



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

TÍTULO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

“Propuesta de Modelo de Negocio para la Implementación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de un Operador Privado de Servicios Públicos”

**Previo a la obtención del grado académico de Magíster en Finanzas y
Economía Empresarial**

ELABORADO POR:

Ing. Liliana Virginia Guevara Gallardo

TUTOR:

Ec. Juan López Vera, Mgs.

Guayaquil, a los 27 del mes de julio año 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por la Ingeniera en Contabilidad u Auditoría CPA Liliana Virginia Guevara Gallardo, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en Finanzas y Economía Empresarial.

Guayaquil, a los 27 del mes de julio año 2020

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Econ. Juan López Vera, Mgs.

REVISORES:

Econ. Uriel Castillo Nazareno, PhD

Econ. Carlos Martínez Murillo, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María Teresa Alcívar, PhD



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Liliana Virginia Guevara Gallardo**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación “Propuesta de modelo de negocio para la implementación de una cooperativa de ahorro y crédito en beneficio de los empleados de un operador privado de servicios públicos” previo a la obtención del Grado Académico de Magíster, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 27 del mes de julio año 2020

LA AUTORA:

f. 

Guevara Gallardo Liliana Virginia



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

AUTORIZACIÓN

Yo, Liliana Virginia Guevara Gallardo

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, "Propuesta de modelo de negocio para la implementación de una cooperativa de ahorro y crédito en beneficio de los empleados de un operador privado de servicios públicos", cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 27 del mes de julio del año 2020

LA AUTORA:

f. 
Guevara Gallardo Liliana Virginia

Documento [Tesis Implementación Coop. de ahorro y crédito Operador Privado de Servicios Públicos.pdf](#) (D69148107)

Presentado 2020-04-24 17:16 (-05:00)

Presentado por Teresa Alcívar Avilés (maria.alcivar10@cu.ucsg.edu.ec)

Recibido maria.alcivar10.ucsg@analysis.orkund.com

4% de estas 40 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

⊕	Categoría	Enlace/nombre de archivo	
⊕	>	Tesis Implementación Coop. de ahorro y crédito Operador Privado de Servicios Públicos.pdf	<input type="checkbox"/>
⊕	Fuentes alternativas		
	40%	Participación económica equitativa de los socios Distribución de excedentes en forma de ben...	<input checked="" type="checkbox"/>
	78%	Educación y formación en valores y principios de EPS Compromiso con la comunidad y transf...	<input checked="" type="checkbox"/>
	78%	Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solid...	<input checked="" type="checkbox"/>

1 Advertencias.
Reiniciar
Exportar
Compartir

100%

1 Activo

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL PROYECTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN TÍTULO: PROPUESTA DE MODELO DE NEGOCIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE UN OPERADOR PRIVADO DE SERVICIOS PÚBLICOS AUTORA: ING. LILIANA VIRGINIA GUEVARA GALLARDO PROFESOR: EC. JUAN LÓPEZ VERA, Mgs. Guayaquil, Ecuador 2020

2 SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CERTIFICACIÓN Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por

Guevara Gallardo, Liliana Virginia como requerimiento para la obtención del título de Magíster En Finanzas y Economía Empresarial.

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN Econ. Juan López Vera, Mgs. REVISORES: Econ. Uriel Castillo Econ. Carlos Martínez Murillo, Mgs. DIRECTORA DEL PROGRAMA Econ. María Teresa Alcívar, PhD Guayaquil, a los 09 del mes de abril del año 2020

3 SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD Yo, Guevara Gallardo Liliana Virginia DECLARO QUE: El Trabajo de Titulación "Propuesta de modelo de negocio para la implementación de una cooperativa de ahorro y crédito en beneficio de los empleados de un operador privado de servicios públicos"



DEDICATORIA

A mi Dios por todas las oportunidades que me ha brindado

A mis padres por su ejemplo y apoyo incondicional.

A mis hermanos y hermanas, por su motivación y ayuda constantes.

A mi director de Tesis quien supo ser un excelente guía para culminar exitosamente este trabajo de investigación.

Índice general

Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	1
Capítulo I	2
Generalidades de la investigación	2
Antecedentes	2
Formulación del problema	4
Problema general	6
Problemas específicos	6
Justificación de la investigación	6
Delimitación de la investigación	7
Objetivos de la investigación	7
Objetivo general	7
Metodología	8
Capítulo II	9
Marco teórico	9
Antecedentes	9
El socialismo utópico y las teorías del cooperativismo	11
El Socialismo científico	15
La Economía popular y solidaria	16
Marco Legal	17
Marco conceptual	23
Marco referencial	24
Marco metodológico	27
Marco metodológico	27
Investigación Documental	28
Investigación Explicativa	28
Población y muestra	28
Análisis de resultados	30
Capitulo IV	46
Propuesta	46
Introducción	46
Antecedentes	47
Justificación	48

Objetivos de la propuesta	49
Objetivo general	49
Objetivos específicos	49
Plan administrativo	49
Estructura organizacional	49
Perfil de los colaboradores	50
Análisis FODA	54
Marketing Mix	57
Producto	57
Precio	58
Plaza	59
Promoción	59
Plan Técnico	61
Plan financiero	63
Conclusiones y recomendaciones	76
Conclusiones	76
Recomendaciones	78
Referencias	79

Índice de tablas

Tabla 1 Características y principios diferenciadores de las organizaciones de la EPS y del SFPS	4
Tabla 2: Relación Patrimonio Técnico y activos contingentes	21
Tabla 3: Ponderación riesgo de los activos contingentes	22
Tabla 4 Sexo del encuestado	30
Tabla 5 Edad del encuestado	30
Tabla 6 Estado civil del encuestado	31
Tabla 7 Ocupación del encuestado	31
Tabla 8 Control sobre gastos	32
Tabla 9 Conocimientos de gastos	32
Tabla 10 Administración de ingresos	33
Tabla 11 Relación de gastos e ingresos	33
Tabla 12 Dinero destinado al ahorro	34
Tabla 13 Fondos disponibles	35
Tabla 14 Uso de crédito	35
Tabla 15 Crédito no representa problemas	36
Tabla 16 Avance de efectivo	36
Tabla 17 Posesión de seguros médicos, de salud o vida	37
Tabla 18 Alternativa de crédito personal en la empresa	37
Tabla 19 Necesidad de una cooperativa de ahorro y crédito	38
Tabla 20 Acuerdo de ser socio de una nueva cooperativa	38
Tabla 21 Servicios que solicitaría de una cooperativa de ahorro y crédito	39
Tabla 22 Matriz MEF E	56
Tabla 23 Matriz MEF I	56
Tabla 24 Edificio	61
Tabla 25 Muebles y enseres	62
Tabla 26 Equipo de computo	62
Tabla 27 Vehículo	62
Tabla 28 Equipo de oficina	62
Tabla 29 Mano de obra	63
Tabla 30 Inversión de activos fijos	63
Tabla 31 Capital de trabajo	64
Tabla 32 Inversión total	64
Tabla 33 Amortización del capital	65
Tabla 34 Gastos de ventas	66
Tabla 35 Gastos de ventas proyectados	67
Tabla 36 Gastos Administrativos	67
Tabla 37 Gastos Administrativos proyectados	68
Tabla 38 Proyección de gastos totales	68
Tabla 39 Ingresos	69
Tabla 40 Proyección de ingresos	70
Tabla 41 Estado de situación financiera	71
Tabla 42 Proyección estado de situación financiera	72
Tabla 43 Flujo de caja	73
Tabla 44 Payback	73
Tabla 45 Evaluación	74
Tabla 46 Escenario pesimista	75
Tabla 47 Escenario optimista	75

Índice de figuras

Figura 1 Organizaciones bajo la Ley de la EPS.	3
Figura 2 Organigrama de la cooperativa de ahorro y crédito	50
Figura 3 Productos y servicios de la cooperativa de ahorro y crédito	58

Resumen

El presente trabajo de investigación establece un modelo de negocios para implementar una cooperativa de ahorro y crédito de carácter cerrado, lo cual implica que sólo generará productos financieros para quienes laboren en el operador privado de servicios públicos. Históricamente las cooperativas se originan como una alternativa para la solución de problemas económicos ocasionados por la revolución industrial, muy alineados al contexto de trabajo solidario, proteger los intereses colectivos y ser partícipes de una ayuda mutua, bien sea para el consumo interno de sus socios o propiciar la producción para su venta, evitando los intermediarios, lo cual favorece al incremento de utilidad. El objetivo de esta investigación fue desarrollar un plan de negocios para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito que brinde alternativas de productos financieros e incentive la cultura de ahorro a los empleados de un operador privado de servicios públicos, para esto se usó una metodología de carácter cuantitativo y se recopiló información histórica respecto a la evolución de la Economía Popular y Solidaria y su sistema del cooperativismo y de más organizaciones permitidas. Además de ello, se considera que el desarrollo de la propuesta es factible, dado a que se obtuvo como valor del VAN, algo superior a 0, mientras que existe un porcentaje aceptable para el TIR, siendo de un 10%, finalmente el payback muestra que las inversiones realizadas serán recuperadas a partir del tercer mes.

Palabras claves:

Cooperativas de Ahorros y Créditos – Cultura financiera – Operador privado – Servidor público

Abstract

This research establishes a business model to implement a model of closed credit and savings cooperative, which implies that it will only generate financial products for those who work in the private operator. Historically, cooperatives originate as an alternative for the solution of economic problems caused by the industrial revolution, very aligned to the context of solidarity work, protect collective interests and participate in mutual aid, either for the internal consumption of its members or promote production for sale, avoiding intermediaries, which favors the increase in profit. The objective of this research was to develop a business plan for the creation of a credit union that provides alternatives for financial products and encourages the culture of savings to the employees of a private utility operator, for this a methodology was used quantitative and historical information collected regarding the evolution of the Popular and Solidarity Economy and its system of cooperative and more organizations allowed. In addition, it is considered that the development of the proposal is feasible, given that it was obtained as a value of the NPV, somewhat higher than 0, while there is an acceptable percentage for the IRR, being 10%, finally the payback shows that the investments made will be recovered from the third month.

Keywords:

Introducción

Gracias a los diversos cambios implementados en la legislación ecuatoriana con relación al sector financiero, encaminados a contribuir en la construcción de un sistema económico más democrático y justo, los ecuatorianos contamos con la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria cuyo principal objetivo es fomentar la igualdad de oportunidades, en donde prevalece el respeto por la diversidad cultural y lo humano.

El presente trabajo de investigación establece un modelo de negocios para implementar una cooperativa de ahorro y crédito en una empresa privada, encaminado a incrementar oportunidades de desarrollo, emprendimiento y una mejor calidad de vida para sus empleados y familias.

En este proyecto a parte de establecer el modelo de negocio para la implementación de la cooperativa de ahorro y crédito, también se enfatizará en la evolución del cooperativismo y como la creación de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria ha incidido en la producción y redistribución de riqueza entre sus asociados a partir de su creación.

Capítulo I

Generalidades de la investigación

Antecedentes

Históricamente las cooperativas se originan como una alternativa para la solución de problemas económicos ocasionados por la revolución industrial, muy alineados al contexto de trabajo solidario, proteger los intereses colectivos y ser partícipes de una ayuda mutua, bien sea para el consumo interno de sus socios o propiciar la producción para su venta, evitando los intermediarios, lo cual favorece al incremento de utilidad.

En Ecuador el origen del cooperativismo se remonta a finales del siglo XIX, cuando se estructuraron las primeras instituciones mutualistas seguidas por industriales, artesanos, comerciantes, empleados, obreros y patronos, cuyas agrupaciones se caracterizaban por ser instituciones multifuncionales y de gremio (Da Ros, 2007).

Según señala Miño (2013) “el origen del cooperativismo en el Ecuador se viene a dar como parte de la sociedad humana, ya que siempre ha existido el cooperativismo como una práctica en el desarrollo, que en si está relacionado con un comportamiento totalmente coordinado y organizado con la finalidad de conseguir un objetivo o meta común” (p. 21).

El concepto de Economía Popular y Solidaria (EPS) se incluye en nuestro país de acuerdo a la reforma de su Constitución Política (2008), donde se la define como la plural manifestación de actividades en lo referente a la producción, distribución, consumo y finanzas que descubren en la cooperación y solidaridad valores integrantes de su identidad económica. Es relevante destacar que esta reformación se vincula principalmente con el principio del “Buen Vivir o sumak kawsay”, estableciendo en su artículo 283, que el sistema

económico en el Ecuador es social y solidario y se compone por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria en el cual pasan a integrarse los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Actualmente las cooperativas de ahorro y crédito están reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, son creadas con la finalidad de satisfacer necesidades en común, y con ello contribuir al desarrollo de sectores con problemas y menos acceso a recursos financieros.

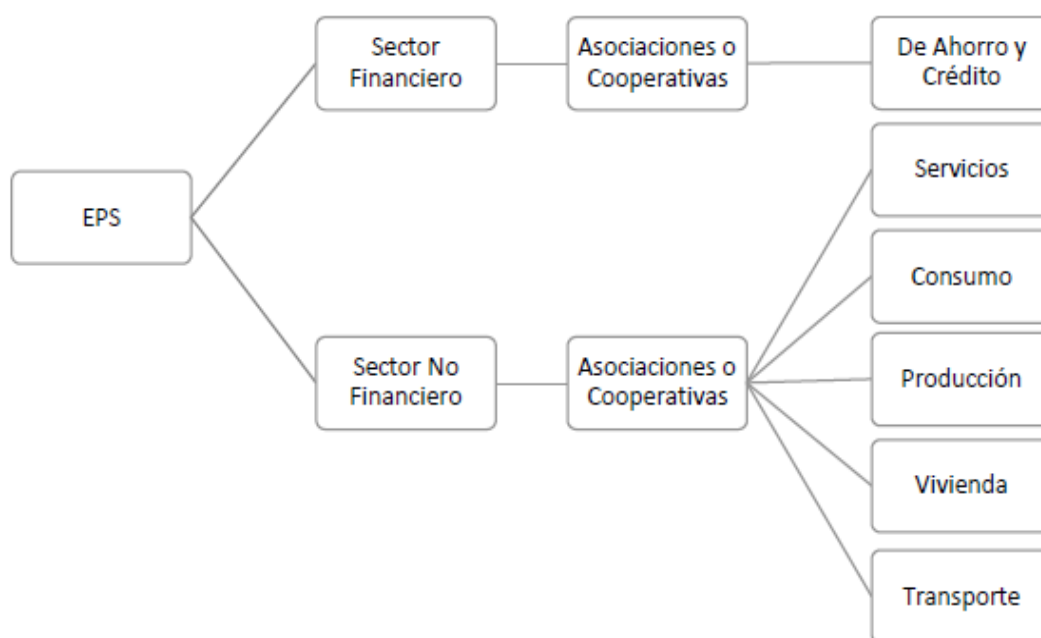


Figura 1 Organizaciones bajo la Ley de la EPS.
Adaptado de la LOPES, 2011

En la figura No. 1 se presentan los diferentes tipos de organizaciones que pueden constituirse con el respaldo de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).

También es importante diferenciar las características y principios que permitan identificar las corporaciones privadas de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria y el Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS), por tal motivo en la siguiente tabla se expone la comparación entre ambos grupos.

Tabla 1 Características y principios diferenciadores de las organizaciones de la EPS y del SFPS

Organizaciones EPS y SFPS	Sociedades de Capital
Excedentes, ahorros	Utilidad, repartición
Membresía abierta y voluntaria	Directorio cerrado
Organización democrática: “un socio, un voto”	Organización y participación en base al porcentaje de aporte de capital
Participación e integración en: gestión, propiedad y desarrollo	
Participación económica equitativa de los socios (en beneficios)	Distribución de utilidad en base a al porcentaje de aporte de capital
Distribución de excedentes en forma de beneficios para el cumplimiento del balance social	
Autogestión, autocontrol, corresponsabilidad	Gestión, control, responsabilidad
Trabajo sobre capital	Capital sobre trabajo: mercado de trabajo
Propiedad colectiva de los factores productivos	Propiedad en base al porcentaje de aporte de capital
Educación y formación en valores y principios de EPS	Capacitación: Planes de carrera
Compromiso con la comunidad y transformación social (aporte, permanencia y concentración geográfica)	Filantropía y responsabilidad social corporativa como estrategia organizacional
Intercooperación e intracooperación	Competencia de libre mercado
Transparencia en la información y rendición de cuentas	Información restringida a miembros del directorio.

Fuente: Adaptado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Formulación del problema

En la actualidad, el ingreso familiar no es suficiente para cubrir los gastos del hogar y mucho más cuando son muchos integrantes y pocos de ellos contribuyen con estos gastos.

En la cultura latina, no es habitual pronosticar gastos a largo plazo, ya que comienza a cubrir sus necesidades básicas de bienes de consumo, como medios de transporte, alimentos y ropa, en caso de que exceda otras necesidades, como el presupuesto de apoyo y los costos

familiares, pero Resulta que a medida que aumenta el ingreso, estas necesidades aumentan con el tiempo y no existe una cultura de ahorro. Esto continúa de la misma manera hasta que se dan cuenta de que no tienen los ahorros necesarios justo antes de la jubilación para cubrir todos sus gastos. Por lo tanto, es importante saber cómo se comportan las familias en términos de consumo y decisiones de ahorro para que puedan proyectarse durante un período de tiempo más largo para que los miembros del hogar tengan una mejor calidad de vida (Vera Calero, & Chagerben, 2017).

Muchas de las empresas en Ecuador no están orientadas a buscar mecanismos que les permitan a sus colaboradores tener oportunidades de crecimiento y mejorar su calidad de vida, ante la inestabilidad laboral y problemas de crisis financieras en nuestro país, cada vez resulta difícil el emprendimiento de nuevos proyectos encaminados a mejorar el nivel de ingresos de las personas y la principal causa se la atribuye a las políticas restrictivas financieras a la hora de otorgar préstamos.

Los ecuatorianos en un nivel medio, suelen presentar problemas ligados a las finanzas personales, la mala administración de sus ingresos, el exceso de costos y de gastos, genera que los mismos no puedan adquirir una cultura ahorrativa, siendo así, optan por acudir a una institución bancaria que les otorgue un crédito de consumo para que puedan solventar esas deudas, sin embargo, para obtener estos créditos deben incluso hasta dejar sus bienes como hipoteca.

Es por ello que con el presente trabajo de titulación se busca establecer los requisitos necesarios para la implementación de una cooperativa de ahorro y crédito en beneficio de los empleados de un operador privado de servicios públicos, con la finalidad de contribuir en su desarrollo y brindar diversas alternativas de servicios que impliquen un bajo costo financiero, y que cuenten con el respaldo del sector privado.

Problema general

¿Cuál es la estructura de un modelo de negocios para la implementación de una cooperativa de ahorro y crédito en beneficio de los empleados de un operador privado de servicios públicos?

Problemas específicos

1. ¿Cuáles son las normativas y políticas que conforman el órgano regulatorio para la implementación de cooperativas de ahorro y crédito bajo el respaldo del sector privado?
2. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de la constitución de cooperativas de ahorro y crédito?
3. ¿Cuáles son los productos financieros establecidos dentro del plan de negocios para la implementación de la cooperativa de ahorro y crédito?

Justificación de la investigación

Algunas empresas del sector privado y público del Ecuador, en la búsqueda de expandir líneas de negocios y a la vez procurar el bienestar de sus empleados, han optado por la implementación de cooperativas de ahorro y crédito dentro de su estructura de negocios, lo cual aparte de hacer más atractivo el ambiente laboral sintetiza una relación de confianza y compromiso entre los colaboradores que las conforman.

En lo académico, la realización de este trabajo permite establecer el procedimiento a seguir para la implementación de una cooperativa de ahorro y crédito, analizar los posibles riesgos y beneficios que asume la entidad privada, que en este caso es un operador de servicios públicos. Con base en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS)

y el Código Orgánico Monetario y financiero que extienden estímulos relevantes para las organizaciones creadas bajo principios del cooperativismo. (Naranjo, 2016).

Delimitación de la investigación

- Campo: Economía y Finanzas
- Área: Sector
- Aspecto: Financiero
- Tema: “Propuesta de modelo de negocio para la implementación de una cooperativa de ahorro y crédito en beneficio de los empleados de un operador privado de servicios públicos”.
- Delimitación espacial: Guayaquil – Ecuador
- Delimitación temporal: 2019-2020
- Delimitación teórica: Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y su Reglamento, Código Orgánico Monetario y Financiero

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Desarrollar un plan de negocios para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito de carácter cerrado que brinde alternativas de productos financieros a los empleados de un operador privado de servicios públicos.

Objetivos específicos

- Establecer el entorno general de la situación problemática sobre la que se sitúa el trabajo de investigación.

- Determinar el marco teórico que sostiene el modelo cooperativista y el marco legal que especifica las regulaciones a estas instituciones
- Determinar las ventajas y desventajas de la factibilidad técnica y económica de crear una cooperativa de ahorro y crédito para atender las necesidades de los empleados de un operador privado de servicios públicos.
- Definir los servicios financieros más atractivos que incluye el plan de negocios, al igual que los servicios no financieros que generen valor a los socios y contribuyan su actividad en el marco de los principios de la asociación y solidaridad.

Metodología

El enfoque del presente trabajo de investigación es de carácter cuantitativo debido a que se realizó un análisis documental para recopilar información concerniente a la evolución histórica sobre la economía popular y solidaria, se utilizó el método inductivo. Adicionalmente, se utilizaron estadísticas para determinar el nivel de conocimientos que tienen las personas sobre el ahorro.

Se utilizaron distintos métodos de investigación como el histórico, documental y explicativa que ayudan a complementar la recolección de información que se utilizó durante la realización del presente trabajo. Como técnica de investigación se utilizará la encuesta misma que estará dirigida a la población sujeto de investigación, misma que se expondrá en el capítulo metodológico de la presente investigación.

Capítulo II

Marco teórico

En esta sección se presenta el marco teórico empleado para realizar el análisis de la implementación de una cooperativa de ahorro y crédito en un operador privado de servicios públicos. Este marco comprende los principales postulados del cooperativismo y sus bases en el socialismo utópico, se analiza también el socialismo científico de Marx y la economía popular y solidaria.

Antecedentes

Los autores Astudillo y Palomeque (2013) en su investigación Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Cuenca establecen que en la ciudad de Cuenca, la mayoría de las personas han conocido o escuchado sobre el desempeño del sistema financiero y, en particular, de las cooperativas de crédito. De hecho, las expectativas de las cooperativas para invertir son altas. Incluso el público objetivo cree que la propuesta de cooperación es más eficiente y accesible para la mayoría de las personas de todos los entornos socioeconómicos.

El autor Torres (2012) en su trabajo de investigación denominado Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.” provincia de Sucumbíos cantón Lago Agrio-Nueva Loja, fomenta que las cooperativas constituyen un sector económico muy importante en Ecuador. Dentro de los factores positivos, se puede decir que esta es una actividad que beneficia a la Comunidad, ya que el objetivo principal de la cooperativa es contribuir al desarrollo del territorio en el que opera. Actualmente, las compañías de servicios financieros son la industria principal en el país, y una de las características clave es que los servicios son irrelevantes.

Los autores Amaiquema, Arreaga y Arreaga (2013) en su trabajo de investigación Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Guayaquil, para la remodelación de viviendas en beneficio de las personas de escasos recursos económicos argumentan que los préstamos para vivienda muestran un crecimiento acelerado que beneficia a la sociedad. A pesar de los intentos de muchas instituciones financieras públicas y privadas para satisfacer estas necesidades, la presente investigación encontró que hay un sector que no se ha abordado completamente. Este es el caso de las personas de escasos recursos económicos, que residen en la ciudad de Guayaquil y no tienen la oportunidad económica de ser clientes de estas compañías financieras y, por lo tanto, tienen acceso a un préstamo, con el cual pueden reconstruir sus hogares.

La autora Vargas (2015) en su trabajo de investigación Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la parroquia El Lucero, cantón Calvas, provincia de Loja, estableciendo que la creación de esta cooperativa en Parroquia el Lucero como inversionistas del lugar aumentará la aceptación de los futuros miembros y creará empleos basados en las necesidades, lo que sin duda también contribuirá al desarrollo socioeconómico del cantón. Este estudio ha demostrado que existen oportunidades de ahorro que permiten a la cooperativa proporcionar recursos sustanciales que permiten funcionar normalmente y alcanzar los objetivos, tales como la concesión de microcréditos para el desarrollo de las actividades de los miembros.

Las autoras Cunalata y Quijije (2016) en su trabajo titulado como factibilidad para la creación de Cooperativa de Ahorro y Crédito. Sector Artesanal concluyen que cuando se realizó la encuesta, se descubrió que hay varios grupos de artesanos informales en el mercado, y a través de las diversas encuestas realizadas, podemos decir que la aceptación de las cooperativas es excelente, ya que eligen gastar su dinero en un lugar confiable e

invirtiendo en otro lugar donde se preocupan por sus intereses, así como en una cooperativa de crédito supervisada por los supervisores de la economía y la economía solidaria.

El socialismo utópico y las teorías del cooperativismo

Los principales antecedentes conceptuales del cooperativismo contemporáneo se remontan al siglo XVII cuando, en 1659, aparecen los escritos realizados por el holandés Peter Cornelius Plockboy, quien proponía la organización de una asociación económica que, conservando la propiedad individual, eliminara la explotación de unos hombres por otros y distribuyera los beneficios entre los miembros de la organización al finalizar el año (Rivera & Labrador, 2013).

El inglés John Bellers (1696) en su libro *Las colonias del trabajo* propone fundar colonias cooperativas de trabajo formadas por medio de acciones, donde el multioficio contribuiría a una mejor utilización de la fuerza laboral, combinando el trabajo de artesanos y agricultores. Los fondos, una vez cubiertas las necesidades de los socios, se destinarían a la ampliación y fortalecimiento de la organización (González, 2016).

Los aportes conceptuales de Plockboy y Bellers sirvieron como bases al cooperativismo moderno por cuanto delimitaron las ventajas de la asociación de las economías individuales como medio para elevar la producción y el consumo, reconocieron la voluntariedad y la naturaleza democrática de tales organizaciones donde los socios participarían en la dirección y administración de la empresa, la unidad agricultura industria y la eliminación de los intermediarios para que los beneficios obtenidos quedaran en manos del productor directo (Rivera y Labrador, 2013, pág. 146).

El marco histórico en el cual se desarrollaron las bases teórico-prácticas del cooperativismo vinculadas a los adelantos científicos y tecnológicos de aquella época fue la

revolución industrial que tenía como característica principal la acumulación del capital y el empobrecimiento de la clase obrera quienes percibían salarios muy bajos, el trabajo de mujeres y menores era generalizado, las jornadas de trabajo interminables y la seguridad e higiene en los sitios de trabajo era escasa (Hernández, 2016). Durante este contexto histórico y como respuesta del proletariado a la generalización del capitalismo, aparecen las ideas y realizaciones cooperativas para mitigar las consecuencias de la revolución industrial (Rivera y Labrador, 2013: 146).

El cooperativismo nació en el mismo contexto social en el que se concretaron el sindicalismo y el socialismo en la búsqueda de soluciones superadoras de la situación existente para la clase obrera. Ante la situación social reinante el movimiento obrero se desarrollaría en tres ámbitos principalmente: en materia laboral, el sindicalismo como organismo de defensa dentro del propio sistema capitalista; en acción política, mediante la influencia en el poder; y, por último, en materia socioeconómica, con el cooperativismo (Blesznowski, 2017). Es aquí cuando el pensamiento del socialismo utópico concentró toda su atención sobre el problema económico-social y su crítica se orientó directamente contra los defectos del capitalismo industrial. Los socialistas pre marxistas trataban de evitar la apropiación privada de la plusvalía (beneficio que obtiene el capitalista a costa de la parte del trabajo no pagado al obrero), mediante el recurso a la asociación que permitiría conservar las ventajas del sistema industrial y devolver al trabajador la totalidad del fruto de su trabajo, poniendo con ello fin a la explotación del hombre por el hombre para crear un nuevo orden social basado en la armonía de todos los intereses (ibíd., pág. 178).

Desatada esta problemática la obra de Henri de Saint Simón (1760-1825) constituyó un papel valioso, propugnando el establecimiento de una sociedad colectivamente planificada sin la eliminación de la propiedad privada, aunque la herencia pasara a manos del Estado, el que revertiría los fondos a favor del trabajo. El principio de distribución que él

proponía era: a cada uno según su capacidad y que todo ingreso debía tener como fuente el trabajo, es decir, era partidario de una nueva sociedad económica que denominó “República Cooperativa” (Rivera y Labrador, 2013: 146).

Uno de los precursores del llamado cooperativismo moderno es Robert Owen (1771-1858) considerado como afiliado a la escuela del socialismo utópico, a partir de cuya teoría las doctrinas cooperativas empiezan a perfilarse con características diferenciadas. En 1799 Owen adquirió en New Lanark (Escocia) una fábrica de hilatura de algodón e introdujo una serie de reformas en la misma destinadas a la mejora de las condiciones de vida y de seguridad de sus obreros como: la prohibición de emplear a menores de diez años, reducción de la jornada de trabajo a diez horas, creación de escuelas gratuitas e incluso de viviendas, le llevó a defender lo que llamaría las aldeas cooperativas (Scholz, 2016). En resumen, este autor predicaba la aplicación práctica de los principios del cristianismo, proclamaba que: la fraternidad humana debería reemplazar al afán de lucro, que la propiedad debía ser socializada y el derecho de herencia suprimido, que todos los miembros de la sociedad debían producir de acuerdo con su capacidad y ser remunerados conforme a sus aptitudes, pero que esa diferencia en las remuneraciones no debía llegar nunca a crear clases económicas ni extremos de riqueza por una parte y de pobreza por otra (ibíd., pág. 180).

El utopista francés Charles Fourier (1772-1837) consideraba que el trabajo debía ser en sí mismo agradable y atractivo, además de beneficioso desde el punto de vista económico. Fourier sostenía la tesis de que todo trabajador debía realizar más de una tarea a los efectos de evitar la rutina en el trabajo. En 1808 publicó su obra *Theorie des quatre novements et des destinées generales. Prospectus et annonce de la decouverte*, para doce años más tarde, en 1820, llegar a su obra definitiva *Traité de l’association domestique agricole* o *Theorie de l’Unité Universelle*. Es considerado como uno de los padres del cooperativismo porque, además de defender la asociación voluntaria y la democracia dentro de los falansterios, es

uno de los primeros que reflexionaron sobre la distribución de mercancías. Establece la retribución de los trabajadores en base a la cantidad y calidad del trabajo realizado (Merino, 2015, pág. 181).

William King (1786-1865), pupilo de Owen, seguía a este último en la consideración de la necesidad de la transformación completa de la sociedad, propugnando la creación de pueblos y aldeas cooperativas. King destacó la importancia de las cooperativas de consumo como base para la transformación de la sociedad, sosteniendo que la emancipación de la clase obrera debía hacerse por sus propios medios. Su idea era organizar el trabajo y liberalizarlo de la dependencia del capital (Merino, 2015, pág. 182).

Los principios fundamentales de las cooperativas de producción se atribuyen al político, historiador y sociólogo francés Philippe Buchez (1796-1865) quien respaldó el fomento de una república democrática en donde los créditos a las asociaciones obreras son concedidos por los bancos centrales creados por el Estado. Buchez sostenía que los hombres debían asociar su trabajo, constituyéndose en empresarios, en una asociación de duración ilimitada, el capital social sería inalienable e indivisible perteneciendo únicamente a la asociación y serían los propios asociados los que elegirían a sus representantes según el principio de democracia (Merino, 2015, pág. 183).

El periodista español Louis Blanc (1813-1882), activista y agitador de masas en la Revolución de 1848 en Francia, publicó en su obra *Organisation du travail* en 1840 que: "...la solución al problema social en la actual situación económica debe buscarse en la organización del trabajo por medio de la asociación" (Merino, 2015, pág. 183). Con estas publicaciones buscaba la formación de colonias agrícolas, la fundación de barrios populares en París y el apoyo a los trabajadores mediante la concesión de créditos (ibíd., pág. 186)

Finalmente, para el francés Pierre-Joseph Proudhon (1809-1865) tanto el Estado como las asociaciones contribuían a limitar la libertad del individuo (Merino, 2015, pág. 186). Según él, el Estado se convertía en un instrumento destinado a desposeer a la mayoría en beneficio de una pequeña minoría, en una forma legalizada de robo que privaba sistemáticamente al individuo de su derecho natural a la propiedad, al ofrecerle al rico todo el control de la legislación social y el crédito financiero, mientras que, desamparada, la pequeña burguesía era objeto de expropiación (Berlín, 1978, pág. 108).

El Socialismo científico

En la Europa de la primera mitad del siglo XIX se llamó socialismo a diferentes teorías y movimientos, que postulaban o buscaban sobre todo la igualdad, una justicia social y un gobierno del pueblo, contra el individualismo, la competencia y el afán de lucro nacidos de la propiedad privada capitalista, y contra los regímenes políticos, en favor de un predominio de los productores libres (Thomas, 2008). El mismo proceso de auge del capitalismo en Europa creaba una nueva clase el proletariado, capaz de llevar a cabo la lucha para abolir con éxito la explotación del trabajo, la opresión social y política, el poder del Estado y la enajenación de los individuos para que su trabajo sea igual al de la burguesía (ibíd., pág. 4) .

Karl Marx (1818-1883) y Friedrich Engels (1820-1895) son considerados los padres del socialismo científico y precursores de la teoría socialista. Sus obras escritas en cooperación mutua *La situación de la clase obrera en Inglaterra* (1845), el manifiesto del partido comunista (1848) y *El Capital* (1867) dieron origen al marxismo y a los movimientos: socialista, comunista y sindical. Estos autores sostienen que: 1) la existencia de las clases está ligada sólo a fases particulares, históricas, del desarrollo de producción; 2) la lucha de

clases conduce necesariamente a la dictadura del proletariado y 3) la misma dictadura sólo constituye la transición para llegar a la abolición de todas las clases y a una sociedad sin clases (Schumpeter, 2010).

Otro de los autores del cooperativismo en el marco del socialismo científico fue Vladímir Ilich Uliánov, alias Lenin, quien en su obra *Sobre la Cooperación* (1923) expuso los principios cooperativos. En esta obra su teoría desarrolla de forma creativa, los principios sobre los que se fundamentaba el movimiento cooperativo internacional, destacándose la necesidad de subordinar los intereses privados a los generales y de elevar el nivel cultural de los cooperativistas, para llevar a cabo la cooperativización de forma gradual (Thompson, 2015). En Lenin hay dos aspectos novedosos en relación con los principios cooperativos hasta entonces estudiados: la posibilidad del papel rector de la clase obrera en el proceso de cooperativización y el apoyo que debía dar el Estado al mismo, sin violar su autonomía (Royer, 2014).

Finalmente Lenin consideraba necesaria la utilización a gran escala de las cooperativas en el socialismo como instrumento para la transformación de la agricultura y destacaba que la cooperación es imprescindible para edificar la sociedad socialista completa (Kaswan, 2014).

La Economía popular y solidaria

La Economía popular y solidaria se ubica dentro de la corriente teórica y política de la economía sustantiva, iniciada por Karl Polanyi. Conocida también como tercer sector, incluye a cooperativas, empresas de trabajo asociado, Sociedades Laborales, organizaciones no lucrativas, asociaciones caritativas, mutuas o mutualidad y micro emprendimientos asociativos. Es inseparable de la crítica a la doctrina económica “formal o clásica”, defensora

acérrima de la utopía de un sistema de mercados autorregulado mecánicamente, libre de interferencias sociales o estatales (Puig, y otros, 2016).

La economía social y solidaria puede tener dos significados principales: i) es un sistema económico cuyo funcionamiento asegura la base material integrada a una sociedad justa y equilibrada y ii) es un proyecto de acción colectiva dirigido a contrarrestar las tendencias socialmente negativas del sistema existente, con la perspectiva de construir un sistema económico alternativo (Coraggio, Acosta, & Martínez, 2011).

El primer significado puede encontrar referentes reales más o menos cercanos al tipo ideal que propone, pero lo que hoy predomina en el mundo globalizado es la existencia o, peor, la tendencia a generalizar, un sistema capitalista de mercado que se aleja de ese concepto. En cuanto al segundo significado es un proyecto sociopolítico y cultural de transformación que propone nuevas prácticas conducentes y refuerza su institucionalización en pugna con el sistema institucional propio de una economía dominada por el principio de mercado. A la vez, por la misma dinámica de los procesos de transformación social, debe apoyarse en prácticas e instituciones ya existentes que están en los márgenes del principio de mercado total o que responden al menos a una pluralidad de principios económicos todo ello enmarcado por el principio ético de la mejora de la calidad de vida de todos (Coraggio, 2011, pág. 13).

Marco Legal

De acuerdo a la reforma de la Constitución de la República del Ecuador en el año 2008, que establece en su artículo 283 que el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado y se integrará por las formas de organización económica

pública, privada, mixta popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine; y, que la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios;

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en su artículo 311 indica que este sector se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en función del desarrollo de la economía popular y solidaria.

En su artículo 3, el Código Orgánico Monetario y Financiero establece que tiene por objetivo “Fomentar, promover, y generar incentivos en beneficio de las entidades de la Economía Popular y Solidaria” (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

La Ley de Régimen Tributario Interno (LORTI) incentiva la exoneración del impuesto a la renta aquellos ingresos por concepto de excedentes y utilidades siempre y cuando sean reinvertidos en la propia organización u otras de la Economía Popular y Solidaria.

Algunos códigos importantes que fomentan las EPS, se mencionan a continuación.

- Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado
- Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones
- Ley Orgánica de Incentivos para Asociaciones Público – Privadas
- Ley Orgánica de Fortalecimiento y Optimización del Sector Societario Bursátil

Ley de economía popular y solidaria

Capítulo I

De las Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.

En los segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito determinados por la Superintendencia, será requisito la calificación de su Gerente por parte de esta última.

Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento (5%) del capital social en las cooperativas de ahorro y crédito y hasta el diez por ciento (10%) en los otros grupos.

Art. 57.- Disolución.- Las cooperativas podrán disolverse, por las siguientes causas:

- a) Vencimiento del plazo de duración establecido en el estatuto social de la cooperativa;
- b) Cumplimiento de los objetos para las cuales se constituyeron;
- c) Por sentencia judicial ejecutoriada;
- d) Decisión voluntaria de la Asamblea General, expresada con el voto secreto de las dos terceras partes de sus integrantes; y,
- e) Por resolución de la Superintendencia, en los siguientes casos:
 1. Violación de la Ley, su Reglamento o de los estatutos sociales, que pongan en riesgo su existencia o causen graves perjuicios a los intereses de sus socios o de terceros;
 2. Deterioro patrimonial que ponga en riesgo la sostenibilidad de la organización o la continuidad en sus operaciones o actividades;
 3. La inactividad económica o social por más de dos años;

4. La incapacidad, imposibilidad o negativa de cumplir con el objetivo para el cual fue creada;
5. Disminución del número de sus integrantes por debajo del mínimo legal establecido;
6. Suspensión de pagos, en el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito; y,
7. Las demás que consten en la presente Ley, su Reglamento y el estatuto social de la cooperativa.

En los casos de disolución resuelta por la Superintendencia, se deberá garantizar el respeto al debido proceso, en particular del principio de presunción de inocencia y del derecho a recurrir la resolución emitida por la Superintendencia.

Para las Cooperativas de Ahorro y Crédito la Superintendencia fijará el tiempo y las causas para declarar la inactividad.

La resolución que declare la inactividad de una cooperativa, será notificada a los directivos y socios, en el domicilio legal de la cooperativa, a más de ello mediante una publicación en medios de comunicación escritos de circulación nacional.

Sección 1 De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Art. 106.- Transformación.- La Superintendencia, dispondrá la transformación de las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, en cooperativas de ahorro y crédito, cuando por su crecimiento en monto de activos, socios, volumen de operaciones y cobertura geográfica, superen los límites fijados por la Superintendencia para esas organizaciones.

Art. 140.- Homologación de créditos.- Los préstamos que otorguen las cooperativas de ahorro y crédito en beneficio de sus socios, que tengan como finalidad la adquisición, reparación o

conservación de vivienda, tendrán el mismo tratamiento tributario contemplado para los préstamos que otorguen las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda.

Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera

La Resolución No. 560-2019-F de fecha Diciembre 23 del 2019 emitida por La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, resuelve expedir la norma reformatoria a la Sección VI “Norma de solvencia, patrimonio técnico y activos y contingentes ponderados por riesgo para cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda”, del capítulo XXXVII”, “Sector Financiero Popular y Solidario”, del título II “Sistema Financiero Nacional”, del Libro I “Sistema monetario y financiero”, de la codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros”.

Artículo 1.- Sustitúyase el artículo 77, por el siguiente:

"Artículo 77.- La relación entre el patrimonio técnico constituido y la suma ponderada de sus activos contingentes, para las entidades pertenecientes a los segmentos 2, 3, 4 y 5, deberá mantener los siguientes porcentajes:

Tabla 2:
Relación Patrimonio Técnico y activos contingentes

Segmento	A diciembre 2019	A diciembre 2020	A diciembre 2021	A diciembre 2022
Segmento 2	7%	9%		
Segmento 3		7%	9%	
Segmento 4 y 5		4,5%	7%	9%

Fuente: Adaptado de la Resolución No. 560-2019-F - Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera

Artículo 2.- Sustitúyase el artículo 78 por el siguiente:

"Artículo 78.- La ponderación por riesgo de los activos y contingentes y forma de agregación de cada uno de ellos, se efectuará de la siguiente manera:

Tabla 3:
Ponderación riesgo de los activos contingentes

Ponderación	Forma de agregación	Código	Descripción	Segmento 1 y Mutualistas	Segmento 2	Segmento 3	Segmento 4	Segmento 5	Cajas Centrales
0%	suma	11	Fondos disponibles	X	X	X	X	X	X
	suma	1302	A valor razonable con cambios en el estado de resultados del Estado o de entidades del sector público	X	X	X	X	X	X
	suma	1304	Disponibles para la venta del Estado o de entidades del sector público	X	X	X	X	X	X
	suma	1306	Mantenidas hasta su vencimiento del Estado o de entidades del sector público	X	X	X	X	X	X
	suma	199005	Impuesto al valor agregado - IVA	X	X	X	X	X	X
	suma	190285	Fondos disponibles	X	X	X	X	X	X
	suma	6404	Créditos aprobados no desembolsados	X	X	X	X	X	X
20%	suma	640410	Cartera de créditos de consumos prioritario	X	X	X	X	X	X
	suma	7108	Cartera comprada a instituciones con resolución de liquidación	X	X	X	X	X	X
50%	suma	1307	De disponibilidad restringida	X	X	X	X	X	X
	suma	1301	A valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	X	X	X	X	X	X
	suma	1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	X	X	X	X	X	X
	suma	1305	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	X	X	X	X	X	X
	suma	1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	X	X	X	X	X	X
100%	suma	1408	Cartera de crédito de vivienda de interés público por vencer	X	X	X	X	X	X
	suma	13	Inversiones (nota 1)	X	X	X	X	X	X
	suma	14	Cartera de créditos (nota 2)	X	X	X	X	X	X
	suma	16	Cuentas por cobrar	X	X	X	X	X	X
	suma	17	Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución	X	X	X	X	X	X
	suma	18	Propiedades y equipo	X	X	X	X	X	X
	suma	19	Otros activos (nota 3)	X	X	X	X	X	X
200%	suma	64	Acreedoras (nota 4)	X	X	X	X	X	X
	suma	1407	Cartera de créditos de consumo ordinario (nota 5)	X	X	X	X	X	X
	suma	1415	Cartera de crédito de consumo ordinario refinanciada por vencer (nota 5)	X	X	X	X	X	X
	suma	1423	Cartera de crédito de consumo ordinario reestructurada por vencer (nota 5)	X	X	X	X	X	X
	suma	1431	Cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga intereses (nota 5)	X	X	X	X	X	X
	suma	1439	Cartera de crédito de consumo ordinario refinanciada que no devenga intereses (nota 5)	X	X	X	X	X	X

Fuente: Adaptado de la Resolución No. 560-2019-F - Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera

Nota 1. El saldo de la cuenta 13 menos las cuentas del mismo grupo con otras ponderaciones.

Nota 2. El saldo de la cuenta 14 menos las cuentas del mismo grupo con otras ponderaciones.

Nota 3. El saldo de la cuenta 19 menos las cuentas del mismo grupo con otras ponderaciones.

Nota 4. El saldo de la cuenta 64 menos las cuentas del mismo grupo con otras ponderaciones.

Nota 5. Cuando el destino del crédito sea adquisición de vehículos eléctricos la ponderación será del 100%.

Marco conceptual

Cooperativismo

Según Robert (2015) “Se debe tener en claro que el cooperativismo sencillamente es un ligado de diversas personas ya sea naturales o jurídicas que forman o pertenecen a una parte de una sociedad ya que si es el caso del Ecuador deben estar legalizada por la Superintendencia de bancos que es aquella entidad que busca respaldar y beneficiar las actividades micro empresariales del país”.

Socialismo utópico

Se considera como socialismo utópico a la teoría socialista que, a diferencia de la teoría del socialismo científico de Marx, trazan amplios planes universales de reconstrucción de la sociedad al margen de la vida real de ésta y de la lucha de clases. Los socialistas utópicos fundamentaban sus planes socialistas de una manera puramente idealista, sin comprender el papel primario de las condiciones de la vida material de la sociedad en el desarrollo histórico. A principios del siglo XIX, fueron grandes socialistas utópicos Claudio Enrique Saint Simón, Carlos Fourier y Roberto Owen. El socialismo utópico nació en la época en que la lucha de clases del proletariado aún no se hallaba suficientemente desarrollada (Diccionario filosófico marxista, 1946, pág. 282 y 284).

Tipos de fuentes de financiamiento

- Pasivos
 - Créditos: Productivo, Comercial Ordinario, Comercial Prioritario, Consumo Ordinario, Consumo Prioritario, Educativo, Vivienda de interés Público, Inmobiliario, Microcrédito, Inversión Pública financia programas, proyectos obras y servicios.
 - Sobregiros
- No usuales
 - Papel comercial
 - Documentos descontados
 - Emisión de bonos
 - Obligaciones convertibles
- Patrimonio
 - Emisión de acciones
- Activo
 - Titularizaciones

Marco referencial

El proyecto de implementación de la cooperativa de ahorro y crédito se llevará a cabo en una empresa privada que brinda servicios públicos a través de un contrato de concesión, por el cual lleva operando ya dieciocho años en la ciudad de Guayaquil.

Esta compañía está conformada por más de 1.300 empleados y en búsqueda de fomentar una cultura de ahorro propiciando a la vez oportunidades de mejorar la calidad de vida de estas personas y sus familiares, la Administración ha identificado la necesidad de ofrecer nuevos beneficios a través de esta organización.

Dentro del marco referencial se detallara también lo que es en sí una cooperativa de ahorro y crédito, donde de conformidad con la Ley General de Cooperativas, las cooperativas de crédito son aquellas "entidades que prestan servicios cuyo único y exclusivo propósito es proporcionar servicios de intermediación financiera en interés de sus miembros".

Para esto, entre otras cosas, pueden recibir depósitos de sus socios y terceros; tomar préstamos de instituciones financieras nacionales o extranjeras y otorgar préstamos a sus socios que están cubiertos por una garantía hipotecaria.

Para esto, las cooperativas de este tipo deben tener al menos 50 miembros, tener un comité de crédito que supervise las operaciones realizadas y tener un patrimonio neto de al menos 3.000 dólares de desarrollo.

Sin embargo, si desean llevar a cabo otros tipos de operaciones, como emitir y administrar tarjetas de crédito para sus miembros u otorgar préstamos, deben aumentar su capital a 400,000 dólares de desarrollo y permanecer bajo la supervisión y control de la Dirección General de Bancos e Instituciones financieras.

Además, la norma establece que "tales cooperativas deben tener los medios, recursos humanos, tecnología, procedimientos y herramientas de gestión necesarias para el desarrollo adecuado de sus funciones y operaciones".

También se tomara en consideración que son los servicios públicos, que son todas las actividades llevadas a cabo por organismos estatales o bajo el control y regulación del estado, cuyo propósito es satisfacer las necesidades de la comunidad.

Los servicios públicos son una función del estado, porque el estado no es más que una corporación de servicios públicos administrados por gobernantes, que, a su vez, recae en las funciones y obligaciones de crear, organizar y garantizar el correcto funcionamiento de los servicios.

En este sentido, los servicios públicos son obligatorios o están previstos en la propia legislación de cada estado, que establece actividades y beneficios permitidos o requeridos en el país.

Los servicios estatales son administrados por el estado a través de instituciones estatales creadas para tales propósitos, aunque también pueden ser propiedad de compañías privadas, siempre que estén controlados, supervisados y controlados por el estado y cumplan con las leyes y regulaciones aplicables. ,

La importancia de los servicios públicos radica en la necesidad de cumplir con ciertos requisitos para el buen funcionamiento de la sociedad, así como para la promoción e implementación efectiva del ideal de igualdad y bienestar.

Capítulo III

Marco metodológico

Marco metodológico

El presente trabajo de titulación es de carácter cuantitativo ya que se recopilará información histórica respecto a la evolución de la Economía Popular y Solidaria y su sistema del cooperativismo y más organizaciones permitidas, señalar los principales principios y políticas de regulación e impacto respecto a la distribución de riqueza y desarrollo económico.

Mediante un enfoque cualitativo utilizaremos los siguientes elementos:

- Evolución de la capitalización de pequeñas empresas a través del microcrédito.
- Análisis del Emprendimiento en el Ecuador durante los últimos cinco años.

Bajo el análisis cuantitativo las herramientas que se van a requerir para el progreso de la investigación son las siguientes:

- Encuestas
- Entrevistas aleatorias a propietarios/ gerentes de Cooperativas de ahorro y crédito implementadas en empresas privadas.
- Evaluación del proceso para el financiamiento bajo mecanismos tradicionales.

Investigación histórica

A través de este tipo de investigación, mediante la toma de datos históricos se podrá analizar la evolución del sistema económico cooperativo en los últimos cinco años (Hernández Sampieri, 2013). Adicional esta parte de la investigación nos permitirá identificar si es necesario aplicar medidas de incentivo que respalden a este sector.

Investigación Documental

Este tipo de investigación permitirá evidenciar el impacto derivado de la implementación de planes de negocio de cooperativas de ahorro y crédito con respaldo del sector privado, analizar sus resultados económicos, para ello se realizara la búsqueda de los proyectos principales creados bajo esta modalidad de negocio (Hernández Sampieri, 2013).

Investigación Explicativa

Mediante este tipo de investigación, se pueden cuantificar resultados estadísticos que permiten obtener una consolidación de datos que evidencian el porcentaje de apalancamiento para este tipo de organizaciones y su trayectoria a través del financiamiento y productos que ofrecen a sus socios (Hernández Sampieri, 2013).

Población y muestra

Una vez que se identifica el problema a investigar, se formulan los objetivos y se definen las variables, es necesario identificar los elementos o individuos con los que se realizará el estudio o la investigación. Esta consideración nos lleva a determinar el alcance de la investigación determinando la población y seleccionando una muestra. Cualquier característica medible de una población se denomina parámetro, y los valores de los parámetros calculados a partir de las muestras se denominan estadísticas o estadísticos.

Es innegable que cualquier investigación estadística debe referirse a una colección o colección de personas o cosas. Este conjunto de personas o cosas es lo que llamaremos.

En muchos casos, no es difícil obtener información sobre todas las unidades que conforman una población pequeña, pero los resultados no pueden aplicarse a ningún grupo que no sea el grupo de estudio. En el estudio, determinamos que la población es infinita porque el estudio a realizar fue realizado por la población económicamente activa de la

ciudad de Guayaquil, los individuos superan los 100.000, por este motivo se utilizara la formula infinita, además de tres expertos en la materia que se realizaran entrevistas.

Muestra

Los tipos de muestra se pueden dividir en dos grandes grupos: métodos de muestreo probabilístico y métodos de muestreo no probabilístico. Los diferentes tipos para estos dos grandes grupos se describen a continuación, aunque en general, por el estudio a realizarse se escogerá el muestreo no probabilístico.

Para determinar la muestra, se necesitará aplicar la fórmula estadística para la población final.

Donde:

- n: tamaño de la muestra
- N: tamaño de la población
- p: posibilidad de que ocurra un evento, $p= 0.5$
- q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, $p= 0.5$
- E: error, se considera el 5%, $E= 0.05$
- Z: nivel de confianza, que para el 95%, $Z= 1.96$

Realización de fórmula:

INGRESO DE DATOS	
Z=	1.96
p =	50%
q =	50%
e =	5%

TAMAÑO DE MUESTRA

n =	384.16
-----	--------

La muestra de estudio es de 384 individuos, esta es la cantidad de encuestas a realizarse.

Análisis de resultados

Género

Tabla 4 Sexo del encuestado

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	213	55%
Femenino	171	45%
TOTAL	384	100%

El 55% de encuestados es de sexo masculino, mientras que el 45% restante es de sexo femenino.

Edad

Tabla 5 Edad del encuestado

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 – 30 años	158	41%
31 – 40 años	126	33%
41 – 50 años	89	23%
Más de 50 años	11	3%
TOTAL	384	100%

El 41% de encuestados comprenden una edad de entre 18 a 30 años, mientras que otro 33% tienen una edad de 31 a 40 años, seguido con un 23% de las personas que tienen de entre 41 a 50 años y finalmente con un 3% están las personas que tienen más de 50 años.

Estado civil

Tabla 6 Estado civil del encuestado

DESCRPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero (a)	111	29%
Casado (a)	133	35%
Divorciado (a)	84	22%
Viudo (a)	56	15%
TOTAL	384	100%

El 35% de encuestados están casados, mientras que otro 29% están solteros, seguido con un 22% de las personas que están divorciados y finalmente con un 14% están las personas que son viudas.

Ocupación

Tabla 7 Ocupación del encuestado

DESCRPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Trabajador (a) público (a)	94	24%
Trabajador (a) privado (a)	209	54%
Desempleado (a)	81	21%
TOTAL	384	100%

El 54% de encuestados se encuentran laborando bajo una relación de dependencia, mientras que otro 25% trabaja en el sector público, y finalmente con un 21% están las personas desempleadas.

1.- Considero que tengo control sobre mis gastos personales

Tabla 8 Control sobre gastos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	96	25,0	25,0	25,0
	En desacuerdo	84	21,9	21,9	46,9
	De acuerdo	98	25,5	25,5	72,4
	Totalmente de acuerdo	106	27,6	27,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

El 25% considera estar totalmente en desacuerdo con tener control sobre sus gastos, el 21.9% se muestra en desacuerdo, un 25.5% de personas indican estar de acuerdo y finalmente el 27.6% indican estar totalmente de acuerdo. Esta situación pone en evidencia que prácticamente están en la misma proporción entre las personas que creen tener en control sus gastos y de aquellos que no lo tienen. Esto significa que podría haber elementos de excesivo optimismo para aquellos que dicen tener control sobre sus flujos.

2.- Conozco exactamente el valor de mis gastos mensuales

Tabla 9 Conocimientos de gastos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	99	25,8	25,8	25,8
	En desacuerdo	84	21,9	21,9	47,7
	De acuerdo	97	25,3	25,3	72,9
	Totalmente de acuerdo	104	27,1	27,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

El 25.8% considera estar totalmente en desacuerdo con tener conocimientos sobre sus gastos, el 21.9% se muestra en desacuerdo, un 25.3% de personas indican estar de acuerdo y finalmente el 27.1% indican estar totalmente de acuerdo. Existe mucha igualdad en los

resultados de esta interrogante, se puede concluir que las personas no conocen con exactitud los gastos que tienen de forma mensual por lo que se debe incentivar en ellos una cultura financiera.

3.- Considero que administro conscientemente mis ingresos

Tabla 10 Administración de ingresos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	94	24,5	24,5	24,5
	En desacuerdo	100	26,0	26,0	50,5
	De acuerdo	94	24,5	24,5	75,0
	Totalmente de acuerdo	96	25,0	25,0	100,0
Total		384	100,0	100,0	

El 24.5% considera estar totalmente en desacuerdo con tener una eficiente administración de sus ingresos, el 26.0% se muestra en desacuerdo, un 24.5% de personas indican estar de acuerdo y finalmente el 25.0% indican estar totalmente de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos las personas no están administrando de manera adecuada y eficientemente los ingresos que tienen de forma mensual por lo que se debe incentivar en ellos una cultura financiera.

4.- Habitualmente reviso la relación entre mis gastos e ingresos personales

Tabla 11 Relación de gastos e ingresos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	94	24,5	24,5	24,5
	En desacuerdo	100	26,0	26,0	50,5
	De acuerdo	87	22,7	22,7	73,2
	Totalmente de acuerdo	103	26,8	26,8	100,0
Total		384	100,0	100,0	

El 24.5% considera estar totalmente en desacuerdo con que habitualmente revisen la relación de sus ingresos sobre sus gastos, el 26.0% se muestra en desacuerdo, un 22.7% de personas indican estar de acuerdo y finalmente el 26.8% indican estar totalmente de acuerdo.

5.- Involucro a mi familia o a quienes dependen de mi ingreso para analizar los gastos diarios.

Tabla 10 Involucración de seres que dependen del ingreso personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	101	26,3	26,3	26,3
	En desacuerdo	103	26,8	26,8	53,1
	De acuerdo	94	24,5	24,5	77,6
	Totalmente de acuerdo	86	22,4	22,4	100,0
Total		384	100,0	100,0	

El 26.3% considera estar totalmente en desacuerdo con Involucración de seres que dependen del ingreso personal del encuestado, el 26.8% se muestra en desacuerdo, un 24.5% de personas indican estar de acuerdo y finalmente el 22.4% indican estar totalmente de acuerdo.

6.- Tengo una cantidad de dinero fija que la destino a ahorro mensualmente

Tabla 12 Dinero destinado al ahorro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	95	24,7	24,7	24,7
	En desacuerdo	93	24,2	24,2	49,0
	De acuerdo	107	27,9	27,9	76,8
	Totalmente de acuerdo	89	23,2	23,2	100,0
Total		384	100,0	100,0	

El 24.7% considera estar totalmente en desacuerdo con tener dinero actualmente destinado al ahorro, el 24.2% se muestra en desacuerdo, un 27.9% de personas indican estar de acuerdo y finalmente el 23.2% indican estar totalmente de acuerdo.

7.- Si tuviera una emergencia de \$ 1,000 tengo fondos disponibles (no tarjetas de crédito) para afrontarlo.

Tabla 13 Fondos disponibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	96	25,0	25,0	25,0
	En desacuerdo	94	24,5	24,5	49,5
	De acuerdo	106	27,6	27,6	77,1
	Totalmente de acuerdo	88	22,9	22,9	100,0
Total		384	100,0	100,0	

El 25.0% considera estar totalmente en desacuerdo con tener fondos disponibles que no sea crédito si llegase a ocurrir una emergencia en su entorno, el 24.5% se muestra en desacuerdo, un 27.6% de personas indican estar de acuerdo y finalmente el 22.9% indican estar totalmente de acuerdo.

8.- Si no tengo con que cubrir una emergencia habitualmente uso productos de crédito: tarjetas, préstamos a instituciones financieras o a familiares.

Tabla 14 Uso de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	110	28,6	28,6	28,6
	En desacuerdo	88	22,9	22,9	51,6
	De acuerdo	89	23,2	23,2	74,7
	Totalmente de acuerdo	97	25,3	25,3	100,0
Total		384	100,0	100,0	

El 28.6% considera estar totalmente en desacuerdo con el uso productos de crédito: tarjetas, préstamos a instituciones financieras o a familiares para cubrir una emergencia, el 22.9% se muestra en desacuerdo, un 23.2% de personas indican estar de acuerdo y finalmente el 25.3% indican estar totalmente de acuerdo.

9.- Conseguir crédito de instituciones financieras no representa problemas para mí

Tabla 15 Crédito no representa problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	90	23,4	23,4	23,4
	En desacuerdo	84	21,9	21,9	45,3
	De acuerdo	105	27,3	27,3	72,7
	Totalmente de acuerdo	105	27,3	27,3	100,0
Total		384	100,0	100,0	

El 23.4% considera estar totalmente en desacuerdo con que conseguir crédito en las instituciones financieras no representen problemas, el 21.9% se muestra en desacuerdo, un 27.3% de personas indican estar de acuerdo y finalmente el 27.3% indican estar totalmente de acuerdo.

10.- Si tengo alguna emergencia de dinero, suelo regularmente hacer avances de efectivo.

Tabla 16 Avance de efectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	90	23,4	23,4	23,4
	En desacuerdo	102	26,6	26,6	50,0
	De acuerdo	85	22,1	22,1	72,1
	Totalmente de acuerdo	107	27,9	27,9	100,0
Total		384	100,0	100,0	

El 23.4% considera estar totalmente en desacuerdo con realizar avances de efectivos si llegase a tener una emergencia en su entorno, el 26.6% se muestra en desacuerdo, un 22.1% de personas indican estar de acuerdo y finalmente el 27.9% indican estar totalmente de acuerdo.

11.- Poseo productos como seguros médicos, de salud o de vida para hacer frente a situaciones imprevistas.

Tabla 17 Posesión de seguros médicos, de salud o vida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	83	21,6	21,6	21,6
	En desacuerdo	106	27,6	27,6	49,2
	De acuerdo	90	23,4	23,4	72,7
	Totalmente de acuerdo	105	27,3	27,3	100,0
Total		384	100,0	100,0	

El 21.6% considera estar totalmente en desacuerdo con poseer productos como seguros médicos, de salud o de vida para hacer frente a situaciones imprevistas, el 27.6% se muestra en desacuerdo, un 23.4% de personas indican estar de acuerdo y finalmente el 27.3% indican estar totalmente de acuerdo.

12.- Si tengo alguna emergencia de dinero cuento con alternativas de crédito personal en la empresa donde laboro.

Tabla 18 Alternativa de crédito personal en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	95	24,7	24,7	24,7
	En desacuerdo	90	23,4	23,4	48,2
	De acuerdo	114	29,7	29,7	77,9
	Totalmente de acuerdo	85	22,1	22,1	100,0
Total		384	100,0	100,0	

El 24.7% considera estar totalmente en desacuerdo con que si tiene alguna emergencia de dinero cuenta con alternativas de crédito personal en la empresa donde labora, el 23.4% se muestra en desacuerdo, un 29.7% de personas indican estar de acuerdo y finalmente el 22.1% indican estar totalmente de acuerdo.

13.- El establecimiento de una cooperativa de ahorro y crédito en la empresa que trabaja es necesaria

Tabla 19 Necesidad de una cooperativa de ahorro y crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	108	28,1	28,1	28,1
	En desacuerdo	101	26,3	26,3	54,4
	De acuerdo	98	25,5	25,5	79,9
	Totalmente de acuerdo	77	20,1	20,1	100,0
Total		384	100,0	100,0	

El 28.1% considera estar totalmente en desacuerdo con que exista la necesidad de una cooperativa de ahorro y crédito en la empresa que trabaja, el 26.3% se muestra en desacuerdo, un 25.5% de personas indican estar de acuerdo y finalmente el 20.1% indican estar totalmente de acuerdo.

14.- ¿Estaría de acuerdo en ser socio de una nueva cooperativa de ahorro y crédito?

Tabla 20 Acuerdo de ser socio de una nueva cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	132	34,4	34,4	34,4
	No	140	36,5	36,5	70,8
	Talvez	112	29,2	29,2	100,0
Total		384	100,0	100,0	

El 34.4% considera estar totalmente de acuerdo en ser socio de una nueva cooperativa de ahorro y crédito, el 36.5% se muestra en desacuerdo, un 29.2% de personas indican Tal vez se harían socios.

15.- ¿Cuáles son los servicios que usted solicitaría a la cooperativa de ahorro y crédito?

Tabla 21 Servicios que solicitaría de una cooperativa de ahorro y crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ahorro	97	25,3	25,3	25,3
	Crédito a corto plazo	106	27,6	27,6	52,9
	Crédito a largo plazo	100	26,0	26,0	78,9
	Prestamos de emergencia	81	21,1	21,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

El 25.3% considera que solicitaría a la cooperativa de ahorro y crédito en la empresa que trabaja un servicio de ahorro, el 27.6% desean crédito a corto plazo, un 26.0% de personas preferirían el crédito a largo plazo y finalmente el 21.1% indican preferir un préstamo de emergencia.

Participación de los competidores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de crédito se consolidan en el mercado financiero nacional. Hace una década representaban menos del 5% del sistema, en 2013 alcanzaron el 16% y ahora el 26%, según el superintendente de economía y economía solidaria.

Hay 614 compañías que operan en el país con un promedio de 13 oficinas por cada 100,000 habitantes. Las cooperativas de crédito cuidan de siete millones de personas. Si se

excluyen los cinco bancos privados más grandes de Ecuador, todo el sector popular y solidario tiene más que los 19 bancos restantes (medianos y pequeños).

Los activos cooperativos totalizaron \$ 13.6 mil millones en octubre pasado. Estos 19 bancos tienen \$ 11,608 millones, menciona Juan Pablo Guerra (2018), director de la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur (Ucacsur). Explica que este desarrollo confirma la consolidación del sector que "ha visto un crecimiento significativo en el último año". Agrega que al comparar las cifras publicadas por la superintendencia en diciembre de 2017 con las de octubre pasado, la cartera de préstamos creció un 22% y los depósitos un 11%.

Este crecimiento en 2018 se basó en varios factores. El primero es la innovación metodológica y tener en cuenta las necesidades de los socios que han mejorado sus productos y servicios, las cooperativas que tienen mejores métodos de gestión de riesgos, calificaciones crediticias y encuestas de depósitos. Citó Guerra (2019) como ejemplo que se otorgó un microcrédito de \$ 5,392 millones en el país hasta octubre. Las cooperativas representaron el 69% de esto.

Dado que las cooperativas u otras instituciones financieras en el sector de Guayaquil no encuentran mucha competencia, se analizó la oportunidad de inversión y al mismo tiempo fue capaz de ofrecer a sus socios - clientes - la variedad de servicios en este sector, creando un nuevo concepto para la calidad del suministro de productos y servicios de crédito, ahorros, inversiones, etc. para satisfacer a la población económicamente activa, se debe establecer una oficina de la que se beneficien los socios y clientes al proporcionar los servicios y productos que ofrecen.

PESTEL

Factor político

En los últimos años del actual gobierno de Rafael Correa, nuestro país ha sufrido varios cambios, principalmente en términos de leyes y regulaciones que afectan directamente a esta empresa. Basado en el artículo 283 de la Constitución del Ecuador, que establece que "el sistema económico es social y solidario y está integrado a través de las formas de organización pública, privada, mixta, popular y solidaria". La publicación de la Ley Orgánica de Economía y Economía Solidaria (LOEPS) creado en 2011 y más tarde en 2012 con la aprobación de las cooperativas de ahorro y crédito de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaridad, 2016. A partir de este momento, la regulación y el control de estas compañías financieras se está volviendo más estricto y se basa en las regulaciones para la calidad de los servicios financieros y la atención de los socios. El apoyo gubernamental a este sector es fundamental, por lo que está estructurado de la siguiente manera: un sector estable y en crecimiento.

En el año 2012, las Naciones Unidas (ONU) declararon como el año de las cooperativas de ahorro y crédito y, bajo el lema "Las cooperativas hacen un mundo mejor", introdujeron el gran concepto de inclusión social y solidaria que las apoya. Esto también lo explica el Secretario General de las Naciones Unidas, quien se dirigió a los Coacs de la siguiente manera: Las cooperativas han demostrado ser un modelo comercial versátil y viable que puede tener éxito incluso en tiempos difíciles. Su éxito ha ayudado a evitar que muchas familias y comunidades caigan en la pobreza.

Es importante mencionar que, según el artículo 163 del Código Eco-Monetario y Financiero, a las cooperativas de ahorro y crédito para vivienda se les ha otorgado un período de 18 meses a partir de noviembre de 2014 para resolver su situación. Sistema financiero

popular y solidario o sistema financiero privado. Han transcurrido 17 meses desde la entrada en vigor de esta ley, en la que una gran proporción de los mutualistas han optado por pertenecer al sistema financiero popular y solidario. Estas reformas permiten ampliar el mercado objetivo del proyecto y asesorar a los nuevos coacs en los procesos de servicio al cliente con sus futuros socios. Sin embargo, es importante mencionar que el riesgo político en Ecuador tiene menos de 49 puntos en el área de calificación, lo que significa que pertenece a la categoría "inestable", lo que indica que las regulaciones y leyes benefician Este proyecto podría verse afectado y cambiar ligeramente.

Entorno económico

La crisis global, que también afectó a Ecuador, se debe a aspectos relevantes que contrarrestan las expectativas del crecimiento económico del país, tales como: Por ejemplo, la caída del precio del petróleo, la apreciación del dólar y la deuda pública. Estos factores tienen un impacto negativo en la sostenibilidad del sistema financiero y la liquidez del país.

Sin embargo, este factor negativo puede tener un impacto positivo en el desarrollo de esta empresa, ya que las grandes empresas en esta situación están considerando soluciones para enfrentar la crisis, como mejorar el servicio al cliente y la experiencia de ventas. Mantener y proteger a los clientes en tiempos de desaceleración y brindar un mejor servicio será la clave para diferenciarse de los competidores para sobrevivir a la crisis.

El sector de servicios en Ecuador representa el 59.7% del PIB total, y el sector de servicios, en el que se incluye esta compañía, representa el 6.3% de su composición, que un gran y la industria pesada está entrando en la economía. Las cooperativas de ahorro y crédito administran aproximadamente 8,000 millones de activos, que es el 14.3% del sistema financiero nacional en todo el Ecuador, por lo que se los considera un sector relevante e importante de la economía. Para comprender la participación de este sector, es importante

mencionar que la cartera total de Coacs representa el 5.5% del PIB nominal de Ecuador. Además, el índice de solvencia del subsistema financiero es del 13,67% para los bancos y un administrador del 15,92% para las cooperativas de ahorro y crédito, lo que representa una diferencia positiva del 2,25%.

Entorno social

Actualmente hay 820 cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, que, según SEPS, tienen alrededor de 2.400 puntos de servicio al cliente. Todos estos trabajos requieren un servicio al cliente de calidad. "Las cooperativas de ahorro y crédito operan en 100 países de todo el mundo con 51,000 compañías y 200 millones de miembros".

Además, es importante mencionar que el Índice de confianza del consumidor (ICC) es -3.4% para el ciclo de servicio, lo que indica que las instituciones financieras deben tomar medidas para fortalecer la confianza de los consumidores potenciales. (Banco Central del Ecuador, 2016). Según Inti Jaramillo, gerente de producto de (Índice Nacional de Satisfacción del Cliente en Soluciones de Gestión de Capital), los clientes en todas las industrias deben superar las barreras de los precios, inconvenientes, incertidumbres o riesgos para lograr atributos emocionales y funcionales. El análisis más reciente del Índice Nacional de Satisfacción del Cliente (INSC) fue realizado a nivel nacional en 2013 por EKOS Corporation. Se encontró que el nivel de satisfacción de los consumidores ecuatorianos es 72.4%, el nivel de recomendación es 70.9% y la recompra es 66.5%.

Un factor relevante para el desarrollo de este proyecto es la movilidad de la fuerza laboral, que se refiere al uso continuo de la tecnología por parte de los empleados en sus teléfonos móviles como un instrumento de medición para llevar a cabo su trabajo sin estar presentes en la oficina. Finalmente, los datos globales de la American Management Association (AMA) estipulan que un cliente insatisfecho puede comentar en promedio 10

personas, más el 90% de los clientes perdidos, no expresar sus quejas o hacerlas públicas, y sus costos no serán entre 6 y 6 7 veces más para atraer a un nuevo cliente que mantener uno existente. Por lo tanto, es importante realizar la inversión para medir la satisfacción del cliente y luego generar lealtad.

Factor tecnológico

El uso de nuevas tecnologías es esencial para que las empresas mantengan contacto directo e interacción con sus clientes. Esto significa que responden a sus requisitos, necesidades y quejas y, por lo tanto, están satisfechos. Sin embargo, no todas las empresas usan estas herramientas e implementan adecuadamente este concepto de marketing digital. Según el Ministerio de Telecomunicaciones, Ecuador es un país a la vanguardia de los eventos tecnológicos, que actualmente es uno de los más altos a nivel regional por crecimiento en usuarios y conexiones a Internet tasas de crecimiento anual entre 2006 y 2013.

El desarrollo tecnológico ofrece herramientas de investigación útiles para el desarrollo de este proyecto, especialmente cuando se utilizan aplicaciones móviles y encuestas en línea. Al igual que los sistemas de información basados en la web, que no solo permiten una gestión adecuada de la información, sino que también son esenciales para la implementación de nuevas modalidades comerciales, estrategias de marketing y planes de mejora.

Entorno ecológico

La responsabilidad social corporativa ya no es solo una tendencia, sino un tema central para mantener la armonía entre todos los grupos de interés de las organizaciones, el concepto de empresas sostenibles, que se integra en el desarrollo de la sociedad y su entorno. Se está fortaleciendo en Ecuador. Por esta razón, es importante asegurar que el sector cooperativo esté muy involucrado en la inclusión social y la responsabilidad social

corporativa con actividades como la reforestación, el reciclaje y los planes de conciencia ambiental.

Estos factores en el comportamiento de las instituciones financieras fortalecen el vínculo entre el cliente y la empresa y crean una relación más confiable y consciente, ya que la empresa no solo es vista como una institución financiera, sino también como una contribución a la comunidad.

Análisis de resultados

Entre los principales hallazgos se puede mencionar que a misma proporción entre las personas que creen tener en control sus gastos y de aquellos que no lo tienen. Esto significa que podría haber elementos de excesivo optimismo para aquellos que dicen tener control sobre sus flujos.

Una de las interrogantes arrojó como evidencia que las personas no conocen con exactitud los gastos, esto trae como consecuencia que los mismos entren en un periodo de crisis económica y financiera pues ante el desconocimiento y poco control de sus gastos caen en un déficit personal, situación que debe ser controlada a fines de crear un aspecto ahorrativo en las personas.

Finalmente se concluye que las personas encuestadas también no están administrando de manera adecuada y eficientemente los ingresos que tienen de forma mensual por lo que se debe incentivar en ellos una cultura financiera, ya que si el despilfarro de sus ingresos continúan a la larga podrían traer consecuencias poco beneficiosas para estas personas a quienes se le realizó la investigación de campo.

Capítulo IV

Propuesta

Introducción

La presente propuesta consiste en la formulación de un plan estratégico para la creación de cooperativa de ahorro y crédito en el cantón Guayaquil de la provincia del Guayas para el presente año.

Este documento recoge las estrategias de negocios que la institución necesita, lo que potenciará el posicionamiento de la cooperativa en la ciudad. En este caso, se han considerado la dirección estratégica, el análisis situacional, la formulación e implementación estratégicas y la planificación operativa.

La Cooperativa de Ahorro y crédito, al diseñar un plan estratégico, establecerá diferentes estrategias, las mismas que permitirán a los principales directivos de la empresa tomar decisiones claras, eficaces e idóneas para la institución además de colaborar con un eficiente proceso administrativo permitiendo así mejorar la calidad de los servicios de la cooperativa, esto ayudará al crecimiento y desarrollo del objeto de estudio, además de alcanzar el posicionamiento deseado en el mercado financiero.

Un plan estratégico es un documento que establece la dirección de una empresa o unidad de trabajo. El proceso de desarrollo de un plan ayuda al gerente (y al equipo) a retroceder y examinar dónde están, a dónde quieren ir y cómo llegar allí. En ausencia de un plan, el trabajo todavía se realiza día a día, pero a menudo carece de un sentido de propósito y prioridad.

La planificación estratégica se relaciona con el establecimiento de objetivos organizacionales a largo plazo y el desarrollo e implementación de planes para lograrlos con

el fin de mejorar el desempeño de una empresa y brindar un claro sentido de dirección. Esto significa que las PYMES deben planificar a largo plazo, así como evaluar sistemáticamente los factores internos (organización misma) y externos (entorno competitivo).

Se propone renovar la misión y la visión de la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, en líneas generales mejorar la filosofía empresarial de la misma, para la cual se ha tomado en consideración varios aspectos claves que permitirán establecer con mucha más claridad, así la institución financiera alcanzar las metas propuestas así como también ayudará al crecimiento y desarrollo del objeto de estudio.

Antecedentes

Históricamente las cooperativas se originan como una alternativa para la solución de problemas económicos ocasionados por la revolución industrial, muy alineados al contexto de trabajo solidario, proteger los intereses colectivos y ser partícipes de una ayuda mutua, bien sea para el consumo interno de sus socios o propiciar la producción para su venta, evitando los intermediarios, lo cual favorece al incremento de utilidad.

En Ecuador el origen del cooperativismo se remonta a finales del siglo XIX, cuando se estructuraron las primeras instituciones mutualistas seguidas por industriales, artesanos, comerciantes, empleados, obreros y patronos, cuyas agrupaciones se caracterizaban por ser instituciones multifuncionales y de gremio (Da Ros, 2007).

Actualmente las cooperativas de ahorro y crédito están reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, son creadas con la finalidad de satisfacer necesidades en común, y con ello contribuir al desarrollo de sectores con problemas y menos acceso a recursos financieros.

Es por ello que con el presente trabajo de titulación se busca establecer los requisitos necesarios para la implementación de una cooperativa de ahorro y crédito en beneficio de los

empleados de un operador privado de servicios públicos, con la finalidad de contribuir en su desarrollo y brindar diversas alternativas de servicios que impliquen un bajo costo financiero, y que cuenten con el respaldo del sector privado.

Muchas de las empresas en Ecuador no están orientadas a buscar mecanismos que les permitan a sus colaboradores tener oportunidades de crecimiento y mejorar su calidad de vida, ante la inestabilidad laboral y problemas de crisis financieras en nuestro país, cada vez resulta difícil el emprendimiento de nuevos proyectos encaminados a mejorar el nivel de ingresos de las personas y la principal causa se la atribuye a las políticas restrictivas financieras a la hora de otorgar préstamos.

Justificación

El desarrollo del Plan Estratégico es una técnica esencial y muy importante porque le permitirá a la institución llevar a cabo un proceso administrativo correcto, así como a establecer estrategias metodológicas que deberían dirigirse al crecimiento y desarrollo de la cooperativa.

Al ejecutar esta propuesta, lo que se busca es reformular la misión, la visión, los objetivos, los valores y aumentar las políticas de servicio y calidad, así como los principios en los que se basara la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, teniendo en cuenta los aspectos más importantes.

Se establecerán estrategias que se basarán en un análisis de los factores internos y externos del objeto de estudio, ya que esto permitirá aprovechar mejor las fortalezas y oportunidades de la institución, ya que éstas contribuirán al crecimiento y desarrollo de la institución financiera.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Diseñar un plan de negocios para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito que brinde alternativas de productos financieros e incentive la cultura de ahorro a los empleados de un operador privado de servicios públicos.

Objetivos específicos

- Definir los servicios financieros más atractivos que incluye el plan de negocios, al igual que los servicios no financieros que generen valor a los socios y contribuyan su actividad en el marco de los principios de la asociación y solidaridad.
- Elaborar estrategias que permitan a los altos miembros directivos de la cooperativa de Ahorro y crédito y Crédito tomar decisiones que vayan en bien de la institución.
- Definir la inversión necesaria que trae consigo el diseño de un plan estratégico de marketing para la creación de la cooperativa de Ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil.

Plan administrativo

Estructura organizacional

La estructura organizativa, elegida en un orden jerárquico, es determinada por la Gerencia General, Asistente General, contador, servicio al cliente, oficial de crédito y los cajeros. La estructura detallada cumple con las disposiciones de la ley básica sobre la economía nacional y la economía solidaria, que garantiza el buen funcionamiento del fondo.

Cabe señalar que las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al quinto segmento, son organizaciones pequeñas y, por lo tanto, no requieren personal excesivo, se

consideran los operadores necesarios, de lo contrario pueden generar salarios altos y afectar la solvencia de la cooperativa. Quedando estructurado de la siguiente forma:

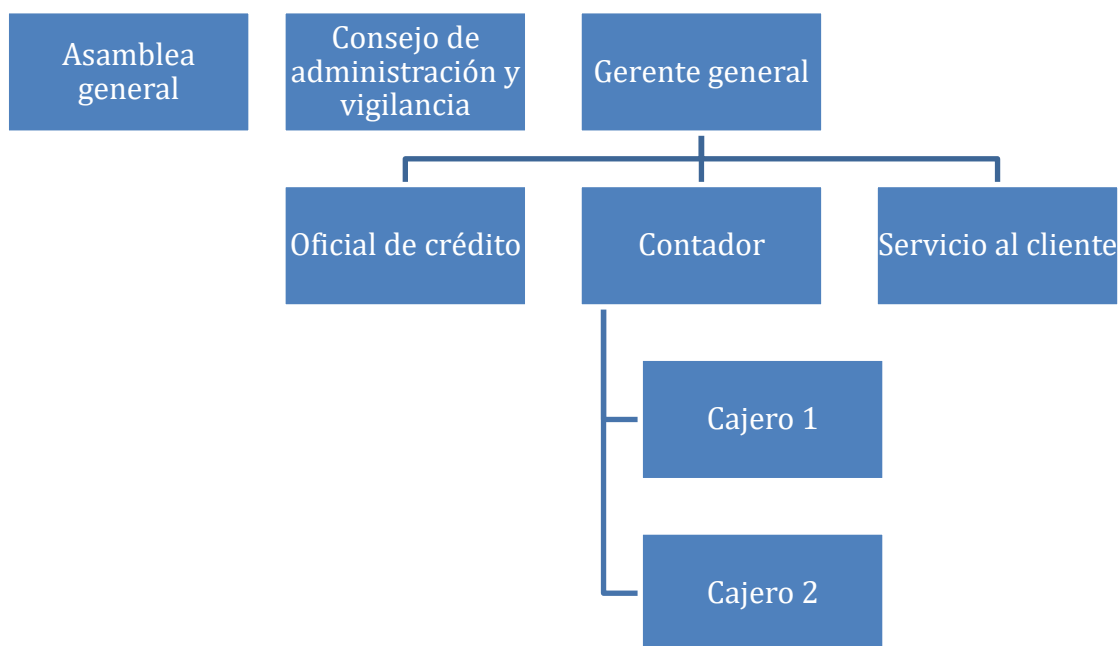


Figura 2 Organigrama de la cooperativa de ahorro y crédito

Como parte de los deberes del personal, es necesario inculcar una demostración de los valores que reflejen una buena reputación, ética, dignidad y responsabilidad, ofrecer dones de puntualidad, eficiencia, prestigio e imagen para que todos los empleados participen en un ambiente amigable y de apoyo para la organización.

Perfil de los colaboradores

Gerencia General

Descripción.- Se determina como el encargado de tomar decisiones que establece los principios de planificación, prevención, liderazgo, evaluación y control, mostrando interés en que todas las estrategias de gestión aplicables deben tenerse en cuenta, el interés cooperado para que la rentabilidad y el servicio ofertado mejoren constantemente.

Perfil.- Un especialista responsable de la gestión adecuada de los recursos de los colaboradores, así como del establecimiento y la aplicación de políticas y normas establecidas en una cooperativa de ahorro y crédito y bajo la supervisión de una economía nacional y solidaria.

Un gerente general es la persona responsable de administrar todos los recursos que administra el fondo. Él es quien establece los parámetros para controlar y monitorear la política de la cooperativa, que es directamente accesible a la junta directiva. Entre sus principales funciones se encuentra:

- Establecer el trabajo y los requisitos para el personal responsable, coordinar el tiempo y el desarrollo.
- Establece cantidades exclusivas de horas extras basadas en horas extras y en función de sus objetivos.
- Coordina la contratación de nuevos empleados en la entrada según las necesidades de la cooperativa de ahorro y crédito.
- Planifica el presupuesto total de su fondo en función de las previsiones de cada año.
- Cuantificación de los recursos obtenidos sobre la base de nuevas cuentas de ahorro y crédito proporcionadas por el fondo para determinar los ingresos y la cartera necesarios que se restaurarán utilizando estrategias de administrador.

- El gerente no crea trabajo basado en el suministro de proveedores, ellos son responsables del consejo cooperativo con las funciones de la cooperativa de ahorro y crédito.
- El gerente es responsable de administrar las previsiones financieras y los impuestos sobre los préstamos a clientes y empleados.

Contador

Descripción.- Es responsable de administrar el plan de cuentas de la cooperativa de ahorro de crédito, que, además de las cuentas de la empresa, considerando los informes y resultados financieros, lo que le permite controlar las cuentas por cobrar y restablecer cuentas, e incluso es responsable de los impuestos que deben tenerse en cuenta para el Servicio de Rentas Internas (SRI) y su tendencia, basado en los requisitos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Perfil.- Un contador público, así como una carrera gerencial en administración y otras áreas.

Entre sus principales funciones se encuentra:

- Proporcionar informes contables mensuales al Director General y a la Junta de Cooperadores.
- Utilice las transacciones realizadas con un software eficaz que mantenga una lista de todas las operaciones de ahorro y crédito realizadas por la cooperativa.

- Apoyo a los ingresos y gastos en función de la documentación necesaria y de acuerdo con las normas y directrices establecidas por la cooperativa de ahorro y crédito.
- Coordinar con el Director Ejecutivo el desarrollo de tendencias y pronósticos para hacer ajustes.
- Actualice toda la información para que los supervisores puedan proporcionar, en el caso de auditorías.

Servicio al cliente

Descripción.- El servicio al cliente es la parte más interesante de la cooperativa de ahorro y préstamo, por lo tanto, mantiene contacto con el cliente de forma directa, por lo cual debe mantener una postura de respeto, consideración y atención en el servicio, estableciendo el desarrollo apropiado de actividades de acuerdo con la profesionalidad de cada personal operativo.

Perfil.- Un profesional eficiente, conocedor del servicio al cliente y responsable de todas las actividades emitidas por la cooperativa de créditos y ahorro.

Entre sus principales funciones se encuentra:

- Respete las reglas y recomendaciones del horario de Entrada, Salida y alimentación.
- Para no establecer comunicación directa mediante telefonía fija y celular, se permitirá su uso solo en caso de emergencia.

- Compromiso de ampliar el trabajo de acuerdo con los requisitos de gestión.
- Posicionar correctamente los activos sin vincularlos con los activos corrientes y fijos de la cooperativa de ahorro y crédito.

Cajero

Los cajeros juegan un papel muy importante en las cooperativas de ahorros y crédito, ya que son ellos los responsables de atender a los clientes y realizar operaciones como la recepción y entrega de cheques, dinero, depósitos bancarios, formularios de control (formularios de registro) y otros documentos valiosos; Son ellos quienes desarrollan periódicamente la relación ingreso y gasto por caja, proporcionan a su jefe una colección diaria de flujos de efectivo y deben seguir todos los estándares y procedimientos de seguridad establecidos por la organización.

Análisis FODA

Un análisis FODA se considera como una herramienta para crear tablas de la situación actual de una empresa u organización, obteniendo así diagnósticos precisos para tomar decisiones de acuerdo con los objetivos y la política formulada, la terminología FODA corresponde a las primeras cuatro abreviaturas que representan "F" indicando Fortaleza, "O" indicando oportunidades, "D" indicando debilidades y "A" indicando amenazas en relación al entorno de organización.

A continuación se presenta el FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Fortalezas

- Eficiente gestión financiera y contable.
- Servicios transaccionales variables.
- Buena imagen corporativa.
- Personal capacitado según la conformidad de la ley.

Oportunidades

- Tasas de interés de créditos estables
- Mejor control de apertura de nuevas Cooperativas
- Situación macroeconómica rentable.
- Buenos indicadores del sector financiero.

Debilidades

- Débil enfoque de desarrollo y gestión de un plan estratégico.
- Deficiente gestión comercial, mercadeo e inteligencia de mercados.
- Inexistencia de acciones que incentiven el desempeño de los trabajadores.
- Incumplimiento de promedios de rentabilidad.

Amenazas

- Endeudamiento en los diferentes mercados.
- Cierta riesgo de distorsión por programas de crédito del sector público.
- Alta presencia de competencia direccionada al mismo nicho de mercado.
- Personas naturales que ofrecen préstamos sin necesidad de trámites.

Tabla 22 Matriz MEFE

Matriz EFE			
Factor crítico de éxito	Peso	Clasificación	Puntuación
Oportunidades			
Tasas de interés de créditos estables	0.20	3	0.60
Mejor control de apertura de nuevas Cooperativas	0.09	4	0.36
Situación macroeconómica rentable.	0.10	4	0.40
Buenos indicadores del sector financiero.	0.05	3	0.15
Subtotal de oportunidades			1.51
Amenazas			
Endeudamiento en los diferentes mercados.	0.26	2	0.50
Cierto riesgo de distorsión por programas de crédito del sector público.	0.09	2	0.18
Alta presencia de competencia direccionada al mismo nicho de mercado.	0.12	2	0.24
Personas naturales que ofrecen préstamos sin necesidad de trámites.	0.09	1	0.09
Subtotal amenazas			1.01
Total	1.0		2.53

Tabla 23 Matriz MEFI

Matriz EFI			
Factor crítico de éxito	Peso	Clasificación	Puntuación
Fortalezas			
Eficiente gestión financiera y contable.	0.07	3	0.21
Servicios transaccionales variables.	0.10	4	0.40
Buena imagen corporativa.	0.08	4	0.36
Personal capacitado según la conformidad de la ley.	0.20	4	0.80
Subtotal de oportunidades			1.77
Debilidades			
Débil enfoque de desarrollo y gestión de un plan estratégico.	0.25	1	0.25
Deficiente gestión comercial, mercadeo e inteligencia de mercados.	0.05	2	0.10
Inexistencia de acciones que incentiven el desempeño de los trabajadores.	0.10	1	0.10
Incumplimiento de promedios de rentabilidad.	0.15	1	0.15
Subtotal amenazas			0.60
Total	1.0		2.37

Marketing Mix

Para el desarrollo del marketing mix se enfocará primero en los cuatro puntos principales que determinan el negocio (producto, precio, plaza y promoción), cuyo objetivo se esforzará para mejorar, modificar e implementar aspectos importantes que ayudarán a la empresa a obtener los mejores resultados.

Producto

La Cooperativa de Ahorro y Crédito, ofrece una amplia gama de productos en todo lo relacionado con los servicios de una institución financiera.

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Incrementar el número de clientes, mediante el parámetro publicitario para vender ampliamente los servicios que ofrece la empresa.	Incluir nuevos servicios adicionales que le brinden al cliente un mayor disfrute del producto tales como un servicio post venta o el uso de herramientas tecnológicas. Ofrecer nuevas garantías y facilidades de pago	Llegar a acuerdos con otras entidades financieras para extensión de garantías y facilidades de pago.	Gerente

- La estrategia propuesta es actualizar constantemente la línea de servicios, realizar investigaciones sobre los nuevos modelos de créditos que se encuentran en otros países. Las investigaciones deben ser frecuentes y pueden realizarse a través de la navegación por Internet o mediante el contacto con proveedores extranjeros; una vez que se conocen nuevos productos, deben comenzar a proporcionarlos a la empresa.

- Otra estrategia sería la inclusión en la venta de un buen servicio al cliente, es decir, los empleados deben estar capacitados para brindar a los clientes una atención excelente. Este será el valor agregado que la compañía proporcionará a sus clientes.

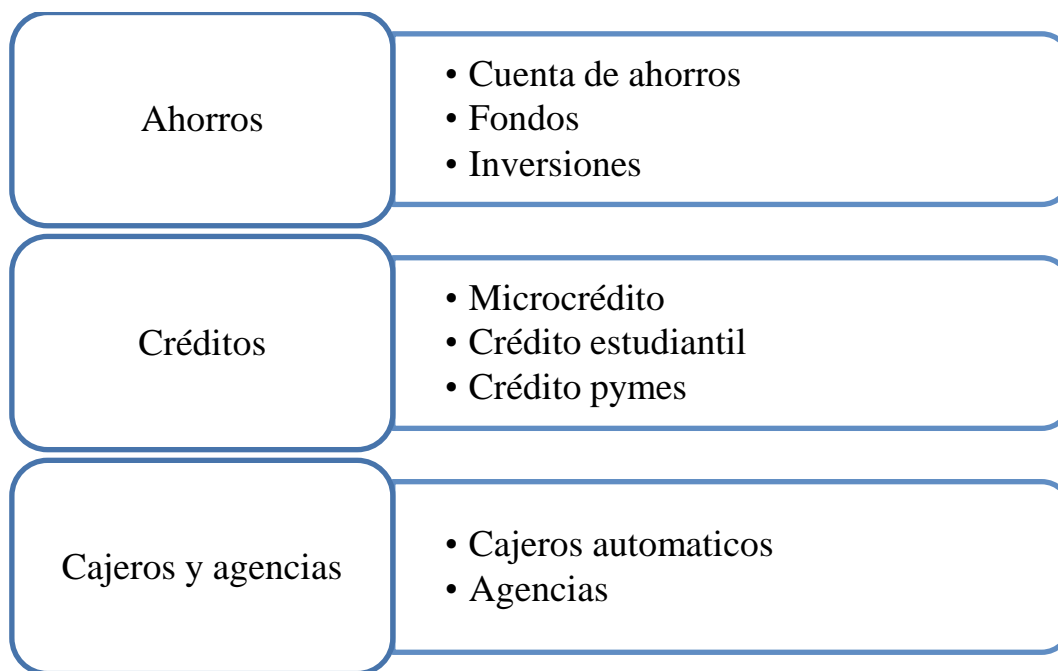


Figura 3 Productos y servicios de la cooperativa de ahorro y crédito

Precio

Se han desarrollado las siguientes estrategias de fijación de precios.

1. Para el número de compras. - Ofrecer una tasa de interés a un precio inferior a la competencia; se propone hacer lo mismo para los clientes, esto alentará a los clientes a solicitar los servicios.

2. El hecho de que los intereses sean inferiores a la competencia puede representar un beneficio menor para la empresa, inicialmente, pero al momento de lograr el posicionamiento adecuado y ser el primero en la cabeza del cliente, la ganancia será muy representativa.

Plaza

1. Como estrategia, se propone abrir un nuevo punto de venta, esto ayudará a satisfacer la demanda de este sector, alcanzando la satisfacción del cliente, ya que encontrarán dos puntos para elegir el más cercano para realizar compras.

OBJETIVO	TÁCTICA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Potenciar la Ubicación de la empresa, estableciendo lugares y puntos para ofrecer los productos e incrementar nuestra cuota de mercado	Realizar convenios con otros negocios similares en aras de intercambiar clientes y tecnología, etc. Ubicar stands de los servicios en puntos de venta específicos Llegar acuerdos con empresas para intercambiar clientes. Acceder con los stands a lugares claves para promocionar nuestros productos	Colocar nuestros stands en ferias, y eventos que se realicen en el sector donde se ubica la cooperativa.	Administrador

Promoción

Una de las deficiencias que enfrenta la Cooperativa de Ahorro y crédito, es la falta de comunicación, para lo cual se proponen las siguientes estrategias.

1. Dado que durante la investigación de mercado se recibió que los clientes reciban información más detallada a través de redes sociales y distintos materiales como

afiches o volantes, se propone desarrollar folletos que se entregarán a los clientes actuales con el objetivo de que sean ellos los que se comuniquen los servicios de la cooperativa con nuevos clientes.

2. Informar a los clientes sobre la existencia de la página web, que para mayor facilidad esta página fue creada para que puedan visualizarla y a su vez realizar distintos trámites, sin tener que acercarse a las instalaciones, esto se hará a través de publicidad directa.

Campañas en redes sociales:

A través de las redes sociales tiene la ventaja de que se puede interactuar dinámicamente con el usuario, por lo que es un medio ideal para comenzar a crear conciencia sobre las soluciones ofrecidas, enseñándole a la gente los actuales y nuevos servicios que se tienen disponibles. Además, es un excelente método de difusión, de mejoramiento de la imagen de marca y finalmente una buena fuente de información acerca del público objetivo.

Campañas en buscadores:

Más que ampliar el mercado educando y dando a conocer la solución como lo es en el caso de las redes sociales, las campañas en buscadores permiten captar a un público mucho más específico y dirigido, que corresponde a la gente que efectivamente tiene algún problema y está buscando una solución, ya que es posible segmentar o dirigir la publicidad únicamente a aquellas búsquedas (o usuarios) que tengan que ver con el negocio.

OBJETIVO	TÁCTICA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Lograr que la empresa se posicione en la mente de los clientes.	Diseñar el modelo de hojas volantes	Repartir hojas volantes por diferentes locales de la ciudad para que los clientes de los mismos se informen.	Gerente
	Vallas y banners publicitarios		
	Creación diseño y mantenimiento de boletines electrónicos.	Colocación de una valla en sitios claves del sector y del cantón en general.	Administrador
	Participación en ferias y eventos	Envío de correos con boletines electrónicos	Personal

Plan Técnico

Para llevar cabo la constitución de la cooperativa de crédito y ahorro planteada en el presente trabajo investigativo, para esto se considera la adquisición de ciertos bienes, manteniendo la objetividad de conformar la infraestructura necesaria para cumplir las actividades involucradas en su funcionamiento, adicionalmente también se consideran los recursos necesarios para cumplir con ello, estos recursos son:

Tabla 24 Edificio

Descripción	cantidad	costo unitario	Costo Total
Local	1	\$15.000,00	\$15.000,00
TOTAL	1	\$15.000,00	\$15.000,00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25 Muebles y enseres

Descripción	cantidad	costo unitario	Costo Total
Escritorio	4	\$150,00	\$600,00
Silla gerencia	4	\$60,00	\$240,00
Sillas pycas	12	\$7,00	\$84,00
Sillas de espera	12	\$40,00	\$480,00
Archivadores	4	\$75,00	\$300,00
TOTAL	36	\$332,00	\$1.704,00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26 Equipo de computo

Descripción	cantidad	costo unitario	Costo Total
Computadoras	4	\$450,00	\$1.800,00
Impresoras multifuncional	1	\$300,00	\$300,00
TOTAL	5	\$750,00	\$2.100,00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27 Vehículo

Descripción	cantidad	costo unitario	Costo Total
Auto aveo	1	\$14.000,00	\$14.000,00
TOTAL	1	\$14.000,00	\$14.000,00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 28 Equipo de oficina

Descripción	cantidad	costo unitario	Costo Total
Calculadoras	4	\$50,00	\$200,00
Mesa ejecutiva	1	\$250,00	\$250,00
Aire acondicionado	1	\$360,00	\$360,00
Telefax	2	\$150,00	\$300,00
Teléfonos	4	\$40,00	\$160,00
TOTAL	12	\$850,00	\$1.270,00

Fuente: Elaboración propia

Para comenzar a brindar el servicio que se merecen los usuarios correspondientes a la cooperativa de ahorro y crédito, esta debe de contar con un personal capacitado y responsable, que cubran con las diversas funciones estipuladas en las actividades en el

contexto de sus operaciones, para esto se define los cargos a contratar y los sueldos que a cada uno le corresponde.

Tabla 29 Mano de obra

Nómina	Sueldo mensual
Gerente	\$1.000,00
Cajero	\$500,00
Contador	\$450,00
Guardia	\$500,00
Asesor de crédito	\$600,00
Jefe operativo	\$700,00

Fuente: Elaboración propia

Plan financiero

En la siguiente tabla se representa de forma detallada los activos fijos considerados importantes, hacia los cuales se deben dirigir las acciones de inversión, esto para contribuir con la creación de la cooperativa de ahorro y crédito, en el mismo se ve reflejado el total de los valores detallados dentro del plan técnico, representando una inversión total de \$34,074.00.

Tabla 30 Inversión de activos fijos

Tipo de Cuenta	Precio Unitario
Edificio	\$15.000,00
Muebles y enseres	\$1.704,00
Maquinaria de producción	\$0,00
Equipos de computación	\$2.100,00
Vehículos	\$14.000,00
Equipos de oficina	\$1.270,00
TOTAL	\$34.074,00

Fuente: Elaboración propia

También se debe considerar los valores asignados para el capital de trabajo necesario, para que la cooperativa de ahorro y crédito entre en funcionamiento, en el cual se necesita de la disposición de \$8.440.00.

Tabla 31 Capital de trabajo

Descripción	Precio total
Permisos de constitución	\$1.440,00
Anomalías	\$2.000,00
Capital de sustento	\$5.000,00
TOTAL	\$8.440,00

Fuente: Elaboración propia

Para finalizar la sección de la inversión a realizar para la constitución de la cooperativa de ahorro y crédito, se determina la sumatoria tanto de los activos fijos considerados, como el capital de trabajo estipulado, generando un monto que asciende a los \$42,514.00.

Tabla 32 Inversión total

Inversión Inicial	VALOR
Activo Fijo	\$34.074,00
Capital de Trabajo	\$8.440,00
TOTAL INVERSIÓN INICIAL	\$42.514,00

Fuente: Elaboración propia

Otro punto importante a tomar en consideración, es la financiación que el proyecto va a tener, estipulando que el 35,28% del total de la inversión necesaria estará financiada por parte de capital propia, el 64,72% restante será financiado con la realización de un préstamo realizado en la CFN, el mismo que está estipulado con un interés del 10% a un plazo de 60 meses. Para manejar el contexto de los intereses a continuación se dispone de la respectiva tabla de amortización:

Tabla 33 Amortización del capital

PERIODO	PAGO	INTERÉS	CAPITAL	SALDO
0				\$27.514,00
1	\$584,59	\$229,28	\$355,31	\$27.158,69
2	\$584,59	\$226,32	\$358,27	\$26.800,42
3	\$584,59	\$223,34	\$361,25	\$26.439,17
4	\$584,59	\$220,33	\$364,26	\$26.074,90
5	\$584,59	\$217,29	\$367,30	\$25.707,60
6	\$584,59	\$214,23	\$370,36	\$25.337,24
7	\$584,59	\$211,14	\$373,45	\$24.963,80
8	\$584,59	\$208,03	\$376,56	\$24.587,24
9	\$584,59	\$204,89	\$379,70	\$24.207,54
10	\$584,59	\$201,73	\$382,86	\$23.824,68
11	\$584,59	\$198,54	\$386,05	\$23.438,62
12	\$584,59	\$195,32	\$389,27	\$23.049,35
13	\$584,59	\$192,08	\$392,51	\$22.656,84
14	\$584,59	\$188,81	\$395,78	\$22.261,06
15	\$584,59	\$185,51	\$399,08	\$21.861,98
16	\$584,59	\$182,18	\$402,41	\$21.459,57
17	\$584,59	\$178,83	\$405,76	\$21.053,81
18	\$584,59	\$175,45	\$409,14	\$20.644,66
19	\$584,59	\$172,04	\$412,55	\$20.232,11
20	\$584,59	\$168,60	\$415,99	\$19.816,12
21	\$584,59	\$165,13	\$419,46	\$19.396,66
22	\$584,59	\$161,64	\$422,95	\$18.973,71
23	\$584,59	\$158,11	\$426,48	\$18.547,23
24	\$584,59	\$154,56	\$430,03	\$18.117,20
25	\$584,59	\$150,98	\$433,61	\$17.683,59
26	\$584,59	\$147,36	\$437,23	\$17.246,36
27	\$584,59	\$143,72	\$440,87	\$16.805,49
28	\$584,59	\$140,05	\$444,55	\$16.360,94
29	\$584,59	\$136,34	\$448,25	\$15.912,69
30	\$584,59	\$132,61	\$451,99	\$15.460,71
31	\$584,59	\$128,84	\$455,75	\$15.004,96
32	\$584,59	\$125,04	\$459,55	\$14.545,41
33	\$584,59	\$121,21	\$463,38	\$14.082,03
34	\$584,59	\$117,35	\$467,24	\$13.614,79
35	\$584,59	\$113,46	\$471,13	\$13.143,65
36	\$584,59	\$109,53	\$475,06	\$12.668,59
37	\$584,59	\$105,57	\$479,02	\$12.189,57
38	\$584,59	\$101,58	\$483,01	\$11.706,56
39	\$584,59	\$97,55	\$487,04	\$11.219,52
40	\$584,59	\$93,50	\$491,10	\$10.728,43
41	\$584,59	\$89,40	\$495,19	\$10.233,24
42	\$584,59	\$85,28	\$499,31	\$9.733,93
43	\$584,59	\$81,12	\$503,48	\$9.230,45

PERIODO	PAGO	INTERÉS	CAPITAL	SALDO
44	\$584,59	\$76,92	\$507,67	\$8.722,78
45	\$584,59	\$72,69	\$511,90	\$8.210,88
46	\$584,59	\$68,42	\$516,17	\$7.694,71
47	\$584,59	\$64,12	\$520,47	\$7.174,24
48	\$584,59	\$59,79	\$524,81	\$6.649,44
49	\$584,59	\$55,41	\$529,18	\$6.120,26
50	\$584,59	\$51,00	\$533,59	\$5.586,67
51	\$584,59	\$46,56	\$538,04	\$5.048,63
52	\$584,59	\$42,07	\$542,52	\$4.506,11
53	\$584,59	\$37,55	\$547,04	\$3.959,07
54	\$584,59	\$32,99	\$551,60	\$3.407,48
55	\$584,59	\$28,40	\$556,20	\$2.851,28
56	\$584,59	\$23,76	\$560,83	\$2.290,45
57	\$584,59	\$19,09	\$565,50	\$1.724,94
58	\$584,59	\$14,37	\$570,22	\$1.154,73
59	\$584,59	\$9,62	\$574,97	\$579,76
60	\$584,59	\$4,83	\$579,76	\$0,00

Fuente: Elaboración propia

Bajo la misma conceptualización del análisis financiero se estipula los valores correspondientes a los gastos que ocasionan las actividades de ventas, en esta sección se ven reflejados por parte de los gastos de marketing, Mantenimiento y los suministros de oficina, cuyos valores constituyen un valor de \$125.00 mensuales, y un total de \$1,500.00 de forma anual.

Tabla 34 Gastos de ventas

GASTOS DE VENTAS		
Detalle	Total Mensual	Total Anual
Periódicos y revistas	\$50,00	\$600,00
Otros servicios	\$25,00	\$300,00
Servicios de copiado e internet	\$50,00	\$600,00
TOTAL	\$125,00	\$1.500,00

Fuente: Elaboración propia

A su vez resulta relevante la presentación de los gastos de ventas en representación de una proyección correspondiente a un lapso de 5 años, entre los cuales se estima que para

el primer año representara un costo de \$1,500.00, por otro lado correspondiente al año 5, este denota un gasto de \$1,701.26.

Tabla 35 Gastos de ventas proyectados

GASTOS DE VENTAS PROYECTADOS					
Detalle	1500	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Periódicos y revistas	\$600,00	\$619,32	\$639,14	\$659,40	\$680,62
Otros servicios	\$300,00	\$309,60	\$319,41	\$329,69	\$340,22
Servicios de copiado e internet	\$600,00	\$619,02	\$638,94	\$659,33	\$680,43
TOTAL	\$1.500,00	\$1.547,94	\$1.597,49	\$1.648,42	\$1.701,26

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla se hace referencia a los valores correspondiente a los gastos administrativos que ocasiona el funcionamiento de la cooperativa de ahorro y crédito valores en los que se ve reflejado, valores representando a los gastos de la luz, agua, teléfono, internet, arriendo. Cuyo valor constituye un total de \$910.00 mensuales, y en un lapso de un año asciende a \$10,920.00.

Tabla 36 Gastos Administrativos

GASTOS ADMINISTRATIVOS		
Detalle	Total Mensual	Total Anual
Luz	\$200,00	\$2.400,00
Agua	\$60,00	\$720,00
Teléfono	\$50,00	\$600,00
Internet	\$100,00	\$1.200,00
Arriendo	\$500,00	\$6.000,00
TOTAL	\$910,00	\$10.920,00

Fuente: Elaboración propia

Por lo consiguiente, es menester la consolidación de los gastos administrativos evidenciados en el contexto del funcionamiento de la cooperativa de ahorro y crédito, expresándolo en una proyección que mantiene un lapso de 5 años, en el cual se obtiene que por el primer año representa un costo de \$10,920.00, basado en la proyección este valor al año 5, asciende a un valor de \$12,361.93.

Tabla 37 Gastos Administrativos proyectados

GASTOS ADMINISTRATIVOS					
Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Luz	\$2.400,00	\$2.477,28	\$2.556,55	\$2.637,60	\$2.722,47
Agua	\$720,00	\$743,18	\$743,18	\$766,74	\$791,42
Teléfono	\$600,00	\$619,32	\$639,14	\$659,40	\$680,62
Internet	\$1.200,00	\$1.238,64	\$1.278,28	\$1.318,80	\$1.361,24
Arriendo	\$6.000,00	\$6.193,20	\$6.391,38	\$6.593,99	\$6.806,18
TOTAL	\$10.920,00	\$11.271,62	\$11.608,53	\$11.976,52	\$12.361,93

Fuente: Elaboración propia

Como un análisis total de los costos obtenidos se realiza la sumatoria y proyección correspondiente a un periodo de 5 años:

Tabla 38 Proyección de gastos totales

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gastos de ventas	\$1.500,00	\$1.547,94	\$1.597,49	\$1.648,42	\$1.701,26
Gastos administrativos	\$10.920,00	\$11.271,62	\$11.608,53	\$11.976,52	\$12.361,93
GASTOS TOTALES	\$12.420,00	\$12.819,56	\$13.206,03	\$13.624,95	\$14.063,19

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla se presenta los ingresos por los servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito donde, fraccionando cada uno de estos servicios, y estipulándolo en un periodo de los 12 meses correspondientes a las funciones realizadas en un año.

Tabla 39 Ingresos

Descripción	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Ingresos	\$9.540,00	\$7.965,50	\$6.771,35	\$8.779,49	\$11.509,75	\$14.272,64	\$17.783,40	\$20.119,65	\$26.568,51	\$31.874,48	\$37.778,13	\$44.982,82
Apertura de cuentas	\$2.950,00	\$3.245,00	\$450,00	\$450,00	\$450,00	\$450,00	\$450,00	\$450,00	\$450,00	\$450,00	\$450,00	\$450,00
Ahorros programados (1)	\$3.375,00	\$4.117,50	\$5.023,35	\$6.128,49	\$7.476,75	\$9.121,64	\$11.128,40	\$13.576,65	\$16.563,51	\$20.207,48	\$24.653,13	\$30.076,82
Ahorros no percibidos por prestamos	\$338,00	\$450,00	\$563,00	\$675,00	\$788,00	\$900,00	\$1.013,00	\$1.125,00	\$1.238,00	\$1.238,00	\$1.463,00	\$1.575,00
Capacitaciones de ahorro (2)	\$5.987,00	\$6.912,50	\$4.910,35	\$5.903,49	\$7.138,75	\$8.671,64	\$10.565,40	\$12.901,65	\$15.775,51	\$19.419,48	\$23.640,13	\$28.951,82
Ingresos por otros servicios	\$977,00	\$977,00	\$977,00	\$977,00	\$977,00	\$977,00	\$977,00	\$977,00	\$977,00	\$977,00	\$977,00	\$977,00
Ingresos para gastos administrativos	\$538,00	\$38,00	\$38,00	\$38,00	\$38,00	\$38,00	\$38,00	\$38,00	\$38,00	\$38,00	\$38,00	\$38,00
Ingresos por ser socios o clientes	\$2.038,00	\$38,00	\$38,00	\$38,00	\$354,00	\$38,00	\$38,00	\$38,00	\$38,00	\$38,00	\$38,00	\$38,00
Ingresos por intereses cobrados			\$101,00	\$217,00	\$217,00	\$479,00	\$610,00	\$610,00	\$888,00	\$1.008,00	\$1.129,00	\$1.259,00
Ingresos por pagos de capital al cliente			\$674,00	\$1.532,00	\$2.657,00	\$3.882,00	\$5.302,00	\$5.302,00	\$8.453,00	\$9.926,00	\$11.420,00	\$13.104,00
Ingresos por interés por mora			\$10,00	\$22,00	\$38,00	\$56,00	\$76,00	\$76,00	\$119,00	\$140,00	\$160,00	\$184,00
Ingresos por comisión de crédito			\$23,00	\$52,00	\$90,00	\$131,00	\$177,00	\$177,00	\$280,00	\$328,00	\$376,00	\$431,00
Egresos	\$2.010,80	\$2.378,00	\$4.573,25	\$5.766,39	\$7.056,50	\$8.469,66	\$10.020,16	\$11.750,66	\$13.697,20	\$15.970,79	\$18.435,05	\$21.355,73
Retiros de ahorro (3)	\$1.796,10	\$2.073,75	\$1.473,11	\$1.771,05	\$2.141,63	\$2.601,49	\$3.169,62	\$3.870,49	\$4.732,65	\$5.825,85	\$7.092,04	\$8.685,55
Préstamos netos entregados de \$ 300 (4)			\$1.000,00	\$1.300,00	\$1.600,00	\$1.900,00	\$2.200,00	\$2.500,00	\$2.800,00	\$3.100,00	\$3.400,00	\$3.700,00
Préstamos netos entregados de \$ 500 (4)			\$2.000,00	\$2.500,00	\$3.000,00	\$3.500,00	\$4.000,00	\$4.500,00	\$5.000,00	\$5.500,00	\$6.000,00	\$6.500,00
Depósitos a la vista (5)	\$4.190,90	\$4.838,75	\$3.437,25	\$4.132,44	\$4.997,13	\$6.070,15	\$7.395,78	\$9.031,15	\$11.042,86	\$13.593,64	\$16.548,09	\$20.266,27
Intereses pagados por certificados Ap.	\$376,00	\$377,00	\$378,00	\$380,00	\$381,00	\$381,00	\$383,00	\$384,00	\$385,00	\$366,00	\$387,00	\$389,00
Intereses pagados a los ahorristas	\$8,00	\$10,00	\$12,89	\$15,00	\$18,00	\$18,00	\$23,00	\$26,00	\$28,00	\$31,00	\$34,00	\$36,00
Total	\$7.529,20	\$5.587,50	\$2.198,10	\$3.013,09	\$4.453,25	\$5.802,98	\$7.763,24	\$8.368,99	\$12.871,31	\$15.903,69	\$19.343,08	\$23.627,09

Fuente: Elaboración propia

Para obtener los préstamos entregados, multiplicamos los socios anuales y los montos promedio entregados para todos los años.

Para recibir el interés ganado, multiplicamos los créditos entregados por el interés. Otros ingresos son las diferentes cantidades adicionales que recibe la cooperativa. Para obtener el ingreso total, se suman intereses y otros ingresos.

En la siguiente tabla se presenta la proyección de total de los ingresos durante el periodo de 5 años.

Tabla 40 Proyección de ingresos

	Ventas				
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Monto	\$116.461,53	\$120.362,99	\$124.154,42	\$128.152,19	\$132.253,06

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la proyección del estado de situación financiera se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 41 Estado de situación financiera

Código		Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1	ACTIVOS	\$42.514,00	\$54.720,39	\$67.550,92	\$80.885,12	\$92.387,44	\$103.578,45
1.1	FONDOS DISPONIBLES	\$8.440,00	\$24.853,72	\$41.891,58	\$59.433,12	\$73.735,44	\$87.726,45
1.1.01	Caja	\$3.376,00	\$9.941,49	\$16.756,63	\$23.773,25	\$29.494,18	\$35.090,58
1.1.01.05	Efectivo	\$3.376,00	\$9.941,49	\$16.756,63	\$23.773,25	\$29.494,18	\$35.090,58
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$5.064,00	\$14.912,23	\$25.134,95	\$35.659,87	\$44.241,26	\$52.635,87
1.1.03.10	Bancos e instituciones financieras locales	\$5.064,00	\$14.912,23	\$25.134,95	\$35.659,87	\$44.241,26	\$52.635,87
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$34.074,00	\$29.866,67	\$25.659,33	\$21.452,00	\$18.652,00	\$15.852,00
1.8.01	Edificio	\$15.000,00	\$15.000,00	\$15.000,00	\$15.000,00	\$15.000,00	\$15.000,00
1.8.02	Muebles y enseres	\$1.704,00	\$1.704,00	\$1.704,00	\$1.704,00	\$1.704,00	\$1.704,00
1.8.03	Equipos de computación	\$2.100,00	\$2.100,00	\$2.100,00	\$2.100,00	\$2.100,00	\$2.100,00
1.8.04	Vehículos	\$14.000,00	\$14.000,00	\$14.000,00	\$14.000,00	\$14.000,00	\$14.000,00
1.8.05	Equipos de oficina	\$1.270,00	\$1.270,00	\$1.270,00	\$1.270,00	\$1.270,00	\$1.270,00
1.8.99	Depreciación Acumulada	\$0,00	-\$4.207,33	-\$8.414,67	-\$12.622,00	-\$15.422,00	-\$18.222,00
2	PASIVOS	\$27.514,00	\$23.049,35	\$18.117,20	\$12.668,59	\$6.649,44	\$0,00
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$27.514,00	\$23.049,35	\$18.117,20	\$12.668,59	\$6.649,44	\$0,00
2.6.01	Obligaciones con instituciones financieras País	\$27.514,00	\$23.049,35	\$18.117,20	\$12.668,59	\$6.649,44	\$0,00
2.6.01.05	De 181 a 360 días	\$4.464,65	\$4.932,15	\$5.448,61	\$6.019,15	\$6.649,44	\$0,00
2.6.01.25	De más de 360 días	\$23.049,35	\$18.117,20	\$12.668,59	\$6.649,44	\$0,00	\$0,00
3	PATRIMONIO	\$15.000,00	\$31.671,03	\$49.433,71	\$68.216,52	\$85.738,00	\$103.578,45
3.1	Capital Social	\$15.000,00	\$15.000,00	\$15.000,00	\$15.000,00	\$15.000,00	\$15.000,00
3.6	RESULTADOS	\$0,00	\$16.671,03	\$34.433,71	\$53.216,52	\$70.738,00	\$88.578,44
3.6.01	Utilidades Retenidas	\$0,00	\$0,00	\$16.671,03	\$34.433,71	\$53.216,52	\$70.738,00
3.6.02	Utilidad del Ejercicio	\$0,00	\$16.671,03	\$17.762,68	\$18.782,81	\$17.521,48	\$17.840,44

Fuente: Elaboración propia

La proyección del estado de resultados se presenta en la siguiente tabla, en donde se observa que la empresa obtiene beneficios durante los 5 años que se proyectó las cuentas.

Tabla 42 Proyección estado de situación financiera

Código		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
5	INGRESOS					
5.1	Ingresos por servicios	\$ 116.461,53	\$ 120.362,99	\$ 124.154,42	\$ 128.152,19	\$ 132.253,06
4	GASTOS	\$ 91.316,68	\$ 93.571,61	\$ 95.824,39	\$ 101.724,62	\$ 105.344,40
4.1	INTERESES CAUSADOS	\$ 2.550,45	\$ 2.082,94	\$ 1.566,48	\$ 6.019,15	\$ 6.649,44
4.1.03	Obligaciones financieras	\$ 2.550,45	\$ 2.082,94	\$ 1.566,48	\$ 6.019,15	\$ 6.649,44
4.5	GASTOS DE OPERACIÓN	\$88.766,23	\$91.488,66	\$94.257,90	\$95.705,46	\$98.694,96
4.5.01	Gastos de Personal	\$ 72.138,90	\$ 74.461,77	\$ 76.844,55	\$ 79.280,52	\$ 81.831,77
4.5.01.05	Remuneraciones mensuales	\$28.855,56	\$29.784,71	\$30.737,82	\$31.712,21	\$32.732,71
4.5.01.10	Beneficios sociales	\$43.283,44	\$44.677,06	\$46.106,73	\$47.568,31	\$49.099,06
4.5.03.20	<u>Servicios Básicos</u>	\$ 10.920,00	\$ 11.271,62	\$ 11.608,53	\$ 11.976,52	\$ 12.361,93
4.5.03.20.05	Luz	\$ 2.400,00	\$ 2.477,28	\$ 2.556,55	\$ 2.637,60	\$ 2.722,47
4.5.03.20.10	Agua	\$ 720,00	\$ 743,18	\$ 743,18	\$ 766,74	\$ 791,42
4.5.03.20.15	Teléfono	\$ 600,00	\$ 619,32	\$ 639,14	\$ 659,40	\$ 680,62
4.5.03.20.20	Internet	\$ 1.200,00	\$ 1.238,64	\$ 1.278,28	\$ 1.318,80	\$ 1.361,24
4.5.03.20.25	Arriendo	\$ 6.000,00	\$ 6.193,20	\$ 6.391,38	\$ 6.593,99	\$ 6.806,18
4.5.03.90	<u>Otros Servicios - Ventas</u>	\$ 1.500,00	\$ 1.547,94	\$ 1.597,49	\$ 1.648,42	\$ 1.701,26
4.5.03.90.05	Periódicos y revistas	\$ 600,00	\$ 619,32	\$ 639,14	\$ 659,40	\$ 680,62
4.5.03.90.10	Servicios de copiado e internet	\$ 600,00	\$ 619,02	\$ 638,94	\$ 659,33	\$ 680,43
4.5.03.90.15	Otros	\$ 300,00	\$ 309,60	\$ 319,41	\$ 329,69	\$ 340,22
4.5.05	<u>Depreciaciones</u>	\$ 4.207,33	\$ 4.207,33	\$ 4.207,33	\$ 2.800,00	\$ 2.800,00
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES A EMPLEADOS	\$ 8.473,82	\$ 9.028,70	\$ 9.547,22	\$ 8.906,10	\$ 9.068,22
4.8.10	Participación de trabajadores (15%)	\$ 3.771,73	\$ 4.018,71	\$ 4.249,50	\$ 3.964,14	\$ 4.036,30
4.8.15	Impuesto a la Renta (22%)	\$ 4.702,09	\$ 5.009,99	\$ 5.297,72	\$ 4.941,96	\$ 5.031,92
	<u>UTILIDAD NETA</u>	\$ 16.671,03	\$ 17.762,68	\$ 18.782,81	\$ 17.521,48	\$ 17.840,44
	UTILIDAD NETA ACUMULADA	\$ 16.671,03	\$ 34.433,71	\$ 53.216,52	\$ 70.738,00	\$ 88.578,45

Fuente: Elaboración propia

La proyección del flujo de caja se presenta en la siguiente tabla, en donde se observa que la empresa obtiene flujos positivos durante los 5 años que se proyectó las cuentas.

Tabla 43 Flujo de caja

PERIODOS	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por servicios	\$0,00	\$116.461,53	\$120.362,99	\$124.154,42	\$128.152,19	\$132.253,06
Intereses causados	\$0,00	\$2.550,45	\$2.082,94	\$1.566,48	\$6.019,15	\$6.649,44
Obligaciones Financieras	\$0,00	\$2.550,45	\$2.082,94	\$1.566,48	\$6.019,15	\$6.649,44
Gastos de personal	\$0,00	\$72.138,90	\$74.461,77	\$76.844,55	\$79.280,52	\$81.831,77
Remuneraciones y Beneficios Sociales	\$0,00	\$72.138,90	\$74.461,77	\$76.844,55	\$79.280,52	\$81.831,77
Servicios Básicos	\$0,00	\$10.920,00	\$11.271,62	\$11.608,53	\$11.976,52	\$12.361,93
Luz	\$0,00	\$2.400,00	\$2.477,28	\$2.556,55	\$2.637,60	\$2.722,47
Agua	\$0,00	\$720,00	\$743,18	\$743,18	\$766,74	\$791,42
Teléfono	\$0,00	\$600,00	\$619,32	\$639,14	\$659,40	\$680,62
Internet	\$0,00	\$1.200,00	\$1.238,64	\$1.278,28	\$1.318,80	\$1.361,24
Arriendo	\$0,00	\$6.000,00	\$6.193,20	\$6.391,38	\$6.593,99	\$6.806,18
Otros Servicios	\$0,00	\$1.500,00	\$1.547,94	\$1.597,49	\$1.648,42	\$1.701,26
Periódicos y revistas	\$0,00	\$600,00	\$619,32	\$639,14	\$659,40	\$680,62
Otros	\$0,00	\$300,00	\$309,60	\$319,41	\$329,69	\$340,22
Servicios de copiado e internet	\$0,00	\$600,00	\$619,02	\$638,94	\$659,33	\$680,43
Depreciaciones	\$0,00	\$4.207,33	\$4.207,33	\$4.207,33	\$2.800,00	\$2.800,00
Total gastos	\$0,00	\$91.316,68	\$93.571,61	\$95.824,39	\$101.724,62	\$105.344,40
Flujo antes de participación	\$0,00	\$25.144,84	\$26.791,38	\$28.330,03	\$26.427,57	\$26.908,67
Participación de trabajadores	\$0,00	\$3.771,73	\$4.018,71	\$4.249,50	\$3.964,14	\$4.036,30
Flujo antes de impuesto	\$0,00	\$21.373,12	\$22.772,67	\$24.080,53	\$22.463,44	\$22.872,37
Impuesto a la renta	\$0,00	\$4.702,09	\$5.009,99	\$5.297,72	\$4.941,96	\$5.031,92
Flujo después de impuesto	\$0,00	\$16.671,03	\$17.762,68	\$18.782,81	\$17.521,48	\$17.840,44
(+) Depreciaciones	\$0,00	\$4.207,33	\$4.207,33	\$4.207,33	\$2.800,00	\$2.800,00
(-) Pago de Capital Préstamo	\$0,00	-\$4.464,65	-\$4.932,15	-\$5.448,61	-\$6.019,15	-\$6.649,44
Capital de trabajo	-\$8.440,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Activos Fijos en inversión	\$34.074,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Flujo de Efectivo Neto	\$42.514,00	\$16.413,72	\$17.037,86	\$17.541,53	\$14.302,33	\$13.991,01

Fuente: Elaboración propia

La tabla que se muestra a continuación se observa el payback donde a partir del tercer año se recupera la inversión.

Tabla 44 Payback

DESCRIPCION	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Flujo de Caja Neto		\$16.413,72	\$17.037,86	\$17.541,53	\$14.302,33	\$13.991,01
Inversión Fija	-\$34.074,00					
Inversión Corriente	-\$8.440,00					
Resultado	-\$42.514,00	\$16.413,72	\$17.037,86	\$17.541,53	\$14.302,33	\$13.991,01
PAYBACK	-\$42.514,00	-26.100,28	-9.062,42	8.479,12	22.781,44	36.772,45

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente análisis se interpreta los resultados obtenidos de la evaluación realizada con la aplicación del VAN y TIR.

Tabla 45 Evaluación

TIR Y VAN	
TMAR	10,00%
TIR	26,11%
VAN	\$18.123,65

Fuente: Elaboración propia

Basado en los resultados obtenidos se determina que la propuesta es factible, ya que se obtiene un VAN superior al valor cero, por otro lado, se obtiene un porcentaje aceptable en relación al TIR, representando un valor del 10%.

Indicadores

Indicador	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Razón corriente	Activo corriente/pasivo corriente	0.25	0.83	0.62	3.95	5.53
Rotación de activos	Ventas netas/activo total	2.13	1.78	1.53	1.39	1.28
rentabilidad sobre las ventas	Utilidad neta/ventas netas *100	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Los indicadores financieros muestran resultados positivos para la empresa posterior al tercer año de funcionamiento, debido a que en este tiempo se ha descontado gran cantidad de costos y gastos, además de haber recuperado parte de la inversión total.

Escenarios

Para establecer el escenario pesimista se considera que la cooperativa de ahorro y crédito tenga un 75% de sus ingresos proyectados, por lo tanto esto no permite que la organización recupere el capital invertido.

Tabla 46 Escenario pesimista

Escenario pesimista				
Nro.	INVERSION	INGRESOS	COSTOS	FNE
0	-\$85,877.00	\$0.00	\$0.00	
1	\$0.00	\$87,346.15	\$91,316.68	-\$3,970.53
2	\$0.00	\$90,272.24	\$93,571.61	-\$3,299.37
3	\$0.00	\$93,115.82	\$95,824.39	-\$2,708.58
4	\$0.00	\$96,114.14	\$101,724.62	-\$5,610.48
5	\$0.00	\$99,189.80	\$105,344.40	-\$6,154.61

Para el escenario optimista se toma en consideración que la cooperativa de ahorro y crédito aumente sus ingresos en un 20% más de lo proyectado, esto permite recuperar la inversión en menos tiempo.

Tabla 47 Escenario optimista

Escenario pesimista				
Nro.	INVERSION	INGRESOS	COSTOS	FNE
0	-\$37,688.00	\$0.00	\$0.00	
1	\$0.00	\$139,753.84	\$112,489.81	\$27,264.02
2	\$0.00	\$144,435.59	\$115,351.50	\$29,084.09
3	\$0.00	\$148,985.30	\$118,229.61	\$30,755.69
4	\$0.00	\$153,782.63	\$125,622.21	\$28,160.42
5	\$0.00	\$158,703.67	\$129,914.95	\$28,788.73

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

El presente trabajo de investigación contiene la presentación de un plan de negocios para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito, con el fin de brindar diversas alternativas de productos financieros a los empleados que laboran para un operador privado de servicios públicos. De la misma manera otra de sus finalidades es incentivarlos a desempeñar una nueva cultura, siendo esta la del ahorro, dado a que actualmente, ello no se evidencia en dicha población de estudio. Todo este proceso ha sido de viable desarrollo por la situación en la que se encuentra la población, donde se ha favorecido de información relevante para su pronta ejecución.

Por otra parte se reconoce el cumplimiento del primer objetivo específico el cual comprende el establecimiento del entorno general de la situación problemática. Es decir, se estableció el lugar o el contexto de la investigación, en este caso el sitio al que pertenecen los empleados de una operadora privada de servicios públicos. Para este caso, se tomó en consideración aquellas personas económicamente activas que no posee el hábito del ahorro, a quienes se les desea inculcar aquello como también ayudar a beneficiarse de los servicios que llegaría a presentar una cooperativa de ahorro y crédito.

Por otra parte, esta investigación cumple con el segundo objetivo específico, ya que se ha dado a conocer distintos fundamentos teóricos, que producen mayor viabilidad para el diseño de un modelo cooperativista. Además, se plantearon las leyes que especifican las regulaciones de estas instituciones para de esa manera poder llevarlo a su práctica real, incidiendo significativamente en la problemática evidenciada durante el proceso de investigación. Cabe indicar que, los antecedentes planteados, han servido de sustento para el propósito de esta investigación, el cual es la implementación de una cooperativa de ahorro y crédito.

También se plantea el cumplimiento del tercer objetivo, el cual se consiguió a través de la aplicación de encuestas dirigidas a personas económicamente activas de la ciudad de Guayaquil, donde se logró conocer que estas personas no mantienen un adecuado control en sus gastos, es decir no administran sus ingresos de manera correcta. Por esta razón, se reconoce la factibilidad técnica y económica de crear una cooperativa de ahorro y crédito, sensibilizando a la población ante la cultura del ahorro para un mejor manejo de sus ingresos mensuales.

Finalmente, mediante la descripción de la propuesta, se cumple con el cuarto objetivo específico, ya que se diseñó un plan de negocios para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito, y ello ha permitido conocer cuáles serán unos de los más atractivos servicios financieros, tales como el incluir nuevos servicios adicionales que le brinden al cliente un mayor disfrute del producto, como un servicio post venta o el uso de herramientas tecnológicas, a su vez el ofrecer nuevas garantías y facilidades de pago al igual que los servicios. De la misma manera, se plantearon los servicios no financieros que permitirán generar valor a los socios, contribuyendo con su actividad en el marco de los principios de la asociación y solidaridad.

Todo lo expuesto, permite reconocer la viabilidad y confiabilidad que posee el desarrollo del presente trabajo de investigación, dado a que se ha trabajado con una situación problema real, que ha permitido abordar el tema de investigación, generándole una solución para la misma, en este caso el diseño de un plan de negocios para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito, la cual brindará alternativas de productos financieros y fomentará la cultura de ahorro a los empleados de un operador privado de servicios públicos.

Recomendaciones

Es recomendable no solo implementar el diseño del plan de negocio para la cooperativa de ahorro y crédito, si no promocionarse efectivamente para la obtención de una mayor eficiencia y con ello ganar mayor competitividad en el mercado, dado a que es capaz de poder mejorar su perfil competitivo, lo cual le permitirá fidelizar a sus clientes.

Según el análisis del FODA que se realizó, se recomienda a la persona encargada de implementar el plan de negocio, aprovechar las fortalezas que obtienen con el objetivo de reducir las debilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, para así mejorar la calidad de sus servicios financieros como no financieros y de esa manera obtener mayor posicionamiento en el mercado y con ello obtener una satisfactoria rentabilidad de la cooperativa.

Así mismo, es recomendable estar al tanto consecutivamente de los cambios que se puedan dar a en el entorno, es decir se deben establecer cuáles podrían ser las mayores debilidades o amenazas que como institución estarían expuestos, tomándolo a su vez como factores de oportunidades para el mejoramiento de sus procesos.

Para mayor aceptación por parte del mercado al que se dirige el presente trabajo de investigación, en este caso las personas económicamente activas de la ciudad de Guayaquil, se deben realizar llamativas publicidades y promociones con la finalidad obtener mayor posicionamiento de los servicios que ofrece, lo cual a su vez genera una buena imagen para la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Por último, es recomendable ejecutar adecuadamente la propuesta presentada en esta investigación para de esa manera alcanzar resultados favorables y ser reconocidos por el mercado meta como una de las mejores cooperativas de Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicadas en la ciudad de Guayaquil.

Referencias

- Amaiquema, E., Arreaga, B., & Arreaga, Y. (2013). *Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Guayaquil, para la remodelación de viviendas en beneficio de las personas de escasos recursos económicos*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.
- Astudillo, K., & Palomeque, D. (2013). *Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Cuenca*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Blesznowski, B. (2017). *Cooperativism and democracy: selected works of Polish thinkers*. Leiden: Brill.
- Coraggio, J. L., Acosta, A., & Martínez, E. (2011). *Economía social y solidaria: El trabajo antes que el capital*. Quito: Abya-Yala.
- Cunalata, P., & Quijije, S. (2016). *Factibilidad para la creación de Cooperativa de Ahorro y Crédito. Sector Artesanal*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- González, R. (2016). Presentación: La perspectiva y el debate acerca de una economía cooperativa, solidaria y autogestionaria como centro de de una economía social. *Revista de la Academia*, 21, 5-29.
- Hernández, S. M. (2016). Posibilidades del cooperativismo en un nuevo modelo de servicios públicos sociosanitarios y su concreción en el País Vasco. *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, (87), 139-176.
- Kaswan, M. J. (2014). Developing democracy: Cooperatives and democratic theory. *International Journal of Urban Sustainable Development*, 6(2), 190-205.
- Puig, C., Coraggio, J. L., Laville, J. L., Hillenkamp, I., Farah, I., Jiménez, J., & de Mendiguren, J. C. (2016). *Economía Social y Solidaria: conceptos, prácticas y políticas públicas*. Leioa: Universidad del país Vasco e Instituto de estudios sobre desarrollo y cooperación internacional.
- Rivera, C., & Labrador, O. (2013). *Bases teóricas y metodológicas de la cooperación y el cooperativismo*. Madrid: Instituto Español de Comercio Exterior.

- Royer, J. S. (2014). The neoclassical theory of cooperatives: part I. *Journal of Cooperatives*, 28(1142-2016-92793), 1-19.
- Scholz, T. (2016). *Platform cooperativism. Challenging the corporate sharing economy*. New York, NY: Rosa Luxemburg Foundation.
- Schumpeter, J. A. (2010). *Capitalism, socialism and democracy*. London: Routledge.
- Thomas, P. (2008). *Marxism & Scientific Socialism: From Engels to Althusser*. London: Routledge.
- Thompson, S. (2015). Towards a social theory of the firm: worker cooperatives reconsidered. *Journal of Co-operative Organization and Management*, 3(1), 3-13.
- Torres, L. (2012). *Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda” provincia de Sucumbios cantón Lago Agrio-Nueva Loja*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Vargas, J. (2015). *Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la parroquia El Lucero, cantón Calvas, provincia de Loja*. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Vera, J. G. L., Calero, J. S. G., & Chagerben, W. R. M. (2017). Estudio Exploratorio de la Decisión Ahorro-Gasto entre Generaciones en los Hogares Ecuatorianos. I Congreso Internacional de Economía. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Juan_Lopez_Vera/publication/313751208_Estudio_Exploratorio_de_la_Decision_Ahorro-Gasto_entre_Generaciones_en_los_Hogares_Ecuatorianos/links/58a4b495aca27206d97fba3a/Estudio-Exploratorio-de-la-Decision-Ahorro-Gasto-entre-Generaciones-en-los-Hogares-Ecuatorianos.pdf

Anexo

Modelo de encuestas

Genero

Masculino	
Femenino	

Edad

18 – 30 años	
31 – 40 años	
41 – 50 años	
Más de 50 años	

Estado civil

Soltero (a)	
Casado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	

Ocupación

Trabajador (a) publico (a)	
Trabajador (a) privado (a)	
Desempleado (a)	

Favor elegir entre 1 a 4 donde 1 es totalmente en desacuerdo y 4 es totalmente de acuerdo

- 1.- Considero que tengo control sobre mis gastos personales
- 2.- Conozco exactamente el valor de mis gastos mensuales
- 3.- Considero que administro conscientemente mis ingresos
- 4.- Habitualmente reviso la relación entre mis gastos e ingresos personales
- 5.- Involucro a mi familia o a quienes dependen de mi ingreso para analizar los gastos diarios.
- 6.- Tengo una cantidad de dinero fija que la destino a ahorro mensualmente
- 7.- Si tuviera una emergencia de \$ 1,000 tengo fondos disponibles (no tarjetas de crédito) para encararlo.
- 8.- Si no tengo con que cubrir una emergencia habitualmente uso productos de crédito: tarjetas, préstamos a instituciones financieras o a familiares.
- 9.- Conseguir crédito de instituciones financieras no representa problemas para mí
- 10.- Si tengo alguna emergencia de dinero, suelo regularmente hacer avances de efectivo.
- 11.- Poseo productos como seguros médicos, de salud o de vida para hacer frente a situaciones imprevistas.
- 12.- Si tengo alguna emergencia de dinero cuento con alternativas de crédito personal en la empresa donde laboro.
- 13.- El establecimiento de una cooperativa de ahorro y crédito en la empresa que trabajo es necesaria

Elija una alternativa en las siguientes preguntas.

14.- ¿Estaría de acuerdo en ser socio de una nueva cooperativa de ahorro y crédito?

Si	
No	
Tal vez	

15.- ¿Cuáles son los servicios que usted solicitaría a la cooperativa de ahorro y crédito?

Ahorro	
Crédito a corto plazo	
Crédito a largo plazo	
Préstamos de emergencia	



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Liliana Virginia Guevara Gallardo, con C.C: # 0926426057 autor (a) del trabajo de titulación: **Propuesta de Modelo de Negocio para la Implementación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de un Operador Privado de Servicios Públicos**, previo a la obtención del grado de **MASTER EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 27 de Julio de 2020

f. _____

Nombre: Liliana Virginia Guevara Gallardo

C.C: 0926426057



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Propuesta de Modelo de Negocio para la Implementación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de un Operador Privado de Servicios Públicos		
AUTOR(ES)	Guevara Gallardo Liliana Virginia		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Econ. Uriel Castillo Nazareno, PHD, Econ. Carlos Martínez Murillo, Mgs, Econ. Juan López Vera, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRIA/ESPECIALIDAD	Maestría en Finanzas y Economía Empresarial		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Finanzas y Economía Empresarial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	Junio 2020	No. DE PÁGINAS:	83
ÁREAS TEMÁTICAS:	Sistema Financiero, Implementación Cooperativa de Ahorro y Crédito		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Cooperativa de Ahorros y Créditos-Cultura financiera-Operador Privado-Servicio Público		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El presente trabajo de investigación establece un modelo de negocios para implementar una cooperativa de ahorro y crédito de carácter cerrado, lo cual implica que sólo generará productos financieros para quienes laboren en el operador privado de servicios públicos. Históricamente las cooperativas se originan como una alternativa para la solución de problemas económicos ocasionados por la revolución industrial, muy alineados al contexto de trabajo solidario, proteger los intereses colectivos y ser partícipes de una ayuda mutua, bien sea para el consumo interno de sus socios o propiciar la producción para su venta, evitando los intermediarios, lo cual favorece al incremento de utilidad. El objetivo de esta investigación fue desarrollar un plan de negocios para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito que brinde alternativas de productos financieros e incentive la cultura de ahorro a los empleados de un operador privado de servicios públicos, para esto se usó una metodología de carácter cuantitativo y se recopiló información histórica respecto a la evolución de la Economía Popular y Solidaria y su sistema del cooperativismo y de más organizaciones permitidas. Además de ello, se considera que el desarrollo de la propuesta es factible, dado a que se obtuvo como valor del VAN, algo superior a 0, mientras que existe un porcentaje aceptable para el TIR, siendo de un 10%, finalmente el payback muestra que las inversiones realizadas serán recuperadas a partir del tercer mes.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-9-0958771493	E-mail: livirguevara16@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Econ. Ma. Teresa Alcívar		
	Teléfono: +593-0990898747		
	E-mail: maria.alcivar10@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			