempo. El desafío que enfrenta es identificar los costos y beneficios atribuibles al proyecto, y medirlos (más bien, valorarlos) con el fin de emitir un juicio sobre la conveniencia de ejecutar ese proyecto.

Esta concepción lleva a la evaluación económica de proyectos. Para un financista que está considerando prestar dinero para su ejecución, el proyecto es el origen de un flujo de fondos provenientes de ingresos y egresos de caja, que ocurren a lo largo del tiempo; el desafío es determinar si los flujos de dinero son suficientes para cancelar la deuda.⁴⁵

Comentario: El estudio de un proyecto es fundamental para analizar la factibilidad de realización del mismo. Todo proyecto ayuda al crecimiento económico porque crea nuevas fuentes de trabajo permitiendo que los países en vías de desarrollo progresen.

Aplicación: En el transcurso de nuestra formación académica hemos adquirido conocimientos teóricos y prácticos sobre proyectos de inversión que nos permitirá realizar este trabajo de forma eficiente debido a que se va a realizar un estudio total del proyecto como lo es el estudio de mercado, técnico y su evaluación financiera y social para analizar si la zona donde se desea implementar la sucursal es apta.

➤ MERCADO

Entendemos por mercado el lugar en que asisten las fuerzas de la oferta y la demanda para realizar las transacciones de bienes y servicios a un determinado precio. Muchos mercados están especializados en cierta clase de productos.⁴⁶

⁴⁵ FONTAINE, Ernesto R, 2006¹², Evaluación Social de Proyectos, Alfa Omega Grupo Editor S.A., Colombia.

⁴⁶ HOUGHTON Diane, WALLACE Ralph, 1979, Manual de Términos y Procedimientos Contables, Ediciones Deusto S.A., Madrid – España.



Comprende todas las personas, empresas e instituciones que tienen necesidades a ser satisfechas con los productos de los ofertantes.

Son mercados reales los que consumen estos productos y mercados potenciales los que no consumiéndolos aún, podrían hacerlo en el presente. Se pueden identificar y definir los mercados en función de los segmentos que los conforman esto es, los grupos específicos compuestos por entes con características homogéneas.

Los mercados son los consumidores reales y potenciales de nuestro producto, los mismos tienen reglas e incluso es posible para una empresa adelantarse a algunos eventos y ser protagonista de ellos.⁴⁷

Comentario: El mercado es un factor muy importante para todos y cada uno de los negocios cualquiera que sea su naturaleza debido a que nos informa de lo que está ocurriendo alrededor, tanto en los aspectos relacionados con la oferta y la demanda del servicio o del producto que se encuentra implementado o que se desea implementar.

Aplicación: La definición del mercado nos ayudará a analizar qué tipo de demandantes vamos a encontrar para de esa manera diagnosticar sus principales necesidades, y como satisfacer las mismas brindando un servicio de calidad, con un personal capacitado para la atención al cliente para así crear un vínculo entre cooperativa y clientes.

➤ COOPERATIVA

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas agrupadas voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa que se posee en conjunto y se controla democráticamente. Su intención es hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes haciendo uso de una empresa. La diversidad de necesidades y aspiraciones (trabajo, consumo,

⁴⁷ KOTLER, Philip, 2001¹⁰, Dirección de Marketing, Edit. Prentice Hall Inc., New Jersey, USA.



comercialización conjunta, enseñanza, crédito, etc.) de los socios, que conforman el objeto social.⁴⁸

La Cooperativa es una asociación voluntaria de una serie de personas con el fin de resolver necesidades comunes de orden económico o de servicios sin afán de lucro. La cooperativa tiene como principal objetivo el ofrecer un servicio o bien a la comunidad, aspecto que la diferencia de otras instituciones cuyo objetivo fundamental es la maximización del beneficio.⁴⁹

Comentario: La cooperativa es una organización que tiene como objetivo promover el desarrollo social y económico de la población a través de los servicios y actividades múltiples que brinda, así también una cooperativa busca la relación e integración con otras instituciones mediante acuerdos y compromisos teniendo como base sus principios cooperativos.

Aplicación: El concepto de cooperativa se aplicará en toda la realización del tema de tesis debido a la importancia que tiene, ya que toda institución se rige sobre valores para ganar la confianza y fidelidad de sus usuarios. Esta definición influye directamente para alcanzar los objetivos institucionales que busca la cooperativa en donde los participantes de este proyecto se organicen democráticamente a fin de satisfacer las necesidades de sus clientes y promover el mejoramiento económico y social, en las cuales el motivo del trabajo, es el servicio y no el lucro.

➤ EMPRENDIMIENTO

Se puede definir el emprendimiento como la manera de pensar, sentir y actuar, en búsqueda de, iniciar, crear o formar un proyecto a través de identificación de ideas y

⁴⁸ <http://www.gestiopolis.com/canales5/comerciohispano/116.htm>

⁴⁹ AMAT Joan, AMAT Oriol, 1981¹, Contabilidad para Cooperativas, Ediciones CEAC S.A., Barcelona – España.



oportunidades de negocios, viables en términos de mercados, factores económicos, sociales, ambientales y políticos, así mismo factores endógenos como capacidad en talento humano, recursos físicos y financieros, que le permiten al emprendedor una alternativa para el mejoramiento en la calidad de vida, por medio del desarrollo de un plan de negocio o la creación de empresas.

El emprendimiento es un rasgo distintivo del individuo o de una institución. Si bien no es un rasgo de personalidad, se requiere de un carácter especial para desempeñarse en condiciones de incertidumbre.

Un emprendedor o emprendedora es aquella persona que enfrenta con resolución acciones difíciles, se refiere a quien identifica una oportunidad y organiza los recursos necesarios para ponerla en marcha.⁵⁰

Comentario: Un emprendimiento es la capacidad formar un proyecto a través de ideas y oportunidades de negocios analizando los factores sociales, económicos y políticos. Generalmente un emprendedor es una persona dinámica con habilidades, liderazgo y una actitud positiva que le permita enfrentar a posibles adversidades que se presenten en la realización del proyecto; su principal objetivo es el bienestar de los individuos mediante la generación de nuevas fuentes de trabajo.

Aplicación: La realización de este proyecto que es un emprendimiento de la “COOPBAÑOS” influye favorablemente en el desarrollo del sector donde se instalará la nueva sucursal, debido a que los pobladores de mencionado sector tendrán la oportunidad de acceder a los servicios que prestará la cooperativa salvaguardando principalmente sus intereses.

⁵⁰ <http://www.gestiopolis.com/innovacion-emprendimiento/emprendimiento-emprendedores>



3. PROBLEMATIZACIÓN

a) LISTADO DE PROBLEMAS

1. Contar con los recursos económicos necesarios para crear una sucursal de la cooperativa en dicha zona.
2. Falta de infraestructura para instalar la sucursal.
3. Ausencia de un departamento de personal que se encargue de contratar a empleados para la institución.
4. Debería tener unas buenas estrategias de Publicidad para dar a conocer los servicios que brinda la cooperativa.
5. Debería tener una buena distribución de los equipos.
6. Debería tener una buena imagen para ganar confianza y fidelidad de los usuarios.
7. Falta de una tecnología sofisticada para agilizar la atención al cliente.
8. Debería tener un sistema financiero eficiente que permita solventar necesidades futuras.
9. Disminución del tiempo de otorgación de créditos para poder solventar oportunamente las necesidades de nuestros clientes.
10. Falta de un cajero automático para facilitar el retiro de dinero.
11. Debería tener un buen estudio de mercado.
12. Debería tener un plan administrativo eficaz.
13. Acceso limitado al crédito de las personas de la Unión de Yunguilla.
14. Ausencia de instituciones financieras en este sector.

b) INTEGRACIÓN DE PROBLEMAS

Problema 1:

La empresa deberá contar con tecnología sofisticada que permita brindar un servicio de calidad a los usuarios agilitando sus respectivas gestiones.



Integración de problemas: (7+9+10)

Problema 2:

La empresa deberá contar con un plan administrativo y de mercadeo eficiente que permita solventar necesidades futuras de la empresa que garantice la confianza de los clientes.

Integración de problemas: (4+6+8+11+12)

Problema 3:

La empresa deberá contar con los recursos económicos necesarios para la creación de la sucursal de la Cooperativa en la Unión de Yunguilla.

Integración de problemas: (1+2+3+5)

Problema 4:

Ausencia de instituciones financieras en la Unión de Yunguilla para la otorgación de créditos a los habitantes de dicho sector.

Integración de problemas: (13+14)

c) UBICACIÓN DE LOS PROBLEMAS

Problema Central:

Ausencia de instituciones financieras en la Unión de Yunguilla para la otorgación de créditos a los habitantes de dicho sector.

Problema Complementario 1:

La empresa deberá contar con los recursos económicos necesarios para la creación de la sucursal de la Cooperativa en la Unión de Yunguilla.



Problema Complementario 2:

La empresa deberá contar con un plan administrativo y de mercadeo eficiente que permita solventar necesidades futuras de la empres que garantice la confianza de los clientes.

Problema Complementario 3:

La empresa deberá contar con tecnología sofisticada que permita brindar un servicio de calidad a los usuarios agilizando sus respectivas gestiones.

d) REDACCIÓN DE LOS PROBLEMAS

Problema Central: Ausencia de instituciones financieras en la Unión de Yunguilla para la otorgación de créditos a los habitantes de dicho sector.

Este problema impide el desarrollo socio económico de la población porque los habitantes necesitan créditos directos para desempeñar sus actividades productivas, profesionales, educativas, entre otras; además se ven en la obligación de trasladarse hacia otros lugares para realizar sus solicitudes de crédito y depósitos lo que implica una desventaja para ellos, por lo que existe la necesidad de implementar una intuición financiera que preste sus servicio a este sector.

Problema Complementario 1: La empresa deberá contar con los recursos económicos necesarios para la creación de la sucursal de la Cooperativa en la Unión de Yunguilla.

Este problema involucra a los socios de la cooperativa en poner énfasis en la obtención de los recursos necesarios para una distribución de planta y la adecuación de equipos apropiada contando con un personal calificado que brinde un excelente servicio al cliente.

Problema Complementario 2: La empresa deberá contar con un plan administrativo y de mercadeo eficiente que permita solventar necesidades futuras de la empres que garantice la confianza de los clientes.



Para establecer la futura cooperativa se necesitará realizar un minucioso estudio de mercado que nos permita conocer a nuestros clientes potenciales y así poder brindar servicios de calidad garantizándoles la confianza y fidelidad que ellos requieren.

En donde exista un plan administrativo y financiero eficiente que ayuden al desarrollo de la institución al mismo tiempo que se brinde solvencia a los clientes.

Problema Complementario 3: La empresa deberá contar con tecnología sofisticada que permita brindar un servicio de calidad a los usuarios agilizando sus respectivas gestiones.

Con el transcurso del tiempo las necesidades y requerimientos de las personas han ido incrementándose es por esta razón que demandan un servicio de mejor calidad que satisfagan plena y oportunamente sus necesidades, en este caso la cooperativa necesitaría implementar un cajero automático para brinde facilidad y comodidad en las transacciones de sus usuarios, así también la institución prestará atención en la estandarización del tiempo de otorgación de créditos con procesos apropiados que garanticen la disposición inmediata del dinero a los clientes y la recuperación de cartera de la institución.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Crear una Sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. en la Unión de Yunguilla “Provincia del Azuay”; con el fin de extender los servicios que brinda mencionada cooperativa hacia otras zonas, ofreciendo un servicio de calidad a los usuarios.



4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivos Específicos	Contenidos Básicos
1. Elaborar un Estudio de Mercado	CAPITULO II ESTUDIO DE MERCADO
2. Elaborar un Estudio Técnico	CAPITULO III ESTUDIO TÉCNICO
3. Realizar una Evaluación Financiera	CAPITULO IV EVALUACIÓN FINANCIERA
4. Realizar una Evaluación de los Aspectos Cualitativos del Impacto Social	CAPITULO V ASPECTOS CUALITATIVOS DEL IMPACTO SOCIAL



5. ESQUEMA TENTATIVO

PROYECTO PARA LA CREACIÓN DE UNA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA. EN LA UNIÓN DE YUNGUILLA “PROVINCIA DEL AZUAY”

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I ANTECEDENTES

- 1.1 Antecedentes Históricos de la Cooperativa
- 1.2 Realidad Actual de la Cooperativa
- 1.3 La Cooperativa en Santa Isabel

CAPÍTULO II ESTUDIO DE MERCADO

- 2.1 Diagnóstico de la Zona / Metodología de la investigación de mercados
- 2.2 Demanda
- 2.3 Oferta
- 2.4 Servicios

CAPÍTULO III ESTUDIO TÉCNICO

- 3.1 Localización del Proyecto
- 3.2 Equipos e Instalaciones
- 3.3 Distribución de la Planta
- 3.4 Procedimientos Operativos
- 3.5 Estructura Legal-Organizativa



CAPÍTULO IV EVALUACIÓN FINANCIERA

- 4.1 Plan de Inversiones
- 4.2 Estructura de Financiamiento
- 4.3 Balance General
- 4.4 Estado de Resultados
- 4.5 Flujo Neto de Fondos
- 4.6 Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno
- 4.7 Relación Beneficio/Costo (B/C)

CAPÍTULO V ASPECTOS CUALITATIVOS DEL IMPACTO SOCIAL

- 5.1 Beneficio Social que brinda la “COOPBAÑOS”
- 5.2 Impacto Social en la Comunidad

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 6.1 Conclusiones
- 6.2 Recomendaciones

ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA



6. VARIABLES, INDICADORES Y CATEGORÍAS:

Variables:

1. Servicio al Cliente: Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y que se asegure un uso correcto del mismo.⁵¹
2. Crédito Preferencial: Conjunto de créditos otorgados a tasas de interés inferiores al costo del fondeo expresado por la tasa de referencia.
3. Restricción Presupuestaria: Describe las diferentes cestas que el consumidor puede adquirir. La determinación de las cestas factibles, o que se pueden comprar, depende de dos factores: la renta del consumidor y los precios de los diferentes bienes.
4. Calidad: Condición o requisito que se establece dentro del proceso de elaboración de un determinado bien o servicio, que indica que se han cumplido con las normas establecidas.
5. Prestigio: Realce, estimación, buen nombre, crédito, que se le atribuye a una empresa por su trayectoria dentro del mercado, por la calidad de sus servicios ofrecidos, o por la infinidad de características que puede poseer la misma, que la hace diferente a las demás.⁵²
6. Ingresos: Cantidad de dinero que se percibe con regularidad, conjunto de medios financieros obtenidos por una entidad. Es el incremento bruto de activos o disminución de pasivos experimentado por una entidad, con efecto en su utilidad

⁵¹ VASCONEZ, José Vicente, 1996, Catálogos sobre Servicio al Cliente, Edit. DIMAXI, Ecuador.

⁵² TAWFIK, Louis, 1992². Administración de Empresas, Editorial McGraw Hill, México.



neta, durante un período contable como resultado de las operaciones que constituyen sus actividades primarias o primordiales.⁵³

7. Gasto: Cantidad de dinero que invierte la empresa para adquirir insumos y poder realizar el proceso de producción o actividades relacionadas con la misma, que permitan el cumplimiento de los objetivos. Son los desembolsos que se realizan por la compra de bienes y servicios destinados al consumo en los diferentes departamentos de la empresa.⁵⁴
8. Tasa interés: Margen de beneficio del que se apropia el patrón o inversor en un período determinado de tiempo.⁵⁵
9. Tecnología: Conjunto de conocimientos técnicos aplicados a la industria.⁵⁶
10. Sexo: En biología, el sexo es un proceso de combinación y mezcla de rasgos genéticos a menudo dando por resultado la especialización de organismos en variedades femenina y masculina.
11. Motivación: Factor psicológico, consciente o no que predispone al individuo, para realizar ciertas acciones, o para tender hacia ciertos fines (una necesidad o una tendencia).
12. Jerarquía: Orden o grado de las distintas personas o cosas en conjunto. Cada una de las categorías de una organización. Estructuración escalonada de los órganos de un ramo de la administración para fiscalizar la actuación de los subordinados.⁵⁷

⁵³ MORENO, Joaquín, 1993, Contabilidad Superior, Edit. Prentice Hall Hispanoamericana S.A., México.

⁵⁴ VASCONEZ, José Vicente, 1981, Introducción a la Contabilidad, Carvajal S.A., Colombia.

⁵⁵ ROSEN BERG, 1993, Diccionario de Administración y Finanzas, Edit. Océano Centrum.

⁵⁶ KOTLER, Philip, 2002, Dirección de Marketing, Edit. Prentice Hall Inc., New Jersey, USA

⁵⁷ URIBE, Montoya Augusto, 1994², Curso Básico de Administración de Empresas, Edit. Norma, Colombia.



13. **Capacitación:** Hacer a uno apto, habilitarle para alguna cosa. Facultar o comisionar a una persona para que desarrolle una determinada actividad.

Categorías:

1. **Responsabilidad:** Es un concepto bastante amplio, que guarda relación con el asumir las consecuencias de todos aquellos actos que realizamos en forma consciente e intencionada. Se trata de uno de los valores humanos más importantes, el que nace a partir de la capacidad humana para poder optar entre diferentes opciones y actuar, haciendo uso de la libre voluntad, de la cual resulta la necesidad de asumir todas aquellas consecuencias que de estos actos se deriven.

Cuando las personas invierten dinero en una empresa o hacen un préstamo, la empresa en cuestión es responsable de las sumas invertidas. Esto significa que la empresa debe emplear ese dinero prudentemente. También debe informar a los inversores del uso que esta haciendo de su dinero. Por lo tanto, la empresa asume una obligación financiera ante sus inversores.⁵⁸

2. **Cooperativismo:** Es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer, de manera conjunta sus necesidades.

El Cooperativismo está presente en todos los países del mundo. Le da la oportunidad a los seres humanos de escasos recursos, tener una empresa de su propiedad junto a otras personas. Uno de los propósitos de este sistema es eliminar la explotación de las personas por los individuos o empresas dedicados a obtener ganancias.

⁵⁸ WALLACE Ralph, HOUGHTON Diaane, 1979, Manual de Términos y Procedimientos Contables, Ediciones Deusto S.A., Madrid – España.



3. Seguridad: Es la ausencia de riesgo, o la confianza en algo o alguien. La seguridad es un estado de ánimo, una sensación, una cualidad intangible. Se puede entender como un objetivo y un fin que el hombre anhela constantemente como una necesidad primaria.
4. Innovación: Innovar en servicio es definir e introducir con éxito en el mercado un nuevo servicio en el que se ha mejorado de forma substancial la homogeneidad del mismo, el tiempo de producirlo, el tiempo de espera del cliente, la calidad, el lugar donde se realiza el servicio.⁵⁹
5. Competitividad: Entendemos por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.⁶⁰
6. Factibilidad: Se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados. Generalmente la factibilidad se determina sobre un proyecto.⁶¹
7. Credibilidad: Son los componentes objetivos y subjetivos que definen la capacidad de ser creído de una fuente o mensaje. Es decir, la capacidad de generar confianza es un juicio de valor que emite el receptor basado en factores subjetivos.

⁵⁹ DUCKER, P., 1996, La Innovación y el Empresario Innovador, Edit. Norma, Cali

⁶⁰ OCEANO UNO, DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO ILUSTRADO. Edición 1993

⁶¹ ROSEN BERG, 1993, Diccionario de Administración y Finanzas, Edit. Océano Centrum.



Indicadores:

Variables	Indicadores
1. Servicio al Cliente:	Cajero (ventanilla) Internet
2. Calidad:	Buena Mala Insuficiente
3. Prestigio:	Bueno Malo
4. Ingreso:	Alto Bajo
5. Gasto:	Alto Bajo
6. Tasa de Interés:	Alta Baja
7. Tecnología	Buena Mala Insuficiente
8. Sexo	Masculino Femenino
9. Jerarquía	Gerente Administradores Cajeros
10. Motivación	Moral Intelectual Económica
11. Capacitación	Alta Baja Insuficiente



8. DISEÑO METODOLÓGICO

Para la elaboración de la tesis en su proceso utilizaremos las siguientes técnicas en relación a la información a obtener y su proceso.

a) INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA

En el transcurso del desarrollo del tema de tesis será necesario determinar nuestros conocimientos teóricos en lo referente a la investigación, lo que nos llevará a realizar consultas bibliográficas a través de libros, documentos, registros y más publicaciones referentes al tema de estudio.

b) ENTREVISTAS

Se realizara entrevistas personales a la población en el sector de la Unión de Yunguilla “Provincia Azuay” con el fin de obtener la información precisa para poder evaluar la necesidad de la apertura de una nueva sucursal de la Cooperativa Baños Ltda. en dicho sector.

c) ENCUESTAS

En el desarrollo del Estudio de Mercado será necesario elaborar encuestas para de esta manera conocer el comportamiento de la oferta, la demanda y el comportamiento de la población ante la apertura de mencionada sucursal.

d) PRESENTACIÓN DE DATOS

Mediante cuadros y gráficos para de esta manera se pueda observar con claridad los datos obtenidos en la realización del proyecto.



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



SEMANA	ACTIVIDAD	2010								2011																							
		NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
		MES																															
1	Presentación del Tema de Tesis.																																
2	Recolección de la Información Entrevistas / Encuestas																																
	Procesamiento, Análisis e interpretación de Datos.																																
3	Conclusiones y Recomendaciones.																																
4	Redacción del Informe.																																
5	Revisión y Rectificación.																																
6	Presentación del Informe.																																
7	Aprobación de la Tesis.																																



BIBLIOGRAFÍA

➤ LIBROS:

AMAT Joan, AMAT Oriol, 1981¹, Contabilidad para Cooperativas, Ediciones CEAC S.A.,
Barcelona –España.

DUCKER, P., 1996, La Innovación y el Empresario Innovador, Edit. Norma, Cali

FONTAINE, Ernesto R, 2006¹², Evaluación Social de Proyectos, Alfa Omega Grupo Editor
S.A., Colombia.

HOUGHTON Diane, WALLACE Ralph, 1979, Manual de Términos y Procedimientos
Contables, Ediciones Deusto S.A., Madrid – España.

KOTLER, Philip, 2001¹⁰, Dirección de Marketing, Edit. Prentice Hall Inc., New Jersey,
USA.

MORENO, Joaquín, 1993, Contabilidad Superior, Edit. Prentice Hall Hispanoamericana
S.A., México.

OCEANO UNO, DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO ILUSTRADO. Edición 1993

ROSEN BERG, 1993, Diccionario de Administración y Finanzas, Edit. Océano Centrum.

TAWFIK, Louis, 1992², Administración de Empresas, Editorial McGraw Hill, México.

URIBE, Montoya Augusto, 1994², Curso Básico de Administración de Empresas, Edit.
Norma, Colombia.



VASCONEZ, José Vicente, 1996, Catálogos sobre Servicio al Cliente, Edit. DIMAXI, Ecuador.

VASCONEZ, José Vicente, 1981, Introducción a la Contabilidad, Carvajal S.A., Colombia.

WALLACE Ralph, HOUGHTON Diane, 1979, Manual de Términos y Procedimientos Contables, Ediciones Deusto S.A., Madrid – España.

➤ **INTERNET**

<http://www.santaisabel.gob.ec>

<http://www.gestiopolis.com/canales5/comerciohispano/116.htm>

<http://www.gestiopolis.com/innovacion-emprendimiento/emprendimiento-emprendedores>

www.santaisabel.gov.ec/acalderonparroquia=acalderon.php