



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS

MODALIDAD FORMACIÓN DUAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO DE EMPRESAS

TEMA:

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.

AUTOR:

ABEL ERNESTO JANETA ASHQUI

RIOBAMBA – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero de Empresas, ha sido desarrollado por el Sr. ABEL ERNESTO JANETA ASHQUI, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

ING. JAVIER LENÍN GAIBOR

DIRECTOR

ING. FRANQUI FERNANDO ESPARZA PAZ

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Abel Ernesto Janeta Ashqui, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos contantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 02 de Agosto de 2017

ABEL ERNESTO JANETA ASHQUI

C.C: 060420689-6

DEDICATORIA

La culminación de este trabajo lo dedico con mucho amor **a Dios**, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme brindado salud y vida para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi amada esposa Isabel, por su apoyo, compañía y ánimo que me brinda día a día para alcanzar nuevas metas.

A mí querido hijo Jeremiah, por ser el motor más fiel y confiable que pude haber encontrado en mi vida, a quien siempre cuidaré para verlo hecho persona capaz y que pueda valerse por sí mismo.

A mis padres y hermanos, quienes son mi guía desde mi infancia.

A mis profesores, por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional; y para la elaboración de esta tesis; al Ing. Lenín Gaibor y al Ing. Fernando Esparza, por el apoyo ofrecido en este trabajo.

Abel Ernesto Janeta Ashqui.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida y salud que derrama sobre nosotros.

Gratitud a mis padres, familiares, y amigos que formaron parte de mi diario vivir guiándome con sus consejos por el camino del bien.

A mis profesores ya que cada uno aportó con un granito de arena en mi formación profesional, a mis tutores del presente trabajo, por su esfuerzo y paciencia que tuvieron en la elaboración de mi tesis.

Por último a la ESPOCH por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

Abel Ernesto Janeta Ashqui.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	xi
Índice de ilustraciones	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1. Formulación del Problema.....	5
1.1.2. Delimitación del Problema	6
1.2. JUSTIFICACION	6
1.3. OBJETIVOS	8
1.3.1. Objetivo General.....	8
1.3.2. Objetivos Específicos	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	9
2.1.1. Antecedentes históricos	9
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	14
2.2.1. Definición de estudio o proyecto	14
2.2.2. Importancia de los proyectos	15
2.2.3. Estudio de Factibilidad	16
2.2.4. Evaluación de proyectos de factibilidad	21
2.2.5. Economía Popular y Solidaria	23
2.2.6. Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	23
2.2.7. Mercado	24

2.2.8. Inversiones	24
2.2.9. Financiamiento.....	25
2.2.10. Competencia	25
2.2.11. Ventaja competitiva	26
2.3. IDEA A DEFENDER	27
2.4. VARIABLES	27
2.4.1. Variable Independiente	27
2.4.2. Variable Dependiente	27
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	28
3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.1.1. Modalidad Cuantitativa.....	28
3.1.2. Modalidad Cualitativa.....	28
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	28
3.2.1. De Campo	28
3.2.2. Bibliográfica – Documental.....	29
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	29
3.3.1. Población	29
3.3.2. Muestra	30
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.4.1. Métodos de Investigación	31
3.4.2. Técnicas de Investigación.....	32
3.4.3. Instrumentos de Investigación	33
3.5. RESULTADOS	33
3.6. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	80
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO	81
4.1. ESTUDIO DE MERCADO	81
4.1.1. Demanda	81
4.1.2. Oferta	83
4.2. ESTUDIO TÉCNICO	85
4.2.1. Macrolocalización.....	86
4.2.2. Microlocalización	87
4.2.3. Tamaño del Proyecto	89
4.2.4. Diseño de las Instalaciones	89
4.2.5. Distribución de la Planta.....	90

4.3.	ESTUDIO FINANCIERO	90
4.3.1.	Activos Fijos Tangibles	90
4.3.2.	Activos Diferidos	92
4.3.3.	Total Inversión en Activos.....	92
4.3.4.	Gastos Administrativos.....	93
4.3.5.	Captaciones	95
4.3.6.	Flujo de Caja Proyectado	97
4.4.	EVALUACION FINANCIERA	98
4.4.1.	Valor Actual Neto	98
4.4.2.	Tasa Interna de Retorno	98
4.5.	ESTUDIO ORGANIZACIONAL	98
4.5.1.	Regulación de la Agencia	98
4.5.2.	Servicios de la Agencia.....	99
	CONCLUSIONES	100
	RECOMENDACIONES.....	101
	BIBLIOGRAFÍA	102
	ANEXOS	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estudios que integran un proyecto de inversión.....	18
Tabla 2: Género de los encuestados.....	34
Tabla 3: Edad de los encuestados	35
Tabla 4: Nivel de instrucción de los encuestados	36
Tabla 5: Religión de los encuestados.....	37
Tabla 6: Estado civil de los encuestados	38
Tabla 7: Lugar de procedencia de los encuestados.....	39
Tabla 8: Actividad económica del encuestado	40
Tabla 9: Uso de servicios financieros	41
Tabla 10: Instituciones financieras utilizadas en Azogues	42
Tabla 11: Instituciones Financieras utilizados por sus servicios	43
Tabla 12: Años de trabajo con las Instituciones Financieras.....	45
Tabla 13: Horario de atención de la institución financiera con la que trabaja.....	46
Tabla 14: Atención del personal de la institución financiera con la cual trabaja	47
Tabla 15: Espacio físico de la institución financiera con la cual trabaja.....	48
Tabla 16: Agilidad en trámites de la institución financiera con la cual trabaja.....	49
Tabla 17: Frecuencia en uso de los servicios financieros.....	50
Tabla 18: Aspectos de importancia en el momento de ahorrar o invertir en una entidad financiera.	51
Tabla 19: Actividad económica de donde provienen los ingresos.....	52
Tabla 20: Frecuencia de sus ingresos económicos	54
Tabla 21: Rango de los ingresos económicos mensuales	55
Tabla 22: Rango de gastos mensuales	56
Tabla 23: Rango de ahorro mensual	57
Tabla 24: Motivación para el ahorro.....	58
Tabla 25: Familiares en el exterior	59
Tabla 26: País de residencia de los familiares en el exterior	60
Tabla 27: Parentesco familiar con la persona residente en el exterior.....	61
Tabla 28: Envío de dinero desde el exterior por parte de familiares	62
Tabla 29: Monto de dinero que recibe mensualmente del exterior.....	63
Tabla 30: Tiempo en que recibe los ingresos	64

Tabla 31: Medio por el cual recibe el dinero	65
Tabla 32: Institución financiera en que recibe las remesas del exterior	66
Tabla 33: Utilización de ingresos que recibe del exterior	67
Tabla 34: Ahorro de ingresos de sus recursos que recibe.....	68
Tabla 35: Frecuencia de ahorros	69
Tabla 36: Intención de ser socio de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito	70
Tabla 37: Ubicación de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	71
Tabla 38: Recaudación de dinero en trabajo o domicilio	72
Tabla 39: Horario de recaudación del dinero.....	73
Tabla 40: Créditos obtenidos en entidades financieras.....	74
Tabla 41: Créditos realizados en los dos últimos años	75
Tabla 42: Montos realizados de sus créditos	76
Tabla 43: Pago de créditos.....	77
Tabla 44: Razones para acceder a un crédito.....	78
Tabla 45: Utilización del crédito	79
Tabla 46: Mercado Total.....	81
Tabla 47: Mercado Potencial	82
Tabla 48: Intención de ser socio de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito	82
Tabla 49: Proyección de la Demanda	83
Tabla 50: Oferta	84
Tabla 51: Oferta Proyectada	85
Tabla 52: Demanda Insatisfecha.....	85
Tabla 53: Muebles y Enseres	91
Tabla 54: Equipo de Oficina.....	91
Tabla 55: Equipo de Computo	91
Tabla 56: Activos Diferidos.....	92
Tabla 57: Sueldos y Salarios.....	93
Tabla 58: Gasto Arriendo	93
Tabla 59: Servicios Básicos.....	94
Tabla 60: Suministros de Oficina	94
Tabla 61: Materiales de limpieza.....	94
Tabla 62: Captaciones.....	95
Tabla 63: Costo de las Captaciones	95
Tabla 64: Ingreso de la tasa Activa.....	96

Tabla 65: Flujo de Caja Proyectado.....	97
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género de los encuestados.....	34
Gráfico 2: Edad de los encuestados	35
Gráfico 3: Nivel de instrucción de los encuestados	36
Gráfico 4: Religión de los encuestados.....	37
Gráfico 5: Estado civil de los encuestados	38
Gráfico 6: Lugar de procedencia de los encuestados.....	39
Gráfico 7: Actividad económica del encuestado	40
Gráfico 8: Uso de servicios financieros	41
Gráfico 9: Instituciones financieras utilizadas en Azogues	42
Gráfico 10: Instituciones Financieras utilizadas sus servicios.....	44
Gráfico 11: Años de trabajo con las Instituciones Financieras.....	45
Gráfico 12: Horario de atención de la institución financiera con la que trabaja.....	46
Gráfico 13: Atención del personal de la institución financiera con la cual trabaja replantear el título del grafico	47
Gráfico 14: Espacio físico de la institución financiera con la cual trabaja.....	48
Gráfico 15: Agilidad en trámites de la institución financiera con la cual trabaja.....	49
Gráfico 16: Frecuencia en uso de los servicios financieros	50
Gráfico 17: Importancia en el momento de ahorrar o invertir en una entidad financiera	51
Gráfico 18: Actividad económica de donde provienen los ingresos	53
Gráfico 19: Frecuencia de sus Ingresos económicos	54
Gráfico 20: Rango de los ingresos económicos mensuales	55
Gráfico 21: Rango de gasto de sus ingresos	56
Gráfico 22: Rango de ahorro mensual	57
Gráfico 23: Motivación para el ahorro	58
Gráfico 24: Familiares en el exterior	59
Gráfico 25: País de residencia de los familiares en el exterior.....	60
Gráfico 26: Parentesco familiar con la persona residente en el exterior	61
Gráfico 27: Envío de dinero desde el exterior por parte de familiares	62
Gráfico 28: Monto de dinero que recibe mensualmente del exterior	63

Gráfico 29: Tiempo en que recibe los ingresos	64
Gráfico 30: Medio por el cual recibe el dinero	65
Gráfico 31: Institución financiera en que recibe las remesas del exterior	66
Gráfico 32: Utilización de ingresos que recibe del exterior	67
Gráfico 33: Ahorro de ingresos de sus recursos que recibe.....	68
Gráfico 34: Frecuencia de ahorros	69
Gráfico 35: Intención de ser socio de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito	70
Gráfico 36: Ubicación de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	71
Gráfico 37: Recaudación de dinero en trabajo o domicilio	72
Gráfico 38: Horario de recaudación del dinero	73
Gráfico 39: Créditos obtenidos en entidades financieras.....	74
Gráfico 40: Créditos realizados en los dos últimos años	75
Gráfico 41: Montos realizados de sus créditos	76
Gráfico 42: Pago de créditos.....	77
Gráfico 43: Razones para acceder a un crédito.....	78
Gráfico 44: Utilización del crédito	79

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Macrolocalización	86
Ilustración 2: Microlocalización	87
Ilustración 3: Distribución de la sucursal	90

RESUMEN

El estudio de factibilidad para la apertura de una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se ha realizado para analizar la viabilidad de la apertura de una Agencia cooperativista en la ciudad de Azogues, provincia de Cañar. El estudio inicio con la investigación de mercado mediante encuestas y entrevistas directas a 195 personas de la ciudad de Azogues, para conocer la aceptación de la Cooperativa en el mercado, ejecutando el estudio técnico, se determinó las inversiones a realizarse y las fuentes de financiamiento en las cuales se sustenta la investigación, se calcularon los principales estados financieros correspondientes como el Estado de Resultados y el Flujo de Fondos, documentos financieros con los cuales se realizó el cómputo de los principales indicadores económicos y financieros. Los resultados arrojaron un Valor Actual Neto de 52.077 dólares, una Tasa Interna de Retorno del 58,16%. Los indicadores obtenidos permiten tomar la decisión de la creación y apertura de la Agencia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., por lo cual se recomienda a los directivos de la entidad la apertura de la agencia en la ciudad de Azogues.

Palabras Claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <ESTUDIO DE FACTIBILIDAD> <EVALUACIÓN FINANCIERA> <VALOR ACTUAL NETO (VAN)> <TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)> <CAÑAR (PROVINCIA)>.

ING. JAVIER LENÍN GAIBOR

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The feasibility study for the opening of an agency of the Cooperative of Savings and Credit Fernando Daquilema Ltd., has been carried out to analyze the viability of the opening of a cooperative agency in the city of Azogues, Cañar province. The study began with a market research through surveys and direct interviews with 195 people from the city of Azogues, to know the acceptance of the Cooperative in the market, carrying out the technical study, determining the investments to be made and the sources of financing in which the research is based, the main financial statements were calculated, such as the Income Statement and the Cash Flow, financial documents which the main economic and financial indicators were computed with. The results showed a Net Current Asset Value of 52,077 USD., an internal rate of return of 58.16 %. The indicators obtained allow to take the decision of the creation and opening of the Agency for the Cooperative of Savings and Credit Fernando Daquilema Ltd., due to this, is it recommended to the managers of the entity the opening of the agency in the city of Azogues.

KEYWORDS: < ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES >, < FEASIBILITY STUDY >, < FINANCIAL AVALUATION >, < NET CURRENT ASSET VALUE >, <INTERNAL RATE OF RETURN>, < CAÑAR (PROVINCE)>.

INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación relacionado con el estudio de factibilidad para la apertura y creación de una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., en la ciudad de Azogues, se enmarca dentro de los esquemas necesarios para contar con una herramienta que permita tomar decisiones directivas como es la apertura de la agencia.

El estudio de factibilidad se encuentra desarrollado cumpliendo las normativas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en relación a los trabajos de titulación.

El trabajo de titulación está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Se establece el problema que afecta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, luego se presenta la justificación y los objetivos del estudio.

Capítulo II: Corresponde al marco teórico el mismo que está basado en la revisión de la bibliografía de varios autores, así como un análisis de los antecedentes investigativos; además, se presentan las variables de estudio y la idea a defender.

Capítulo III: Corresponde a la metodología de investigación, métodos, técnicas e instrumentos utilizados en la investigación, se anexa la población y la muestra.

Capítulo IV: Representa la propuesta del trabajo de investigación, que tiene como principal objetivo la necesidad de creación de la Agencia cooperativista.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Macro Contexto

En el Ecuador el sistema bancario y financiero y, principalmente el sector cooperativo de Ahorro y Crédito ha recuperado la confianza del público en el transcurso de estos años, con mucho esfuerzo, constancia, dedicación y eficiente gestión gerencial de sus directivos y ejecutivos. Los principales motivos de recuperación de la confianza por parte del público, entre otros son los siguientes: demostración de solvencia, liquidez, rentabilidad para los inversionistas en los certificados de depósito, otorgamiento de créditos con tasas competitivas, seguridad en las operaciones financieras, mayor cobertura geográfica de oficinas y agencias, diversidad de productos y servicios financieros, complementados con servicios de carácter social.

El proceso de recuperación y mejoramiento del sector cooperativista ha permitido mantener un crecimiento sostenido de saldos en depósitos a la vista, depósitos a plazo y la demanda en términos generales de diferentes operaciones de crédito como: Micro Crédito, Consumo y Vivienda.

El crecimiento del sector cooperativo de Ahorro y Crédito en el Ecuador se ve afectado por la actual situación económica que vive el país. Los sectores productivos, microempresas, comercios, entre otros, además de las personas particulares, se encuentran experimentando los efectos de la recesión de la economía que vive el Ecuador, en cuanto a la disminución de su capacidad de pago, y muy particularmente a las intermediarias financieras como son las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Meso contexto

Las instituciones del sector cooperativo han aportado históricamente al fomento de la actividad comercial, agropecuaria, artesanal, micro empresarial, entre otras; mientras que la banca tradicional atiende con sus productos y servicios bancarios de forma universal.

En los últimos años el sector financiero cooperativo ha identificado en los segmentos de las microempresas y de empleados en relación de dependencia como los de mayor proyección, crecimiento y han apuntado sus esfuerzos a desarrollar productos y servicios financieros para atraer a estos segmentos dentro de su cartera de clientes.

Micro contexto

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es una entidad financiera de economía popular y solidaria, que fomenta el desarrollo económico de sus socios (as), con eficiencia y responsabilidad social, otorgando productos y servicios oportunos de calidad en sus zonas de influencia, con personal competente y comprometido con la entidad, mediante la permanente innovación institucional.

La Cooperativa, ha mantenido una importancia relativa en el sistema financiero popular y solidario de la provincia de Chimborazo y del país, razón por la cual tiene varios proyectos de expansión para la apertura de diferentes agencias a nivel nacional. Esta estructura debe estar enfocada tanto en la captación de recursos monetarios, colocación de créditos, y una serie de servicios adicionales que demanda el mercado de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

En este entorno, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., tras sus inicios en el año 1985, inicialmente como Caja de Ahorro y Crédito de los pueblos indígenas de la Parroquia Cacha en la Provincia de Chimborazo, y luego como Cooperativa de Ahorro y Crédito legalizada en el año 2004 por el Ministerio de Bienestar Social y la Dirección Nacional de Cooperativas, cumple todos los aspectos legales y normativos para su funcionamiento; de ahí que ha emprendido la apertura de Sucursales y Agencias, en diferentes localidades del Ecuador, para ello ha aprovechado entre otros los siguientes factores:

- La demanda de productos y servicios financieros del sector popular y solidario.
- Fortalecimiento del sistema cooperativo.
- Atención ágil y oportuna.
- Talento humano capacitado y comprometido con la gestión de los directivos.

- Productos financieros versátiles y accesibles.
- Tecnología informática de punta.
- Solvencia y liquidez económica de la Cooperativa.
- Buena cobertura de mercado con la presencia de varias sucursales, agencias y unidades de negocios.
- Dirigentes capacitados en temas empresariales.
- Tasas pasivas atractivas para los inversionistas.
- Tasas activas competitivas para la otorgación de créditos.
- Existencia de un buen número de socios en todas sus oficinas.

Los factores descritos anteriormente ha representado para la Cooperativa un reto importante, y es el de desarrollar una estructura a nivel de productos y servicios financieros, procesos, talento humano y canales de comercialización que permita competir con diferentes entidades crediticias en las diferentes localidades del Ecuador.

De acuerdo al boletín de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), del año 2013, en la provincia del Cañar existían 17 Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC), en los todos los segmentos; mientras que únicamente en la ciudad de Azogues a septiembre del año 2016 existían 8 Cooperativas, distribuidas de la siguiente manera: 4 COAC´s en el segmento 4 (Saldo de activos entre 1 y 5 millones de dólares), 3 en el segmento 5 (Saldo de activos hasta 1 millón de dólares), y en el segmento 1 una Cooperativa (Saldo de activos mayor a 80 millones de dólares).

La información presentada permite observar que en la ciudad de Azogues apenas existe una Cooperativa en el segmento 1, es decir una entidad cooperativista de gran magnitud que podría ser competencia de la COAC Fernando Daquilema Ltda., pues el resto de cooperativas si bien existen en un número considerable, no son entidades que pueden competir con la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Otro aspecto importante es que la población de la Provincia del Cañar tiene una cantidad importante de personas ocupadas en diferentes actividades, de acuerdo censo del año 2010 del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), la población ocupada

fue de 85.266; 35.494 mujeres y 49.772 hombres, principalmente en negocios por cuenta propia (41%), empleados privados (18%), Jornaleros (16%) y servidores públicos (13%).

Finalmente, también es importante destacar el envío de remesas desde el exterior hacia la provincia del Cañar. De acuerdo a un estudio sobre evolución de la remesas a nivel nacional realizado por el Banco Central del Ecuador al año 2014, la provincia del Guayas ocupa el primer lugar en la recepción de remesas del exterior con USD 734.2 millones, seguido por la Provincia del Azuay con USD 539.8, Pichincha con USD 369.5 millones y Cañar USD 198.4 millones; el total de remesas recibidas por estas cuatro provincias sumó USD 1.841.9 millones, que representaron el 74.8% del flujo total de remesas recibido en el país.

El envío de remesas desde el exterior hacia la provincia del Cañar permite dinamizar la economía y que las personas realicen transacciones mediante el uso del sistema financiero, y principalmente de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Por lo anterior, la COAC Fernando Daquilema ve en esta provincia una oportunidad para la creación de una Agencia que vaya a suplir los requerimientos y necesidades de productos y servicios financieros en la provincia del Cañar.

Por lo anterior, es urgente, necesario e importante emprender con la presente investigación que permita viabilizar la creación de la Agencia de la COAC Fernando Daquilema., a fin de brindar entre otros servicios: Captación de fondos (Apertura de libretas de ahorros, pólizas, certificados de depósito), créditos (Consumo, microcrédito, vivienda), transferencias internas y al exterior, pago de servicios básicos, Bono de Desarrollo Humano, Matriculación vehicular, SRI, entre otros.

1.1.1. Formulación del Problema

¿De qué manera el 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 del Cañar, permitirá viabilizar su creación y la oferta de productos y servicios financieros orientados a sus sectores campesino y micro empresarial?

1.1.2. Delimitación del Problema

Objeto de estudio

Agencia de una entidad Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Campo de acción

Estudio de factibilidad.

Lugar de la investigación

El estudio se desarrolló en la ciudad de Azogues, provincia del Cañar.

Delimitación temporal

La investigación se realizó en el año 2016.

Unidades de observación

Población de la ciudad de Azogues.

1.2. JUSTIFICACION

a) Justificación teórica

Para desarrollar y construir el marco teórico del presente estudio se utilizaron diferentes fuentes de consultas, como son: libros físicos y digitales, artículos científicos, tesis de grado, periódicos, publicaciones, estadísticas, etc., tanto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., como de bibliotecas de instituciones públicas y privadas.

El material bibliográfico en referencia ayudó a conocer diferentes teorías, leyes, fenómenos, principios, referentes a estudios y proyectos de factibilidad para la creación y apertura de nuevas oficinas para Cooperativas de Ahorro y Crédito, sean estas sucursales o agencias.

b) Justificación práctica

El sector de las Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel nacional, mantienen en la actualidad un nivel de competencia alto, tanto en cantidad de productos y servicios

financieros como en variedad y calidad de los mismos; por lo cual las entidades que se dedican a la intermediación financiera deben desarrollar y aplicar nuevas estrategias para captar nuevos nichos de mercado.

Dentro del proceso de crecimiento de sus operaciones comerciales y operativas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se ha propuesto incrementar la red de canales de negocios disponibles al público, mediante la apertura de oficinas o agencias, especialmente de una unidad estratégica de negocios dentro de la ciudad de Azogues, preocupados por la cobertura a este sector de la patria, que le permita ampliar la base de socios y clientes, para que éstos realicen sus diferentes transacciones tanto pasivas como activas, sin mayores inconvenientes y trabas.

Para mejorar su posicionamiento, es importante que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., realice la apertura de nuevas agencias, mediante el diseño de un Estudio de Factibilidad, como estrategia para mejorar su participación en el mercado a nivel de colocaciones y captaciones, en la ciudad de Azogues.

La presente investigación es de importancia para el desarrollo de las actividades administrativas, operativas y de negocios de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda., ya que permitió conocer la situación real de la cooperativa y fortalecer la gestión empresarial en general, mejorando la cobertura tanto geográfica como de productos y servicios financieros.

El estudio de factibilidad para la creación y apertura de la agencia de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda., permitió conocer la viabilidad de implementar la Agencia en la ciudad de Azogues, además de dinamizar su economía, mediante la generación de empleo directo e indirecto, mejorar el desarrollo local y la economía de cada uno de sus socios y clientes, así como de la entidad cooperativa en general.

c) Justificación académica

La Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, mediante la oferta de la carrera de Ingeniería de Empresas Modalidad Dual, permite a los estudiantes cursar la carrera, y mediante la presente investigación

ayudar y aportar con su desarrollo al poner en práctica los conocimientos adquiridos durante su formación académica.

d) Justificación metodológica

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación fue necesario la utilización de un conjunto de métodos, técnicas e instrumentos de investigación, entre ellos la metodología descriptiva, cualitativa y cuantitativa, de campo y documental que han sido científicamente comprobadas.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Diseñar el estudio de factibilidad para la apertura de la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., en la ciudad de Azogues, Provincia del Cañar, año 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar científicamente el desarrollo de una metodología para la estructuración del estudio de factibilidad.
- Efectuar un estudio de mercado para determinar la demanda insatisfecha del mercado de productos y servicios financieros.
- Desarrollar el Estudio de Factibilidad, para la apertura de la agencia que permita ampliar la cobertura de negocios de la Cooperativa.
- Evaluar el estudio de factibilidad para medir la viabilidad de aceptación, previa su apertura y creación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. Antecedentes históricos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es una entidad financiera de economía popular y solidaria controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), constituida el 25 de julio del año 2005, mediante acuerdo ministerial 0041, inscrita en el Registro General de Cooperativas con el número de orden 4838.

Debido a la falta de oportunidades de trabajo y financiamiento para generar unidades productivas en las comunidades de Chimborazo, entre el 90% y 95% de la población indígena económicamente activa de Cacha y Chimborazo, formaron parte de la gran masa migratoria a las principales ciudades del Ecuador y otros países de mayor desarrollo, en donde todavía muchos de los hermanos indígenas siguen siendo explotados severamente por los intermediarios financieros ilegales (chulqueros), como consecuencia de muy poca atención por parte de la banca formal.

Esta problemática, constituyó una de las causas fundamentales y a la vez una oportunidad para que una entidad financiera con identidad cultural de los pueblos indígenas, de origen PURUHA, con enfoque pluricultural y multiétnico, se consolide entre una de las principales del sistema cooperativo del país, el mismo que, bajo la estructura y modelo de una financiera comunitaria y solidaria, plasme y recobre firmemente la igualdad, inclusión y participación de su gente, porque es más viable construir soluciones financieras habiendo sido y siendo parte de ella, con experiencias reales y vividas en donde se da la mano a quien más lo necesita con el esfuerzo (minga) de la misma gente, es decir; valorar más lo poco que se hace juntos.

De aquí nace la necesidad de una organización cooperativista con un ideal que marque el norte a lo social, con una visión que supere lo individual y juntos poder enfrentar en mejores condiciones los retos globalizados del presente y futuro.

Bajo este enfoque, durante los años 2004 – 2005, un grupo de líderes indígenas oriundos de varias comunidades del histórico pueblo Puruhá Cacha, empiezan a trabajar en el proyecto “Banco Puruhá”, para lo cual en la fase inicial, los directivos de la Cooperativa de Desarrollo Comunal Fernando Daquilema, proponen reformar su estatuto a Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., organizan su estructura Administrativa y Financiera e inician sus operaciones con una oficina matriz en la Parroquia Cacha, una primera sucursal en la ciudad de Riobamba capital de los pueblos Puruháes, se apertura en el 2009 una Agencia en el sector de La Condamine” en la ciudad de Riobamba y la apertura varias agencias en el Distrito Metropolitano, capital de los ecuatorianos (Quito), Guayaquil, Santo Domingo de los Tsáchilas, Santa Elena, y Machala

Este esfuerzo, ya cuenta con impactos positivos, al haber logrado un posicionamiento dentro del mercado financiero de la zona de influencia, el crecimiento de los activos exclusivamente con los ahorros e inversiones de los socios, el haberse constituido en una de las principales Cooperativas de Ahorro y Crédito de los pueblos Indígenas de las provincias de Chimborazo, Pichincha, Guayas, Santo Domingo de los Tsáchilas, Santa Elena, y Machala, confirmando la confianza de los socios y la oportunidad de crecimiento sostenido a nivel provincial y nacional.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., viene trabajando en bien de la Provincia de Chimborazo y del Ecuador hace más de 11 años, sirviendo a más de 45.000 socios, ubicados a lo largo de todo el territorio ecuatoriano.

Para fines de la investigación a continuación se presentan los diferentes antecedentes investigativos, al haberse revisado una serie de estudios de varias universidades de nuestra provincia y del Ecuador, sobre proyectos de factibilidad para creación de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Tema de Tesis: “Creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito a través de los bancos comunales de la provincia del Carchi, que son financiados con recursos del Gobierno Provincial”.

Escuela de Economía, Facultad de Ciencias Económicas: Universidad Central del Ecuador.

Autores: Elsa Yadira Cárdenas Torres y Jairo Iván Torres Rosero

Año: 2012

Investigación que entre sus aspectos más importantes, señala lo siguiente:

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo general la propuesta de la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito con el apoyo de los bancos comunales, para las Parroquias Chical y Maldonado pertenecientes a la Provincia del Carchi. A pesar de que estas dos Parroquias tienen un potencial de producción importante, son sitios que presentan índices de pobreza que son preocupantes.

Para el efecto en primera instancia se realiza un diagnóstico de la situación actual del sector geográfico en donde se instalará en el futuro la Cooperativa de Ahorro y Crédito, adicional un análisis técnico y finalmente prepara un modelo de gestión para implementarse con la unidad económica a crearse.

La creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito permitirá apoyar y dar financiamiento a las diferentes actividades económicas de los sectores, como producción, comercio y servicios, apoyados en las normas de la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en el Ecuador.

Para el efecto se considera a un aliado estratégico como es el Gobierno Provincial del Carchi que de acuerdo a la Ley puede apoyar a los bancos comunales, en este tipo de actividades, ayudando a mejorar sus condiciones de vida.

Finalmente la propuesta es desarrollar y proponer un Modelo de Gestión, que puede ser aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, en función de sus propias características, para ayudar a la población.

Tesis de Grado: “Estudio de Factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Provincia de Sucumbios, cantón Lago Agrio – Nueva Loja”.

Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Administración de Empresas:
Universidad Central del Ecuador.

Autor: Libardo Javier Torres Jara

Año: 2012

Proyecto investigativo que entre sus aspectos más importantes, señala:

Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en el cantón Lago Agrio – Nueva Loja, en la Provincia de Sucumbíos, es el objetivo principal de esta tesis de grado.

Este estudio parte de la revisión de temas relacionados con las cooperativas de ahorro y crédito, el cooperativismo y su aporte a la sociedad mediante la intermediación financiera.

Adicional se hace un estudio de la estructura del proyecto de factibilidad como son el estudio de mercado para definir la demanda insatisfecha de los servicios financieros, el estudio técnico que contiene la localización, la capacidad y distribución del proyecto, así como los recursos necesarios para su operación; se aborda el análisis de la estructura organizativa mediante el estudio administrativo.

Finalmente, se estudian temas que componen el estudio económico y financiero como son los costos y gastos de operación del proyecto, el presupuesto de ingresos, el flujo de fondos; documento con el cual se realiza la evaluación económica mediante el cálculo de varios indicadores que permitieron ver la viabilidad de su creación como son el Valor Actual Neto, la Tasa Interna de Retorno, la Relación Beneficio Costo, entre otros.

Al final se presentan sus conclusiones y correspondientes recomendaciones provenientes del estudio.

Tesis de Grado: “Estudio para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito con los miembros de la compañía de transporte escolar tour estudiantil ubicada en la ciudad de Quito”.

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio, Ingeniería Comercial, modalidad presencial: Escuela Politécnica del Ejército.

Autor: Andrés Vinicio Gonzáles Castro

Año: 2011

Este estudio destaca los siguientes aspectos:

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo central la realización de un estudio de factibilidad para la creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito con los integrantes de la Compañía Tour Estudiantil de la ciudad de Quito, este estudio tiene como objetivo lograr niveles de eficiencia y economía, así como mejorar las condiciones de vida de miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Compañía de Transporte Tour Estudiantil.

El estudio realizado ha determinado tanto la demanda como la oferta de los productos y servicios financieros que van a ofrecer la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Compañía de Transporte Tour Estudiantil, mediante el estudio de mercado. Como complemento se identifican a los futuros clientes, y las ventajas y desventajas competitivas.

Paralelamente, se hace un análisis del poder adquisitivo y de la capacidad de ahorro de los socios de Compañía de Transporte Tour Estudiantil.

También se hace el estudio de los aspectos económicos y financieros, para conocer la inversión a realizarse y las fuentes de financiamiento que permitirán cubrir las inversiones a efectuarse.

Al final se determina si el presente estudio de factibilidad para la cooperativa de ahorro y crédito es viable y rentable desde la óptica económica, a través de la evaluación de los diversos indicadores de medición.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Definición de estudio o proyecto

Baca (2010), en relación a la definición de los proyectos, indica:

Un proyecto es la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema, la cual tiende a resolver una necesidad humana. En este sentido puede haber diferentes ideas, inversiones de montos distintos, tecnologías y metodologías con diversos enfoques, pero todas ellas destinadas a resolver las necesidades del ser humano en todas sus facetas, como pueden ser: educación, alimentación, salud, ambiente, cultura, etc. (p. 2)

Para Pimentel (2008), un proyecto se entiende como:

El conjunto de antecedentes que permite estimar las ventajas y desventajas económicas que se derivan de asignar ciertos recursos de un país para la producción de determinados bienes o servicios.

Además afirma que un proyecto es el plan prospectivo de una unidad de acción capaz de materializar algún aspecto del desarrollo económico o social. Esto implica desde el punto de vista económico, proponer la producción de algún bien o la prestación de algún servicio, con el empleo de ciertas técnicas y con miras a obtener un determinado resultado o ventaja económica o social. (p. 8)

Varela (2010), en cuanto a los proyectos afirma que:

- Toda actividad encaminada a lograr un resultado específico.
- Búsqueda de una solución inteligente a una oportunidad de desarrollo o la solución de un problema.
- Asignación de recursos a una oportunidad, para lograr ciertos objetivos o metas.
- Actividad a la cual se le asignan unos recursos, con el propósito de lograr una serie de bienes (productos o servicios). (p. 4)

Por lo anterior, se puede concluir que un proyecto se constituye en una herramienta o una guía para la toma de decisiones gerenciales en relación a la realización de una futura inversión, presentando el diseño del plan comercial, el estudio técnico o de ingeniería, estudio administrativo organizacional, plan económico y financiero, la evaluación del proyecto para medir su viabilidad, y que el documento se convierta en un instrumento que permita guiar la ejecución del mismo de conformidad a su planificación previa.

2.2.2. Importancia de los proyectos

Varela, (2010), sobre la importancia de los proyectos, señala:

Las decisiones gerenciales tal vez más difíciles y de mayor incidencia son las decisiones de inversión en proyectos. Estas decisiones implican básicamente decidir sobre el tipo (qué se va hacer), la forma (cómo se va hacer), el momento (cuándo se va hacer), con quién (quiénes van a participar) y el monto (cuánto se va a invertir) de los recursos que se van a asignar a cada una de las actividades de desarrollo.

Los proyectos son importantes porque a través de su formulación, elaboración, evaluación y ejecución permite analizar la posibilidad de implementar nuevas inversiones en la ampliación del negocio, o en la apertura de nuevas empresas que permitan al país mejorar las condiciones de vida de la población. (p. 4)

Flores (2012), sobre la importancia de los proyectos, afirma que:

La elaboración y evaluación de un proyecto de inversión es un instrumento de decisión que determina si es rentable, se podrá implementar, y si no, deberá abandonarse. Sin embargo debe tenerse presente que una evaluación técnicamente realizada, habrá de servir como una herramienta que oriente la toma de una decisión y no como una opción definitiva de “si es rentable se implementa y si no se descarta”. (pp. 37-38)

2.2.3. Estudio de Factibilidad

2.2.3.1. Definición de estudio de factibilidad

Según Morales & Morales (2009), el estudio de factibilidad o proyecto final, implica:

Se elabora con fuentes de información de primera mano y con base en antecedentes precisos. La definición de las variables del entorno donde operará la empresa o el proyecto debe ser casi idéntica a la obtenida en los estudios anteriores; no obstante, la información de mercado, económica y financiera debe ser precisa y demostrativa para que permita tomar una decisión apegada a la realidad. Por ello se requiere información convincente con respecto a la alternativa de solución, incluso muchas veces se debe contar con estudios de sensibilidad de la variación de los precios de los productos o insumos necesarios para implementar la alternativa de solución. (p. 31)

Por su parte, Araujo, (2012), sobre los estudios de factibilidad, señala:

El estudio de este nivel debe detallar todos y cada uno de los rubros que se anotaron, cuantificar y reportar los parámetros que orienten al interesado respecto de las variables estudiadas y los factores que afectan a cada una de ellas. El grado de detalle que se aborde en este nivel, exige el cruzamiento de información obtenida en fuentes secundarias, con información primaria que ratifique los datos que se reporten". (p. 20).

De su parte Córdoba (2011), sobre el estudio de factibilidad, advierte:

Se perfecciona la alternativa recomendada, generalmente con base en la información recolectada. Es nivel más profundo, conocido como proyecto definitivo o proyecto simplemente. Contiene básicamente toda la información del anteproyecto, pero aquí son tratados los puntos más finos. Aquí no solo deben presentarse los canales de comercialización más adecuados para el producto, sino que deberá presentarse una lista de contratos ya establecidos; se deben actualizar y preparar por escrito las cotizaciones de la inversión, presentar los planos arquitectónicos de la construcción, etc. La factibilidad está enfocada al análisis de la alternativa más atractiva estudiada en la pre factibilidad, abordando en general los mismos aspectos, pero con mayor profundidad y dirigidos a la opción más recomendable". (p. 12).

Con base en las definiciones revisadas de varios autores, se puede concluir que el proyecto o estudio de factibilidad se constituye en una herramienta de planificación y trabajo debidamente estructurado y evaluado, y que en el caso muy particular, deben utilizar los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, para determinar la viabilidad, y posteriormente la implementación de la Agencia de la entidad cooperativista, en la ciudad de Azogues, provincia de Cañar.

2.2.3.2. Características de los estudios de factibilidad

Para Morales & Morales (2009), todo proyecto o estudio de factibilidad tiene entre otras, las siguientes características:

- La recuperación es a largo plazo.
- Son de carácter irreversible.
- Comprometen en gran medida los recursos de las organizaciones o de las personas.
- La inversión comprende la asignación de recursos en activos o actividades que permiten aumentar el valor global de mercado de la empresa o de la persona.
- Se exigen varios estudios que permitan justificar la viabilidad y adecuada recuperación de la inversión.
- Aumentar el potencial de formación bruta de capital o ventajas competitivas de las unidades que aplican los recursos como proyectos de inversión. (p. 9)

El proyecto es un documento debidamente estructurado que contiene información cualitativa y cuantitativa, sobre el cual a los inversionistas o empresarios les permite tomar decisiones de asignar o no asignar todo tipo de recursos a la producción de bienes o la prestación de servicios para obtener entre otros aspectos utilidad, rentabilidad, satisfacer necesidades de los consumidores, demandantes, clientes y cumplir con la responsabilidad social de mejorar las condiciones de vida de la población.

2.2.3.3. Estructura del estudio de factibilidad

Según Morales & Morales, (2009), la propuesta del estudio de factibilidad se compone de los siguientes elementos:

- Institución a ejecutar el estudio de factibilidad.
- La investigación de mercado.
- El estudio técnico y de ingeniería.
- El estudio financiero.
- El estudio administrativo organizacional.
- El estudio de impacto ambiental.
- La evaluación del proyecto.

El estudio de factibilidad contiene los siguientes estudios:

Tabla 1: Estudios que integran un proyecto de inversión

Tipo de estudio	Elementos en los que se concentra el análisis.
Estudio de mercado	Demanda Oferta Características del producto Precios Distribución Promoción
Estudio técnico	Localización de las instalaciones Tamaño de las instalaciones Tecnología básica Maquinaria y equipo Necesidades de obra civil Descripción de los procesos productivos
Estudio administrativo	Tipo de sociedad legal Trámites legales Estructura orgánica Descripción de las funciones de los puestos
Estudio financiero	Cuantificación de la inversión Fuentes de financiamiento Estados financieros Evaluación financiera Análisis de sensibilidad

Fuente: (Morales & Morales, 2009, p. 32)

Elaboración: Abel Ernesto Janeta Ashqui

A continuación se detalla cada uno de los elementos que compone el estudio de factibilidad.

1) Estudio de Mercado

De acuerdo a Morales & Morales (2009), el estudio de mercado tiene como objetivo básico estimar la cantidad de productos y/o servicios que podría adquirir el mercado al cual se desea proveer de acuerdo con el proyecto de inversión. Las variables que se analizan en el estudio de mercado son:

- I. Conocer las características de los productos y servicios que demanda el mercado.
 - II. Identificar el mercado meta
 - III. Cuantificar la cantidad de productos y servicios que se generarán
 - IV. Establecer el precio al cual se debe vender el producto o servicio
 - V. Conocer la estación adecuada para generar los productos o servicios.
 - VI. Fijar el lugar idóneo de producción y venta de los productos y/o servicios
 - VII. Diseñar los canales de distribución de los productos y/o servicios
 - VIII. Conocer las características de los competidores y de sus productos y/o servicios.
- (p. 33)

El estudio de mercado es el primer tema que hay que trabajar y desarrollar previo los siguientes pasos del estudio de factibilidad, por cuanto permite a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, obtener la demanda insatisfecha en la prestación de productos y servicios financieros, comparando la oferta y la demanda; esto se produce cuando la demanda resulta mayor que la oferta.

2) Estudio técnico

Según Morales & Morales (2009), “En esta etapa del proceso se debe determinar la mejor manera de generar los productos que el mercado demanda, es decir, establecer la viabilidad técnica, de fabricar los productos y/o servicios”. (p. 33)

En resumen el estudio técnico obedece a responder los siguientes cuestionamientos:

- ✓ Que producir

- ✓ Como producir
- ✓ Cuanto producir
- ✓ Donde producir
- ✓ En qué momento producir.

3) Estudio administrativo y organizacional

Morales & Morales (2009), afirma que: Mediante esta actividad se determina el mecanismo administrativo estructural, con base en el cual operará la organización. Asimismo se establece el funcionamiento organizacional en base de puestos, líneas de autoridad, responsabilidad, funciones, coordinación entre los elementos humanos que integran la organización y, por otra parte, configura la constitución jurídica de ella, es decir, los trámites legales que debe cumplir para su funcionamiento dentro del marco legal. (p. 33)

El estudio administrativo y organizacional se refiere básicamente a la aplicación del proceso administrativo a la formulación y evaluación de un proyecto de factibilidad. El proceso administrativo tiene que ver con las etapas de la planificación, organización, dirección y control del proyecto.

En cuanto se refiere a la constitución jurídica del proyecto de factibilidad es importante que se conozcan las leyes, reglamentos, ordenanzas, y el marco jurídico necesario para los proyectos, que tienen que ver con las normas de constitución y de los procesos de funcionamiento del proyecto.

El diseño de la empresa o el proyecto de factibilidad se relacionan con el diseño y la construcción de la estructura organizacional y administrativa; en donde se definen las funciones, tareas y responsabilidades del personal que va a laborar en el proyecto, así como el nivel de autoridad del talento humano en la estructura formal del proyecto.

4) Estudio Financiero

Morales & Morales (2009), menciona que: Mediante esta herramienta se cuantifican las necesidades financieras y los recursos que necesita el proyecto de inversión para funcionar de manera adecuada, los cuales muestran por medio de los activos que se

registran contablemente. Para realizar la inversión se asigna precios de mercado a cada uno de los activos que se usarán para general el producto y/o servicio, así como los costos de las fuentes de financiamiento, los costos de operación del proyecto y la rentabilidad de la inversión. En este estudio es necesario considerar dos elementos principales: por una parte la cantidad de recursos monetarios que requiere la inversión y, por la otra, los flujos de efectivo que integran la corrientes de ingresos que corresponden a los beneficios financieros que –posiblemente- producirá el proyecto de inversión, los cuales deben ser suficientes para recuperar el monto de la inversión y obtener la tasa mínima de rendimiento establecida por el costo de capital promedio ponderado. (Morales & Morales, 2009, p. 34)

El estudio de carácter financiero se refiere a la cuantificación monetaria de los pasos anteriores de la estructura del proyecto:

La estructura del estudio económico y financiero del proyecto de factibilidad es la siguiente:

- Cuantificación de la inversiones
- Conocimiento de las fuentes de financiamiento
- Determinación de los costos de producción de los servicios
- Determinación y cálculo de los gastos operativos
- Elaboración del presupuesto de ingresos
- Elaboración del Estado de Resultados
- Preparación del Flujo de Efectivo

2.2.4. Evaluación de proyectos de factibilidad

Con respecto a la evaluación de los proyectos de factibilidad, Araujo (2012), afirma que:

La evaluación de proyectos busca presentar un ordenamiento de preferencias entre las distintas alternativas, a partir de criterios de decisión previamente definidos, generalmente el que ofrezca mayor rentabilidad, a través de algún método de evaluación específico, usualmente el que genera más empleo, movilización de recursos naturales u

otras variables económicas. Su objetivo es establecer un orden de preferencia entre las opciones técnico – económicas preestablecidas, desde la óptima hasta las que se descarten”. (p. 15).

De su parte, Flores, (2012), refiriéndose a la evaluación de los proyectos de factibilidad, señala:

En la evaluación financiera de proyectos se utiliza una serie de herramientas que permiten medir la viabilidad del proyecto en estudio, esto quiere decir que, sin invertir recursos en un proyecto, se puede determinar, bajo las condiciones financieras en las que se plantea el plan de negocio, si es viable o no invertir en el mismo y sobre esta base, tomar decisiones de mejorarlo para llevarlo a la práctica o de archivarlo por inconveniente.

Los tipos de evaluación de un proyecto de factibilidad son los siguientes:

- Evaluación financiera o privada.
- Evaluación socioeconómica.
- Evaluación ambiental.
- Evaluación administrativa.
- Evaluación de mercado.
- Evaluación técnica.

La evaluación del estudio o proyecto de factibilidad permite a los directivos de una organización empresarial tomar la decisión de invertir o asignar recursos monetarios a una nueva empresa o realizar reinversiones en una empresa existente, mediante el cálculo de los siguientes indicadores financieros:

- El Valor Actual Neto
- La Tasa Interna de Rentabilidad Financiera
- La Relación Beneficio Costo
- El Periodo de Recuperación de la Inversión
- El Punto de Equilibrio. (p. 269).

2.2.5. Economía Popular y Solidaria

Para efectos de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, (2011), se entiende por Economía Popular y Solidaria, a:

La forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (p. 2).

2.2.6. Cooperativa de Ahorro y Crédito

Según la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, (2011), las Cooperativas de Ahorro y Crédito, son:

Organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley”. (p. 19).

De su parte, Chiriboga (2014), refiriéndose al mismo tema, señala:

Las cooperativas son sociedades financieras de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas, que sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros. (p. 79).

En conclusión se puede manifestar que las cooperativas de ahorro y crédito son entidades privadas que actúan bajo el marco normativo de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; ofrecen

productos servicios y financieros, a los diferentes sectores económicos de la población, para mejorar su situación económica, así como las condiciones de vida de la población.

2.2.7. Mercado

Villarán, (2009), en relación a la definición de mercado, señala:

Es el conjunto de compradores reales y potenciales que tienen una determinada necesidad, dinero para satisfacerla y voluntad para hacerlo (demanda), y vendedores que ofrecen productos o servicios que pueden satisfacer dichas necesidades (oferta).

El mercado para un producto o servicio financiero no necesariamente es un sitio físico, sino también virtual, en donde se realizan las diversas transacciones entre oferentes y demandantes, fijando un precio. (p. 143)

Araujo (2012), manifiesta en referencia al concepto de mercado:

Se entiende por mercado al conjunto de demandantes y oferentes que se interrelacionan para el intercambio de un bien o servicio en una área determinada. Esa concurrencia puede ser de forma directa o indirecta. Por esta razón es importante detectar las formas que puede caracterizar al mercado en el que se pretende desarrollar el proyecto. (p. 26).

Se puede concluir que el mercado es un sitio físico o virtual, en donde concurren tanto oferentes o productores, como demandantes o compradores, a adquirir cierta cantidad de productos o servicios, a un determinado precio, para satisfacer sus diferentes necesidades.

2.2.8. Inversiones

Varela, (2010), refiriéndose a las inversiones, señala:

La asignación eficiente de recursos para el desarrollo de las distintas áreas de la organización, conocida como inversiones, es la base del progreso y de los logros de ésta y, por lo tanto, es necesario desarrollar, conceptos, métodos y herramientas específicas para evaluarla y decidir sobre la mejor forma de ejecutarla. (p. 4).

De su parte, Sapag, (2011), sobre el mismo tema señala:

Las inversiones son los gastos que se deben realizar al inicio de una operación y durante la ejecución del proyecto. Las inversiones más frecuentes en proyectos de ampliación, internalización y reemplazo. (p. 180)

En todo estudio de factibilidad se realizan 3 tipos de inversiones:

- Inversiones corrientes.
- Inversiones fijas.
- Inversiones diferidas.

2.2.9. Financiamiento

Chiriboga, (2014), con relación al financiamiento, señala: “Proporcionar los fondos que necesitan las empresas bajo las condiciones más favorables y de acuerdo con los objetivos establecidos”. (p. 118)

De su lado, Villarán, (2009), al hablar del financiamiento, establece: “Es el conjunto de recursos monetarios requeridos para llevar a cabo una actividad económica. Dichos recursos pueden provenir de: las utilidades generadas por la empresa, el aporte de accionistas, el aporte de inversionistas, donaciones o préstamos del sistema financiero”. (p. 143).

Se puede concluir que las fuentes de financiamiento para cubrir las diferentes inversiones a realizarse, pueden provenir de recursos propios, así como de recursos ajenos o préstamos.

2.2.10. Competencia

Villarán, (2009), con respecto a la definición de competencia, señala:

Es el conjunto de empresas que producen o elaboran productos o servicios similares o sustitutos a los que desarrollan una determinada empresa. Se determina competidor

directo a aquel que produce el mismo producto o servicio para el mismo mercado objetivo, satisfaciendo la misma necesidad del cliente. (p. 138).

Para Galindo (2011), la competencia se refiere:

A este grupo pertenecen todas las empresas cuyos productos o servicios están en el mercado, y que pueden y que pueden afectar en forma directa (disminuyendo) el nivel de ventas del proyecto, ya sea porque sus productos o servicios están posicionados en la mente de los consumidores, o porque tienen alguna trayectoria y son demandados por los clientes. (p. 72).

La competencia por tanto se constituye las diferentes empresas, que ofrecen una diversidad de productos y servicios financieros en las mismas o distintas condiciones que la propia cooperativa de ahorro y crédito, en este caso corresponden a los bancos, mutualistas, financieras, entre otros.

2.2.11. Ventaja competitiva

Villarán (2009), en relación a la ventaja competitiva advierte: “Conjunto de características o atributos de una empresa o un producto, que la diferencia de su competencia y que es difícil de imitar. La ventaja competitiva se puede lograr empleando estrategias de diferenciación tanto del producto como del servicio”. (p. 146).

Cultural (1999), “Supone tener una capacidad superior a la de la competencia. Toma importancia cuando es superior en un factor vital para la satisfacción de los clientes.” (p. 345)

Las ventajas competitivas se refieren a las diversas fortalezas o factores positivos que tiene la futura cooperativa de ahorro y crédito, como pueden ser: la agilidad en trámites, el servicio al cliente, la solidez, la solvencia, etc.

2.3. IDEA A DEFENDER

El diseño y evaluación del estudio de factibilidad permitirá la apertura de la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., en la ciudad de Azogues.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable Independiente

Diseño del estudio de factibilidad

2.4.2. Variable Dependiente

Apertura de la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Modalidad Cuantitativa

Una vez recopilada la información mediante la aplicación de encuestas, se realizó el análisis e interpretación de los resultados cuantitativos, para llegar a importantes conclusiones en cuanto tiene que ver con la viabilidad para la apertura de la agencia de la COAC Fernando Daquilema Ltda., en la ciudad de Azogues, provincia del Cañar.

3.1.2. Modalidad Cualitativa

Una vez realizado el análisis cuantitativo se complementó con la modalidad cualitativa, mediante el análisis de datos de las encuestas para conocer las características, cualidades y aspectos relacionados con el Estudio de Factibilidad.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. De Campo

Cortés (2012) indica que: La investigación de campo se realiza cuando el investigador, estudia a los individuos, en los mismos lugares donde viven, trabajan, o se divierten, o sea en su hábitat natural; no tiene una presencia permanente y se limita a recoger datos en forma más o menos periódica en los sitios de residencia de los sujetos. (p. 54).

Con base a lo anterior, la investigación de campo se efectuó en la ciudad de Azogues, en la provincia del Cañar, es decir en donde se instalará la Agencia de la COAC; con las personas que realizan diferentes actividades económicas y personales de la ciudad.

3.2.2. Bibliográfica – Documental

Cortés, (2012), con relación a la técnica de investigación bibliográfica – documental, señala: “En la investigación con datos secundarios, el investigador toma los datos que fueron obtenidos por otras personas o instituciones, como censos, encuestas, estadísticas, monografías y fuentes históricas, y elabora su trabajo únicamente con estos datos”. (, p. 54)

Por lo anterior, la investigación bibliográfica – documental, permitió analizar los diferentes conceptos, enfoques, teorías, procedimientos teóricos – conceptuales, que se investigaron en diversas publicaciones como son (Revistas, libros, internet, manuales, marco jurídico, entre otros), realizadas por otros autores en relación al tema en estudio, análisis que permitió estructurar el marco teórico de la presente investigación.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

“Se habla de población o universo cuando se refiere a la totalidad, tanto de los sujetos seleccionados como del objeto de estudio”. (Del Cid, *et al*, 2011, p. 88)

El universo motivo de esta investigación está compuesta por la Población Económicamente Activa (PEA) de la ciudad de Azogues, entre los 20 y 65 años de edad.

De acuerdo a la población proyectada por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), al año 2016 con base en los datos del Censo de Población y Vivienda realizado el año 2010, la población de la ciudad de Azogues es de 81.212 habitantes, de los cuales la PEA representa el 50,8%, es decir la población motivo de estudio fue de 41.256 personas a estudiarse.

3.3.2. Muestra

Bernal (2006) indica que la muestra “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio”. (p. 165)

Para obtener el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = El tamaño de la muestra a calcular.

N = Población o universo tomado en consideración para el estudio.

Z = Es el nivel de confianza a utilizar (Para el presente caso se considera el 95%, que da un valor de 1,96).

e = Margen de error estimado (7%).

p = Es la probabilidad de ocurrencia de un evento (50%).

Entonces:

N = 41.256 personas.

Z = 95% nivel de confianza.

e = 7%.

p = 50% (0,5).

$$n = \frac{(41256 \cdot (1,96)^2) \cdot 0,25}{((41256-1) \cdot (0,07) \cdot (0,07)) + ((1,96) \cdot (1,96) \cdot 0,25)}$$

$$n = 195$$

De la población total se encuestó a 195 personas.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. Métodos de Investigación

En el presente estudio se utilizó el método inductivo y deductivo para conocer las respuestas que proporcionen los habitantes de la ciudad de Azogues, relativos a la apertura o no de la agencia de la COAC Fernando Daquilema Ltda., en esa ciudad.

a) Método Inductivo

Bernal (2006), en referencia al método inductivo, afirma que:

Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (p. 56)

Del Cid, Méndez & Sandoval (2011), el método inductivo “Consiste en una operación lógica que va de lo particular a lo general. Este método se sustenta en la observación repetida de una fenómeno” (p. 21)

Este método se aplicó mediante la consulta a través de encuestas, para conocer la demanda insatisfecha, a partir de la consulta a una muestra de personas en la ciudad de Azogues, se generalizó para toda la población de la ciudad.

b) Método Deductivo

Para Del Cid, *et al* (2011), el método deductivo: “A partir de una teoría, el investigador procede a recoger datos para corroborar que la realidad se comporta conforme a lo enunciado en su explicación teórica”. (p. 22)

Para Bernal (2006) el método deductivo “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares”. (p. 56).

El método deductivo se aplicó en el estudio económico financiero, a partir del cálculo de los principales indicadores de rentabilidad financiera, se pudo concluir en forma particular para el caso de la Coac Fernando Daquilema Ltda.

3.4.2. Técnicas de Investigación

a) Encuesta

Según Niño, (2011), la encuesta es una “Técnica de recolección de datos que consiste en la aplicación de un mismo cuestionario a distintas personas de una muestra o una población”. (p. 151)

Para Villarán (2009), la encuesta es un “Cuestionario elaborado en función a los objetivos de la investigación, con la finalidad de recabar información sobre los clientes, el mercado, la competencia e información y opinión relativa a todo aquello que sea de interés para la empresa”. (p. 140)

Esta técnica permitió la recopilación de datos de fuentes primarias, a partir de las respuestas de los habitantes de la ciudad de Azogues, sobre la creación de la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema en esa ciudad. Se recopilaron datos de la demanda, como: el uso de servicios financieros, montos de crédito, servicios de las entidades financieras, entre otros. En el caso de la oferta se obtuvo datos de la competencia como: ubicación, tipos de servicios, costos de los servicios.

b) Cuestionario

Según Vara, (2012), el cuestionario es: “el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el procedimiento de la entrevista” (p. 255).

De su parte Niño, (2011), refiriéndose al cuestionario, señala: “Es un conjunto sistematizado de preguntas, listas para ser respondidas por el informante en una entrevista o encuesta”. (, p. 150)

Con base en lo anterior, este cuestionario documento se utilizó para realizar la encuesta a los habitantes de la población de Azogues. Se aplicó a los habitantes de la ciudad de Azogues mediante el uso de la encuesta para recabar datos de oferta (competencia de la COAC) y demanda (Usuarios de los servicios financieros).

3.4.3. Instrumentos de Investigación

La encuesta, el cuestionario y las fichas de observación fueron los instrumentos de investigación de campo utilizados.

Las encuestas y el cuestionario debidamente estructurado se aplicaron en el estudio de mercado para obtener información de la demanda, es decir a los posibles clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito y sus necesidades, en cuanto a la oferta datos de la competencia, como Coacs, financieras, bancos, mutualistas, etc.

Las fichas de observación, se utilizaron para analizar a la competencia, tomando información en cada una de las entidades financieras, mediante la observación directa en el campo, es decir en sus instalaciones.

3.5. RESULTADOS

ENCUESTA APLICADA A LA POBLACIÓN DE LA CIUDAD DE AZOGUES, PROVINCIA DEL CAÑAR, PARA ANALIZAR LA FACTIBILIDAD DE APERTURAR UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA., EN ESA CIUDAD.

1.- ¿Cuál es su Género?

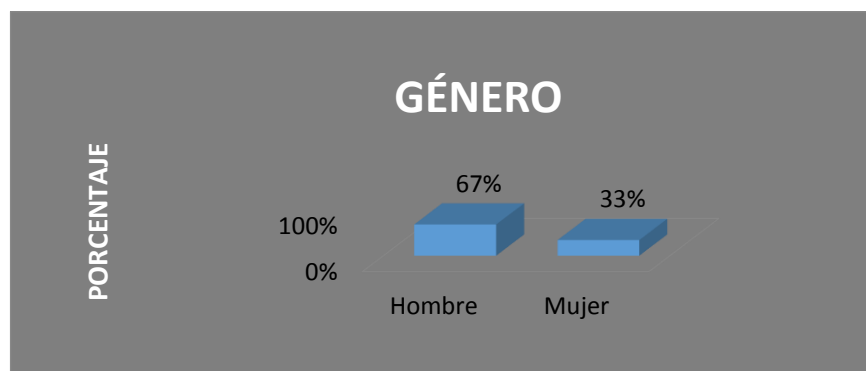
Tabla 2: Género de los encuestados

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
MASCULINO	130	67%
FEMENINO	65	33%
TOTAL	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 1: Género de los encuestados



Fuente: Encuesta Realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se puede observar que la mayoría de personas encuestadas de la ciudad de Azogues son del sexo masculino quienes representan el 67% del total, mientras que el 33% representa el género femenino, resultados que denotan que la mayor población son varones o son del género masculino.

2.- ¿Cuál es su Edad?

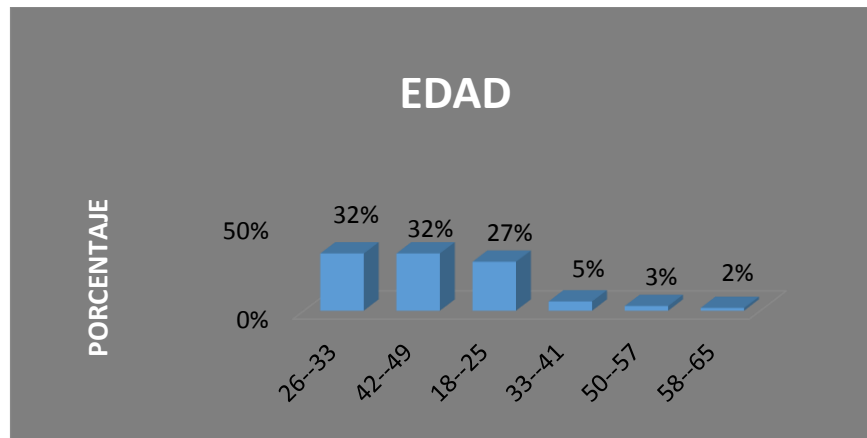
Tabla 3: Edad de los encuestados

RANGO DE AÑOS	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
26 - 33	62	32%
42 - 49	62	32%
18 - 25	53	27%
33 - 41	10	5%
50 - 57	5	3%
58 - 65	3	2%
TOTAL	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 2: Edad de los encuestados



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 32% de los encuestados se encuentran ubicados entre los 26-33 años, y entre los 42-49 años, respectivamente; mientras que, el 27% tienen de 18-25 años y el restante porcentaje de encuestados varían sus edades, resultado que denota que los encuestados están en una edad bastante activa para realizar actividades económicas.

3.- ¿Cuál es su nivel de Instrucción?

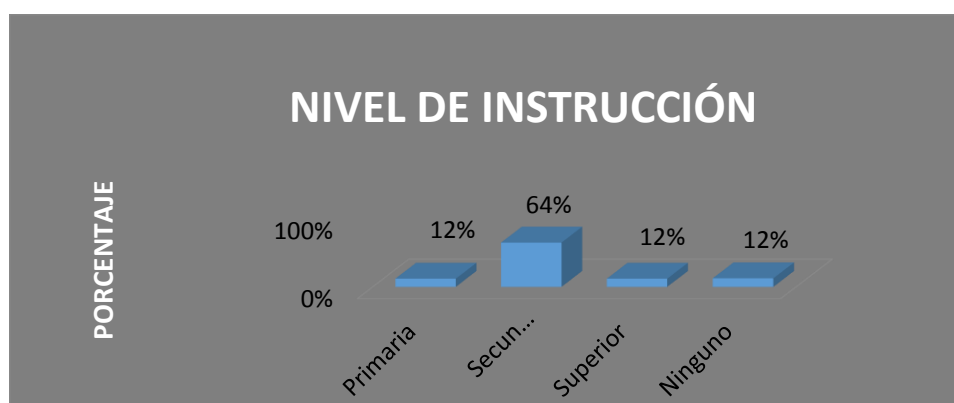
Tabla 4: Nivel de instrucción de los encuestados

NIVEL	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIV A
PRIMARIA	23	12%
SECUNDARIA	125	64%
SUPERIOR	23	12%
NINGUNO	24	12%
TOTAL	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 3: Nivel de instrucción de los encuestados



Fuente: Encuesta Realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 64% de los encuestados cursa el nivel secundario, seguido del 12% que cursa el nivel superior, un 12% que cursa el nivel primario; y, el restante 12% no cursa ningún nivel de instrucción, por lo que se puede determinar que la mayoría de las personas encuestadas se encuentran en un nivel secundario de estudio lo que es garantía del criterio formado emitido por los encuestados.

4.- ¿Cuál es su Religión?

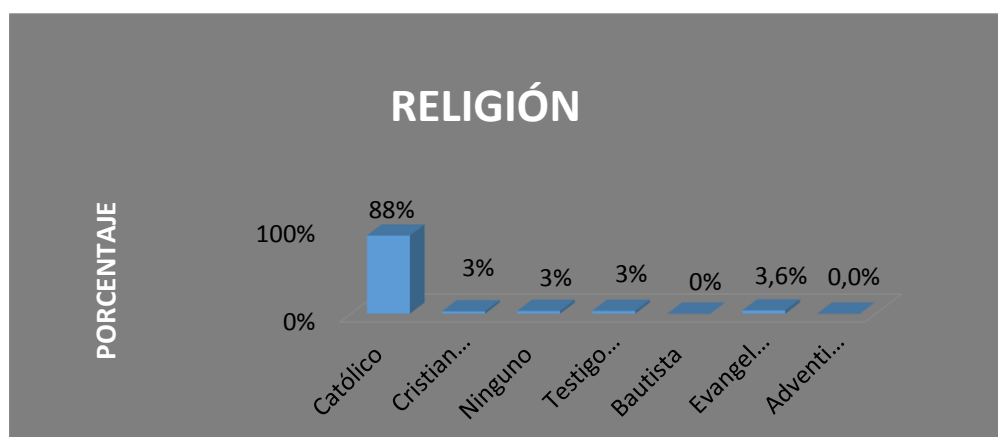
Tabla 5: Religión de los encuestados

CLASE DE RELIGIÓN	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Católico	171	88%
Cristiano Evangélico	5	3%
Ninguno	6	3%
Testigos de Jehová	6	3%
Bautista	0	0%
Evangelista	7	3%
Adventista	0	0%
TOTAL	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 4: Religión de los encuestados



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se puede notar claramente que el 88% de los encuestados son católicos, mientras que la minoría, 3% pertenecen a otras religiones como: cristiana, testigos de Jehová y evangelistas. La información recabada obedece a que las personas en su mayoría pregonan la religión católica, a pesar de haber otras religiones, las cuales para cualquier actividad que se realice, se debe respetar.

5.- ¿Cuál es su Estado civil?

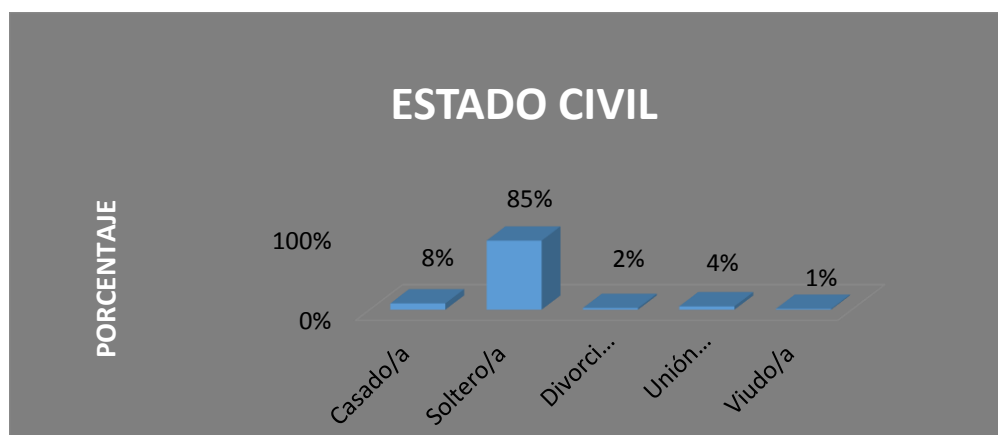
Tabla 6: Estado civil de los encuestados

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Casado/a	15	8%
Soltero/a	166	85%
Divorciado/a	4	2%
Unión Libre	8	4%
Viudo/a	2	1%
TOTAL	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 5: Estado civil de los encuestados



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 85% de las personas encuestadas son solteros/as, mientras que el 8% son casados/as, el 2% son divorciados/a, el 4% de unión libre; y, el 1% son personas viudas. El hecho de tener mayoría de personas encuestadas como solteros ayuda a la creación de la cooperativa de ahorro y crédito, por cuanto se entiende que no tienen demasiadas deudas y podrían tener capacidad de pago para los créditos a solicitar.

6.- ¿Cuál es su Procedencia?

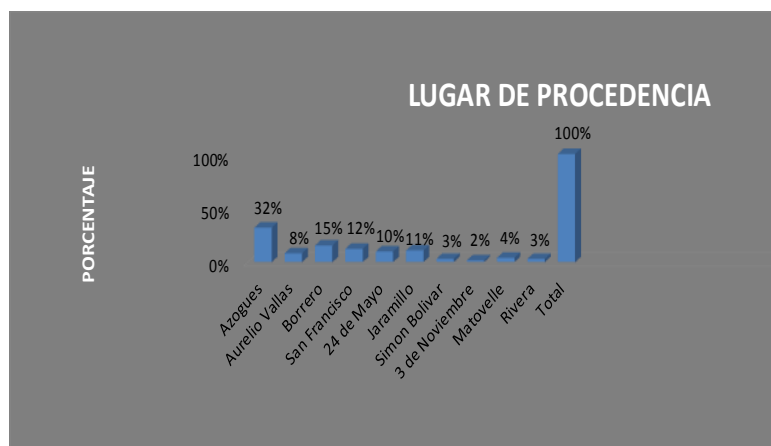
Tabla 7: Lugar de procedencia de los encuestados

LUGAR DE PROCEDENCIA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Azogues	62	32%
Aurelio Vallas	16	8%
Borrero	30	15%
San Francisco	24	12%
24 de Mayo	19	10%
Jaramillo	21	11%
Simón Bolívar	6	3%
3 de Noviembre	3	2%
Matovelle	8	4%
Rivera	6	3%
Total	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 6: Lugar de procedencia de los encuestados



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Todas las personas encuestadas son oriundas de diferentes lugares del país, pero en su mayoría son del cantón Azogues con un 32%, mientras que las demás son de Borrero con el 15%, de San Francisco con el 12% entre las localidades más importantes. Los resultados obedecen a que los encuestados fueron de la localidad con mayor porcentaje en donde se instalara la cooperativa de ahorro y crédito.

7.- ¿A qué Actividad se dedica?

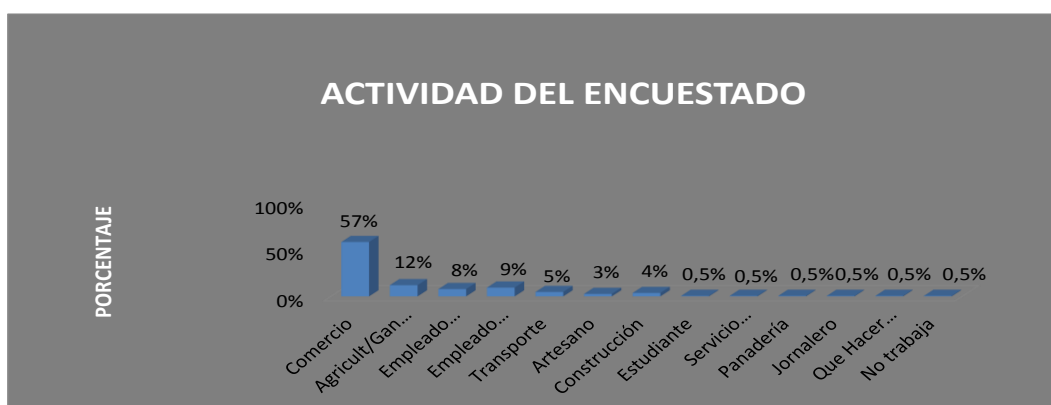
Tabla 8: Actividad económica del encuestado

ACTIVIDAD ECONÓMICA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Comercio	112	57%
Agricultura / Ganadería	23	12%
Empleado privado	15	8%
Empleado público	18	9%
Transporte	9	5%
Artesano	5	3%
Construcción	7	4%
Estudiante	1	0,5%
Servicio técnico	1	0,5%
Panadería	1	0,5%
Jornalero	1	0,5%
Quehacer doméstico	1	0,5%
No trabaja	1	0,5%
Total	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 7: Actividad económica del encuestado



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Todos los encuestados cumplen diferentes actividades de trabajo, pero la actividad a la que más se dedican las personas encuestadas, es el comercio, con un 57%, el 12% se dedica a la agricultura y ganadería; y, empleado público y privado entre el 8% y 9% respectivamente; resultados que permiten inferir que como consecuencia de la migración del campo a la ciudad, las personas buscan como alternativa realizar otras actividades económicas, y principalmente se dedican al comercio, en sus diversas modalidades: formales e informales.

8.- ¿Hace uso de los servicios financieros?

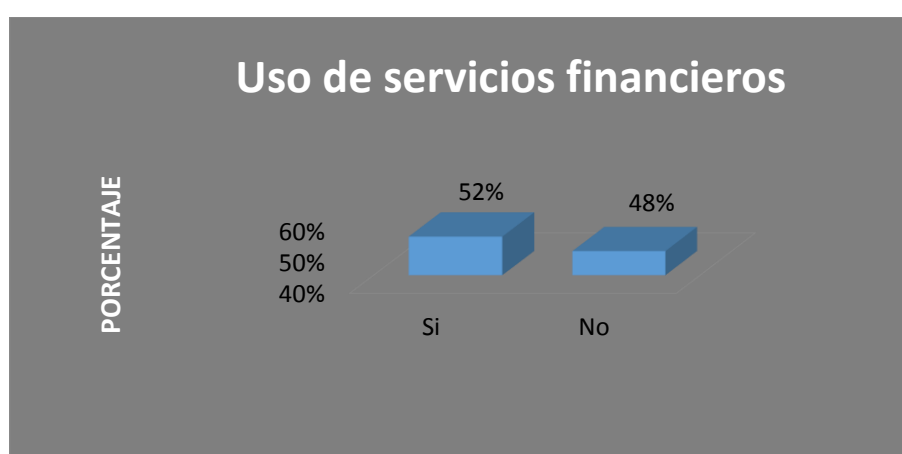
Tabla 9: Uso de servicios financieros

RESPUESTA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	102	52%
NO	93	48%
TOTAL	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 8: Uso de servicios financieros



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de los encuestados, el 52% manifiesta que si hace uso de los servicios financieros, pero el 48% restante, en cambio no utiliza dichos servicios, por lo que se podría decir que el uso de un servicio financiero está muy dividido entre sí y no. Para el desarrollo de las actividades económicas los encuestados hacen uso de los diferentes servicios financieros, lo que genera una expectativa de que las personas utilizarán los productos y servicios con la apertura de la nueva agencia de la COAC Fernando Daquilema.

9.- ¿Qué tipo de Institución financiera hace uso de los servicios?

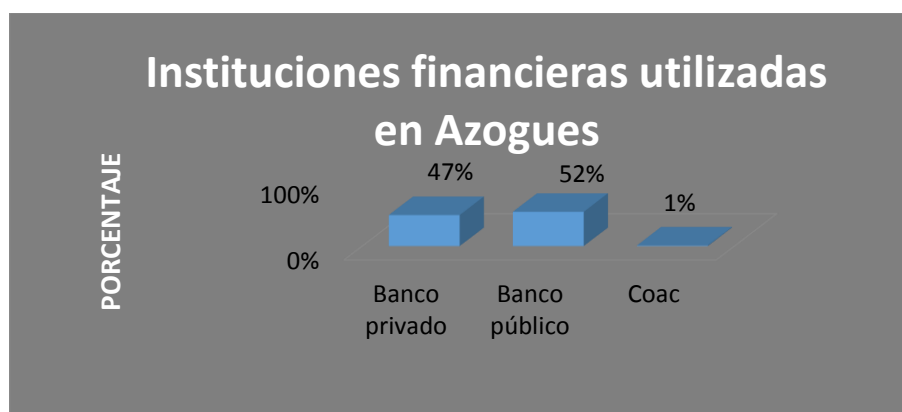
Tabla 10: Instituciones financieras utilizadas en Azogues

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Banco privado	48	47%
Banco público	53	52%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	1	1%
Total	102	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 9: Instituciones financieras utilizadas en Azogues



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 52% de las personas encuestadas se inclinan más por utilizar los servicios de las instituciones financieras públicas, mientras que el 47% se inclinan por utilizar los servicios de las instituciones financieras privadas; y, el 1% acuden a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, por lo tanto se puede ver que el uso de instituciones financieras por parte de la comunidad, está dividido entre públicas y privadas.

10.- ¿Específicamente de qué entidad financiera hace uso de sus servicios?

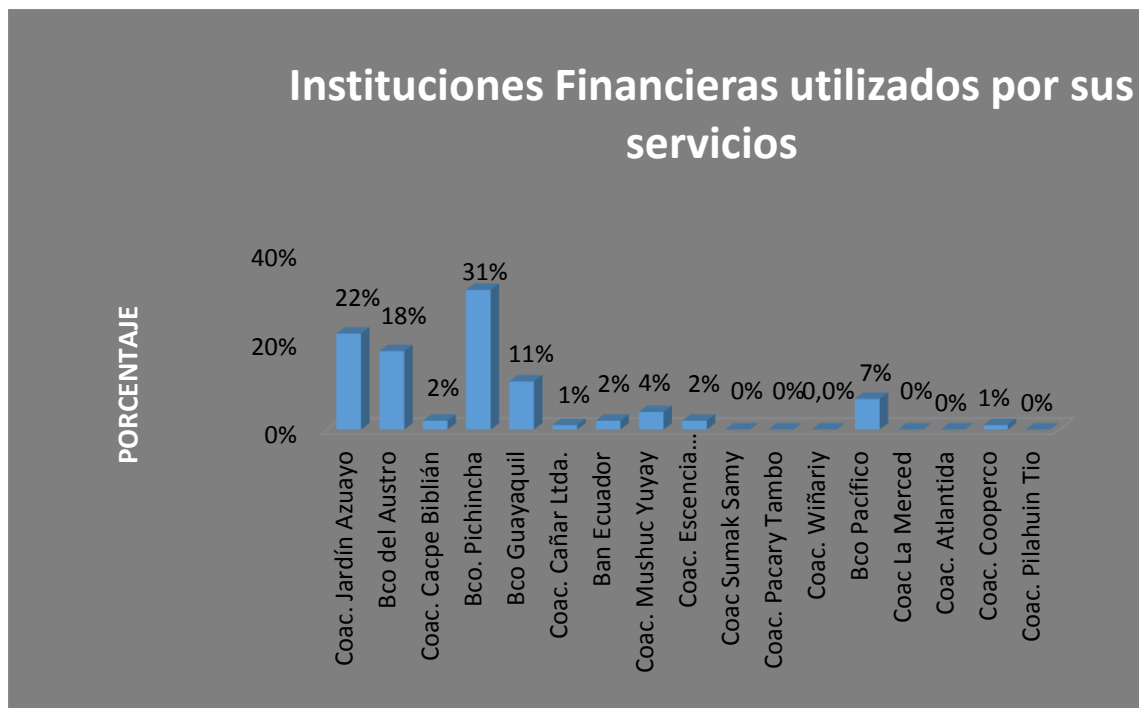
Tabla 11: Instituciones Financieras utilizados por sus servicios

INSTITUCIÓN FINANCIERA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Coac. Jardín Azuayo	22	22%
Banco del Austro	18	18%
Coac. Cacpe Biblián	2	2%
Banco de Pichincha	32	31%
Banco de Guayaquil	11	11%
Coac. Cañar Ltda.	1	1%
Ban Ecuador	2	2%
Coac. Mushuc Yuyay	4	4%
Coac. Escencia Indígena	2	2%
Coac Sumak Samy	0	0%
Coac. Pacary Tambo	0	0%
Coac. Wiñariy	0	0%
Banco del Pacífico	7	7%
Coac La Merced	0	0%
Coac. Atlantida	0	0%
Coac. Cooperco	1	1%
Coac. Pilahuin Tio	0	0%
Total	102	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 10: Instituciones Financieras utilizadas sus servicios



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de personas encuestadas que hacen uso de un servicio financiero, el 31% prefiere utilizar los servicios del Banco Pichincha, en cambio el 22% prefiere la COAC Jardín Azuayo; sin embargo, el Banco del Austro tiene un 18% de confianza entre sus clientes.

Esto indica que en el segmento de Cooperativas en la Ciudad de Azogues posee buenas perspectivas de crecimiento.

11.- ¿Cuántos años trabaja usted como cliente de la IFI?

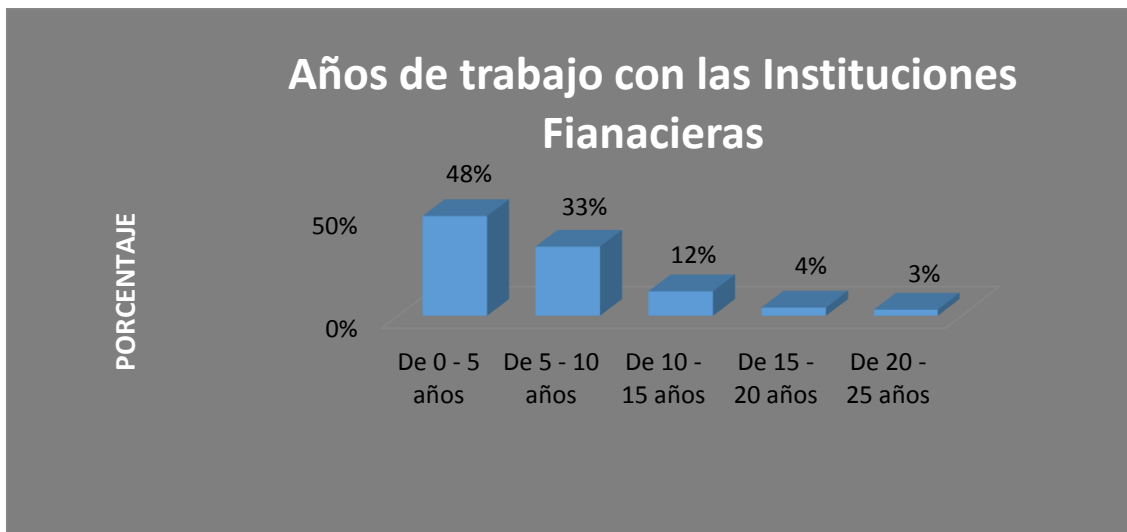
Tabla 12: Años de trabajo con las Instituciones Financieras

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
De 0 - 5 años	49	48%
De 6 - 10 años	34	33%
De 11 - 15 años	12	12%
De 16 - 20 años	4	4%
De 21 - 25 años	3	3%
Total	102	100%

Fuente: Encuesta Realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 11: Años de trabajo con las Instituciones Financieras



Fuente: Encuesta Realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 48% de los encuestados confirman que trabajan de 0 a 5 años con las Instituciones Financieras, el 33% de 6 a 10 años, el 12% de 11 a 15 años, el 4% de 16 a 20 años; y, el 3% de 21 a 25 años.

12.- ¿Cómo califica el horario de atención de la institución financiera con la que Ud., trabaja?

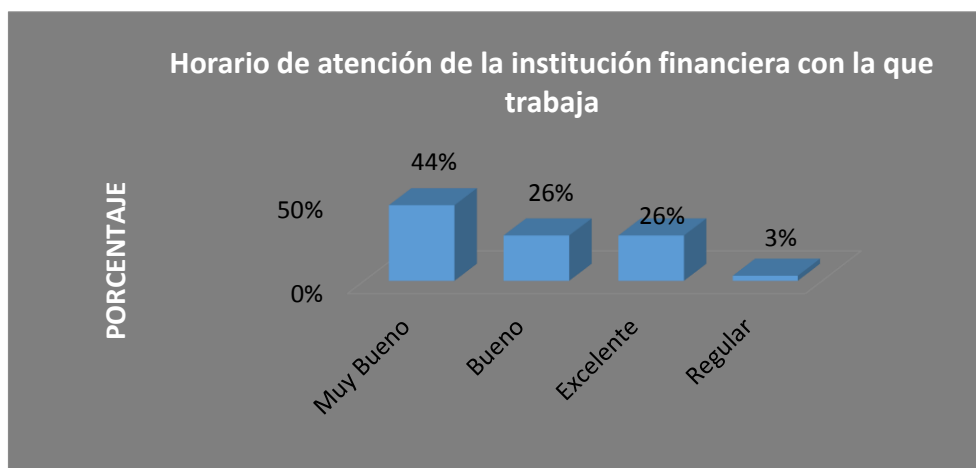
Tabla 13: Horario de atención de la institución financiera con la que trabaja

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy Bueno	45	44%
Bueno	27	26%
Excelente	27	26%
Regular	3	3%
Total	102	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 12: Horario de atención de la institución financiera con la que trabaja



Fuente: Encuesta Realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 44% de los encuestados advierten que el horario de atención es muy bueno, mientras que el 26% opinan que está entre bueno y excelente; y, el 3% regular. Se nota una atención muy buena por parte de las instituciones, este resultado nos da una pauta para planificar nuestro horario de atención.

13.- ¿Cómo califica la atención del personal de la institución financiera con la que Ud., trabaja?

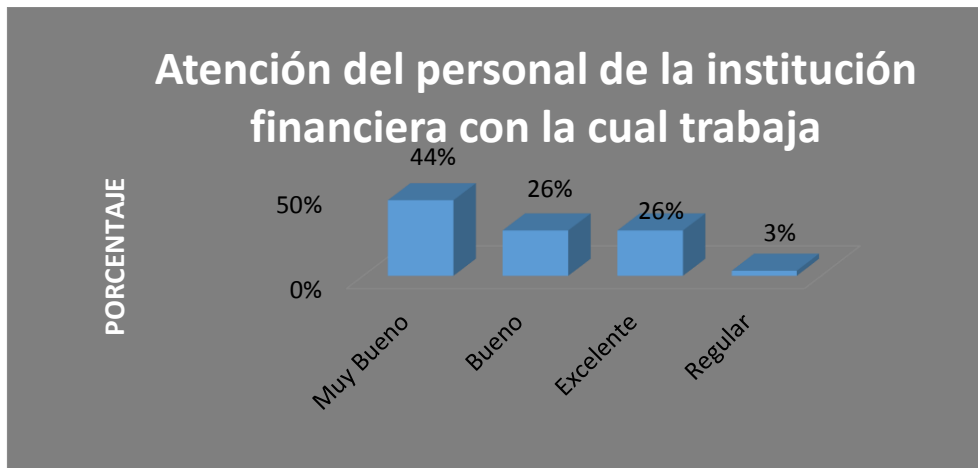
Tabla 14: Atención del personal de la institución financiera con la cual trabaja

ATENCIÓN	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy Bueno	53	52%
Excelente	24	24%
Bueno	23	23%
Regular	2	2%
Malo	0	0%
Total	102	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 13: Atención del personal de la institución financiera con la cual trabaja
replantear el título del grafico



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 52% de los encuestados opinan que la atención es muy buena; sin embargo, el 24% piensan que es excelente, el 23% bueno y el 2% regular, resultados que exigen que el personal que va formar parte de la nueva agencia tiene que estar altamente capacitado.

14.- ¿Cómo califica el Espacio Físico de la institución financiera con la que Ud., trabaja?

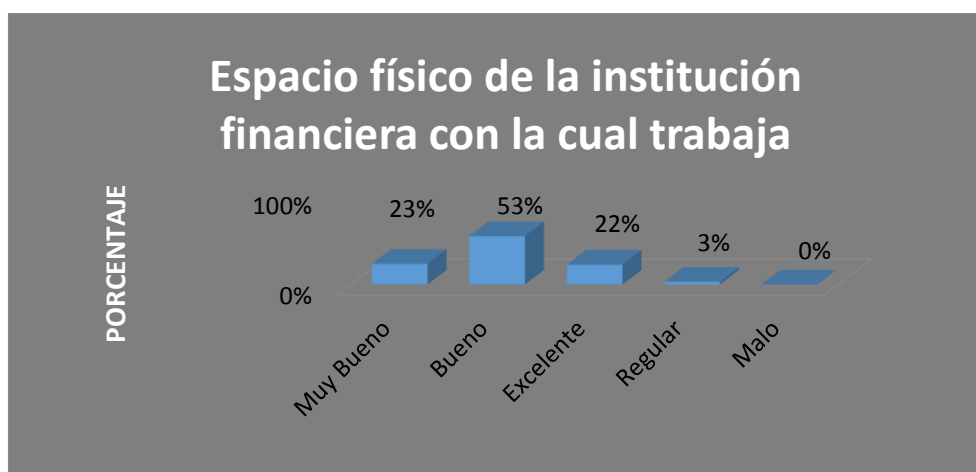
Tabla 15: Espacio físico de la institución financiera con la cual trabaja

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy Bueno	23	23%
Bueno	54	53%
Excelente	22	22%
Regular	3	3%
Malo	0	0%
Total	102	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 14: Espacio físico de la institución financiera con la cual trabaja



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 23% de los personas opinan que el espacio físico es muy bueno, el 53% dicen que es bueno, el 22% excelente y el 3% regular; estos datos nos dan la pauta para buscar un local amplio donde irán las instalaciones.

15.- ¿Cómo califica la Agilidad en trámites de la institución financiera con la que Ud., trabaja?

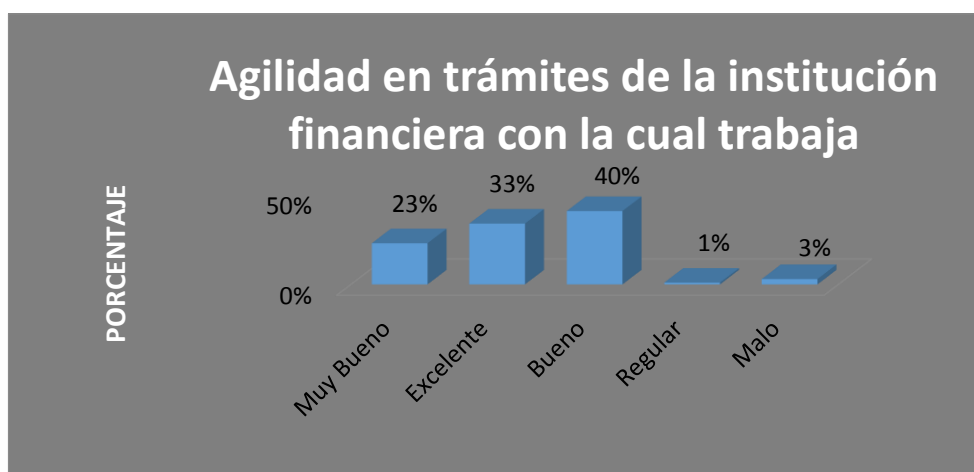
Tabla 16: Agilidad en trámites de la institución financiera con la cual trabaja

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy Bueno	23	23%
Excelente	34	33%
Bueno	41	40%
Regular	1	1%
Malo	3	3%
Total	102	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 15: Agilidad en trámites de la institución financiera con la cual trabaja



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los encuestados el 40% manifiesta que la agilidad en los trámites es bueno, 33% opinan que es excelente, el 23% muy bueno, el 3% malo y el 1% regular. Como se puede apreciar las entidades financieras no demuestran mayor agilidad en los trámites pues existe un buen porcentaje.

16.- ¿Con qué frecuencia hace uso de los servicios financieros?

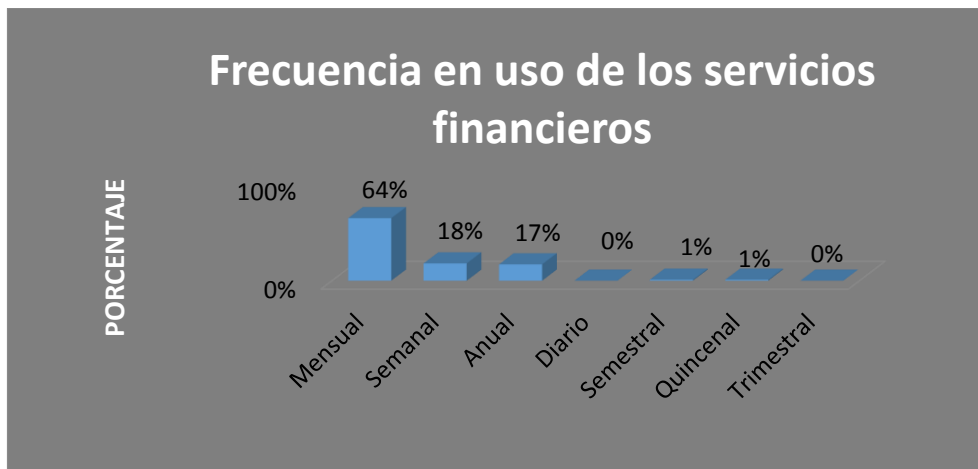
Tabla 17: Frecuencia en uso de los servicios financieros

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Mensual	65	64%
Semanal	18	18%
Anual	17	17%
Diario	0	0%
Semestral	1	1%
Quincenal	1	1%
Trimestral	0	0%
Total	102	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 16: Frecuencia en uso de los servicios financieros



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Las personas responden que el 64% mensualmente hacen uso de este servicio, el 18% semanalmente, anualmente el 17% y el 1% semestral y quincenalmente respectivamente. Es decir los servicios son utilizados por los socios de entidades financieras de manera frecuente, entre mensual y semanal suman alrededor del 82%.

17.- ¿Qué es lo más importante al momento de ahorrar o invertir su dinero en una entidad financiera?

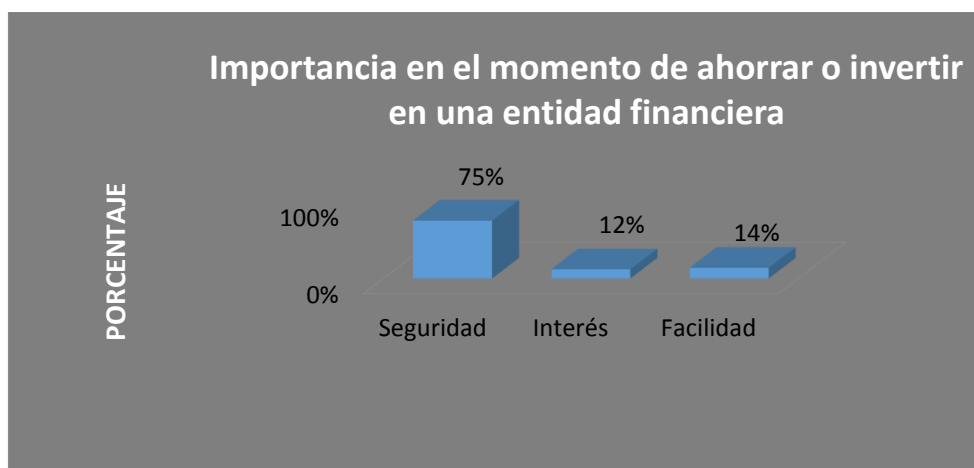
Tabla 18: Aspectos de importancia en el momento de ahorrar o invertir en una entidad financiera.

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Seguridad	76	75%
Interés	12	12%
Facilidad	14	14%
Total	102	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 17: Importancia en el momento de ahorrar o invertir en una entidad financiera



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 75% de las personas encuestadas aseguran que lo importante de invertir o ahorrar en una entidad financiera es la seguridad que brinda la misma, el 12% se manifiestan por el interés que pagan por las inversiones a realizarse y el 14% la facilidad en el momento de invertir o ahorrar. Los socios manifiestan que debe existir seguridad al momento de ahorrar en las entidades crediticias.

18.- ¿De qué actividad proviene sus ingresos económicos?

Tabla 19: Actividad económica de donde provienen los ingresos

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Comercio	50	26%
Agricultura / Ganadería	60	31%
Empleado privado	32	16%
Empleado público	20	10%
Artesano	12	6%
Quehaceres domésticos	5	3%
Chofer	5	3%
Construcción	4	2%
No trabaja	2	1%
Remesas	1	1%
Servicios técnicos	1	1%
Estudiante	1	1%
Jornalero	1	1%
Restaurante	1	1%
Total	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 18: Actividad económica de donde provienen los ingresos



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 31% de los encuestados afirman que sus ingresos provienen de la agricultura y ganadería, el 26% advierten que provienen del comercio, el 16% en calidad de empleado privado y el 6% de la artesanía, como actividades económicas más destacadas. Estos resultados permiten apreciar que la población encuestada en su mayoría (57% se dedican a actividades agrícolas y al comercio).

19.- ¿Cómo es la frecuencia de sus ingresos económicos?

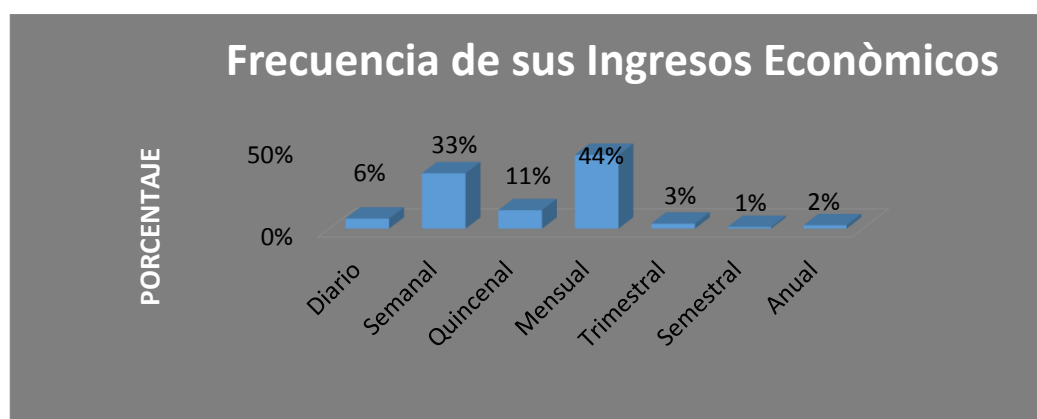
Tabla 20: Frecuencia de sus ingresos económicos

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Diario	12	6%
Semanal	65	33%
Quincenal	22	11%
Mensual	85	44%
Trimestral	5	3%
Semestral	2	1%
Anual	4	2%
Total	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 19: Frecuencia de sus Ingresos económicos



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 195 personas encuestadas, el 6% afirma que sus ingresos económicos son diario, el 33% semanal, el 11% quincenal, el 44% mensual, el 3% trimestral, el 1% semestral, y el 2% anualmente. Existe por tanto un nivel de ingresos aceptable entre semanal y mensual (77%), podría ayudar a la liquidez de la cooperativa.

20.- Aproximadamente ¿Cuánto es su ingreso económico mensual?

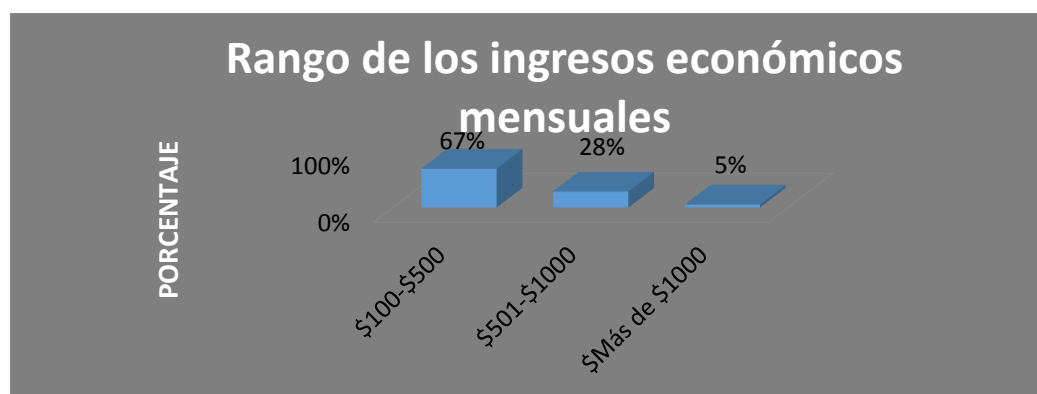
Tabla 21: Rango de los ingresos económicos mensuales

RANGO	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
\$ 100 - \$ 500	131	67%
\$ 501 -\$ 1.000	54	28%
Más de \$ 1.000	10	5%
Total	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 20: Rango de los ingresos económicos mensuales



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 67% del total de los encuestados, considera que su ingreso mensual oscila entre \$ 100 y \$ 500, mientras que el 28% advierte que está entre \$ 500 y \$ 1000; y, el 5% restante advierte que es de más de \$ 1000 mensuales.

21.- De los ingresos obtenidos ¿Aproximadamente cuánto dinero destina para su gastos mensuales?

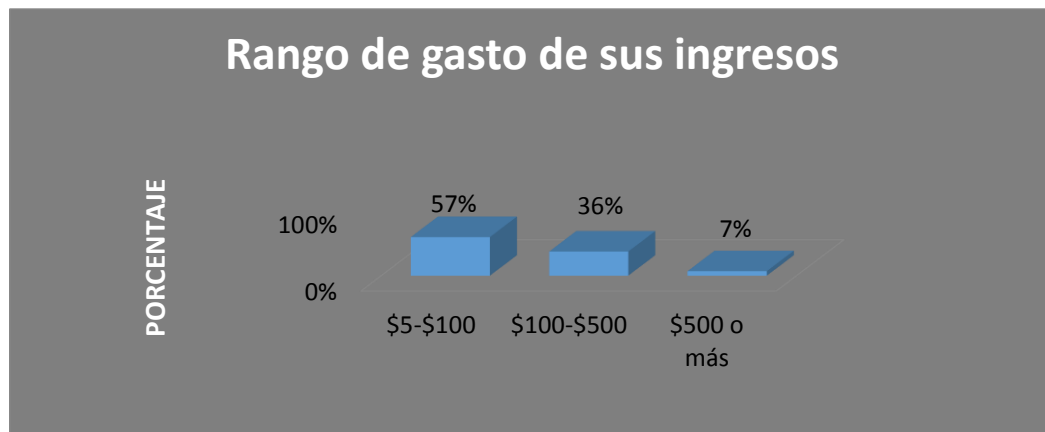
Tabla 22: Rango de gastos mensuales

RANGO	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
\$ 5 - \$100	112	57%
\$ 100 - \$500	70	36%
\$ 500 o más	13	7%
Total	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 21: Rango de gasto de sus ingresos



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 57% de los encuestados afirma que el dinero para sus gastos mensuales están entre 5 y 100\$, el 36% entre 100 y 500 dólares, mientras que el 7% restante entre 500 dólares y más.

22.- Después de restar sus ingresos y sus gastos ¿Cuánto destina para el ahorro?

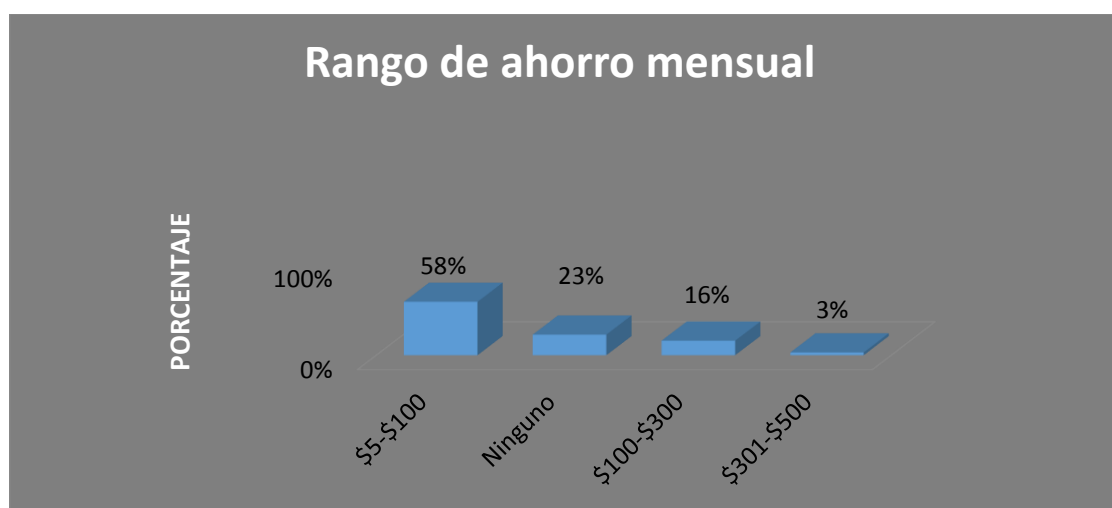
Tabla 23: Rango de ahorro mensual

RANGO	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
\$0	44	23%
\$ 5 - \$ 100	114	58%
\$ 100 - \$ 300	31	16%
\$ 301 - \$ 500	6	3%
Total	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 22: Rango de ahorro mensual



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En cuanto al ahorro, el 58% de las personas encuestadas dedica entre \$ 5 y \$ 100 para ahorrar mensualmente, el 16% de \$ 100 a \$ 300, el 3% de 300 a 500\$ y el 16% no ahorra nada. Estos resultados permiten inferir que el 74% de la población ahorra entre 5 y 300 dólares mensualmente.

23.- ¿Cuál es su motivación principal para ahorrar?

Tabla 24: Motivación para el ahorro

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Salud	59	30%
Educación	41	21%
Ninguno	31	16%
Vivienda	28	14%
Negocio	19	10%
Futuro	10	5%
Vehículo	4	2%
Acceso al crédito	1	1%
Viajes	1	1%
Ganadería	1	1%
Total	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 23: Motivación para el ahorro



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 30% de las personas encuestadas afirman que la salud es el principal motivo para ahorrar, el 21% ahorra para la educación, el 14% para vivienda, el 10% para negocio, el 5% para un futuro y el 1% para la compra de un vehículo, viajes y ganadería. Estos resultados permiten determinar que tanto la salud como la educación son las principales motivaciones para el ahorro de las personas.

24.- ¿Tiene algún familiar en el exterior?

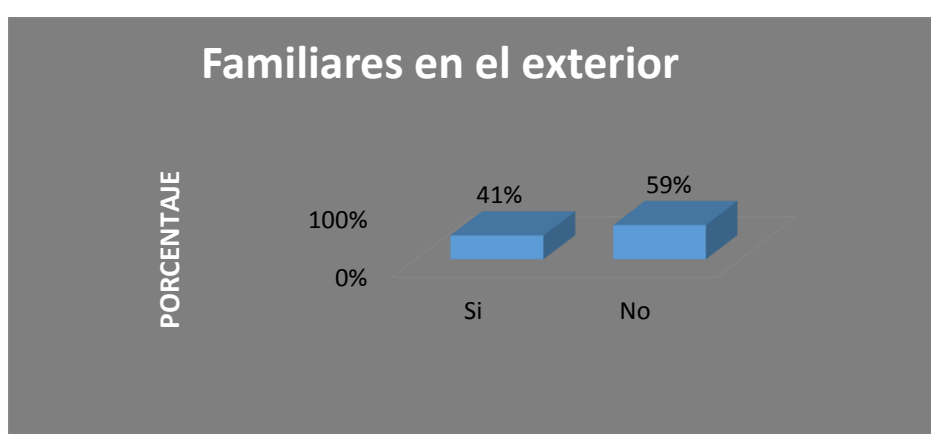
Tabla 25: Familiares en el exterior

RESPUESTA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	80	41%
No	115	59%
Total	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 24: Familiares en el exterior



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las personas encuestadas, el 41% tiene familiares fuera del país, mientras que el 59% restante no posee. Estos resultados permiten determinar que un considerable porcentaje de la población tiene como fuente de ahorro las remesas que sus familiares residentes en el exterior les envían para ahorrar.

25.- Sus familiares residentes en el Exterior: ¿En qué país residen?

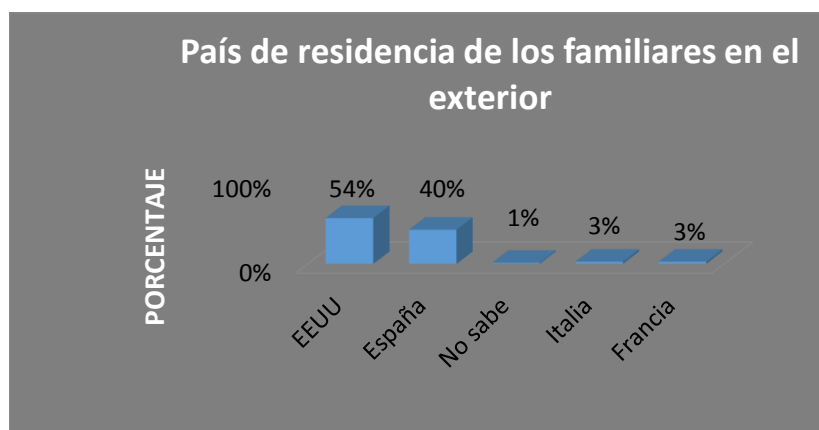
Tabla 26: País de residencia de los familiares en el exterior

PAIS DE REISIDENCIA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Estados Unidos	43	54%
España	32	40%
No sabe	1	1%
Italia	2	3%
Francia	2	3%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 25: País de residencia de los familiares en el exterior



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 54% de las personas encuestadas manifiestan que sus familiares residen en Estados Unidos, el 40% en España, y el 3% en Italia y Francia respectivamente. Según estos resultados, la mayor cantidad de ecuatorianos migrantes se encuentran trabajando en Estados Unidos y España, lo que abre la expectativa de firmar un convenio con el servicio RIA que facilite el envío de dinero del exterior a la cuenta de ahorros del socio.

26.- ¿Qué parentesco familiar tiene con Ud. la persona residente en el exterior?

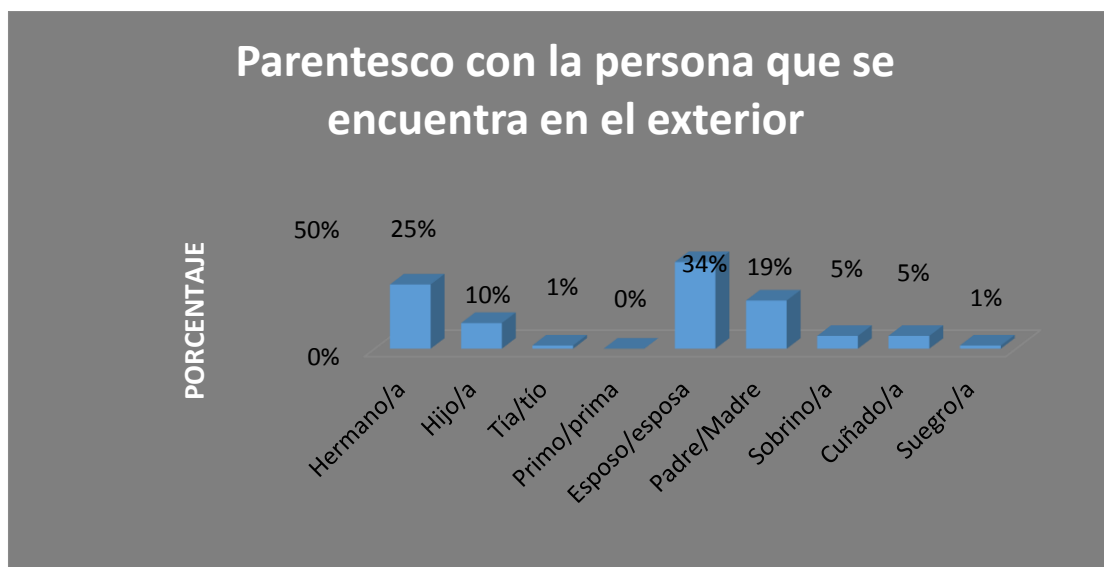
Tabla 27: Parentesco familiar con la persona residente en el exterior

PARENTESCO	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Hermano / a	20	25%
Hijo / a	8	10%
Tía / tío	1	1%
Primo / prima	0	0%
Esposo / esposa	27	34%
Padre / Madre	15	19%
Sobrino / a	4	5%
Cuñado / a	4	5%
Suegro / a	1	1%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 26: Parentesco familiar con la persona residente en el exterior



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En cuanto al parentesco familiar, el 25% de las personas encuestadas advierten que sus familiares residentes en el exterior son hermanos/as, el 10% hijos/as, el 34% esposos, el 19% padre o madre; y, el 5% restante sobrinas y cuñados.

27.- El familiar residente en el exterior ¿Le envía dinero a Ud.?

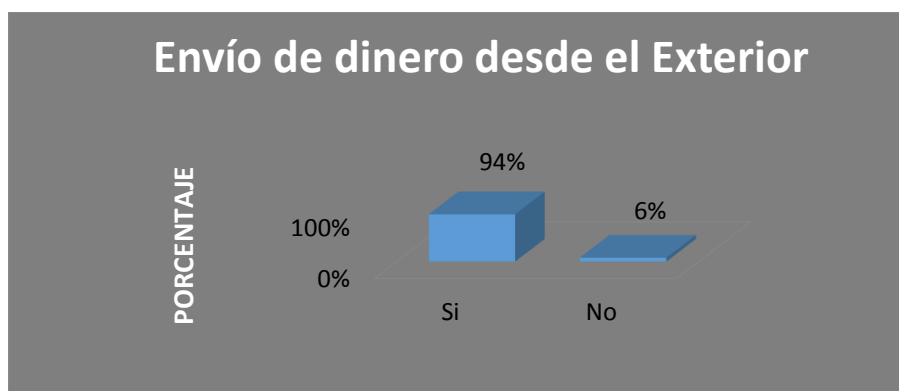
Tabla 28: Envío de dinero desde el exterior por parte de familiares

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	75	94%
No	5	6%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 27: Envío de dinero desde el exterior por parte de familiares



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las personas encuestadas, el 94% afirma que recibe dinero de sus familiares y parientes residentes en el exterior; y, el 6% no lo recibe. Este elemento se constituye en factor importante por cuanto son fuentes de fondeo de las instituciones financieras.

28.- Aproximadamente ¿Qué monto de dinero recibe Ud. mensualmente?

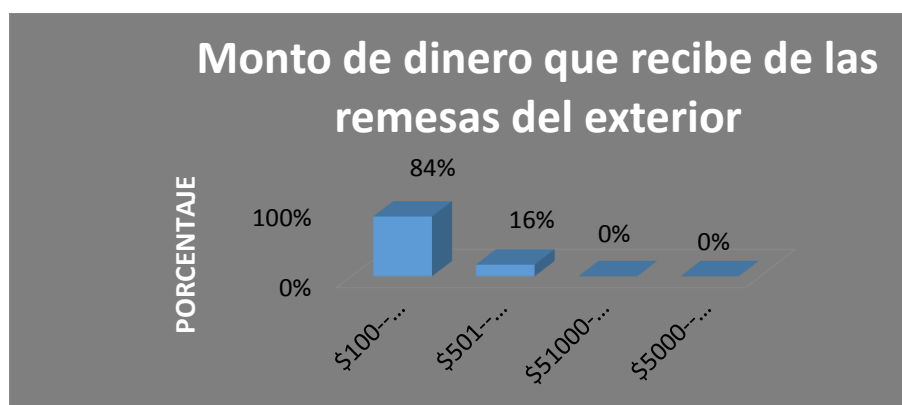
Tabla 29: Monto de dinero que recibe mensualmente del exterior

RANGO	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
\$ 100 - \$ 500	67	84%
\$ 501 - \$ 1.000	13	16%
\$ 1000 - \$ 5000	0	0%
\$ 5000 - \$ 10000	0	0%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 28: Monto de dinero que recibe mensualmente del exterior



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 84% de las personas encuestadas manifiestan que reciben entre 100 y 500 dólares y el 16% indica que le envían entre \$ 500 y \$ 1000. Estos resultados permiten avizorar que la COAC a aperturarse puede captar esos recursos para fortalecer sus activos, pues un alto porcentaje recibe entre 100 y 500 dólares.

29.- ¿Cada qué tiempo recibe esos ingresos?

Tabla 30: Tiempo en que recibe los ingresos

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Diario	2	3%
Semanal	2	3%
Mensual	44	55%
Bimensual	1	1%
Trimestral	7	9%
Semestral	6	8%
Anual	18	23%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 29: Tiempo en que recibe los ingresos



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 80 personas encuestadas, el 3% afirma que recibe los ingresos del exterior diaria y semanalmente, el 55% reciben mensualmente, el 1% bimensualmente, el 9% trimestralmente, el 8% semestralmente y el 23% anualmente. Estos resultados representan una fuente importante posibilidad de fondeo para la COAC Fernando Daquilema.

30.- ¿A través de qué medios recibe Ud. el dinero que le envía?

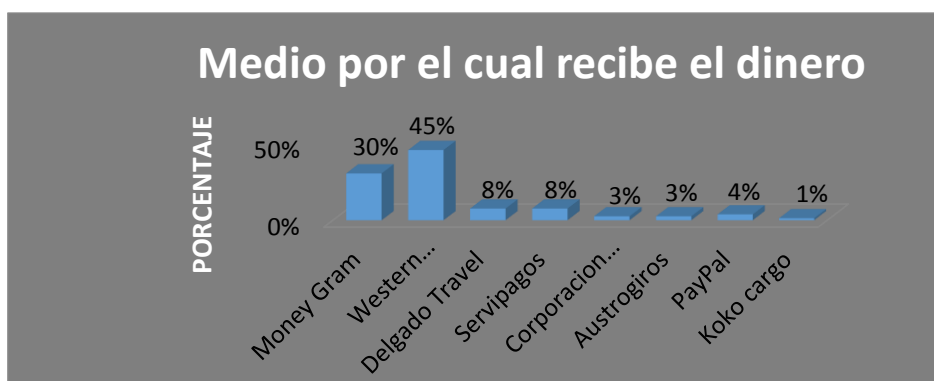
Tabla 31: Medio por el cual recibe el dinero

MEDIO	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Money Gram	24	30%
Western Unión	36	45%
Delgado Travel	6	8%
Servipagos	6	8%
Corporaciones Unidas	2	3%
Austrogiros	2	3%
PayPal	3	4%
Koko cargo	1	1%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 30: Medio por el cual recibe el dinero



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Las personas encuestadas el 30% reciben dinero a través de Money Gram, el 45% a través de Western Unión, el 8% en Delgado Travel y Servi Pagos, el 3% en Corporaciones y Austrogiros, mientras que el 4% en PayPal. Podría mencionar que el medio que maneja la COAC es aceptable.

31.- ¿En qué institución financiera recibe Ud., las remesas?

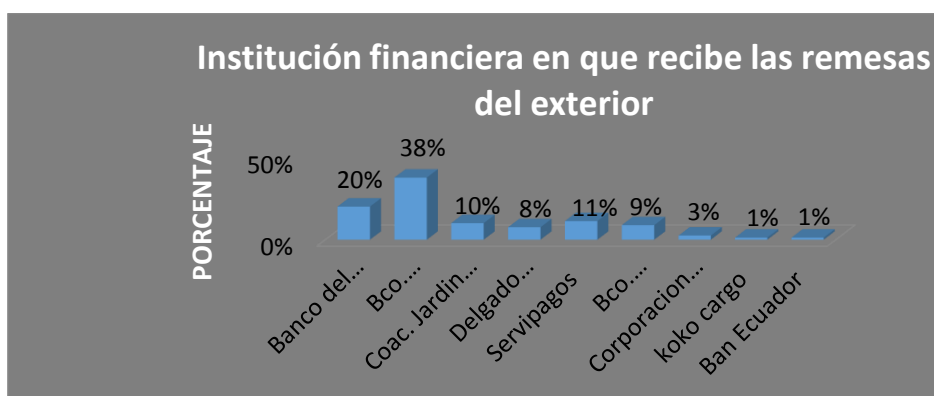
Tabla 32: Institución financiera en que recibe las remesas del exterior

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Banco del Austro	16	20%
Banco Pichincha	30	38%
Coac. Jardín Azuayo	8	10%
Delgado Travel	6	8%
Servipagos	9	11%
Banco Guayaquil	7	9%
Corporaciones Unidas	2	3%
Koko cargo	1	1%
Ban Ecuador	1	1%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 31: Institución financiera en que recibe las remesas del exterior



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 20% de los encuestados recibe las remesas a través del Banco del Austro, mientras que el 38% a través del Banco Pichincha, el 10% por Coac. Jardín Azuayo, el 8% por Delgado Travel, el 11% por Servipagos, el 9% en el Banco de Guayaquil y el 3% en Corporaciones.

32.- ¿En qué utiliza el ingreso que recibe Ud.?

Tabla 33: Utilización de ingresos que recibe del exterior

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Educación hijos	32	40%
Ahorro	10	13%
Negocio	9	11%
Alimentación	10	13%
Pago deuda	9	11%
Artículos Hogar	4	5%
Salud	3	4%
Construcción	2	3%
Agricultura / Ganadería	1	1%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 32: Utilización de ingresos que recibe del exterior



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con respecto a los ingresos el 40% de las personas encuestadas utilizan sus ingresos que reciben del exterior en la educación de los hijos, el 13% ahorra, el 11% invierte en negocio, el 13% en alimentación, el 5% en artículos del hogar y el 4% en salud.

33.- De los ingresos que tiene Ud., ¿Realiza ahorros?

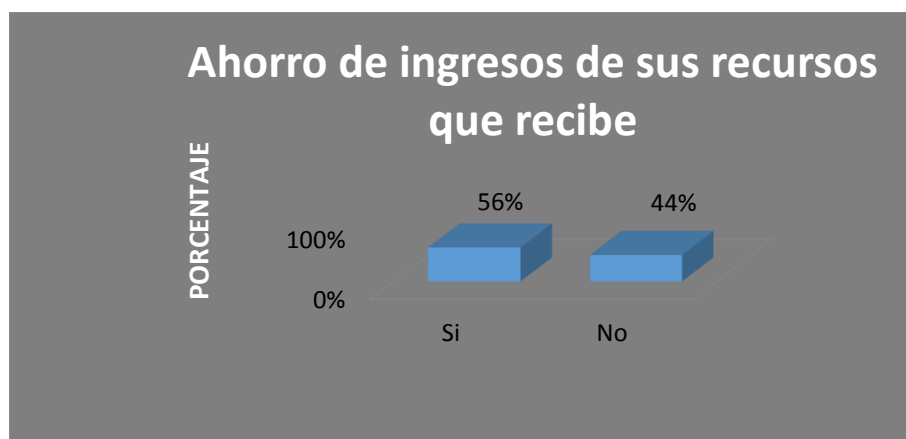
Tabla 34: Ahorro de ingresos de sus recursos que recibe

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	45	56%
No	35	44%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 33: Ahorro de ingresos de sus recursos que recibe



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 56% de las personas encuestadas ahorra mientras que el 44% no tiene ningún ahorro, con los fondos que recibe del exterior. Este resultado indica la cultura del ahorro que mantiene, la cual podría ser una fuente importante para la nueva Agencia.

34.- ¿Con qué frecuencia ahorra el dinero que le envían?

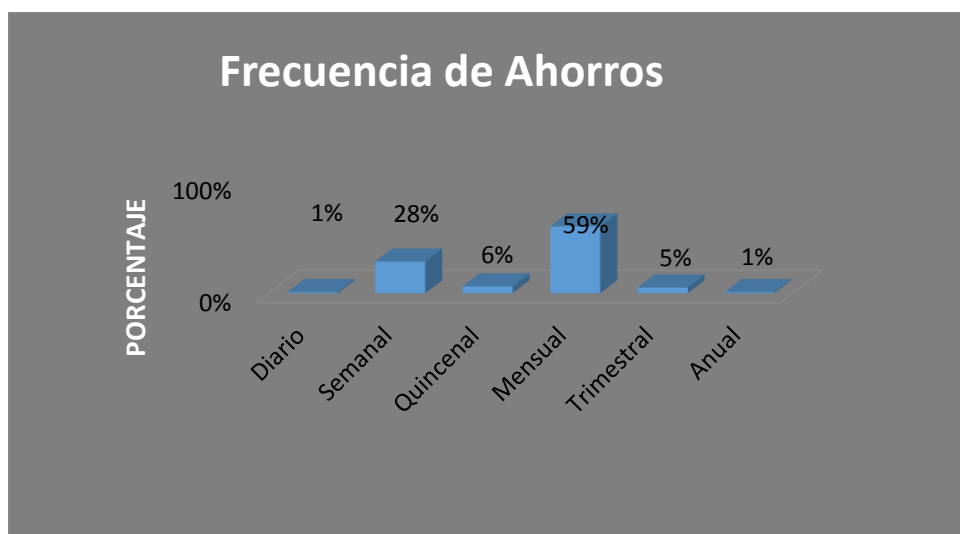
Tabla 35: Frecuencia de ahorros

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Diario	1	1%
Semanal	22	28%
Quincenal	5	6%
Mensual	47	59%
Trimestral	4	5%
Anual	1	1%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 34: Frecuencia de ahorros



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las personas aplicadas las encuestas el 1% ahorra diario, el 28% semanalmente, el 6% quincenalmente, el 59% mensualmente, el 5% trimestralmente y el 1% anual. Tanto el ahorro mensual como el semanal son importantes, por cuanto la frecuencia de tiempo es corta.

35.- ¿Le gustaría ser socio de una nueva COAC?

Tabla 36: Intención de ser socio de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	162	83%
No	33	17%
Total	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 35: Intención de ser socio de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los encuestados un 83% les gustaría ser parte de una nueva entidad financiera, sin embargo, el 17% manifiesta no tener interés de pertenecer a una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito, resultados que dan la pauta la necesidad y la motivación de la población de que existan nuevas opciones en cuanto a entidades financieras.

36.- ¿En qué lugar le gustaría que se encuentre ubicada la nueva agencia?

Tabla 37: Ubicación de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Azogues	75	38%
Centro de azogues	47	24%
Avenida 16 de abril	41	21%
Avenida 24 de mayo	10	5%
Calle Simón Bolívar	9	5%
No tiene Importancia	7	4%
Avenida los alcaldes	6	3%
Total	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 36: Ubicación de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al 38% de los encuestados les gustaría que la Cooperativa esté ubicada en el cantón Azogues, mientras que el 24% prefieren en el centro de la ciudad de Azogues Tambo, y el 21% prefiere en la avenida 16 de Abril. Estos resultados nos dan una pauta para la posible ubicación de nuestra agencia en el cantón Azogues.

37.- ¿Le gustaría que nuestra institución financiera recaude el dinero en su puesto de trabajo o en su domicilio?

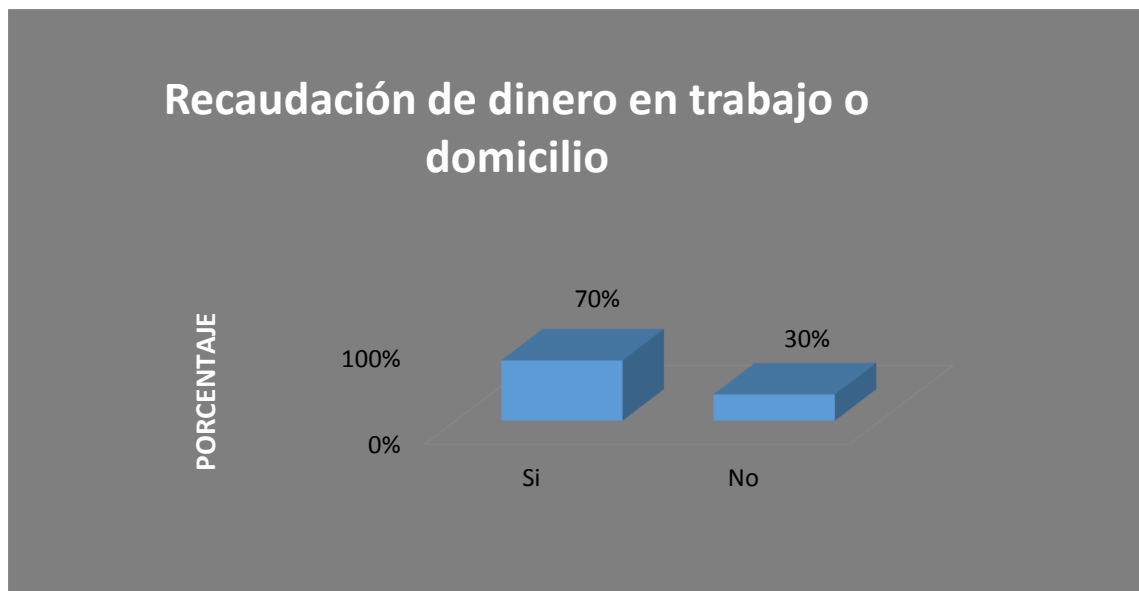
Tabla 38: Recaudación de dinero en trabajo o domicilio

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	136	70%
No	59	30%
Total	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 37: Recaudación de dinero en trabajo o domicilio



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al 70% de las personas encuestadas les gustaría que la institución financiera recaude su dinero, ya sea en puesto de trabajo o domicilio, pero el 30% manifiesta que no. Los socios confían en el sistema de recaudación a domicilio que mantiene la COAC como un producto personalizado.

38.- ¿En qué horario le gustaría que realicen la recaudación?

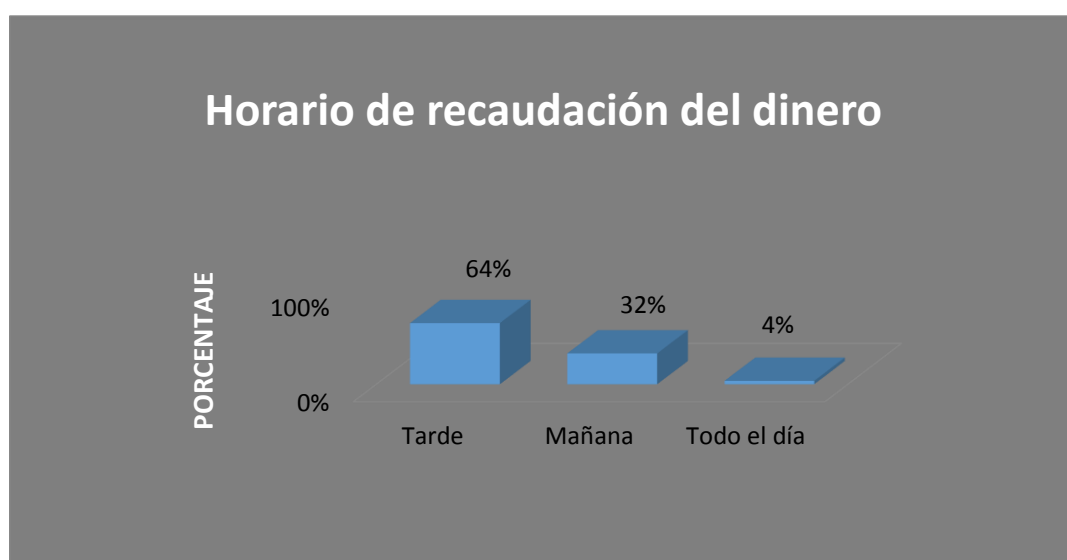
Tabla 39: Horario de recaudación del dinero

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Tarde	125	64%
Mañana	63	32%
Todo el día	7	4%
Total	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 38: Horario de recaudación del dinero



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un 64% de las personas encuestadas, les gustaría que se recaude su dinero en la tarde, el 32% le gustaría en la mañana y el 4% les gustaría durante todo el día. Los socios de las diferentes cooperativas confían en que la entidad financiera retire sus dineros en su lugar de trabajo o domicilio enfatizando preferentemente en el horario de la tarde.

39.- ¿Ha obtenido un crédito en una institución financiera?

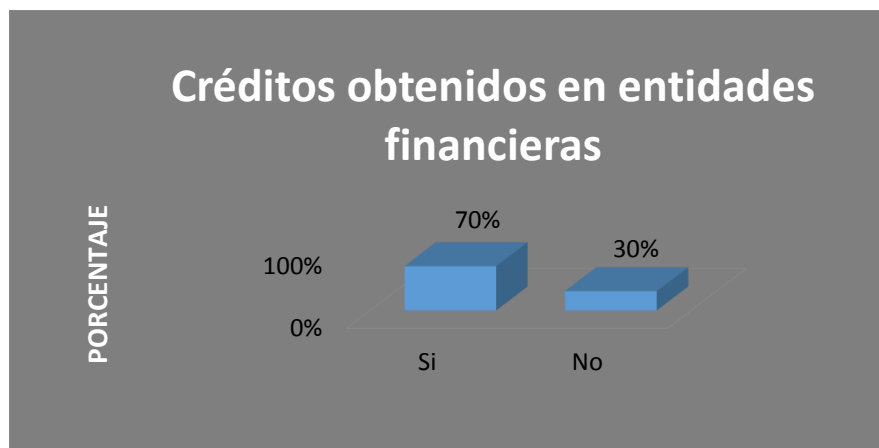
Tabla 40: Créditos obtenidos en entidades financieras

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	136	70%
No	59	30%
Total	195	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 39: Créditos obtenidos en entidades financieras



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 70% de los encuestados en algún momento si ha realizado un crédito, mientras que el 30% no lo ha realizado, existiendo por tanto un mercado potencial importante para la colocación de los diferentes créditos que ofrezca la cooperativa.

40.- ¿Cuántos créditos ha realizado en los dos últimos años?

Tabla 41: Créditos realizados en los dos últimos años

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Un crédito	88	65%
Dos créditos	25	18%
Tres créditos	8	6%
Más de 3 créditos	9	7%
Ninguno	6	4%
Total	136	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 40: Créditos realizados en los dos últimos años



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En cuanto a los créditos realizados en los dos últimos dos años, las personas encuestadas manifiestan que el 65% ha realizado un crédito, el 18% dos créditos, el 6% tres créditos, el 7% más de tres créditos y el 4% ningún crédito. Existen un buen porcentaje de personas que le interesa realizar préstamos.

41.- ¿De qué montos ha realizado su crédito?

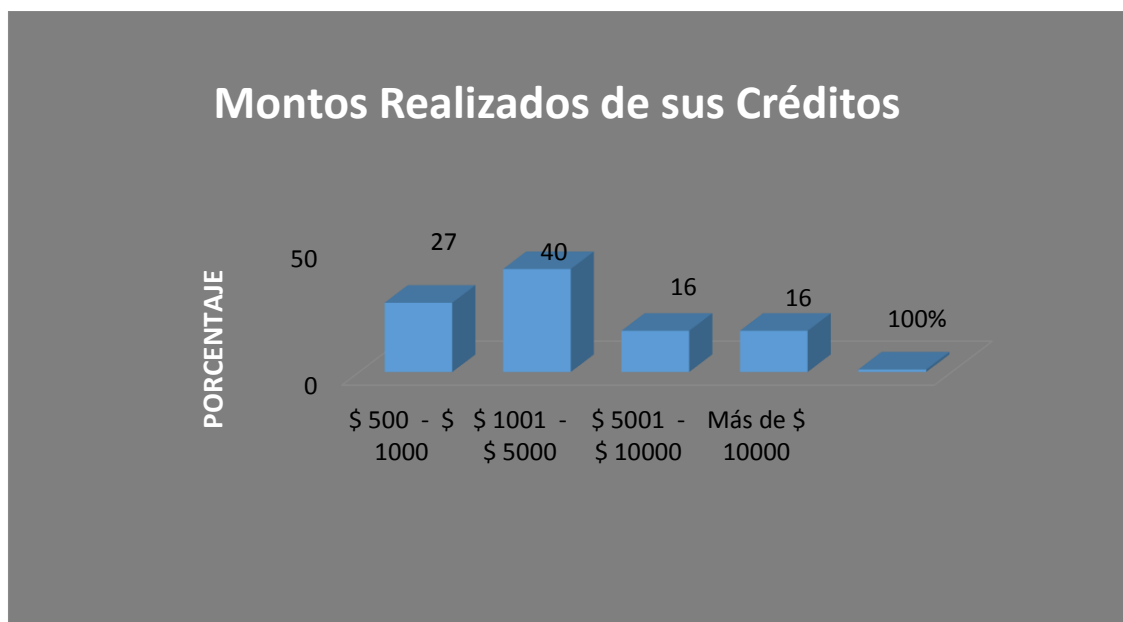
Tabla 42: Montos realizados de sus créditos

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
\$ 500 - \$ 1000	37	27%
\$ 1001 - \$ 5000	55	40%
\$ 5001 - \$ 10000	22	16%
Más de \$ 10000	22	16%
Total	136	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 41: Montos realizados de sus créditos



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 27% ha realizado un crédito entre \$ 500 y \$ 1000, mientras que el 40% ha hecho un crédito entre \$ 1001 y \$ 5000, el 16% un crédito de entre \$ 5001 y \$ 10000. Este factor indica que la mayor demanda de créditos oscila entre 1000 a 5000, ayudando a identificar el nivel de aprobación que debe mantener la nueva agencia para agilizar los créditos.

42.- Actualmente ¿Cuántos créditos está pagando?

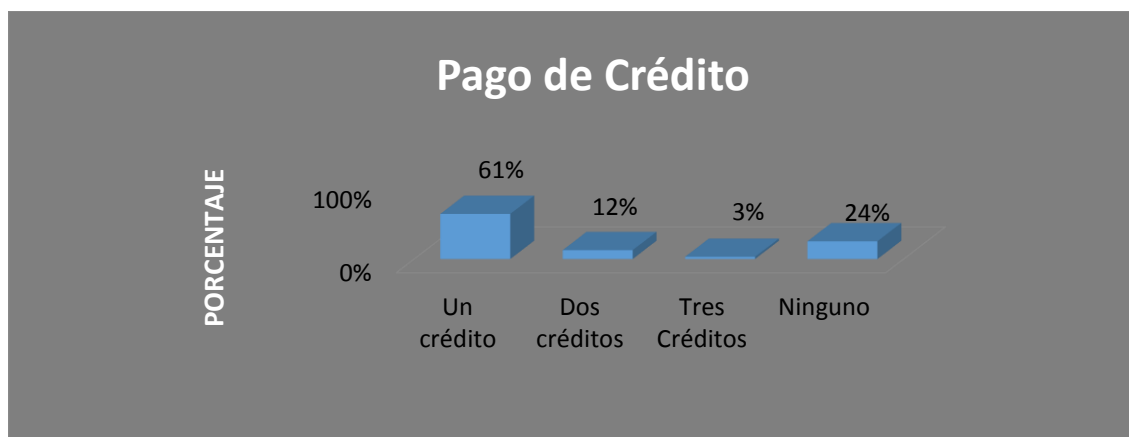
Tabla 43: Pago de créditos

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Un crédito	83	61%
Dos créditos	16	12%
Tres Créditos	4	3%
Ninguno	33	24%
Total	136	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 42: Pago de créditos



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En mayoría el 61% de las personas está pagando un crédito, el 12% dos deudas, sin embargo el 3% tiene tres créditos y el 24% afirman que no tienen deuda por el momento. Porcentajes que nos indican que no hay mayor peligro de sobreendeudamiento.

43.- ¿Por qué razón Ud., accedió al crédito?

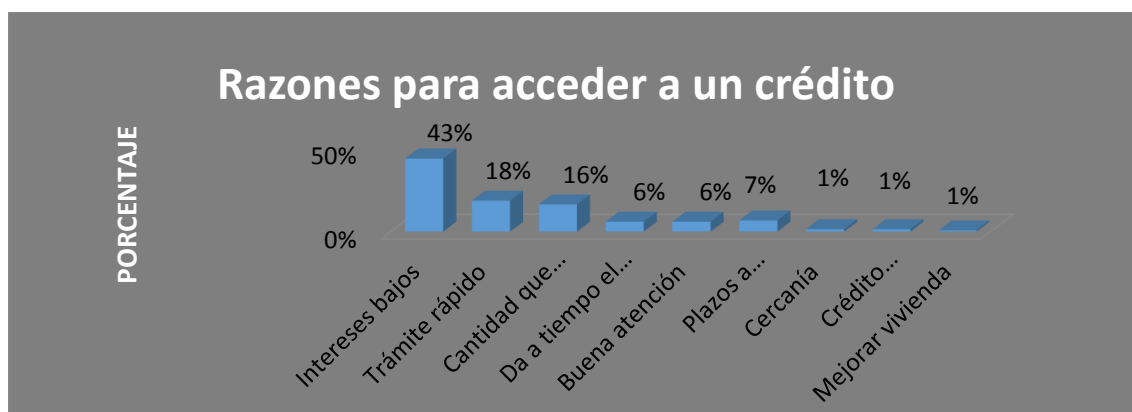
Tabla 44: Razones para acceder a un crédito

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Intereses bajos	59	43%
Trámite rápido	25	18%
Cantidad que presta	22	16%
Da a tiempo el dinero	8	6%
Buena atención	8	6%
Plazos a convenir	9	7%
Cercanía	2	1%
Crédito Hipotecario	2	1%
Mejorar vivienda	1	1%
Total	136	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 43: Razones para acceder a un crédito



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 43% de los encuestados accedieron a un crédito debido a los intereses bajos que cobra la entidad financiera, el 18% por trámites rápidos, el 16% por la cantidad que prestan.

44.- ¿En qué utilizó el crédito?

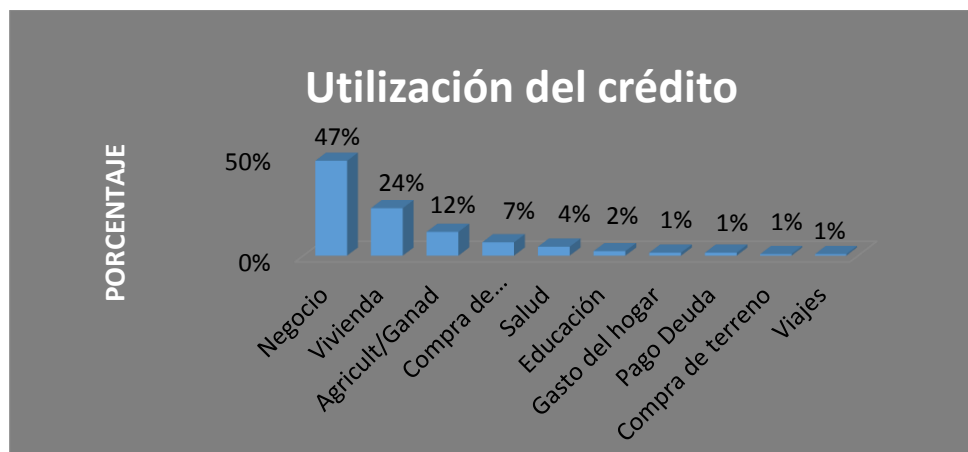
Tabla 45: Utilización del crédito

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Negocio	64	47%
Vivienda	32	24%
Agricultura / Ganadería	16	12%
Compra de vehículo	9	7%
Salud	6	4%
Educación	3	2%
Gasto del hogar	2	1%
Pago Deuda	2	1%
Compra de terreno	1	1%
Viajes	1	1%
Total	136	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Gráfico 44: Utilización del crédito



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 47% de las personas utilizan el dinero en negocio, el 24% en vivienda, el 12% en agricultura, el 4% en salud, el 2% en educación y el 1% en viajes y pago de deudas. Este resultado nos ayuda a identificar el destino a la que va ser dirigido en mayor porcentaje nuestros créditos.

3.6. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

La investigación desarrollada presentó como idea a defender la siguiente:

El diseño y evaluación del estudio de factibilidad permitirá la apertura de la agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., en la ciudad de Azogues.

La investigación de campo aplicado a los habitantes del cantón Azogues, en la provincia del Cañar, ayudó a verificar la idea a defender propuesta inicialmente.

Se comprobó que existe demanda insatisfecha de productos y servicios financieros, especialmente del sector de la economía popular y solidaria, además los indicadores de rentabilidad económica permitieron advertir que existe factibilidad de creación y apertura de la agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. ESTUDIO DE MERCADO

4.1.1. Demanda

Según Araujo (2012), la demanda debe entenderse como la cuantificación en dinero y en volumen de las necesidades reales y psicosociales de cierto producto o servicio de un mercado o población. Aquí conviene hacer una distinción del tipo de demanda que usualmente se presenta en un mercado: puede ser demanda potencial y demanda efectiva. (p. 30)

Villarán (2009), menciona que la demanda: “Es la cantidad de productos y/o servicios que los consumidores desean y están dispuestos a adquirir para satisfacer sus necesidades”. (p. 140)

Podemos resumir que la demanda son los deseos que mantienen las personas en un mercado acerca de un bien o un servicio para poder satisfacer sus necesidades.

4.1.1.1. Mercado Total

Para realizar un análisis de la demanda tomaremos como referencia la población total del cantón Azogues.

Según los datos del el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), la población de Azogues en el año 2010, fue de:

Tabla 46: Mercado Total

TIPO DE POBLACION	POBLACION	%
Población masculina	32.088	45.80
Población femenina	37.976	54.20
Población total	70.064	100,00

Fuente: INEC 2010

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

4.1.1.2. Mercado Potencial

El mercado potencial para la Sucursal de la Cooperativa constituye la población económicamente activa del cantón Azogues, del sexo masculino y femenino, de entre 18 y 58 años, pues representan personas aptas para desarrollar actividades económicas tanto independientes como en relación de dependencia (PEA):

Tabla 47: Mercado Potencial

TIPO DE POBLACION	POBLACION	%
PEA	35.593	50.80

Fuente: INEC 2010

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

4.1.1.3. Mercado Efectivo

Dentro de este mercado consideraremos a las personas que en las encuestas contestaron que estarían dispuestas a ser parte de la Cooperativa.

Tabla 48: Intención de ser socio de una nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	162	83,00%
No	33	17,00%
Total	195	100,00%

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Tomando en cuenta que el PEA de Azogues es de 35.593 habitantes, nuestro mercado objetivo sería el 83% de las mismas, es decir; 29.542 habitantes.

4.1.1.4. Proyección de la demanda

Para fines de proyección de la demanda se consideraron las siguientes premisas de análisis, que se resumen a continuación:

- La tasa de crecimiento de la población del cantón Azogues entre los dos periodos de censo (2001 y 2010), para hombres y mujeres, es el 9,5%, lo que da una tasa del 0,79% promedio anual de crecimiento. Esta información nos sirve para la proyección de la población y la demanda.

Tabla 49: Proyección de la Demanda

AÑOS	HABITANTES PROYECCIÓN DEMANDA
2010	29542
2011	29775
2012	30011
2013	30248
2014	30487
2015	30727
2016	30970
2017	31215
2018	31462
2019	31710

Fuente: INEC 2010

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Los datos del año 2010 (Censo realizado por el INEC), hasta el año 2015 se los considera como datos históricos. A partir del año 2016 hasta el año 2019 como proyección para la apertura de la nueva Agencia.

4.1.2. Oferta

Según Araujo, (2012), La oferta es el importe de volumen de bienes y servicios que los productores actuales colocan en el mercado para ser vendido, o sea, es la cuantificación de los productos, en unidades y dinero, que actualmente las empresas que constituyen la competencia están vendiendo en el mercado en estudio. (p. 43)

Villarán, (2009), concluye que la oferta es el: “Conjunto de productos y servicio disponibles para la venta”. (p. 143)

Después de estos conceptos podemos mencionar que la oferta es la cantidad que propone vender el productor en un mercado determinado, puede ser bienes o servicios.

4.1.2.1. La Competencia

Nuestra principal competencia son las Agencias de las Instituciones Financieras que se encuentran dentro del cantón Azogues, según las encuestas estas son:

- Banco del Austro.
- Banco Pichincha.
- Coac. Jardín Azuayo.
- Delgado Travel.
- Servipagos.
- Banco Guayaquil.
- Corporaciones Unidas.
- Koko Cargo.
- BanEcuador.

4.1.2.2. Estimación de la Oferta

Según el informe del Banco Central del Ecuador en el 2014, se registra que en el Ecuador existen 314 Coacs en funcionamiento, dividido en 4 segmentos. De la misma fuente se obtiene que por lo menos 1 miembro de cada familia tiene una cuenta en las instituciones financieras, por ende, la oferta sería:

Tabla 50: Oferta

AÑOS	HABITANTES (PEA)	OFERTA
2010	29542	7386
2011	29775	7444
2012	30011	7503
2013	30248	7562
2014	30487	7622
2015	30727	7682

Fuente: INEC 2010 - Informe del Banco Central del Ecuador en el 2014 - Encuesta Realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

4.1.2.3.Oferta Proyectada

Tabla 51: Oferta Proyectada

AÑOS	HABITANTES (PEA)	OFERTA PROYECTADA
2016	30970	7743
2017	31215	7804
2018	31462	7866
2019	31710	7928

Fuente: INEC 2010 - Informe del Banco Central del Ecuador en el 2014 - Encuesta Realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

4.1.2.4.Demanda Insatisfecha

Tabla 52: Demanda Insatisfecha

AÑOS	DEMANDA	OFERTA	DEMANDA INSATISFECHA
2016	30970	7743	23228
2017	31215	7804	23411
2018	31462	7866	23597
2019	31710	7928	23783

Fuente: INEC 2010 - Informe del Banco Central del Ecuador en el 2014 - Encuesta Realizada

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

De la demanda insatisfecha la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., tiene como objetivo alcanzar al 30% de la misma, de tal forma que ésta se convierta en socios de la misma; es decir, se pretende captar 6.981 socios.

4.2. ESTUDIO TÉCNICO

Este estudio tiene como finalidad verificar la posibilidad técnica de la apertura y el funcionamiento de una Sucursal de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda., en la ciudad de Azogues.

4.2.1. Macrolocalización

Provincia: Cañar

Ciudad: Azogues

Ilustración 1: Macrolocalización



Fuente: Google Maps

Elaborado por: Abel Janeta

Provincia de Cañar

La Provincia de Cañar, está ubicada al sur del callejón interandino, en la hoya del Cañar entre los macizos del nudo del Azuay y de Curiquingue-Buerán. Fue el núcleo principal de la Cultura Cañari, siendo fundada el 8 de marzo de 1825 y creada el 23 de abril de 1884, su capital es Azogues.

Limita al Norte con la Provincia de Chimborazo, al Sur con la Provincia del Azuay, al Este con la Provincia de Morona Santiago y Azuay; al Oeste la Provincia de Guayas.

La palabra cañari etimológicamente viene de Kan = culebra y de Ara = Guacamaya. Para algunos lingüistas significa descendiente de la culebra y de la guacamaya. La verdad es que estos animales fueron considerados sagrados y existen leyendas y decoraciones que así lo demuestran. Dentro de la gran familia Cañari existieron parcialidades con culturas propias

En la provincia de Cañar, la tasa de natalidad se mantiene un alto índice, lo mismo que la tasa de fertilidad, la población es rural en un 75% y no encuentra suficiente rentabilidad en la escasa producción agrícola que generan las pequeñas parcelas.

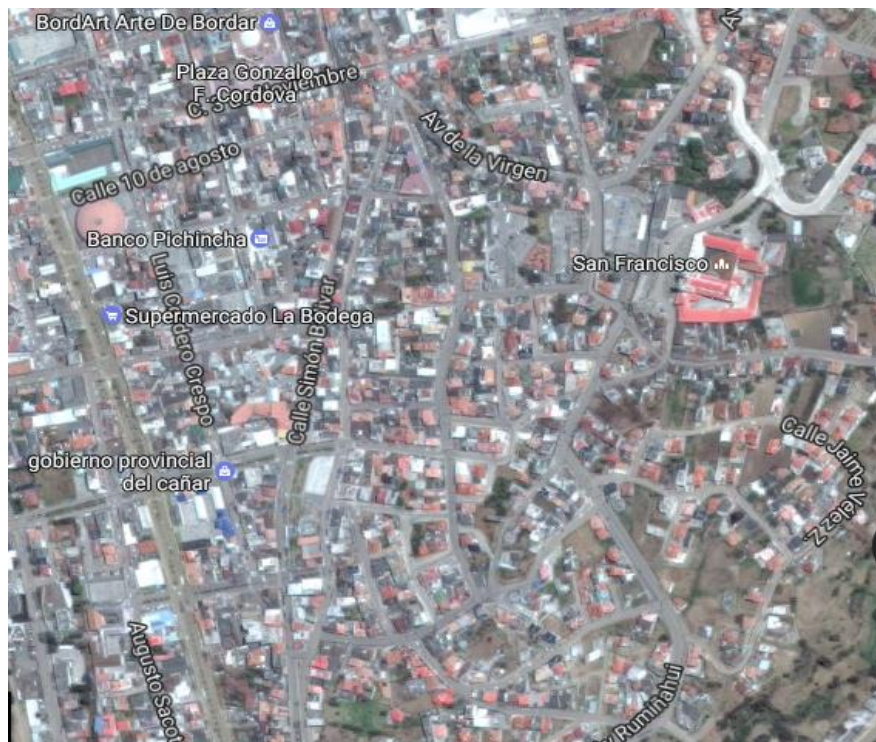
El sistema hidrográfico está formado por el río Cañar con sus afluentes. En una parte de su curso toma el nombre de Culebrillas hasta juntarse con el río Hatun-Cañar. Recibe en su curso varios afluentes como el Juncal, San Miguel, Suscal y San Vicente.

En el norte, en la frontera con Chimborazo, nace el río Angas que luego se junta con el Alausí para formar el río Chanchán hasta su confluencia con el río Chimbo. Al pie de la ciudad de Azogues corre el río de su mismo nombre que sigue su curso por la población de Chuquipata para entrar a la provincia de Azuay y formar el Paute. (Ecuale)

4.2.2. Microlocalización

En cuanto a la Microlocalización, la Agencia estará ubicada en la ciudad de Azogues en la parte céntrica de la misma.

Ilustración 2: Microlocalización



Fuente: Google Maps

Elaborado por: Abel Janeta

4.2.2.1. Criterios de Selección.

Los factores que han influido en la localización técnica de la Agencia del Cooperativa, son las siguientes:

- **Seguridad**

Actualmente Azogues es una ciudad tranquila y segura, por lo que los socios de la Cooperativa y demás personas podrán acudir con tranquilidad a las instalaciones de la misma, ya que la Agencia se ubicará en una zona que no represente riesgos de robo o agresión física.

- **Vías de acceso**

Es de gran importancia que la Agencia se encuentre ubicada en un lugar estratégico, el mismo que tenga vías de acceso, facilitando la movilización de los clientes.

- **Servicios Básicos**

En la actualidad la ciudad de Azogues cuenta con servicios básicos, éstos son necesarios para el funcionamiento de cualquier negocio y por ende de la Sucursal de la Cooperativa.

- **Espacio Físico**

Para que la Agencia de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda., funcione es primordial contar con un lugar de gran afluencia y de fácil acceso, para ello es necesario que el espacio físico sea el adecuado, brindando confort y seguridad a los clientes, de tal forma que los socios se sientan cómodos y el servicio brindado en la misma sea satisfactoria.

- **Preferencia de los Socios**

Al momento de encuestar a los posibles socios de la Cooperativa, los mismos mencionaron que el mejor lugar para que se ubique la Agencia de la Cooperativa es

Azogues, ya que es una ciudad céntrica de la Provincia, por lo que el acceso al mismo es fácil.

4.2.3. Tamaño del Proyecto

Se puede establecer que el tamaño del presente proyecto sería mediano, ya que con la apertura de una Sucursal como su nombre lo indica, pasaría solo áreas principales de la Cooperativa a la misma.

4.2.4. Diseño de las Instalaciones

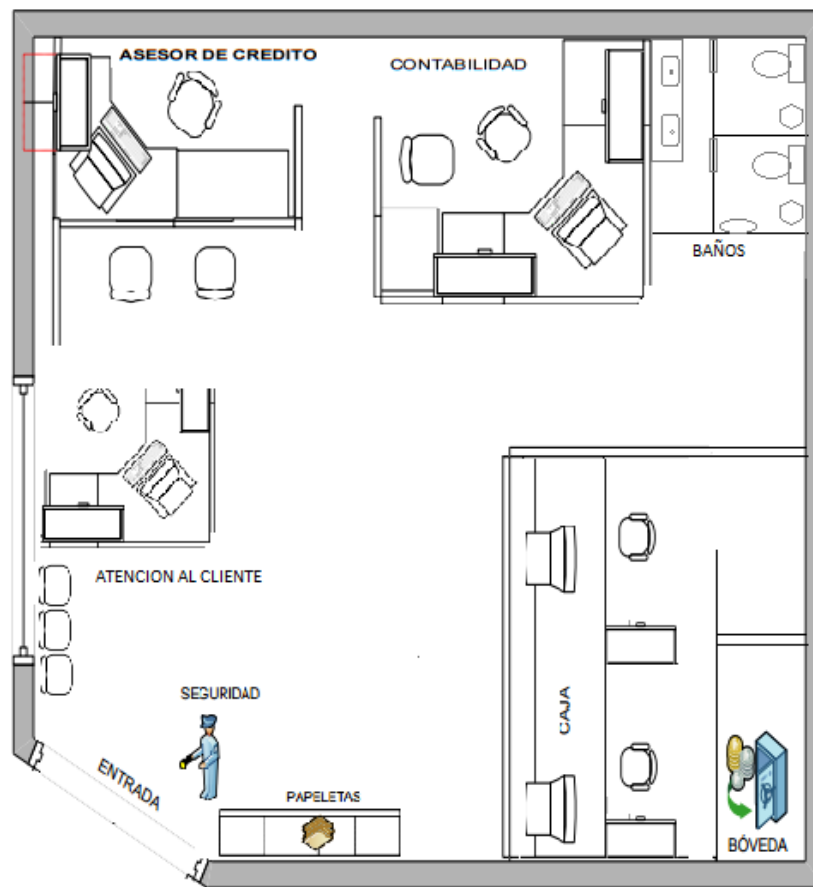
En cuanto al diseño de las instalaciones, se pretende que las mismas sean ergonómicas y funcionales, es decir, las mismas deberán ser modernas, con la tecnología requerida, pero sin perder su funcionalidad, y el fin para las cuales fueron destinadas.

La sucursal deberá incluir las siguientes áreas:

- Asesor de crédito.
- Contabilidad.
- Sala de espera.
- Cajas.
- Baños.

4.2.5. Distribución de la Planta

Ilustración 3: Distribución de la Sucursal



Fuente: Diseñado por el Dpto. de Marketing
Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

4.3. ESTUDIO FINANCIERO

Dentro de este estudio de determinaron varios elementos que servirán para el funcionamiento de la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.

4.3.1. Activos Fijos Tangibles

Para el funcionamiento de la Agencia, se necesita la siguiente inversión en bienes:

4.3.1.1. Muebles y Enseres

Tabla 53: Muebles y Enseres

No.	DESCRIPCION DEL BIEN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Escritorios	3	350,00	1050,00
2	Archivadores	3	175,00	525,00
3	Sillones ejecutivos	3	150,00	450,00
4	Sillones para atención a clientes	2	80,00	160,00
5	Caja de seguridad	1	1000,00	1000,00
6	Sillón de espera	1	250,00	250,00
7	Papeleras	3	20,00	60,00
8	Modulares de cajas	2	250,00	500,00
TOTAL				3.995,00

Fuente: Diseñado por el Dpto. Administrativo

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

4.3.1.2. Equipo de Oficina

Tabla 54: Equipo de Oficina

No.	DESCRIPCION DEL BIEN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Teléfono	3	400,00	1200,00
2	Sumadora	2	300,00	600,00
3	Aspiradora	1	400,00	400,00
4	Equipo de seguridad y monitoreo	1	6000,00	6000,00
TOTAL				8.200,00

Fuente: Diseñado por el Dpto. Administrativo

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

4.3.1.3. Equipo de Computo

Tabla 55: Equipo de Computo

No.	DESCRIPCION DEL BIEN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Computadoras de escritorio	5	900,00	4.500,00
2	Impresoras multifuncional	2	400,00	800,00
3	Impresora matricial	2	250,00	500,00
TOTAL				5.800,00

Fuente: Diseñado por el Dpto. Administrativo

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

4.3.2. Activos Diferidos

Tabla 56: Activos Diferidos

No.	DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Gastos legales	1	600,00	600,00
2	Gastos de instalación y adecuación	1	12702,15	12702,15
3	Gastos de organización	1	1000,00	1000,00
4	Software	1	5000,00	5000,00
TOTAL				19302,15

Fuente: Diseñado por el Dpto. Administrativo

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

4.3.3. Total Inversión en Activos

No.	DESCRIPCION DEL BIEN	VALOR DEL ACTIVO	SUBTOTAL	%
ACTIVOS FIJOS:				
1	Equipos de oficina	8200,00		14,99
2	Equipos de computación	5800,00		10,60
3	Muebles y Enseres	3995,00		7,30
Subtotal Activos Fijos			17.995,00	32,90
ACTIVOS DIFERIDOS:				
1	Gastos legales	600,00		1,10
2	Gastos de instalación y adecuación	12702,15		23,22
3	Gastos de organización	1000,00		1,83
4	Software	5000,00		
Subtotal Activos Diferidos			19.302,15	35,29
ACTIVOS CORRIENTES:				
1	Capital de trabajo	17400,00		31,81
Subtotal Activos Corrientes			17.400,00	31,81
TOTAL			54.697,15	100,00

Fuente: Diseñado por el Dpto. Administrativo

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

En cuanto al capital no se determina un valor, ya que éste depende de los estatutos que la Cooperativa tenga y de la liquidez de la misma.

4.3.4. Gastos Administrativos

Los gastos administrativos que la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y crédito Fernando Daquilema tendrá en el primer año oscilan en 49.809,60 dólares, detallados a continuación:

4.3.4.1. Sueldos Salarios

Tabla 57: Sueldos y Salarios

No.	TIPO DE FUNCIÓN	CANTIDAD	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL
1	Jefe de Agencia	1	1200,00	20.880,00
2	Atención al cliente	1	500,00	8.700,00
3	Asesor de crédito	1	500,00	8.700,00
4	Recibidores – pagadores	2	500,00	17.400,00
5	Auxiliar Contable	1	800,00	13.920,00
TOTAL				69.600,00

Fuente: Diseñado por el Dpto. Administrativo

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

4.3.4.2. Arriendo

Tabla 58: Gasto Arriendo

No.	TIPO DE FUNCIÓN	CANTIDAD	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL
1	Valor de arrendamiento	1	600,00	7.200,00
TOTAL			600,00	7.200,00

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

4.3.4.3. Servicios Básicos

Tabla 59: Servicios Básicos

No.	TIPO DE GASTO	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
1	Energía eléctrica	1	100,00	1.200,00
2	Agua	1	20,00	240,00
3	Teléfono	1	120,00	1.440,00
4	Internet	1	60,00	720,00
TOTAL				3.600,00

Fuente: Diseñado por el Dpto. Administrativo

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

4.3.4.4. Suministros de oficina

Tabla 60: Suministros de Oficina

TIPO DE SUMINISTRO	DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR ANUAL
Papel	Resmas	10	8,00	80,00
Esferos	Caja	3	10,00	30,00
Lápices	Caja	1	15,00	15,00
Engrapadoras	Unidad	5	10,00	50,00
Perforadores	Unidad	5	20,00	100,00
Sellos	Unidad	12	10,00	120,00
Papeletas	Miles	2	200,00	400,00
Libretas de Ahorros	Miles	1	500,00	500,00
Estuche para libretas	Miles	1	1.000,00	1000,00
Grapas	Cajas	12	10,00	120,00
TOTAL				2.415,00

Fuente: Diseñado por el Dpto. Administrativo

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

4.3.4.5. Materiales de oficina

Tabla 61: Materiales de limpieza

TIPO DE MATERIAL	DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO ANUAL
Jabón líquido	Galón	2	25,00	50,00
Detergente	Unidad	1	10,00	10,00
Escobas	Unidad	5	5,00	25,00
Cestos de basura	Unidad	8	10,00	80,00
Gel antibacterial	Galón	3	20,00	60,00
Trapeador	Unidad	5	6,00	30,00
TOTAL				255,00

Fuente: Diseñado por el Dpto. Administrativo

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

4.3.5. Captaciones

Se estima que para el funcionamiento de la Agencia de la Cooperativa se alcance 2.792 socios, los mismos que tendrán que abrir una cuenta de ahorros para poder acceder a los servicios de la misma.

Tabla 62: Captaciones

CAPTACIONES	2016
Número de socios	6,981
Valor de Apertura	\$ 20.00
Promedio de Ahorro Anual	\$ 100.00
TOTAL	\$ 837,720.00

Fuente: Diseñado por el Dpto. Financiero

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

Se estima que el promedio anual de ahorro de una persona es de \$ 100 al año, sin tomar en cuenta para estos cálculos el valor de los certificados de aportación que son obligatorios para los socios de la Cooperativa.

4.3.5.1. Costo por Captaciones

La tasa pasiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es del 3%.

Tabla 63: Costo de las Captaciones

COSTO DE LAS CAPTACIONES	TASA PASIVA	2016
Número de socios	5%	6,981
Valor de Apertura		\$ 20.00
Promedio de Ahorro Anual		\$ 100.00
TOTAL		\$ 41,886.00

Fuente: Diseñado por el Dpto. Administrativo – Financiero

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

4.3.5.2. Ingresos Tasa Activa

La Cooperativa tiene la política de otorgar créditos con un encaje del 2x1, y una tasa de interés activa del 18% como promedio, dependiendo del tipo de crédito que el socio desee.

Tabla 64: Ingreso de la tasa Activa

CRÉDITOS	TASA ACTIVA	2016
Número de socios	18%	6,981
Valor de Apertura		\$ 20.00
Promedio de Ahorro Anual		\$ 100.00
TOTAL INGRESO		\$ 150,790.00

Fuente: Diseñado por el Dpto. Administrativo – Financiero

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

4.3.6. Flujo de Caja Proyectado

Tabla 65: Flujo de Caja Proyectado

CONCEPTO	AÑO 0	2017	2018	2019	2020	2021
INVERSION INICIAL	-54.697					
UTILIDAD NETA		17.128	25.565	35.600	47.494	61.550
DEPRECIACIONES		3.153	3.153	3.153	3.153	3.153
AMORTIZACIONES		3.860	3.860	3.860	3.860	3.860
CAPITAL		0	0	0	0	0
VALOR DE DESECHO						0
FLUJO NETO DE FONDOS	-54.697	2.4141	32.579	42.613	54.507	68.563

Fuente: Diseñado por el Dpto. Negocios

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

4.4. EVALUACION FINANCIERA

4.4.1. Valor Actual Neto

El Valor Actual Neto es el valor presente de los flujos de efectivo menos su inversión inicial.

VAN (25%)		VAN (25%)	52,077.00
AÑO 0	-54697.00		
AÑO 2017	24141.00	VALOR ACTUAL	52077.00
AÑO 2018	32579.00	NETO	
AÑO 2019	42613.00		
AÑO 2020	54507.00		
AÑO 2021	68563.00		

Fuente: Diseñado por el Dpto. Negocios

Elaborado por: Abel Ernesto Janeta Ashqui

EL VAN para la apertura de la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es \$ 52.077,00, a una tasa de descuento del 25%, lo que demuestra que la apertura de la misma es factible.

4.4.2. Tasa Interna de Retorno

La Tasa Interna de Retorno representa el porcentaje de la inversión que se va a recuperar. Después de realizar los respectivos cálculos correspondientes se puede determinar que:

La TIR para la apertura de la Agencia es el 58,16%, lo que demuestra su factibilidad de creación y funcionamiento.

4.5. ESTUDIO ORGANIZACIONAL

4.5.1. Regulación de la Agencia

En la actualidad esta Agencia al igual que la Matriz estará regulada por la Ley Orgánica de le Economía Popular y Solidaria.

4.5.2. Servicios de la Agencia

Los servicios que la Agencia brindará serán los mismos que ofrece la oficina Matriz, es decir:

- Captaciones.
- Créditos.
- Pago de servicios básicos.

CONCLUSIONES

- El estudio de factibilidad realizado previo a la apertura de la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., ha sido desarrollado cumpliendo todas las etapas y fases del respectivo estudio, esto es desde el estudio de mercado hasta el análisis económico financiero y su evaluación desde el punto de vista privado.
- Se ha procedido a identificar la cuota de mercado para conocer el target, en base a la Población Económicamente Activa (PEA) del cantón Azogues, siendo estos los mercados populares, migración e iglesias. Se realizó a través de la aplicación de 195 encuestas, donde los resultados fueron que el 83% de los encuestados aceptan la creación de una nueva cooperativa y de las personas que son parte de una Institución Financiera, el 52% de los entrevistados hace uso de los servicios financieros en diferentes entidades financieras de la localidad.
- Se identificó y evaluó la competencia existente para la Cooperativa de Ahorro y Crédito, el estudio de mercado permitió identificar a la principal competencia, que se integran por las COAC'S Jardín Azuayo, Cacpe Biblián, Ercó Ltda., Coopac Austro Ltda., Mushuk Yuyay Ltda., Cañar Ltda., entre otras.
- Se realizó el análisis económico – financiero y de rentabilidad para la apertura de una nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., en el cantón Azogues, el proyecto arrojó un Valor Actual Neto de USD 52.077,00 y una Tasa Interna de Retorno de 58,16%, demostrando la viabilidad de su ejecución.

RECOMENDACIONES

- Recomendamos la apertura de la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda, permitiendo además de financiar actividades comerciales, artesanales, productivas, entre otras, ayudar a mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la zona de influencia de la Coac, mediante programas sociales, culturales, etc.
- Para el funcionamiento y puesta en marcha de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema. Ltda., se sugiere a la planta directiva y ejecutiva continuar realizando estudios de mercado para conocer las necesidades de los clientes, socios y usuarios de la entidad Cooperativa.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema debe ingresar en programas de capacitación tanto a sus socios y clientes como a su personal ejecutivo, administrativo y operativo, con la finalidad de brindar un mejor servicio, así como garantizar una buena gestión administrativa y financiera, para lograr su permanencia en el mercado.
- Se recomienda la aplicación del estudio de factibilidad con la finalidad de aperturar la agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, por la demostración de sus indicadores financieros y de rentabilidad como son el Valor Actual Neto y la Tasa Interna de Retorno.

BIBLIOGRAFÍA

- Araujo, D. (2012). *Proyectos de Inversión: Análisis, Formulación y Evaluación práctica*, México: Trillas.
- Baca, G. (2010). *Evaluación de Proyectos*. 6ª. Ed. México: McGraw-Hill.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Chiriboga, L. (2014). *Diccionario Financiero y de Economía Popular y Solidario*, Quito: FEPP.
- Asamblea Nacional del Ecuador (2010). *Constitución de la República de Ecuador*. Montecristi: Asamblea Nacional Constituyente.
- Córdoba, M. (2011). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. 2ª. ed. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Cortés, M. (2012). *Metodología de la Investigación*: México: Trillas.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación: Fundamentos y Metodología*. México: Pearson Educación.
- Flores, J. (2012). *Plan de Negocios para pequeña empresas*. México: Ediciones de la U.
- Galindo, C. (2011). *Formulación y Evaluación de Planes de Negocio*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Asamblea Nacional del Ecuador (2011). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito: Asamblea Nacional Constituyente.

- Morales, A., y Morales, J. (2009). *Proyectos de inversión Evaluación y Formulación*. México: McGraw Hill.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y Ejecución*. Colombia: Ediciones de la U.
- Ocampo, J. (2002). *Costos y Evaluación de Proyectos*, México: CEGSA.
- Pimentel, E. (2008). *Formulación y Evaluación de Proyectos: Aspectos teóricos y prácticos*.
- Sapag, N. (2011). *Proyectos de Inversión, Formulación y Evaluación*. México: Pearson Educación.
- Vara, A. (2012). *Desde la idea inicial hasta la sustentación. 7 Pasos para una tesis exitosa. Un modelo efectivo para ciencias empresariales*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Varela, R. (2010). *Evaluación económica de proyectos de inversión*. 7ª. ed. Bogotá: McGraw-Hill.
- Villarán, K. (2009). *Plan de Negocios: Herramienta para evaluar la viabilidad de un negocio*. Perú: USAID.
- Miño, W. (12 de Febrero de 2013). *Cooperativismo*. Obtenido de <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/Libro-Cooperativismo-Final-op2-Alta-resolucio%CC%81n.pdf>

ANEXOS



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 INGENIERÍA DE EMPRESAS, MODALIDAD DUAL



ENCUESTA

Dirigida a: La población de la ciudad de Azogues, provincia del Cañar.

Objetivo: El objetivo de la encuesta es recopilar información para analizar la factibilidad de apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema Ltda.", en la ciudad de Azogues, provincia del Cañar

Observaciones: La encuesta es de carácter académica.

1.-¿Cuál es la emisora, canal o diario que usted más escucha, mira o lee y en que horario ? (Internet)

PERIÓDICO	RADIO	CANAL TV	INTERNET
1	1	1	1
2	2	2	2
3	3	3	3

2.- Hablando de instituciones financieras ¿Cuál es la primero que sele viene a la mente?

1	2	3
---	---	---

3.-¿Hace uso de los servicios financieros?

1)SI (continua)	2)NO (Pase a la P 9)
-----------------	----------------------

4.-¿De qué tipo de institución?

1)Banco privado	3)Mutualista
2)Banco público	4)COAC

5.-¿Específicamente de qué institución financiera?

¿Cuál?	¿Cuántos años?
--------	----------------

6.-¿Cómo califica los siguientes aspectos de la institución financiera con la que Ud., trabaja?

Características calificativo	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1.- Horario de atención					
2.- Atención del personal					
3.- Espacio físico					
4.- Resolución de problemas					
5.- Agilidad en trámites					

7.-¿Con qué frecuencia hace uso de los servicios financieros?

1)Diario	4)Mensual
2)Semanal	5)Semestral
3)Quincenal	6)Anual

8.-¿Qué es lo más importante al momento de ahorrar o invertir su dinero en una institución financiera?

1)Interés	3)Facilidad
2)Seguridad	4)Otro ¿Cuál?

9.-¿De que actividad proviene sus ingresos económicos?

1)Empleo privado	4)Remesas	7)Artesano
2)Empleo público	5)Agric/Ganad	Otro ¿Cuál?
3)Comercio	6)Construcción	

10.-¿Cómo son sus ingresos económicos?

1. Semana	2. Quincena	3. Mensua	Otros ¿Cuál?
-----------	-------------	-----------	--------------

11.-Aproximadamente ¿Cuánto es el ingreso?

1.- \$100-\$500	2.- \$501-\$1000	3.-Más de \$1000
-----------------	------------------	------------------

12.-Aproximadamente ¿Cuánto dinero destina para sus gastos?

1.- \$5--\$100	2.-\$100--\$500	3.-\$500 o más
----------------	-----------------	----------------

13.-Después de restar sus ingresos y sus gastos, aproximadamente ¿Cuánto destina para el ahorro?

1.- \$5--\$100	2.-\$100--\$300	3.-\$301--\$500
----------------	-----------------	-----------------

14.-¿Cuál es su motivación principal para ahorrar?

1.-Salud	3.-Vivienda	5.-Vehículo
2.-Educación	4.-Negocio	6.-Acceso al Crédito
7.-Otro ¿Cuál?		

15.-¿Tiene algún familiar en el exterior?

1)SI (continúa)	2)NO (Pase a la P 26)
-----------------	-----------------------

16.-¿En qué país y/o estado reside?

PAIS	ESTADO/PROVINCIA	CIUDAD

17.- En el caso de que tenga familiares en el exterior ¿Qué parentesco tiene con Ud la persona que esta en el e:

1)Abuelo/a	6)Tía/tío
2)Padre/Madre	7)Primo/prima
3)Esposo/Esposa	8)Otro ¿Cuál?
4)Hijo/a	
5)Sobrino/a	

18.-El familiar que se encuentra en el exterior ¿Le envía dinero a Ud.?

1)SI (continua)	2)NO (Pase a la P 26)
-----------------	-----------------------

19.- Aproximadamente ¿De qué monto es el dinero que Ud., recibe?

1.- \$100-\$500	2.- \$501-\$1000	3.-De \$1000-\$5000
4.- De \$5000 a \$10000	5.- Más de 10000	

20.-¿Cada qué tiempo recibe Ud., esos ingresos?

1)Diario	2)Semanal	3)Mensual	4)Semestral
Otros ¿Cuál?			

21.- ¿A través de qué medios recibe Ud. el dinero que le envían?

1) Money Gram	
2) Servipagos	
3) Western Union	
4) PayPal	

22.- ¿En qué institución financiera recibe Ud., las remesas?

¿En qué entidad?

1) Banco privado	
2) COAC	
3) Servipagos	

23.- ¿En que utiliza el ingreso que recibe Ud.?

1.- Negocio		5.- Pago deuda		9.- Compra terreno
2.- Viaje		6.- Ahorro		Construcción
3.- Educación hijos		Agricult/Ganad		Otro ¿Cuál?
4.- Artículos de hogar		8.- Salud		

24.- ¿De los ingresos que Ud. tiene, realiza ahorros?

1.- SI (continua)		2.- NO (Pase a la P 26)	
-------------------	--	-------------------------	--

25.- ¿Con qué frecuencia ahorra?

1.- Diario		3.- Quincenal		Otro ¿Cuál?
2.- Semanal		4.- Mensual		

26.- ¿Le gustaría ser socio de una nueva cooperativa de ahorro y crédito?

1.- SI (continua)		2.- NO (Pase a la P 28)	
-------------------	--	-------------------------	--

27.- ¿En qué lugar le gustaría que se encuentre ubicado?

28.- ¿Le gustaría que una institución financiera recaude su dinero en su puesto de trabajo o en su domicilio?

1.- SI (continua)		2.- NO (Pase a la P 30)	
-------------------	--	-------------------------	--

29.- ¿Cada que tiempo y en qué horario le gustaría que recaude?

1) Diario	2) Semanal	3) Quincenal	4) Mensual
Horario			

30.- ¿Ha obtenido un crédito en una institución financiera?

1.- SI 2.- NO (Pase al perfil del encuestado)

31.- ¿Cuántos créditos ha realizado en los dos últimos años?

1 crédito 3 créditos 5.- Ninguno
 2 créditos 4.- Más de 3

32.- ¿De qué montos ha realizado sus créditos?

1.- \$500-\$1000 2.- \$1001-\$5000
 3.- \$5001-\$10000 4.- Más de \$10000

33.- Actualmente ¿Cuántos créditos está pagando?

1 crédito 3 créditos
 2 créditos 4.- ninguno

34.- ¿Por qué razón Ud. accedió al crédito?

1.- Cantidad que presta 5.- Intereses bajos
 2.- Da a tiempo el dinero 6.- Plazos a convenir
 3.- Trámite rápido 7.- Cercanía
 4.- Buena atención 8.- Otro ¿Cuál?

35.- ¿En qué utilizó el crédito?

1.- Vivienda 3.- Salud 5.- Agricult./Ganad.
 2.- Negocio 4.- Educación 6.- Otros ¿Cuál?

PERFIL DEL ENCUESTADO

EDAD SEXO 1.- M 2.- F

NIVEL DE INSTRUCCIÓN ESTADO CIVIL
 1.- Ninguno 1.- Soltero/a 4.- Unión libre
 2.- Primaria 2.- Casado/a 5.- Viudo/a
 3.- Secundaria 3.- Divorciado/a
 4.- Superior

¿Ud. se identifica con alguna religión?

LUGAR DE PROCEDENCIA

ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA

1.- Agricult./ Ganad. 2.- Comercio 3.- Transporte
 4.- Empleado público 5.- Empleado Privado 6.- Estudiante
 Otro ¿Cuál?