



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA

**APOYAR EN EL SECTOR ECONÓMICO CON UN ESTUDIO DE
FACTIBILIDAD PARA UN MODELO DE UNA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO PARA LOS QUE CONFORMAN EL INSTITUTO
TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA EN EL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO; AÑO 2016**

**Proyecto de grado previo a la obtención del título de tecnólogo en
Administración bancaria y financiera**

AUTOR: ANDRÉS PATRICIO NARANJO LUJE

TUTORA: ING. MARÍA AVILA

LECTORA: ING. ANGELICA ALDAZ

QUITO, 2016

DECLARATORIA

yo; Andrés Naranjo proclamo que este proyecto es de mi autoridad, autenticidad y único; elaborado y realizado por mi propia persona y lo que está en el proyecto es de mi responsabilidad

Andrés Patricio Naranjo Lujé
CI.: 1722501168

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Andrés Patricio Naranjo Luján portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 1722501168 de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: “La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: “apoyar en el sector económico con un estudio de factibilidad para un modelo de una cooperativa de ahorro y crédito para los que conforman el Instituto Tecnológico Superior Cordillera en el Distrito Metropolitano de Quito; año 2016” facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

FIRMA _____

NOMBRE Andrés Naranjo

CEDULA 1722501168

Quito, 12- noviembre-2016

DEDICATORIA

Este proyecto de grado previo a la titulación dedico a mis padres; por su contribución en esta etapa de mi vida para ser un profesional; por su ayuda moral y económica, por su presencia y respaldo en los momentos buenos y malos de mi vida.

Gracias por su apoyo.

AGRADECIMIENTO

Primero me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he alcanzado, porque hiciste realidad este sueño anhelado. Al Instituto Tecnológico Superior Cordillera por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional. A mi directora de tesis, Ing. María Ávila por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado que pueda terminar mis estudios con éxito. También agradezco a mis profesores que durante toda mi carrera profesional han aportado con un granito de arena en mi formación, gracias por sus consejos y sus enseñanzas.

INDICE GENERAL

DECLARATORIA.....	ii
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE GENERAL	vi
INDICE TABLAS	xi
ÍNDICE FIGURAS	xiv
CAPÍTULO I.....	1
1. Introducción	1
1.01 Justificación	3
1.02 Antecedentes	5
CAPÍTULO II	10
1. Análisis Situacional.....	10
2.01 Ambiente Externo	10
2.01.01 Factor Económico	11
2.01.01.01 Inflación	11
2.01.01.02 Tasa de Interés	12
2.01.01.02.01 Tasa Activa	13
2.01.01.02.02 Tasa Pasiva	14
2.01.01.03 Producto Interno Bruto (PIB).....	15
2.01.01.04 Balanza Comercial	16
2.01.02 Factor Social y Cultural	17
2.01.02.01 Sociedad	17
2.01.02.02 Cultural.....	18
2.01.02.03 Población.....	19
2.01.02.04 Población Económicamente Activa (PEA).....	19

2.01.02.05 Tasa de Desempleo	20
2.01.03 Factor Político	21
2.01.03.01 Factor Gubernamental	22
2.01.03.02 Factor Legal.....	22
2.01.03.03.01 Constitución de la Cooperativa.....	23
2.01.03.03.02 Requisitos de Constitución de la Cooperativa	23
2.01.03.03.03 Solicitud de Aprobación	24
2.01.03.03.04 Socios.....	27
2.01.03.03.05 Capital.....	27
2.01.03.03.06 Reglamento	28
2.01.04 Factor Tecnológico	31
2.02 Entorno Local.....	31
2.02.01 Clientes.....	32
2.02.02 Proveedores	35
2.02.03 Competidores.....	37
2.03 Ambiente Externo	38
2.03.01 Propuesta Estratégica	38
2.03.01.01 Misión.....	42
2.03.01.02 Visión.....	42
2.03.01.03 Objetivo.....	42
2.03.01.03.01 Objetivo General.....	42
2.03.01.03.02 Objetivo Específicos	42
2.03.01.04 Principios y/o Valores	43
2.03.01.04.02 Principios y Políticas.....	44
2.03.01.04.03 Principios del Cooperativismo	44
2.03.02 Gestión Administrativa.....	45
2.04 Análisis F.O.D.A.....	49
CAPITULO III.....	52

3.01 Estudio de Mercado	52
3.01.01 Definición del Mercado.....	53
3.01.02 Segmento Demográfico	53
3.01.03 Segmento Socio Económico	53
3.01.04 Segmento Pictográfico	54
3.01.05 Determinar las Necesidades y Objetivos de la Investigación:	54
3.01.06 Identificar la Información a Recolectar:.....	55
3.01.07 Determinar Fuentes de Información:	56
3.01.08 Formula de la Encuesta	56
3.01.09 Encuesta	58
3.01.10 Manejo de la Información	71
3.02 Oferta	71
3.02.01 Oferta actual.....	72
3.02.02 Oferta histórica	72
3.02.03 Oferta proyectada	73
3.03 Demanda	74
3.03.01 Demanda actual.....	74
3.03.02 Demanda histórica	75
3.03.03 Demanda proyectada	75
3.04 Balance Oferta-Demanda	75
3.04.01 Balance actual.....	75
3.04.02 Balance Oferta – Demanda Proyectado	76
CAPITULO IV	77
4.01 Estudio Técnico	77
4.01 Tamaño del proyecto	77
4.01.01 Capacidad Instalada	78
4.01.02 Capacidad Óptima	78
4.02 Localización	78

4.02.01 Macro Localización.....	79
4.02.02 Micro Localización.....	80
4.02.03 Localización Óptima.....	81
4.03 ingeniería del proyecto.....	82
4.03.01 Distribución de la Planta (LAYOT)	82
4.03.02 Matriz SLP	83
4.03.03 Proceso Productivo	85
4.03.03.01 Diagrama de flujo.....	88
CAPITULO V.....	89
5. ESTUDIO FINANCIERO.....	89
5.1 Ingresos Operacionales y No operacionales.....	89
5.1.1 Ingresos Operacionales.....	89
5.1.2 ingresos no operacionales	90
5.2 Costos	90
5.2.1 Costo Directo	90
5.2.2 Costos Indirectos	91
5.2.3 Gastos Administrativos.....	92
5.2.4 Gastos de Ventas	92
5.2.5 Costos Financieros	93
5.3 Inversiones	93
5.3.1. Inversión Fija	93
5.3.1.1 Activos Fijos	94
5.3.1.2 Activos Nominales (Diferidos).....	94
5.3.2 Capital de Trabajo.....	95
5.3.3 Fuentes de Financiamiento y Usos de Fondos	95
5.3.4 Amortización de Financiamiento (Tabla de Amortización).....	96
5.3.5 Depreciaciones (Tabla de Depreciaciones).....	96
5.3.6 Estado de Situación Inicial.....	97

5.3.7 estado de resultados proyectados (a 5 años)	98
5.3.8 Flujo de Caja	99
5.4 Evaluación	100
5.4.1. TMAR	100
5.4.2 V.A.N.....	100
5.4.3 T.I.R.	101
5.4.4. <i>P.R.I. (Periodo de recuperación de la inversión)</i>	101
5.4.5 <i>RBC (relación costo beneficio)</i>	102
5.4.6 Análisis de Índices Financieros.....	102
CAPÍTULO VI.....	106
6. Análisis de Impactos	106
6.01 impacto ambiental.....	106
6.02 impacto económico.....	106
CAPITULO VII	107
7 .Conclusiones y Recomendaciones.....	107
7.1 Conclusiones	107
7.2 Recomendación	107
BIBLIOGRAFÍA.....	109

INDICE TABLAS

Tabla 1 Tasa Activa Referencial	13
Tabla 2 Tasa Pasiva.....	14
Tabla 3 Balanza Comercial	16
Tabla 4 TASA DE DESEMPLEO	21
Tabla 5 CLIENTES.....	33
Tabla 6 PROVEEDORES	36
Tabla 7 competidores	38
Tabla 8 Perfil puesto a cargo 1.....	46
Tabla 9 Perfil puesto a cargo 2.....	46
Tabla 10 Perfil puesto a cargo 3.....	47
Tabla 11 Perfil puesto a cargo 4.....	47
Tabla 12 F.O.D.A.....	50
Tabla 13 Cuadro del F.O.D.A	51
Tabla 14 Pregunta 1	61
Tabla 15 Pregunta 2	62
Tabla 16 Pregunta 3	63
Tabla 17 Pregunta 4	64
Tabla 18 Pregunta 5	65
Tabla 19 Pregunta 6	66
Tabla 20 Pregunta 7	67
Tabla 21 Pregunta 8	68

Tabla 22 Pregunta 9	69
Tabla 23 TIPOS DE SERVICIOS DENTRO DE LA COOPERATIVA	72
Tabla 24 OFERTA ACTUAL	72
Tabla 25 Oferta histórica.....	73
Tabla 26 Oferta proyectada.....	73
Tabla 27 Demanda actual.....	74
Tabla 28 Demanda histórica	75
Tabla 29 Demanda proyectada.....	75
Tabla 30 Balance oferta - demanda.....	75
Tabla 31 balance Oferta – Demanda Proyectado	76
Tabla 32 macro localización	79
Tabla 33 localización optima	81
Tabla 34 Razones	85
Tabla 35 Ponderaciones	85
Tabla 36 SIMBOLOGIA.....	87
Tabla 37 ingresos operacionales	89
Tabla 38 costos directos	90
Tabla 39 costos indirectos	91
Tabla 40 gastos administrativos	92
Tabla 41 gastos de ventas.....	92
Tabla 42 costos financieros.....	93
Tabla 43 inversión fija	93

Tabla 44 activos fijos	94
Tabla 45 activos nominales (diferidos)	94
Tabla 46 capital de trabajo	95
Tabla 47 amortización de financiamiento (tabla de amortización)	96
Tabla 48 depreciaciones (tabla de depreciaciones)	96
Tabla 49 estado de situación inicial	97
Tabla 50 estado de resultados proyectados (a 5 años)	98
Tabla 51 Flujo de caja	99
Tabla 52 TMAR	100
Tabla 53 T.I.R.	101
Tabla 54 RBC (relación costo beneficio)	102
Tabla 55 Análisis de índices financieros	102
Tabla 56 Punto de equilibrio	103

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1 PIRAMIDE DE MASLOW	9
Figura 2 INFLACIÓN.....	12
Figura 3 P.I.B.....	15
Figura 4 P.E.A.....	20
Figura 5 Estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ITSCO":	41
Figura 6 Organigrama	45
Figura 7 Pilares fundamentales	48
Figura 8 LOGOTIPO	48
Figura 9 TARJETA DE PRESENTACION.....	49
Figura 10 Pregunta 1	61
Figura 11 Pregunta 2	62
Figura 12 Pregunta 3	63
Figura 13 Pregunta 4	64
Figura 14 Pregunta 5	65
Figura 15 Pregunta 6	66
Figura 16 Pregunta 7	67
Figura 17 Pregunta 8	68
Figura 18 Pregunta 9	69
Figura 19 Pregunta 10	70
Figura 20 Pregunta 10	70

Figura 21 Localización.....	79
Figura 22 Micro localización	81
Figura 23 localización óptima.....	82
Figura 24 distribuciones de la planta (LAYOT)	83
Figura 25 MATRIZ SLP	84
Figura 26 Proceso productivo	86
Figura 27 Diagrama de flujo	88

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto se ha elaborado con la finalidad de crear una Cooperativa da Ahorro y Crédito en el “ITSCO” un modelo de una cooperativa de ahorro y crédito para los que conforman el Instituto Tecnológico Superior Cordillera cuya actividad empresarial se desarrollará en el sector económico y de servicios cooperativos; por lo tanto es necesario hacer un modelo de diseño de la cooperativa que permita dar a conocer este nuevo servicio.

Básicamente nuestro proyecto contiene siete capítulos a desarrollarse, en el primer capítulo está la parte inicial del proyecto; es decir; la parte introductoria, los antecedentes y de cómo se lo va a realizar; en el segundo capítulo se analiza la situación actual del análisis situacional al que pretendemos insertarnos, a través del diagnóstico se determinaron fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades; una de las principales fortalezas, es la agilidad y rapidez al momento de otorgar créditos; se destaca la oportunidad de un crecimiento sostenido brindando un servicio diferenciador como valor agregado; una vez implementado el servicio se buscara imitarlo por lo tanto es necesario trabajar con técnicas de fidelización de nuestros clientes. Una de las debilidades que encontramos es ser una empresa que recién está iniciando. Es necesario mencionar que la principal amenaza para nuestra empresa es no tener suficiente tecnología de punta.

El capítulo tres nos provee de toda la información correspondiente al estudio de mercado que se desarrolló en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera, a 558 personas los principales datos que obtuvimos es que en la actualidad existe una oferta de \$2806,96; pero con una calificación de bueno, es por esto que se determina una demanda potencial a satisfacer con nuestro servicio de 8000 clientes.

En el capítulo 4 se muestra el desarrollo de la propuesta técnica podemos observar que por más que una empresa este iniciando debe tener una sólida organización administrativa, además es necesaria la inversión en medios

publicitarios de promoción y además de observar cómo estará estructurado las oficinas de la cooperativa.

El estudio financiero nos muestra la factibilidad del presente proyecto, se prevé tener un crecimiento del 3,93% anual, s, cada uno de los evaluadores con lo que trabajamos nos indica la rentabilidad real, mostrándose como un proyecto aceptable y real sobre todo.

El proyecto tendrá 3 impactos principales en los que incidirá directamente son ambiental, económico y social, sin olvidar que le objetivo principal es que el proyecto crezca desde el corto, mediano y largo plazo.

EXECUTIVE SUMMARY

The present project has been developed with the purpose of creating a cooperative gives savings and credit in the "ITSCO" a model of a savings and credit cooperative for those that form the Instituto Tecnológico Superior Cordillera whose business activity will be developed in the economic sector and Cooperative services; Therefore it is necessary to make a design model of the cooperative that allows to make known this new service.

Basically our project contains seven chapters to be developed, in the first chapter is the initial part of the project; that is to say; The introductory part, the background and how it will be done; In the second chapter we analyze the current situation of the situational analysis that we intend to insert ourselves, through the diagnosis we determined strengths, opportunities, threats and weaknesses; One of the main strengths, is the agility and speed at the moment of granting credits; The opportunity for sustained growth is highlighted, providing a differentiating service as an added value; Once implemented the service will seek to imitate it therefore it is necessary to work with techniques of customer loyalty. One of the weaknesses we find is being a company that is just starting. It is necessary to mention that the main threat to our company is not having enough technology.

Chapter three provides us with all the information corresponding to the market study that was developed at the Instituto Tecnológico Superior Cordillera, 350 people the main data we obtained is that there is currently an offer of \$ 2806.96; but with a rating of good, this is why we determine a potential demand to satisfy with our service of 800 customers.

In chapter 4 shows the development of the technical proposal we can observe that for more than one company this initiating must have a solid administrative organization, in addition it is necessary the investment in publicity promotional means and in addition to observe how will be structured the offices of the cooperative.

The financial study shows us the feasibility of this project, it is expected to have a growth of 3.93% per year, s, each of the evaluators with which we work indicates the real profitability, showing itself as an acceptable and real project above all.

The project will have 3 main impacts that will directly affect the environment, economic and social, not forgetting that the main objective is for the project to grow from the short, medium and long term.

CAPÍTULO I

1. Introducción

“Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática sin fines de lucro”. (Asociado, 1975)

En la historia de la humanidad el hombre ha tenido que enfrentar una diversidad de situaciones problemáticas para satisfacer sus necesidades primarias, que gracias a su condición de ser racional y social por excelencia, fue superando en forma sorprendente, mediante la aplicación de técnicas rudimentarias, que mediante el ensayo y error ha mejorado en forma sistemática y progresiva en todos los aspectos de su desenvolvimiento, incluyendo lo referente a la necesidad de trabajar y producir, que con el proceso dinámico de cambio se fueron cristalizando en distintas formas y modalidades, a las que no fueron ajenas las diferentes formas de agrupación humana para organizar su trabajo, teniendo como meta la satisfacción de sus necesidades y el logro del bien común.

Dada la importancia del fenómeno sociocultural del ahorro y crédito que las personas no han conocido sobre dicho tema; que representa el cooperativismo en todas sus formas, y principalmente su trascendencia como uno de los medios más

eficaces para perfeccionar y democratizar los procesos económicos, basados en el esfuerzo personal y la ayuda mutua de los integrantes del grupo; por medio del presente trabajo, se desarrollará un estudio que abarque de una manera amplia y comprensiva a las cooperativas de trabajo, en su carácter de organización de personas que se reúnen para mejorar sus condiciones de vida y alcanzar logros cada vez más beneficiosos para elevar su condición humana. (Asociado, 1975)

Con la intensificación de la crisis económica y el aumento del desempleo, las cooperativas han adquirido mayor importancia, ya que se constituyen en medio de organización propicio para que los trabajadores en forma mancomunada, democrática y solidaria puedan hacer resurgir las fuentes de trabajo de las que se habían visto privados y/o iniciar un sinnúmero de actividades productivas, que les permitan su inserción en el sistema económico, pasando a desempeñarse como responsables directos de su fuente de trabajo, con enaltecimiento de su autoestima al superar los graves problemas psicológicos y morales que provoca la ansiedad de la desocupación. (Krajeski, 2000)

La evolución de la economía en nuestro país viene generando graves problemas sociales lo que ha determinado la crisis actual, la misma que ha sido objeto de muchas controversias y de planteamientos de múltiples soluciones; en base a lo mencionado nace como una posible solución el cooperativismo. (Asociado, 1975)

Motivos por los cuales fueron definidas de muy distintas formas por los tratadistas y estudiosos, pero que en general han coincidido en que "Una cooperativa de trabajo es una fuente de producción o de prestación de servicios, gobernada, administrada y desarrollada únicamente por sus asociados, trabajadores, obreros, técnicos, administrativos o profesionales, todos con los mismos derechos y

obligaciones" (Asociado, 1975), cumpliendo una serie de principios básicos que se ha mantenido durante todo el transcurso de su existencia.

En nuestro país el cooperativismo de ahorro y crédito se ha convertido en el sector de mayor relevancia, agrupando familias de bajos y medianos recursos económicos, que buscan encontrar mediante la cooperación un acceso a recursos financieros de los que de otra manera no podrán disponer. (Baca, 2010)

En este estudio se considera que el cooperativismo como sistema económico con contenido social, constituye una fuerza de progreso independiente del gobierno; el que juega un papel importante del desarrollo económico y social del país. (Asociado, 1975)

1.01 Justificación

El ITSCO fue creado en 1993 con la finalidad de brindar una nueva enseñanza a los futuros profesionales del país; con la finalidad que la institución estuviese funcionando con los parámetros establecidos de la época; los primeros clientes que tuvo el ITSCO fueron el cuerpo de bomberos de Quito dándose cursos de computación hasta convertirse hasta donde lo que se conoce como una de las mejores instituciones del Ecuador. Dr. Cristóbal Flores.

El sistema financiero se crea, con una visión futurista para que se consolide entre los miembros docentes y estudiantes con el fin de que se desarrolle y aporte al enriquecimiento productivo del **"ITSCO"** Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

La creación de la Cooperativa de ahorro y crédito **"ITSCO"** Instituto Tecnológico Superior Cordillera, permitirá brindar a los docentes y estudiantes un

sistema financiero con el cual puedan obtener créditos con facilidad y a tasas de interés bajas.

La cooperativa de ahorro y crédito Instituto Tecnológico Superior Cordillera, otorgará los servicios de préstamos según la necesidad de los clientes en este caso los que conforman el Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

El beneficio está dirigido a docentes y estudiantes; es decir, aproximadamente a 8000 personas que podrán hacer uso de la cooperativa cuando lo requieran, teniendo como único requisito presentar como garante a un miembro de la institución o un empleado del “ITSCO”.

Principalmente este proyecto va enfocado a mejorar la economía del Instituto Tecnológico Superior Cordillera la cual consciente de su estado actual, en donde se ha logrado abrir espacio y tiene una posición económica aceptable, se pueda mejorar su economía con una Cooperativa de Ahorro y Crédito que servirá para que todos su personal administrativo, docentes, estudiantes y de servicio tengan este beneficio que para así se pueda observar y plantear la mejor inversión que una Cooperativa de ahorro y crédito pueda tener para su clientela.

Vemos que los docentes y estudiantes están muy interesados en este proyecto ya que va en torno a buscar una rentabilidad para la clientela (todo el instituto); así como también, una buena oportunidad de apoyar en el sector económico con un estudio de factibilidad para un modelo de una cooperativa de ahorro y crédito y sus respectivos beneficios para los que conforman el Instituto Tecnológico Superior Cordillera en el Distrito Metropolitano de Quito; año 2016 para que los clientes puedan ir ahorrando y tengan una mejor cultura financiera en donde puedan ir

planificando el progreso de sus unidades de estudio aún más para seguir ejerciendo en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

Como una propuesta de solución, se hace necesario realizar un estudio de factibilidad para un modelo de una cooperativa de ahorro y crédito para los que conforman el "ITSCO" en el Distrito Metropolitano de Quito, con la cual se pretende crear dinamismo en la economía. Estará enfocada a la captación de fondos de sus asociados, colocación de créditos destinados al personal administrativo, docentes, estudiantes y servicios.

1.02 Antecedentes

El Instituto Superior Tecnológico Cordillera se creó en el año de 1993, desde su origen su propuesta es hacer de la educación un derecho fundamental e imprescindible del ser humano con la finalidad de formar profesionales de excelencia y capaces de afrontar los retos del mundo competitivo en que vivimos dispuestos a incorporarse al campo laboral en base a una formación de calidad, humanista, científica y tecnológica.

El "ITSCO" Instituto Tecnológico Superior Cordillera, como toda institución privada con el transcurso del tiempo ha ido incrementando los rubros de matrícula, pensión, derechos, que tienen que pagar los estudiantes; el personal administrativo, docentes y servicios, tienen sus gastos en la economía del hogar, educación, alimentación, vivienda, salud, vestimenta y pago de deudas contraídas con estos rubros.

Los principios del sistema cooperativo tienen como punto de partida los principios formulados por el fallecido cooperativista, Mauricio Colombain, que fueron publicados por la OIT en 1976, y que rigen en su mayoría actualmente; se han determinado 7 principios básicos del cooperativismo. (Asociado, 1975)

Los siete principios cooperativos son los lineamientos que se establecieron para poner en práctica los valores que fundamentan el cooperativismo: (Baca, 2010)

Membrecía abierta y voluntaria:

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas que deseen utilizar sus servicios, deben estar dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva ser asociado.

Control democrático de los miembros:

Las cooperativas son organizaciones democráticas, los miembros son los responsables de elegir a los representantes que estarán a cargo de los órganos de dirigencia, estos a su vez tienen poder de decisión y en algunos casos crean políticas internas cuando estas sean necesarias.

Participación Económica de los miembros:

Los asociados deben contribuir de manera equitativa al crecimiento patrimonial de la cooperativa. Un porcentaje del capital es propiedad común de la cooperativa. Es responsabilidad del asociado realizar el aporte mensual a su Capital Social.

Autonomía e independencia:

Las cooperativas son organizaciones privadas de propiedad conjunta. No son entes gubernamentales, ni tampoco ONG que reciben donaciones de otras instancias. El crecimiento de las cooperativas recae exclusivamente en los aportes realizados al

Capital Social por cada uno de sus asociados y obviamente, por la gestión de negocio que realice la empresa cooperativa.

Las cooperativas son organizaciones de ayuda mutua, controlada por sus miembros.

En muchos casos pueden entablar acuerdos o convenios con otras organizaciones o cooperativas, pero mantienen siempre su autonomía.

Educación, formación e información:

Las cooperativas deben brindar educación y entrenamiento a sus miembros, dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.

La formación de verdaderos cooperativistas será posible gracias a la educación en el tema que se brinde a los asociados y familiares. Al ser este un principio fundamental, cada cooperativa cuenta con un Comité de Educación que es el ente responsable de educar y capacitar.

Cooperación entre cooperativas:

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo cuando trabajan de manera conjunta con otras organizaciones similares.

Las cooperativas están llamadas a colaborar entre sí promoviendo los valores de ayuda mutua y trabajo en equipo y solidaridad. En teoría las cooperativas no son

vistas como competencia unas de otras, sino como organizaciones similares que trabajan por el beneficio de sus asociados. (Asociado, 1975)

Compromiso con la comunidad:

Las cooperativas trabajan para el desarrollo de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

A medida que los individuos prosperen y se desarrollen, la comunidad también se beneficia.

Para promulgar y entender los principios filosóficos del sistema cooperativo, no necesariamente se trata de saber filosofía, sino más bien de filosofar o saber interrogarse en este mundo cambiante.

A estos principios también se les conocen con el nombre de Principios de Rochdale, en memoria del pequeño pueblo de Inglaterra, donde por primera vez se recopilaron y pusieron en práctica. Aseguran que una cooperativa mantenga su espíritu democrático y se desenvuelva como negocio sólido y fuerte, es decir, debe ser una empresa de economía solidaria, estos principios han sido divulgados por las diferentes organizaciones como la Alianza Internacional de Cooperativas (ACI).

Estos principios son de gran importancia ya que nos permite observar y verificar la solidez y la confianza que se pueda observar en la cooperativa de ahorro y crédito; y de esta manera se pueda fortalecer en dicho servicio de tal manera se pueda ampliar en público en general a un futuro.

Debemos entonces separar varios conceptos para darnos cuenta de que la necesidad nos es un deseo y la gente muchas veces lo confunde, en este caso se ha enfocado en que la necesidad de los socios es la falta de recursos económicos, así como también la falta de microcréditos que permitan de una u otra forma mediante algún negocio o apalancamiento del mismo.

Para poder entender mejor la necesidad o las exigencias que la Cooperativa de ahorro y crédito presenta acudiremos a una recopilación de información en donde varios autores plantean mediante un cuadro de las necesidades de MASLOW (FIGURA 1), el cual nos permitirá identificar cierto modelo, o comportamiento de la población que requiera recursos económicos, tanto del sector micro empresarial así como también del sector joven de la población. (Asociado, 1975)

La pirámide de Maslow



Figura 1 PIRAMIDE DE MASLOW

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

CAPÍTULO II

1. Análisis Situacional

El diagnóstico situacional es un examen que se realiza a la institución para determinar su realidad desde el punto de vista interno y externo, de esta manera se podrá valorar, evaluar y analizar factores pasados, presentes y proyecciones futuras, para poder retroalimentar los aspectos positivos y corregir las posibles falencias encontradas.

2.01 Ambiente Externo

El último aspecto de un análisis de situación es una evaluación del ambiente externo, que incluye todos los factores externos (competitivos, económicos, políticos, legales/regulatorios, tecnológicos y socioculturales) que ejercen una presión directa e indirecta considerable sobre las actividades de marketing nacionales e internacionales.

Como esta estructura sugiere, los problemas al examinar el ambiente externo se pueden dividir en categorías independientes (es decir, competitivos, económicos, legales, etc.) sin embargo, algunos de los problemas ambientales pertenecen a diversas categorías. (John, 2001)

En la mayor parte de las industrias, los clientes tienen opciones y preferencias en términos de los bienes y servicios que pueden comprar. Para llegar a una respuesta, el gerente debe ver más allá de los ejemplos de competencia obvios.

Es un hecho que usted no dispone de tiempo para observar todo lo que ocurre en el entorno externo. Por lo tanto, el primer paso consiste en identificar los que tienen una mayor probabilidad de incidir en su empresa y estrategia. Para la mayor parte de las compañías, es fundamental observar y entender los siguientes cinco puntos:

- Entorno económico
- Entorno social y cultural
- Entorno político
- Entorno tecnológico

2.01.01 Factor Económico

El factor económico constituye la parte esencial dentro del proyecto debido a que si se tiene un déficit, afectara a la cooperativa ya que es imposible controlar este factor y del mismo modo repercutirá en el poder de compra y el patrón de gastos de los clientes. Por otro lado, si el entorno económico es prospero, la clientela es más propensa a gastar dinero, no solo en productos de primera necesidad sino más bien en otros consumos.

2.01.01.01 Inflación

Inflación se refiere a los aumentos en la cantidad de dinero en circulación. Sin embargo, el uso del término inflación cambió gradualmente hasta terminar utilizándose de forma general para referirse al aumento en el nivel de precios que

aparecía como consecuencia de esa emisión, y finalmente para referirse al aumento de precios en general.

Inflación General anual. Observada y Esperada

2015	3.49%	2011	3.82%	2007	3.76%	2003	3.98%
2014	3.62%	2010	4.40%	2006	4.05%	2002	5.70%
2013	3.66%	2009	3.57%	2005	3.33%	2001	4.40%
2012	3.57%	2008	6.53%	2004	5.19%	2000	8.96%

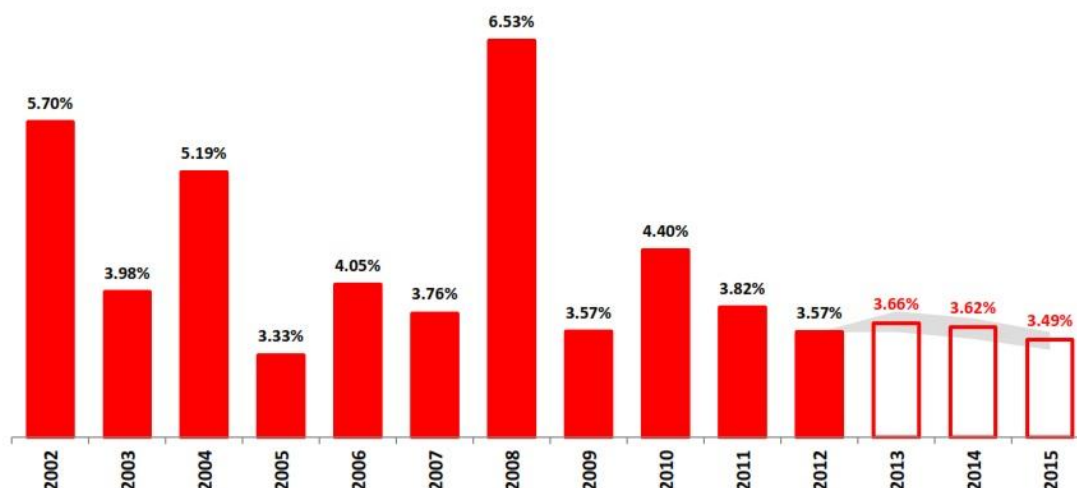


Figura 2 INFLACIÓN

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

Análisis:

En el presente gráfico se observa que la inflación a partir del año 2002 hasta el año 2010 varía paulatinamente; por lo tanto no ha existido una estabilidad en lo que se refiere a la inflación; a partir del año 2010 va en descenso partiendo de un 4,40% en dicho año un 3,82% en el 2011 y 3,57% al 2012; en cambio durante el año 2013 hay un pequeño incremento a 3,66% y así mismo tiende a la baja en los siguientes años 2014 y 2015 con porcentajes como 3,62% y 3,49%.

2.01.01.02 Tasa de Interés

Es un porcentaje que se traduce en un monto de dinero, mediante el cual se paga por el uso del efectivo.

Según el autor Muñoz afirma que: es un monto de dinero que normalmente corresponde a un porcentaje de la operación de dinero que se esté realizando. Estas tasas se clasifican en dos grupos como son la Tasa Activa y Tasa Pasiva. (ECUADOR, BCE, 2016)

Análisis:

La tasa de interés es de gran importancia ya que en el proceso de crear este proyecto con un indicador de consideración y esencial que nos permite saber cuál es el valor exacto para pagar por el depósito de dinero en efectivo o a su vez que se tenga cobrar por préstamos a clientes.

2.01.01.02.01 Tasa Activa

“Es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del Banco Central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la banca.” (ECUADOR, BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2016)

Tabla 1 Tasa Activa Referencial

FECHA	VALOR
Junio-30-2014	8.19 %
Mayo-31-2014	7.64 %
Abril-30-2014	8.17 %
Marzo-31-2014	8.17 %
Febrero-28-2014	8.17 %
Enero-31-2014	8.17 %
Diciembre-31-2013	8.17 %
Noviembre-30-2013	8.17 %
Octubre-31-2013	8.17 %
Septiembre-30-2013	8.17 %
Agosto-30-2013	8.17 %
Julio-31-2013	8.17 %
Junio-30-2013	8.17 %
Mayo-31-2013	8.17 %
Abril-30-2013	8.17 %
Marzo-31-2013	8.17 %
Febrero-28-2013	8.17 %
Enero-31-2013	8.17 %

Fuente: Investigación

Elaborado por: (Banco Central del Ecuador, 2014)

Análisis:

De acuerdo a la información obtenida se observa que durante el año 2013 la tasa de interés activa se encontraba en un rango de 8.17%, extendiéndose en igual porcentaje hasta los meses de enero hasta abril del año siguiente y en mayo de 2014 se tiende a una baja en un 7.64% mostrando un pequeño incremento, para junio del 2014 hacia un 8.19%, Esto muestra que es preferente el buscar créditos con tasas de interés no muy elevadas, para no incidir con intereses altos por el capital obtenido.

Es de suma importancia conocer las tasas establecidas por los bancos por lo que esta variable determina una disminución en las utilidades para la microempresa en la obtención de un financiamiento bancario.

2.01.01.02.02 Tasa Pasiva

“Es el porcentaje que paga una institución bancaria a quien deposita dinero cualquiera de los instrumentos que para tal efecto existen.” (ECUADOR, BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2016)

Tabla 2 Tasa Pasiva

FECHA	VALOR
Junio-30-2014	5.19 %
Mayo-31-2014	5.11 %
Abril-30-2014	4.53 %
Marzo-31-2014	4.53 %
Febrero-28-2014	4.53 %
Enero-31-2014	4.53 %
Diciembre-31-2013	4.53 %
Noviembre-30-2013	4.53 %
Octubre-31-2013	4.53 %
Septiembre-30-2013	4.53 %
Agosto-30-2013	4.53 %
Julio-31-2013	4.53 %
Junio-30-2013	4.53 %
Mayo-31-2013	4.53 %
Abril-30-2013	4.53 %
Marzo-31-2013	4.53 %
Febrero-28-2013	4.53 %
Enero-31-2013	4.53 %

Fuente: Investigación

Elaborado Por: (Banco Central del Ecuador, 2014)

El dato del PIB durante el año 2013 se observa que el porcentaje de 4.53% no varía hasta abril del 2014 incrementándose a 5.19% a partir de junio del 2014. Esto refleja un impacto bajo, es necesario conocer el porcentaje de las tasas para tomar una mejor decisión al momento de colocar el dinero en instituciones financieras, considerando invertir los recursos en la actividad económica y así generar una rentabilidad en el caso de se tengan que poner a producir valores y se desee obtener intereses como ingresos adicionales para la empresa.

2.01.01.03 Producto Interno Bruto (PIB)

El PIB es el valor monetario de los bienes y servicios finales producidos por una economía en un período determinado. EL PIB es un indicador representativo que ayuda a medir el crecimiento o decrecimiento de la producción de bienes y servicios de las empresas de cada país, únicamente dentro de su territorio. Este indicador es un reflejo de la competitividad de las empresas. (ECUADOR, 2016)

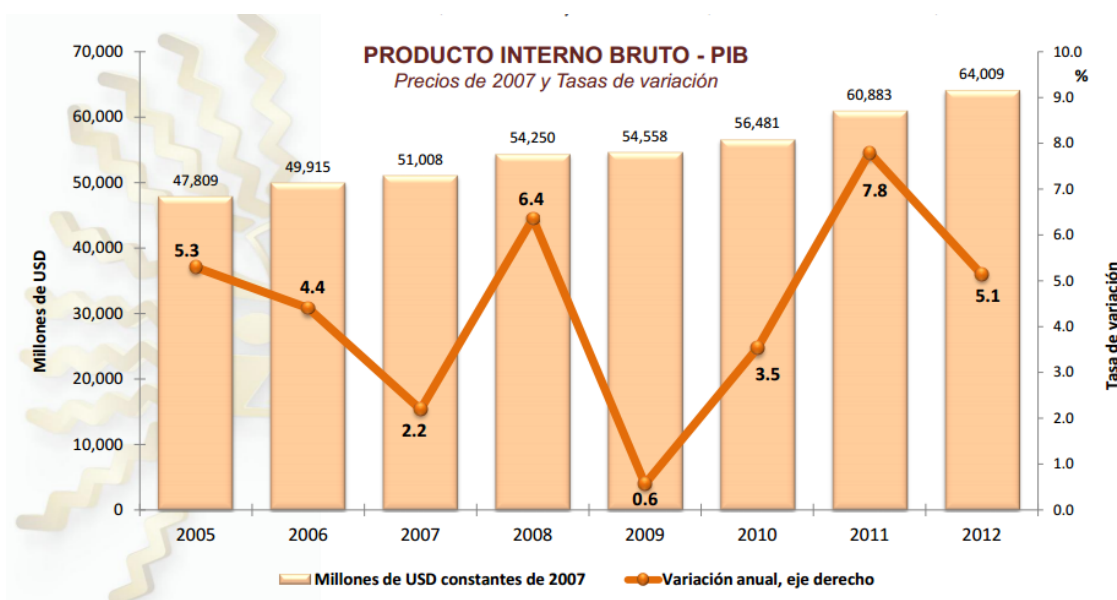


Figura 3 P.I.B

Fuente: (Banco Central Del Ecuador, 2014)

Elaborado por: Andrés Naranjo

Análisis:

EL PIB desde el 2005 hasta el 2007 ha ido bajando desde un 5,3% a un 2,2%; a diferencia del 2008 que ha ido incrementando en un 6,4% y vuelve a disminuir al siguiente año 2009 en un 0,6% para lograr una subida a los dos siguientes años en un 3,5% y 7,8% respectivamente y al año 2012 nuevamente desciende hasta un 5,1%.

2.01.01.04 Balanza Comercial

La balanza comercial es el registro de las importaciones y exportaciones de un país durante un período y es uno de los componentes de la balanza de pagos. El saldo de la balanza comercial es la diferencia entre exportaciones e importaciones, es decir, entre el valor de los bienes que un país vende al exterior y el de los que compra a otros países.

Se habla de déficit comercial cuando el saldo es negativo, es decir, cuando el valor de las exportaciones es inferior al de las importaciones, y de superávit comercial cuando el valor de las exportaciones es superior al de las importaciones. Si las exportaciones netas son cero, sus exportaciones y sus importaciones son exactamente iguales, se dice que el país tiene un comercio equilibrado.

Tabla 3 Balanza Comercial

BALANZA COMERCIAL EN MILES DE DÓLARES			
AÑOS	PETROLERA	NO PETROLERA	TOTAL
Ene-Dic. 2009	4626,329	-4860,176	-233,847
Ene-Dic. 2010	5630,404	-7609,131	-1978,727
Ene-Dic. 2011	7858,329	-8545,523	-687,194
Ene-Dic. 2012	8350,790	-8493,594	-142,804

Fuente: Banco Central

Elaborado por: Andrés Naranjo

Análisis:

En los últimos años, Ecuador ha venido consolidando una Balanza Comercial negativa, lo cual nos ubica en diferentes escenarios en los cuales el flujo negativo de divisas dio lugar a que se tomen medidas drásticas como por ejemplo los impuestos a determinados artículos importados, denominadas salvaguardias.

Si analizamos la información que proporciona el Banco Central de Ecuador, tenemos dos claros participantes dentro de la Balanza Comercial: el Sector Petrolero y el Sector No Petrolero, los cuales tienen un comportamiento muy similar durante los últimos 4 años, siendo la Balanza Petrolera la que antes de la baja del precio del barril de petróleo fue uno de los ingresos representativos para el PGE, esto produjo un superávit, tenemos que en la actualidad los ingresos no petroleros o sea la recaudación de impuestos ha venido a suplir ese déficit y en la actualidad representan una fuente muy importante de ingresos en los ingresos fiscales.

2.01.02 Factor Social y Cultural**2.01.02.01 Sociedad**

Según Mary Kaldor: parte del concepto del medio ambiente natural y define que, “es la base físico-espacial donde se desarrolla la sociedad y donde se llevan a cabo las relaciones de ésta con otras sociedades” (pág. 14) de esta forma se puede afirmar que la economía crece a paso agigantados y mantiene una estrecha relación con la naturaleza y el medio en el cual nos desarrollamos. (Kaldor, 2012)

Análisis:

Debido al incremento poblacional que ha existido en los últimos años en el “ITSCO”, y aprovechando de esta ventaja se está realizando este proyecto el mismo que está dirigido a toda la población que en este caso sería el “ITSCO”, ya que la

cooperativa es un servicio de personal y no afecta a los mismos, otro motivo por los que se está realizando esta propuesta dirigida a la gran cantidad de alumnado detectadas con el problema de pago de rubros fuera de tiempo, razón por la cual la propuesta de la creación de una cooperativa de ahorro y crédito.

2.01.02.02 Cultural

Según Serna y Pons definen a la cultura “como ese diseño de vivir de una sociedad, en donde se ven reflejadas las creencias, valores y comportamientos del ser humano” (pág. 24). Por consiguiente resulta riesgoso hablar de una sola cultura en el Ecuador, ya que el país está constituido como un estado multiétnico y pluricultural, tal como lo reconoce la propia Constitución del Ecuador.

Los clientes que conforman el Instituto Tecnológico Superior Cordillera, son los primeros en obtener los beneficios en la compra o venta del servicio, por lo tanto la empresa deben estar preparada para que los factores culturales no se conviertan en problema sino en oportunidad. Partiendo de este factor importante la compañía se verá obligada a implementar estrategias de mercadeo para poder captar la mayor parte de mercado.

Análisis:

El aspecto económico es una de las metas de toda la sociedad y el mismo implica un incremento notable de los ingresos, y de las formas de vida de todos los individuos de una sociedad. Existen muchas maneras o puntos de vista desde los cuales se mide el crecimiento de una sociedad, se podría tomar el eje de medición la inversión, las tasas de interés, el nivel de consumo, las políticas gubernamentales, o las políticas de forma de ahorro; todas estas variables son herramientas que se utilizan para medir este crecimiento. Y este crecimiento requiere de una medición para establecer que tan lejos o que tan cerca estamos del desarrollo.

2.01.02.03 Población

La población es un conjunto de personas vinculadas por nexos reproductivos que puede identificarse por particularidades culturales, sociales, geográficas, políticas o de otro tipo.

El crecimiento poblacional es un factor primordial dentro del proyecto ya que aumenta la productividad, pero a su vez representa un factor negativo sobre el crecimiento económico y por ende disminuye el poder de adquisición de un producto.

Análisis:

A base de mi proyecto puedo afirmar que la población para el proyecto es bueno ya que en el "ITSCO" ahí cantidad de personas que están en aumento en la productividad.

2.01.02.04 Población Económicamente Activa (PEA)

Dado que la proyección de población que está por realizar es referida a Población Económicamente Activa, PEA, tomará en consideración las definiciones y los elementos críticos anteriormente planteados a fin de evitar repetir equívocos y expresará una situación deseable respecto a la conceptualización oficial que se aplicará desde hoy en adelante.

En vista que el límite mínimo de edad que se sugiere para la definición es dieciocho años, aclara que ello no implica, desde luego, su cultura; ello se puede hacer en cualquier investigación que tenga por finalidad tomar conocimiento de una inocultable decisión a futuro.

Según datos publicados por el INEC sobre el censo de población y vivienda 2010, mostró ciertas peculiaridades de la evolución del comportamiento del país y que refleja también una mejora y tendencia de comportamiento a tener una demografía propia de un país desarrollado. Entre algunas características, el acceso a tecnologías por sus habitantes que llega a un considerable porcentaje.

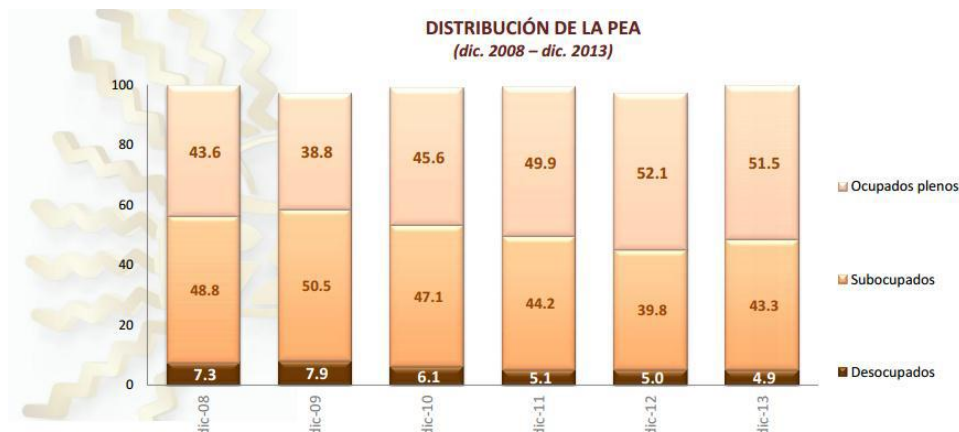


Figura 4 P.E.A.

Fuente: Banco Central

Elaborado por: Andrés Naranjo

Análisis:

La población económicamente activa según el cuadro anterior se refiere que a partir de diciembre del 2008 hasta diciembre del 2013; la ocupación, subocupación y desocupación han ido variando y no se ha estado manteniendo en el mismo rango.

2.01.02.05 Tasa de Desempleo

“Define la tasa de desempleo como la proporción, del conjunto de personas que se encuentra sin trabajo con relación a la fuerza de trabajo que es el número de personas empleadas más el número de las desempleadas.” (ECUADOR, BCE, 2016).

Tabla 4 TASA DE DESEMPLEO

FECHA	VALOR
Marzo-31-2014	5.60 %
Diciembre-31-2013	4.86 %
Septiembre-30-2013	4.55 %
Junio-30-2013	4.89 %
Marzo-31-2013	4.64 %
Diciembre-31-2012	5.00 %
Septiembre-30-2012	4.60 %
Junio-30-2012	5.19 %
Marzo-31-2012	4.88 %
Diciembre-31-2011	5.07 %
Septiembre-30-2011	5.52 %
Junio-30-2011	6.36 %
Marzo-31-2011	7.04 %
Diciembre-31-2010	6.11 %
Septiembre-30-2010	7.44 %
Junio-30-2010	7.71 %
Marzo-31-2010	9.09 %
Diciembre-31-2009	7.93 %
Septiembre-30-2009	9.06 %
Junio-30-2009	8.34 %
Marzo-31-2009	8.60 %
Diciembre-31-2008	7.31 %
Septiembre-30-2008	7.06 %
Junio-30-2008	6.39 %

Fuente: (Banco Central del Ecuador)

Elaborado por: (Banco Central Del Ecuador, 2014)

Análisis:

Los datos presentados por el Banco Central del Ecuador manifiesta una tasa de desempleo oscilante, dentro de los estudios realizados por el INEC muestra que los desempleados se han ido reduciendo paulatinamente a más de favorablemente, consecuentemente al implementar el proyecto se estará generando plazas de empleo constituyendo una oportunidad para dar cumplimiento con el Buen Vivir y con la sociedad.

2.01.03 Factor Político

En el factor político se puede observar cierta importancia de los aspectos referentes a las ideologías y partidos relevantes, pues normalmente los partidos de

derecha o centro-derecha tienden a favorecer a las empresas rebajando los impuestos directos.

Análisis:

La vida política del país desde tiempos inmemorables, ha sido bastante ajetreada e inconstante; por eso; los eventos políticos más destacados son indicadores de la realidad nacional.

2.01.03.01 Factor Gubernamental

El Ecuador posee estabilidad administrativa en su estructura de gobierno, quien trabaja de forma coordinada con los diferentes Ministerios que se han creado, cuyo propósito de identificar ventajas y oportunidades que lleven al país a ser sostenible. En la búsqueda de beneficio para la población y el país el presidente se ha visto en la necesidad de formar ciudadanos solidarios y pacíficos con sentido de pertenencia y promotores de capacidad y espíritu empresarial.

Análisis:

En el factor gubernamental se considera más en lo que es crear o dar oportunidades y trabajar en conjunto con el estado; como se lo va hacer con la cooperativa con el municipio y seguir con la matriz productiva.

2.01.03.02 Factor Legal

En el presente proyecto se describe la estructura organizativa de la empresa, en él se contemplan los factores legales y reglamentarios que se necesitan para la adecuada puesta en marcha de la empresa en el país.

“La Cooperativa” para ser constituida como Compañía de Responsabilidad Limitada podrá ejercer sus funciones sin dificultad siempre y cuando cumpla con los requisitos obligatorios.

2.01.03.03.01 Constitución de la Cooperativa

Los requisitos para autorizar la constitución de una Cooperativa, serán los que establezca la Junta Bancaria mediante Resolución.

2.01.03.03.02 Requisitos de Constitución de la Cooperativa

Si requiere enviar algún trámite especial a las oficinas centrales de la SEPS, usted puede remitir sus documentos a través de Correos del Ecuador a la dirección: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Dirección: Av. Amazonas N31-181 y Av. Mariana de Jesús – Quito) En el texto de la solicitud, la persona u organización que envía los documentos debe indicar:

- Nombre y dirección (favor incluir en la dirección la mayor cantidad de detalles posibles e incluso un lugar de referencia).
- Número de teléfono fijo y/o celular (incluir código de provincia).
- Correo electrónico, y
- Número total de hojas y anexos que contiene el trámite. (solidaria, 2014)

Solicitud Certificación de Existencia Legal

Registro de Directiva

Ingreso y Salida de Socios

Solicitud de actualización de datos de organizaciones (para adecuación de estatutos)

Modelo de certificación para registro de salida por exclusión de socio

Formato solicitud para calificación de oficiales de cumplimiento / registro de responsables de cumplimiento.

Formulario para calificaciones oficiales de cumplimiento

Formulario para registro de responsables de cumplimiento

Formulario único de actualización de datos

Nombre de la cooperativa

2.01.03.03 Solicitud de Aprobación

FORMATO PARA COOPERATIVAS DEL SECTOR FINANCIERO

MODELO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE EXISTENCIA LEGAL

Ciudad y Fecha:.....

Ingeniero

Hugo Jácome Estrella

SUPERINTENDENTE DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Presente.-----

De mi consideración:

Yo, (NOMBRE DEL
SOLICITANTE).....

....., portador de la cédula de ciudadanía No.

....., en mi calidad de socio, por medio de la
presente solicito comedidamente a Usted se me extienda un CERTIFICADO DE
EXISTENCIA LEGAL DE LA COOPERATIVA (Nombre de la
organización).....

....., con RUC No.

....., cuyo domicilio principal es (Ciudad y
Dirección).....

..... El referido certificado es un REQUISITO
EXIGIDO POR, para realizar el
trámite

.....
..... Por la atención que brinde a la presente,
anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Nombre:

.....

..... No. Cédula Ciudadanía:

Teléfono:

Dirección:.....

.....

.....

..... Correo electrónico:

.....

Adjuntos: Copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación del peticionario.

La Superintendencia efectuará el análisis técnico y legal de la documentación
presentada y, en el término de sesenta días laborables, autorizará o negará la
constitución de la cooperativa, así como aprobará el estatuto social. La
Superintendencia podrá disponer de oficio cambios en el estatuto, así como en la

normativa interna de las cooperativas únicamente cuando aquellas se encuentren en contraposición directa con la Ley o este reglamento.

La resolución que otorgue personería jurídica a la cooperativa, se publicará en un periódico de circulación nacional y en el Registro Oficial, y surtirá efecto una vez inscrita en el Registro Mercantil del cantón donde la cooperativa fije su domicilio principal.

Artículo 14.- Dentro de los ocho días siguientes a la inscripción de la resolución, el consejo de administración provisional convocará a la primera asamblea general de socios con el objeto de designar vocales de los consejos de administración y de vigilancia, y conocer y aprobar los gastos de constitución de la cooperativa.

Prueba del cumplimiento de lo dispuesto en la resolución se remitirá a la Superintendencia para obtener el certificado de autorización de funcionamiento; así mismo se remitirá copia certificada del acta y del expediente de la primera asamblea en el término de ocho días contados a partir de la fecha en que tuvo lugar.

La cooperativa deberá comunicar a la Superintendencia la fecha en que iniciará sus operaciones. En caso de que éstas no se inicien en el transcurso de seis meses, contados a partir de la fecha de otorgamiento del certificado de autorización de funcionamiento, éste quedará sin efecto y será causal de liquidación forzosa, salvo que por causas debidamente justificadas el Superintendente, antes del vencimiento de dicho plazo, lo amplíe por una sola vez hasta por seis meses.

Artículo 15.- Dentro de los ocho días siguientes al de la elección, los consejos de administración y de vigilancia procederán a designar de entre sus miembros a sus respectivos presidentes, vicepresidentes y secretarios. El consejo de administración designará, además, al gerente general de la cooperativa. Previo al ejercicio de sus

cargos, los vocales de dichos consejos y el gerente general deberán obtener la calificación de la Superintendencia.

Artículo 16.- Calificados los miembros de los consejos de administración y de vigilancia y el gerente general e inscrita la resolución de aprobación de la constitución, la institución financiera depositaria de la cuenta de integración de capital de la cooperativa pondrá a disposición del representante legal de ésta, los valores depositados más los intereses generados, previa la presentación del documento que le acredite estar calificado por la Superintendencia, el cual debe estar inscrito en el Registro Mercantil del cantón en el que la cooperativa haya fijado su domicilio principal

2.01.03.03.04 Socios

Para su constitución y funcionamiento, las cooperativas deberán estar integradas en todo tiempo por un mínimo de cincuenta personas naturales mayores de edad o personas jurídicas de derecho privado. La reducción del número de socios por debajo de este número será causal de liquidación forzosa.

No podrán participar como socias en la constitución de una Cooperativa, ni en ningún momento adquirir esa calidad, las instituciones del sistema financiero privado o público, del mercado de valores, del sistema de seguros privados y del sistema de seguridad social

2.01.03.03.05 Capital

El monto mínimo del capital social pagado para constituir una cooperativa será el que fije la Superintendencia de Bancos y Seguros que es de \$950, de conformidad con lo dispuesto en la letra c) del artículo 37 de la Ley.

Los certificados de aportación podrán ser registrados electrónicamente o impresos en libretas personales específicas para este fin.

2.01.03.03.06 Reglamento

Estas reglas se elaboraron con la finalidad de que la cooperativa de ahorro y crédito "ITSCO" tenga su propio reglamento interno que a continuación se lo indica:

REGLAMENTO INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ITSCO" CIA. LTDA.

TITULO I

NATURALEZA Y FINES

Art. 1.- La cooperativa de ahorro y crédito "ITSCO" cia. Ltda.; es una organización formada por personas naturales y jurídicas, unidas voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, clientes o terceros, de conformidad con los principios y regulaciones reconocida en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, el Estatuto Social, las regulaciones y resoluciones emitida por la Junta de Regulación y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Bajo la forma de sociedad cooperativa de derecho privado como empresa de autogestión y economía solidaria con finalidad social. Su domicilio principal es el Distrito Metropolitano de Quito de Pichincha, la matriz se encuentra ubicada en la parroquia Cotacollao.

Art. 2.- La Cooperativa está inspirada en la ayuda a los clientes y socios, en los principios determinados en la ley, y en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los principios universales del cooperativismo:

- a) Membresía abierta y voluntaria;
- b) Control democrático de los miembros;
- c) Participación económica de los miembros;
- d) Autonomía e independencia;
- e) Educación, formación e información;
- f) Cooperación entre cooperativas; y,

- g) Compromiso con la comunidad.

Art. 3.- Para el cumplimiento del objeto social determinado en el Estatuto, la Cooperativa podrá realizar además de las actividades financieras determinadas en la ley, el Reglamento General, las que señale el Estatuto y las siguientes:

- a) Desarrollar programas de educación, capacitación y beneficio social dirigidos a sus socios y a la comunidad, conforme el Estatuto y reglamentos internos;
- b) Adquirir, administrar y enajenar bienes muebles e inmuebles y realizar todo acto o contrato con sujeción a las normas constantes en el Estatuto y los reglamentos internos;
- c) Contratar seguros que amparen y protejan los aportes, ahorros, créditos de sus socios y bienes en general de la Cooperativa; y;
- d) Ejecutar las demás actividades destinadas al cumplimiento del objeto social de la Cooperativa.

TITULO II

DE LOS SOCIOS

Art. 4.- Son socios de la Cooperativa las personas determinadas en el Estatuto, quienes deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Manifestación expresa de su voluntad de asociarse mediante la suscripción y pago de los certificados de aportación exigidos en el Estatuto y de acuerdo al reglamento y manual respectivo
- b) Poseer la capacidad civil para contratar y obligarse.
- c) Ser legalmente parte del Instituto Tecnológico Superior Cordillera.
- d) Suscribir las solicitudes de apertura de cuentas.
- e) Proporcionar toda la información requerida por la Cooperativa y los organismos de control.
- f) Depositar y mantener los montos exigidos y determinados por el Consejo de Administración o la Asamblea general dentro del ámbito de su competencia, tanto en ahorros como en certificados de aportación.
- g) Comprometerse a cumplir con lo ordenado en las leyes, el Estatuto, los reglamentos y demás disposiciones pertinentes.

Art. 5.- El Gerente General aceptará o negará el ingreso de nuevos socios, lo que informará semestralmente y pondrá en conocimiento del Consejo de Administración. El Gerente, dentro de los 15 días, solicitará a la Superintendencia el registro de los nuevos socios, adjuntando una certificación del secretario de la cooperativa, que acredite el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y estatutos.

Art. 6.- Las personas aceptadas como socios ejercerán todos los derechos y obligaciones a través de su representante legal, o el mismo; así como sus beneficios correspondientes.

Art. 7.- Son obligaciones de los socios a más del cumplimiento de las obligaciones establecidas en las disposiciones legales, reglamentarias, la ley, el reglamento general, el estatuto, las siguientes:

- a) Mantener un sistema de ahorro permanente conforme a la políticas determinadas por el consejo de administración;
- b) Colaborar en el desempeño de las actividades que sean solicitadas por la asamblea;
- c) Evitar la ejecución de actos que afecten la estabilidad económica o el prestigio de la cooperativa;
- d) Cumplir oportunamente con todas, las obligaciones y compromisos adquiridos con la cooperativa.
- e) Suministrar la información y documentación que la cooperativa le solicite, y notificar a la brevedad posible de cualquier cambio de su domicilio, estado civil, y cambio de estatutos de situación patrimonial.

Art. 8.- De la pérdida de la calidad de socio se pierde por:

- a) Retiro voluntario;
- b) Fallecimiento;
- c) Disolución o liquidación de las personas jurídicas que tengan calidad de socios,
- d) Pérdida de uno de los requisitos exigidos para la calificación de socio;
- e) Haber recibido en su contra sentencia condenatoria por los delitos de peculado, lavado de activos, enriquecimiento ilícito;
- f) Cualquier otra causa legal o judicialmente declarada que implique la pérdida de esta calidad; y,
- g) Las demás estipulaciones en las leyes vigentes.

Art. 9.- los entes de gobierno y administración de la cooperativa son:

- a) La asamblea general de representantes;
- b) El consejo de administración;
- c) El consejo de vigilancia;
- d) Gerencia general, y,
- e) Las comisiones y los comités.

Art. 10.- la asamblea general es la máxima autoridad de la cooperativa y sus resoluciones son obligatorias para sus órganos, representantes y socios, en tanto sean con la ley.

Art. 11.- La asamblea general en cuanto participación en el proceso electoral, calificación, integración, designación, requisitos, elección, periodo, retribuciones y funciones se ceñirá a lo establecido por la ley orgánica de economía popular y solidaria su reglamento general y demás normas internas de la cooperativa.

2.01.04 Factor Tecnológico

Los avances tecnológicos no han sido ajenos al comportamiento de la modernización de los factores productivos, ya que cada vez son mejores y tenemos que ir a la par con el desarrollo. Por ello es importante el manejo de este factor dentro de las empresas porque hoy en día existen nuevas tecnologías en equipos y software de gran aporte para optimizar costos, incrementar la eficiencia, mejorar la calidad de sus productos y dar un servicio oportuno y más ágil a los clientes.

Análisis:

La tecnología ha ido avanzando desde tiempo remotos, ya que los factores dentro de las empresas ya que en la actualidad hay tecnología moderna de software y en equipo

2.02 Entorno Local

La definición de entorno se refiere al espacio que nos rodea, y con el que interactuamos; siendo este espacio virtual o real, dependiendo de a que nos refiramos, teniendo entorno natural, físico, social, económico, político.

2.02.01 Clientes

Siempre debemos tomar en cuenta que para poder fidelizar a nuestros clientes, se debe tener presente las C que son competencia, consumidor y cliente que hemos aprendido durante nuestros estudios es decir captar, convencer y conservar.

Cliente actual

El autor afirma que clientes: “Son aquellos que pertenecen a la institución están siendo beneficiarios de los productos que ofrece la misma”.
(Kotler, 2012)

Estrategias:

La estrategia es el camino que la empresa debe recorrer para alcanzar sus objetivos. Toda estrategia es básicamente estrategia competitiva. Porter Michael ha resumido tres tipos generales de estrategias llamadas genéricas o básicas, que proporcionan un buen inicio para abordar diferentes estrategias de desarrollo y crecimiento.

Desde el punto de vista de los objetivos estratégicos se podrá optar por todo el mercado a un segmento determinado, y desde la óptica de las ventajas competitivas existentes, las alternativas serían la diferenciación o el control de costos.

Tabla 5 CLIENTES

SERVICIO	Préstamos, ahorros a largo y corto plazo.
PRODUCTO	Tasas de interés adecuado para el cliente
BENEFICIO	Pago a tiempo en los rubros en el Instituto.
PLAZO DE PAGO	Teniendo en cuenta el valor (préstamo); e interés (ahorro)
CLIENTE	Estudiantes del "ITSCO"

SERVICIO	Préstamos, ahorros a largo y corto plazo.
PRODUCTO	Tasas de interés adecuado para el cliente
BENEFICIO	Pago a tiempo en los rubros en otras instituciones.
PLAZO DE PAGO	Teniendo en cuenta el valor (préstamo); e interés (ahorro)
CLIENTE	Docentes del "ITSCO"

SERVICIO	Préstamos, ahorros a largo y corto plazo.
PRODUCTO	Tasas de interés adecuado para el cliente
BENEFICIO	Pago a tiempo en las deudas correspondientes.
PLAZO DE PAGO	Teniendo en cuenta el valor (préstamo); e interés (ahorro)
CLIENTE	Personal administrativos y seguridad del "ITSCO"

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

Estrategias de fidelización:

Según (Kotler, 2012): menciona que “una estrategia de fidelización de clientes es un camino que deberá planificarse de una forma más o menos sofisticada. Mientras que en algunos casos puede consistir simplemente en ofrecer algún servicio adicional gratuito a los clientes, en otros se puede ir más allá, con la definición de una auténtica estrategia de fidelización.

Pueden tener un panorama más claro, se puede diferenciar a los clientes de acuerdo con la forma en que intervienen en el proceso de compra. Se pueden diferenciar 5 categorías de clientes:

Iniciadores:

Son los que motivan o proponen la compra, la impulsan.

Influencia dores:

Son los que interfieren a favor o en contra en la decisión de compra.

Decisores:

Es la persona que finalmente toma una decisión de compra o una parte, esto es, si comprar o no, qué, cómo comprar o donde comprar.

Compradores:

Son los que concretan y realizan la transacción comercial propiamente dicha.

-Usuarios:

Son los que efectivamente hacen uso del producto o servicio. Los usuarios son los que influenciarán nuevas decisiones de compra en un futuro. Hay distintas maneras de acercarse al cliente para conocerlo.

- Encuestas periódicas.

- Investigación de mercado.
- Conversar con los empleados que están en contacto con el cliente, atender quejas y reclamos

2.02.02 Proveedores

Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos) o de servicios, los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta; o siendo este un servicio para los demás.

A continuación se indican las empresas proveedoras y sus características de negociación:

Tabla 6 PROVEEDORES

SERVICIO	Empresa de diseño gráfico e impresión
PRODUCTO	Diseño e impresión de documentos de la cooperativa, material publicitario, etc.
BENEFICIO	Precios especiales por cantidad de documentos impresos, descuento por pronto pago
PLAZO DE PAGO	Pagos, máximos en 20 días
PROVEEDOR	SISTECOOP S.A
SERVICIO	Manejo de Dinero y Cheques
PRODUCTO	Equipos para Manejo de Dinero y Cheques
BENEFICIO	Descuento por la compra de varias maquinas
PLAZO DE PAGO	120 días
PROVEEDOR	GRAMA S.A.
SERVICIO	Instalación de programa financiero
PRODUCTO	Software Administrativo, Base de Datos y de Programación
BENEFICIO	Mantenimiento de programas gratis por 6 meses
PLAZO DE PAGO	80 días
PROVEEDOR	AESOFT S.A
SERVICIO	publicidad
PRODUCTO	Productos de Material impreso (Diseño Gráfico e Imprentas
BENEFICIO	Descuentos especiales en diferentes gráficos e imprentas por calidad

PLAZO DE PAGO	10 días
PROVEEDOR	ECUAPUBLICIDAD S.A.

SERVICIO	publicidad
PRODUCTO	propaganda
BENEFICIO	En imágenes de calidad
PLAZO DE PAGO	60 días
PROVEEDOR	ECUAPUBLICIDAD S.A.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

2.02.03 Competidores

Los niveles de competitividad del país son relativamente bajos, entendiéndose por competitividad, según el Foro Económico Mundial (FEM) como el conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país. Este último establece un nivel de prosperidad que da sustentabilidad a la economía.

La competitividad tiene una estrecha relación con la productividad. Si una empresa es más productiva aumentará la cantidad de producción por unidad de factor empleado. En otras palabras, logrará producir más con los mismos recursos o logrará producir lo mismo que producía antes con menos recursos. Se hace mención especial al nivel de competitividad ya que mucho tiene que ver su análisis para determinar el clima de negocios dentro del país, y esto conlleva a tomar en cuenta el hecho de que Ecuador ocupa el puesto 138 entre 183 países para hacer negocios (Mundial, 2010), pero también hay cosas positivas como en lo referente a la estabilidad macroeconómica el Ecuador se ubica en el puesto 44 de entre 133 países (mundial, 2009), calificando esta situación como aceptable a nivel mundial. En lo referente a la sofisticación del mercado financiero Ecuador se ubica en el puesto número 114, cuya conclusión de este hecho es que el sistema financiero es sólido y existen condiciones de financiamiento de proyectos.

A pesar del número de cooperativas e instituciones financieras que existen en el país, dado el sector atendido por la cooperativa de ahorro y crédito “ITSCO” su competencia directa se encuentra enfocada en las instituciones que otorgan micro crédito. Entre las principales, podemos contar Finca, Banco Procredit, Banco Pichincha (a través de Credife), y las cooperativas Cooprogreso, Andalucía, Alianza del Valle y San Francisco de Asís. Todas estas por su gran tamaño, cuentan con amplia cobertura en la provincia de Pichincha y en el país. La diferencia en cifras no es cuantificable, pues se trata de competidores grandes.

Tabla 7 competidores

COMPETIDORES**Banco Procredit****Banco Pichincha****Cooprogreso Andalucía****Cooprogreso Alianza del Valle****San Francisco**

Fuente: investigación propia

Elaborado por: Andrés Naranjo

2.03 Ambiente Externo

El ambiente interno comprende todas las fuerzas que actúan dentro de la organización con implicaciones específicas para la dirección del desempeño de la misma y los competentes del ambiente interno se originan en la propia organización.

2.03.01 Propuesta Estratégica

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades que vienen generando operaciones innovadoras y tradicionales que han involucrado a muchos beneficiarios alrededor de todo el país, situación que ha forjado un movimiento económico alto como posteriormente se dará a conocer.

Existen muchos servicios que además de innovadores han permitido que la gente que no puede acceder a servicios bancarios por ciertos requisitos de difícil

acceso pueda mejorar sus condiciones de vida a través de préstamos y otros servicios como comisariatos, cupones, seguros, etc.

Entre los principales productos y servicios que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito se tiene:

Créditos

- Comerciales
- De vivienda (hipotecarios)
- Para la microempresa
- De consumo (prendarios / quirografarios)
-

Captaciones

- Cuenta de ahorros
- Depósitos a plazo fijo: 30,60,90,120,180,360 días

Otros servicios

- Seguro de desgravamen
- Transferencias de dinero
- Bono de vivienda
- Seguro de vida
- Servicios excequiales
- Tarjeta de débito, entre otras

LISTADO DE FUNCIONARIOS CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Presidente del consejo de administración y de la cooperativa

Vicepresidente

Secretaria

CONSEJO DE VIGILANCIA

Presidente del consejo de vigilancia

Vicepresidente

Secretario

Gerente general

Número de empleados: 7 Empleados

Gerente general 1

Jefe de agencia 1

Cajeras 2

Oficial de crédito 3

Estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ITSCO":

La estructura organizacional de la cooperativa ITSCO se encuentra conformada de la siguiente manera:

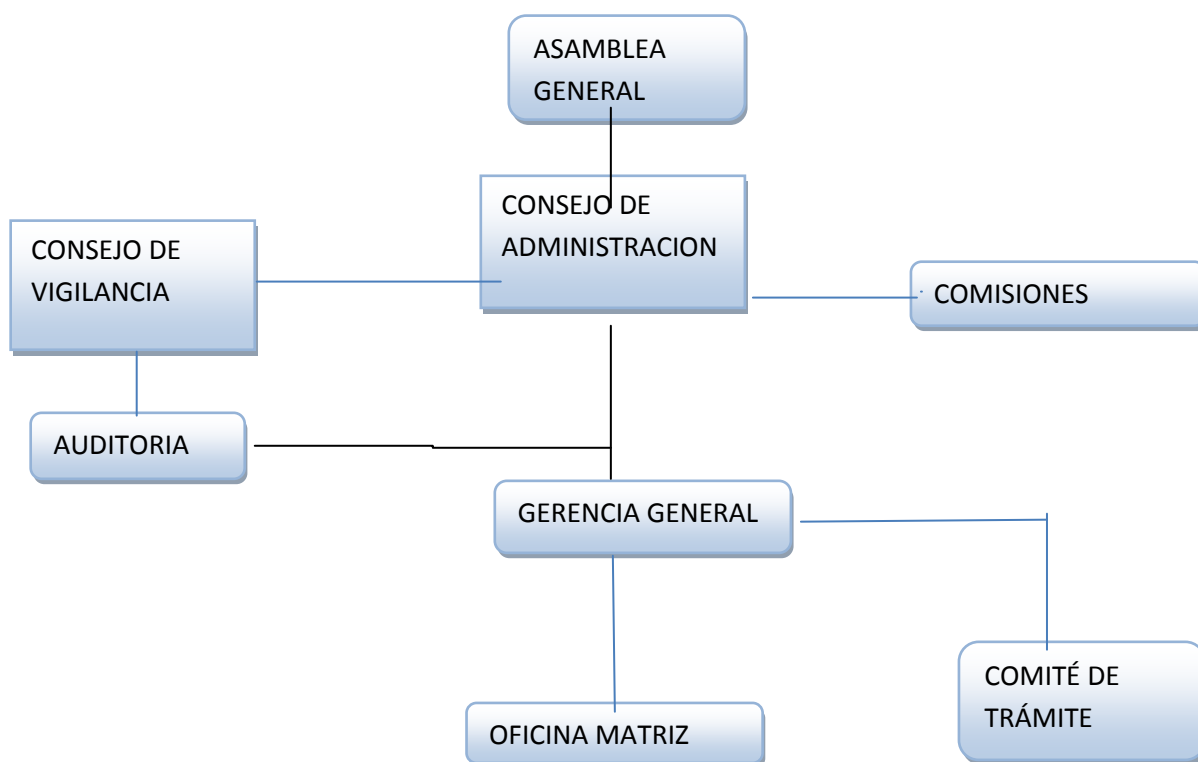


Figura 5 Estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ITSCO":

Fuente: investigación propia

Elaborado por: Andrés Naranjo

MARCO FILOSÓFICO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "ITSCO" CIA. LTDA. tiene su domicilio en la Parroquia de Conocoto, Distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha, es una organización de responsabilidad limitada; capital y número de socios indeterminado la misma que se rige por la Ley de Cooperativas y su Reglamento.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ITSCO” CIA. LTDA tiene una duración indefinida, sin embargo podrá disolverse, liquidarse o fusionarse por las causales de su Estatuto Interno (Art. 1).

Su ámbito de acción abarca todo el territorio nacional, previa autorización de la autoridad competente y de acuerdo a las normas legales vigentes.

2.03.01.01 Misión

Ser una institución financiera cooperativista orientada a dar a los clientes servicios de calidad y oportunos, retribuyendo el valor de los aportes de los socios en confianza, crecimiento y fortalecimiento de la Institución

2.03.01.02 Visión

Crear una cooperativa de ahorro y crédito al interior del “ITSCO” que consolide su liderazgo en el sistema cooperativo y financiero, con un compromiso de calidad en servicio, tecnología innovadora y competitividad con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

2.03.01.03 Objetivo

Es el resultado o sumatoria de una serie de metas y procesos.

2.03.01.03.01 Objetivo General

Ofrecer al “ITSCO” una cooperativa para la obtención de créditos de forma ágil y oportuna

2.03.01.03.02 Objetivo Específicos

- 1.-Propiciar el mejoramiento económico de los clientes (al personal administrativo, seguridad, servicio, docentes y estudiantes.)
- 2.-Brindar servicio de garantía de préstamos, ahorros y otros servicios.
- 3.-Asesorar a los clientes sobre el refinanciamiento de deudas y establecimiento de planes de pagos razonables; así como los servicios en cuentas de ahorros, consumos y micro créditos.
- 4.-Procurar prestamos de auxilio, emergentes, productivos a las once escuelas que conforman el ITSCO con sus diferentes áreas de directivos, docentes, estudiantes, servicios, con tasas de intereses moderadas.
- 5.-brindar asesoramientos a todo el personal administrativo, docentes, estudiantes, de servicios con respecto a la refinanciación de deudas.

2.03.01.04 Principios y/o Valores

Los principios son aquellos reglamentos o leyes que se tiene que cumplir en dicho lugar establecido por la entidad y los valores son los principios que cada una de las personas tiene es decir; su forma de manejo y desenvolvimiento ante la sociedad.

Los principios y valores corporativos son elaborados con el propósito de crear un compromiso social entre colaboradores y clientes a fin de brindar un servicio con eficiencia, dentro de la cooperativa ITSCO y son los siguientes:

Respeto: qué ofrecen quienes conforman la cooperativa de ahorro y crédito a toda la institución al momento de brindar el servicio.

Responsabilidad: con la que se desempeñan los miembros en la cooperativa tanto en el desempeño como en brindar el servicio, de manera que puedan generar satisfacción en los clientes.

Justicia: Igualdad al momento de atender y acreditar los diferentes servicios sin distingos de raza, cultura ni preferencias.

Profesionalismo: realizándolo con mucha responsabilidad y demostrando que los colaboradores de la cooperativa manejan su trabajo con verdadero profesionalismo al cuidado de la economía de los clientes.

Trabajo en Equipo: brindando apoyo dentro y fuera con los empleados de la cooperativa con el fin de obtener muy buenos resultados.

Transparencia: brindando información clara y oportuna de los informes económicos a todos los clientes del Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

2.03.01.04.02 Principios y Políticas

- 1.-Ofrecer servicios de ahorro y crédito al personal administrativo, seguridad, servicio, docentes y estudiantes del ITSCO.
- 2.-Fomentar la economía solidaria del cliente.
- 3.-brindar capacitaciones en las instalaciones d la cooperativa con un sistema de ahorro y crédito de calidad con los clientes.
- 4.-Desarrollar permanentemente un servicio competitivo y de calidad acorde a las necesidades de los socios.
- 5.-Promover un desarrollo integral de los asociados de la cooperativa.

2.03.01.04.03 Principios del Cooperativismo

- a) Adhesión abierta y voluntaria.
- b) Control democrático de los socios.
- c) Participación económica de los socios.
- d) Autonomía e independencia.

- e) Educación, capacitación e información.
- f) Cooperación entre cooperativas.
- g) Compromiso con la comunidad.

2.03.02 Gestión Administrativa

Tomado de (Krajeski, 2000, pág. 11) la “Administración es el proceso de planificar dirigir y controlar las actividades de los miembros de una organización, así como también asegurar la correcta utilización de los recursos existentes en la organización, con la finalidad de alcanzar los objetivos y las metas establecidas”.

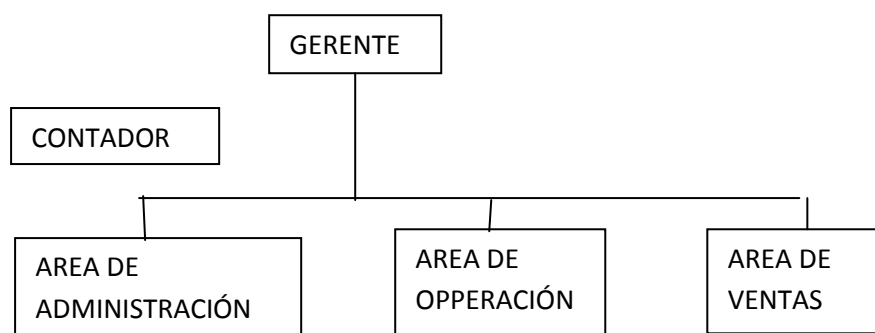


Figura 6 Organigrama

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Andrés Naranjo

Capacidad de Marketing

“Marketing es un proceso social y de gestión a través del cual los distintos grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean, creando, ofreciendo e intercambiando productos y/o servicios con valor para otros. La gestión de marketing es el proceso de planificar y ejecutar la concepción del, producto, precio, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios, para crear intercambios que satisfagan tanto objetivos individuales como de las organizaciones” (John, 2001)

1.03.02.01 Perfil Puesto a Cargo

Tabla 8 Perfil puesto a cargo 1

Descripción del cargo	
Nombre del Cargo:	Gerente
Número de personas a cargo:	1
Sueldo:	900
FUNCIONES Designar todas las posiciones gerenciales Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos Planear y desarrollar metas a corto y largo plazos para la aprobación de los gerentes corporativos.	
Requisitos de educación:	Graduado en Administración de empresas
Requisitos de experiencia:	Dos años de experiencia

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Andrés Naranjo

Tabla 9 Perfil puesto a cargo 2

Descripción del cargo	
Nombre del Cargo:	Administrador
Número de personas a cargo:	1
Sueldo:	900
FUNCIONES Incluye definir metas, establecer estrategias y desarrollar planes para coordinar actividades	
Requisitos de educación:	Graduado en Administración de empresas
Requisitos de experiencia:	Dos años de experiencia

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Andrés Naranjo

Tabla 10 Perfil puesto a cargo 3

Descripción del cargo	
Nombre del Cargo:	Contador
Número de personas a cargo:	1
Sueldo:	500
FUNCIONES Incluye definir las evaluaciones contables dentro de la cooperativa. Llevar la contabilidad de la entidad. Manejar la cartera de crédito Manejar el departamento de contabilidad	
Requisitos de educación:	Graduado en Contabilidad y Auditoria
Requisitos de experiencia:	tres años de experiencia

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Andrés Naranjo

Tabla 11 Perfil puesto a cargo 4

Descripción del cargo	
Nombre del Cargo:	Vendedor
Número de personas a cargo:	1
Sueldo:	400
FUNCIONES Manejar el departamento de venta Crear rutas de ventas	
Requisitos de educación:	Graduado en publicidad
Requisitos de experiencia:	Dos años de experiencia

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Andrés Naranjo

Pilares fundamentales



Figura 7 Pilares fundamentales

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

Mantiene su imagen corporativa a partir del siguiente logotipo, que se muestra a continuación:

LOGOTIPO



Figura 8 LOGOTIPO

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

TARJETA DE PRESENTACION



Figura 9 TARJETA DE PRESENTACION

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

Para promocionar los servicios de la Cooperativa en estudio se han generado estrategias publicitarias a partir de medios impresos para dar a conocer los servicios que se ofrecen como cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, seguros, entre otros, que día a día se han creado para satisfacer la demanda de los clientes. Sin embargo, se requiere de un plan que tenga mayor fuerza y que sea diseñado por profesionales en la materia.

2.04 Análisis F.O.D.A

Una de las aplicaciones del análisis FODA es la de determinar los factores que pueden favorecer (Fortalezas y Oportunidades) u obstaculizar (Debilidades y Amenazas) el logro de los objetivos establecidos con anterioridad para la empresa.

Tabla 12 F.O.D.A

	ASPECTOS INTERNOS	ASPECTOS EXTERNOS
ASPECTOS POSITIVOS(+)	FORTALEZAS (IMPULSARLAS)	OPORTUNIDADES (APROVECHARLAS)
ASPECTOS NEGATIVOS(-)	DEBILIDADES (ELIMINARLAS)	AMENAZAS (ELIMINARLAS)

Fuente: F.O.D.A**Elaborado por:** Andrés Naranjo

“Fortalezas: Actividades y atributos internos de una organización que contribuyen y apoyan el logro de los objetivos de una institución.

Oportunidades: Eventos, hechos, o tendencias en el entorno de una organización que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de ésta, si se aprovechan en forma oportuna y adecuada.

Amenazas: Eventos hechos o tendencias en el entorno de una organización que inhiben, limitan o dificultan su desarrollo operativo

Debilidades: Actividades o atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa

Después del análisis correspondiente, en base a información recopilada en las visitas a la cooperativa, de los estatutos y balances proporcionados, de entrevistas mantenidas con sus principales funcionarios, y otros miembros del personal, y utilizando el método deductivo, a nivel interno y externo se llegaron a determinar algunas variables positivas y negativas de y para la cooperativa en estudio, tal como se señala a continuación:

Tabla 13 Cuadro del F.O.D.A

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1. Dar principios de crédito a personas de bajos recursos económicos 2. Transparencia y fidelidad con nuestros clientes. 3. Manejo de tecnología de punta. 4. Agilidad y rapidez al momento de otorgar los créditos 5. Comprometidos con el desarrollo de la comunidad 6. Brindar un servicio personalizado. 7. Sabemos con que personas realizamos nuestro trabajo. 8. Conocemos al fondo el sector. 9. Sabemos que queremos ir a donde vamos. 10. Contamos con personal motivado y capacitado.	1. Tendencia a crecer en el mercado financiero. 2. Asociar con empresas de servicios financiero de manera de que nos desarrollemos en el mercado 3. Podemos expandirnos en diferentes puntos de la ciudad y del país. 4. Con la facilidad de créditos que ofrecemos, poder incrementar nuestra cartera de clientes a beneficio nuestro. 5. Por medio de la confianza que brindamos a la comunidad podemos reglar a ser una institución financiera reconocida, en el mercado. 6. A mayores clientes, incrementa el capital de la cooperativa. 7. A mayor liquidez, podemos incrementar nuestra tecnología y así mejorar nuestro seguro. 8. Mejoramiento de la infraestructura e instalaciones de la cooperativa. 9. Mantener al día las carteras. 10. Brindar préstamos a corto y largo plazo.
DEBILIDADES	AMENAZAS
1. Ser una entidad que recién está iniciando. 2. Pocas personas conocen la existencia de la cooperativa. 3. Tener demasiada competencia. 4. No tener la infraestructura adecuada. 5. Tener problemas al momento de contratar personal. 6. Tener mal estructurada la cultura corporativa. 7. Que se lleve a crear un mal ambiente en la empresa. 8. Personal sin motivación y capacitación. 9. No estar a la vanguardia con las demás empresas. 10. Tener tecnología insuficiente.	1. No tener suficiente tecnología. 2. Catástrofes naturales. 3. Problemas de inflación. 4. Inestabilidad en el gobierno. 5. Falta de liquidez 6. No tener el presupuesto necesario para adquirir los implementos necesarios. 7. Tener problemas con la cultura organizacional. 8. Que los clientes pierdan la credibilidad de nuestra cooperativa. 9. Fraudes, estafas y robos por parte de los socios. 10. Falta de enfoque en relación con la visión y misión de la cooperativa

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

CAPITULO III

3.01 Estudio de Mercado

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "ITSCO", estará planteada como una Cooperativa de Ahorro y crédito cerrada en donde solo y exclusivamente podrán abrir sus cuentas de ahorros el personal administrativo, docentes, estudiantes, y personal de servicios, solicitar préstamos, requerir asistencia en el manejo de sus finanzas, entre otros, para ello es de vital importancia para asegurar el éxito de la cooperativa.

En pocas palabras el estudio de mercado es una herramienta y técnica de investigación que permite y facilita la obtención de datos, resultados que serán analizados, procesados mediante herramientas estadísticas y así obtener como resultados la aceptación o no y sus implicaciones de un servicio.

El Presente proyecto busca lograr el desarrollo social y económico de la institución. Con esta perspectiva se ha orientado hacia una serie de círculos que han promovido iniciativas concretas, para destacar el extenso potencial de las cooperativas y otras organizaciones de apoyo solidario para el mejoramiento de las necesidades de los clientes (personal administrativo, seguridad, servicio, docentes y estudiantes).

3.01.01 Definición del Mercado

La segmentación de mercado es un proceso que consiste en dividir el mercado total de un bien o servicio en varios grupos más pequeños. La esencia de la segmentación es conocer realmente a los clientes (personal administrativo, seguridad, servicio, docentes y estudiantes).

Uno de los elementos decisivos del éxito de una empresa es su capacidad de segmentar adecuadamente su mercado (préstamos hipotecarios, préstamos quirografarios y otros préstamos).

3.01.02 Segmento Demográfico

Se refiere al conformado por: Mujeres y Hombres que integran el ITSCO (personal administrativo, seguridad, servicio, docentes y estudiantes).

3.01.03 Segmento Socio Económico

El estudio se enfocará en el segmento de ingresos medios, medios bajos, estos son socios que llegan a tener un ingreso mensual de \$ 366 dólares (SBU) para los gastos y pagos mensuales como los rubros correspondientes en caso de ser estudiantes y otros pagos como prestamos; siendo estos hipotecarios, mobiliarios etc.; en caso del personal administrativo, docentes, estudiantes, de servicio y de limpieza.

3.01.04 Segmento Pictográfico

Se caracteriza porque está integrado por el personal administrativo, docentes, estudiantes y servicios del **ITSCO**, tienen una posición social definida no tienen una idea y esto implicaría dialogar de lo bueno que es el ahorro y las inversiones, está claro que en promedio de hogares viven al día, y es por eso que la cultura de ahorro es nula y se les dificulta pagar sus respectivos rubros de gastos incurridos durante el mes.

3.01.05 Determinar las Necesidades y Objetivos de la Investigación:

En primer lugar debemos determinar ¿cuál es la razón de la investigación?, ¿qué queremos conseguir con ella?, ¿cuál es su objetivo?; por ejemplo, ¿podemos realizar la investigación para hallar una oportunidad de negocio?, para ver si ¿nuestro futuro negocio podría ser rentable? si ¿el lanzamiento de un nuevo servicio podría tener éxito?, para hallar la razón o solución de un problema, para analizar a nuestra competencia, para pronosticar nuestra demanda, para confirmar una hipótesis.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito para empezar con su funcionamiento, desea tener información veraz y actualizada de los socios, de sus gustos preferencias. Esta información nos ayudará a enfocarnos en lo que los socios quieren y esperan de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, así como las estrategias que se utilizarán para captar la mayoría de socios enfocados y si es posible lograr que una gran mayoría lleguen a tener una cuenta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del "ITSCO".

3.01.06 Identificar la Información a Recolectar:

En base al objetivo de investigación, se determinará cuál será la información que se va a recolectar, por ejemplo, si el objetivo de investigación es detectar una oportunidad de negocios, la información que se necesitará, será la que permita conocer las necesidades de los clientes, los nuevos gustos, las nuevas modas, las tendencias, los nichos de mercado no atendidos, etc.

Si el objetivo de investigación es conocer la viabilidad de ofrecer el servicio a un determinado país, la información que se necesitará será la referente a tratados o acuerdos comerciales, situación económica de dicho servicio.

Los servicios que la cooperativa de ahorro y crédito ITSCO brindará a al personal administrativo, docentes, estudiantes y servicio y en un futuro al público en su totalidad serán de ahorros y créditos.

Ahorros

El servicio de ahorro que brindará la cooperativa permitirá a los clientes guardar su dinero en las mejores manos; en pocas palabras brindar la seguridad y confianza depositada conjuntamente con su dinero.

Créditos

En este servicio financiero se ofrece al personal administrativo, docentes, estudiantes y servicios del "ITSCO" para que ingresen como socios una vez que inicien sus ahorros tengan la facilidad de solicitar préstamos a bajos intereses y a

plazos convenientes a fin de que con este dinero se les facilite el pago de sus deudas o la compra de algún bien con la más fácil y adecuada forma de pagar.

3.01.07 Determinar Fuentes de Información:

Una vez que se determina la información que se necesita recolectar para la investigación, el siguiente paso es determinar las fuentes para la recolección de datos, por ejemplo, si se va a obtener la información de los clientes (personal administrativo; seguridad; técnico, servicios; estudiantes y docentes), de investigaciones, de datos históricos, de estadísticas, publicaciones, Internet, etc.

La cooperativa de ahorro y crédito del ITSCO será una entidad financiera cerrada, esto quiere decir que los servicios financieros que se van a brindar serán única y exclusivamente para sus clientes internos, en este caso será para el personal administrativo, docentes, estudiantes y servicios que pertenezcan al ITSCO.

3.01.08 Formula de la Encuesta

Hoy en día la encuesta se usa más frecuentemente para describir un método de obtener información de una muestra de individuos. Esta "muestra" es usualmente sólo una fracción de la población bajo estudio.

La encuesta consiste en una interrogación verbal o escrita, cuando la encuesta es verbal se hace uso del método de la entrevista; y cuando la encuesta es escrita se hace uso del cuestionario.

Características de la encuesta que aplicará al personal administrativo, docentes, estudiantes y servicios del ITSCO:

FECHA Y LUGAR DE APLICACIÓN: 26 de agosto 2016 en las instalaciones del ITSCO.

Medio y material utilizados: entrega al personal administrativo, docentes, estudiantes y servicios en un cuestionario de 10 preguntas.

Población estudiada y unidades muestrales: 8000 personas que pertenecen al personal administrativo, docentes, estudiantes y servicios del ITSCO.

Formula de la muestra:

$$N = \frac{z^2 * P * Q * N}{e^2 (N-1) + z^2 * P * Q}$$

SIMBOLOGIA	SIGNIFICADO	VALOR
N	Muestra	?
N	Población	8000
E	Margen de error	2%
P	Posibilidad de éxito 50%	50%
Q	Posibilidad de fracaso 50%	50%
Z	nivel de confianza	98%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

$$N = \frac{1920,8}{3,4397}$$

$$N = 558,42$$

Tamaño de la Muestra: 254 encuestados del ITSCO.

3.01.09 Encuesta

Técnicas de obtención de información

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Objetivo

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para evaluar el lanzamiento de una nueva cooperativa de ahorro y crédito en el "ITSCO". Le agradeceremos brindarnos un minuto de su tiempo y responder las siguientes preguntas:

DATOS GENERALES:

NOMBRE:..... FECHA:

GÉNERO: MASCULINO..... FEMENINO.....

1. ¿Está o no de acuerdo con la creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en el "ITSCO"?

SI..... No.....

2. ¿A qué entidad Financiera tiene más confianza usted?

Bancos.....

Cooperativas de Ahorro.....

Casas de Valores.....

3.- ¿Por qué la prefiere?

Seguridad..... Ubicación.....

Horario..... Servicio.....

Sorteos..... Imagen..... Otra..... ____

4. ¿Qué Cooperativas de Ahorro y Crédito conoce usted?

Cooperativa 29 de Octubre..... Cooperativa Chibuleo.....

Cooperativa Amaguaña..... Cooperativa Capccol.....

Cooperativa Mushuc Runa..... Otros.....

5. ¿Con que frecuencia usted dispone de algún monto de dinero para destinarlo al ahorro?

Diario..... Mensual.....

Trimestral..... Semestral.....

Anual..... Otros.....

6. ¿Qué ventajas le gustaría tener en la Cooperativas de Ahorro y Crédito del "ITSCO" que no ofrezcan en la entidad donde tiene su dinero actualmente?

Premios..... Préstamos sin Garante.....

Asesorías..... Seguridad.....

Buenas Instalaciones..... Otros.....

7. ¿Qué le motivaría a usted para ahorrar su dinero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del "ITSCO"?

Intereses..... Instalaciones.....

Descuentos..... Seguridad.....

Servicio al Cliente..... Otros.....

8.- ¿Cada que tiempo le gustaría que la entidad le de charlas sobre el ahorro y préstamo?

Diario..... Mensual.....

Trimestral..... Semestral.....

Anual..... Otros.....

9. ¿Para qué ahorra usted?

Seguridad..... Emergencia.....

Salud..... Vivienda.....

Compra de bienes..... Educación.....

Ganancia de intereses..... Obtención de crédito.....

Otra.....

10. ¿Cuánto de interés está pagando por su préstamo?

_____ %

Anual.....

Mensual.....

Diario.....

No sabe.....

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Análisis de la información

Una vez realizadas las encuestas en el “ITSCO” se procede a efectuar la tabulación de las preguntas realizadas y determinar los resultados encontrados:

Tabla 14 Pregunta 1

1. ¿Está o no de acuerdo con la creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del “ITSCO”?		
Si	93.73%	523
No	6.27%	35
	100.00%	558

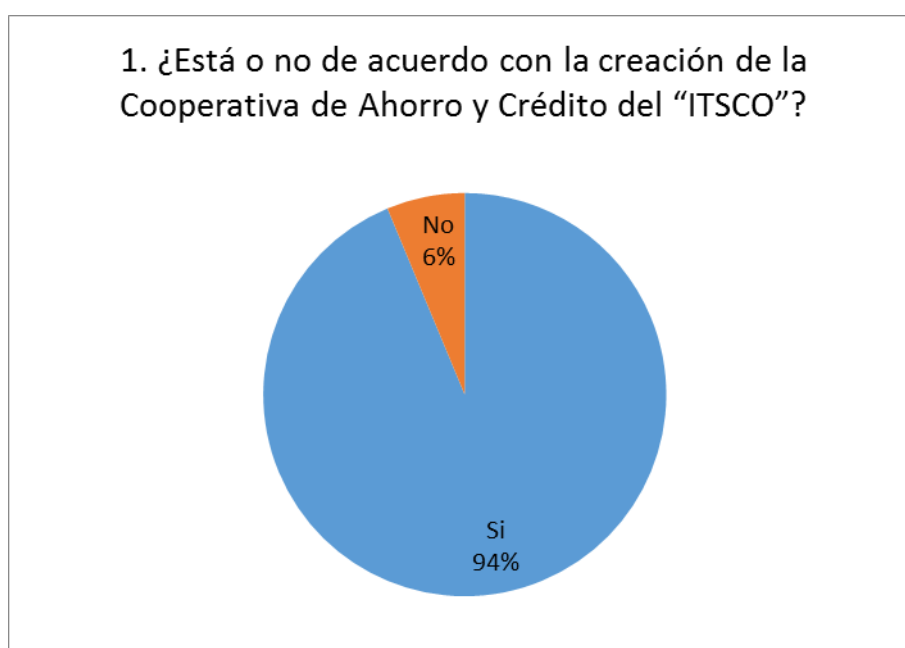


Figura 10 Pregunta 1

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

Análisis:

Ya con el resultado de la respuesta se puede observar que el si es 94%, esto quiere decir que; la mayoría de las personas están interesadas en que se cree la cooperativa dentro de la institución.

Tabla 15 Pregunta 2

2. ¿A qué entidad Financiera tiene más confianza usted?		
Bancos	74.01%	413
Cooperativas de ahorro	25.09%	140
Casas de valores	0.90%	5
	100.00%	558

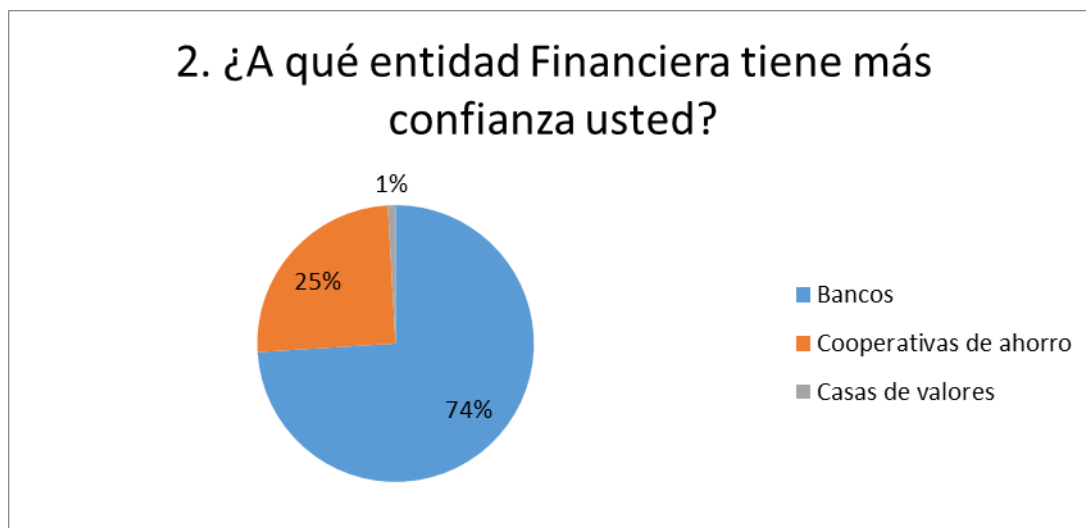


Figura 11 Pregunta 2

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

Análisis:

A base de la pregunta numero 2 la gente más confía en los bancos con un 74,00%; a diferencia con las otras dos respuestas, que la cooperativa de ahorro es de 25% y el 1% restante es de las casas de valores que escogieron los encuestados

Tabla 16 Pregunta 3

3.- ¿Por qué la prefiere?		
Seguridad	34.59%	193
Ubicación	17.56%	98
Horario	8.42%	47
Servicio	25.27%	141
Sorteos	6.63%	37
Imagen	4.30%	24
otra	3.23%	18
	100.00%	558

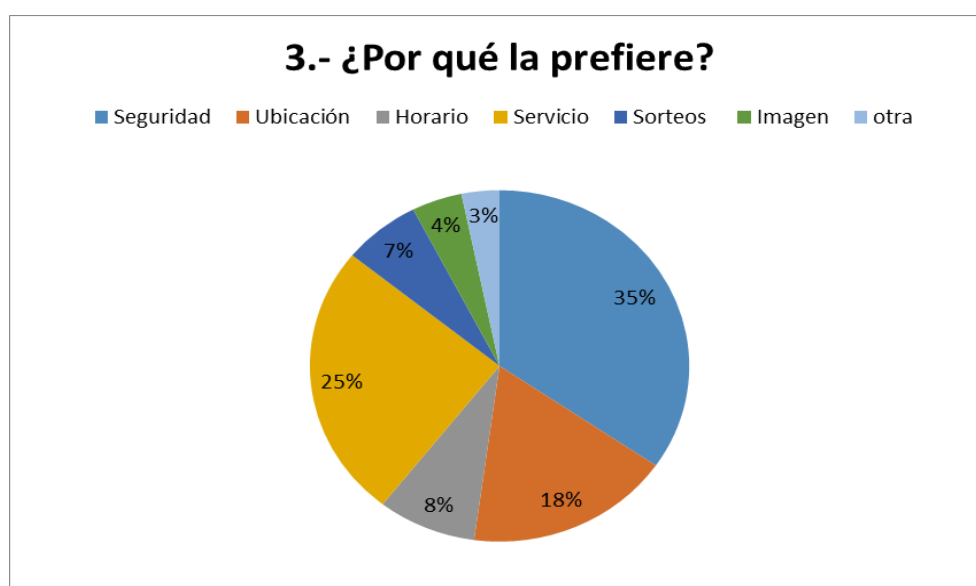


Figura 12 Pregunta 3

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

Análisis:

En esta pregunta se basa en las preferencias del consumidor y lo que eligieron un 34,57% en seguridad, 32,86% en seguridad ya que estas dos son las más cogidas por los encuestados a comparación de las demás respuestas.

Tabla 17 Pregunta 4

4. ¿Qué Cooperativas de Ahorro y Crédito conoce usted?		
Cooperativa 29 de Octubre	28.49%	159
Cooperativa Chibuleo	22.76%	127
Cooperativa Amaguaña	14.52%	81
Cooperativa Capccol	12.37%	69
Cooperativa Mushuc Runa	21.15%	118
Otros	0.72%	4
	100.0%	558

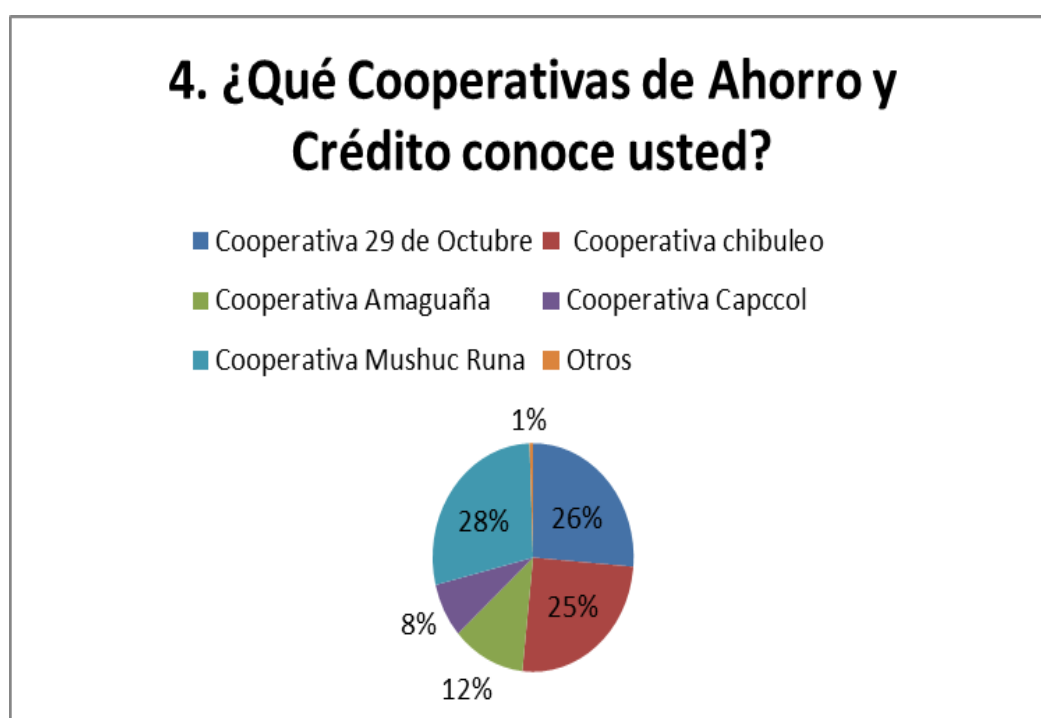


Figura 13 Pregunta 4

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

Análisis:

Los resultados de esta pregunta es de que conocen en un 28,29% a la cooperativa Mushuc Runa y un 25,43% la Cooperativa Chibuleo son las más conocidas por la gente junto con la cooperativa 29 de Octubre con el 26%

Tabla 18 Pregunta 5

5. ¿Con que frecuencia usted dispone de algún monto de dinero para destinarlo al ahorro?

Diario	7.89%	44
Semanal	33.87%	189
Mensual	27.06%	151
Trimestral	22.22%	124
Semestral	6.45%	36
Anual	2.15%	12
Otros	0.36%	2
	100.00%	558

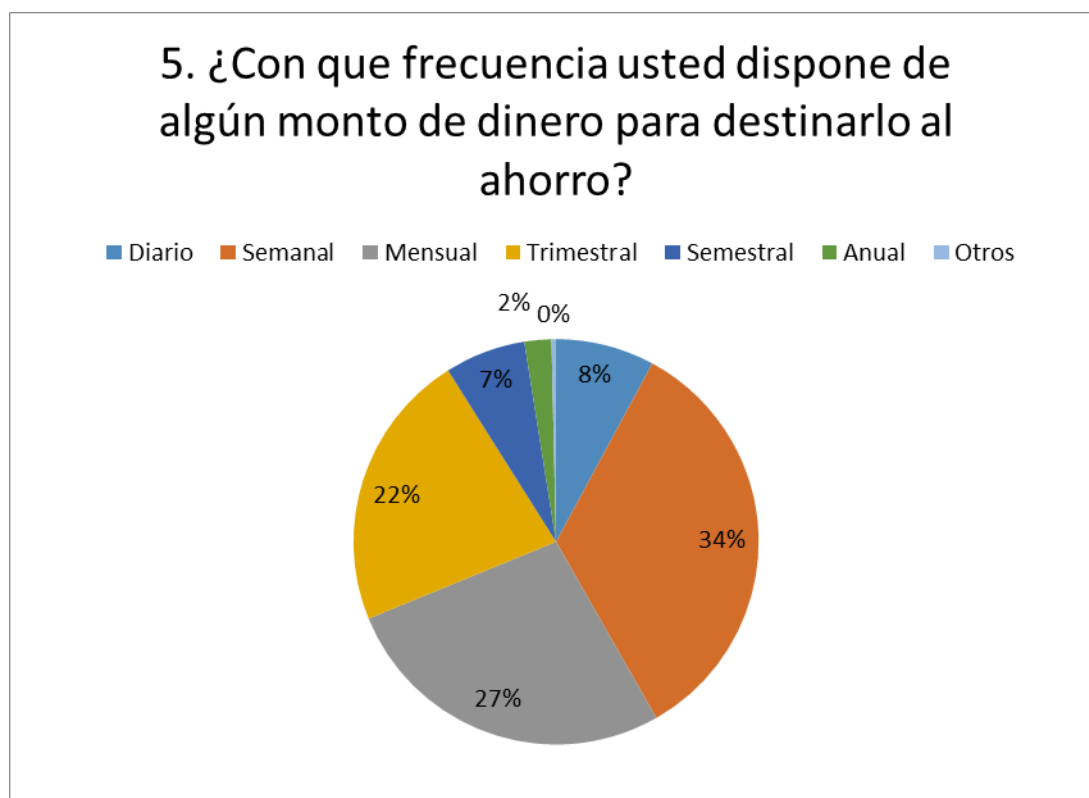


Figura 14 Pregunta 5

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

Análisis:

Que las personas en esta pregunta la gente respondió que 3l 35% lo pone o ahorra su dinero semanalmente para cualquier eventualidad.

Tabla 19 Pregunta 6

6. ¿Qué ventajas le gustaría tener en la Cooperativas de Ahorro y Crédito del "ITSCO" que no ofrezcan en la entidad donde tiene su dinero actualmente?

Premios	24.73%	138
Préstamos sin garante	22.40%	125
Asesorías	33.69%	188
Seguridad	14.70%	82
Buenas Instalaciones	4.48%	25
	100.00%	558

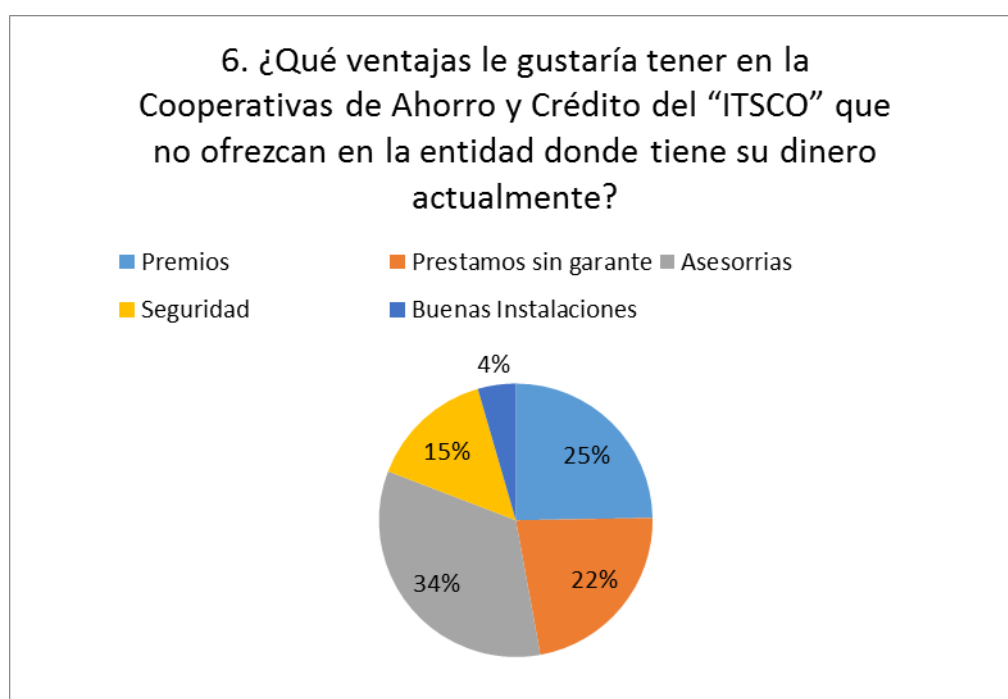


Figura 15 Pregunta 6

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

Análisis:

Que en esta pregunta la motivación de los clientes es de las asesorías con un 32% seguido de premios y préstamos sin garantes con un 25% cada uno.

Tabla 20 Pregunta 7

7. ¿Qué lo motivaría a usted para ahorrar su dinero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del "ITSCO"?

Intereses	48.57%	271
Instalaciones.	7.89%	44
Descuentos	14.70%	82
Seguridad	2.51%	14
Servicios al cliente	25.81%	144
Otros	0.54%	3
	100%	558



Figura 16 Pregunta 7

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

Análisis:

El 58% de las personas encuestadas prefiere o lo motiva ahorrar sobre el interés que pudiera dar sobre su ahorro.

Tabla 21 Pregunta 8

8.- ¿Cada que tiempo le gustaría que la entidad le de charlas sobre el ahorro y préstamo?

Diario	16.67%	93
Mensual	34.23%	191
Trimestral	18.10%	101
Semestral	13.98%	78
Anual	12.37%	69
Otros	4.66%	26
	100%	558

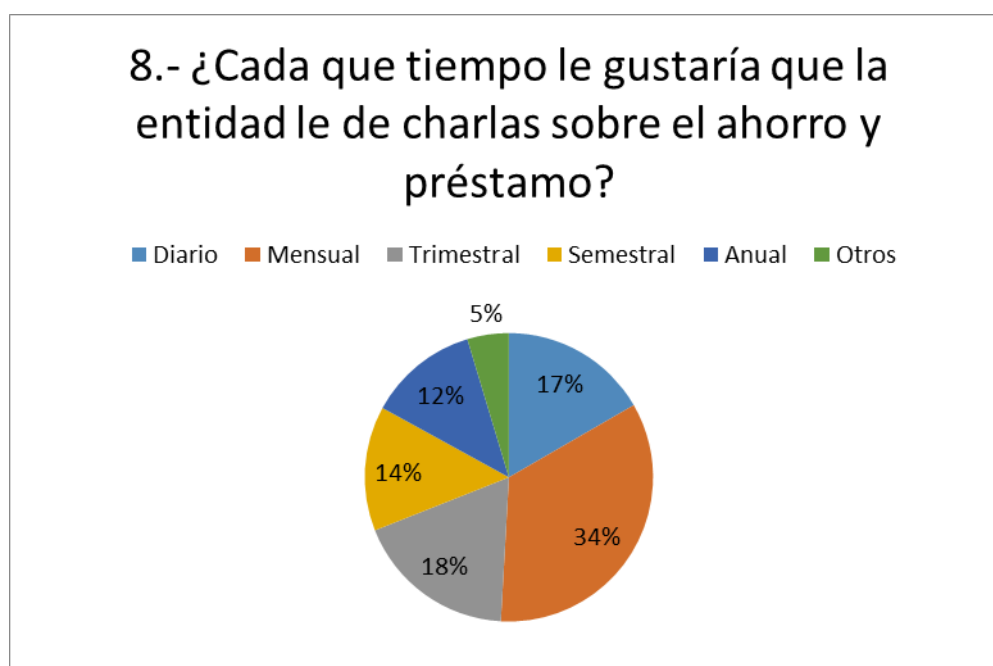


Figura 17 Pregunta 8

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

Analisis:

Las personas contestaron está preguntando teniendo el 29% sobre qué les gustaría recibir charlas sobre el ahorro trimestralmente.

Tabla 22 Pregunta 9

9. ¿Para qué ahorra usted?		
Seguridad	13.62%	76
Emergencia	20.43%	114
Salud	26.34%	147
Vivienda	17.03%	95
Compra de bienes	4.84%	27
Educación	4.84%	27
Ganancia de intereses	10.04%	56
Obtención de créditos	0.90%	5
Otra	1.97%	11
	100%	558

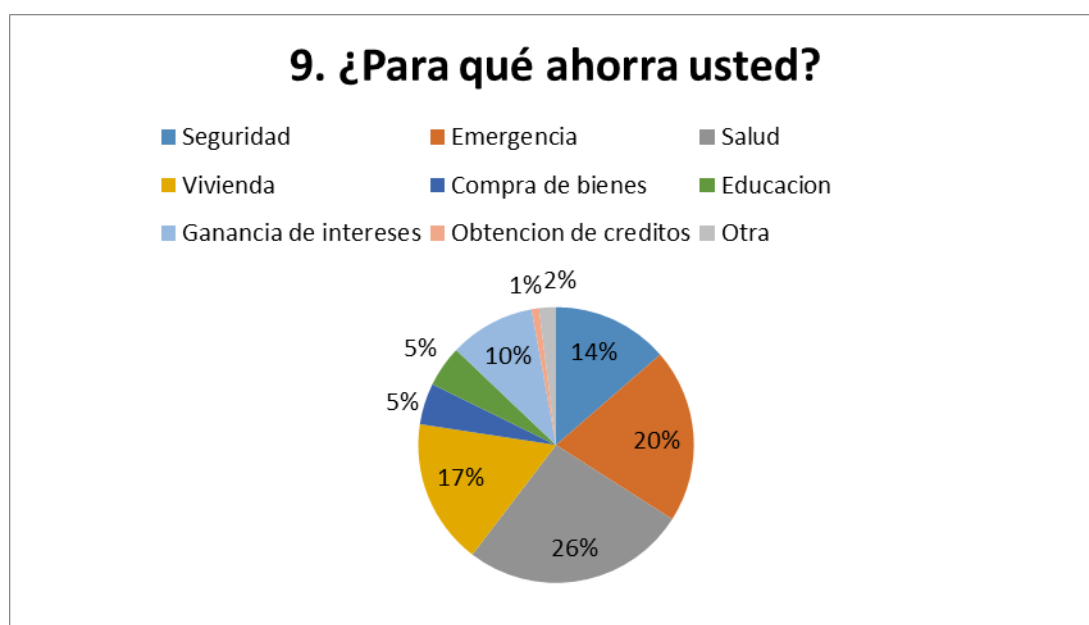


Figura 18 Pregunta 9

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

Análisis:

Las personas contestaron sobre porque usted ahorra y dijeron que es más sobre seguridad con un 29%; junto para vivienda con el mismo porcentaje que es 29%.

Figura 19 Pregunta 10

10. ¿Cuánto de interés está pagando por su préstamo?

__%

Anual	39.78%	222
Mensual	31.90%	178
Diario	17.74%	99
No sabe	10.57%	59
	100%	558

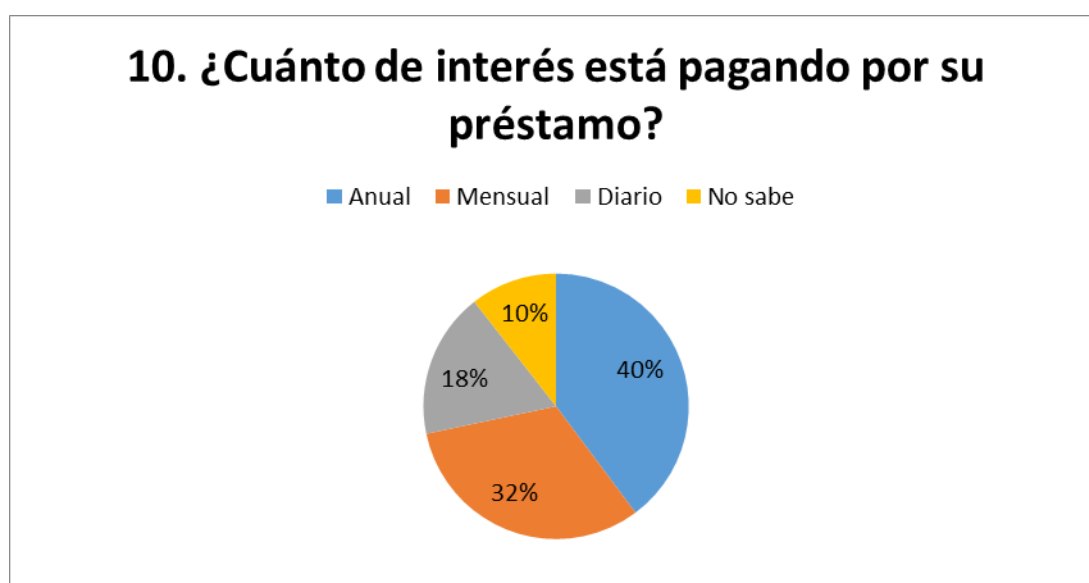


Figura 20 Pregunta 10

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

Análisis:

Las personas encuestadas dijeron que el 49% está pagando su interés anualmente, seguido de un 45% que lo paga mensual

3.014.10 Manejo de la Información

En base al análisis que se ha realizado, se inicia con la toma de decisiones o diseño de estrategias a base de las encuestas elaboradas, por ejemplo:

En base a la información que se ha obtenido y analizado sobre las necesidades, gustos y preferencias de los consumidores, el siguiente paso es diseñar un producto que se encargue de satisfacer dichas necesidades o preferencias.

En base a la información que se ha obtenido y analizado sobre la competencia, luego se diseñan estrategias que permitan bloquear las fortalezas y aprovechar las debilidades.

3.02 Oferta

Algunos autores del libro "Marketing", plantean la siguiente definición de oferta: "Combinación de productos, servicios, información o experiencias que se ofrece en un mercado para satisfacer una necesidad o deseo".

Su objetivo es determinar cuánto y en qué condiciones se puede poner a disposición de los consumidores un determinado producto o servicio. Actúa de forma similar a la demanda porque las dos están en función de una serie de factores.

3.02.01 Oferta actual

En el mercado actual existe cooperativas de ahorros y créditos, por ello se establece que existe oferta del mismo, por lo que para determinar la oferta actual se basara en los datos antes vistos sobre mercado potencial y mercado meta en el Distrito Metropolitano de Quito. La cooperativa de ahorro y crédito está destinado a todos los que conforman el Instituto Tecnológico Superior Cordillera que estudian y trabajan; según datos de la secretaria del "ITSCO"

TIPOS DE SERVICIOS DENTRO DE LA COOPERATIVA

Tabla 23 TIPOS DE SERVICIOS DENTRO DE LA COOPERATIVA

Servicio	Clientes	Interés mensual	Ingresos Totales
PRESTAMO. HIPOTECARIO	3000	20	60000
PRESTAMO QUIRURGICO	2000	5	10000
AHORROS	500	2	1000
		TOTAL	71000

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

Tabla 24 OFERTA ACTUAL

EMPRESA	ACEPTACION 94%	DOLARES
COOPERATIVA	328	2810,96

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO: Andrés Naranjo

3.02.02 Oferta histórica

Al igual que cuando se analiza la demanda, el análisis del comportamiento histórico de la oferta del producto, se realiza con el propósito de determinar la información que permita determinar pronósticos sobre su comportamiento futuro. Además, permite identificar y analizar las consecuencias positivas y negativas de

decisiones que fueron tomadas por los competidores e incorporar dicha experiencia en beneficio del proyecto.

Tabla 25 Oferta histórica

AÑO	FACTOR PIB	VALOR
2016	3,93%	2700,48927
2015	3,38%	2609,21273
2014	3,67%	2513,45463
2013	2,70%	2445,59135
2012	4,16%	2343,85475
2011	5,41%	2217,05221

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

3.02.03 Oferta proyectada

El objetivo de este análisis, es proyectar la cantidad de servicios que serán entregados al mercado por la competencia, durante el periodo en que se va a evaluar el proyecto. Como se ha especificado, los métodos planteados para proyectar la demanda pueden ser utilizados para pronosticar la oferta, pero se debe hacer el ajuste pertinente, de acuerdo a las variables que se vayan a trabajar.

Tabla 26 Oferta proyectada

AÑO	FACTOR PIB	VALOR
2016	3,93%	2921,43
2017	3,93%	3036,24
2018	3,93%	3155,57
2019	3,93%	3279,58
2020	3,93%	3408,47
2020	3,93%	3542,42

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

La oferta futura se proyectó con el valor de 3,93% que es el porcentaje de la inflación anual.

3.03 Demanda

(Mankiw, 2012), autor del libro "Principios de Economía", define la demanda como "La cantidad de un bien que los compradores quieren y pueden comprar", en síntesis, una definición de demanda que se puede extraer de todos estos aportes o propuestas, y que se sugiere, es la siguiente: 23 "La demanda es la cantidad de bienes y/o servicios que los compradores o consumidores están dispuestos a adquirir para satisfacer sus necesidades o deseos, quienes además, tienen la capacidad de pago para realizar la transacción a un precio determinado y en un lugar establecido".

El mercado objetivo para este proyecto de cooperativa de ahorro y crédito dentro del Instituto Tecnológico Superior Cordillera en el Distrito Metropolitano de Quito, cuenta con una población de 8.000 habitantes tomando como una muestra a 328 habitantes.

3.03.01 Demanda actual

Tabla 27 Demanda actual

. ACEPTACION			
POBLACION	328	HABITANTES	
FRECUENCIA DE COMPRA	\$ 14.641,00	CONSUMIDORES	
PRECIO	\$ 7.722,23	ACPACTAIOC DE INTERES	
APCETACION DEL SERVICIO	\$ 1.789,30	DEMANDA ACTUAL	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

3.03.02 Demanda histórica

Tabla 28 Demanda histórica

AÑO	FACTOR	VALOR
2016	1,53%	\$ 1.789,30
2015	1,53%	\$ 1.761,92
2014	1,53%	\$ 1.734,96
2013	1,53%	\$ 1.708,42
2012	1,53%	\$ 1.682,28
2011	1,53%	\$ 1.656,54

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

3.03.03 Demanda proyectada

Tabla 29 Demanda proyectada

AÑO	FACTOR	VALOR
2016	1,53%	\$ 1.789,30
2017	1,53%	\$ 1.816,67
2018	1,53%	\$ 1.844,47
2019	1,53%	\$ 1.872,69
2020	1,53%	\$ 1.901,34
2021	1,53%	\$ 1.930,43

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

3.04 Balance Oferta-Demanda

3.04.01 Balance actual

Tabla 30 Balance oferta - demanda

AÑOS	OFERTA PROYECTADA	DEMANDA PROYECTADA	DEMANDA INSASTIFECHA
2016	\$2921,43	\$1.789,30	\$ 1.132,13

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

3.04.02 Balance Oferta – Demanda Proyectado

Tabla 31 balance Oferta – Demanda Proyectado

2017	3036,24	\$	1.816,67	\$	1.219,57
2018	3155,57	\$	1.844,47	\$	1.311,10
2019	3279,58	\$	1.872,69	\$	1.406,89
2020	3408,47	\$	1.901,34	\$	1.507,13
2021	3542,42	\$	1.930,43	\$	1.611,99

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

CAPITULO IV

4.01 Estudio Técnico

El estudio técnico se pretende resolver las preguntas referentes a dónde; cuánto, cuándo, cómo y con qué producir lo que se desea por el aspecto técnico-operativo de un proyecto comprende todo aquello que tenga relación con el funcionamiento y la operatividad del propio proyecto (Baca, 2010)

4.01 Tamaño del proyecto

Además de definir el tamaño de un proyecto de la manera descrita, en otro tipo de aplicaciones existen diferentes indicadores indirectos, como el monto de la inversión, el monto de la ocupación efectiva de la mano de obra, o algún otro de sus factores sobre la economía (Baca, 2010)

“Es su capacidad de producción durante un periodo de tiempo de funcionamiento que se considera normal para las circunstancias y tipo de proyecto de que se trata. El tamaño de un proyecto es una función de la capacidad de producción, del tiempo y de la operación en conjunto.” (Ezequiel ander Egg, 1989)

4.01.01 Capacidad Instalada

“Se refiere a la disponibilidad de infraestructura necesaria para producir determinados bienes o servicios. Su magnitud es una función directa de la cantidad de producción que puede suministrarse.” (Mejia, 2013)

El proyecto cuenta con un espacio de 32 metros cuadrados distribuidos en un área de 11 x 1.50 metros cuadrados para lo que es el servicio y atención al cliente; y 3 x 1 metro cuadrado para la prestación de ahorros y créditos para la clientela, el total de servicio por jornada de 8 horas por día; el objetivo es beneficiar a los clientes de la cooperativa.

4.01.02 Capacidad Óptima

“Se refiere a la capacidad instalada del proyecto, y se expresa en unidades de producción por año. Existen otros indicadores indirectos, como el monto de la inversión, el monto de ocupación efectiva de mano de obra o algún otro de sus efectos sobre la economía. Se considera óptimo cuando opera con los menores costos totales o la máxima rentabilidad económica.” (Baca, 2010)

4.02 Localización

“La localización óptima de un proyecto es la que contribuye en mayor medida a que se logre la mayor tasa de rentabilidad sobre capital o a obtener el costo unitario mínimo. El objetivo general de este punto es, llegar a determinar el sitio donde se instalará la planta.” (Baca, 2010)

4.02.01 Macro Localización

“En este estudio primarán consideraciones relativas a criterios económicos que están incidiendo en los costos globales de producción y por lo tanto no incluyen análisis desagregados de los componentes del costo.” (Baca, 2010)

La macro localización de la planta se encuentra en la Parroquia de Cotocollao, provincia de Pichincha, Distrito Metropolitano de Quito.

Tabla 32 macro localización

Localización	Cotocollao
Clima laboral	Participativo
Moneda	Dólar E.E.U.U
Ubicación	Centro de Quito

Fuente: Revista Lideres

Elaborado por: Andrés Naranjo

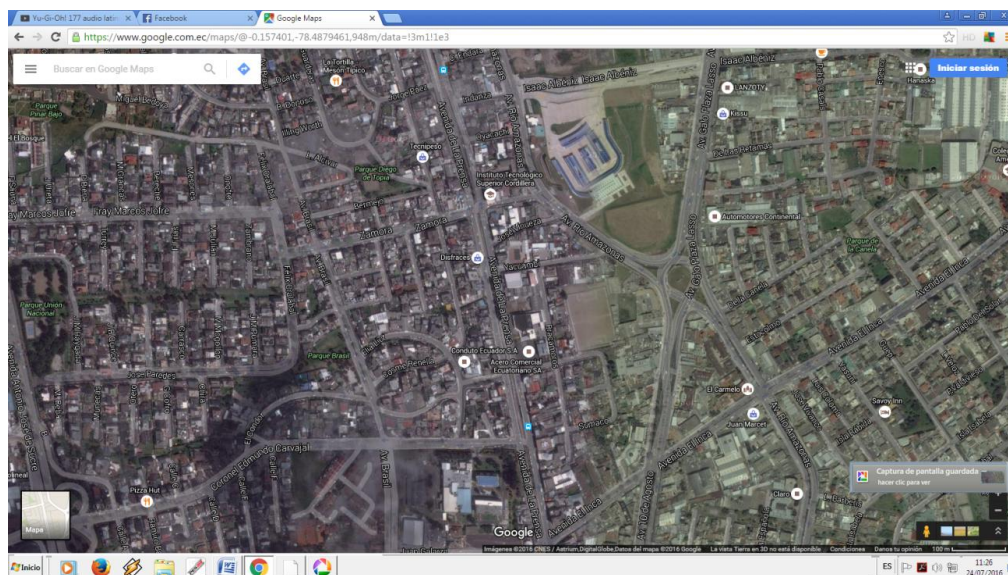


Figura 21 Localización

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

4.02.02 Micro Localización

“En este nivel se llega a definir la provincia, cantón, parroquia, zona urbana o rural. En la micro localización incidirán en las decisiones, aspectos más detallados como los de ingeniería, costos de terreno, etc., que en última instancia estarán dimensionando el monto de la inversión requerida en el proyecto.” (Hernandez, 2011)

El presente proyecto está ubicado en Avenida la Prensa y Logroño a 5 minutos de la parada de la Concepción, Parroquia de Cotocollao, provincia de Pichincha, Distrito Metropolitano de Quito

Para tomar en consideración la ubicación del proyecto se ha basado en los siguientes factores:

- ✓ Vías de acceso
- ✓ Cercanía con los proveedores
- ✓ Clima
- ✓ Servicios Básicos

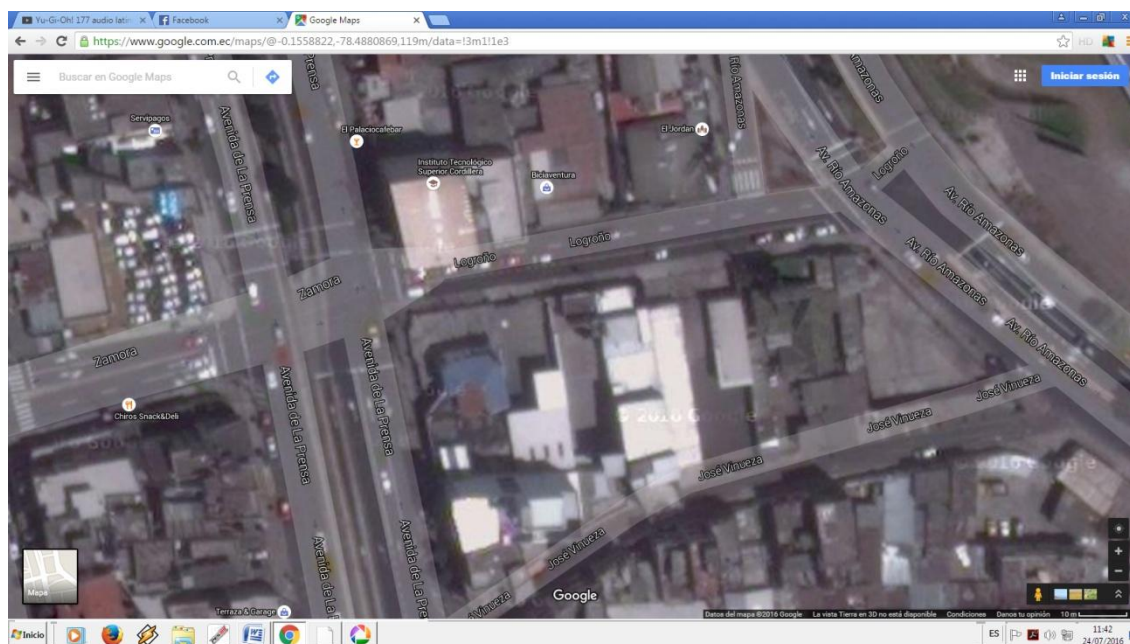


Figura 22 Micro localización
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrés Naranjo

4.02.03 Localización Óptima

La localización óptima de un proyecto es lo que contribuye en mayor medida a que se logre la mayor tasa de rentabilidad sobre el capital (criterio privado) o a obtener el costo unitario mínimo (criterio social). (Baca, 2010)

Tabla 33 localización optima

FACTORES	PORCENTAJE
Transporte	22%
Cercanía con los proveedores	18%
Servicios Básicos	17%
Costo de vida	20%
Seguridad	23%
TOTAL	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrés Naranjo

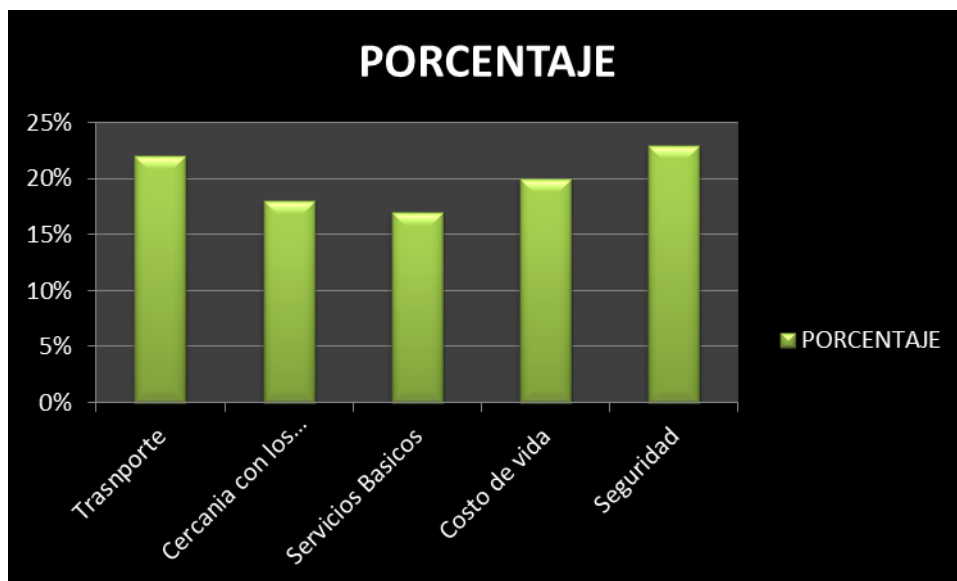


Figura 23 localización óptima

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

4.03 Ingeniería del Proyecto

El objetivo general del estudio de ingeniería del proyecto es resolver todo lo concerniente a la instalación y funcionamiento de la planta. Desde la descripción del proceso, adquisición de equipo y maquinaria se determina la distribución óptima de la planta, hasta definir la estructura jurídica y de organización que habría de tener la planta productiva. (Baca, 2010)

4.03.01 Distribución de la Planta (LAYOT)

“Para poder diseñar la distribución de planta, es necesario identificar y determinar cuáles son las áreas de operación del negocio, a fin de poder establecer los espacios adecuados para cada una de ellas.” (Nassir, 2003)

En este proyecto la planta se encuentra situada de acuerdo a los parámetros requeridos para el funcionamiento del servicio de la cooperativa. Con la finalidad

primordial de organizar los departamentos de manera que se asegure un buen flujo de trabajo de la cooperativa.

Plano de Instalaciones

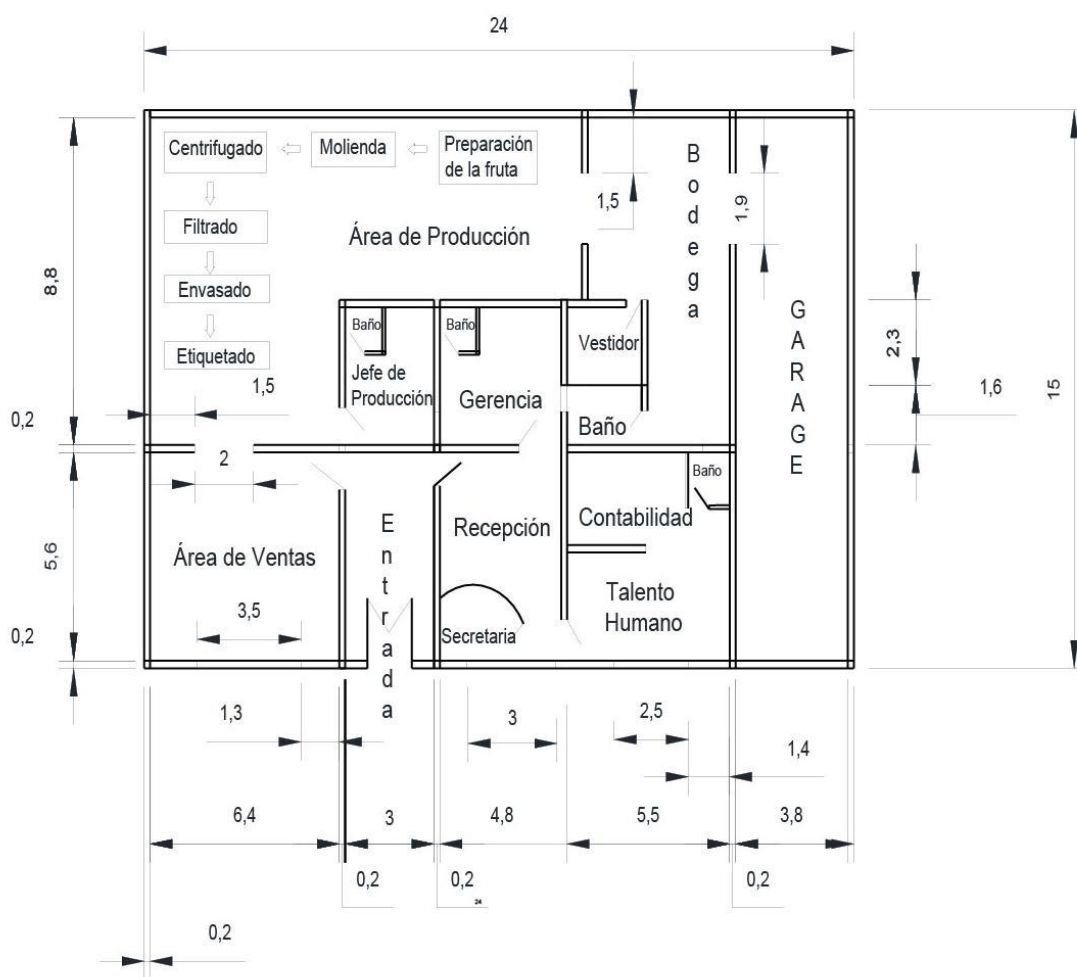


Figura 24 distribuciones de la planta (LAYOUT)

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

4.03.02 Matriz SLP

Fue creado por Richard Muther en los 70 su principal enfoque es acomodar en un espacio limitado los diferentes departamentos de manera ordenada, tomando

en cuenta la relación de los departamentos con otros a fin minimizar el flujo de material, personal e informático.

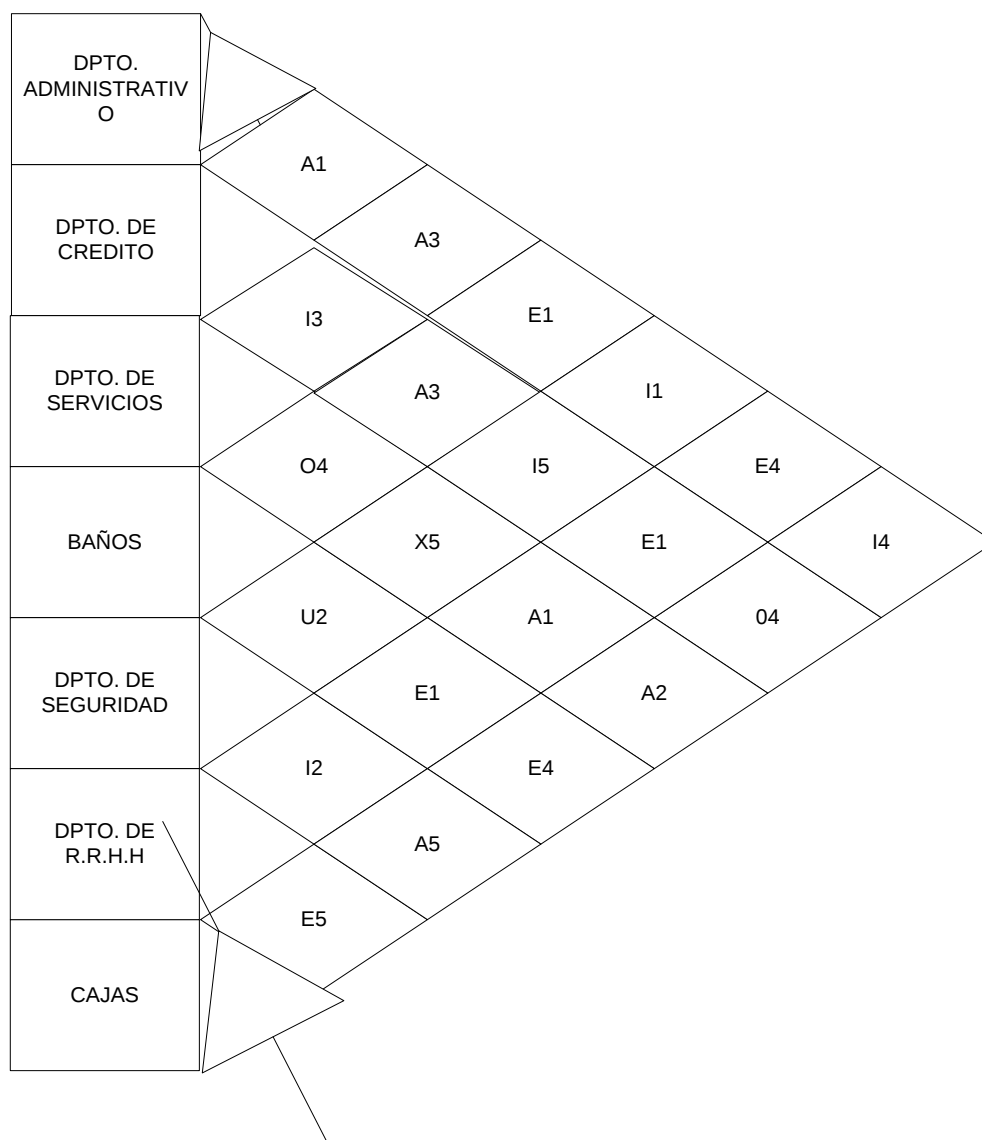


Figura 25 MATRIZ SLP

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

Tabla 34 Razones

NUMERO	RAZON
1	Control
2	Higiene
3	Proceso
4	Conveniencia
5	Seguridad

Fuente: Muther 1981

Elaborado por: Andrés Naranjo

Tabla 35 Ponderaciones

Letras	Orden de Proximidad
A	Absolutamente necesaria
E	Especialmente necesaria
I	Importante
O	Ordinario o normal
u	No importante
x	Indispensable

Fuente: Muther 1981

Elaborado por: Andrés Naranjo

4.03.03 Proceso Productivo

Como ya sabemos, el proceso productivo consiste en la transformación de factores productivos en bienes o servicios. Hay ahora que añadir que dicha transformación se hace mediante el uso de una tecnología.

Los tres elementos que aparecen en el proceso de producción son:

- Los factores productivos de los que debe disponer la empresa para poder llevar a cabo su actividad.

- La tecnología: entenderá la forma de combinar los medios humanos y materiales para elaborar bienes y servicios.
- Los bienes o servicios que la empresa produce, los cuales, pueden ser finales (destinados al consumo inmediato) o de capital (destinados a ser utilizados para producir otros bienes).

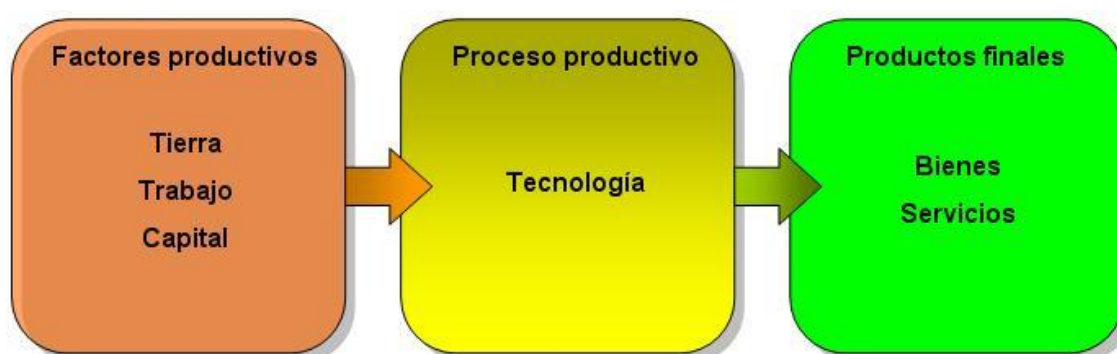


Figura 26 Proceso productivo

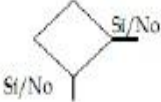
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

SIMBOLOGIA

Tabla 36 SIMBOLOGIA

Simbología ANSI

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Datos	Indica la salida y entrada de datos.
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.

Fuente: ANSI

Elaborado por: Andrés Naranjo

4.03.03.01 Diagrama de flujo

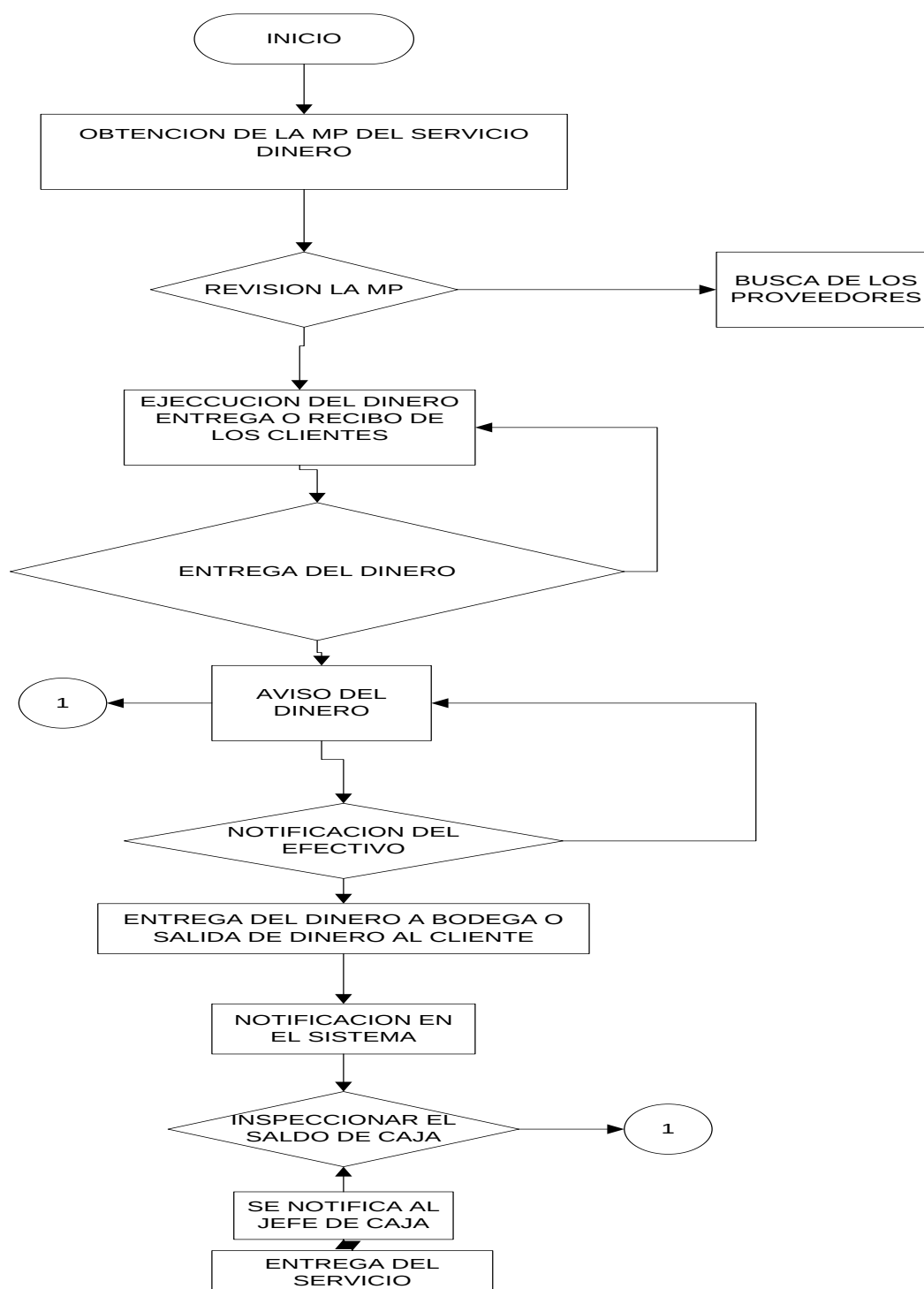


Figura 27 Diagrama de flujo

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Andrés Naranjo

CAPITULO V

5. ESTUDIO FINANCIERO

El estudio financiero es una parte fundamental de la evaluación de un proyecto de inversión, lo cual puede analizar un nuevo emprendimiento, una organización en marcha, o bien una nueva inversión para una empresa, como puede ser la creación de una nueva área de negocios, la compra de otra empresa o negocio.

5.1 Ingresos Operacionales y No operacionales

5.1.1 Ingresos Operacionales

Los ingresos operacionales también llamados ingresos de operación, son aquellos que están directamente asociados a la razón de ser el negocio, que se origina por el objeto social para que fue creado la organización.

Tabla 37 ingresos operacionales

DETALLE	1	2	3	4	5
INGRESOS NO OPERACIONALES					
INGRESOS OPERACIONALES	71000	75019.22	79247.30	83695.19	86250.008
INGRESOS TOTALES	71000	75019.22	79247.301	83695.19	86250.008

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.1.2 ingresos no operacionales

Los ingresos no operacionales también conocidos como otros ingresos no están relacionados con el objeto social del negocio, ya que proviene de actividades diferentes que realiza la empresa, pero que no están relacionadas con la razón de la misma.

5.2 Costos

El costo de un producto o servicio está formado por el precio de la materia prima, el precio de mi mano de la obra directa empleada para la producción, el precio de la mano de obra indirecta empleada para el funcionamiento de la empresa.

.2.1 Costo Directo

Es el conjunto de las erogaciones en que incurre cualquier empresa u organizaciones, sin importar el giro, que están directamente relacionados con el producto o servicio.

Tabla 38 costos directos

COSTO DE PRODUCCIÓN DEL SERVICIO

COSTO DIRECTO	
Materia prima	\$ 5,900.00
Materiales Directos	\$ 980.00
Mano de obra directa	\$ 16,200.00
Prestaciones Sociales	\$ 6,277.78
TOTAL	\$ 29,357.78

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.2.2 Costos Indirectos

Son todas aquellas materias que son necesarias para la elaboración de un producto o servicio, pero que no es posible determinar en forma precisa el importe que corresponde a cada servicio prestado.

Tabla 39 costos indirectos

COSTOS INDIRECTOS (GASTOS DE FABRICACIÓN)	
Sueldos y Salarios (MOI)	\$ 14,675.00
Prestaciones Sociales	\$ 3,788.80
Repuestos	
útiles de Aseo	\$ -
Servicios Básicos	\$ 480.00
Papelería	\$ -
Combustibles y Lubricantes	\$ -
Otros materiales Indirectos	\$ -
Depreciación de la Maquinaria y Herramientas	\$ -
TOTAL	\$ 480.00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.2.3 Gastos Administrativos

Son todos los egresos relacionados con la gente que dirige un negocio.

Tabla 40 gastos administrativos

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	
Sueldos y salarios	\$ 16,200.00
Prestaciones sociales	\$ 4,570.88
útiles de aseo	\$ -
útiles de Oficina	\$ 500.00
Agua, luz, Teléfono	\$ 540.00
Depreciación muebles y enseres	\$ 20.00
Depreciación equipo de computo	\$ 250.00
Depreciación Construcción	\$ -
Instalaciones Oficina	\$ -
Provisiones Varias	\$ -
Amortización	\$ 6,375.00
Gastos organización empresa	\$ -
Otros gastos de administración	\$ -
TOTAL	\$ 28,455.88

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.2.4 Gastos de Ventas

Tabla 41 gastos de ventas

GASTOS DE VENTAS	
Sueldos y salarios	\$ -
Comisiones a vendedores	\$ -
Prestaciones sociales	\$ -
útiles de oficina	\$ -
Papelería	\$ -
Agua, luz, teléfono	\$ -
Alquileres	\$ -
Transportes y fletes	\$ -
Gastos de viajes y viáticos	\$ -
Publicidad	\$ -
Impuestos	\$ 850.00
Seguros	\$ -

Depreciación equipo de oficina	\$	-
Otros gastos de ventas	\$	-
TOTAL	\$	850.00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.2.5 Costos Financieros

Tabla 42 costos financieros

GASTOS FINANCIEROS		
Intereses a corto plazo	\$	340.43
Intereses a largo plazo	\$	1,897.50
Comisiones Bancarias		
Amortización de Intereses		
Otros gasto financieros		
TOTAL	\$	2,237.92

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.3 Inversiones

5.3.1. Inversión Fija

Tabla 43 inversión fija

Terreno	\$	15,000.00
Construcción	\$	-
Equipos de Oficina	\$	5,000.00
Materiales de hotel	\$	2,500.00
Equipos de Computación	\$	750.00
Muebles y Enseres	\$	200.00

Menaje

Imprevistos

	\$	23,450.00
--	----	-----------

F Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.3.1.1 Activos Fijos

Tabla 44 Activos fijos

Terreno	\$	15,000.00
Construcción	\$	-
Equipos de Oficina	\$	5,000.00
Materiales de hotel	\$	2,500.00
Equipos de Computación	\$	750.00
Muebles y Enseres	\$	200.00

Menaje

Imprevistos

\$ 23,450.00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.3.1.2 Activos Nominales (Diferidos)

Tabla 45 Activos nominales (diferidos)

Gastos de Organización	\$	1,500.00
Gastos de Instalación	\$	2,500.00
Gastos de publicidad	\$	1,250.00
Capacitación de personal	\$	400.00
Intereses durante la construcción		
Imprevistos		
TOTAL	\$	5,650.00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.3.2 Capital de Trabajo

Tabla 46 Capital de trabajo

Materia prima en existencia		
Materiales	\$	1,000.00
Mano de obra directa	\$	16,200.00
Mano de obra indirecta	\$	14,675.00
Caja Bancos	\$	-
Contingencias	\$	-
	\$	31,875.00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.3.3 Fuentes de Financiamiento y Usos de Fondos

La fuente de financiamiento será necesaria ya que tendremos que acudir a un préstamo bancario para ser cancelado en dos años por un valor de \$37825

5.3.4 Amortización de Financiamiento (Tabla de Amortización)

Tabla 47 Amortización de financiamiento (tabla de amortización)

$$M = \$ 5,893.89$$

K =	\$ 37,825.00				
r =	0.09				
n =	10				
AÑOS	PRESTAMO	INTERES VENCIDO	CAPITAL PAGADO	CUOTA DE PAGO	SALDO
0					\$ 37,825.00
1	\$ 37,825.00	\$ 340.43	\$ 37,825.00	\$ 3,972.25	\$ 37,825.00
2	\$ 37,825.00	\$ 340.43	\$ 3,631.82	\$ 3,972.25	\$ 34,193.18
3	\$ 34,193.18	\$ 307.74	\$ 3,664.51	\$ 3,972.25	\$ 30,528.66
4	\$ 30,528.66	\$ 274.76	\$ 3,697.49	\$ 3,972.25	\$ 26,831.17
5	\$ 26,831.17	\$ 241.48	\$ 3,730.77	\$ 3,972.25	\$ 23,100.40
6	\$ 23,100.40	\$ 207.90	\$ 3,764.35	\$ 3,972.25	\$ 19,336.06
7	\$ 19,336.06	\$ 174.02	\$ 3,798.23	\$ 3,972.25	\$ 15,537.83
8	\$ 15,537.83	\$ 139.84	\$ 3,832.41	\$ 3,972.25	\$ 11,705.42
9	\$ 11,705.42	\$ 105.35	\$ 3,866.90	\$ 3,972.25	\$ 7,838.52
10	\$ 7,838.52	\$ 70.55	\$ 3,901.70	\$ 3,972.25	\$ 3,936.82
11	\$ 3,936.82	\$ 35.43	\$ 3,936.82	\$ 3,972.25	\$ (0.00)
		\$ 1,897.50			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.3.5 Depreciaciones (Tabla de Depreciaciones)

Tabla 48 depreciaciones (tabla de depreciaciones)

Activo	Valor inicial	Años	1	2	3	4	5	Dep. Acumulada	Valor Residual
Terreno	\$ 15,000.00	0							
Equipos de Oficina	\$ 5,000.00	10	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00
Materiales de hotel	\$ 2,500.00	10	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 1,250.00	\$ 1,250.00
Equipos de Computación	\$ 750.00	3	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00			\$ 750.00	\$ -
Muebles y Enseres	\$ 200.00	10	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 100.00	\$ 100.00
Total		23	520	520	\$ 520.00	\$ 270.00	\$ 270.00	\$ 2,100.00	\$ 1,350.00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.3.6 Estado de Situación Inicial

Tabla 49 Estado de Situación Inicial

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ITSCO"

ESTADO DE SITUACION IICIAL			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016			
ACTIVOS		PASIVOS	
ACTIVOS DISPONIBLES		PASIVOS CORRIENTES	
ACTIVOS CIRCULANTES		PASIVOS CORRIENTES A CORTO PLAZO	10687.43
BANCO	2000	DOCUMENTOS X PAGAR	
ACTIVOS NO CORRIENTES		TOTAL PASIVOS	10687.43
ACTIVOS FIJOS			
ACTIVOS FIJOS DIFERIDOS			
equipo de computación	750	PATRIMONIO	12262.57
equipo de oficina	5000	CAPITAL	
muebles y enseres	200		
ACTIVOS FIJOS			
ACTIVOS FIJOS NO DIFERIDOS			
Terreno	15000		
TOTAL ACTIVOS	22950	TOTAL PASIVOS+ PATRIMONIO	22950.00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.3.7 Estado de Resultados Proyectados (5 años)

Tabla 50 Estado de Resultados Proyectados (5 años)

ESTADO PROFORMA DE RESULTADOS					
DETALLE	1	2	3	4	5
INGRESOS NO OPERACIONALES					
INGRESOS OPERACIONALES	71000	75019.22	79247.30	83695.19	86250.008
INGRESOS TOTALES	71000	75019.22	79247.301	83695.19	86250.008
INFLACION	0.0393				
COSTOS TOTALES	46030.333	47623.25	49494.845	51439.992	53461.584
COSTO DE PRODUCCION	25125.438	26112.87	27139.10	28205.67	29314.15
COSTO DIRECTO	12176.875	12655.43	13152.78	13669.69	14206.91
COSTOS INDIRECTOS (GASTOS DE FABRICACION)	12948.563	13457.44	13986.32	14535.98	15107.24
GASTOS DE VENTAS	12175.242	12653.73	13151.02	13667.86	14205.00
GASTOS DE ADMINISTRACION	8521.75	8856.65	9204.72	9566.47	9942.43
GASTOS FINANCIEROS	207.90363	0	0	0	0
UTILIDAD BRUTA	24969.67	27395.97	29752.46	32255.20	32788.42
PARTICIPACION EMPLEADOS (15%)	3745.45	4109.40	4462.87	4838.28	4918.26
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	21224.22	23286.57	25289.59	27416.92	27870.16
IMPUESTO A LA RENTA (22%)	4669.33	5123.05	5563.71	6031.72	6131.44
UTILIDAD ANTES DE RESERVAS	16554.89	18163.53	19725.88	21385.20	21738.72
RESERVA LEGAL (10%)	827.74	908.18	986.29	1069.26	1086.94
UTILIDAD NETA	15727.14	17255.35	18739.58	20315.94	20651.79

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.3.8 Flujo de Caja

Tabla 51 Flujo de caja

FLUJO DE CAJA					
DETALLE	1	2	3	4	5
INGRESOS NO OPERACIONALES					
INGRESOS OPERACIONALES	71000	75019.22	79247.30	83695.19	86250.01
INGRESOS TOTALES	71000	75019.22	79247.30	83695.19	86250.01
COSTOS TOTALES					
COSTO DE PRODUCCION	24523	25449.97	26411.98	27410.35	28446.46
COSTO DIRECTO	12106	12563.61	13038.51	13531.37	14042.85
COSTOS INDIRECTOS (GASTOS DE FABRICACION)	12417	12886.36	13373.47	13878.98	14403.61
GASTOS DE VENTAS	14958.25	15523.67	16110.47	16719.44	17351.44
GASTOS DE ADMINISTRACION	8128	8435.24	8754.09	9085.00	9428.41
GASTOS FINANCIEROS	3600	3600	3600	3600	3600
UTILIDAD BRUTA					
UTILIDAD BRUTA	19790.75	22010.34	24370.77	26880.40	27423.70
PARTICIPACION EMPLEADOS (15%)	2968.61	3301.55	3655.61	4032.06	4113.56
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	16822.14	18708.79	20715.15	22848.34	23310.15
IMPUESTO A LA RENTA (22%)	3700.87	4115.93	4557.33	5026.64	5128.23
UTILIDAD ANTES DE RESERVAS	13121.27	14592.86	16157.82	17821.71	18181.91
RESERVA LEGAL (10%)	656.06	729.64	807.89	891.09	909.10
UTILIDAD NETA	12465.20	13863.21	15349.93	16930.62	17272.82
(+) DEPRECIACIONES	668	668	668	168	168
(+) AMORTIZACIONES	346	346	346	346	346
(-) EXCEDENTE OPERACIONAL	13479.20	14877.21	16363.93	17444.62	17786.82

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.4 Evaluación

5.4.1. TMAR

Tabla 52 TMAR

PRIMERA OPCIÓN SUMAR LA TASA ACTIVA + LA TASA PASIVA		SEGUNDA OPCIÓN UTILIZAR LA FORMULA $TMAR = i + f + (i * f)$	
TMAR		TMAR	13.45%
	TASA ACTIVA		
	9.37%		
	TASA PASIVA		
	4.95%		
	TMAR		14.32%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.4.2 V.A.N.

Tabla 49 V.A.N.

PRIMERA OPCIÓN COLOCAMOS TODA LA FORMULA		SEGUNDA OPCIÓN COLOCAMOS VNA Y TODOS LOS FLUJOS -(-LA INVERSIÓN INICIAL)	
VAN		VNA	
	21125,22		21125,22

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.4.3 T.I.R.

Tabla 53 T.I.R.

PRIMERA OPCIÓN MANUALMENTE		
TIR		83.35
	$TIR = +I + (-I + I) \left(\frac{+VAN}{+VAN + -VAN} \right)$	
	32,82%	33%
	32,82%	33%
Al obtener una TIR del 32,82% podemos concluir que el proyecto es viable y los costos van de acuerdo a la inversión		

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.4.4. P.R.I. (Periodo de recuperación de la inversión)

Tabla 51 P.R.I. (Periodo de recuperación de la inversión)

PERIODO DE RECUPERACION				
	3,05	7,56	16,8	19,2
AÑOS	MESES	DIAS	HORAS	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.4.5 RBC (Relación Costo Beneficio)

Tabla 54 RBC (Relación Costo Beneficio)

PERIODO	INGRESOS	INGRESOS ACTUALIZADOS	COSTOS	COSTOS ACTUALIZADOS
1	67500	59044,79	46035,50	40268,98
2	71274,15	54536,54	47603,32	36424,43
3	75243,15	50361,69	49578,86	33184,09
4	79417,19	46497,08	51636,38	30232,00
5	80089,29	41016,95	53779,29	27542,54
total	373523,784	251457,05	248633,35	167652,05

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

5.4.6 Análisis de Índices Financieros

Tabla 55 Análisis de índices financieros

ROA

(UTILIDAD NETA/ACTIVO TOTAL)*100

UTI... NETA	13519,41
ACTIVO	22950

58,91

ROE

(UTILIDAD NETA/PATRIMONIO
TOTAL)*100

UTI. NETA	13519,41
PAT. TOTAL	12262,57

110,25

ROI

(UTILIDAD NETA/NVERSION)

UTI. NETA	13519,41
INV. TOTAL	-37406

36,14

Análisis:

ROA

El ROA es del 58,91% esto quiere decir que la utilidad neta es casi el doble de los activos totales.

ROE

Realizando las fórmulas del ROE es del 110,25 es decir que tengo un incremento de 10,25% más que la del patrimonio.

ROI

36,14% es o sería de la deuda por parte de las utilidades netas

5.4.7 Punto de equilibrio

Tabla 56 Punto de equilibrio

				A	B	C
COSTOS FIJOS TOTALES			40,161.44	26774.29	11899.69	1487.46
COSTOS VARIABLES TOTALES			8,392.00	5594.67	2486.52	310.81
VENTAS TOTALES			67500	45000	20000	2500
PORCENTAJE				66.67	29.63	3.70

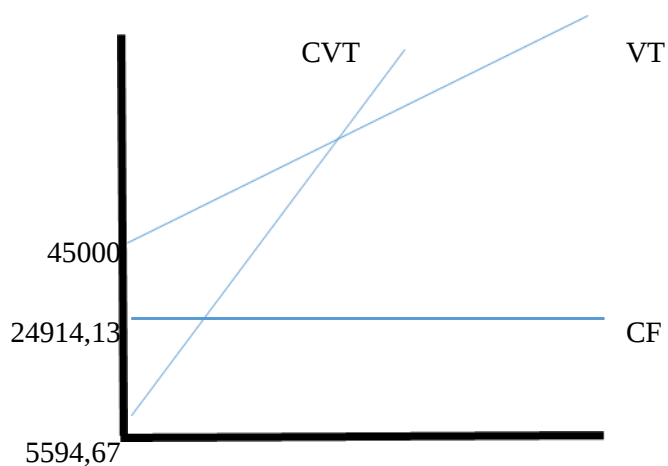
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrés Naranjo

FÓRMULA

CFT

1-(CVT-VT)

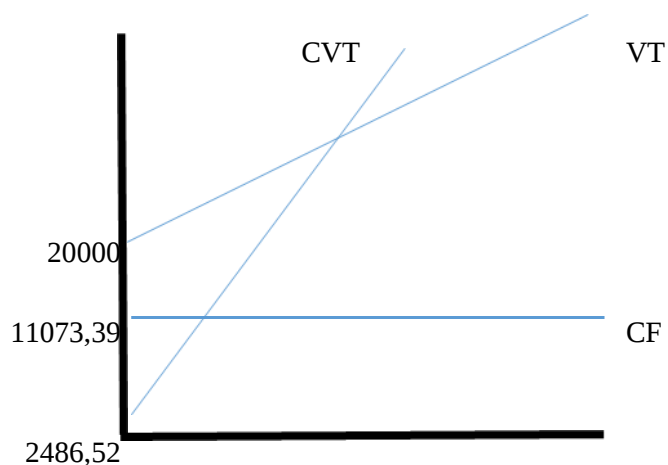
SERVICIO A



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

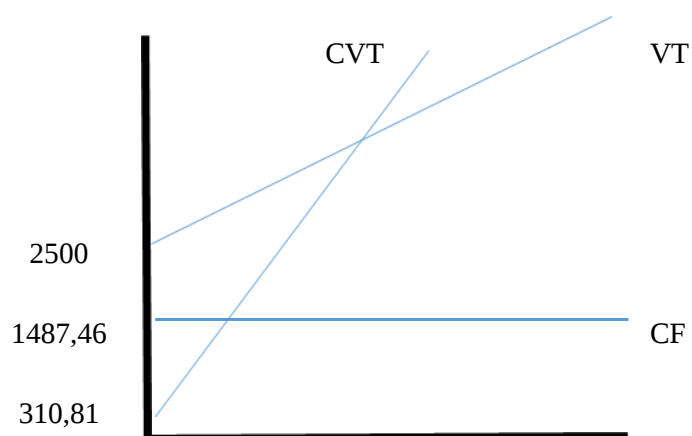
SERVICIO B



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

SERVICIO C



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrés Naranjo

CAPÍTULO VI

6. Análisis de Impactos

6.01 Impacto Ambiental

No se afecta porque el negocio maneja facturación una de las modalidades utilizadas en la actualidad.

6.02 Impacto Económico

Ayudar a la economía del sector estudiantil.

Apoyar a la matriz productivo con la ayuda de pagos de trabajo.

6.03 Impacto Social

Derecho de no pagar recargos en las pensiones por parte de los estudiantes.

Alteración en los docentes y demás clientes en lo que es la aceptación de la cooperativa

CAPITULO VII

7 .Conclusiones y Recomendaciones.

7.1 Conclusiones

- El modelo cooperativo, gracias a su flexibilidad, resiliencia y preocupación por anteponer el capital humano al capital financiero, genera beneficios tangibles en el plano social, económico y ambiental.
- El servicio que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ITSCO" Ltda. es considerado como eficiente.
- Identificar y plasmar las responsabilidades dentro de la Cooperativa asignando las funciones de cada empleado.
- Plantear la importancia de la creación de la cooperativa da ahorro y crédito dentro del Instituto Tecnológico Superior Cordillera que sirvan en el día a día para la gestión de evaluación del riesgo crediticio

7.2 Recomendación

- Con relación al VAN pudimos determinar que es rentable integrar los proyectos ya que están enfocados en corregir las debilidades que tiene la cooperativa actualmente, lo cual nos permitirá generar eficiencia y productividad dentro de los procesos internos de la misma.

-
- Crear y mantener alianzas estratégicas con entidades financieras que nos permitan crecer en dentro de mercado financiero.
 - Crear estrategias de diferenciación para mantenernos en el mercado financiero y generar ventajas competitivas que nos permitan satisfacer las necesidades de nuestros asociados y por ende productividad y rentabilidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Asociado, L. 7. (1975). Los 7 principios de cooperativismo. En L. s. cooperativos, *Principios de cooperativismo* (Naciones Unidas ed., pág. 84). Londres. Recuperado el MAYO de 2012, de <http://www.ucev.coop/los-7-principios-cooperativos-ilustrados>
- Baca, G. (2010). *Evaluación de proyectos*. Santa Fé.
- D., M. (2006). Elaboración de un proyecto. En M. D., *Elaboración de un proyecto* (pág. 17).
- ECUADOR, B. C. (14 de AGOSTO de 2016). *BANCO CENTRAL DEL ECUADOR*.
- Hernandez. (2011). *Estudio Técnico*.
- John, W. (2001). *COMO CREAR UN PLAN DE MARKETING*. Malaga.
- Kaldor, M. (2012). *Medio ambiente natural*. Obtenido de [//www.seps.gob.ec/tramites?solicitudes-y-tramites-del-sector-financiero](http://www.seps.gob.ec/tramites?solicitudes-y-tramites-del-sector-financiero)
- Mankiw, G. (2012). *Principios de economia*. Malaga.
- Marcano. (2010). *¿como realizar tu poyecto?* Sevilla.
- Mejia. (2013). *elaboración de proyecto*. Sevilla.
- Mundial, B. (2010). *doing business*. Brusella.
- mundial, f. e. (2009). *foro económico mundial*.
- Muñoz. (2010). administracion. En Muñoz, *administracion*.
- Nassir, S. C. (2003). *Estudio técnico*.
- solidaria, s. d. (junio de 2014). *Solicitudes y Tramites del Sector Financiero*. Obtenido de Formato para Cooperativas: <http://www.seps.gob.ec/tramites?solicitudes-y-tramites-del-sector-financiero>
- Thomet, N. &. (2012). *Manual de elaboración de proyectos*. Turin: Turín, CIF, ILOCOOPAfrica,. Recuperado el 08 de 08 de 2016, de http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/manual_de_proyectos.pdf

Toso, K. (2008). Administración de procesos. (pág. 34).

http://ladolorosa.fin.ec/servicios_financieros.htm

<http://www.bce.fin.ec/>

<http://www.economia.com.mx/>

[http://www.crearempresas.com/proyectosalumnos04/computergreen/entornogeneral.
htm](http://www.crearempresas.com/proyectosalumnos04/computergreen/entornogeneral.htm)

[http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/decreto_194_c
ooperativas_29_dic_09](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/decreto_194_cooperativas_29_dic_09)

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1364/analisis-entorno-externo.html>