



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA
AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MUSHUK YUYAY LTDA., EN LA CIUDAD DE AZOGUES,
PROVINCIA DEL CAÑAR”**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN FINANZAS

AUTOR:

JAVIER VINICIO NARVÁEZ GUAMÁN

Riobamba – Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA
AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MUSHUK YUYAY LTDA., EN LA CIUDAD DE AZOGUES,
PROVINCIA DEL CAÑAR”**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN FINANZAS

AUTOR: JAVIER VINICIO NARVÁEZ GUAMÁN

DIRECTORA: DR. RODNEY EDUARDO MEJÍA GARCÉS

Riobamba – Ecuador

2022

©2022, Javier Vinicio Narváez Guamán

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Javier Vinicio Narváez Guamán, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 28 de noviembre del 2022



Javier Vinicio Narváez Guamán
C.I: 030276900-5

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; tipo: Proyecto de Investigación, “**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAY LTDA., EN LA CIUDAD DE AZOGUES, PROVINCIA DEL CAÑAR**”, realizado por el señor: **JAVIER VINICIO NARVÁEZ GUAMÁN**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Luis Alberto Esparza Córdova
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



2022-11-28

Dr. Rodney Eduardo Mejía Garcés
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



2022-11-28

Ing. Ángel Gerardo Castelo Salazar
ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



2022-11-28

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Investigación lo dedico con mucho amor y cariño a Dios, por haberme ayudado a llegar a este punto importante y siempre haberme brindado salud y vida para lograr mis objetivos. A mi querida madre Patricia Narváez y abuela Jesús Guamán con todo mi corazón, pues sin ellas no lo habría logrado, su bendición a lo largo de la vida me protege y me lleva por el camino del bien, gracias por su amor por estar en mi vida y formar parte de este sueño anhelado.

Javier

AGRADECIMIENTO

Primeramente, dar gracias a Dios por protegerme y guiarme durante toda mi carrera universitaria. Agradezco a mi madre que siempre me han apoyado a cumplir mis metas, a toda mi familia por siempre estar apoyándome de manera incondicional. A la Escuela de Finanzas de la ESPOCH por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

Javier

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Limitaciones y delimitaciones	3
1.3. Problema general de investigación.....	4
1.4. Problemas específicos de investigación.....	4
1.5. Objetivos.....	4
1.5.1. <i>Objetivo general</i>	4
1.5.2. <i>Objetivo específico</i>	5
1.6. Justificación.....	5
1.6.1. <i>Justificación teórica</i>.....	6
1.6.2. <i>Justificación metodológica</i>	6
1.6.3. <i>Justificación práctica</i>.....	6

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.2. Referencias teóricas	9
2.2.1. <i>Sistema de cooperativismo en el Ecuador</i>	9
2.2.1.1. <i>Las cooperativas</i>.....	9
2.2.1.2. <i>Principios que rigen el cooperativismo</i>	10
2.2.1.3. <i>Clasificación de las cooperativas en Ecuador</i>	11
2.2.1.4. <i>Segmentación de las cooperativas en Ecuador</i>	12
2.2.2. <i>Las Cooperativas de Ahorro y Crédito</i>	12

2.2.2.1.	<i>Importancia y función</i>	13
2.2.2.2.	<i>Operaciones que desarrollan</i>	13
2.2.2.3.	<i>Productos y servicios financieros que otorgan</i>	14
2.2.3.	<i>Estudio de factibilidad</i>	15
2.2.3.1.	<i>Estructura del estudio de factibilidad</i>	17
2.2.4.	<i>Estudio de mercado</i>	18
2.2.5.	<i>Estudio técnico</i>	19
2.2.6.	<i>Estudio legal</i>	20
2.2.7.	<i>Estudio organizacional</i>	21
2.2.8.	<i>Estudio financiero</i>	21
2.3.	Marco conceptual	23
2.4.	Idea a defender	23
2.5.	Variables	24
2.5.1.	<i>Variable dependiente</i>	24
2.5.2.	<i>Variable independiente</i>	24

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	25
3.1.	Enfoque de la investigación	25
3.2.	Nivel de investigación	25
3.3.	Diseño de investigación	25
3.3.1.	<i>Según la manipulación o no de la variable independiente</i>	25
3.3.2.	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo</i>	26
3.4.	Tipo de estudio	26
3.5.	Población y muestra	26
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	27
3.6.1.	<i>Métodos de investigación</i>	27
3.6.2.	<i>Técnicas e instrumentos de investigación</i>	27

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	28
4.1.	Análisis e interpretación de resultados	28
4.1.1.	<i>Resultados de las encuestas</i>	28

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	42
5.1.	Estudio de mercado	42
5.1.1.	<i>Análisis de la demanda</i>	42
5.1.2.	<i>Análisis de la oferta</i>	43
5.1.3.	<i>Demanda insatisfecha</i>	44
5.1.4.	<i>Marketing mix</i>	44
5.1.4.1.	<i>Producto</i>	44
5.1.4.2.	<i>Precios</i>	45
5.1.4.3.	<i>Plaza</i>	45
5.1.4.4.	<i>Promoción</i>	46
5.1.5.	<i>Nombre de la empresa</i>	47
5.1.6.	<i>Logotipo</i>	47
5.1.7.	<i>Slogan</i>	47
5.2.	Estudio técnico y operativo	48
5.2.1.	<i>Descripción del producto y servicio</i>	48
5.2.2.	<i>Tamaño del proyecto</i>	48
5.2.2.1.	<i>Disponibilidad de recursos económicos</i>	48
5.2.2.2.	<i>Disponibilidad de recursos humanos</i>	49
5.2.2.3.	<i>Disponibilidad de tecnología</i>	49
5.2.3.	<i>Descripción de la maquinaria, equipos e instalaciones</i>	49
5.2.4.	<i>Localización</i>	50
5.2.4.1.	<i>Macro localización</i>	50
5.2.4.2.	<i>Micro localización</i>	51
5.2.5.	<i>Ingeniería del proyecto</i>	51
5.2.5.1.	<i>Proceso de producción</i>	51
5.2.5.2.	<i>Distribución de planta</i>	53
5.2.6.	<i>Presupuesto técnico</i>	53
5.2.6.1.	<i>Inversión fija</i>	53
5.2.6.2.	<i>Inversión diferida</i>	55
5.2.6.3.	<i>Talento humano</i>	56
5.3.	Estudio administrativo	56
5.3.1.	<i>La empresa</i>	56
5.3.1.1.	<i>Tipo de empresa</i>	58
5.3.1.2.	<i>Requisitos legales</i>	59

5.3.2.	<i>Base filosófica de la empresa</i>	60
5.3.3.	<i>Organización</i>	62
5.3.3.1.	<i>Estructura orgánica y organigrama estructural</i>	62
5.3.3.2.	<i>Descripción de funciones</i>	63
5.4.	Estudio financiero	65
5.4.1.	<i>Ingresos proyectados</i>	65
5.4.2.	<i>Determinación de egresos</i>	67
5.4.3.	<i>Salario proyectado</i>	69
5.4.4.	<i>Gastos administrativos</i>	69
5.4.5.	<i>Inversión diferida</i>	70
5.4.6.	<i>Plan de inversión</i>	70
5.4.7.	<i>Financiamiento</i>	70
5.4.8.	<i>Balance general</i>	71
5.4.9.	<i>Estado de pérdidas y ganancias</i>	72
5.4.10.	<i>Flujo de caja</i>	73
5.4.11.	<i>Valor Actual Neto</i>	73
5.4.12.	<i>Tasa Interna de Retorno</i>	74
5.4.13.	<i>Período de Recuperación de la Inversión</i>	74
 CONCLUSIONES		76
RECOMENDACIONES		77
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXO		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Procesos que hacen parte de un estudio de factibilidad.....	17
Tabla 1-4:	Capacidad de ahorro de los habitantes encuestados.	28
Tabla 2-4:	Rango de capacidad de ahorro de los habitantes encuestados.....	29
Tabla 3-4:	Frecuencia de ahorro de los habitantes encuestados.	30
Tabla 4-4:	Preferencia de institución para ahorro.....	31
Tabla 5-4:	Posible destino de crédito.....	32
Tabla 6-4:	Preferencia de servicios a recibir.....	33
Tabla 7-4:	Productos financieros para utilizar.	34
Tabla 8-4:	Fortaleza para elección de Cooperativa.....	35
Tabla 9-4:	Conocimiento de la existencia de la Cooperativa.....	36
Tabla 10-4:	Conocimiento de publicidad de la Cooperativa.....	37
Tabla 11-4:	Motivos para asociarse a la Cooperativa.	38
Tabla 12-4:	Socio de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuk Yuyay Ltda.	39
Tabla 13-4:	¿Estaría de acuerdo en que se apertura una nueva agencia?.....	40
Tabla 14-4:	Lugar de preferencia para oficina de la Cooperativa.....	41
Tabla 1-5:	Demanda potencial y demanda objetivo.....	42
Tabla 2-5:	Demanda proyectada.	42
Tabla 3-5:	Determinación de la oferta.	43
Tabla 4-5:	Determinación de la demanda insatisfecha.	44
Tabla 5-5:	Precios de los productos y servicios.....	45
Tabla 6-5:	Disponibilidad de recursos humanos.....	49
Tabla 7-5:	Detalle del activo fijo.	50
Tabla 8-5:	Inversión tecnológica.	53
Tabla 9-5:	Software utilizado.....	54
Tabla 10-5:	Infraestructura tecnológica.....	54
Tabla 11-5:	Menajes e Infraestructura.....	54
Tabla 12-5:	Presupuesto de la infraestructura.....	55
Tabla 13-5:	Inversión diferida.....	55
Tabla 14-5:	Talento humano.....	56
Tabla 15-5:	Características del gerente.....	63
Tabla 16-5:	Características del departamento de finanzas.....	64
Tabla 17-5:	Características del departamento comercial.....	64
Tabla 18-5:	Ingresos proyectados.....	66

Tabla 19-5:	Determinación de egresos	68
Tabla 20-5:	Proyección de salario.....	69
Tabla 21-5:	Otros gastos	69
Tabla 22-5:	Depreciación de activos fijos	70
Tabla 23-5:	Inversión diferida.	70
Tabla 24-5:	Plan de inversión	70
Tabla 25-5:	Tabla de amortización	71
Tabla 26-5:	Balance general.	71
Tabla 27-5:	Estado de pérdidas y ganancias	72
Tabla 28-5:	Flujo de caja	73
Tabla 29-5:	VAN por año	73

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-4:	Capacidad de ahorro de los habitantes encuestados.....	28
Ilustración 2-4:	Rango de capacidad de ahorro de los habitantes encuestados.....	29
Ilustración 3-4:	Frecuencia de ahorro de los habitantes encuestados.	30
Ilustración 4-4:	Preferencia de institución para ahorro.....	31
Ilustración 5-4:	Posible destino de crédito.....	32
Ilustración 6-4:	Preferencia de servicios a recibir.....	33
Ilustración 7-4:	Productos financieros para utilizar.	34
Ilustración 8-4:	Fortaleza para elección de Cooperativa.....	35
Ilustración 9-4:	Conocimiento de la existencia de la Cooperativa.	36
Ilustración 10-4:	Conocimiento de publicidad de la Cooperativa.	37
Ilustración 11-4:	Motivos para asociarse a la Cooperativa.	38
Ilustración 12-4:	Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.	39
Ilustración 13-4:	¿Estaría de acuerdo en que se apertura una nueva agencia?	40
Ilustración 14-4:	Lugar de preferencia para oficina de la Cooperativa.....	41
Ilustración 1-5:	Productos y servicios.....	45
Ilustración 2-5:	Canales de distribución.	46
Ilustración 3-5:	Publicidad de la COAC Mushuk Yuyay Ltda.	46
Ilustración 4-5:	Nombre la COAC.....	47
Ilustración 5-5:	Logotipo de la COAC Mushuk Yuyay.....	47
Ilustración 6-5:	Provincia de Cañar.	50
Ilustración 7-5:	Ubicación geográfica de la ciudad de Azogues.....	51
Ilustración 8-5:	Proceso de producción	52
Ilustración 9-5:	Flujograma del proceso de concesión de créditos	52
Ilustración 10-5:	Plano de distribución de la planta	53
Ilustración 11-5:	Organigrama estructural de la cooperativa.....	62

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

RESUMEN

El presente trabajo investigativo se centró en la elaboración de un estudio de factibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., en la ciudad de Azogues, provincia del Cañar con el fin de determinar la demanda e impacto de una nueva agencia para ayudar al desarrollo de las operaciones mediante los diferentes productos y servicios brindados por la institución financiera. Para el desarrollo investigativo se analizó la fundamentación teórica que permitió el conocimiento de las variables de estudio y las principales herramientas financieras de aplicabilidad para la medición de la correcta factibilidad del proyecto, la metodología aplicada se basó en un enfoque mixto mediante la recolección de datos a través de la aplicación de encuestas a la población económicamente activa, el cual permitió establecer el estudio de mercado con cada una de las fases, determinando una demanda aceptable, aplicando procesos técnicos detallados para brindar un servicio de calidad, cumpliendo leyes y reglamentos vigentes lo que demostró la viabilidad del proyecto con resultados positivos de los principales indicadores, con la evaluación financiera se obtuvo un VAN de \$ 248.286,06, un TIR de 8% y un periodo de recuperación del capital de 4.86 años. Al aplicar el estudio administrativo permitió tener claros los lineamientos bajo los cuales funcionará la nueva agencia de la COAC, para un correcto funcionamiento se requerirá una inversión de infraestructura y equipamiento de \$139.871,00 dólares; los cuales serán asumidos el 43% crédito de una entidad financiera y el 57% del total de accionistas. Se concluye que el proyecto es factible considerando cada una de las fases con un manejo eficiente de los recursos disponibles, es así que se recomienda la ejecución del proyecto para aumentar el prestigio en el mercado de la cooperativa en estudio.

Palabras clave: <INVERSIÓN>, <VALOR ACTUAL NETO (VAN)>, <TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)>, <PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN (PRI)> <COOPERATIVA>.



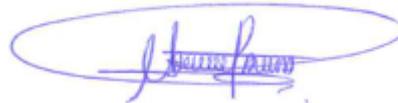
19-01-2023

0184-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

This research work focused on the elaboration of a feasibility study for the opening of an agency of Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., in the Azogues city, Cañar province in order to determine the demand and impact of a new agency to help the development of operations through the different products and services provided by the financial institution. For the research development, the theoretical foundation that allowed the knowledge of the study variables and the main financial tools of applicability for the measurement of the correct feasibility of the project was analyzed, the applied methodology was based on a mixed approach through the collection of data through the application of surveys to the economically active population, which allowed establishing the market study with each of the phases, determining an acceptable demand, applying detailed technical processes to provide a quality service, complying with current laws and regulations, which demonstrated the viability of the project with positive results of the main indicators, with the financial evaluation an NPV of \$248,286.06 was obtained, an IRR of 8% and a capital recovery period of 4.86 years. By applying the administrative study, it was possible to be clear about the guidelines under which the new COAC agency will function. For proper operation, an investment in infrastructure and equipment of \$139,871.00 dollars will be required, which will be assumed 43% credit of a financial institution and 57% of the total shareholders. It is concluded that the project is feasible considering each of the phases with efficient management of the available resources, thus the execution of the project is recommended to increase the prestige in the market of the cooperative under study.

Keywords: <INVESTMENT>, <NET PRESENT VALUE (NPV)>, <INTERNAL RATE OF RETURN (IRR)>, <INVESTMENT RECOVERY PERIOD (IRP)> <CREDIT UNION>.



Lcda. Yajaira Natali Padilla Padilla Mgs.

0604108126

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador, actualmente se evidencia un aumento en las solicitudes de crédito en todos sus sectores: productivo, consumo, educación, microcrédito y vivienda, de tal manera contribuyen al crecimiento económico del país.

Los tipos de instituciones financieras, tanto públicas como privadas, incluyen bancos, fondos mutuos, cooperativas y firmas financieras. Sin embargo, las cooperativas de ahorro y crédito tienen cuotas especiales ya que la mayoría de estas cooperativas se caracterizan por otorgar préstamos que benefician a las clases media y baja del país y también ofrecen préstamos a bajas tasas de interés y montos fácilmente disponibles en condiciones abiertas.

En Azogues, las cooperativas de ahorro y crédito son un pilar importante del desarrollo económico de algunas localidades, y aún hoy juegan un papel fundamental en la participación de los sectores populares. Esto está excluido del espacio financiero tradicional.

Las cooperativas nacieron ciertamente de un deseo de servir a grupos con necesidades comunes, en este caso grupos de ahorro y crédito, para financiar áreas débiles de la economía. Entonces surgió el interés por desarrollar este trabajo; Para sintetizar una nueva propuesta, esta tesis realizará un análisis de conocer todos estos sistemas, y con la realidad actual, es posible crear una nueva cooperativa de ahorro y crédito.

El proyecto se encamino a determinar la factibilidad para la creación de una nueva agencia de la Cooperativa Mushuk Yuyay Ltda., para cubrir las necesidades que presentan las personas de la ciudad de Azogues para acceder a los servicios financieros de esta cooperativa.

Sin embargo, este proyecto incluirá un marco de referencia en el que se analizarán los antecedentes del problema a resolver con la propuesta de este proyecto, así como la implementación de un marco teórico, en el que se detallarán aspectos y herramientas, a partir de una completa revisión bibliográfica. Luego se desarrolla un marco metodológico en el cual se determinará la metodología de investigación a desarrollar. En el cuarto capítulo se realizarán estudios de mercado, técnicos, legales y económicos para verificar la factibilidad del proyecto. Finalmente, se extraerán conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) denotan como una de las organizaciones financieras de mayor presencia en el Sistema Financiero Internacional, abordando un estimado superior a las treinta mil instituciones en todo el mundo. El control y seguimiento de estas entidades, está a cargo de la Agencia de Desarrollo Internacional, despacho encargado de mantener una continua vigilia sobre cualquier circunstancia que pudiera incidir en su crecimiento y correcto funcionamiento.

A nivel nacional, dentro del Sistema Financiero del Ecuador, las Cooperativas de Ahorro y Crédito son entidades financieras de significativa repercusión socioeconómica, cuyo desarrollo ha estado marcado por la constancia y la continua búsqueda de mejoras sobre sus operaciones, atendiendo a las necesidades y limitaciones que se presentan a consecuencia de las decisiones políticas – financieras, tal fue el caso de la crisis financiera de la década de los noventa.

Este acontecimiento financiero, influyó para que la población ecuatoriana mostrara cierta desconfianza y/o poca credibilidad hacia las instituciones bancarias, por el temor de perder sus ahorros y condicionar el bienestar de sus entornos familiares. No obstante, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, dejaron entrever cierto apogeo en todo el territorio nacional, como resultado de los diferentes servicios ofertados en distintas regiones del país, sin tanto trámite o requerimientos personales. Esta realidad hizo que estas organizaciones, sean percibidas como un pilar fundamental para solventar las necesidades presentes en la sociedad ecuatoriana, por ello, su presencia en la actualidad es más que notable en todos los sectores del Sistema Financiero Ecuatoriano (Ros, 2017).

En este sentido, el cooperativismo es una alternativa financiera que se desarrolla bajo un sistema de fondo social, es decir, no considera ningún aporte económico, por parte del estado ecuatoriano, siendo referido como un pilar fundamental dentro del progreso socioeconómico de la nación (Martínez & Murgueytio, 2018). Este modelo financiero, conlleva la congregación de diferentes grupos sociales de bajos y medianos recursos, quienes cooperan de manera voluntaria, con el objetivo de obtener ciertos capitales económicos, que serían administrados de forma oportuna y equitativa (Gómez & Hinostroza, 2018).

En Ecuador, la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito implica instituir una organización financiera sólida, que facilite el desarrollo de operaciones como la de conseguir y acreditar depósitos, otorgar micro y pequeños créditos, promover el hábito de ahorrar y proyectar una rentabilidad estable, que coadyuve en el progreso de la organización, bajo un escenario de confianza mutua, administración efectiva y solvencia económica (ACI, 2019).

Si bien dentro de la provincia de Cañar, hay un sin número de Cooperativas de Ahorro y Crédito, no todas han tenido la acogida e impacto esperado, siendo esta la razón por la que algunas organizaciones decidieron crear agencias sucursales en varios cantones de esta circunscripción territorial, a fin de llegar a una mayor parte de la población en general y consolidar su debido funcionamiento.

En lo que concierne a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., actualmente su matriz principal, se encuentra asentada en el cantón Cañar, con algunas sucursales en otros cantones y parroquias aledañas como: Suscal, El Tambo, Ingapirca y Terminal. Sin embargo, a pesar de que un considerable número de socios y/o clientes activos, son de la ciudad de Azogues, en dicha localidad no se cuenta con una agencia, lo que representa una desventaja competitiva frente a otras instituciones financieras que residen en esta jurisdicción cantonal.

Por otro lado, el hecho de no contar con una agencia sucursal en la ciudad de Azogues retrasa el desarrollo de las operaciones de intermediación, que conlleva los diferentes productos y servicios brindados por esta institución financiera. Además, esta realidad también trae repercusiones directas sobre su solvencia económica, por cuanto la ubicación lejana de la matriz principal dificulta los pagos que derivan de los créditos otorgados a distintos socios y clientes de esta localidad, generando varios atrasos o situación de mora.

Finalmente, si bien hay una considerable demanda de personas naturales que buscan determinado producto o servicio brindado por esta entidad financiera, no todos pueden acceder a ellos, a consecuencia de la no existencia de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., en la ciudad de Azogues, provincia del Cañar.

1.2. Limitaciones y delimitaciones

De contenido:

- **Campo:** Estudio de factibilidad.
- **Área:** Administrativa – Financiera.

- **Aspecto:** Económico – Financiero.

Temporal: El desarrollo de la presente investigación, se basará en el sustento teórico y práctico obtenido durante el periodo de tiempo que conlleve el estudio de factibilidad, es decir, un tiempo estimado de 5 meses.

Delimitación espacial: Según el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Azogues, en la actualidad, hay una población que bordea un estimado de 70.064 habitantes, siendo la urbe de mayor extensión territorial y densidad poblacional en toda la provincia del Cañar (GADCA, 2021). La presente investigación se llevará a cabo en la provincia del Cañar, ciudad de Azogues.

1.3. Problema general de investigación

¿El desarrollo del estudio de factibilidad permitirá determinar si resulta oportunamente rentable, la apertura de una sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay, en la ciudad de Azogues?

1.4. Problemas específicos de investigación

- ¿Al ejecutar el estudio de mercado que sea factible permitirá determinar la posible demanda e impacto de una nueva agencia de la COAC Mushuk Yuyay LTDA?
- ¿Con el desarrollo de un estudio técnico, administrativo, legal mediante el análisis de la información disponible y generada por la investigación de campo, con la finalidad de evaluar la viabilidad del proyecto?
- ¿A través de un estudio de económico financiero que permitan mediante indicadores determinar la factibilidad de la apertura de esta nueva agencia?

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo general*

- Elaborar un estudio de factibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., en la ciudad de Azogues, provincia del Cañar.

1.5.2. *Objetivo específico*

- Ejecutar un estudio de mercado sea factible y permita determinar la posible demanda e impacto de una nueva agencia de la COAC Mushuk Yuyay Ltda.
- Desarrollar un estudio técnico, administrativo, legal mediante el análisis de la información disponible y generada por la investigación de campo, con la finalidad de evaluar la viabilidad del proyecto.
- Realizar un estudio económico financiero que permitan mediante indicadores determinar la factibilidad de la apertura de esta nueva agencia.

1.6. *Justificación*

En la actualidad, las Cooperativas de Ahorro y Crédito sobresalen como las entidades financieras de mayor auge y demanda social en la provincia del Cañar, por ello, de manera frecuente se apertura nuevas agencias en distintas localidades que hacen parte de la jurisdicción provincial, siendo fundamental el desarrollo de un estudio de factibilidad, que permita tener una visión clara de las oportunidades y posibles riesgos a los cuales se vería expuesto, información clave para tomar las decisiones oportunas.

Bajo esta premisa, la idea de realizar la presente investigación se sustenta por ser un requisito para culminar con mi preparación académica; y porque permitiría poner en práctica los diferentes conocimientos y destrezas aprendidas, a lo largo de mi formación educativa, sirviendo como un proceso de profundización de saberes, que contribuyan en un futuro desenvolver profesional.

Teniendo en cuenta todo lo referido, el desarrollo del presente estudio de factibilidad permitiría determinar si resulta oportunamente rentable, la apertura de una sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay, en la ciudad de Azogues, exponiendo los requerimientos de inversión necesarios, para ofertar los diferentes productos y servicios que brinda la institución financiera. Además, por medio de este proceso, se podrá conocer detalles de suma importancia, como: los montos que conlleva la captación de activos y su impacto en el nicho de mercado abordado, es decir, la cantidad de los posibles nuevos clientes que harían parte de la organización, contribuyendo en el fortalecimiento del sector financiero popular y solidario.

Finalmente, el presente estudio conlleva la planificación de una serie de acciones y procedimientos tales como el estudio de mercado, estudio técnico, estudio administrativo y estudio financiero, cuya ejecución tiene lugar de manera ordenada y secuencial, con el objetivo

de prever los posibles escenarios a los cuales se vería expuesto, la creación de una nueva agencia de la COAC Mushuk Yuyay en la ciudad de Azogues, revelando las fortalezas, oportunidades y posibles limitaciones que condicionen la captación del nuevo mercado y su debido funcionamiento, a corto, mediano o largo plazo.

1.6.1. *Justificación teórica*

El desarrollo de la presente investigación se sustenta en diferentes fuentes de información debidamente referenciadas, mediante la normativa APA 7ma Ed., brindando con ello, mayor veracidad y probidad académica al trabajo realizado. Dicha revisión bibliográfica, contempla el análisis de diversos estudios como: ensayos, artículos científicos, protocolos, tesis y otras publicaciones de los últimos 5 años, es decir, que daten del 2017.

1.6.2. *Justificación metodológica*

Para la consecución del presente estudio, se procederá a considerar una perspectiva metodológica, que contemple el uso de diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos, que permitan obtener información clara, concisa y sobre todo pertinente, que ponga en evidencia el escenario real en el que se pretende llevar a cabo, la apertura de dicha agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda.

Esta información será expuesta a un minucioso análisis, que implica la aplicación del método científico, deductivo e inductivo; posterior a ello, sería contrastada con el fundamento teórico obtenido tras la respectiva revisión bibliográfica documental, obteniendo un sustento teórico consistente y pertinente con los objetivos pretendidos.

1.6.3. *Justificación práctica*

Desde el punto de vista práctico, la presente investigación contempla el desarrollo del estudio de mercado, elemento complementando con el respectivo estudio técnico y la respectiva ingeniería de proyecto que requiere el proceso para la apertura de una nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., en el cantón de Azogues, perteneciente a la circunscripción territorial de la provincia de Cañar.

Con la apertura de esta nueva agencia, se espera brindar nuevas alternativas a la ciudadanía que busca una entidad financiera confiable y rentable, que solvete sus necesidades económicas de

manera oportuna y viable, sin tanto trámite o papeleo que resulta hasta cierto punto, tedioso, cansado y/o molesto. Esto ayudaría a dinamizar la economía a nivel local, promoviendo el desarrollo de nuevas ideas y proyectos emprendedores, que fortalezcan el Sistema Financiero Ecuatoriano.

Como punto final, es preciso destacar que gran parte de los clientes y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., radican en la ciudad de Azogues, razón por la que acceder a diferentes productos y servicios de la entidad financiera, resulta una cuestión problemática al no contar con una sucursal en dicha localidad. En este sentido, con el desarrollo de la presente investigación, se pretende determinar la factibilidad que conlleva el hecho de abrir una nueva agencia en este cantón.

La nueva agencia de esta institución financiera buscará solventar las necesidades y aspiraciones evidenciadas por la ciudadanía de Azogues, tanto a nivel social, como económico, lo que resultaría, además, en la captación de nuevos clientes para la cartera de la COAC.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, son organizaciones que hacen parte del Sistema Financiero del Ecuador, cuya importancia es más que notable en el desarrollo socioeconómico de la población en general, lo que ha requerido una serie de políticas y normativas legales que garanticen la protección de los activos de sus socios o clientes respectivos.

En este sentido, el hecho de apertura una Cooperativa de Ahorro y Crédito en el territorio ecuatoriano, es una alternativa viable para incentivar el ahorro en la ciudadanía, como eje central del progreso socioeconómico de un grupo social determinado. Esto conlleva el desarrollo de un estudio de factibilidad que permita determinar cuan favorable resulta la idea de implementar una institución financiera de esta índole, por ello su abordaje es más que trascendental, indistintamente del contexto o sector al que se pretenda atender (Arreaga & Chang, 2017).

Esta premisa es corroborada Gamboa (2017), quien en su publicación titulada “Importancia del estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en el cantón Catamayo”, para la Universidad Nacional de Loja, concluye que es un proceso esencial para determinar el impacto a nivel social y económico que una institución de esta índole traería consigo en un periodo de tiempo determinado. Además, aporta información necesaria que sustenta la toma de decisiones orientadas a solventar cualquier requerimiento que pudiera condicionar su debido funcionamiento en un nicho de mercado específico.

Al respecto, Amaiquema et al. (2017), en su trabajo denominado “Estudio de factibilidad para la creación de una COAC en la ciudad de Guayaquil”, abordado por la Universidad de Guayaquil, indica que las Cooperativas de Ahorro y Crédito son instituciones de notable apogeo en Ecuador, durante la última década, a razón de la facilidad que conlleva el proceso para acceder a una prestación crediticia, en contraste a los requerimientos solicitados en una entidad bancaria. Por ello, su creación es un proceso que necesita un minucioso estudio de factibilidad, que permita determinar los posibles riesgos y fortalezas con las que cuenta la organización, al momento de ser implementada en un contexto social cualquiera.

Por consiguiente, las Cooperativas de Ahorro y Crédito dentro del Sistema Financiero Ecuatoriano son alternativas efectivas para que la ciudadanía de un entorno social determinado

pueda acceder a los recursos económicos necesarios para solventar cierta necesidad o poner en marcha la idea de un negocio determinado. Según Acuario y Cisneros (2018), el crear una institución financiera de esta índole, requiere el desarrollo de un estudio de factibilidad que coadyuve a identificar las posibles necesidades evidenciadas por un nicho de mercado potencial, las limitaciones que pudieran repercutir en su correcto funcionamiento y los requerimientos que deberá solventar para conseguir una rentabilidad positiva.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito dinamizan la economía de la sociedad ecuatoriana, ayudando a solventar las dificultades económicas que pudieran presentar sus socios, a una tasa inferior de interés y sin tanto trámite como sucede en las dependencias bancarias. La apertura de una entidad de esta índole conlleva un proceso que no debe ser tomado a la ligera, por cuanto es indispensable confirmar la existencia de un mercado potencial para su funcionamiento, así como determinar cuán viable resulta su creación en un periodo de tiempo determinado, aspectos que pueden ser concretados por medio de un estudio de factibilidad (Fernández, 2017).

En definitiva, el estudio de factibilidad es una herramienta fundamental en la creación de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito, pudiendo marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso que conlleva su funcionamiento respectivo. Según Jaramillo y Ramírez (2018), este mecanismo permite determinar cuáles son los recursos humanos, materiales, administrativos y económicos necesarios para la apertura de una institución financiera de esta índole, pudiendo demostrar su viabilidad técnica y el posible panorama al que se enfrenta al momento de ofertar los diversos productos y servicios financieros, en un mercado potencial determinado.

2.2. Referencias teóricas

2.2.1. *Sistema de cooperativismo en el Ecuador*

2.2.1.1. Las cooperativas

Una cooperativa implica una sociedad instaurada por varias personas en un contexto social determinado, quienes con los mismos derechos o atribuciones que un individuo natural o jurídico, deciden reunirse, planificar una serie de acciones y ejecutarlos de manera ordenada, lógica y secuencial, pretendiendo obtener el bienestar común de todos los sujetos que forman parte de esta. La creación de estas organizaciones es el resultado de la participación directa de todos los socios, quienes aportan con ideas y contribuciones económicamente, por ende, la administración de estas entidades es sobrellevada de manera conjunta (Poveda & Erazo, 2017).

Las cooperativas entonces son organizaciones sin fines de lucro cuya creación tiene lugar, con el objetivo de servir de apoyo financiero para solucionar las distintas necesidades y requerimientos económicos, evidenciados por un grupo social determinado, para lo cual ofertan una serie de productos y servicios encaminados a la consecución del bienestar común de toda esta colectividad (Suárez, 2019).

La creación de estas organizaciones conlleva un proceso voluntario, donde los individuos dejan entrever un interés especial por contribuir de diferentes formas, para la consecución de una entidad financiera, sustentada en el enfoque social y participativo, donde prime el bienestar colectivo, sobre el individualismo. Esta situación, requiere que los posibles socios, presenten necesidades o aspiraciones comunes, las cuales serían solventadas por medio de diversos procedimientos y una estructura abordada de manera democrática y colectiva (Ros, 2017).

En definitiva, las cooperativas son organizaciones sociales sin fines de lucro, que derivan de la participación voluntaria de varios individuos, que resuelven contribuir de diferentes maneras para concretar un objetivo en común y ofrecer una alternativa financiera viable, que permita solventar ciertas necesidades económicas evidenciadas por un grupo social determinado. El funcionamiento de estas entidades se sustenta en la participación colectiva, la voluntad personal y una administración democrática de todos los socios.

2.2.1.2. *Principios que rigen el cooperativismo*

El cooperativismo implica la asociación de varios individuos, cuyo accionar se sustenta en un enfoque participativo y democrático, teniendo en cuenta los siguientes principios:

- a) **Voluntad para ser parte de una organización, o retirarse de la misma:** esto implica que todo individuo tiene la capacidad para asociarse voluntariamente a una cooperativa o simplemente, declinar de su decisión, en el momento que crea oportuno hacerlo.
- b) **Democracia para llevar a cabo acciones orientadas al control y administración de estas organizaciones;** el proceso que conlleva la gestión de una cooperativa requiere que todos los socios, participen activamente al momento de tomar una decisión, frente a cualquier circunstancia que repercuta directamente sobre su efectivo funcionamiento.
- c) **Participación económica de todos los socios que instauraron una organización:** consiste en que todos los accionistas receptan equitativamente, cierto capital económico, el cual sería administrado de forma democrática y participativa. Los recursos económicos excedentes,

serán utilizados para fortalecer la institución y apoyar las operaciones que sean ofertadas por la misma.

- d) Autonomía e independencia institucional:** todas las decisiones que sean tomadas dentro de la organización serán resultado de la participación y democrática de todos sus socios, quienes tendrán la tarea de promover las herramientas necesarias, para garantizar un funcionamiento autónomo, sin buscar beneficios individuales.
- e) Proceso de continua formación educativa e informativa:** las cooperativas tienen la obligación de propiciar acciones y espacios que permitan a los socios y personal laboral respectivo, tomar conciencia sobre la importancia que conlleva su rol dentro de la organización, contribuyendo en su desarrollo y fortalecimiento oportuno.
- f) Cooperación interinstitucional con otras organizaciones financieras:** ciertas necesidades evidenciadas por los usuarios y clientes activos de estas cooperativas requieren ser abordadas por medio de acuerdos y compromisos entre varias entidades, que compartan los mismos principios u objetivos.
- g) Un desarrollo sostenible:** el funcionamiento de estas cooperativas, deben sustentarse en una serie de normativas y políticas que pretendan el bienestar común de toda la sociedad (Orozco & Prieto, 2018).

2.2.1.3. *Clasificación de las cooperativas en Ecuador*

Las cooperativas son organizaciones sin fines de lucro, que se clasifican atendiendo a su actividad económica. En este sentido, dentro del Ecuador, se puede diferenciar la siguiente clasificación:

- ✓ **Organizaciones enfocadas en la producción;** contempla que la participación de los socios de una cooperativa se centra en el desarrollo de diferentes actividades productivas, las cuales son ejecutadas de forma legal y personal.
- ✓ **Organizaciones enfocadas al consumo;** las entidades que hacen parte de este grupo financiero suministran diversos productos o servicios que pueden ser comercializados de manera libre, en un mercado cualquiera.
- ✓ **Organizaciones de servicios;** son el resultado de una fusión de las dos entidades mencionadas anteriormente, cuyo objetivo se entra en atender el sin número de requerimientos y/o necesidades que dejaran entrever los diferentes socios que hacen parte de esta.
- ✓ **Organizaciones de ahorro y crédito;** son todas las instituciones que ofertan distintos servicios financieros, como: depósitos, retiros, asignación de créditos, pagos y cobros de los servicios básicos.

- ✓ **Organizaciones abiertas y cerradas;** en las primeras instituciones financieras, los socios evidencian cierta vinculación laboral en común, situación contraria que sucede en el segundo grupo de entidades (Coba et al. 2020).

2.2.1.4. *Segmentación de las cooperativas en Ecuador*

La segmentación de las cooperativas en el territorio ecuatoriano es un hecho que deriva del monto de activos que disponga en un momento dado, es así como el Código Orgánico Monetario y Financiero del Ecuador, establecer en el artículo 447, los segmentos que se detallan a continuación:

- a) En un primer segmento, dicho monto del capital bordea un valor superior a los 80 millones.
- b) En un segundo segmento, este capital bordea un monto que oscila entre los 20 a 80 millones.
- c) En un tercer segmento, el monto de este capital alcanza un valor que bordea entre los 5 a 20 millones.
- d) En un cuarto segmento, el capital se encuentra entre los 1 y 5 millones.
- e) En un quinto segmento, el monto de este capital alcanza hasta un valor aproximado de 1 millón, siendo parte de este grupo, las cajas de ahorro, bancos y cajas comunales (SEPS, 2018).

2.2.2. *Las Cooperativas de Ahorro y Crédito*

Son organizaciones financieras sin fines de lucro, que son parte fundamental del Sistema Financiero Ecuatoriano, creadas con el aporte económico voluntario, por parte de un sin número de individuos que contemplan la consecución de ciertos objetivos, bajo una perspectiva en común. En la actualidad, estas entidades están reglamentadas por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, entidad gubernamental que promovió una serie de normativas y estatutos legales en los cuales se sustenta su apertura y funcionamiento respectivo (Montalvan, 2017).

Las prestaciones económicas brindadas por una Cooperativa de Ahorro y Crédito difieren en gran medida, a las otorgadas en una entidad bancaria, por cuanto no requieren de un trámite exorbitante, la tasa de interés es mucho menor al que consideran los bancos y su población meta, son aquellos ciudadanos menos favorecidos. Estos servicios financieros, sirven de base para creación de nuevos negocios o solventar ciertas necesidades que inciden en la calidad de vida de una persona y su entorno familiar próximo (Piedra & Guevara, 2019).

Por consiguiente, estas instituciones financieras, ofertan distintos productos y servicios que se han consolidado como alternativas fiables para solventar las necesidades económicas evidenciadas por un nicho de mercado determinado. Por otro lado, es preciso destacar que cualquier socio activo de estas organizaciones, tiene el derecho y capacidad de postular su candidatura, en las elecciones de Asamblea General.

2.2.2.1. *Importancia y función*

Las diferentes operaciones que conlleva el funcionamiento de una Cooperativa de Ahorro y Crédito tienen lugar al margen de las necesidades o requerimientos evidenciados por las personas, que hacen parte del mercado potencial al cual se dirige, por ello, a través del tiempo, ha sido percibida como una institución fundamental dentro del Sistema Financiero de una nación, por cuanto inciden de manera directa en su desarrollo social y económico (Fajardo, 2018).

Los socios de estas organizaciones financieras denotan por ser individuos que no podían acceder a una prestación crediticia, en una institución bancaria, por cuanto los requerimientos y proceso que conlleva dicha operación destacan por ser cansado, tedioso y casi imposible de cumplir. Ante esta realidad, las cooperativas de ahorro y crédito son entidades de suma importancia en la mejora de la calidad de vida de ciertos sectores sociales y sus entornos familiares próximos respectivos.

El desarrollo de estas entidades financieras se sustenta en su función principal, que consiste en promover distintas acciones y/u operaciones que faciliten la captación y desembolso legal, de ciertos activos o recursos económicos, en un nicho de mercado específico, para dinamizar la economía y servir de base en la satisfacción de las necesidades reflejadas por un grupo social determinado (Coba et al. 2020).

2.2.2.2. *Operaciones que desarrollan*

Los servicios ofertados por las Cooperativas de Ahorro y Crédito en un contexto social determinado se agrupan en dos grupos de transacciones, denominadas: *operaciones activas* y *pasivas*:

- a) **Las operaciones abordadas de manera activa;** conlleva un proceso transaccional donde la entidad financiera decide utilizar los activos obtenidos con los diferentes servicios o productos ofertados, en nuevas inversiones o prestaciones crediticias que contribuyan en la

consecución de nuevos recursos económicos para la institución, consiguiendo una mejor rentabilidad o sostenibilidad económica. Con el desarrollo de estos procedimientos, la organización procura invertir los diversos fondos conseguidos, a favor de sus respectivos socios, contribuyendo en la mejora de su calidad de vida (Arbaiza & Fuentes, 2017).

b) Las operaciones abordadas de manera pasiva; son todas las obligaciones que mantiene un cliente o socio activo de la entidad financiera, para reembolsar cierta cantidad de efectivo, por determinado servicio o producto al cual se pudo acceder en su debido momento. Bajo esta premisa, es necesario que la organización ejecute diversas acciones encaminadas a captar los suficientes recursos económicos y conseguir una propicia liquidez económica, que configure un escenario viable, donde pueda darse el desarrollo de las siguientes transacciones:

- ✓ **Depósitos a la vista**, contempla la atribución que poseen los socios de una entidad financiera, para acercarse a ventanilla cuando estimen conveniente, y decidan retirar todos los ahorros disponibles, en su cuenta personal.
- ✓ **Depósitos a plazo fijo**, es una alternativa a la que pueden acceder los socios de una entidad financiera, la cual consiste en inversiones predeterminadas que permitan tener un mejor rendimiento de sus recursos, a partir del momento que decida iniciar con esta operación (Arbaiza & Fuentes, 2017).

2.2.2.3. *Productos y servicios financieros que otorgan*

Los productos y servicios financieros son como el conjunto de operaciones que tienen lugar dentro de una entidad financiera determinada, con el objetivo de satisfacer las necesidades reflejadas por una organización corporativa o cualquier individuo, siempre y cuando, cumplan con un mínimo de requisitos para acceder a dichos beneficios (Fajardo, 2018).

En este sentido, son el sin número de ofertas brindadas por una institución financiera, pretendiendo llevar a cabo una efectiva captación de los suficientes recursos económicos, para conseguir una buena liquidez y/o rentabilidad que garantice el desenvolverse de esta organización en un periodo de tiempo determinado, solventando las necesidades de inversión evidenciadas por ciertos grupos sociales.

El acceso a los diferentes productos y servicios ofertados en una entidad financiera, son mecanismos por medio de los cuales, una persona puede ejecutar operaciones de inversión y/o ahorro, según las necesidades y aspiraciones que presente en un momento dado.

Según el Banco Internacional del Ecuador, los principales productos y servicios financieros propuestos en el territorio nacional, son los siguientes:

- a) **Servicios de ahorro;** la finalidad de estas operaciones se centra en compilar recursos económicos y producir activos extras que deriven de los intereses obtenidos en dichas transacciones, los cuales irían a favor del socio que decide ahorrar en la entidad financiera. Por otro lado, es un elemento fundamental para que los beneficiarios consigan un nivel aceptable nivel adquisitivo que faciliten el acceso a otros beneficios ofertados por la organización. Estos productos se clasifican en:
 - ✓ **Las cuentas de ahorro;** es un servicio que le permite al socio de una entidad financiera, ahorrar sus recursos económicos, obtener intereses y disponer de su dinero cuando lo necesite, de forma inmediata.
 - ✓ **Los depósitos de plazo fijo;** son servicios donde el socio de la entidad financiera decide desembolsar cierta cantidad de dinero, por un tiempo acordado con la institución, generando un margen de interés que se convertirían en ganancias extras. Al momento que el acuerdo culmine, el usuario tiene la capacidad de renovarlo, o retirar todo el valor generado.
- b) **Servicios de inversión;** consiste en aquellas operaciones que permiten al socio, obtener mayor rentabilidad que la inflación presente en un contexto dado, lo que mejora su poder adquisitivo de manera significativa.
- c) **Servicios de prestación crediticia o financiamiento;** conlleva los créditos a los cuales puede acceder un socio, previo cumplimiento de un mínimo de requerimientos. Las prestaciones crediticias de mayor connotación son: los de consumo, los hipotecarios y las tarjetas de crédito personal (BIE, 2021).

Los diferentes servicios y productos mencionados anteriormente son opciones viables con significativa fiabilidad, al momento de concretar cierto objetivo pretendido por una persona o sociedad específica.

2.2.3. Estudio de factibilidad

El estudio de factibilidad es referido como “un proceso ordenado y secuencial, que contempla una serie de etapas y procedimientos, orientados a determinar cuan factible es el desarrollo o implementación de una idea de negocio o un proyecto cualquiera” (Quiroa, 2018, pág. 5); es decir, una herramienta fundamental para concretar las metas establecidas a corto, mediano y largo

plazo, por cuanto permite establecer las fortalezas y posibles limitaciones que condicionen la realización de una aspiración específica.

En este sentido, el abordaje de un estudio de factibilidad aporta con información clave para determinar si el emprendimiento o desarrollo de cierto proyecto, tendrá un resultado favorable, en un periodo de tiempo determinado. Además, es percibida como una herramienta fundamental, para la toma de decisiones que coadyuven en la consecución de las metas propuestas (Burneo & Delgado, 2017).

En definitiva, el desarrollo del estudio de factibilidad conlleva la ejecución ordenada y sistemática, de una serie de acciones que permitirían conocer si un proyecto puede ser llevado a cabo de manera efectiva; las condiciones y recursos necesarios para su implementación; y las posibles estrategias que pueden ser consideradas para hacerle frente al sin número de aspectos que podrían condicionar su éxito.

Entre las características que presente un estudio de factibilidad, según (Gámez & Saldaña, 2017), denotan las que se detalla a continuación:

- a) Permiten establecer los recursos con los que cuenta una persona o colectivo social determinado.
- b) La recuperación de la inversión inicial de un proyecto es a largo plazo.
- c) La inversión que conlleva el desarrollo de un proyecto es irreversible.
- d) Contempla una serie de análisis que coadyuvan a determinar cuan viable y adecuado se torna la recuperación de cierta inversión.
- e) Ayuda a determinar los puntos fuertes y posibles amenazas que condicionen el desarrollo de un proyecto.
- f) Su efectivo desarrollo, significa una ventaja competitiva frente a otras organizaciones o negocios.

El estudio de factibilidad es un documento de suma importancia, porque contiene un vasto sustento de información cualitativa y cuantitativa, que permite a la persona o colectivo social que va a invertir en un proyecto determinado, tener una visión general del contexto donde se pretende llevar a cabo dicha operación, para luego tomar las decisiones oportunas, que no repercutan negativamente sobre la estabilidad económica de estos individuos (Covarrubias, 2017).

En otras palabras, este mecanismo sirve de herramienta para que una persona decida asignar cierta cantidad de dinero o no hacerlo, frente a una realidad específica, teniendo en cuenta que se pretende conseguir una buena rentabilidad económica y no pérdidas financieras.

2.2.3.1. Estructura del estudio de factibilidad

El estudio de factibilidad, según (Ashqui, 2017), contempla como parte de su estructura, el desarrollo de los siguientes aspectos:

- a) La organización encargada del desarrollo del estudio de factibilidad.
- b) El desarrollo del estudio de mercado.
- c) El abordaje del estudio técnico y de ingeniería respectiva.
- d) El análisis financiero.
- e) El abordaje de la organización administrativa.
- f) El análisis del impacto ambiental que conlleva su desarrollo.
- g) El proceso de validación o evaluación del proyecto.

Bajo esta premisa, se puede concluir en los siguientes estudios y elementos que hacen parte de un estudio de factibilidad, tal como se muestra en la tabla 1-2.

Tabla 1-2: Procesos que hacen parte de un estudio de factibilidad.

TIPOS DE ESTUDIOS A REALIZAR	ELEMENTOS PARA CONSIDERAR
Estudio de mercado	✓ Conocer a profundidad la demanda, oferta, detalles del producto o servicio, costos y precios, distribución y promoción
Estudio técnico	✓ Se analizan elementos como la Infraestructura, localización y tamaño de las instalaciones, tecnología, maquinaria y equipo, requerimientos de obra civil, procesos de producción.
Estudio administrativo	• Realizar un estudio que permita, trámites legales, estructura orgánica, organigrama funcional.
Estudio financiero	✓ Cuantificación de la inversión, fuentes de financiamiento, estados financieros, evaluación y análisis financiero.

Fuente: (Ashqui, 2017, pág. 18).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

2.2.4. Estudio de mercado

Antes de lanzar un producto a la venta, es fundamental realizar un análisis de factibilidad, ya que permite saber si la iniciativa es exitosa y satisfará las necesidades de todo tipo de personas, el consumo es su objetivo. El análisis de mercado se puede conceptualizar como la función de conectar a los clientes con los aprendices del mercado a través de la información, que se utiliza para (Beedigital, 2019).

- ✓ **Descripción del producto:** Se realiza la descripción de las características del producto como también se detalla la necesidad que satisface aquel producto, se describe el producto en cuanto al uso y se especifica los productos o servicios sustitutos y complementarios.
- ✓ **Definición del área de mercado:** Área de mercado es un área económica bien definida, la cual se identifica a través del número probable de consumidores o usuarios del bien o servicios. El mercado está conformado por diferentes actores entre los que destacan: consumidores, proveedores, distribuidores, competidores, etc. Por tanto, el punto de partida en la investigación de mercados es definir las fuentes de datos y el tipo de información que se requiere de cada uno de ellos.
- ✓ **Análisis de la demanda:** Es la cantidad de bienes o servicios que una comunidad local, regional, nacional o internacional requiere para satisfacer una necesidad o un deseo específico a un precio determinado. Para su cálculo es útil el análisis de información estadística disponible, la cual debe complementarse con la información primaria obtenida de las labores de campo del respectivo proyecto (Méndez Lozano, 2016).
- ✓ **Proyección de la demanda:** Según (Córdoba Padilla, 2011) uno de los objetivos finales de la investigación es obtener una estimación de la demanda. Esta previsión permite establecer flujos de fondos y estimar la escala óptima durante el ciclo de vida del proyecto. A continuación, se presenta la fórmula para calcular la oferta proyectada.

$$D_p = DA(1 + i)^n$$

Realizado por: (Córdoba Padilla, 2011)

Dónde:

D_p = Demanda Proyectada
DA = Demanda Actual
1 = Valor Constante
i = Tasa decrecimiento
n = Tiempo

- ✓ **Demanda insatisfecha:** La demanda insatisfecha, se presenta cuando el mercado no cubre las necesidades o requerimiento de la demanda, con los productos existentes en el mercado.

En estas situaciones, se deberá calcular la magnitud de dicha demanda, para determinar cuál es la cantidad de producción necesaria para lograr satisfacer al mercado (Diario del Exportador , 2017).

- ✓ **Análisis de la oferta:** Hacer un análisis de la oferta es analizar a la competencia. La competencia es considerada como aquellas empresas o proyectos que producen bienes o servicios (productos) similares a los que se queremos poner en el mercado. A continuación, se presenta la fórmula para calcular la oferta proyectada.

$$O_p = OA(1 + i)^n$$

Realizado por: (Córdoba Padilla, 2011)

Dónde:

Op = Oferta Proyectada
OA = Oferta Actual
1 = Valor Constante
i = Tasa decrecimiento
n = Tiempo

- ✓ **Precio:** No obstante, el precio es un medio de competencia importante, como lo indica la sensibilidad de los consumidores al precio y la existencia generalizada de descuentos (Rodríguez Aranday, 2018).
- ✓ **Promoción y publicidad.** La publicidad se refiere a todos los mensajes que se envían al público en medios de comunicaciones o soportes comerciales. En la publicidad el contenido y los gráficos están controlados y se paga por el espacio para mostrar el mensaje. La promoción es un método para anunciar productos o servicios usando medios más dinámicos modificables. Las promociones incluyen muchos ejemplos conocidos como los cupones, las ventas especiales, las recomendaciones de influencias, eventos, patrocinados de equipos o ligas; concursos, rebajas, muestras gratuitas, catálogos, redes sociales, donativos, y correos directos (Centro Universitario de Comunicación, 2019).

2.2.5. Estudio técnico

El estudio técnico incluye la selección de los medios de producción, así como la organización de las actividades de producción y se refiere a los requisitos de materias primas e insumos. Su objetivo fundamental es demostrar la viabilidad del proyecto, justificando la selección de la mejor alternativa a ofrecer al mercado según las posibles limitaciones de recurso, ubicación y tecnología. (Rodríguez Aranday, 2018).

La viabilidad técnica en los proyectos de inversión exige ciertos parámetros que se describen a continuación:

- ✓ **Tamaño del proyecto:** De acuerdo con (Rodríguez Aranday, 2018) es la capacidad instalada, entendida como la capacidad de producir un determinado volumen por unidad de tiempo: hora, turno, día, mes o año. Para determinar el tamaño óptimo de la planta, es necesario conocer con mucha precisión el tiempo o tiempo programado y las acciones del proceso, o, si esto no es posible, es necesario diseñar y calcular estos datos con soberbia originalidad y ciertas técnicas.
- ✓ **Localización del proyecto:** El objetivo que persigue la localización de un proyecto es lograr una posición de competencia basada en menores costos de transporte y en la rapidez del servicio. Esta parte es fundamental y de consecuencias a largo plazo, ya que, una vez emplazado el proyecto de manera espacial, no es fácil cambiarlo (Varios., 2015).
- ✓ **Macro localización:** Es el análisis orientado a determinar la región o zona donde se ubicará el proyecto, entre una gama de alternativas que pueden darse en un contexto internacional, nacional, regional, local, de barrio. La macro localización permite definir el sitio geográfico en donde se estima conveniente ubicar el proyecto (Méndez Lozano, 2016).
- ✓ **Micro localización:** Es un análisis orientado a precisar en detalle la ubicación exacta de un proyecto de desarrollo en una microrregión o zona predeterminada. Esta información es definitiva para la planeación de las actividades relacionadas con la ingeniería del proyecto, tales como adecuación del terreno distribución física y obras civiles (Méndez Lozano, 2016).
- ✓ **El proceso de producción:** El proceso de producción se define como la fase en que una serie de materiales o insumos son transformados en productos manufacturados mediante la participación de la tecnología, los materiales y las fuerzas de trabajo (combinación de la mano de obra, maquinaria, materia prima, sistemas y procedimientos de operación), Un proceso de producción se puede clasificar en función de su flujo productivo o del tipo de producto a manufacturar y, en cada caso particular, se tendrán diferentes efectos sobre el flujo de fondos del proyecto (Córdoba Padilla, 2011).

2.2.6. Estudio legal

De acuerdo con las normativas vigentes, el estudio legal busca determinar todas aquellas implicaciones económicas y técnicas que el proyecto debe incurrir con la intención de cumplir con todas las regulaciones y normativas (Gárzon, Sarmiento, & Óscar, 2019). Una herramienta útil en la identificación de todas las normativas que inciden en el proyecto es la matriz legal o matriz de requisitos legales la cual deberá incluir los siguientes elementos:

- ✓ **Trámites para una empresa unipersonal:** Obtención de la Matrícula de Comercio, con petición a un Juez de lo Civil, preparada por un Abogado, Afiliación a una de las Cámaras de la Producción, Obtención de la Patente Municipal, Inscripción de la minuta de constitución en el Registro Mercantil, Obtención del Registro Único de Contribuyentes (RUC).

2.2.7. *Estudio organizacional*

Según Meza (2013), el propósito de esta investigación es definir la forma organizativa requerida de acuerdo con las funciones y los requisitos presupuestarios de la unidad de negocio. Incluye analizar el marco legal en el que operará la empresa y determinar la estructura organizativa que mejor se adapte a las características y necesidades del proyecto.

- **El organigrama:** Un organigrama es el diagrama de organización de un negocio, empresa, trabajo o cualquier entidad que generalmente contiene las principales áreas dentro del organismo. Representa una herramienta fundamental en toda empresa y sirve para conocer su estructura general. Es un sistema de organización que se representa en forma intuitiva y con objetividad, También son llamados cartas o gráficas de organización (Córdoba Padilla, 2011).
- **Descripción de funciones:** La descripción de las funciones departamentales es el último paso dentro de la organización, Una vez establecidos los diversos departamentos y niveles jerárquicos, se define de manera precisa lo que debe hacerse en cada unidad de trabajo, lo que comúnmente se le conoce con el nombre de "puesto" (Córdoba Padilla, 2011).

2.2.8. *Estudio financiero*

En esta parte, el análisis financiero determina el monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto, cuáles serán los costos de operación, así como otra serie de indicadores que servirán como base para al final, tomar las decisiones definitivas sobre el futuro del proyecto (Gárzon, Sarmiento, & Óscar, 2019).

- ✓ **Flujo de Fondos:** Un flujo de fondos es una de las partes más importantes de la evaluación financiera para un proyecto o una empresa. Representa una lista de las entradas y salidas de fondos del proyecto divididos en períodos de tiempo que pueden ser meses, trimestres o años, según las necesidades de este. Esta herramienta busca programar los requerimientos de capital financiero, asociados a las actividades programadas, de tal manera que se pueda

asegurar el tiempo oportuno de los recursos para las actividades y evitar retrasos por falta de financiación (Gárzon, Sarmiento, & Óscar, 2019).

- ✓ **Valor Actual Neto (VAN):** Mide la rentabilidad en valores monetarios que exceden luego de recuperar la inversión (Boero, 2020). A continuación, se presenta la fórmula para calcular el VAN:

$$VAN = C - \frac{F1}{(1+i)^n} + \frac{F2}{(1+i)^n} + \frac{F3}{(1+i)^n} \dots$$

Realizado por: (Boero, 2020)

Donde:

C : Inversión inicial

F1 : Flujo de caja de cada año de duración del proyecto

i : Tasa de actualización

n : Período

- ✓ **Tasa Interna de Retorno (TIR):** La tasa interna de retorno-TIR es la tasa de interés que hace el valor presente neto, de una serie de ingresos y egresos, igual a cero. Se dice INTERNA, porque es el interés generado por los dineros que permanecen invertidos durante el proyecto (Gárzon, Sarmiento, & Óscar, 2019).

$$TIR = \sum_{T=0}^n \frac{Fn}{(1+I)^n} = 0$$

Realizado por: (Gárzon, Sarmiento, & Óscar, 2019)

Donde:

Fn : Flujo de cada momento

n : Período

I : Tipo de interés

- ✓ **Período de Recuperación de la Inversión (PRI):** Mide en cuanto tiempo se recupera la inversión o la inversión y capital (Boero, 2020). A continuación, se presenta la fórmula para el cálculo de periodo de recuperación de la inversión.

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

Realizado por: (Boero, 2020)

Donde:

- a** = año inmediato anterior
- b** = inversión inicial
- c** = Flujo de efectivo acumulado
- d** = flujo de efectivo del año que se recupera la inversión

- ✓ **Beneficio Costo:** Implica el cálculo de una razón de los beneficios del proyecto con respecto a los costos de este (Gárzon, Sarmiento, & Óscar, 2019).

2.3. Marco conceptual

- a) Cartera de clientes:** registro de los clientes con los que cuenta una organización o negocio (Delgadillo, 2018).
- b) Cooperativismo:** accionar sustentado en la solidaridad y la participación democrática, con un compromiso recíproco en búsqueda del bienestar común de toda la colectividad (Guzmán, 2017).
- c) Factibilidad:** contar con los recursos y materiales requeridos para la consecución exitosa de un proyecto (Flores & Castro, 2017).
- d) Intermediación financiera:** operación ejecutada por las entidades financieras para receptor dinero de personas u organizaciones, y posterior a ello, entregarlo a modo de prestaciones crediticias, a quienes lo requieran y cumplan con los requisitos solicitados por dicha institución (García & Cárdenas, 2018).
- e) Sistema financiero:** conjunto de entidades, organizaciones y mercados donde se llevan a cabo diferentes transacciones económicas, con el objetivo principal de canalizar el ahorro y las prestaciones crediticias (Rojas, 2017).
- f) Viabilidad:** proceso que permite determinar cuán probable resulta el desarrollo efectivo de un proyecto y la consecución de ciertos objetivos (Guzmán, 2017).

2.4. Idea a defender

El desarrollo de un estudio de factibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., en la ciudad de Azogues, permitirá llevar a cabo la intermediación financiera de sus productos y servicios a sus clientes y/o socios asentados en esta localidad.

2.5. Variables

2.5.1. *Variable dependiente*

- ✓ Estudio de factibilidad

2.5.2. *Variable independiente*

- ✓ Intermediación financiera de los productos y servicios con los clientes y/o socios

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la investigación

En lo que concierne al enfoque de la investigación, será de tipo mixto, puesto que el desarrollo del estudio contempla un proceso orientado a recolectar, analizar y vincular los datos cuantitativos y cualitativos obtenidos con los instrumentos y la revisión documental respectiva.

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación conlleva el grado de profundidad con el que es abordado un estudio sobre determinada situación problemática, puesta de manifiesto en un contexto e intervalo de tiempo específica (Arcentales, 2017). Tomando en cuenta esta aseveración, el desarrollo de la presente investigación, tiene lugar bajo un nivel explicativo, por cuanto se pretende indagar y exponer de manera clara y comprensible la importancia que conlleva el desarrollo de un estudio de factibilidad, en la apertura de una nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay, en la ciudad de Azogues.

3.3. Diseño de investigación

La presente investigación, tendrá lugar bajo un diseño descriptivo, por cuanto se procederá con una minuciosa revisión bibliográfica documental, que permita obtener un sustento teórico válido y debidamente referenciado, para contrastar con los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Esto facilitaría la consecución de los objetivos establecidos en el estudio.

Su desarrollo también es de corte transversal, porque se presentará la información tal cual como se lo obtuvo en un momento y espacio determinado, en este caso, en la urbe cantonal de la ciudad de Azogues, durante el periodo comprendido entre enero – febrero de 2022.

3.3.1. *Según la manipulación o no de la variable independiente*

El presente estudio tiene un diseño experimental, este diseño mantiene una estructura de causa y efecto en la que se manejan variables independientes y se investiga el efecto de esta manipulación sobre una o más variables dependientes. (Hernández Sampieri, 2014). En la presente investigación existe el diseño experimental debido a la indagación que se realizó en el estudio

de mercado a través de encuestas para conocer la factibilidad de crear una nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay.

3.3.2. Según las intervenciones en el trabajo de campo

La presente investigación es de tipo transversal, ya que los sujetos de estudio, que en este caso son los ciudadanos de Azogues, tienen la misma temporalidad, es decir que el levantamiento de información y la realización de la investigación de campo se realizó en un periodo concreto.

3.4. Tipo de estudio

- ✓ **Bibliográfica – Documental:** por cuanto su desarrollo se sustentó en el análisis de diferentes fundamentos teóricos, puestos de manifiesto en trabajos publicados en sitios web o revistas indexadas, debidamente referidos mediante la normativa Apa 7ma Ed, brindando con ello, mayor veracidad y probidad académica al trabajo.
- ✓ **De campo:** por cuanto es un proceso que permite recolectar datos específicos, con relación a un propósito u objetivo determinado, partiendo desde el mismo contexto donde esto ocurriera. En este caso, dicho levantamiento de información se realizará en la urbe cantonal de la ciudad de Azogues, mediante instrumentos de recolección de datos como las encuestas, entrevistas y una lista de cotejo.

3.5. Población y muestra

Se tomó en consideración para este estudio a la población económicamente activa (PEA) de la ciudad de Azogues, provincia de Cañar, comprendidos en edades desde los 10 años en adelante, por lo que el total de la población a ser investigada es de 27.938 habitantes que van a utilizar los servicios en la cooperativa según datos extraídos de proyecciones estadísticas del INEC del año 2010.

Considerando que la población referida es finita, se procedió a aplicar la siguiente fórmula con el fin de obtener la muestra respectiva:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 (0,05)(0,50)(27938)}{(27938)(0,05)^2 + (1,96)^2 (0,50)(0,50)}$$

$$n = 384$$

Realizado por: Narváez, J. 2022

En conclusión, se procederá a trabajar con una muestra conformada por 384 individuos, quienes serán considerados en el levantamiento de información respectiva.

Simbología:

n =	Tamaño de la muestra
p =	Variabilidad positiva; el % pasarlo a decimal (0,50)
q =	Variabilidad negativa (0,50)
N =	Tamaño de la población
E =	Coefficiente del error (0,05)
Z =	Nivel de confianza 95% constante 1,96

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. *Métodos de investigación*

- ✓ **Deductivo – inductivo:** que permitirá realizar una revisión general, de todo el sustento teórico obtenido con la revisión bibliográfica documental.
- ✓ **Analítico:** ayudará a descomponer dicho fundamento teórico, en partes más pequeñas para facilitar su análisis respectivo.
- ✓ **Estadístico:** permitirá analizar de manera estadística la información obtenida con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

3.6.2. *Técnicas e instrumentos de investigación*

Para el desarrollo de la presente investigación se contempló las siguientes técnicas: encuesta, entrevista y observación, para las cuales se estructuran los respectivos instrumentos, que son: un cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas, y una lista de cotejo.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

A los fines de argumentar el estudio, se recolectaron datos de fuentes confiables que sirvieron de base para concretar el cuestionario utilizado en la encuesta, los resultados fueron tabulados consecutivamente por preguntas y variables asociadas, para finalmente presentar el análisis e interpretación con su respectivo gráfico de tipo circular. Por tanto, se presentan los resultados tomados de la muestra aplicada a los habitantes de la ciudad de Azogues, provincia del Cañar, en relación con el estudio de factibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., en la mencionada comunidad, tal como se detalla:

4.1.1. Resultados de las encuestas

Pregunta 1. ¿Tiene capacidad de ahorro?

Tabla 1-4: Capacidad de ahorro de los habitantes encuestados.

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Si	294	77%
b)	No	90	23%
	TOTAL	384	100%

Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

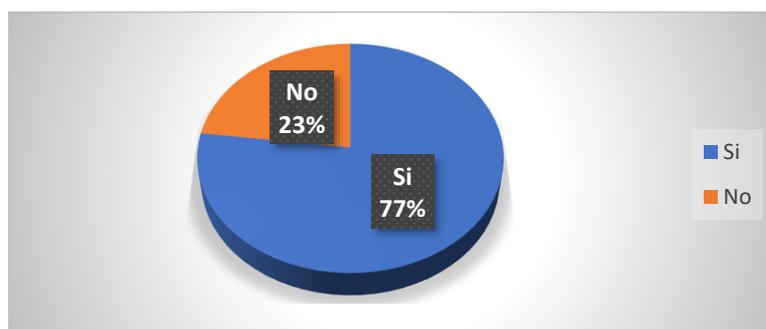


Ilustración 1-4: Capacidad de ahorro de los habitantes encuestados.

Fuente: Encuesta realizada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Análisis e interpretación: De los 384 habitantes encuestados en la ciudad de Azogues, provincia del Cañar, 294 que representan un 77% indicaron si tener capacidad de ahorro, mientras que los restantes 90 consultados que equivalen al 23% manifestaron no tener capacidad de ahorro.

Pregunta 2. ¿Qué capacidad de ahorro tiene usted al mes?

Tabla 2-4: Rango de capacidad de ahorro de los habitantes encuestados.

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	De 1 a 300 al mes	171	45%
b)	De 301 a 500 al mes	135	35%
c)	Más de 500 al mes	78	20%
	TOTAL	384	100%

Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

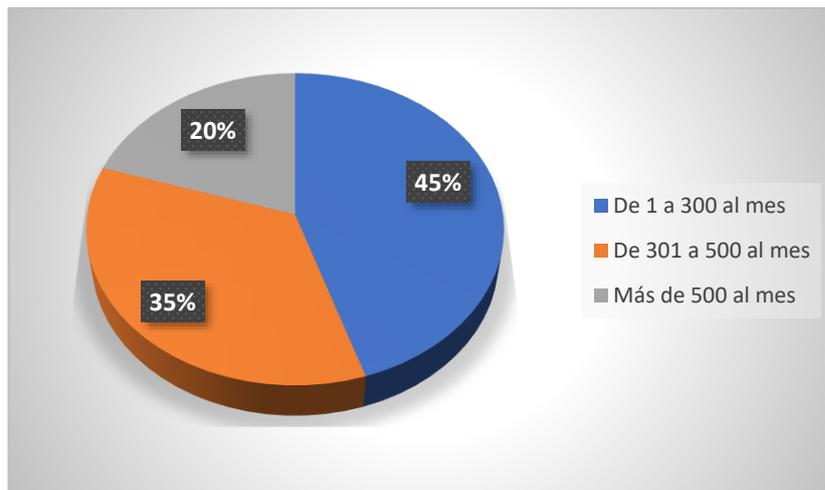


Ilustración 2-4: Rango de capacidad de ahorro de los habitantes encuestados.

Fuente: Encuesta realizada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Análisis e interpretación: Ante la pregunta de los rangos de capacidad de ahorros de los 384 habitantes encuestados en la ciudad de Azogues, provincia del Cañar, 171 que representan un 45% manifestaron estar en el rango de ahorro entre 1 y 300 dólares al mes, de igual manera, 135 encuestados que equivalen al 35% indicaron ubicarse entre los 301 y 500 dólares de ahorro al mes, mientras que los restantes 78 consultados que equivalen al 20% manifestaron contar con una capacidad de ahorros que puede superar los 500 dólares mensuales.

Pregunta 3. ¿Con qué frecuencia ahorraría dinero en esta Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Tabla 3-4: Frecuencia de ahorro de los habitantes encuestados.

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Semanalmente	91	24%
b)	Quincenalmente	161	42%
c)	Mensualmente	132	34%
	TOTAL	384	100%

Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022

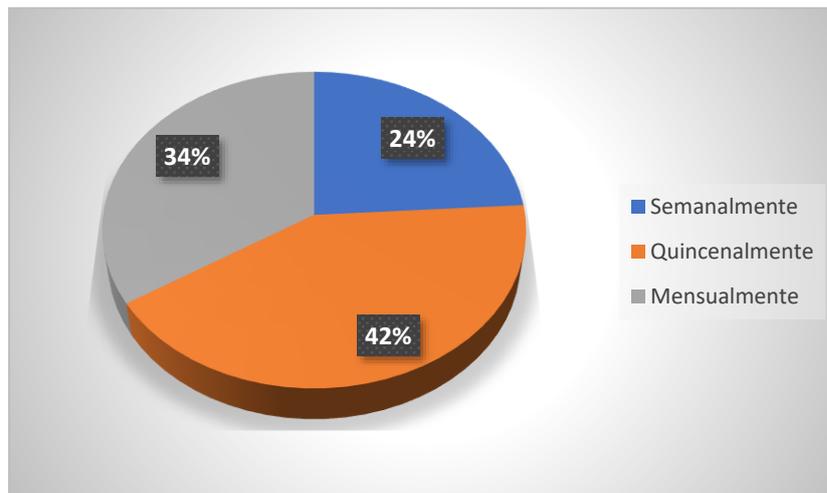


Ilustración 3-4: Frecuencia de ahorro de los habitantes encuestados.

Fuente: Encuesta realizada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Análisis e interpretación: Conocidas las capacidades de ahorro, se evalúa la frecuencia de ahorro de los 384 habitantes encuestados en la ciudad de Azogues, provincia del Cañar, resultando que, 161 encuestados que representan un 42% indicaron que su frecuencia de ahorro sería quincenal, así mismo, 132 participantes que representan un 34% indicaron tener capacidad de ahorro mensual, mientras que los restantes 91 consultados que equivalen al 24% manifestaron poder ahorrar semanalmente.

Pregunta 4. ¿En qué tipo de institución financiera prefiere ahorrar?

Tabla 4-4: Preferencia de institución para ahorro.

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Bancos	107	28%
b)	Cooperativas	193	50%
c)	Mutualistas	84	22%
	TOTAL	384	100%

Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022

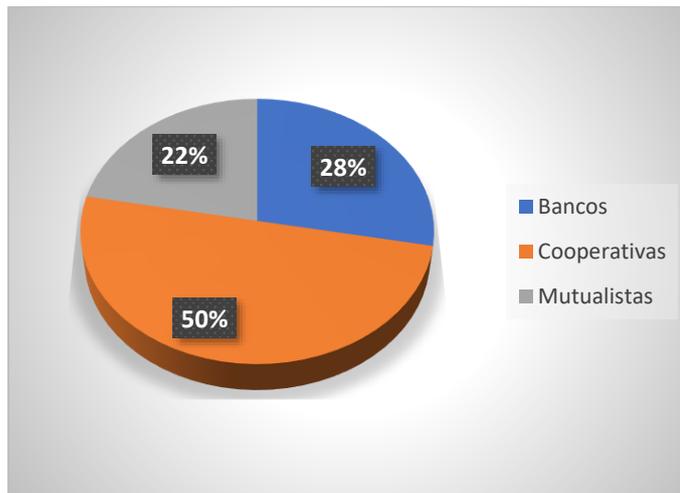


Ilustración 4-4: Preferencia de institución para ahorro.

Fuente: Encuesta realizada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022

Análisis e interpretación: Se indagó en relación con la preferencia de los encuestados sobre el tipo de institución financiera determinándose que, 193 de los encuestados que representan un 50% manifestaron preferir las Cooperativas, de igual forma, 107 que equivalen a un 28% indicaron preferir los bancos como institución financiera, mientras que los restantes 84 consultados que equivalen al 22% manifestaron preferir los fondos mutuales como institución financiera.

Pregunta 5. ¿Para qué requeriría un crédito usted?

Tabla 5-4: Posible destino de crédito.

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Inversión en negocios.	138	36%
b)	Remodelación de vivienda.	123	32%
c)	Imprevistos / enfermedades.	89	23%
d)	Otros.	34	9%
	TOTAL	384	100%

Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

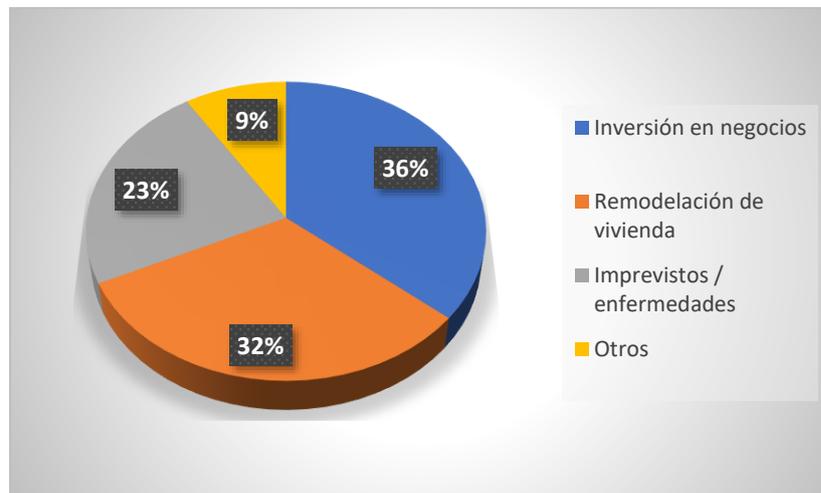


Ilustración 5-4: Posible destino de crédito.

Fuente: Encuesta realizada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Análisis e interpretación: Al recurrir a instituciones financieras en búsqueda de financiamiento de recursos, se hace necesario indagar los posibles destinos de estos, encontramos que, de los 384 habitantes encuestados en la ciudad de Azogues, provincia del Cañar, 138 encuestados que representan un 36% indicaron que el destino de los fondos sería la inversión en negocios, así mismo, 123 de los consultados que equivalen a un 32%, manifestaron destinar los recursos en remodelación de sus viviendas, encontramos también que, 89 encuestados que representan un 23% de la muestra indicaron que de recurrir a estos financiamientos sería para cubrir imprevistos como son de salud, mientras que los restantes 34 consultados que equivalen al 9% manifestaron darle otros destinos distintos a las opciones acá presentadas.

Pregunta 6. ¿Qué servicios le gustaría recibir?

Tabla 6-4: Preferencia de servicios a recibir.

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Pago servicios básicos	52	14%
b)	Pago BDH	57	15%
c)	Pago SRI	43	11%
d)	Pago de IESS	51	13%
e)	Recargas	94	24%
f)	Pagos de matriculación vehicular	19	5%
g)	Pólizas	68	18%
	TOTAL	384	100%

Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

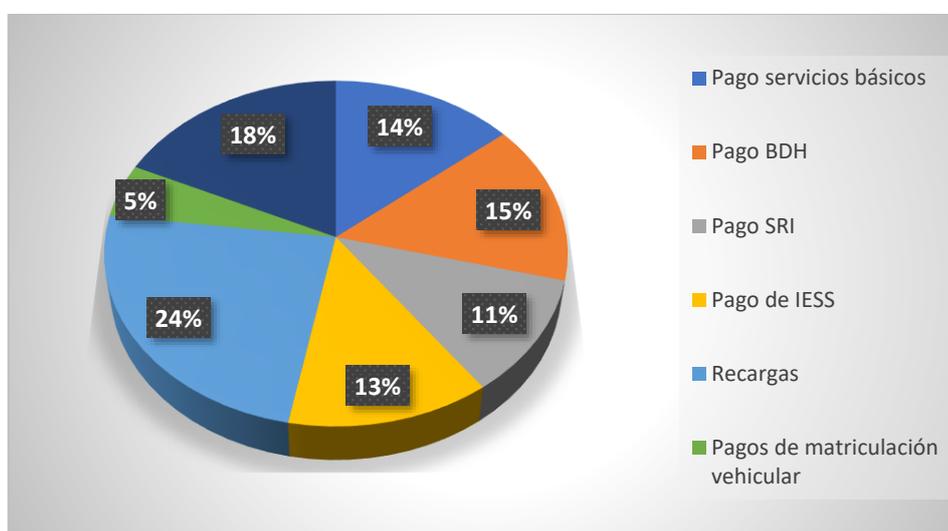


Ilustración 6-4: Preferencia de servicios a recibir.

Fuente: Encuesta realizada, (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Análisis e interpretación: De los 384 habitantes encuestados en la ciudad de Azogues, provincia del Cañar consultados en relación a los servicios que le gustaría recibir de una institución financiera, encontramos que, 94 encuestados que representan un 24% de la muestra indicaron que le gustaría recibir servicios óptimos de recargas diversas, de igual manera, 68 encuestados que representan un 18% manifestaron que les gustaría el financiamiento de pólizas, de igual manera, se observa una preferencia con tendencia casi constante para pagos de servicios básicos, pagos de compromisos de ley, que simplificaría su engorrosa liquidación que hoy representa, mientras que la tendencia más baja con 19 consultados equivalentes al 5% prefirieron la opción de pagos de matriculación vehicular.

Pregunta 7. ¿Cuáles son los productos financieros que utiliza en una institución financiera?

Tabla 7-4: Productos financieros para utilizar.

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Ahorro a la vista	195	51%
b)	Ahorro programado	67	17%
c)	Depósitos plazo fijo	39	10%
d)	Créditos	83	22%
	TOTAL	384	100%

Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

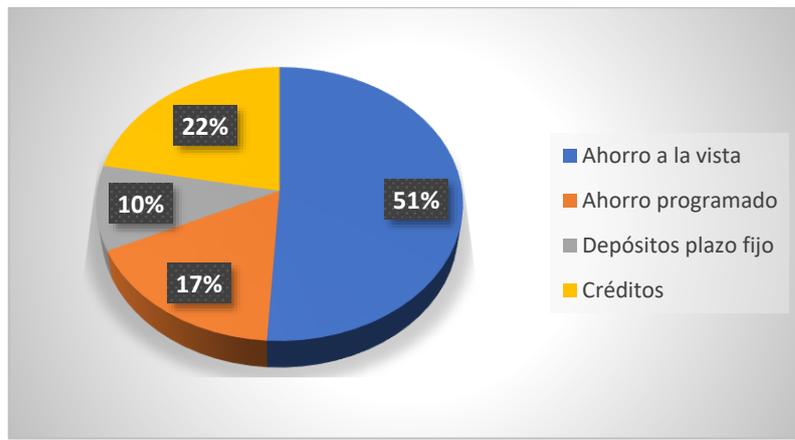


Ilustración 7-4: Productos financieros para utilizar.

Fuente: Encuesta realizada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Análisis e interpretación: En cuanto a los productos financieros que utilizan en una institución financiera se tiene que, 195 consultados que representan un 51% optan por los ahorros a la vista, 83 encuestados que equivalen a un 22% optan por los préstamos, 67 que representan un 17% de la muestra indicaron usar los programas de ahorro programado, mientras que los restantes 39 consultados que equivalen al 10% manifestaron optar por los depósitos a plazo fijo para mayor rendimiento de sus recursos.

Pregunta 8. ¿Qué buscaría en una Cooperativa de Ahorro y Crédito para hacerse socio?

Tabla 8-4: Fortaleza para elección de Cooperativa.

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Seguridad	172	45%
b)	Ubicación	51	13%
c)	Horario de servicio	67	17%
d)	Imagen	15	4%
e)	Servicios Financieros	53	14%
f)	Otro	26	7%
	TOTAL	384	100%

Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

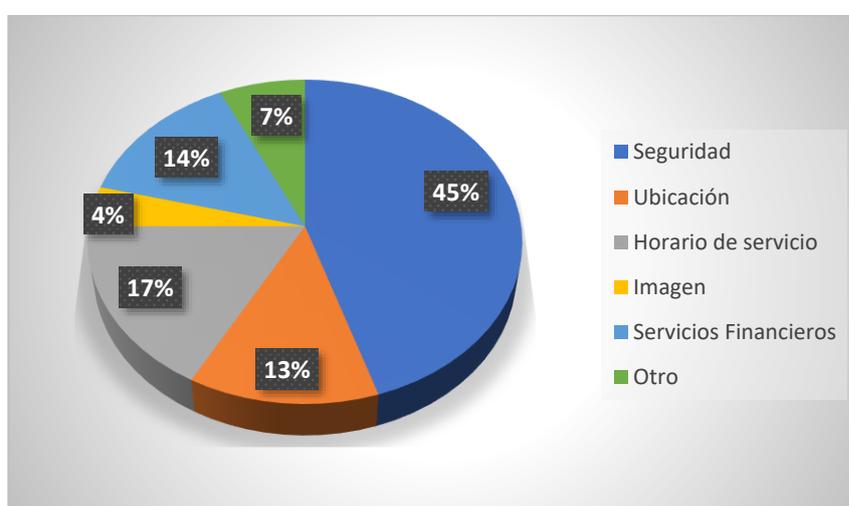


Ilustración 8-4: Fortaleza para elección de Cooperativa.

Fuente: Encuesta realizada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Análisis e interpretación: Seguidamente se procedió a consultar en relación a qué buscaría en una Cooperativa de Ahorro y Crédito para asociarse y se pudo determinar que la seguridad es una de las fortalezas que se buscaría para hacerse socio de dicha institución, esto lo señalan 172 de los encuestados. Conocidas las capacidades de ahorro se evalúa la frecuencia de ahorro de los 384 habitantes de la ciudad que representan un 45%, las otras opciones como horario de servicio, servicios financieros, ubicación, entre otros fueron menos considerados, mientras que 15 de los consultados que equivalen al 4% manifestaron que es la imagen lo que los motiva a hacerse socios de dicha institución de ahorro.

Pregunta 9. ¿Conoce o ha escuchado hablar de la COAC Mushuk Yuyay Ltda.?

Tabla 9-4: Conocimiento de la existencia de la Cooperativa.

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Si	291	76%
b)	No	93	24%
	TOTAL	384	100%

Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

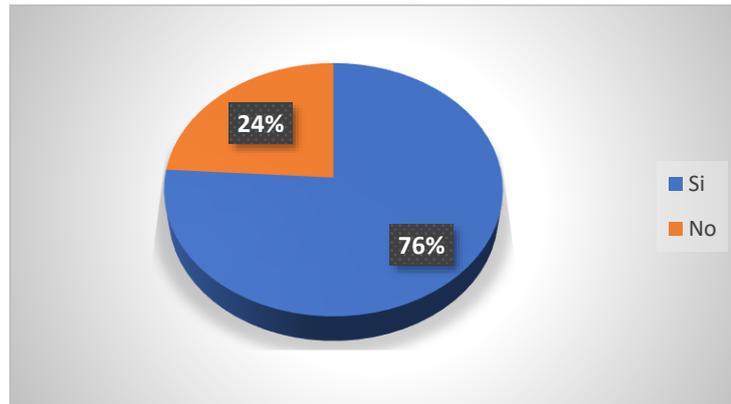


Ilustración 9-4: Conocimiento de la existencia de la Cooperativa.

Fuente: Encuesta realizada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Análisis e interpretación: Se consultó con relación a si los encuestados conocen o han escuchado hablar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., determinándose con agrado que, de los 384 habitantes encuestados en la ciudad de Azogues, provincia del Cañar, 291 encuestados que representan un 76% indicaron que, si conocen o ha escuchado hablar de esta institución, mientras que los restantes 93 consultados que equivalen al 24% manifestaron que no.

Pregunta 10. ¿Ha escuchado o visto alguna publicidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda.?

Tabla 10-4: Conocimiento de publicidad de la Cooperativa.

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Si	296	77%
b)	No	88	23%
	TOTAL	384	100%

Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

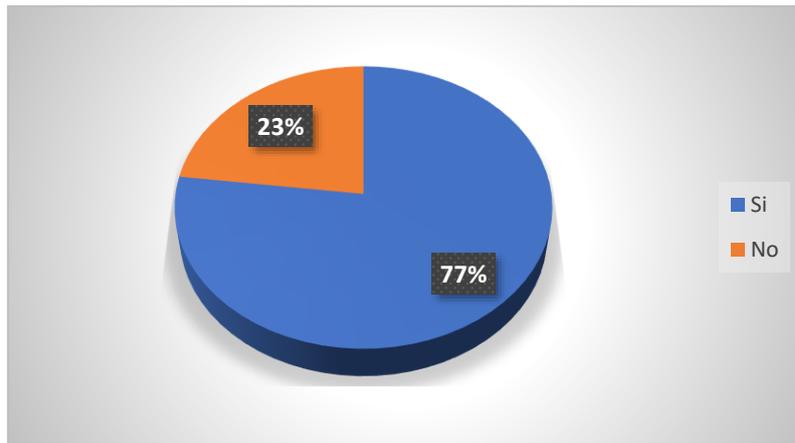


Ilustración 10-4: Conocimiento de publicidad de la Cooperativa.

Fuente: Encuesta realizada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Análisis e interpretación: En cuanto al alcance de la publicidad utilizada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., nos encontramos que, 296 encuestados que representan un 77% indicaron que, si han escuchado o visto alguna publicidad de la Cooperativa, mientras que los restantes 88 consultados que equivalen al 23% manifestaron no haber escuchado ni visto publicidad alguna.

Pregunta 11. ¿Por qué se haría socio/a de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda.?

Tabla 11-4: Motivos para asociarse a la Cooperativa.

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Rapidez en servicios de crédito	279	73%
b)	Personal bilingüe	66	17%
c)	Contar con parqueadero	39	10%
	TOTAL	384	100%

Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

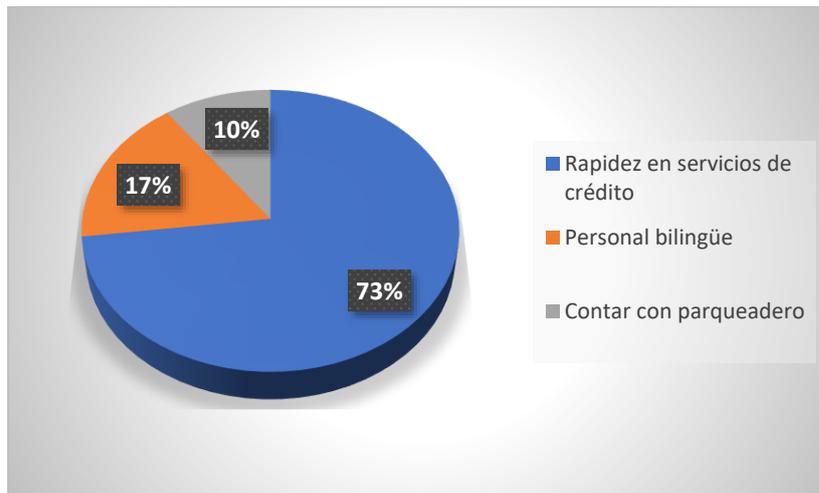


Ilustración 11-4: Motivos para asociarse a la Cooperativa.

Fuente: Encuesta realizada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Análisis e interpretación: En cuanto al motivo por el cual se haría socio o socia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., encontramos que es la rapidez en servicios de crédito lo que motiva a 279 de los consultados que equivalen a un 73% de la muestra, así mismo, 66 de los encuestados que representan un 17% indicaron que es la posibilidad de un servicio de atención con personal bilingüe, mientras que, los restantes 39 consultados que equivalen al 10% manifestaron que es el hecho de contar con un parqueadero.

Pregunta 12. ¿Es usted Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda.?

Tabla 12-4: Socio de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuk Yuyay Ltda.

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Si	250	65%
b)	No	134	35%
	TOTAL	384	100%

Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

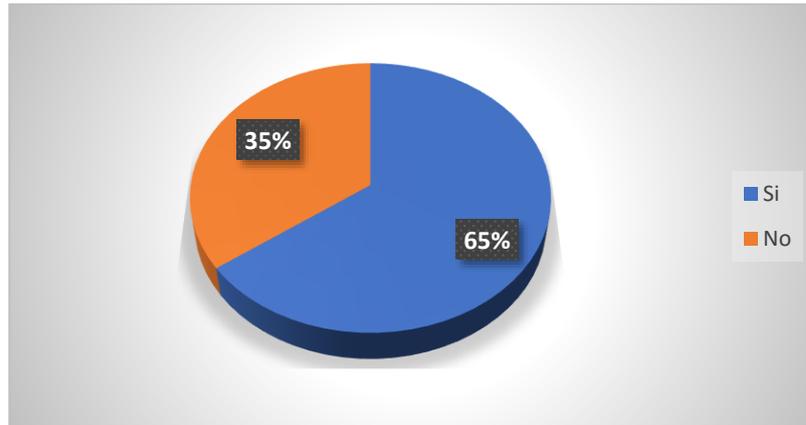


Ilustración 12-4: Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Fuente: Encuesta realizada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Análisis e interpretación: En la tabla 4-12 se observa que de los 384 encuestados, el 65% son socios de la cooperativa y el restante 35% son socios de otras cooperativas.

Pregunta 13. ¿Estaría de acuerdo en que se apertura una nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda.?

Tabla 13-4: ¿Estaría de acuerdo en que se apertura una nueva agencia?

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Si	173	45%
b)	No	211	55%
	TOTAL	384	100%

Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

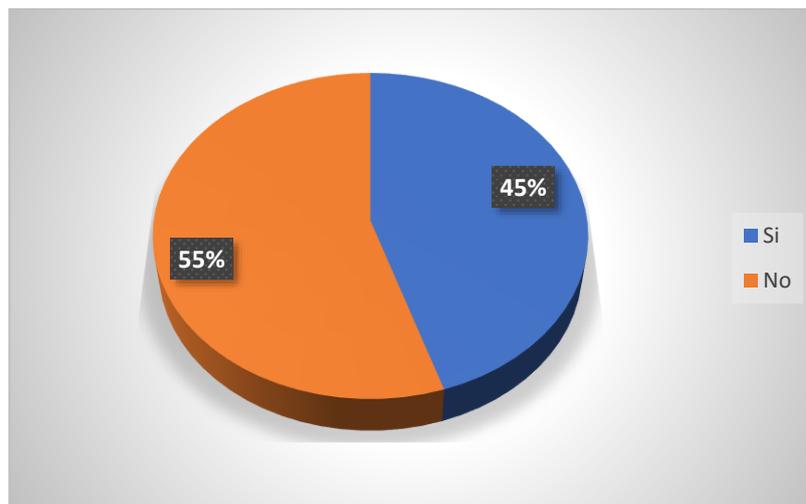


Ilustración 13-4: ¿Estaría de acuerdo en que se apertura una nueva agencia?

Fuente: Encuesta realizada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Análisis e interpretación: Dicho lo anterior, como se observa en el gráfico anterior el 45% de participantes está de acuerdo en que se abra una nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., es decir 173 encuestados. El restante 55% (211) menciona que no estaría de acuerdo en que se abra una nueva agencia de la cooperativa.

Pregunta 14. ¿Dónde le gustaría que estuviera ubicada la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Tabla 14-4: Lugar de preferencia para oficina de la Cooperativa.

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	En el centro de la ciudad	169	44%
b)	En las afueras	101	26%
c)	Cerca del terminal	77	20%
d)	Otro lugar	37	10%
	TOTAL	384	100%

Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

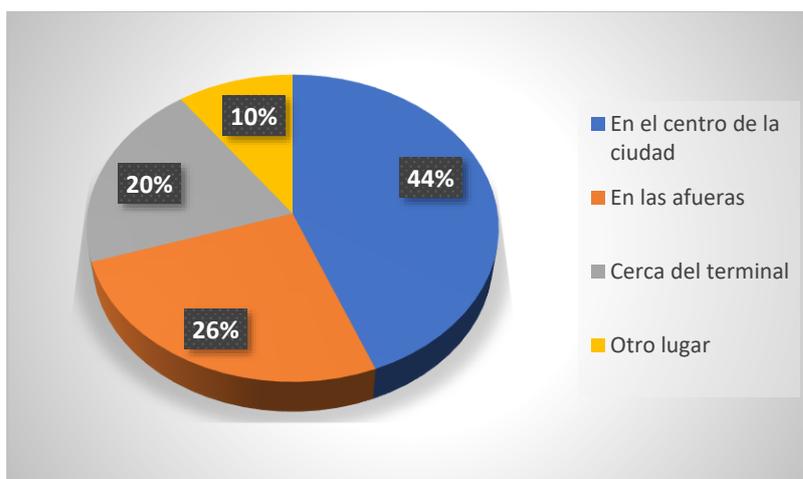


Ilustración 14-4: Lugar de preferencia para oficina de la Cooperativa.

Fuente: Encuesta realizada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Análisis e interpretación: Abarcados aspectos de suma importancia en los ítems anteriores en cuanto a preferencias y operatividades, se hace necesario conocer las tendencias en cuanto a las preferencias de ubicación de una posible sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., determinando con la encuesta aplicada que de los 384 habitantes encuestados en la ciudad de Azogues, provincia del Cañar, 169 encuestados que representan un 44% indicaron que lo prefieren en el centro de la ciudad, de igual manera, 101 encuestados que equivalen a un 26% la preferirían en las afueras, 77 de los encuestados la prefieren cerca del terminal, mientras que el restante 10% de los encuestados representados por 37 ciudadanos indicaron que preferirían otro lugar a estudiar a los efectos de sus conveniencias.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Estudio de mercado

5.1.1. Análisis de la demanda

Para el cálculo de la demanda actual de los habitantes que ahorran, se consideró como referencia el total de la población económicamente activa (PEA) de la ciudad de Azogues, provincia de Cañar, que según datos extraídos de proyecciones estadísticas del INEC respecto del último censo poblacional del 2010 alcanzó 27.938 ciudadanos (INEC, 2021). Para calcular los posibles clientes de la cooperativa que en este caso son los ahorristas, se tomó como base el porcentaje de 50% obtenido en la encuesta y que se muestra en la tabla 4-4 “En qué tipo de institución financiera prefiere ahorrar”. Se puede estimar que del total de la PEA de Azogues el 50% de personas ahorran en una cooperativa.

Tabla 1-5: Demanda potencial y demanda objetivo.

Demanda Potencial	Porcentaje de aceptación	Demanda Objetivo
13.969	45%	6.286

Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022

En la tabla 1-5 se calcula la demanda objetivo en base a la pregunta ¿Estaría de acuerdo en que se apertura una nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda.? Se obtuvo que un 45% menciono que sí. Por otro lado, para la proyección de la demanda para 5 años, se realizó en base de la tasa de crecimiento interanual del 5,6%, presentada por el Banco Central del Ecuador (2021), dicho porcentaje incorpora los gastos de consumo de los hogares, así como el destinado para el ahorro.

Tabla 2-5: Demanda proyectada.

DEMANDA PROYECTADA ANUAL			
Años	Crecimiento del Sector	Crecimiento Ahorristas	Demanda Objetivo
Año 0	27.938	13.969	6.286
Año 1	29.503	14.751	6.638
Año 2	31.155	15.577	7.010
Año 3	32.899	16.450	7.402
Año 4	34.742	17.371	7.817
Año 5	36.687	18.344	8.255

Fuente: Datos tomados de estudio de campo y del INEC (2021).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Explicado lo anterior, en la tabla 2-5 se presenta la proyección del crecimiento de la PEA tomando en cuenta un crecimiento interanual de 5,6%, por lo que se toma este porcentaje como base para el crecimiento de los ahorristas de Azogues y de la misma manera para calcular la proyección de la demanda objetivo.

5.1.2. *Análisis de la oferta*

Para el análisis de la oferta se realizó una investigación de campo donde se pudo constatar que en la ciudad de Azogues existen alrededor de 12 cooperativas, entre ellas se encuentran: Cooperativa Cañar Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC Austro, CB Cooperativa, Cooperativa de ahorro y crédito Atlantida, COOPERCO, Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACHIK INTI”, Cooperativa de la Policía Nacional, CACPE Biblián, Cooperativa de ahorro y crédito “Sol de los Andes” Chimborazo, Cooperativa Jardín Azuayo. Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced.

Según la tabla 12-4 afirma que el 35% de participantes no son socios o no tienen cuenta en alguna cooperativa, el restante 65% si es socio de la cooperativa en cuestión. Dado que la demanda se calculó en base al número de personas que serían parte de la nueva agencia de la Cooperativa, la oferta también se calculó en base al número de personas ahorristas pero que no forman parte de la cooperativa en cuestión, es decir que estas personas forman parte de otras entidades financieras.

Tabla 3-5: Determinación de la oferta.

OFERTA PROYECTADA ANUAL			
Años	Crecimiento del Sector	Crecimiento Ahorristas	Oferta
Año 0	27.938	13.969	4.889
Año 1	29.503	14.751	5.163
Año 2	31.155	15.577	5.452
Año 3	32.899	16.450	5.757
Año 4	34.742	17.371	6.080
Año 5	36.687	18.344	6.420

Fuente: Datos tomados de estudio de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Dicho lo anterior, en la tabla 3-5 se presenta la proyección de la oferta objetivo, este valor se obtuvo al calcular el 35% de los 13.969 ahorristas de Azogues, arrojando como resultado 4889 ahorristas que no tienen cuenta en la Cooperativa Mushuk Yuyay.

5.1.3. *Demanda insatisfecha*

En la tabla 4-5 se muestra la demanda insatisfecha de clientes que no cubre el mercado financiero actual, en cuanto a la prestación de servicios de los ahorristas de la ciudad de Azogues, provincia de Cañar. Dicho lo anterior, la demanda insatisfecha se obtiene de restar la demanda objetivo y oferta de objetivo.

Tabla 4-5: Determinación de la demanda insatisfecha.

DEMANDA INSATISFECHA					
Años	Crecimiento del Sector	Crecimiento Ahorristas	Demanda Objetivo	Oferta Objetivo	Demanda Insatisfecha
Año 0	27.938	13.969	6.286	4.889	1.397
Año 1	29.503	14.751	6.638	5.163	1.475
Año 2	31.155	15.577	7.010	5.452	1.558
Año 3	32.899	16.450	7.402	5.757	1.645
Año 4	34.742	17.371	7.817	6.080	1.737
Año 5	36.687	18.344	8.255	6.420	1.834

Fuente: Datos tomados de estudio de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.1.4. *Marketing mix*

En el estudio de factibilidad propuesto relacionado con la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., en la ciudad de Azogues, se emplean como estrategias las 4P del marketing mix, tales como: producto, precio, plaza y promoción, las cuales se detallan a continuación:

5.1.4.1. *Producto*

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., ofrece diferentes productos y servicios a sus asociados. Sin embargo, para el proyecto que se plantea de apertura una agencia en la ciudad de Azogues, se propone ampliar la línea de productos con características más atractivas para los clientes, donde se ofrezca baja tasa de interés, accesibilidad a los créditos, servicio de seguros y transferencias, entre otros (ilustración 1-5).



Ilustración 1-5: Productos y servicios.
Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.1.4.2. Precios

Sobre este contexto, en el caso de los productos y servicios que ofrecerá la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., el precio se establece en base a los montos por financiamientos y sus correspondientes tasas de interés, tomando como referencia las ofrecidas por la competencia, las cuales deben ser a bajo interés y plazos de pago atractivos de acuerdo con la disponibilidad de los socios.

Tabla 5-5: Precios de los productos y servicios

N.º	Producto	Monto	Plazo	Tasa
1	Microcrédito	Desde \$200,00	Hasta 3 años	10% - 15%
2	Ahorros y depósitos a plazo	Desde \$10,00	Desde 30 a más de 360 días	3% - 5%
3	Créditos para consumo y vivienda	De acuerdo con políticas de la cooperativa	Hasta 7 años	12% anual
4	Transferencias interbancarias	Desde \$1,00 en adelante	Diario	3%

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.1.4.3. Plaza

Se refiere a los canales de distribución, a través de los cuales la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., ofrecerá los productos y servicios, la misma considera desde los medios tradicionales, hasta lo modernos como las aplicaciones móviles, tal como se muestra en la ilustración 2-5.

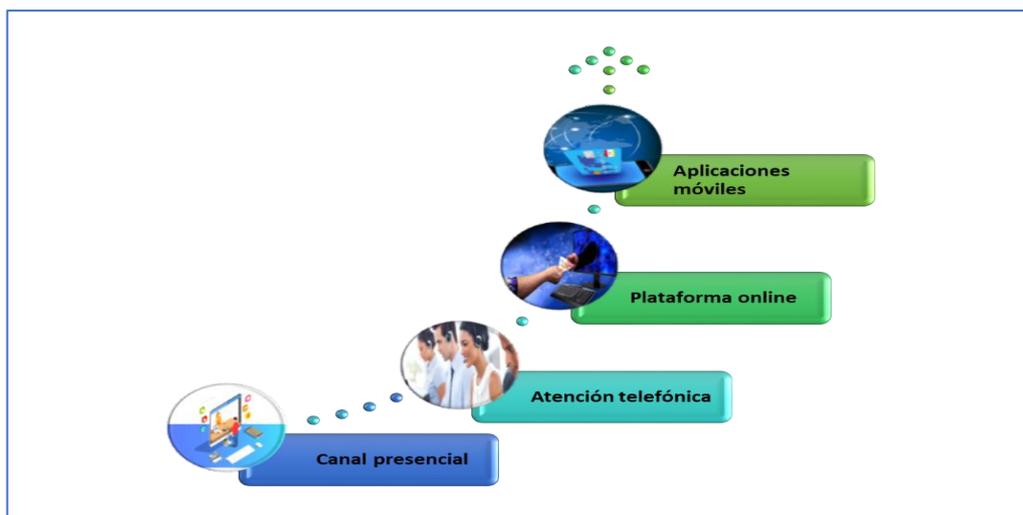


Ilustración 2-5: Canales de distribución.
 Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.1.4.4. Promoción

Con la finalidad de lograr elevados niveles de aceptación de los productos y servicios, tanto en el mercado competitivo como en los asociados, se proponen diferentes campañas publicitarias, para promover la agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., que funcionará en la ciudad de Azogues, con características que permitan satisfacer las exigencias de los habitantes, de esta manera se estará fortaleciendo el incremento de los socios. En tal sentido, se plantean las redes sociales, vallas publicitarias mediante circuitos de pantallas electrónicas, ubicadas en las principales zonas donde radicará la cooperativa, así como cadenas radiales y de televisión.



Ilustración 3-5: Publicidad de la COAC Mushuk Yuyay Ltda.
 Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.1.5. *Nombre de la empresa*

En relación con este aspecto, se muestra en la ilustración 4-5, el nombre que representa la marca para la agencia de la cooperativa de ahorro y crédito que se apertura en la ciudad de Azogues.



Ilustración 4-5: Nombre la COAC.

Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.1.6. *Logotipo*

Consiste en el diseño que permitirá reconocer el nombre de la cooperativa de ahorro y crédito, caracterizado por símbolos y colores específicos, de manera que capte la atención visual de los habitantes de la ciudad de Azogues, convirtiéndose en un mecanismo de comunicación e imagen para la entidad (ilustración 5-5)



Ilustración 5-5: Logotipo de la COAC Mushuk Yuyay

Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.1.7. *Slogan*

Se refiere al lema que caracteriza a la empresa, es diseñado a través de una frase creativa, sencilla, corta y de fácil recordatorio por parte de los habitantes. En tal sentido, el slogan de la

cooperativa que se dedicará al ahorro y crédito en la ciudad de Azogues: Mushuk Yuyay “Identidad y Confianza”. La finalidad es brindarles a los habitantes la seguridad de adquirir un producto y servicio de calidad seguro, confiable y con agradable atención.

5.2. Estudio técnico y operativo

5.2.1. Descripción del producto y servicio

El producto que se ofrece en el proyecto se denomina Mushuk Yuyay Ltda., será una entidad dedicada a atender las finanzas de una población encargada de producir, transformar y fabricar bienes y servicios con el propósito de alcanzar ganancias sociales, económicas y ambientales, en beneficio tanto de los asociados, como de los consumidores. Con la visión de potenciar el desarrollo local, democratizar el capital, orientar el servicio social de productores y emprendedores, apoyando a aquellos que son excluidos por la banca privada.

5.2.2. Tamaño del proyecto

La planificación del proyecto se estructura para iniciar sus operaciones en un tiempo aproximado de seis meses. Tomando en cuenta todos y cada uno de los procesos que deben intervenir para el desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., entre los que destacan, selección del personal, acondicionamiento de la infraestructura, diseño de la página web, estudio del mercado, catálogos de comercialización de los productos y servicios, alianzas estratégicas, captación de asociados, entre otros.

5.2.2.1. Disponibilidad de recursos económicos

Para contar con los recursos financieros necesarios para la creación de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay se contará con varias fuentes de financiamiento: una parte por socios accionistas que estén dispuestos a invertir en el proyecto, así como de un crédito financiero que se considera la alternativa más conveniente para el proyecto, analizando la tasa de interés, plazos y oportunidades de pago y finalmente, se contará con una mínima proporción de capital propio. Dentro del sistema financiero ecuatoriano existen diferentes fuentes de financiamiento para todo tipo de negocios. La opción más relevante hasta el momento es la Corporación Financiera Nacional, por su rapidez en el otorgamiento de créditos.

5.2.2.2. Disponibilidad de recursos humanos

Los recursos humanos con lo que se contará dependerá de la función encomendada y su remuneración será en base a las leyes establecidas por el gobierno. El personal que se requerirá para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay serán personas calificadas que tengan conocimiento de banca, administración, manejo de efectivo, créditos, más adelante se profundizara en los conocimientos y habilidad que debe tener cada integrante de la cooperativa.

Al proponer la implementación de una nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay, se afianza el compromiso de los ciudadanos de la ciudad de Azogues, para la cual se crearán fuentes de empleo para todos los sectores de la sociedad, no habrá distinción de género, edad y estado civil. Además, se necesitará dos personas con título de bachiller para el cargo de conserje-mensajero y guardia de seguridad.

Tabla 6-5: Disponibilidad de recursos humanos.

Descripción	Cantidad
Mano Obra Calificada	6
Mano de Obra no Calificada	2

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.2.2.3. Disponibilidad de tecnología

Para el sector financiero existen software especializados para esta rama en específico, estos sistemas han permitido ser compatibles con las necesidades de los clientes, por lo que se ha desarrollado un software l especializado en cooperativas que tiene un costo de 2970,00 dólares.

5.2.3. Descripción de la maquinaria, equipos e instalaciones

A continuación, se muestra en la tabla, el activo fijo requerido para el funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., estructura que a su vez formará parte de la inversión inicial, para la operatividad de la entidad.

Tabla 7-5: Detalle del activo fijo.

Activo Fijo	
Concepto	Unidades
Muebles y enseres	
Sillas visitantes	10
Escritorios en madera	4
Sillas secretariales	5
Archivadores	4
Maquinaria y equipo	
Nevera ejecutiva	1
Aire acondicionado	2
Teléfonos	4
Equipo de computación	
Computadora portátil	6
Impresora multifuncional	2
Vehículo	
Vehículo	1

Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.2.4. Localización

5.2.4.1. Macro localización

Para la macro localización se determinó el sector de la provincia de Cañar más dinámica social y económicamente. A continuación, se presenta el mapa de la provincia de Cañar dividida por cantones.

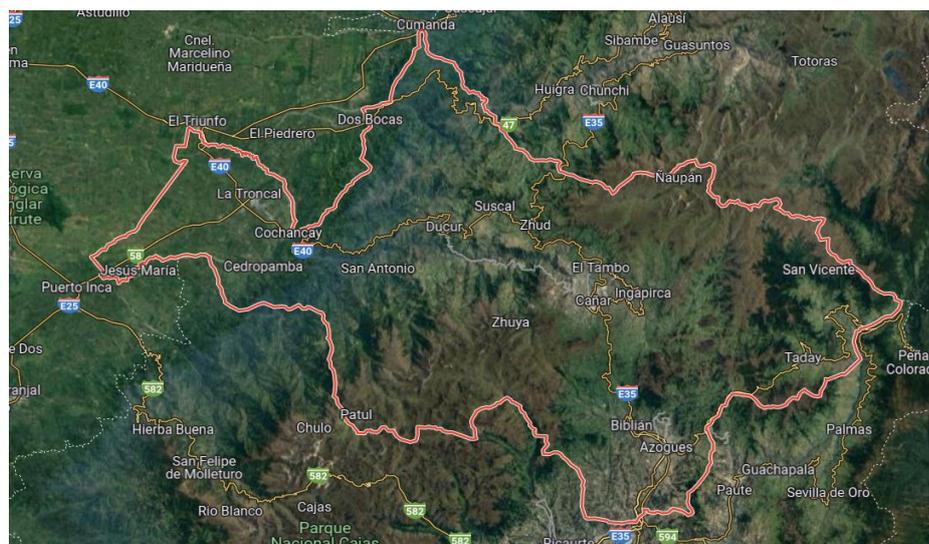


Ilustración 6-5: Provincia de Cañar.

Fuente: Tomado de (Google Maps, 2022).

5.2.4.2. Micro localización

Para la atención de los habitantes, se debe considerar un ambiente con una infraestructura óptima para la comercialización de los productos y servicios, a este respecto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., estará ubicada en la ciudad de Azogues, República del Ecuador, conocida como San Francisco de Peleusí de Azogues, es la capital de la provincia serrana del Cañar.

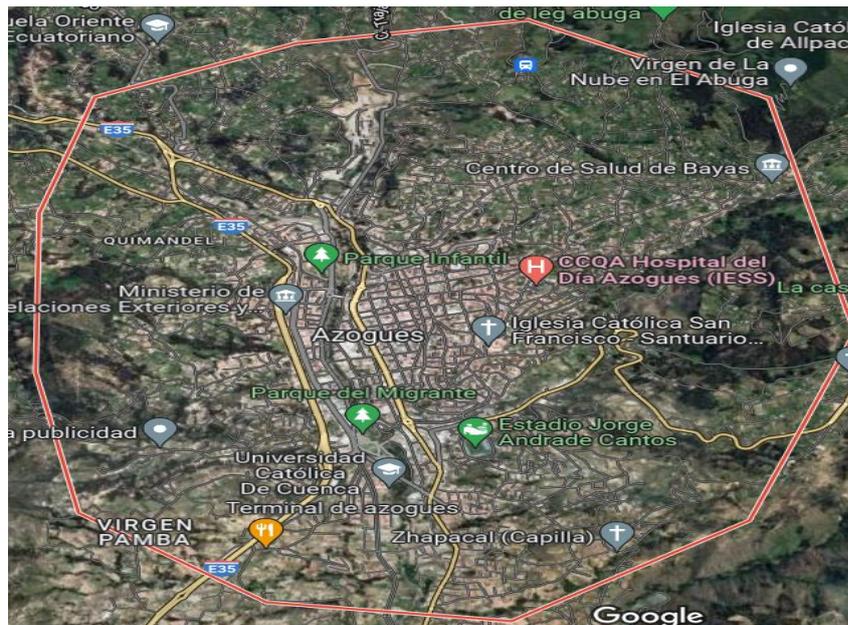


Ilustración 7-5: Ubicación geográfica de la ciudad de Azogues.
Realizado por: Narváez, J. 2022.

Como se indica en la ilustración 7-5 la ubicación de la cooperativa de ahorro y crédito estará ubicada en la ciudad de Azogues.

5.2.5. Ingeniería del proyecto

En este apartado se revisará un análisis de las adquisiciones, montaje y puesta en marcha de los activos fijos, que permitan empezar con las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., y brinden los productos y servicios.

5.2.5.1. Proceso de producción

A continuación, se presenta un diagrama del proceso de producción con el que va a contar la Cooperativa.

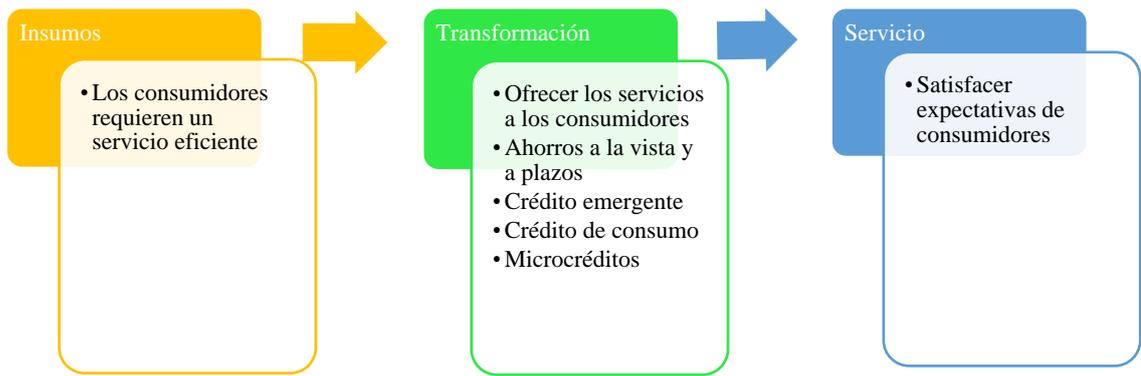


Ilustración 8-5: Proceso de producción

Fuente: (Sandoval & Suntaxi, 2015).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Así como se presentó el proceso de producción, se presentará el proceso de concesión de créditos, ya que esta actividad es la principal actividad generadora de dinero en las entidades financieras y por consecuencia para las cooperativas también.

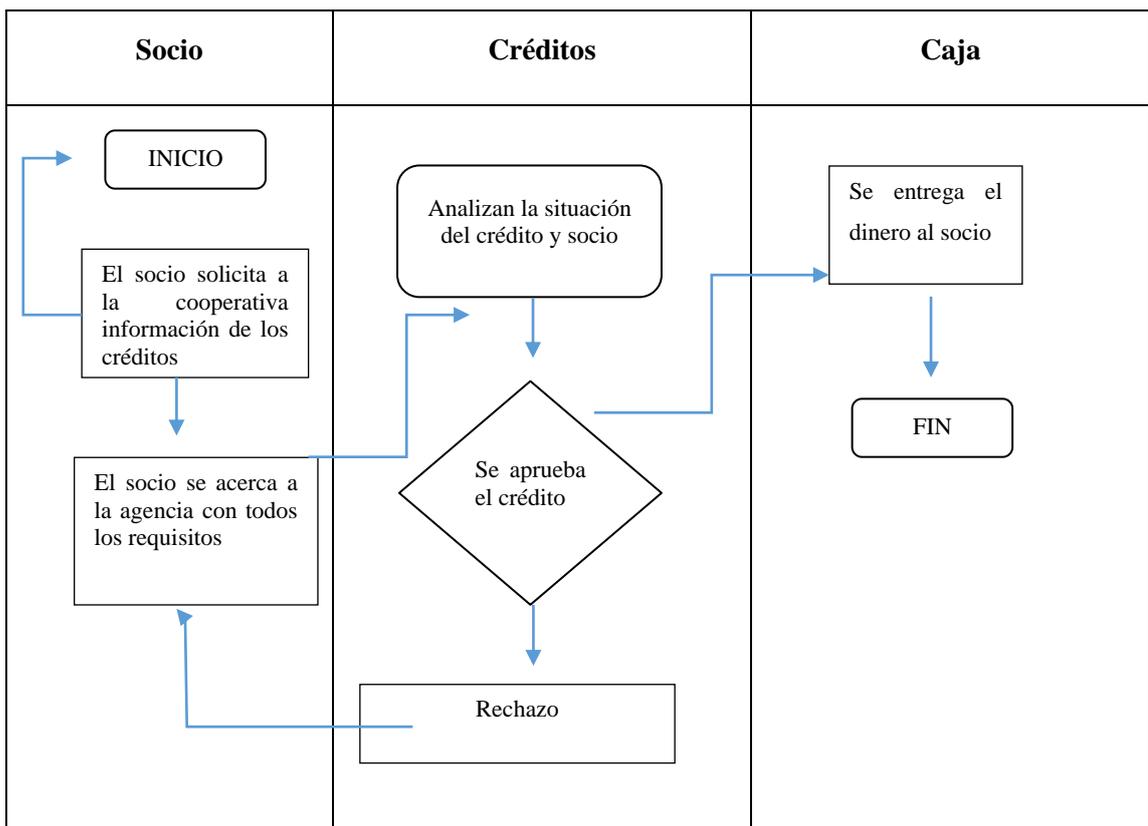


Ilustración 9-5: Flujograma del proceso de concesión de créditos

Fuente: (Sandoval & Suntaxi, 2015).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

1	Inhibidor	\$1.500,00	\$1.500,00
1	Alarmas	\$800,00	\$800,00
Total Tecnología			\$15.710,00

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Tabla 9-5: Software utilizado

Cantidad	Detalle	Precio Unitario	Precio Total
8	Windows 7 Profesional/licencia OEM	\$200	\$1.600,00
1	Microsoft office 2010 (solo coordinador)	\$250	\$250,00
8	Antivirus McAfee	\$40	\$320,00
8	Sistema Enterprise (Anti-X) Licencia MOLP	\$100	\$800,00
	Total		\$2.970,00

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Tabla 10-5: Infraestructura tecnológica

Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor total
1	Generador de energía pequeño (2 equipos)	\$1.000,00	\$1.000,00
1	Instalaciones eléctricas	\$75	\$75,00
1	Instalaciones de datos	\$25	\$25,00
1	Cableado	\$1.500,00	\$1.500,00
1	Cableado estudio	\$8.000,00	\$8.000,00
1	Generador	\$3.500,00	\$3.500,00
1	Enlace gama C	\$1.800,00	\$1.800,00
1	Obra industrial	\$2.000,00	\$2.000,00
1	Servicios de energización pública/banco de baterías	\$500	\$500,00
1	Aterramiento e implementación eléctrica	\$500	\$500,00
1	Levantamiento de enlaces/estudios y aprobaciones	\$1.000,00	\$1.000,00
	Total Infraestructura Tecnología		\$19.900,00

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Tabla 11-5: Menajes e Infraestructura

Cantidad	Detalle	Precio Unitario	Precio Total
2	Silla para cajero	\$150	\$300
1	Caja fuerte empotrable piso	\$900	\$900
2	Cajonera metálica para dinero.	\$120	\$240
2	Auxiliares melánico-izquierdos de 1.00mt, con faldón posterior y repisas para documentos	\$120	\$240
1	División de vidrios transparentes	\$80	\$80
2	Muebles casilleros	\$240	\$480

1	Mueble credenza	120	\$120
1	Mueble para llenado de papeletas	150	\$150
2	Porta papeles	20	\$40
4	Silla censa	45	\$180
4	Silla secretaria ergonómica	85	\$340
1	Mueble credenza	120	\$120
3	Escritorio recto melánico con paneleados	\$280	\$840
1	Estante revistero	\$120	\$120
1	Escritorio en L con estructura de hierro (1.40)	\$250	\$250
1	Archivador tipo biblioteca con puertas	\$310	\$310
1	Estante metálico con gestión documental	\$210	\$210
1	Estante melánico abierto	\$200	\$200
1	Aires acondicionados (depende de tamaños) 18000BTU	\$1.000,00	\$1.000
1	Dispensador de agua fría/caliente	\$300	\$300
Total Menajes e Infraestructura			\$6.420,00

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Tabla 12-5: Presupuesto de la infraestructura

Descripción	Valor
Inversión en menajes e infraestructura	\$6.420,00
Inversión Tecnológica	\$15.710,00
Software utilizado	\$2.970,00
Infraestructura tecnológica aplicada	\$19.900,00
Total, Activos Fijos	\$45.000,00

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

En la tabla 12-5 se presenta el presupuesto de la infraestructura donde se detalla la infraestructura interior de la nueva agencia. De acuerdo con este presupuesto se necesita 45.000 dólares.

5.2.6.2. Inversión diferida

Tabla 13-5: Inversión diferida

Detalle	Cantidad	Valor total
Tramites de constitución	1	\$ 900,00
Estudios y diseños	1	\$ 1000,00
Gasto de instalación	1	\$ 700,00
Total		\$ 2.600

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.2.6.3. Talento humano

Para el proyecto se requerirá de personal administrativo y operativo detallados en el siguiente cuadro:

Tabla 14-5: Talento humano.

SUELDOS y SALARIOS								
Mes	Descripción	Cantidad	Sueldo mensual total	Sueldo anual	Aporte patronal IESS anual	13° remuneración	14° remuneración	Total, Anual
12	Gerente general	1	\$800,00	\$9.600,00	\$1.166,40	\$800,00	\$425,00	\$11.991,40
12	Contador	1	\$550,00	\$6.600,00	\$801,90	\$550,00	\$425,00	\$8.376,90
12	Oficial de Crédito y cobranzas	1	\$600,00	\$7.200,00	\$874,80	\$600,00	\$425,00	\$9.099,80
12	Oficial de Servicio al cliente	1	\$500,00	\$6.000,00	\$729,00	\$500,00	\$425,00	\$7.654,00
12	Jefe operativo	1	\$500,00	\$6.000,00	\$729,00	\$500,00	\$425,00	\$7.654,00
12	Cajero	1	\$450,00	\$5.400,00	\$656,10	\$450,00	\$425,00	\$6.931,10
12	Conserje-mensajero	1	\$425,00	\$5.100,00	\$619,65	\$425,00	\$425,00	\$6.569,65
12	Guardia de seguridad	1	\$425,00	\$5.100,00	\$619,65	\$425,00	\$425,00	\$6.569,65
	TOTAL		\$4.250,00	\$51.000,00	\$6.196,50	\$4.250,00	\$3.400,00	\$64.846,50

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.3. Estudio administrativo

5.3.1. La empresa

✓ Razón Social

La Cooperativa tiene el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuk Yuyay Ltda.”, tomando como fundamento la ayuda que se brindará a los ciudadanos de Azogues.

✓ Constitución de la Empresa

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben ser constituidas con los siguientes requisitos:

Reglamento a la ley de economía popular y solidaria.

✓ Sección I.

Constitución.

En el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria de 2018, menciona en el artículo 2 sobre la Asamblea Constitutiva que para constituir una de las organizaciones sujetas a la ley, se realizará una asamblea constitutiva con las personas interesadas, quienes, en forma expresa, manifestarán su deseo de conformar la organización y elegirán un Directorio provisional integrado por un Presidente, un Secretario y un Tesorero, que se encargarán de gestionar la aprobación del estatuto social y la obtención de personalidad jurídica ante la Superintendencia (Presidente Constitucional de la República , 2018 , pág. 2).

De igual manera en el en el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria de 2011 en el artículo 3 sobre la Acta Constitutiva se refiere el artículo anterior que contendrá lo siguiente:

1. Lugar y fecha de constitución;
2. Expresión libre y voluntaria de constituir la organización;
3. Denominación, domicilio y duración;
4. Objeto social;
5. Monto del fondo o capital social inicial;
6. Nombres, apellidos, nacionalidad, número de cédula de identidad de los fundadores.
7. Nómina de la Directiva provisional.
8. Firma de los integrantes fundadores o sus apoderados (Presidente Constitucional de la República , 2018 , pág. 2).

A continuación, se presenta el artículo dedicado exclusivamente a las cooperativas.

En el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria de 2018, menciona en el artículo 7 sobre los requisitos para cooperativas donde se destaca que, a través de su presidente provisional, además de los requisitos exigidos a las asociaciones presentarán los siguientes documentos:

- Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo;
- Declaración simple efectuada y firmada por los socios de no encontrarse incurso en impedimento para pertenecer a la cooperativa; y,

- Informe favorable de autoridad competente, cuando de acuerdo con el objeto social, sea necesario. Para el caso de cooperativas de transporte se contará con el informe técnico favorable, emitido por la Agencia Nacional de Tránsito o la autoridad que corresponda.

Además, deberán cumplir con los siguientes mínimos de socios y capital:

Para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito, además de los requisitos señalados en el presente reglamento, se requerirá un mínimo de 50 socios y un capital social inicial, equivalente a doscientos salarios básicos unificados (Presidente Constitucional de la República , 2018 , pág. 3).

En el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria de 2018, en el artículo 8 menciona sobre el trámite de aprobación, en el que explica que la Superintendencia si la documentación cumple con los requisitos exigidos en el presente reglamento admitirá a trámite la solicitud de constitución. En el término de treinta días, la Superintendencia efectuará el análisis de la documentación y, en caso de ser necesario, realizará una verificación in situ, luego de lo cual elaborará la resolución que niegue o conceda la personalidad jurídica a la organización y, en este último caso, notificará al Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social para su inscripción en el Registro Público. Si la documentación no cumpliera con los requisitos, se concederá un término de treinta días adicionales para completarla; y, en caso de no hacerlo, dispondrá su devolución. La Superintendencia mediante resolución, negará el otorgamiento de personalidad jurídica a una cooperativa, cuando determine que su constitución no es viable, por las causas establecidas en el informe técnico respectivo (Presidente Constitucional de la República , 2018 , pág. 3).

✓ **Titularidad de propiedad de la empresa**

La cooperativa de Ahorro y Crédito está formada por 340 socios fundadores que aportaran con un capital inicial de USD 225.

5.3.1.1. *Tipo de empresa*

La empresa de acuerdo con la actividad que cumple se encuentra clasificada en el sector servicios, de acuerdo con el sector que pertenece encuentra clasificada en el sector privado.

5.3.1.2. *Requisitos legales*

A continuación, se detallan los requisitos para obtener el RUC, Patente Municipal, Permiso de bomberos,

✓ **Registro Único de Contribuyentes RUC.**

- Original y copia de la cedula vigente
- Original del certificado de votación.
- Planilla de Servicios Básicos actualizada
- Estado de cuenta bancario, tarjeta de crédito o telefonía celular
- Factura por el servicio de televisión pagada o de internet.
- Cualquier documento emitido por una institución pública que detalle la dirección del contribuyente.
- Contrato de arrendamiento.
- Nombramiento del Gerente
- Copia de Registro de escrituras en el Registro Mercantil

✓ **Patente Municipal.**

- Copia de la cedula vigente.
- Copia del certificado de votación.
- Copia de Planilla de Servicios Básicos actualizada.
- Nombramiento del Gerente o del Representante Legal.

✓ **Permiso de Bomberos.**

- Solicitud de inspección.
- Informe de la inspección.
- Copia del RUC.
- Copia de la cedula.
- Copia de la calificación artesanal.
- Copia de la patente municipal.

5.3.2. Base filosófica de la empresa

La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Mushuk Yuyay, cuenta con su propia misión, visión y principios y valores, ya que estos están aprobados y establecidos en la organización, se procede a adoptar las mismas bases filosóficas de la entidad financiera en el presente proyecto de factibilidad.

✓ Misión

A continuación, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay en su página web presenta la siguiente misión: somos una entidad Cañarí, que ofrece productos y servicios financieros, eficientes y oportunos, que promueven la cooperación, redistribución y dinamiza la economía local (YUYAY. Ltda, 2013).

✓ Visión

De igual manera, a Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay en su página web presenta la siguiente visión: Al 2026 Yuyay es una entidad financiera alternativa, solvente, con alto espíritu de corresponsabilidad social cultura y ambiental (YUYAY. Ltda, 2013).

✓ Principios y valores

Finalmente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay en su página web presenta los principios en los que realiza diariamente sus funciones y que son los principios de cooperativismo que se regirá la nueva agencia de la cooperativa:

- Adhesión abierta y voluntaria.
- Gestión Democrática de los Socios.
- Participación Económica de los Socios.
- Autonomía e Independencia.
- Educación, Capacitación, Información.
- Cooperación entre cooperativas.
- Compromiso con la comunidad.

Dentro de este contexto, la cooperativa también presenta sus valores de cooperativismo:

- Democracia
- Solidaridad
- Compromiso
- Transparencia
- Fidelidad
- Honestidad
- Respeto al medio ambiente (YUYAY. Ltda, 2013).

✓ **Objetivos estratégicos**

Para efectos del presente proyecto es necesario destacar los objetivos estratégicos para la nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay.

- **Penetración del mercado:** Se busca competir a través de publicidad atractiva que permita captar la atención de potenciales nuevos socios y mantener la fidelidad de estos.
- **Posicionamiento del mercado:** Presentar los servicios que resulten deseables y aceptables para los socios, y de esta manera lograr distinguirse de la competencia.
- **Liderazgo:** Fomentar en los socios una cultura de ahorro que permita enfrentar desafíos y responder de manera adecuada ante las incertidumbres económicas.

✓ **Estrategias empresariales:**

De igual forma es fundamental presentar estrategias empresariales a tomar en consideración para el buen funcionamiento de la agencia de la cooperativa.

- **Estrategia de competitividad:** Se ofrecerá un servicio personalizado que se adapte a las necesidades de los socios. Permitir a los socios elegir el tipo de servicios financieros a utilizar y de esta manera que la cooperativa se acople a sus necesidades y su forma de ahorrar.
- **Estrategia de crecimiento:** Estudiar el mercado con más frecuencia para estar actualizados en cuanto a las necesidades y exigencias de los socios, esto permitirá mantener la confianza de los cuenta-ahorristas y la posición en el mercado.
- **Estrategia de competencia:** Realizar capacitaciones de manera anual al personal encargado de la entrega del servicio adaptándose a las necesidades y requerimientos del cliente.

5.3.3. Organización

5.3.3.1. Estructura orgánica y organigrama estructural

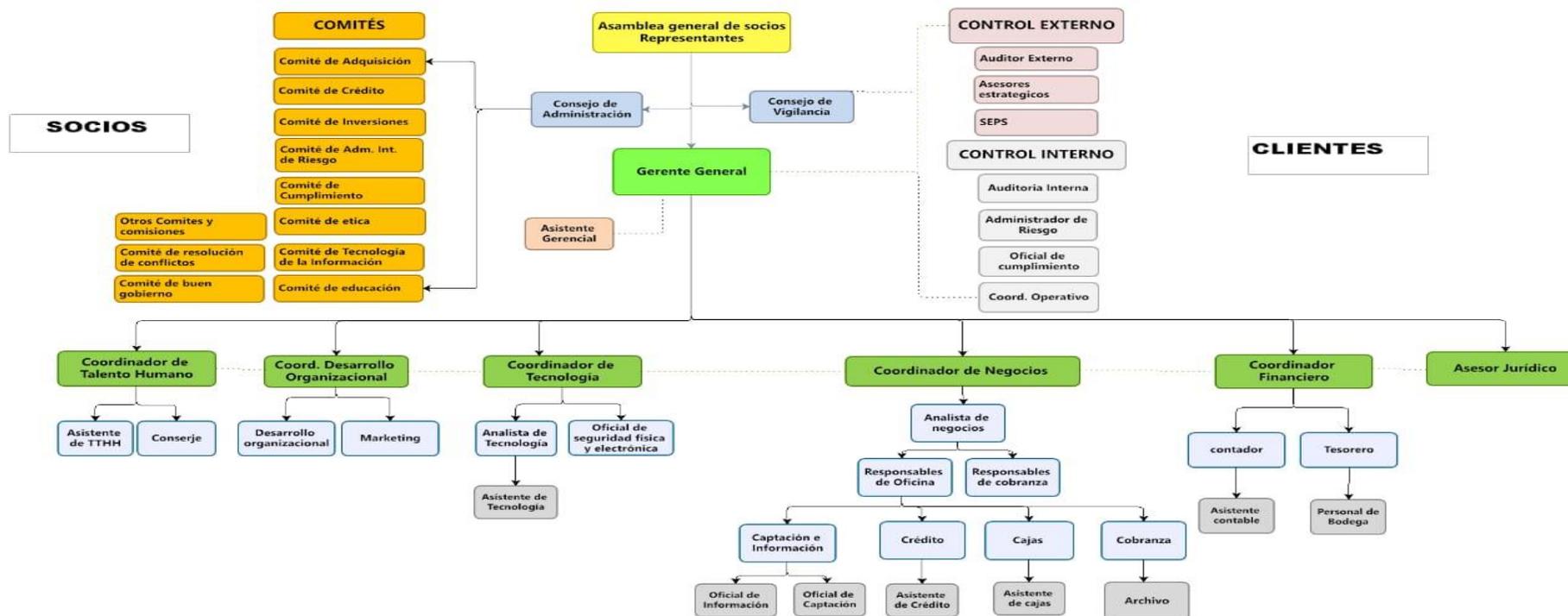


Ilustración 11-5: Organigrama estructural de la cooperativa.

Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.3.3.2. Descripción de funciones

- **Asamblea de socios:** Tiene como función principal supervisar, evaluar y sancionar la gestión económica, financiera y administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay, a través de informes que se deberán presentar a los socios.
- **Consejo de Vigilancia:** El Consejo de Vigilancia es el Órgano encargado de supervisar y controlar el funcionamiento interno de la Cooperativa de ahorro y crédito; es responsable de la ejecución de normativas y presupuestos.
- **Consejo de Administración:** El Consejo de Administración tiene la misión es conocer, proponer, determinar y aprobar los Estatutos, Reglamentos y las Políticas institucionales y velar por el buen funcionamiento de la Cooperativa.
- **Gerente General:** responsable de la gestión de marketing y ventas, responsable de la gestión de supervisión general de todos los departamentos, aprobar proyectos, autorizar pagos a proveedores y empleados, contratación de personal.

Tabla 15-5: Características del gerente.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Localización	Gerente General	
Educación Formal	Título de tercer nivel	
MISIÓN DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar, ser un líder dentro de esta. ➤ Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto plazo. 		
COLABORADORES DIRECTOS	CONTACTOS INTERNOS	CONTACTOS EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jefes de las diferentes áreas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personas de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proveedores ➤ Clientes
FUNCIONES DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planeación de las actividades que se desarrollen dentro de la empresa. ➤ Organizar los recursos de la entidad. ➤ Definir a donde se va a dirigir la empresa en un corto, medio y largo plazo, entre otras muchas tareas. ➤ Estudiar los diferentes asuntos financieros, administrativos, de marketing, etcétera. ➤ Hacer de líder de los diversos equipos. 		

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

- **Departamento de Finanzas:** manejo del sistema de control interno, manejo del sistema contable administrativo, elaboración de informes de gestión, elaboración de informes financieros y económicos, manejo libro bancos, declaración de impuestos, pago a personal, solicitud de pedidos del servicio, registro de ingresos y gastos, registro de créditos y seguimiento de créditos.

Tabla 16-5: Características del departamento de finanzas

DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Localización	Contador/a, Financiera/o afines	
Educación Formal	Título de tercer nivel	
MISIÓN DEL CARGO		
➤ Planear y dar seguimiento a la gestión financiera de la empresa y suministrar oportunamente información válida y confiable sobre el rendimiento de las operaciones que permita tomar decisiones a fin de cumplir los objetivos estratégicos de la empresa.		
COLABORADORES DIRECTOS	CONTACTOS INTERNOS	CONTACTOS EXTERNOS
➤ Gerente general y administrativo.	➤ Personas de la organización	➤ Clientes ➤ Proveedores
FUNCIONES DEL CARGO		
✓ Revisar la correspondencia de la gerencia de una empresa y comunicarse de manera efectiva con otros empleados y proveedores y/o clientes.		
✓ Asegurarse que la compañía cumple con ciertas obligaciones legales comprobando la adecuación de una gran variedad de documentos.		
✓ Enviar agendas e informes.		
✓ Cotización a proveedores de los productos y servicios en general.		

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

- **Departamento de crédito:** analizar y estudiar las posibilidades que los socios tienen para acceder a un crédito, y su capacidad de pago, canalizar los pagos de los socios que accedieron a créditos para de esta forma evitar morosidad en la cartera.
- **Departamento comercial:** resolver las inquietudes de los clientes, que permita un correcto direccionamiento de los servicios que soliciten en la cooperativa, supervisar las operaciones del cajero como el arqueo del efectivo al final de la jornada; además, complementará la atención al cliente en temas que el cajero no pueda resolver, receiptar y entregar dinero de los socios, además, tiene la obligación de conocer el funcionamiento de los servicios y productos de la cooperativa para atender eficientemente al cliente.

Tabla 17-5: Características del departamento comercial

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Localización	Caja, atención al cliente.
Nivel de reporte inmediato	Gerencia
Educación Formal	Técnico/Bachiller
MISIÓN DEL CARGO	
➤ Desempeñar las actividades de atención al cliente.	
FUNCIONES DEL CARGO	
✓ Cumplir con las entregas diarias establecidas.	
✓ Cumplir con normas establecidas por la organización.	
CONDICIONES DE TRABAJO	
✓ El trabajo se desarrolla en instalaciones cómodas, higiénicas y seguras.	
COMPETENCIAS TÉCNICO-FUNCIONALES	
✓ Valorar la responsabilidad, la honestidad y el respeto por los clientes y la organización.	
✓ Habilidades de comunicación.	
✓ Habilidad para resolver problemas.	
✓ Habilidades de organización y planificación.	

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

- **Departamento de Soporte:** Deberá controlar el ingreso de: socios, empleados y público en general de manera que identifique y neutralice personas que puedan atentar a la seguridad de los bienes de la cooperativa, mantener aseadas y en orden las instalaciones de la cooperativa además servir de mensajero cuando se requiera.

5.4. Estudio financiero

5.4.1. Ingresos proyectados

Para calcular los ingresos proyectados se conoce que del total de nuevos socios de la cooperativa el 50% pedirá un crédito, este porcentaje se conoció en la visita de campo realizada a la cooperativa, es decir alrededor de 700 personas durante el primer año, de este valor se asume que 140 personas solicitarán un crédito para los diferentes tipos de crédito que ya ofrece la cooperativa: microcrédito con ahorro, microcrédito con ahorro mínimo, microcrédito sin ahorro, crédito de consumo y crédito contra póliza.

A continuación, se detalla el valor mínimo que se solicitan por tipos de crédito: microcrédito con ahorro (\$5000), microcrédito con ahorro mínimo (\$1000), microcrédito sin ahorro (1000), crédito de consumo (\$1000) y crédito contra póliza (\$1000). De estos valores, la tasa de interés que se ofrece con cada crédito está dispuesto por la cooperativa previamente y esto se traduce como el ingreso que tendrá la cooperativa anualmente. Hay que destacar que para cada año se asume una tasa de crecimiento del 5,6%, la que hace referencia a la PEA.

Tabla 18-5: Ingresos proyectados

SOCIOS SOLICITAN CRÉDITO	Crédito	Tasa	2021	2022	2023	2024	2025
699	Crédito disponible		\$1.260.000	\$1.335.600	\$1.415.736	\$1.500.680	\$1.590.721
140	Microcrédito con ahorro	20,00%	\$700.000	\$742.000	\$786.520	\$833.711	\$883.734
140	Microcrédito con ahorro mínimo	20,00%	\$140.000	\$148.400	\$157.304	\$166.742	\$176.747
140	Microcrédito sin ahorro	20,00%	\$140.000	\$148.400	\$157.304	\$166.742	\$176.747
140	Crédito de consumo	20,00%	\$140.000	\$148.400	\$157.304	\$166.742	\$176.747
140	Crédito contra póliza	20,00%	\$140.000	\$148.400	\$157.304	\$166.742	\$176.747
	Tasa Activa Microcrédito con ahorro	13%	\$93.800	\$99.428	\$105.394	\$111.717	\$118.420
	Tasa Activa Microcrédito con ahorro mínimo	15%	\$21.560	\$22.854	\$24.225	\$25.678	\$27.219
	Tasa Activa Microcrédito sin ahorro	17%	\$24.360	\$25.822	\$27.371	\$29.013	\$30.754
	Tasa Activa Crédito de consumo	16%	\$22.960	\$24.338	\$25.798	\$27.346	\$28.986
	Tasa Activa Crédito contra póliza	10%	\$14.560	\$15.434	\$16.360	\$17.341	\$18.382
	Ingresos Interés ganado		\$177.240	\$187.874	\$199.147	\$211.096	\$223.761

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Entonces, como se observa en la tabla 18-5 se tiene que los ingresos para el primer año son de 177.240 dólares. Dicho esto, en el siguiente apartado se muestra los egresos proyectados.

5.4.2. *Determinación de egresos*

La determinación de los egresos se obtiene de los intereses que se ofrecen al momento de realizar depósitos, estas tasas ya están predeterminadas por la Cooperativa, así que los egresos para el primer año serán de 27.940,00. Se estima que el promedio de ahorro de los socios es de 100 dólares. Así que los depósitos en el primer año son de 139.700,00.

Tabla 19-5: Determinación de egresos

Depósitos	Tasas	Año 2021	Año-2022	Año-2023	Año-2024	Año-2025	Año-2026
Crecimiento anual		5,6%	5,6%	5,6%	5,6%	5,6%	5,6%
Nuevos socios		1.397	1.475	1.558	1.645	1.737	1.834
Ahorro Promedio por ciudadano de Azogues		100	105,60	111,51	117,76	124,35	131,32
Depósitos		\$139.700,00	\$155.760,00	\$173.738,19	\$193.712,50	\$216.000,87	\$240.834,62
Ahorro a la vista	3%	3.492,50	3.894,00	4.343,45	4.842,81	5.400,02	6.020,87
Ahorro Programado	6,00%	8.382,00	9.345,60	10.424,29	11.622,75	12.960,05	14.450,08
Ahorro Bono de DH	3%	3.492,50	3.894,00	4.343,45	4.842,81	5.400,02	6.020,87
Ahorro Yuyay Wawa	3%	4.889,50	5.451,60	6.080,84	6.779,94	7.560,03	8.429,21
Ahorro a plazo fijo	6%	7.683,50	8.566,80	9.555,60	10.654,19	11.880,05	13.245,90
Egresos por interés de los depósitos		27.940,00	31.152,00	34.747,64	38.742,50	43.200,17	48.166,92

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.4.3. Salario proyectado

Para el cálculo de la proyección del salario se tomó en cuenta la tasa de inflación para cada año. Actualmente según fuentes oficiales del Banco Central la inflación se ubica en 3,38%.

Tabla 20-5: Proyección de salario.

MES	DESCRIPCIÓN	CANT	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
12	Gerente general	1	\$11.991,40	\$12.396,71	\$12.815,72	\$13.248,89	\$13.696,70
12	Contador	1	\$8.376,90	\$8.660,04	\$8.952,75	\$9.255,35	\$9.568,18
12	Oficial de Crédito y cobranzas	1	\$9.099,80	\$9.407,37	\$9.725,34	\$10.054,06	\$10.393,89
12	Oficial de Servicio al cliente	1	\$7.654,00	\$7.912,71	\$8.180,15	\$8.456,64	\$8.742,48
12	Jefe operativo	1	\$7.654,00	\$7.912,71	\$8.180,15	\$8.456,64	\$8.742,48
12	Cajeros	1	\$6.931,10	\$7.165,37	\$7.407,56	\$7.657,94	\$7.916,77
12	Conserje-mensajero	1	\$6.569,65	\$6.791,70	\$7.021,26	\$7.258,58	\$7.503,92
12	Guardia de seguridad	1	\$6.569,65	\$6.791,70	\$7.021,26	\$7.258,58	\$7.503,92
TOTAL			\$64.846,50	\$67.038,31	\$69.304,21	\$71.646,69	\$74.068,35

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.4.4. Gastos administrativos

Tabla 21-5: Otros gastos

Otros Gastos	Mensual	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Servicio de Internet Fijo + telf.	\$40,00	\$480,00	\$496,22	\$513,00	\$530,34	\$548,26
Energía Eléctrica	\$100,00	\$1.200,00	\$1.240,56	\$1.282,49	\$1.325,84	\$1.370,65
Agua Potable	\$50,00	\$600,00	\$620,28	\$641,25	\$662,92	\$685,33
Servicios Telefónicos	\$25,00	\$300,00	\$310,14	\$320,62	\$331,46	\$342,66
Alquiler Local	\$1.100,00	\$13.200,00	\$13.646,16	\$14.107,40	\$14.584,23	\$15.077,18
Recarga de extintores	\$30,00	\$360,00	\$372,17	\$384,75	\$397,75	\$411,20
Uniforme de los empleados	\$360,00	\$500,00	\$516,90	\$534,37	\$552,43	\$571,11
Suministros de oficina	\$30,00	\$360,00	\$372,17	\$384,75	\$397,75	\$411,20
Suministros de limpieza	\$30,00	\$360,00	\$372,17	\$384,75	\$397,75	\$411,20
Total	\$1.775,00	\$17.360,00	\$17.946,77	\$18.553,37	\$19.180,47	\$19.828,77

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

Tabla 22-5: Depreciación de activos fijos

Descripción	Monto Total	%	2022	2023	2024	2025	2026
Menaje e infraestructura	\$6.420,00	10%	\$642,00	\$642,00	\$642,00	\$642,00	\$642,00
Inversión Tecnológica	\$35.610,00	25%	\$8.902,50	\$8.902,50	\$8.902,50	\$8.902,50	\$8.902,50
TOTAL			\$9.544,50	\$9.544,50	\$9.544,50	\$9.544,50	\$9.544,50

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.4.5. Inversión diferida**Tabla 23-5:** Inversión diferida.

Cantidad	Detalle	Valor total
1	Tramites de constitución	\$ 900,00
1	Diseños	\$ 1000,00
1	Gasto de instalación	\$ 700,00
	TOTAL	\$2.600,00

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.4.6. Plan de inversión**Tabla 24-5:** Plan de inversión

DESCRIPCIÓN	VALOR
Inversión Fija	\$45.000,00
Menaje e infraestructura	\$6.420,00
Software utilizado	\$2.970,00
Inversión Tecnológica	\$35.610,00
Inversión Diferida	\$2.600,00
Tramites de constitución	\$ 900,00
Diseños	\$1.000,00
Gasto de instalación	\$700,00
Capital de trabajo	\$92.271,00
Gastos Administrativos	\$74.911,00
Otros gastos	\$17.360,00
TOTAL, INVERSIONES	\$139.871,00

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.4.7. Financiamiento

El financiamiento que se necesita es de 139.871.00 dólares, por lo que el 57% será otorgado por accionistas y el 43% se buscará financiación del banco. Dicho lo anterior, \$60.144,53 dólares serán financiados por un banco el que expone las siguientes condiciones: plazo de 5 años, 1 periodo de gracia, tasa de interés 10,25%, la forma de pago será semestral y la cuota es fija.

Tabla 25-5: Tabla de amortización

Período	Capital Inicio Período	Interés	Pago Capital	Dividendo
0	\$60.144,53		0	0
1	\$60.144,53	\$3.082,41	0	\$3.082,41
2	\$60.144,53	\$3.082,41	0	\$3.082,41
3	\$60.144,53	\$3.082,41	\$7.518,07	\$10.600,47
4	\$60.144,53	\$3.082,41	\$7.518,07	\$10.600,47
5	\$52.626,46	\$3.082,41	\$7.518,07	\$10.600,47
6	\$45.108,40	\$2.697,11	\$7.518,07	\$10.215,17
7	\$34.507,92	\$2.311,81	\$7.518,07	\$9.829,87
8	\$24.292,75	\$1.768,53	\$7.518,07	\$9.286,60
9	\$14.462,88	\$1.245,00	\$7.518,07	\$8.763,07
10	\$5.176,28	\$741,22	\$7.518,07	\$8.259,29
		\$24.175,70	\$60.144,53	\$84.320,23

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.4.8. Balance general

Tabla 26-5: Balance general.

BALANCE GENERAL		
ACTIVOS		
ACTIVOS CORRIENTES		\$ 92.271,00
Capital de Trabajo	\$92.271,00	
INVERSIÓN FIJA		\$45.000,00
Menaje e infraestructura	\$6.420,00	
Software utilizado	\$2.970,00	
Inversión Tecnológica	\$35.610,00	
ACTIVOS DIFERIDOS		\$2.600,00
Tramites de constitución	\$ 900,00	
Estudios y diseños	\$ 1.000,00	
Gasto de instalación	\$700,00	
TOTAL, ACTIVOS		\$139.871,00
PASIVOS		
PASIVOS CORRIENTES		
LARGO PLAZO		
Préstamo a largo plazo	\$60.144,53	
TOTAL, PASIVOS		\$60.144,53
PATRIMONIO		
CAPITAL SOCIAL	\$79.726,47	
TOTAL, PATRIMONIO		\$79.726,47
<u>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</u>		\$ 139.871,00

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.4.9. Estado de pérdidas y ganancias

Tabla 27-5: Estado de pérdidas y ganancias

Estado de Pérdidas y Ganancias	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos					
Tasa Activa Microcrédito con ahorro	\$93.800	\$99.428	\$105.394	\$111.717	\$118.420
Tasa Activa Microcrédito con ahorro mínimo	\$21.560	\$22.854	\$24.225	\$25.678	\$27.219
Tasa Activa Microcrédito sin ahorro	\$24.360	\$25.822	\$27.371	\$29.013	\$30.754
Tasa Activa Crédito de consumo	\$22.960	\$24.338	\$25.798	\$27.346	\$28.986
Tasa Activa Crédito contra póliza	\$14.560	\$15.434	\$16.360	\$17.341	\$18.382
Total de ingresos	\$177.240,00	\$187.874,40	\$199.146,86	\$211.095,68	\$223.761,42
Gastos administrativo					
Sueldos personal	\$64.846,50	\$67.038,31	\$69.304,21	\$71.646,69	\$74.068,35
Costos indirectos	\$17.360,00	\$17.946,77	\$18.553,37	\$19.180,47	\$19.828,77
Depreciaciones	\$9.544,50	\$9.544,50	\$9.544,50	\$9.544,50	\$9.544,50
Total de Gastos Administrativos	\$91.751,00	\$94.529,58	\$97.402,08	\$100.371,66	\$103.441,62
Gastos Financieros					
Intereses Bancarios	\$27.940,00	\$31.152,00	\$34.747,64	\$38.742,50	\$43.200,17
Total de Gastos Financieros	\$27.940,00	\$31.152,00	\$34.747,64	\$38.742,50	\$43.200,17
Total de Costos y Gastos	\$119.691,00	\$125.681,58	\$132.149,71	\$139.114,16	\$146.641,79
UTILIDAD OPERATIVA	\$57.549,00	\$62.192,82	\$66.997,15	\$71.981,51	\$77.119,62
15% Utilidad Empleados	\$8.632,35	\$9.328,92	\$10.049,57	\$10.797,23	\$11.567,94
UTILIDAD ANTES IMPUESTO A LA RENTA	\$48.916,65	\$52.863,90	\$56.947,58	\$61.184,29	\$65.551,68
Impuesto a la Renta	\$10.761,66	\$11.630,06	\$12.528,47	\$13.460,54	\$14.421,37
UTILIDAD NETA	\$38.154,99	\$41.233,84	\$44.419,11	\$47.723,74	\$51.130,31

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.4.10. Flujo de caja

Tabla 28-5: Flujo de caja

Flujo de Efectivo	Inicial	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Utilidad Neta		\$38.154,99	\$41.233,84	\$44.419,11	\$47.723,74	\$51.130,31
(-) Pago de Préstamo			\$15.036,13	\$15.036,13	\$15.036,13	\$15.036,13
(+) Amortización		\$520,00	\$520,00	\$520,00	\$520,00	\$520,00
Inversión Inicial	\$139.871,00					
Flujo Final	139.871,00	\$38.674,99	\$26.717,71	\$29.902,98	\$33.207,61	\$36.614,18

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

5.4.11. Valor Actual Neto

Para calcular el Valor Actual Neto se procede a obtener la tasa de actualización, donde se toman en cuenta los valores de la tasa de inflación, tasa pasiva y el premio al riesgo, se obtiene una tasa del 7.65%. Al aplicar la tasa de actualización, se obtiene el cálculo por año:

Tabla 29-5: VAN por año

Flujo neto =	\$38.674,99	35.926,60
año 1	1,08	
Flujo neto =	\$26.717,71	23.055,32
año 2	1,16	
Flujo neto =	\$29.902,98	23.970,24
año 3	1,25	
Flujo neto =	\$33.207,61	24.727,57
año 4	1,34	
Flujo neto =	\$36.614,18	25.326,73
año 5	1,45	

Fuente: Investigación de campo (2022).

Realizado por: Narváez, J. 2022.

$$VAN = C - \frac{F1}{(1+i)^n} + \frac{F2}{(1+i)^n} + \frac{F3}{(1+i)^n} \dots$$

Para obtener el VAN al final de los 5 años se efectúa la siguiente formula:

Realizado por: (Boero, 2020).

Donde:

C : Inversión inicial

F1 : Flujo de caja de cada año de duración del proyecto

i : Tasa de actualización

n : Período

Dicho lo anterior, el VAN obtenido fue de \$ \$ 248.286,06 como este valor es positivo, la empresa puede continuar con el proceso de apertura y además se observa que mantiene una rentabilidad financiera aceptable.

5.4.12. Tasa Interna de Retorno

Por otro lado, para el cálculo del TIR, se aplica la siguiente fórmula:

$$TIR = \sum_{T=0}^n \frac{Fn}{(1 + I)^n} = 0$$

Realizado por: (Gárzon, Sarmiento, & Óscar, 2019).

Donde:

Fn : Flujo de cada momento

n : Período

I : Tipo de interés

Al realizar el cálculo del TIR se obtiene 8% por lo que la inversión en la empresa es recomendable para los potenciales accionistas, debido a que es superior a la tasa exigida por los inversionistas.

5.4.13. Período de Recuperación de la Inversión

Este indicador permitirá conocer en qué tiempo se recupera la inversión del proyecto, por lo que se aplica la siguiente fórmula:

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

Realizado por: (Boero, 2020).

Donde:

- a** = año inmediato anterior
- b** = inversión inicial
- c** = Flujo de efectivo acumulado
- d** = flujo de efectivo del año que se recupera la inversión

Dicho lo anterior, se tiene que:

$$PRI = 4.86$$

Dado el resultado anterior, se estima que el periodo de recuperación de la inversión se dará en 4.86 años aproximadamente.

CONCLUSIONES

- ✓ El estudio de mercado permitió determinar la posible demanda e impacto de una nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay. Dicho esto, se estimó una demanda de 6.286 personas y oferta de 4.889 personas es así como se obtiene la demanda insatisfecha de 1.397.
- ✓ Por otro lado, el estudio técnico permitió identificar un lugar adecuado para la instalación y formación de una nueva agencia de la Cooperativa Mushuk Yuyay, por sus condiciones geográficas, ambientales y socioeconómicas. También se identificó el presupuesto para inversión fija, inversión diferida y el presupuesto para sueldos y salarios de todo el personal que trabajará en la cooperativa. El estudio administrativo permitió tener claros los lineamientos bajo los cuales funcionará la nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay.
- ✓ Dentro del estudio económico financiero se determinó la inversión requerida para la infraestructura y equipamiento con un valor de \$139.871,00 dólares; los cuales serán asumidos el 43% crédito de una entidad financiera y el 57% del total de accionistas. El estudio financiero demostró la viabilidad del proyecto con resultados positivos de los principales indicadores, con la evaluación financiera se obtuvo un VAN de\$ \$ 248.286,06, un TIR de 8% y un periodo de recuperación del capital de 4.86 años. Este último estudio permitió concluir la ratificación de la creación de la nueva agencia de la cooperativa Mushuk Yuyay,

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda realizar de forma periódica estudios de mercado para que así se puedan captar clientes para que la agencia aumente la rentabilidad y liquidez financiera que incidan de manera positiva en su posicionamiento dentro del sistema financiero del Ecuador.
- ✓ Se recomienda que el proyecto cuente con una organización detalla en las áreas como: administrativas contables, financieras y técnicas, de esta manera se reafirma el manejo eficiente de los recursos disponibles. Además, se recomienda que se continúe con los tramites respectivos para la instalación de la nueva agencia.
- ✓ Finalmente, se recomienda mediante el estudio económico financiero que se continúe con el proceso de apertura ya que para el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuk Yuyay” invertir en la apertura de la agencia en el centro de Azogues pone en evidencia las garantías de rentabilidad y así aumentar su presencia en el mercado ecuatoriano como referente en la prestación de servicios y productos financieros para emprendedores, microempresarios y agricultores.

BIBLIOGRAFÍA

- ACI. (15 de Julio de 2019). *Alianza Cooperativa Internacional*. Recuperado de: <https://www.ica.coop/es/cooperativas/identidad-alianza-cooperativa-internacional>
- Acuario, Y. & Cisneros, G. (2018). *Estudio de factibilidad para la apertura de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Cotopaxi, en el cantón La Mana . Latacunga, Cotopaxi, Ecuador*: (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi). Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5649>
- Amaiquema, E., Ziadeth, B. & Arreaga, Y. (Febrero de 2017). *Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador. (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51073>
- Arbaiza, L. & Fuentes, C. (09 de Septiembre de 2017). *Identificación, mitigación y transferencia de riesgos financieros*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/identificacion-mitigacion-y-transferencia-de-riesgos-financieros/>
- Arcentales, K. (2017). Niveles de Investigación. España: *Rev. Dig.*
- Arreaga, N. & Chang, K. (Agosto de 2017). *Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito para el fomento de la actividad productiva y el financiamiento de emprendimientos en los grupos vulnerables de la parroquia San Carlos, cantón Quevedo*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2774>
- Ashqui, A. (02 de Agosto de 2017). *Estudio de factibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., en la ciudad de Azogues, provincia de Cañar*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esepoch.edu.ec/bitstream/123456789/9525/1/122T0070.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (2021). *Crecimiento interanual del Ecuador*. Recuperado de: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1462-ecuador-registra-un-crecimiento-interanual-de-5-6-en-el-tercer-trimestre-de-2021>
- Beedigital. (2019). *Factores a tener en cuenta para realizar un estudio de mercado*. Recuperado de: <https://www.beedigital.es/autonomos/factores-a-tener-en-cuenta-para-realizar-un-estudio-de-mercado/>
- BIE. (10 de Agosto de 2021). *Banco Internacional del Ecuador* . Recuperado de: <https://www.bancointernacional.com.ec/tipos-de-productos-financieros/>
- Boero, C. (2020). *Evaluación de proyectos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esepoch/172500>.

- Burneo, S. & Delgado, R. (2017). *Estudio de factibilidad en el sistema de dirección por proyectos de inversión*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360448031009>
- Centro Universitario de Comunicación. (19 de Marzo de 2019). Recuperado de: <https://cuc.edu.mx/2019/03/19/diferencias-entre-publicidad-y-promocion/>
- Coba, E., Díaz, J. & Tapia, E. (2020). *Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/280/28063431016/28063431016.pdf>
- Córdoba, M. (2011). *Formulación y evaluación de proyectos*. Bogotá-Colombia: Eco Ediciones.
- Corona, J. (2017). *Apuntes sobre métodos de investigación*. España: Rev. Electrónica MediSur.
- Covarrubias, K. (13 de Diciembre de 2017). *¿Por qué es importante un estudio de factibilidad antes de abrir tu idea de tienda online?*. Recuperado de: <https://ecab.mx/2017/12/13/importante-estudio-factibilidad-abrir-idea-tienda-online/>
- Cruz, J. D. (2019). *Estudio de factibilidad económica y financiera para la constitución de una cooperativa para los trabajadores independientes del barrio kennedy del municipio de girardot año 2019*. Recuperado de: <http://bitly.ws/ySnM>.
- Delgadillo, M. (2018). *Gestión de la relación con los clientes y segmentación*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/42592412008.pdf>
- Diario del Exportador. (2017). Recuperado de: <https://www.diariodelexportador.com/2017/02/la-demanda-definicion-y-tipos.html>
- Fernández, C. (Noviembre de 2017). *Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en Arequipa, orientada al crédito vehicular*. (Tesis de posgrado, Universidad de Piura). Perú: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3263/MDE_1710.pdf.
- Fernández, G., Mayagoitia, V. & Quintero, A. (2010). *Formulación y evaluación de proyectos de inversión*. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Flores, P. & Castro, M. (2017). *Estudio de factibilidad para implantar una fábrica procesadora de stevia en la ciudad de Cuenca*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5045/504551172002/504551172002.pdf>
- GADCA. (20 de Noviembre de 2021). *Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Azogues, Juntos lo hacemos grande*. Recuperado de: <https://www.azogues.gob.ec/porta1/index.php/33-informacion-general/Territorio-y-Poblaci%C3%B3n-Provincial/33-area-y-poblacion-de-la-provincia-del-canan>
- Gamboa, J. (2017). *Importancia del estudio de factibilidad en la creación de una institución financiera en la ciudad de Catamayo*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja): <http://dspace.epoch.edu.ec/>.

- Gámez, D. & Saldaña, H. (2017). *Estudio de factibilidad y caracterización*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/852/852530002.pdf>
- García, C. & Cárdenas, G. (2018). *Análisis de la intermediación financiera en el escenario de la crisis de los siglos XX y XXI*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4137/13740748010.pdf>
- Gárzon, D., Sarmiento, J. & Óscar, G. (2019). *Formulación y evaluación de proyectos de ingeniería*. Colombia: Editorial UPTC.
- Gómez, S. & Hinostroza, G. (2018). *Avances y experiencias del cooperativismo como tendencia. El caso de Ecuador*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000200018
- Guzmán, A. (2017). *Cooperativismo, factor empresarial y desarrollo económico*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/367/3674850405.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- INEC. (2021). *Población Económicamente Activa (PEA)*. Recuperado de: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- Jaramillo, F. & Ramírez, G. (07 de Agosto de 2018). *Estudio de factibilidad para la implementación de una tarjeta de debito para la Ccooperativa de Ahorro y Crédito "Crediamigo"*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja) Recuperado de: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20922/1/Gladys%20Katherine%20Agila%20Ram%c3%adrez.pdf>
- Martínez, M. & Murgueytio, J. (2018). *Una perspectiva sobre el cooperativismo*. Recuperado de: https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/ec_coacs-enero-2018.pdf
- Méndez, R. (2016). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Colombia: Eco Ediciones.
- Montalvan, R. (2017). *Evolución de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/1650/165057347008/html/>
- Orozco, S. & Prieto, S. (2018). *Análisis y evaluación a la cartera de crédito*. Ecuador : UNL.
- Piedra, A. & Guevara, M. (2019). *Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: una medición desde la web*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/993/99360575016/html/>
- Poveda, G. & Erazo, E. (2017). *Importancia de las cooperativas en el Ecuador al margen de la Economía Popular y Solidaria*. Recuperado de: <https://econpapers.repec.org/scripts/redir.pf?u=http%3A%2F%2Fwww.eumed.net%2Fcoursecon%2Fecolat%2Fec%2F2017%2Fcooperativas-ecuador.html;h=repec:erv:observ:y:2017:i:233:45>
- Quiroa, M. (2018). *Estudio de factibilidad*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/estudio-de-factibilidad.html>

- Rodríguez, F. (2018). *Formulación y evaluación de proyectos de inversión*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Rojas, J. (2017). *El Sistema Financiero: Un análisis del mercado*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3600/36005998012.pdf>
- Ros, G. (2017). *El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas*. España: CIRIEC.
- Sandoval, F. & Suntaxi, A. (2015). *Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y crédito, dirigida a los comerciantes minoristas en la ciudad de Sangolquí*. Ecuador : UPS.
- SEPS. (2018). *Normas para la administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de ahorro y Crédito y Cajas Centrales*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/interna-npe?4603>
- Suárez, G. (2019). *Resiliencia después del movimiento telúrico en Ecuador*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4255/4255607357/425560735007.pdf>
- Varios., A. (2015). *Manual para la formulación y evaluación de proyectos de inversión con criterio económico*. Cuba: Editorial Feijóo.
- YUYAY. Ltda. (2013). *Nuestra Historia*. Recuperado de: <https://www.yuyay.fin.ec/web/index.php/yuyay/institucion>



ANEXO

ANEXO A: ENCUESTA

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA DE FINANZAS	
INSTRUCCIONES:		
- Lea detenidamente el contenido de cada una de las interrogantes. - Marque con una X la respuesta que usted considere acertada. - Elija una o varias opciones.		
1. ¿Tiene capacidad de ahorro?		
() Si () No		
2. ¿Qué capacidad de ahorro tiene usted al mes?		
() De 1 a 300 al mes () De 301 a 500 al mes () Más de 500 al mes		
3. ¿Con qué frecuencia ahorraría dinero en esta Cooperativa de Ahorro y Crédito?		
() Semanalmente () Quincenalmente () Mensualmente		
4. ¿En qué tipo de institución financiera prefiere ahorrar?		
() Bancos () Cooperativas () Mutualistas		
5. ¿Para qué requeriría un crédito usted?		
() Inversión en negocios () Remodelación de vivienda () Imprevistos / enfermedades () Otros.		
6. ¿Qué servicios le gustaría recibir?		
() Pago servicios básicos () Pago BDH () Pago SRI () Pago de IESS () Recargas () Pagos de matriculación vehicular		

7. ¿Cuáles son los productos financieros que utiliza en una institución financiera?

- () Ahorro a la vista
- () Ahorro programado
- () Depósitos plazo fijo
- () Créditos

8. ¿Qué buscaría en una Cooperativa de Ahorro y Crédito para hacerse socio?

- () Seguridad
- () Ubicación
- () Horario de servicio
- () Imagen
- () Servicios Financieros
- () Otro

9. ¿Conoce o ha escuchado hablar de la COAC Mushuk Yuyay Ltda.?

- () Si
- () No

10. ¿Ha escuchado o visto alguna publicidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda.?

- () Si
- () No

11. ¿Por qué se haría socio/a de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda.?

- () Rapidez en servicios de crédito
- () Personal bilingüe
- () Contar con parqueadero

12. ¿Es usted Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda.?

- () Si
- () No

13. ¿Estaría de acuerdo en que se apertura una nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda.?

- () Si
- () No

14. ¿Dónde le gustaría que estuviera ubicada la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

- () En el centro de la ciudad
- () En las afueras
- () Cerca del terminal
- () Otro lugar



epoch

**Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 19 / 01 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: JAVIER VINICIO NARVÁEZ GUAMÁN
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: FINANZAS
Título a optar: LICENCIADO EN FINANZAS
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



0184-DBRA-UPT-2023