	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		i(109)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	YURANI FERNANDEZ MORALES SINDY PAOLA PEDROZO CHACON
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIRECTOR	JAVIER NUMA NUMA
TÍTULO DE LA TESIS	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EN EL MUNICIPIO DE HATILLO DE LOBA, BOLIVAR

RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

EL PRESENTE PROYECTO DE INVESTIGACION TIENE COMO FINALIDAD REALIZAR UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EN EL MUNICIPIO DE HATILLO DE LOBA, BOLIVAR, ESTA SE ENCUENTRA FUNDAMENTADA EN LA ECONOMIA SOLIDARIA, SIENDO EL OBJETIVO PRINCIPAL DEL COOPERATIVISMO EL FOMENTAR EL DESARROLLO ECONOMICO DE SUS ASOCIADOS Y LA COMUNIDAD EN GENERAL, CON LA QUE PUEDAN CONTAR CON RECURSOS FINANCIEROS Y CULTURA DE AHORRO.

CARACTERISTICAS

PAGINAS: 109	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:
--------------	---------	----------------	---------



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO EN EL MUNICIPIO DE HATILLO DE LOBA, BOLÍVAR

Autores

YURANI FERNÁNDEZ MORALES

SINDY PAOLA PEDROZO CHACÓN

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de Administrador de
empresas

Director

MSc. JAVIER NUMA NUMA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Marzo de 2021

Índice

	Pág.
Resumen	xiv
Introducción	xv
Capítulo 1. Estudio de factibilidad para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba, Bolívar	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos.....	2
1.3.1 Objetivo general.....	2
1.3.2 Objetivos específicos..	3
1.4 Justificación	3
1.5 Delimitaciones.....	4
1.5.1 Delimitación operativa..	4
1.5.2 Delimitación conceptual	4
1.5.3 Delimitación geográfica.	5
1.5.4 Delimitación temporal.....	5
Capítulo 2. Marco referencial	6
2.1 Marco histórico	6
2.1.1 Antecedentes históricos de las cooperativas a nivel internacional.	6
2.1.2 Antecedentes históricos de las cooperativas a nivel nacional.	8
2.1.3 Antecedentes históricos de las cooperativas a nivel local.	10
2.2 Marco teórico	10
2.2.1 Las cooperativas como organizaciones	10
2.2.2 Tipología de las cooperativas	11
2.2.3 Las cooperativas de ahorro y crédito en el sector financiero.	12
2.2.4 Teoría del desarrollo económico y las cooperativas de ahorro y crédito.	13
2.3 Marco conceptual	13

2.3.1 Cooperativas.....	13
2.3.2 Ahorro.....	14
2.3.3 Crédito.....	15
2.3.4 Cooperativas de ahorro y crédito.....	15
2.3.5 Economía solidaria.....	16
2.3.6 Estudio de mercados.....	17
2.3.7 Estudio técnico.....	17
2.3.8 Estudio administrativo.....	18
2.3.9 Estudio económico y financiero.....	18
2.3.10 Estudio ambiental y social.....	18
2.4 Marco legal.....	18
2.4.1 Constitución política de 1991.....	18
2.4.2 Código de comercio.....	19
2.4.3 Código sustantivo del trabajo.....	19
2.4.4 Ley 454 de 1998.....	19
Capítulo 3. Diseño metodológico.....	21
3.1 Tipo de investigación.....	21
3.2 Población y muestra.....	21
3.2.1 Población.....	21
3.2.2 Muestra.....	21
3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos	22
3.4 Análisis de la información.....	23
Capítulo 4. Presentación de resultados.....	24
4.1 Estudio de mercados para conocer la demanda, oferta, características de los servicios y demás variables establecidas para la aceptación de la Cooperativa de ahorro y crédito.....	24
4.1.1 Resultados de la encuesta aplicada a los habitantes de Hatillo de Loba, Bolívar.....	24
4.1.2 Análisis de la demanda.....	43
4.1.3 Análisis de la oferta.....	45
4.1.4 Características de los servicios.....	45

4.1.5	Análisis del mercado.....	46
4.1.6	Análisis de la competencia.	46
4.1.7	Estrategias de marketing.	47
4.2	Elaboración de un estudio técnico, donde se da conocer la infraestructura física, recursos técnicos y humanos necesarios para la puesta en marcha del proyecto	50
4.2.1	Localización.....	50
4.2.2	Distribución de planta.	51
4.2.3	Requerimiento de inversión.....	52
4.2.4	Requerimiento de mano de obra.	52
4.3	Diseño de un estudio administrativo que permita conocer la estructura organizacional y todos los aspectos legales para la creación de la cooperativa.....	53
4.3.1	Definición de las variables administrativas y orgánicas.	53
4.3.2	Manual de funciones	56
4.3.3	Manual de procedimientos y flujograma de los procesos.	63
4.3.4	Aspectos legales para la formalización de la cooperativa.	66
4.4	Determinación por medio de un estudio financiero de la inversión del proyecto, así como los indicadores a través del estudio económico	67
4.4.1	Estudio financiero.	68
4.4.2	Estudio económico.....	72
4.5	Realización de un estudio ambiental y social para poder conocer el impacto que generará el proyecto una vez puesto en marcha.....	76
4.5.1	Estudio ambiental	76
4.5.2	Estudio social.....	78
Capítulo 5.	Conclusiones	79
Capítulo 6.	Recomendaciones.....	81
Referencias	82
Apéndices	86

Lista de tablas

Tabla 1. Edad.....	24
Tabla 2. Género.....	25
Tabla 3. Sector al que se pertenece.....	26
Tabla 4. Entidades financieras preferidas.....	27
Tabla 5. Conocimiento de los beneficios por pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito .	29
Tabla 6. Uso de alguna entidad financiera para el manejo de los ingresos provenientes del trabajo.....	30
Tabla 7. Forma que suele ahorrar el dinero.....	31
Tabla 8. Líneas de crédito utilizadas con mayor frecuencia.....	32
Tabla 9. Líneas de ahorro utilizadas con mayor frecuencia.....	33
Tabla 10. Postura frente a la necesidad de la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba.....	35
Tabla 11. Postura frente a ser asociado de una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba.....	36
Tabla 12. Servicios que se utilizará en la Cooperativa de ahorro y crédito.....	37
Tabla 13. Frecuencia con la que haría uso de los servicios ofertados por la Cooperativa de ahorro y crédito.....	38
Tabla 14. Zona del municipio de Hatillo de Loba adecuada para instalar las oficinas de la Cooperativa de ahorro y crédito.....	39
Tabla 15. Rangos de precios considerados más accesible para abrir una cuenta de ahorros en la cooperativa.....	40

Tabla 16. Medio de comunicación más conveniente para dar a conocer los servicios de ahorro y crédito de la cooperativa, en el municipio de Hatillo de Loba	41
Tabla 17. Factor más importante y necesario por el que la Cooperativa de ahorro y crédito debe caracterizarse y ofrecer un valor agregado	42
Tabla 18. Estimación de la demanda de los servicios de ahorro y crédito.....	44
Tabla 19. Oferta de la cooperativa de ahorro y crédito.....	45
Tabla 20. Equipo de oficina.....	52
Tabla 21. Equipo de comunicación y computación	52
Tabla 22. Personal requerido	53
Tabla 23. Manual de funciones de la asamblea general.....	56
Tabla 24. Manual de funciones del consejo de administración.....	56
Tabla 25. Manual de funciones del gerente.....	57
Tabla 26. Manual de funciones del contador.....	58
Tabla 27. Manual de funciones del administrador de empresas.....	59
Tabla 28. Manual de funciones del cajero.....	60
Tabla 29. Manual de funciones del auxiliar de cartera	61
Tabla 30. Manual de funciones del asesor comercial	62
Tabla 31. Manual de funciones de la aseedora	62
Tabla 32. Simbología de los flujograma	63
Tabla 33. Procedimiento de apertura de cuenta de ahorros.....	64
Tabla 34. Procedimiento de solicitud de crédito.....	65
Tabla 35. Procedimiento de pagos de servicios generales	66
Tabla 36. Gastos de funcionamiento.....	68

Tabla 37. Proyección de los gastos de funcionamiento	68
Tabla 38. Gastos diferidos	68
Tabla 39. Proyección de los gastos diferidos	68
Tabla 40. Nomina.....	69
Tabla 41. Proyección de los gastos de personal	70
Tabla 42. Ingresos por otorgar créditos.....	70
Tabla 43. Proyección de los ingresos	70
Tabla 44. Depreciación de los equipos de oficina	71
Tabla 45. Depreciación de los equipos de computación y comunicación.....	71
Tabla 46. Proyección de los gastos de depreciación.....	71
Tabla 47. Balance inicial de la cooperativa.....	72
Tabla 48. Estado de resultados de la Cooperativa de ahorro y crédito Credifutur	73
Tabla 49. Flujo de caja de la Cooperativa de ahorro y crédito Credifutur	73

Lista de figuras

Figura 1. Edad.....	25
Figura 2. Género.. ..	26
Figura 3. Sector al que se pertenece.	27
Figura 4. Entidades financieras preferidas.	28
Figura 5. Conocimiento de los beneficios por pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito.....	29
Figura 6. Uso de alguna entidad financiera para el manejo de los ingresos provenientes del trabajo.....	30
Figura 7. Forma que suele ahorrar el dinero.....	31
Figura 8. Líneas de crédito utilizadas con mayor frecuencia.	32
Figura 9. Líneas de ahorro utilizadas con mayor frecuencia.....	34
Figura 10. Postura frente a la necesidad de la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba.....	35
Figura 11. Postura frente a ser asociado de una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba.....	36
Figura 12. Servicios que se utilizará en la Cooperativa de ahorro y crédito.	37
Figura 13. Frecuencia con la que haría uso de los servicios ofertados por la Cooperativa de ahorro y crédito.....	38
Figura 14. Zona del municipio de Hatillo de Loba adecuada para instalar las oficinas de la Cooperativa de ahorro y crédito.....	39
Figura 15. Rangos de precios considerados más accesible para abrir una cuenta de ahorros en la cooperativa.....	40

Figura 16. Medio de comunicación más conveniente para dar a conocer los servicios de ahorro y crédito de la cooperativa, en el municipio de Hatillo de Loba.....	41
Figura 17. Factor más importante y necesario por el que la Cooperativa de ahorro y crédito debe caracterizarse y ofrecer un valor agregado.....	42
Figura 18. Presentación del logo de la Cooperativa de ahorro y crédito.....	47
Figura 19. Presentación del slogan Cooperativa de ahorro y crédito.....	47
Figura 20. Estrategia de plaza, distribución de los servicios.....	48
Figura 21. Pieza publicitaria de la Cooperativa de ahorro y crédito.....	49
Figura 22. Macro-localización de la cooperativa de ahorro y crédito.....	50
Figura 23. Micro-localización de la cooperativa de ahorro y crédito.	51
Figura 24. Organigrama de la Cooperativa de ahorro y crédito..	55

Lista de apéndice

Apéndice A. Encuesta diseñada para llevar a cabo el estudio de mercados	87
Apéndice B. Plano de distribución de planta de las instalaciones de la cooperativa de ahorro y crédito.....	90
Apéndice C. Estatutos orgánicos de la cooperativa de ahorro y crédito	91

Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad realizar un estudio de factibilidad para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba, departamento de Bolívar, siendo el objetivo principal del cooperativismo el fomentar el desarrollo económico de sus asociados y la comunidad en general. En este sentido, señalar que el trabajo comienza con la presentación de la problemática evidenciada actualmente en los habitantes de dicha localidad, los cuales no cuentan con los servicios financieros acordes a sus expectativas por lo que se ven en la obligación de trasladarse a los municipios aledaños. Con base a esta dificultad hallada, se realiza en primer lugar un estudio de mercados, que permitió conocer las necesidades que se poseen y con ello determinar variables como la demanda y la oferta. Posteriormente se hace el estudio técnico, con que se pudo establecer los recursos, inversión y localización de la Cooperativa. Además de ello, en la realización del estudio administrativo fue posible la definición de niveles jerárquicos mediante el organigrama, así mismo la conformación de la normatividad constitucional. De otro lado, en el trabajo se encuentra establecido el estudio financiero, que demostró que si es viable crear una cooperativa en el municipio de Hatillo de Loba. Y finalmente, se refleja el impacto que genera la creación de este tipo de organización a través del estudio ambiental y social.

Introducción

El crear nuevas empresas genera fuentes de trabajo y sin duda alguna contribuye al desarrollo socioeconómico de una región, pues es evidente el gran significado que tienen frente a los índices de pobreza y desempleo. Por lo que el sector empresarial juega un papel relevante en la calidad de vida de la población, cumpliendo necesidades, ofertando bienestar y oportunidades de crecimiento, representando así un motor económico y social.

Y aún mayor son los aportes a la comunidad cuando se trata del cooperativismo, puesto que ejecuta sus actividades bajo la integración económica y fondo social, creando una fuerza de progreso exenta del capitalismo y más bien bajo el modelo de la economía solidaria. De ahí la importancia del presente estudio de factibilidad, cuyo eje central es conocer la viabilidad de crear una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba permitiendo con ello impulsar su economía y la calidad de vida de los asociados.

En este orden de ideas, la cooperativa de ahorro y crédito desea poder servir de soporte a toda la población del municipio que requiera de recursos económicos, mediante la cooperación para obtener beneficios mutuos. El objetivo entonces es desarrollar una estructura nueva que de la posibilidad de contar con servicios de ahorro, créditos y promover la cultura de manejo de ingresos de forma adecuada, visionando su rentabilidad en la reinversión del progreso de la organización, para ofrecer solvencia y confianza en el mercado.

Capítulo 1. Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba, Bolívar

1.1 Planteamiento del problema

Las cooperativas de ahorro y crédito son asociaciones con carácter autónomo integradas por personas que se unen de forma voluntaria, cuya finalidad es satisfacer sus necesidades y aspiraciones de tipo económicas, sociales, culturales, mediante la creación de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. En otros aspectos, mencionar que esta clase de organizaciones financieras se esfuerzan por enfrentar dificultades de igualdad, derechos y obligaciones que se encuentran relacionadas principalmente por la administración de riesgos, los cuales son gestionados por cuenta propia con la finalidad de obtener un provecho material y moral común, esto a través de la colaboración de todos sus participantes (Morales & Ruiz, 2016)

Ahora bien, dentro de un contexto general, como lo es el sistema financiero del país, al querer tratar de disminuir sus riesgos de cartera, ponen ciertos requisitos, que para las personas de escasos recursos económicos son difíciles de cumplir, por lo que se les imposibilita obtener créditos bancarios, lo que les obliga, en muchos casos, a buscar otros medios crediticios para poder obtener su dinero, como lo son los préstamos llamados “gota a gota”, que con un interés de usura, siempre tienen la disponibilidad para ofrecer el servicio, lo que les permite sacar ventaja de la situación, obteniendo una rentabilidad alta. (Garzón, 2019)

Siendo las cosas así, señalar que en el municipio de Hatillo de Loba también se percibe una gran problemática en lo que respecta al acceso al crédito y demás servicios financieros, debido a que en el momento no se cuenta con entidades financieras, lo cual genera inconvenientes en sus habitantes, quienes carecen de alternativas para optar por los créditos extra bancarios y por lo tanto deben desplazarse a otros municipios aledaños de la región para poder solucionar su situación financiera y realizar sus proyectos. Sumando a lo anterior, señalar que tampoco hay un lugar seguro donde depositar los dineros producto de sus actividades comerciales, profesionales o laborales.

Es por lo anterior, que se ve la necesidad de realizar un estudio de factibilidad, para determinar la posibilidad de que el municipio de Hatillo de Loba, departamento de Bolívar, pueda contar con una Cooperativa de ahorro y crédito, que permita dar tranquilidad financiera a sus habitantes.

1.2 Formulación del problema

¿Es viable la creación de una Cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba, Bolívar?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general. Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba, Bolívar.

1.3.2 Objetivos específicos. Conocer mediante un estudio de mercados la demanda, oferta, características de los servicios y demás variables establecidas para la aceptación de la Cooperativa de ahorro y crédito.

Elaborar un estudio técnico, donde se dé a conocer la infraestructura física, recursos técnicos y humanos necesarios para la puesta en marcha del proyecto.

Diseñar un estudio administrativo que permita conocer la estructura organizacional y todos los aspectos legales para la creación de la cooperativa.

Determinar por medio de un estudio financiero la inversión del proyecto, así como los indicadores a través del estudio económico.

Realizar un estudio ambiental y social para poder conocer el impacto que generará el proyecto una vez puesto en marcha.

1.4 Justificación

Hoy en día las Cooperativas han alcanzado un nivel de crecimiento reflejado no solo en su capacidad de ahorro y crédito, sino también en el estilo de liderazgo orientado a la sociedad por tener un enfoque solidario, en donde es posible destacar su importante papel en la cultura de ahorro, promovida desde lo interno de la organización y la capacidad de gestionar una educación financiera eficaz en la utilización de los créditos, acciones que tienen un impacto positivo en la

población de clase media y baja de la sociedad, donde los recursos son limitados. Por ello, la importancia que generan sus servicios en el desarrollo económico y social de las regiones y las alternativas que ofrecen para llevar a cabo actividades como el emprendimiento, alentando al fortalecimiento de una comunidad vulnerable. (Sánchez, 2010)

En este orden de ideas, partiendo de la relevancia que tienen este tipo de organizaciones financieras para el progreso social y económico, cabe resaltar que la creación de una Cooperativa de ahorro y crédito en el municipio Hatillo de Loba, Bolívar, sin duda mejorará la calidad de vida de sus habitantes, al contar con una entidad donde puedan despertar la cultura del ahorro y tengan acceso a diferentes líneas de créditos que puedan satisfacer sus necesidades.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Delimitación operativa. Para darle cumplimiento a los objetivos establecidos en el presente estudio, se requirió de recoger datos primarios, en donde los obstáculos presentados como el tiempo y la disposición de la población para darle respuesta a la encuesta presentada, fueron resultados en compañía con el director del proyecto de grado.

1.5.2 Delimitación conceptual. Para el desarrollo de la presente investigación, se tuvieron en cuenta los conceptos de los siguientes términos:

Cooperativa, ahorro, crédito, servicios financieros, economía solidaria, estudio de mercado, estudio técnico, estudio administrativo, estudio económico y financiero y estudio ambiental y social.

1.5.3 Delimitación geográfica. La investigación fue desarrollada en el municipio Hatillo de Loba, Departamento de Bolívar, República de Colombia.

1.5.4 Delimitación temporal. El tiempo establecido para el desarrollo de la investigación, fue de ocho (8) semanas contadas a partir de la aprobación del anteproyecto por parte de los jurados asignados por el comité curricular.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Antecedentes históricos de las cooperativas a nivel internacional. El cooperativismo surge en el mundo como un respuesta a la crisis industrial generada en el año de 1844 en los países Europeos, con el propósito de unir esfuerzos que aliviaran el decible empresarial provocado en los sectores económicos, es así como se dio origen a un nuevo tipo de empresa enfocada a la economía solidaria, la cual ha cobrado un mayor significado a lo largo de la historia, hasta el punto de ser reconocidas como cooperativas de trabajos asociados. En este sentido, la influencia del cooperativismo en el desarrollo económico y social de los países de todo el mundo fue creciendo de forma gradual a partir de la primera mitad del siglo XIX, con las primeras experiencias derivadas de la cooperativa de Rochadle, de igual manera se establecieron alianzas con la Cooperativa Internacional (ACI) que ya existía en Argentina. (Mayorga & Rendón, 2008)

En este orden de ideas, el cooperativismo llega a América Latina a finales del siglo XIX, en donde aparecieron las cooperativas de ahorro y crédito, basadas en emprendimientos cooperativos llevados a cabo por los ingleses e inmigrantes de Europa, de esta manera se desarrolló un modelo como una alternativa de organización social y empresarial para responder a las necesidades de la época. Por lo tanto en todos los países latinoamericanos las cooperativas han tenido un papel importante en el desarrollo histórico de sus economías. No obstante, el lograr un posicionamiento cooperativo no ha sido fácil en todos los países, debido al establecimiento de políticas públicas dirigidas a dichas organizaciones, leyes cooperativistas

pocas flexibles y en ciertos países hay prioridad para otro tipo de empresas del sector financiero. Tal es el caso de Costa Rica, Colombia, Argentina, México, Puerto Rico y República Dominicana entre otros. Pese a esto, las cooperativas son empresas generadoras de empleo, aportan al desarrollo económico y social de cada uno de los países y sus regiones, existiendo un elevado porcentaje de la población que está integrada directa o indirectamente al sector cooperativo, demostrando que forma parte de la cultura económica. (Mogrovejo & Mora, 2012)

En resumidas cuentas, en América Latina el cooperativismo se desarrolla en un escenario políticamente agitado, marcado por eventualidades como la independencia, la necesidad de desarrollar y mantener una identidad propia y combatir las distintas opresiones económicas y culturales. Dichos acontecimientos, se generan en busca de la estabilidad y resistencia a la crisis global, en donde se tuvieron en cuenta las variables micro y macroeconómicas, entre las cuales estaban la economía y las finanzas, en donde también se destaca la forma de ahorro de la sociedad, a su vez el requerimiento de las entidades financieras de todas las clases, de poder captar dinero, manejar tasas de interés reguladas y prestar dinero a corto, mediano y largo plazo. (Mogrovejo & Mora, 2012)

De esta manera, el movimiento cooperativo incide de diferentes formas en las instancias propias de cada uno de los países del mundo, promoviendo cambios positivos hacia el sector económico y financiero, ejemplo de ello, es el caso de Uruguay en donde se dio la aprobación a la ley de cooperativas de financiación en 2004. En El Salvador se planteó un programa cooperativo, en el que se permitió la creación de entidades financieras asociativas y en Ecuador,

el movimiento cooperativo logró ser incluido en el marco de la nueva Constitución Política como medio de organización empresarial participativa. (González, 2005)

2.1.2 Antecedentes históricos de las cooperativas a nivel nacional. En Colombia el origen de las cooperativas se da con el surgimiento del movimiento cooperativo, el cual es desarrollado por las actividades de cooperación entre las comunidades y organizaciones indígenas en la época precolombina. Ya para el siglo XVIII existían sociedades que brindaban apoyo mutuo en donde se ejecutaban servicios similares a los de ahorro y crédito, de seguros y de previsión social. A partir del siglo XIX son los artesanos quienes crean una organización social que tuvo como principal finalidad defender los intereses de sus asociados. A raíz de este hecho, se formaron las primeras sociedades mutuales por influencia de la iglesia católica, orientadas a la calidad y auxilio de la comunidad, sin embargo tuvieron sus repercusiones en la idea central de lo que era una cooperativa en Colombia. (Ruedas, Valdés, & Quintero, 2009)

Por otra parte, en lo que se refiere al tipo de cooperativas que venían ofreciendo servicios financieros, en un inicio su razón social fue establecida como aportes y créditos, lo que consistió en el uso de los aportes como capital para sus operaciones. Así los acuerdos normativas se comienzan a plantear en 1990, en donde no se reguló sus servicios de ahorros, por lo que se tardó varios años de experiencia en manejo de aportes para que se demostrara el avance y se considerarán de ahorro y crédito. Así pues, en 1998, fueron reconocidas dentro del sector financiera de Colombia con la declaración de la Ley 454 y por ende se les da la autorización legal y regulatoria de captar ahorros y llevar a cabo actividades crediticias, pero exclusivamente con sus asociados, es decir que no lo podrán hacer con terceros. Con esta norma, se presentaron

grandes desaciertos, debido a que categorizaban a estas organizaciones como financieras que implica un proceso de intermediación, no obstante contradice la naturaleza del acto cooperativista con el asociado. (Pardo & Huertas, 2014)

Partiendo de información más reciente, decir que el estudio del Banco Mundial en el año 2002, indicó que un 40% de la población colombiana accede a los servicios financieros del sector de las cooperativas de ahorro y crédito, permitiendo que la población de municipios no atendidos por el sector financiero tradicional pueda obtener sus créditos. Entre tanto, es posible afirmar que ya en una época como la actual, las cooperativas de ahorro y crédito en Colombia aportan en gran medida a las actividades productivas y económicas del país. (Ramírez & Herrera, 2016)

Finalizar mencionando que a nivel nacional, la esencia de la no intermediación y la estructura de un concepto de oferta en beneficio sobre las utilidades, facilita la implementación de tasas de interés bajas, conllevado a la facilidad de brindar recursos en el mercado y un buen manejo de los mismos. Siendo entonces las cooperativas de ahorro y crédito entidades que evidencian las buenas prácticas, indicadores, eficiencia y efectividad social, como también aquellas variables económicas y financieras, en los servicios que prestan, tales como créditos, diferentes modalidades de ahorro, coberturas sociales, con seguros y otras formas solidarias, facilidad de acceso, una oportuna utilización de los recursos, disciplina por parte de los asociados y usuarios. Estas cooperativas en Colombia se caracterizaron en el último periodo por su diversificación en el portafolio de servicios. (Pardo & Huertas, 2014)

2.1.3 Antecedentes históricos de las cooperativas a nivel local. En el municipio del Hatillo de Loba no existe una asociación o cooperativa de ahorro y crédito, de ahí la importancia del presente estudio de factibilidad, por lo tanto no hay una descripción previa de cómo se han establecido las cooperativas en la localidad.

Sin embargo, a nivel departamental, en Bolívar, si hay una estadística que abarca esta temática, pues la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, parte de que en tal departamento, se han establecido aproximadamente 1.254 entidades que pertenecen al sector regulado por la SUPERSOLIDARIA, de las cuales un total de 1.093 son del orden cooperativo y 144 son fondos de empleados. Así mismo, se han creado alianzas regionales entre estas asociaciones como el Grupo Gestión del Norte que conforma la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias y el gobierno local y nacional, cuya finalidad es la promoción, desarrollo y fortalecimiento de las organizaciones solidarias del departamento, ya que es relevante que desde los proyectos correspondientes a estas instituciones donde la función es la asociativa, se genere una estrategia sostenible, económica y social. Por consiguiente, dichos planes, son un trabajo conjunto entre mandatarios que incluye municipios como Aracataca, Ciénaga, El Banco, Plato, San Sebastián y Mompox. Con el que se quiere realizar un acompañamiento técnico en lo referente a la economía solidaria. (Donado, Beltrán, & Noriega, 2017)

2.2 Marco teórico

2.2.1 Las cooperativas como organizaciones. Se plantea teóricamente la necesidad de que las cooperativas sean entendidas como organizaciones que poseen alto grado de interacción

con la sociedad actual, lo que implica un elevado compromiso y responsabilidad social, contemplando su definición como una asociación autónoma de personas que se unen de manera voluntaria para conjuntamente alcancen aspiraciones económicas, sociales y culturales por medio de una empresa con un sistema participativo. A su vez, son catalogadas como organizaciones no gubernamentales, sin ánimo de lucro, independientes que proveen servicios de bienestar común. Pudiendo inferir que las cooperativas como organizaciones son democráticas, cuyo control y dirección recae sobre los asociados, buscando el alcance de objetivos donde prima el bien ante el rendimiento financiero. Siendo así, las cooperativas son un modelo empresarial con el que se quiere remplazar las prácticas jerárquicas y burocráticas por las acciones de integración con mejores intenciones hacia el mercado, donde el capital está en una segunda posición frente a lo humano, por lo que lleva afirmar que una cooperativa posee un carácter humanista, en donde involucra los valores y principios cooperativistas en la gestión de la misma. (Mayorga & Rendón, 2008)

2.2.2 Tipología de las cooperativas. Cada tipo de cooperativa tiene su especificación, su historia y desafíos. Sin embargo con el proceso evolutivo de la normativa de empresarial, surgieron diferentes tipos de cooperativas en Colombia:

Cooperativa de ahorro y crédito. Su actividad principal es ofrecer servicios que den la oportunidad de ahorrar y acceder a un crédito, no son de tipo financiera ni de intermediación, actúan de forma exclusiva y solo con sus asociados. Es vigilada por la Superintendencia de Economía Solidaria y regulada por la Ley 454 de 1998. Las decisiones en este tipo de cooperativas son tomadas mediante el ejercicio democrático a través del voto.

Cooperativa de multiactiva. Se prestan diferentes servicios financieros no solo de ahorro y crédito, de manera exclusiva solo a sus asociados, también son controlados por la Superintendencia de Economía Solidaria. El capital es un factor ilimitado que crece o decrece de acuerdo al aporte del asociado o su retiro.

Cooperativa financiera. Presta sus servicios a asociados y a terceros, en nivel competitivo se enfrentan a la igualdad de condiciones con el sistema financiero tradicional. Su operación está controlada por la Superintendencia Financiera de Sociedades. Poseen un gran tamaño y por lo tanto complejidad en su gestión, por lo que hace necesario un proceso de designación de delegación piramidal en el cual se categorizan los participantes, asociados, la asamblea y estamentos de decisión. (Pardo & Huertas, 2014)

2.2.3 Las cooperativas de ahorro y crédito en el sector financiero. Dentro del sector financiero las cooperativas tienen unas características muy particulares debido a su naturaleza, y es por ello que convergen las dinámicas asociativas con las empresariales. No obstante, las finanzas de las cooperativas se estructuran teniendo en cuenta la economía social, dejando a un lado en gran medida las categorías analíticas y los modelos desarrollados por la teoría de las finanzas para las empresas con enfoque capitalista. En este orden de ideas, las cooperativas, prestan sus servicios de ahorro y crédito tanto a asociados como a terceros no asociados, esto bajo el los estatutos orgánicos financieros que rige el sistema. Con respecto al aporte de sus asociados, esta cuantía es pactada y se hace de manera mensual, por lo que el ahorro o vinculación a un portafolio de servicios financieros constituye una variable relevante en la asignación de créditos. Esta última línea, es establecida con base a las necesidades de los

asociados, surgiendo de esta forma nuevos paquetes crediticios en donde se fijan las características del paquete en cuanto a interés y tipos de garantía. (Agudelo, 2006)

2.2.4 Teoría del desarrollo económico y las cooperativas de ahorro y crédito. Esta teoría considera que en torno a la economía giran diversos entes de tipo productivos que son caracterizadas por sus diferentes funciones, y una de ellas son las actividades de las cooperativas de ahorro y crédito, las cuales cumplen sus funciones teniendo en cuenta el impacto económico y social en la sociedad mediante el desarrollo de inversión financiera, ahorro, prestación de capital, la gestión de intereses y los asociados, todos los elementos relacionados entre sí. Por lo tanto, el papel de las cooperativas recae sobre tres procesos, el económico, social y político. (Toscano, 2006)

2.3 Marco conceptual

Inicialmente es necesario hacer una conceptualización de los términos relacionados a las cooperativas de ahorro y crédito:

2.3.1 Cooperativas. Son empresas de producción, obtención y crédito, en donde la participación es libre y democrática, este tipo de organizaciones se encuentra conformada por un grupo de personas que pretenden alcanzar una meta en común, además que están enfocadas a la economía social, lo que contrariamente ocurre con las empresas tradicionales, pues en las cooperativas el beneficio de cada socio es establecido por el trabajo integrado hacia el cumplimiento de los objetivos colectivos y no se basan de manera concreta sólo en las utilidades. (Fernández, 2006)

Por otra parte, mencionar que el cooperativismo estimula la autonomía para que individuos y familias creen asociaciones en donde primen la igualdad de derechos y en las que los beneficios sean repartidos entre sus asociados de una forma equitativa. Es por ello que las cooperativas se consideran como:

Una asociación libre e independiente, de personas que poseen una propiedad conjunta y cuya gestión se basa en la democracia, siendo su principal obligación la satisfacción de las necesidades de quienes la conforman y contribuyen a su buen funcionamiento. Así mismo suelen tener un carácter económico social de consumidores o productores que unen sus intenciones para obtener mutuas utilidades, en este sentido, señalar que son empresas económicas y sociales, que persiguen intereses netamente humanos y fundamentados en el bien social. (Celis, 2003)

2.3.2 Ahorro. Hace referencia a la parte no gastada de los ingresos que se destina para cubrir necesidades futuras, entre ellas está especialmente la inversión. Representando de esta manera un aporte económico para las personas, puesto que se deja de gastar en algo en específico para conservarlo. También se concibe el ahorro como la abstención de consumo para emplearlo en obligaciones a corto, mediano y largo plazo. (Onofre & Arriaga, 2013)

Igualmente, el ahorro es aquella parte de la renta que no se desembolsa en los bienes y servicios que por lo general conforman el consumo corriente. Señalar que ahorran las personas o unidades familiares cuando reservan una porción de los ingresos netos para realizar

financiamiento o mantenerlos como fondos ante eventualidades diversas. Resaltar también que en materia de ahorro las empresas suelen hacerlas pero con finalidades diferentes como el pago de impuestos o dividendos entre accionistas. Ahora bien, es conveniente depositar el dinero ahorrado en cuentas bancarias, en conveniencia de las mismas entidades financieras, quienes en su función en el sistema de las finanzas la usan para otorgar préstamos, permitiendo la generación de la inversión y formación de capital. (Guzmán, 2006)

2.3.3 Crédito. En relación al crédito, se puede decir que “es un término utilizado en el comercio y las finanzas para hablar de las transacciones que abarcan una transferencia de dinero otorgado en un determinado tiempo” (Rodríguez, 2007)

Por lo anterior, mencionar que el crédito es un servicio financiero en el que está inmerso la entrega de un monto determinado de capital, que una vez concedido se establece un determinado periodo de tiempo para pagarse, siendo las cosas así, es comprendido como una forma de financiar los gastos de otro a cuenta de un pago a porvenir. Otro punto a tratar a la hora de abarcar el tema de crédito, es la confianza requerida para que otras personas tengan credibilidad en la institución o sujeto, por lo que es importante generar sentido de pertenencia, igualdad de condiciones y cumplimiento de acuerdos pactados por ambas partes. (Onofre & Arriaga, 2013)

2.3.4 Cooperativas de ahorro y crédito. Son organizaciones que se conforman por personas naturales y jurídicas, agrupadas por su propia decisión, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus asociados y funcionan bajo la previa autorización de la superintendencia, reguladas por los principios

reconocidos en la ley orgánica de la economía popular y solidaria del sector financiero. Este tipo de cooperativas de ahorro y crédito no buscan resultados lucrativos, pues pese a prestar servicios financieros, tienen como propósito manejar una empresa que aporte beneficios sociales, colectivos, con aportes económicos, intelectuales y morales a sus miembros. Hoy en día el entorno exige una mayor integración competitiva, por lo que las cooperativas de ahorro y crédito tienen la obligación de crear alianzas y acciones sistematizadas para lograr el desarrollo socioeconómico. (Torres, 2012)

2.3.5 Economía solidaria. Es considerada como una nueva alternativa al sistema de prioridades dentro de la economía, estableciendo una visión y una práctica en donde la economía es un medio y no un fin, dirigida al servicio del desarrollo comunitario, siendo un modelo que contribuye a mejorar la calidad de vida de la sociedad en general. Además, la concepción de este tipo de modelos económicos parten de las consideraciones de la ética, las cuales colocan a la persona como el eje central para el desarrollo. Dicha perspectiva convierte a la Economía solidaria como una práctica transformadora en un entorno dinamizador donde prima el capital frente a las necesidades, el trabajo y las capacidades. En lo que respecta al ámbito como tal, en este se incluyen empresas de tipo solidaria, como lo son las cooperativas con iniciativa social, asociaciones y fundaciones que llevan a cabo actividades económicas con la finalidad de contribuir a la sociedad, así como también aquellas entidades que fomentan el comercio justo. Hay que destacar, que la economía solidaria es un movimiento que va adquiriendo cada vez más una mejor estructura de trabajo, a nivel local, regional y global, teniendo desafíos como la transformación social, organizacional y económica. (Obando, 2009)

De otro lado, es importante abarcar en este marco los conceptos relacionados al estudio de factibilidad, para poder tener claridad al momento de desarrollar los objetivos planteados

2.3.6 Estudio de mercados. Es un instrumento que da la posibilidad al investigador de conocer el mercado donde va a ofrecer sus productos o servicios, comprendiendo necesidades, expectativas y criterios de quienes lo integran. En cuanto a las fuentes de información utilizadas dentro de la investigación de mercados, por lo general son la consulta en bases de datos, encuesta, entrevistas en profundidad y grupos focales, es de esta manera que se da una aproximación a la demanda esperada y conocer aspectos cuantitativos y cualitativos de la misma. Cabe señalar que este método permite tener una interacción total con el consumidor, clientes y público mediante la información obtenida, contribuyendo a que se establezcan mejores estrategias de segmentación, precio, plaza, publicidad y promociones. (Bartesaghi, 2011)

2.3.7 Estudio técnico. Hace parte de la segunda etapa de los proyectos de inversión, siendo aquí en donde se contemplan los aspectos técnicos y operativos requeridos para hacer uso adecuado de los recursos disponibles para la producción de un bien o prestación de un servicio deseado por el mercado. A su vez, es posible analizar variables como el tamaño para la producción, localización, instalaciones y demás elementos claves para el estudio. Este análisis es importante debido a que da paso a una valorización económica del proyecto, que será útil para el estudio económico y financiero, su objetivo es demostrar la factibilidad técnica de la empresa a crear, justificada mediante la optimización de los medios adoptados, como equipos de oficina, maquinarias y demás herramientas. (Gutiérrez, 2014)

2.3.8 Estudio administrativo. Este estudio proporciona los elementos administrativos como la planeación estratégica, que es donde se definen las acciones que ha ejecutar la empresa para el cumplimiento de las metas organizacionales, así mismo, es posible definir a través del estudio administrativo el organigrama, la dirección, control, funciones del personal, manuales de procesos, con la finalidad de presentar una alineación con los procesos de la administración de empresas. (López & Puerta, 2006)

2.3.9 Estudio económico y financiero. En esta etapa se tiene como objetivo principal ordenar y sistematizar la información de tipo monetario con base a lo establecido en el estudio técnico. Siendo necesario elaborar los cuadros analíticos para determinar el rendimiento del proyecto, es decir que se realizan los estados de resultados y balance general, dando paso a la aplicación de las fórmulas de los indicadores financieros. (Padilla, 2004)

2.3.10 Estudio ambiental y social. En primer lugar, se analizan los efectos previsible sobre el medio ambiente, en este caso es necesario plantear planes, programas y proyectos que reduzcan los niveles de impacto ambiental y los daños causados a raíz de la actividad comercial de la empresa. Por su lado el estudio social, implica establecer la contribución generada a la sociedad por los objetivos de la empresa o creación de la misma, aquí se establecen factores como aporte al empleo y mejoramiento de la calidad de vida. (Bonilla, 2007)

2.4 Marco legal

2.4.1 Constitución política de 1991. Constitucionalmente en Colombia, las cooperativas legalmente se constituyen bajo lo expuesto en la Constitución Política de Colombia

con respecto a la economía solidaria, en las que se consagran los siguientes aspectos: se garantiza el derecho a la libre asociación para llevar a cabo las distintas funciones que las personas realizan cuando forman una sociedad. Además expone que será el Estado el ente que promoverá las organizaciones asociativas y solidarias. A su vez, plantea que como empresa se tiene una función social que implica responsabilidades con la sociedad, por lo que es importante seguir estimulando el desarrollando empresarial.(Constitución Política de Colombia, 1991)

2.4.2 Código de comercio. El ejercicio comercial generado con la creación de una cooperativa se encuentra condicionado a la previa inscripción de la cámara de comercio donde está se creará y funcionará, pues de acuerdo con el código de comercio, las actividades empresariales de todo tipo y ejecutadas por cualquier persona natural o jurídica deben asegurar el cumplimiento de sus obligaciones comerciales. Consideran que el registro mercantil es un indicador de la matrícula de todo establecimiento, asociaciones, aquellas sin ánimo de lucro y cooperativas. (Secretaría del Senado , 2000)

2.4.3 Código sustantivo del trabajo. Por medio de este código, se rigen las relaciones entre el empleador y empleado, que en el caso de las cooperativas, el recurso humano que hará parte de esta, debe actuar bajo este marco, en donde se establecen los tipos de contratos. De igual manera, a través de su artículo 339, establece que las cooperativas tienen el deber de brindarle a sus trabajadores las mismas prestaciones que las empresas. (Ministerio de Trabajo, 2001).

2.4.4 Ley 454 de 1998. La presente ley es establecida con la finalidad de determinar el marco conceptual que regula la economía solidaria del país, como transformar el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas y llevar a cabo la creación de la Superintendencia de la

Economía Solidaria, que hoy en día es el organismo con máxima autoridad sobre este tipo de organizaciones. De igual forma, se crea el fondo de garantías para las cooperativas financieras de ahorro y crédito. (El congreso de Colombia , 1998)

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que permitió el desarrollo adecuado del estudio factibilidad para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba, Bolívar, es la descriptiva, debido a que es preciso emplear la encuesta con la que se pretende estudiar el mercado, cuyos resultados dieron paso a establecer la demanda y la oferta de los servicios financieros a ofrecer en la organización y por otro lado se hizo una descripción de las variables de marketing tales como plaza, precio y publicidad. Además, los siguientes estudios, como lo son el técnico, administrativo, financieros y ambiental también requirieron de la especificación de la información recolectada, así puntualizar las características de la factibilidad y viabilidad del proyecto.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población. La población objeto de estudio fueron los habitantes del municipio de Hatillo de Loba, la cual según el (Plan de Desarrollo Municipal , 2020) en conformidad con la última encuesta del DANE, son un total de 12.270 personas que integran el sector urbano y rural de dicha localidad.

3.2.2 Muestra. Para hallar la muestra real del estudio, fue necesario aplicar la fórmula estadística, debido al tamaño de la población:

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

n= Muestra

N= Tamaño de la población (12.270)

Zc= Nivel de confianza (1.96 =95%)

P= nivel de aceptación (0.50)

q= Nivel de rechazo (0.50)

E= Margen de error (0.06)

$$n = \frac{(1.96)^2 (12.270) * 0.5 * 0.5}{(0.06)^2 * (12.270-1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{11784.108}{45.1288}$$

$$n = 261$$

Siendo un total de 261 habitantes de Hatillo de Loba a los que se les aplicará la encuesta.

3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos

Para recolectar la información necesaria en el estudio de factibilidad, principalmente en el estudio de mercados, se empleó la encuesta como instrumento para conocer la aceptación de la cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba, esta estuvo diseñada bajo el modelo del cuestionario, constituido por preguntas de información general, específicas (aceptación de la cooperativa) y complementarias (variables del mercado), que fueron aplicadas de diversas formas, según la disposición de los encuestados: por teléfono, por correo electrónico y de manera personal. (Ver apéndice A)

3.4 Análisis de la información

La información a obtener de la aplicación de la encuesta fue analizada por el método de la tabulación, la cual estuvo representada en tablas y figuras (gráficas circulares), a su vez contaron con la interpretación textual, con la que se demuestra la veracidad de los datos y la coherencia con el estudio.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Estudio de mercados para conocer la demanda, oferta, características de los servicios y demás variables establecidas para la aceptación de la Cooperativa de ahorro y crédito

El estudio de mercados inicia con en análisis realizado a la perspectiva que tienen los habitantes del Hatillo de Loba frente a la creación de cooperativa de ahorro y crédito en dicho municipio, llevado a cabo mediante la aplicación de la encuesta y con base en ello se pudieron establecer variables como la demanda, oferta, características de los servicios y demás aspectos que dan lugar a conocer la aceptación de la organización.

4.1.1 Resultados de la encuesta aplicada a los habitantes de Hatillo de Loba, Bolívar. Los resultados de la encuesta aplicada a la población para conocer la aceptación de la Cooperativa de ahorro y crédito en el municipio fueron los siguientes:

Información general del encuestado:

Tabla 1

<i>Edad</i>		
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre 20 a 30 años	82	32%
Entre 31 a 40 años	123	47%
Más de 41 años	56	21%
TOTAL	261	100%

Nota: La tabla relaciona la información obtenida sobre la edad de los encuestados. Fuente: Autores del proyecto.

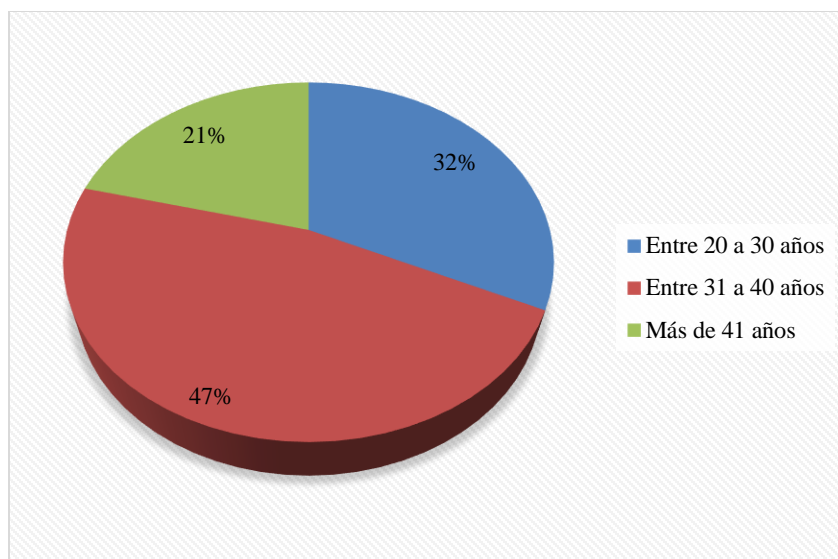


Figura 1. Edad. Fuente: Autores del proyecto.

Según los resultados relacionados en la figura anterior, un 47% de la población encuestada se encuentra en un rango de edad de 31 a 40 años, correspondiendo a las personas que más utilizan cooperativas de ahorro y crédito por el manejo de sus ingresos y su capacidad de endeudamiento. Seguido se encuentra un 32% que poseen una edad de 20 a 30 años, etapa en donde se inicia la vida crediticia y de generación de ingresos y por último se encuentra un 21% la edad de mayores de 40 años, quienes son considerados como aquellos que aún forman parte de las operaciones financiera, por su madurez.

Tabla 2

Género

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	101	39%
Masculino	160	61%
TOTAL	261	100%

Nota: La tabla relaciona la información obtenida sobre el género de los encuestados. Fuente: Autores del proyecto.

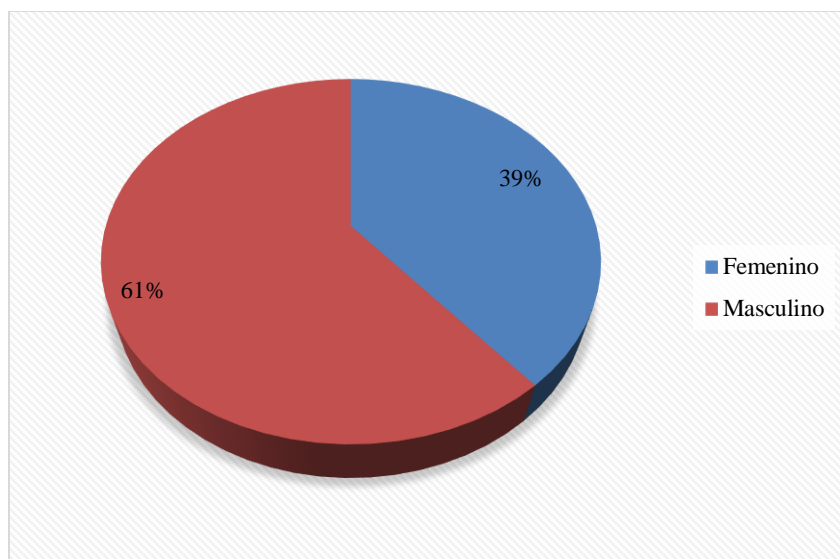


Figura 2. Género. Fuente: Autores del proyecto.

Con respecto al género, los resultados indican que un 61% de las personas encuestadas pertenecen al género masculino, debido a que los hombres presentan una mayor tendencia al ahorro y al endeudamiento. Por otro lado se encuentra que un 39% de la población encuestada son del género femenino, lo que infiere que las mujeres utilizan menos los servicios de las cooperativas de ahorro y crédito que los hombres.

Tabla 3

Sector al que se pertenece

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Urbano	182	70%
Rural	79	30%
TOTAL	261	100%

Nota: La tabla relaciona la información obtenida sobre el sector urbano o rural al que pertenecen los encuestados. Fuente: Autores del proyecto.

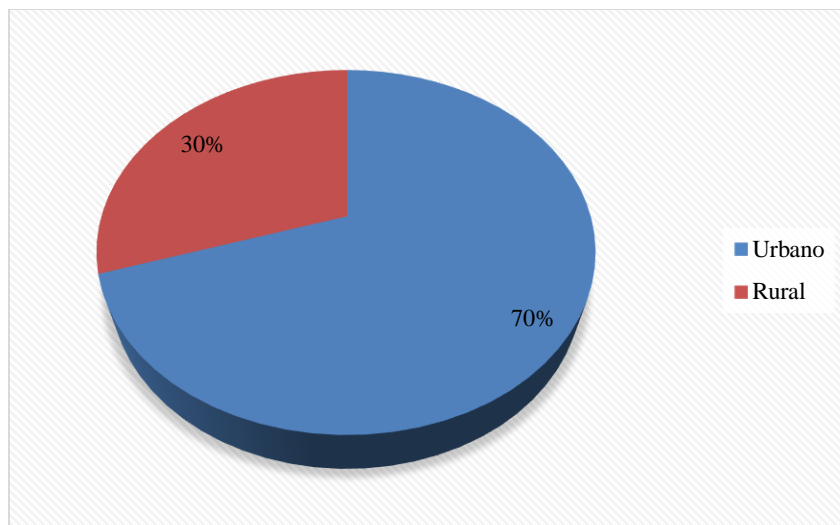


Figura 3. Sector al que se pertenece. Fuente: Autores del proyecto.

El sector al que pertenecen la mayor parte de las personas que hicieron parte de la investigación mercados, es la zona urbana, reflejado este en un 70%, sector donde prima el uso de los servicios financieros debido a la cercanía y facilidad de acceso por la ubicación. Por otro lado, un 30% de las personas encuestadas pertenecen a la zona rural.

Información sobre la aceptación de una Cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba:

Tabla 4

Entidades financieras preferidas

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Banco	67	27%
Cooperativa de ahorro y crédito	105	40%
Fondo de empleados	12	4%
Prestamista	77	29%
TOTAL	261	100%

Nota: La tabla relaciona la información obtenida sobre las entidades financieras preferidas por los encuestados. Fuente: Autores del proyecto.

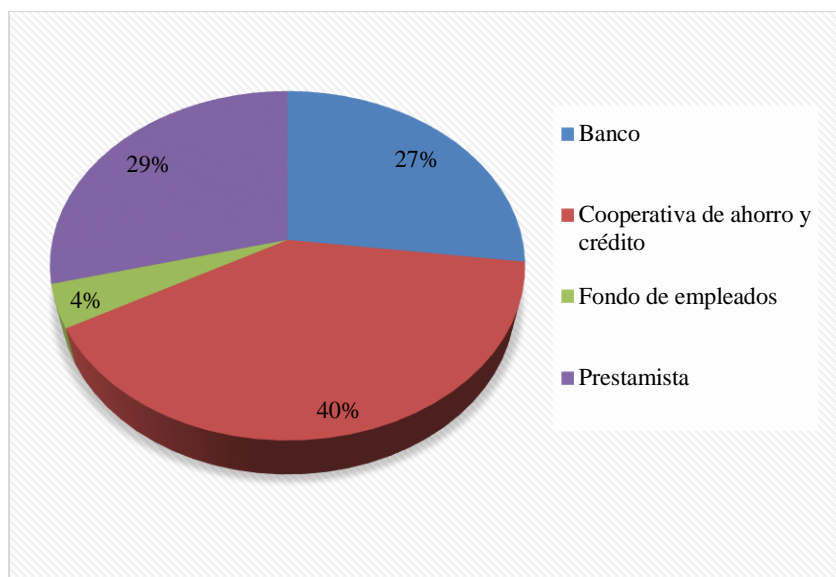


Figura 4. Entidades financieras preferidas. Fuente: Autores del proyecto.

Las entidades financieras preferidas en el municipio de Hatillo de Loba para realizar operaciones bancarias, de acuerdo con los resultados de la encuesta se parte de que un 40% eligen las cooperativas de ahorro y crédito, debido a la facilidad del manejo de las transacciones financieras y el servicio prestado, seguidamente un 29% prefieren los prestamistas debido a que ofrecen un servicio sin muchos trámites pero con altas tasas de interés. De igual forma un 27% prefieren los bancos debido a la disponibilidad del servicio, pero aun así son entidades que en ocasiones exigen demasiados documentación legal para las transacciones financieras, y por último se encuentra que un 4% inclinan su opinión había el fondo de empleados, siendo menos popular entre los encuestados porque solo cuenta con el acceso a dicho fondo las personas que se encuentran empleadas de manera formal.

Tabla 5

Conocimiento de los beneficios por pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	153	59%
No	108	41%
TOTAL	261	100%

Nota: La tabla relaciona la información obtenida sobre el conocimiento que poseen los encuestados con respecto a los beneficios otorgados al hacer parte de una cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Autores del proyecto.

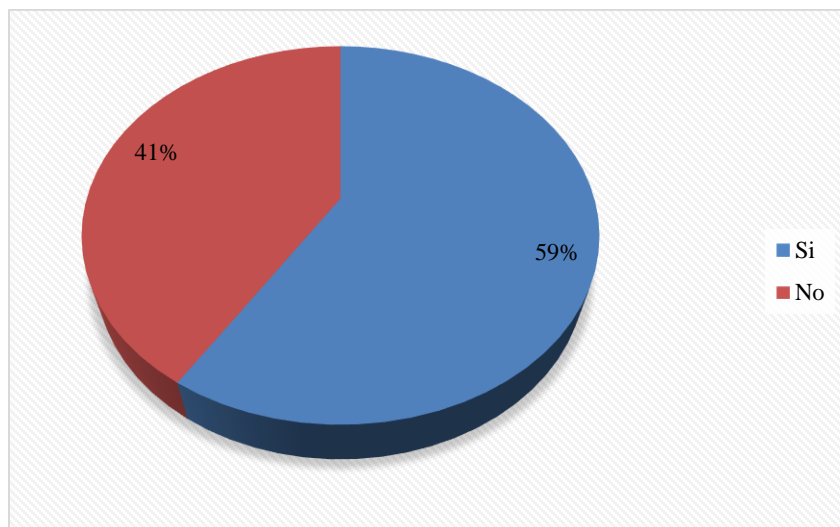


Figura 5. Conocimiento de los beneficios por pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito.
Fuente: Autores del proyecto.

De aquellas personas que pertenecen o han tenido la posibilidad de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito fuera del municipio, se puede decir que un 59% de estas conocen los beneficios que tienen por estar asociados a ella y la forma en que pueden obtener mejor rendimiento y facilidades de créditos, sin embargo se encuentra un 41% de las personas que no conocen dichos beneficios, llegando a asociarse de manera provisional o por la necesidad de algún servicio particular de la cooperativa.

Tabla 6

Uso de alguna entidad financiera para el manejo de los ingresos provenientes del trabajo

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	201	77%
No	60	23%
TOTAL	261	100%

Nota: La tabla relaciona la información obtenida sobre el uso de alguna entidad financiera por parte de los encuestados, para el manejo de los ingresos derivados del trabajo. Fuente: Autores del proyecto.

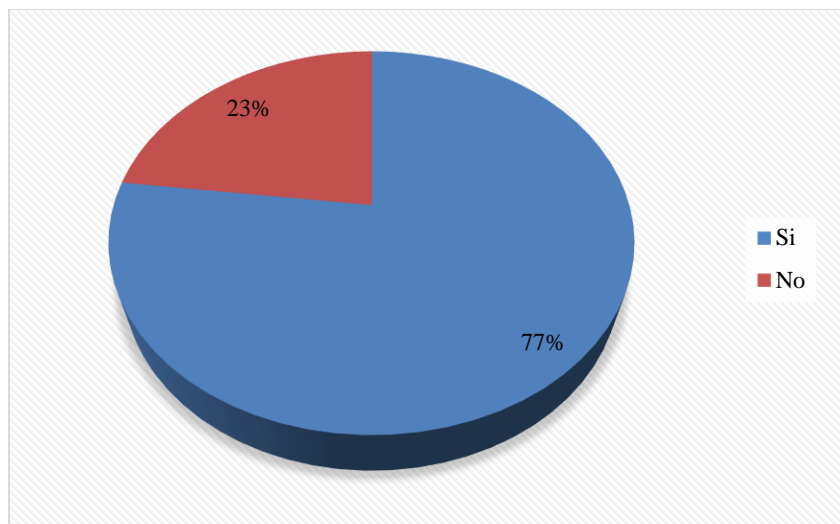


Figura 6. Uso de alguna entidad financiera para el manejo de los ingresos provenientes del trabajo. Fuente: Autores del proyecto.

El uso de una entidad financiera para el manejo de los ingresos provenientes del trabajo, es de manera obligatoria cuando el trabajo es formal, debido a que para la empresa es necesario el tener una cuenta bancaria para realizar el pago de las nóminas de los empleados o en muchos casos las personas que laboran de manera independiente usan cuenta de ahorros para recibir su pago por medio de estas. Es por esta razón que según el 77% de los encuestados afirmaron que la gestión sus ingresos los hacen por entidades financieras, por el contrario se encuentra un 23% de quienes no manejan sus ingresos por medio de bancos u otras organización de este tipo, siendo aquella población que aún no hace uso de servicios financieros, empleados no formalizados o empleados que reciban pagos en efectivo.

Tabla 7

Forma que suele ahorrar el dinero

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cuenta de ahorros en Bancos nacionales	81	31%
Cuenta en Nequi	95	36%
Alcancías	60	23%
No hago ahorros	25	10%
TOTAL	261	100%

Nota: La tabla relaciona la información obtenida sobre la forma que suelen ahorrar el dinero los encuestados. Fuente: Autores del proyecto.

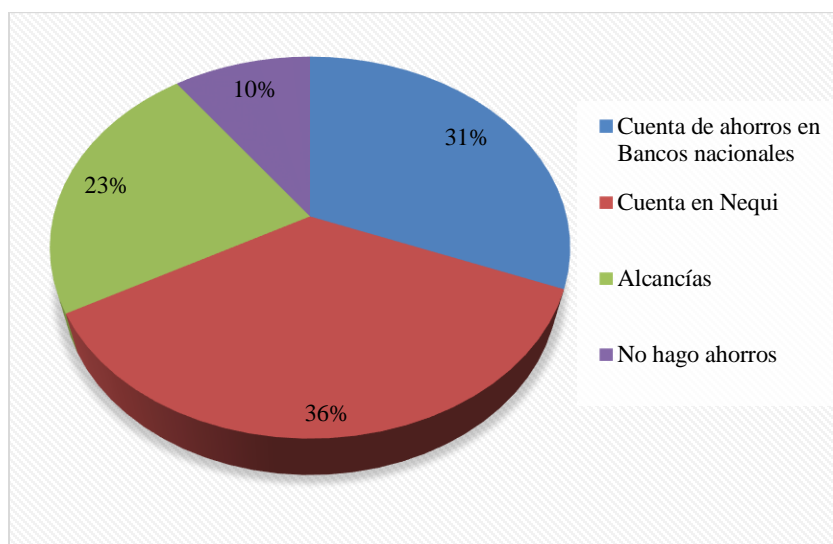


Figura 7. Forma que suele ahorrar el dinero. Fuente: Autores del proyecto.

Al momento de realizar ahorros, el 36% de los encuestados prefieren una plataforma virtual y fácil de manejar como lo es Nequi, la cual tiene una gran cobertura a nivel nacional. El 31% aseguran su dinero en cuenta de ahorros de los bancos nacionales que se encuentren disponibles en cada ciudad o región, de esta manera les es más fácil realizar transacciones y operaciones presenciales. El 23% prefieren manejar su plan de ahorros de manera tradicional utilizando las alcancías, debido a que sus ingresos son menores y pueden gestionarlos desde casa. Y por último se tiene un 10% de los encuestados los cuales no realizan ninguna clase de ahorros.

Tabla 8

Líneas de crédito utilizadas con mayor frecuencia

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Libre inversión	0	0%
Compra de cartera	0	0%
Educativo	98	38%
Construcción y remodelación	82	31%
Compra de vehículo	61	23%
Compra de vivienda	12	5%
Tarjeta de crédito	8	3%
Cupo rotativo	0	0%
TOTAL	261	100%

Nota: La tabla relaciona la información obtenida sobre las líneas de crédito más utilizadas con mayor frecuencia por los encuestados. Fuente: Autores del proyecto.

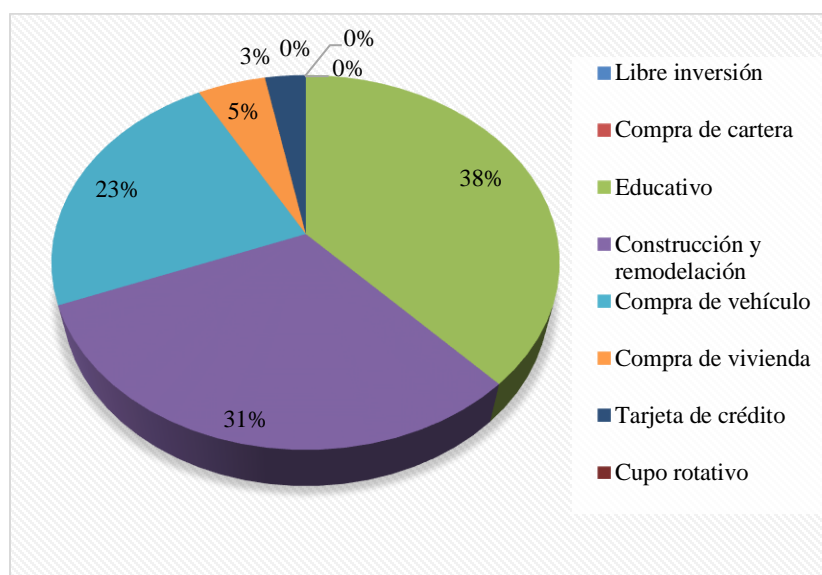


Figura 8. Líneas de crédito utilizadas con mayor frecuencia.
Fuente: Autores del proyecto.

En la actualidad la realización de adquisición de créditos en las entidades financieras ha tenido un gran crecimiento en la población, sin embargo a la hora de solicitar un préstamo no conocen todas las líneas de créditos ofrecidos por las entidades. No obstante, hay que señalar, que las más conocida es la educación, ya que un 38% la solicitado, esto es originado a que cada vez más las instituciones educativas realizan convenios para ofertar y apoyar el financiamiento de la educación y su acceso, teniendo sedes de entidades bancarias en las mismas instituciones

educativas para ofrecer un servicio y asesoría más personalizada. Posteriormente se evidencia un 31% de los encuestados que acceden a las líneas de crédito para construcción y remodelación, ya sea de viviendas o de cualquier bien inmueble. Un 23% usa las líneas de crédito para compra de vehículos, debido a que las empresas que venden vehículos manejan financiación directa con entidades bancarias para su adquisición. Un 5% accede a líneas de crédito para la compra de vivienda, aunque se encontró un porcentaje bajo dentro de esta categoría, debido a que son créditos de alto valor y que la persona debe demostrar capacidad económica para su otorgamiento.

Y sólo una minoría de los encuestados hace uso de las tarjetas de crédito, debido a que para obtenerla se debe contar con una estabilidad laboral y en su mayoría son utilizadas para gastos de menor valor como compras de electrodomésticos, comida, vestuarios, entre otros. Las líneas de crédito de libre inversión, compra de cartera y cupo rotativo, no son utilizadas por las personas encuestadas, debido a que son menos conocidas por la población en general.

Tabla 9

Líneas de ahorro utilizadas con mayor frecuencia

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cuenta de ahorros	165	63%
CDAT'S	56	22%
Cuenta aportes sociales	40	15%
Cuenta de ahorro infantil	0	0%
Plan de ahorro	0	0%
TOTAL	261	100%

Nota: La tabla relaciona la información obtenida sobre las líneas de ahorro más utilizadas con mayor frecuencia por los encuestados. Fuente: Autores del proyecto.

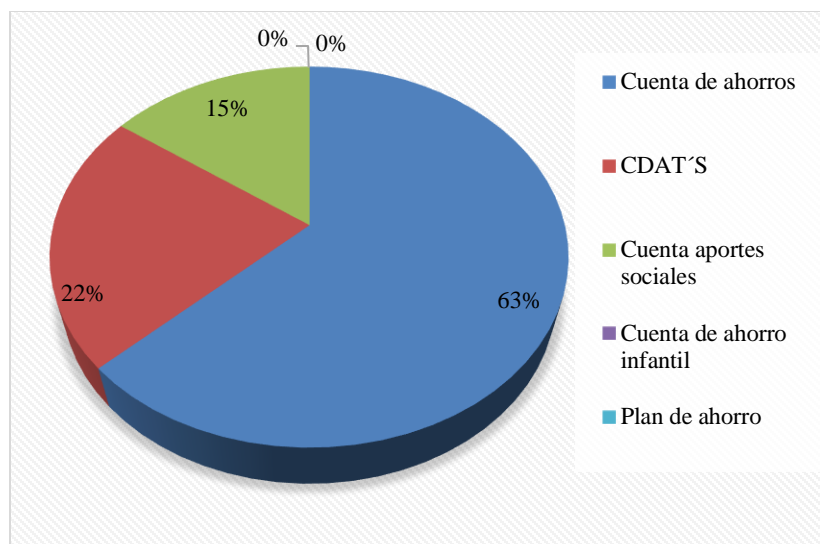


Figura 9. Líneas de ahorro utilizadas con mayor frecuencia. Fuente: Autores del proyecto.

En relación a las líneas de ahorro ofrecidas por las entidades bancarias, son utilizadas y popularizadas entre la población según la oferta de rendimientos financieros que tengan, es así que se le da un mayor uso a aquellas entidades financieras que ofrecen una mejor gestión de ahorros de los usuarios. Entre tanto, en este apartado se tiene que un 63% de los encuestados manejan las cuentas de ahorros, debido a que son de fácil acceso. Un 22% utilizan los CDT'S puesto que ofrecen una utilidad financiera más alta y garantizan un ahorro fijo, por la estipulación de plazos para poder realizar el retiro del dinero de la entidad financiera. Por otra parte, un 15% de los encuestados utilizan las cuentas de aportes sociales.

Sin embargo, las líneas de ahorro de cuenta infantil y plan de ahorro son las menos conocidas y por ende no son requeridas con frecuencia por los encuestados.

Tabla 10

Postura frente a la necesidad de la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	250	96%
No	11	4%
Total	261	100%

Nota: La tabla relaciona la información obtenida sobre la postura de los encuestados frente a la necesidad de la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba. Fuente: Autores del proyecto.

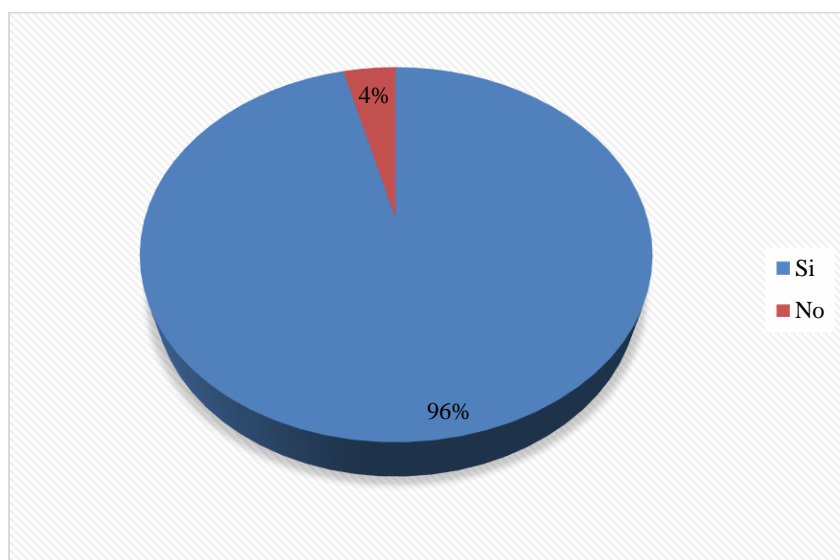


Figura 10. Postura frente a la necesidad de la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba. Fuente: Autores del proyecto.

Un 96% de los encuestados opinan que sí existe la necesidad de crear una cooperativa de ahorro y crédito en Hatillo de Loba, debido a que en el municipio no existen esta clase de entidad y sería de gran aporte financiero para su población el contar con una cooperativa que ofrezca los servicios de crédito ahorro y se pueda acceder a los beneficios de las mismas. Por otro lado se encuentra un 4% que no ven la necesidad de realizar la creación esto puede ser porque no tienen conocimiento de los beneficios y los aporte financiero que tendría una cooperativa en el municipio y de igual forma pueden desconocer como es el funcionamiento de ella.

Tabla 11

Postura frente a ser asociado de una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	253	97%
No	8	3%
Total	261	100%

Nota: La tabla relaciona la información obtenida sobre la postura de los encuestados al ser asociado o no de una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba. Fuente: Autores del proyecto.

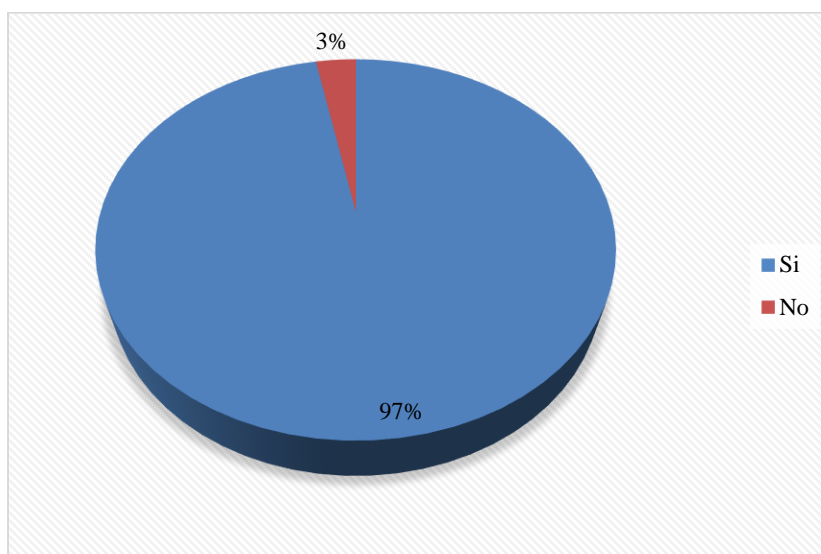


Figura 11. Postura frente a ser asociado de una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba. Fuente: Autores del proyecto.

Al momento de contar con la necesidad de crear una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba es importante también conocer la opinión de la población de ser asociado y utilizar los servicios de dicha cooperativa. De esta forma según la encuesta realizada se observa que un 97% de los encuestados se encuentran dispuestos a ser asociado de la cooperativa y utilizar sus servicios de ahorro y crédito y solo un 3% de los encuestados no tienen la intención o no ven la necesidad de hacerse asociado de la organización financiera.

Información relacionada a las variables del marketing:

Tabla 12

Servicios que utilizará en la Cooperativa de ahorro y crédito

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Abriría una cuenta de ahorros	112	43%
Solicitaría un préstamo (crédito)	109	42%
Pagaría los servicios básicos	40	15%
Total	261	100%

Nota: La tabla relaciona la información obtenida sobre los servicios que utilizarían los encuestados en la cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Autores del proyecto.

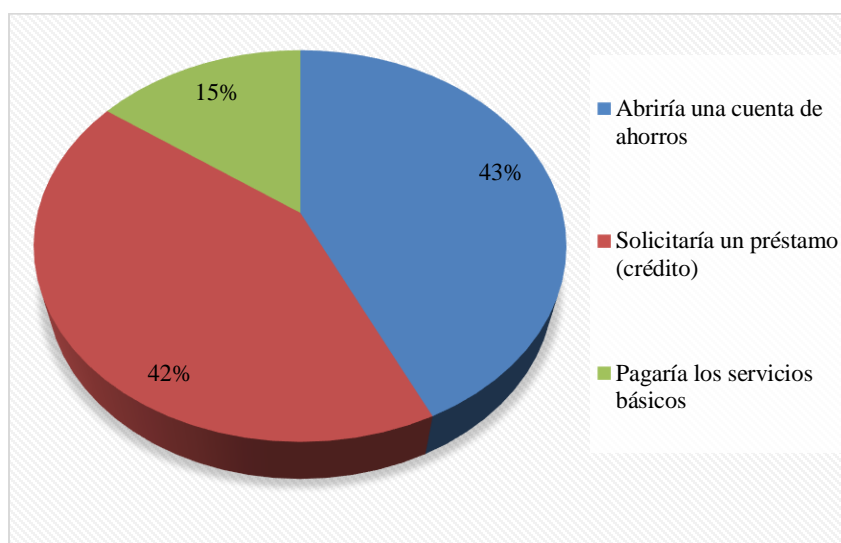


Figura 12. Servicios que se utilizará en la Cooperativa de ahorro y crédito.
Fuente: Autores del proyecto.

Según los diversos servicios prestados por la cooperativa de ahorro y crédito, se tiene que un 43% de los encuestados abriría una cuenta de ahorro en la cooperativa, un 42% accedería a los servicios de solicitar un crédito, debido a los beneficios de tasas de interés ofrecidas a los asociados y un 15% pagaría los servicios básicos en la cooperativa.

Tabla 13

Frecuencia con la que haría uso de los servicios ofertados por la Cooperativa de ahorro y crédito

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	93	36%
Semanalmente	87	33%
Quincenalmente	71	27%
Mensualmente	10	4%
Total	261	100%

Nota: La tabla relaciona la información obtenida sobre la frecuencia con la que se haría uso de los servicios ofertados por la Cooperativa. Fuente: Autores del proyecto.

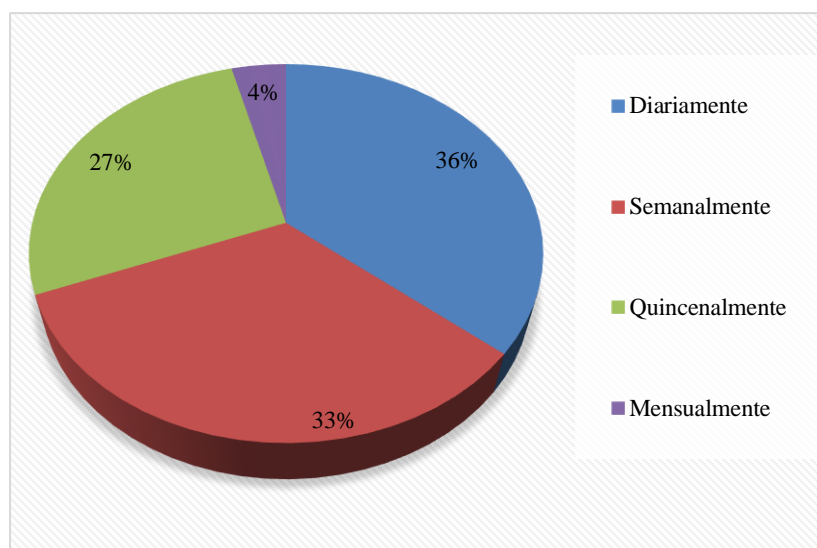


Figura 13. Frecuencia con la que haría uso de los servicios ofertados por la Cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Autores del proyecto.

Se puede determinar que el 36% de los encuestados utilizaría de forma diaria los servicios de la cooperativa de ahorro y crédito para realizar todas las diligencias financieras y pagos necesarios. De igual manera, un 33% manifiesta que le darían un uso semanal a los servicios ofertados, con el fin de atender las necesidades financieras que se presentaran. Un 27% cree que es necesario el uso de los servicios de forma quincenal y solo un 4% de la población encuestada cree que los servicios se utilizarían mensualmente debido a que es con esta frecuencia que se presenta la necesidad de adquirir los servicios ofrecidos por la cooperativa de ahorro, crédito o pagos.

Tabla 14

Zona del municipio de Hatillo de Loba adecuada para instalar las oficinas de la Cooperativa de ahorro y crédito

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Centro del municipio	166	64%
Sur del municipio	45	17%
Norte del municipio	50	19%
Total	261	100%

Nota: La tabla relaciona la información obtenida sobre la zona del municipio de Hatillo de Loba adecuada para instalar las oficinas de la Cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Autores del proyecto.

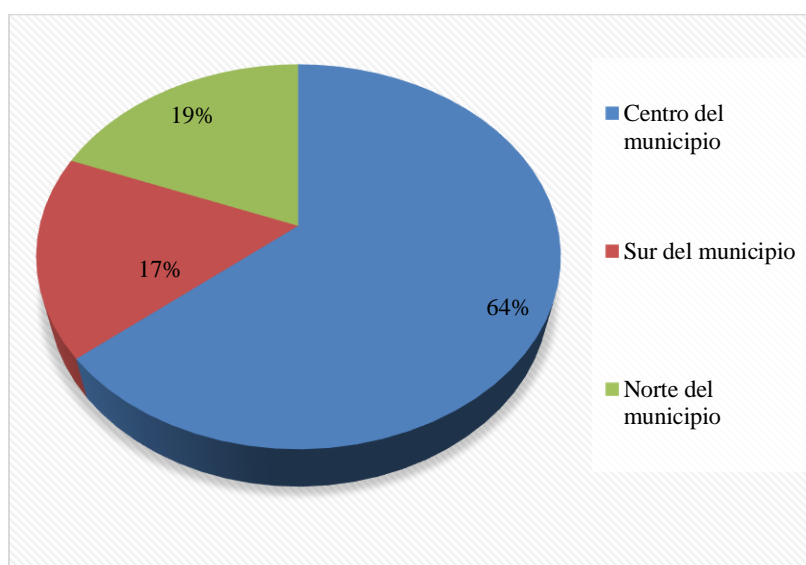


Figura 14. Zona del municipio de Hatillo de Loba adecuada para instalar las oficinas de la Cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Autores del proyecto.

Es evidente que un 64% de la población creen que el centro del municipio es el lugar adecuado para instalar las oficinas de la cooperativa de ahorro y crédito, debido a que este representa el punto principal más recurrente por los habitantes en general para realizar sus actividades comerciales y financieras, de esta forma sería de fácil acceso y ubicación para todos. Por otro lado se encuentra un 17% de las personas quienes consideran mejor situarla en el sur del municipio debido a que es un punto estratégico por la cercanía para estos y de igual forma un 19% opinan que debería instalar las oficinas en el norte del municipio.

Tabla 15

Rangos de precios considerados más accesibles para abrir una cuenta de ahorros en la cooperativa

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre 10.000 a 25.000	8	3%
Entre 30.000 a 40.000	101	39%
Entre 50.000 a 60.000	152	58%
Total	261	100%

Nota: La tabla relaciona la información obtenida sobre rangos de precios considerados más accesible por los encuestados para abrir una cuenta de ahorros en la cooperativa. Fuente: Autores del proyecto.

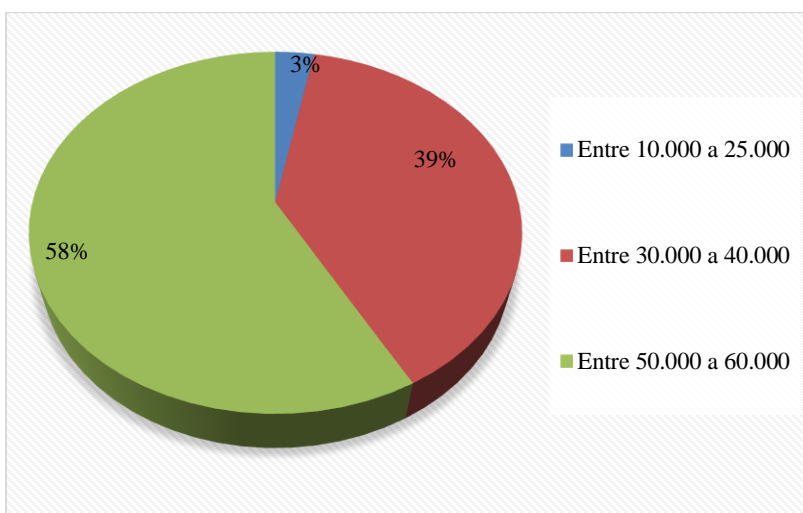


Figura 15. Rangos de precios considerados más accesibles para abrir una cuenta de ahorros en la cooperativa. Fuente: Autores del proyecto.

El precio para abrir una cuenta de ahorros en las cooperativas representa por su estructura un aporte como socio, es por esta razón que un 58% de las personas encuestadas creen que es mejor pagar entre 50.000 y 60.000, debido a que entre mayor es el aporte, los asociados ayudan a estructurar financieramente la cooperativa. Por otra parte un 39% de los encuestados sienten que el pago debería estar comprendido entre los 30.000 a 40.000, con el fin de sea un precio accesible para las personas según la capacidad económica del municipio. Y solo un 3% de las personas opinan que debería ser entre 10.000 a 25.000, debido a que creen que es un precio accesible para atraer a una mayor de asociados a la cooperativa.

Tabla 16

Medio de comunicación más conveniente para dar a conocer los servicios de ahorro y crédito de la cooperativa, en el municipio de Hatillo de Loba

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Radio	5	2%
Televisión	16	6%
Volantes	10	4%
Folletos	105	40%
Redes sociales	125	48%
Total	261	100%

Nota: La tabla relaciona la información obtenida sobre el medio de pago considerado más conveniente por los encuestados para dar a conocer los servicios de ahorro y crédito de la cooperativa, en el municipio de Hatillo de Loba. Fuente: Autores del proyecto.

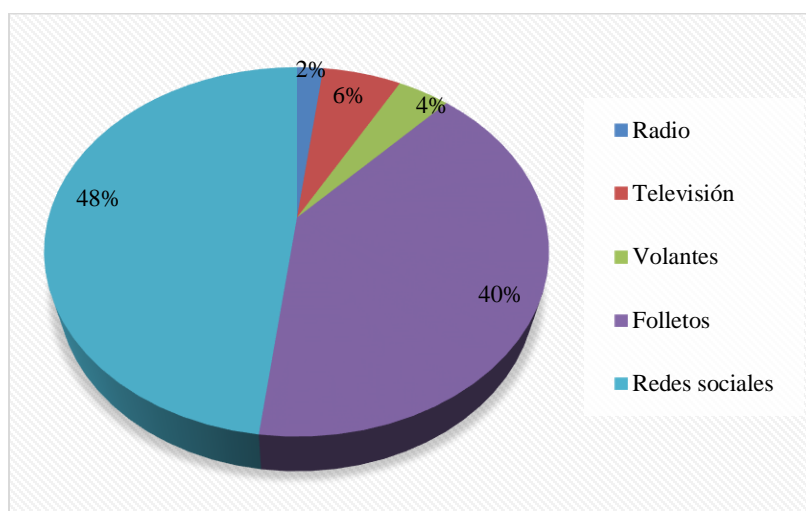


Figura 16. Medio de comunicación más conveniente para dar a conocer los servicios de ahorro y crédito de la cooperativa, en el municipio de Hatillo de Loba. Fuente: Autores del proyecto.

Los medios de comunicación para dar a conocer la cooperativa de ahorro y crédito son importantes puesto que es la forma de darla a conocer e ir atrayendo a la población. Según los resultados obtenidos un 48% de los encuestados prefieren enterarse de la cooperativa en las redes sociales, debido a que la mayoría de la población tiene acceso a este servicio de forma constante. Un 40% de las personas sienten que es mejor dar a conocer la cooperativa por medio de folletos debido a que es una forma práctica y personalizada de llegar a la población y en él se puede brindar una información completa de los servicios prestados por la cooperativa. Por su parte un

6% de los encuestados prefieren la información por medio de la televisión debido a que es un medio que frecuentan y por el cual se mantienen informados. El 4% de los encuestados prefieren que se les entreguen volantes para conocer los servicios de la cooperativa debido a que para ellos es más práctico esta forma de información y solo un 2% de los encuestados prefieren el medio de comunicación la radio, siendo el menos frecuentado para informarse por la población del municipio.

Tabla 17

Factor más importante y necesario por el que la Cooperativa de ahorro y crédito debe caracterizarse y ofrecer un valor agregado

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Facilidad de acceso a créditos	97	37%
Buena atención al cliente y asesoramiento comercial	61	23%
Información veraz de los servicios financieros	20	8%
Todas las anteriores	83	32%
Total	261	100%

Nota: La tabla relaciona la información obtenida sobre el factor más importante y necesario por el que la Cooperativa de ahorro y crédito debe caracterizarse y ofrecer un valor agregado. Fuente: Autores del proyecto.

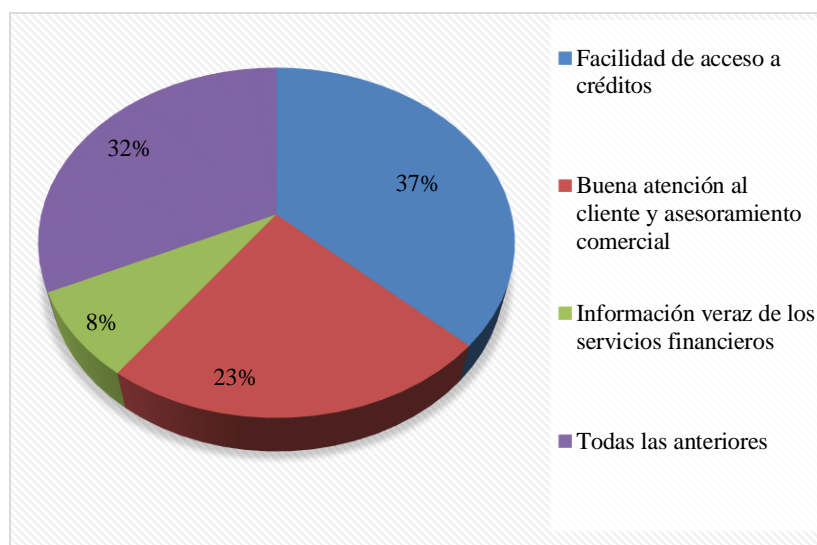


Figura 17. Factor más importante y necesario por el que la Cooperativa de ahorro y crédito debe caracterizarse y ofrecer un valor agregado. Fuente: Autores del proyecto.

Para la población que adquiera los servicios ofrecidos por la cooperativa de ahorro y crédito es importante la forma en que los prestarán, lo cual queda reflejado en un 37% de los encuestados quienes opinan que esta ofrezca facilidad en el acceso a los créditos, que no sea un trámite dispendioso y lleno de muchos requisitos por cumplir, con el objetivo de garantizar que toda la población pueda acceder a estos. Por otra parte para un 32% de los encuestados los servicios que debe destacar la cooperativa deben ser integrados en atención al cliente, asesoramiento comercial, facilidad en créditos e información veraz de esta forma conformarán un servicio completo y de gran aceptación por la población. De igual forma un 23% de la población piensa que es de más importancia la buena atención al cliente y un correcto asesoramiento comercial colocando al cliente como prioridad y un 8% cree que deben resaltar por brindar información veraz de los servicios financieros para que el cliente pueda tener pleno conocimiento de lo que está adquiriendo.

4.1.2 Análisis de la demanda. Considerando los resultados obtenidos de la encuesta, es posible decir en este apartado que la demanda que tendrá la Cooperativa de ahorro y crédito es de un 97%, porcentaje que representa el número de personas que se asociaron a las entidades financieras. En este sentido, se realiza el proceso de la determinación de la demanda de los servicios de ahorro y crédito a ofrecer:

Total demanda=Total población de Hatillo de Loba*Demanda total de los servicios

Total demanda= 12.270*97%

Total demanda= 11.901

Por otro lado, con base a los resultados obtenidos de la demanda total de los servicios, es fundamental hacer una estimación de esta durante los primeros cinco años de funcionamiento de la Cooperativa:

Tabla 18

Estimación de la demanda de los servicios de ahorro y crédito

ITEM	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Demanda	11.901	12.496	13.120	13.776	14.464

Nota: la tabla muestra la estimación de la demanda para la cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Autores del proyecto.

Ahora bien, es importante especificar la demanda que tendrán cada uno de los servicios a ofertar en la cooperativa, según la respuesta dada por los encuestados en el inciso 9:

Total demanda de apertura de cuenta de ahorros=Total población de Hatillo de

Loba*Demanda total de los servicios

Total demanda= 12.270*43%

Total demanda= 5.576

Total demanda de solicitud de crédito=Total población de Hatillo de Loba*Demanda total de los servicios

Total demanda= 12.270*42%

Total demanda= 5.153

Total demanda asistencia por pago de servicios=Total población de Hatillo de Loba*Demanda total de los servicios

Total demanda= 12.270*15%

Total demanda= 1.840

4.1.3 Análisis de la oferta. La cooperativa de ahorro y crédito tendrá la capacidad de cubrir la demanda estimada y satisfacer las necesidades de la población de Hatillo de Loba, ofertando un amplio portafolio de servicios financieros, crediticios y de ahorro en dicho municipio. Tal propósito pretende lograrlo mediante la prestación de servicios de calidad, con las mejores condiciones, requisitos mínimos y estableciendo los estándares exigidos por los asociados. Siendo así, se describen los servicios a ofertar en la cooperativa:

Tabla 19

Oferta de la cooperativa de ahorro y crédito

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE AHORRO Y CRÉDITO	
PRODUCTOS FINANCIEROS	Cuenta de ahorros Depósito de ahorro a término
CRÉDITOS	Consumo Microcrédito
SERVICIOS	Pago de servicios básicos Pago de impuesto predial Pago de matrículas de vehículos Transferencias bancaria Giros

Nota: la tabla describe los servicios de ahorro y crédito a ofertar en la cooperativa. Fuente: Autores del proyecto.

4.1.4 Características de los servicios. Como cooperativa de ahorro y crédito a incursionar en el mercado de Hatillo de Loba, sus servicios se caracterizarán por:

- Ofrecer productos financieros orientados a las necesidades particulares de los asociados, las cuentas de ahorro y los depósitos a término fijo, son establecidos con la finalidad de manejar adecuadamente los recursos económicos de las personas.

- Se brindarán créditos, en los que otorgan préstamos que son solicitados para cubrir ciertos gastos, como vacaciones o compra de automóvil, emprender e invertir. En este servicio, se tendrá en cuenta la capacidad de pago e historial crediticio.

- Se brindara la posibilidad de pagar los servicios generales en la cooperativa de ahorro y crédito, facilitando el pago de recibos como la luz, el agua, telefonía e internet móvil. De ahí se pretende crear convenios que den un valor agregado a los asociados.

4.1.5 Análisis del mercado. La investigación de mercados llevada a cabo mediante la aplicación de la encuesta a la población de Hatillo de Loba, reflejó el gran interés por la comunidad del municipio frente a la idea de crear una cooperativa de ahorro y crédito, en su gran mayoría están dispuestos a ser parte de la misma asociándose a sus servicios y recibiendo beneficios como aportadores al crecimiento cooperativista. Hay que resaltar que el mercado al cual se dirige la organización se encuentra conformado por las personas que posee una edad entre los 20 a 40 años en adelante, pertenecientes al sector urbano, hombres y mujeres sin discriminación alguna por el género. Además es posible decir, que el mercado en general utiliza con mayor frecuencia los servicios de crédito educativos, para la compra de vehículo y vivienda. En relación al ahorro, es evidente que las cuentas de ahorro y los certificados de ahorro a término son las más empleadas, es por ello que estos hacen parte de la oferta que tendrá disponible la Cooperativa al público.

4.1.6 Análisis de la competencia. En el municipio de Hatillo de Loba no existe aún una entidad financiera de tipo cooperativista de ahorro y crédito, por lo que a nivel local no hay una competencia directa hacia estas, sin embargo en el sector si hay organización como bancos de índole nacional que prestan sus servicios de bancarización y en los demás municipios aledaños a este. Se deduce entonces que la competencia indirecta son las instituciones bancarias.

4.1.7 Estrategias de marketing. Las estrategias de mercadeo para la cooperativa de ahorro y crédito, son establecidas teniendo en cuenta “las P” del marketing, en este caso se definen las relacionadas con el producto, precio, plaza, publicidad y postventa:

Producto o servicios: Se diseña la presentación de los servicios de la cooperativa de crédito y ahorro mediante la creación de su logo y slogan, como identidad corporativa con la que se identificara en el mercado.



Figura 18. Presentación del logo de la Cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Autores del proyecto.



Figura 19. Presentación del slogan Cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Autores del proyecto.

Precio: La fijación del precio de los servicios prestados por la Cooperativa, son establecidos en primer lugar teniendo como base los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la población de Hatillo de Loba, esto en relación al aporte para asociarse a la organización y el manejo de las tasas de interés de los créditos son definidas partiendo de la regulación de

Supersolidaria. En este orden de ideas, al ser una cooperativa de ahorro y crédito pionera en el municipio la estrategia de precio son las siguientes:

- Se iniciará con un precio de asociación de 40.000 por persona, siendo el valor más mínimo acorde con el nivel económico de Hatillo de Loba.
- Para los créditos se cobrará una tasa de interés de 19.19% anual.

Plaza: Teniendo en cuenta que la Cooperativa de ahorro y crédito prestara servicios a sus asociados, el canal de distribución que se maneja es directamente con el usuario a través del acondicionamiento de las oficinas físicas donde se ubicaran las instalaciones de la organización, una vez allí el asesor comercial informa sobre los procesos para acceder a los servicios financieros, y demás aspectos. Por eso la estrategia de plaza se encuentra estructurada de la siguiente manera:

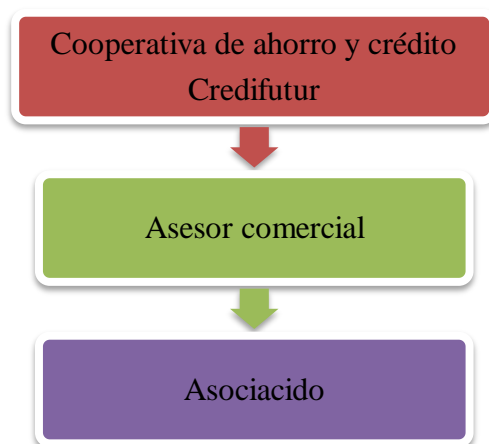


Figura 20. Estrategia de plaza, distribución de los servicios. Fuente: Autores del proyecto.

Publicidad: Los servicios se darán a conocer a través de los medios de comunicación más usados por la población de Hatillo de Loba y según estos los más relevantes para promocionar sus servicios:

- Se creará la página web y las redes sociales de la cooperativa donde el asociado y población en general encontrará toda la información respectiva de la misma, haciendo la publicación diaria de los aspectos más importantes de la cooperativa.

- Se difundirá un folleto que se entregará a la población de Hatillo de Loba para dar a conocer todos los aspectos y beneficios otorgados en la Cooperativa de ahorro y crédito Credifutur LTDA.

- A través de las redes sociales se dará a conocer la Cooperativa mediante la siguiente pieza publicitaria:

CREDIFUTUR LTDA.
"UNIDOS POR UN MEJOR MAÑANA"

SERVICIOS DE AHORRO Y CRÉDITO

Ofrecemos a la población de Hatillo de Loba todos los procesos de financiamiento, ahorro y demás servicios, contando con un personal capacitado.

1 Productos financieros Cuenta de ahorros Depósito de ahorro a término	2 Créditos Consumo Microcrédito	3 Servicios Pago de servicios básicos Pago de impuesto predial Pago de matrículas de vehículos Transferencias bancaria Giros
---	--	--

¡EMPECEMOS A CONSTRUIR UN MEJOR MAÑANA YA!

Centro del municipio de Hatillo de Loba www.credifutur.es

Figura 21. Pieza publicitaria de la Cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Autores del proyecto.

Postventa: La estrategia de postventa de la cooperativa de ahorro y crédito Credifutur, consiste en conocer el nivel de satisfacción por parte de sus asociados, por eso con la información brindada por este se hará una llamada a su teléfono móvil, de igual se aplicaran

encuestas por medio del correo electrónico solicitado, este procesos de postventa se hará una vez se haya recibido alguna servicio de la organización.

4.2 Elaboración de un estudio técnico, donde se da conocer la infraestructura física, recursos técnicos y humanos necesarios para la puesta en marcha del proyecto

El segundo objetivo es la elaboración del estudio técnico, el cual comprende la definición de aspectos técnicos de la cooperativa de ahorro y crédito, los cuales van desde la localización de la misma, su capacidad hasta el requerimiento de inversión requerida para su puesta en marcha.

4.2.1 Localización. Abarca la ubicación exacta de la Cooperativa de ahorro y crédito, Credifutur:

Macro: la Cooperativa de ahorro y crédito estará ubicada en el municipio de Hatillo de Lobo, departamento de Bolívar, Colombia.



Figura 22. Macro-localización de la cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Alcaldía de Hatillo de Loba.

Micro: Se establece la micro-localización de acuerdo con la opinión dada por los encuestados en la investigación mercados, puesto que consideraron que la zona más adecuada para instalar la Cooperativa de ahorro y crédito es el centro del municipio de Hatillo de Loba, por esta razón, se ubicará en la Calle 6, #4-16.

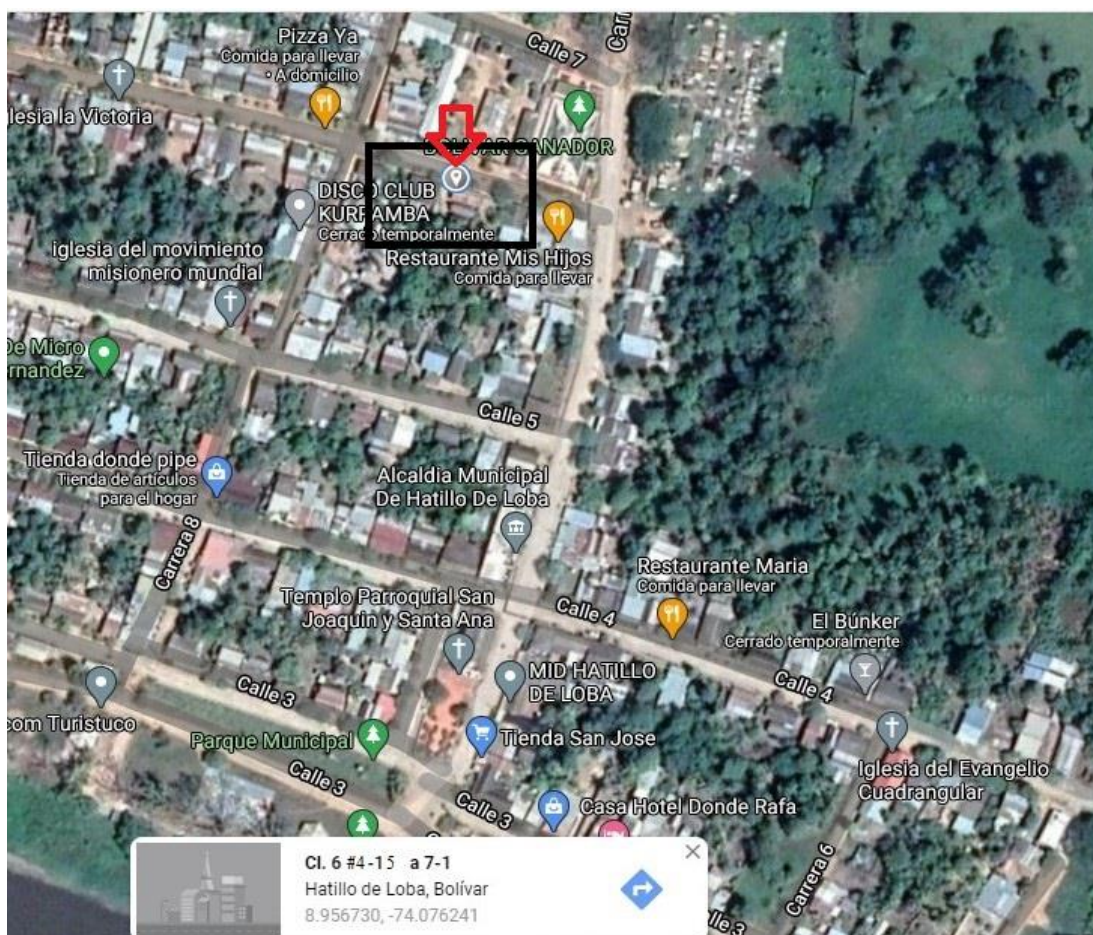


Figura 23. Micro-localización de la cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Google maps.

4.2.2 Distribución de planta. Este factor implica la adecuación del espacio físico de las instalaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito. Por ello, se hará la distribución de oficinas, equipos y demás elementos necesarios para que la organización funcione de forma eficaz y el asociado se sienta cómodo al momento de asistir a la misma. (Ver apéndice B)

4.2.3 Requerimiento de inversión. En este punto del estudio técnico se hace la descripción de los equipos de oficina como muebles, equipos de computación y útiles de oficina requeridos para la puesta en marcha de la cooperativa:

Tabla 20

Equipo de oficina

ÍTEM	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Escritorios de oficina	4	250.000	1.000.000
Escritorio sala de juntas	1	400.000	400.000
Silla ergonómicas giratorias	6	180.000	1.080.000
Silla para el usuario	5	50.000	250.000
Silla de sala de espera	8	50.000	400.000
Mueble modular de caja	1	1000.000	1.000.000
Lámparas ultravioleta	3	50.000	150.000
Aire acondicionado	1	2.500.000	2.500.000
Caja registradora	1	400.000	400.000
Archivadores	3	197.000	591.000
Caja fuerte de alta seguridad	1	1.600.000	1.600.000
Canecas	3	25.000	75.000
TOTAL			9.446.000

Nota: La tabla describe los equipos de oficina necesarios para la puesta en marcha de la Cooperativa.

Fuente: Autores del proyecto.

Tabla 21

Equipo de comunicación y computación

ÍTEM	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Computador de mesa	3	2.000.000	6.000.000
Computador portátil	2	1.300.000	3.900.000
Teléfonos	3	45.000	135.000
Impresora multifuncional	1	600.000	600.000
TOTAL			10.635.000

Nota: La tabla describe los equipos de comunicación y computación necesarios para la puesta en marcha de la Cooperativa. Fuente: Autores del proyecto.

4.2.4 Requerimiento de mano de obra. Es importante contar con el personal adecuado que cubra los cargos que inicialmente son necesarios para la Cooperativa y buena operatividad interna y externa. Por lo tanto, en la siguiente tabla se especifica el talento humano necesario y su respectivo sueldo:

Tabla 22

Personal requerido

ÍTEM	CANTIDAD	SUELDO
Gerente	1	1.400.000
Contador	1	600.000
Administrador de empresas	1	1.000.000
Cajero	1	877.803
Auxiliar de cartera	1	877.803
Asesor comercial	2	1.755.604
Aseadora	1	400.000
TOTAL		6.911.208

Nota: La tabla describe el personal necesario para la puesta en marcha de la Cooperativa. Fuente: Autores del proyecto.

4.3 Diseño de un estudio administrativo que permita conocer la estructura organizacional y todos los aspectos legales para la creación de la cooperativa

En este caso, el estudio administrativo diseñado para la cooperativa de ahorro y crédito parte de la definición de las variables administrativas y orgánicas, posteriormente se hace una descripción de las funciones del personal dentro de un manual. Además es necesario establecer otros aspectos para su formalización, como lo son los procedimientos internos y requisitos legales para su creación.

4.3.1 Definición de las variables administrativas y orgánicas. Se incluye la misión, visión, valores, políticas y organigrama:

Misión: Somos una Cooperativa de ahorro y crédito creada con la finalidad de satisfacer las necesidades financieras de nuestros asociados y mercado potencial mediante la oferta de un

portafolio de productos y servicios competitivos, caracterizados por su calidad, eficacia y forma oportuna de entrega, contando un recursos humano capacitado para lograrlo.

Visión: Ser una Cooperativa de ahorro y crédito reconocida en el sistema financiero local y departamental por su solidez y confianza brindada a sus asociados y por su oferta de servicios oportunos y accesibles, proyectando las actividades al crecimiento social y económico.

Valores: Los valores por los cuales la Cooperativa se rige para su buen desarrollo operacional son:

Compromiso: Cumplimos con los derechos, deberes y obligaciones de cada grupo de interés de la organización y cómo cooperativa del sector solidario estamos comprometidos con las necesidades de la sociedad.

Solvencia: Contamos como entidad financiera con la capacidad de generar fondos para atender a las necesidad de nuestros asociados y cumplir con las condiciones pactadas.

Seguridad: Los servicios financieros ofertados por Cooperativa de ahorro y crédito, se caracterizan por ser seguros, oportunos y eficaces.

Transparencia: Las acciones y actividades operacionales desarrolladas por la Cooperativa de ahorro y crédito son realizadas con total claridad en todos los procesos, demostrando su ejecución de la mano con las normas y principio de la superintendencia solidaria.

Solidaridad: Eje fundamental del cooperativismo, con el que la organización pretende basar su desarrollo económico y social, logrando una ayuda mutua entre los asociados y la comunidad.

Honestidad: Se pretende actuar bajo total honestidad, verificando los procesos internos y externos, evaluando nuestro trabajo y demostrar al público la integridad y veracidad del trabajo realizado.

Organigrama: La estructura orgánica de la Cooperativa se define mediante el organigrama en donde se establecen los niveles jerárquicos de la misma.

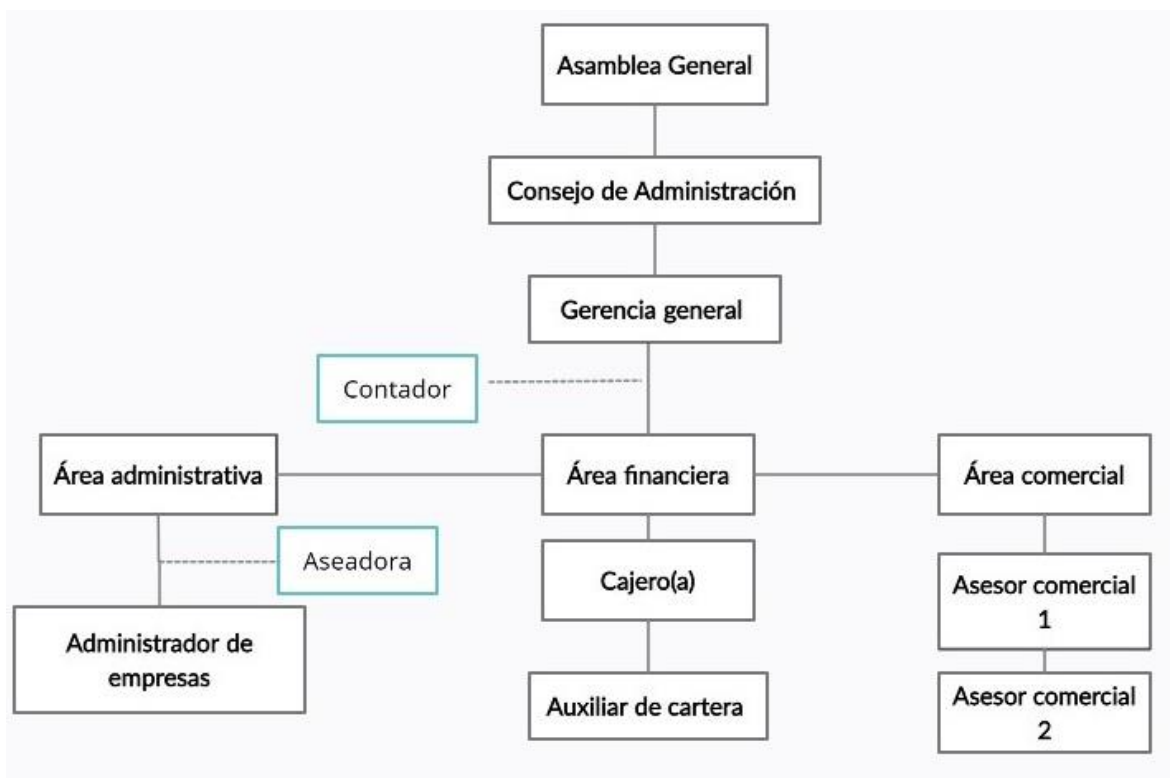



Figura 24. Organigrama de la Cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Autores del proyecto.

4.3.2 Manual de funciones

Tabla 23


Manual de funciones de la asamblea general

 CREDIFUTUR LTDA.		MANUAL DE FUNCIONES Cooperativa de ahorro y crédito de Hatillo de Loba
I. NOMBRE DEL CARGO	Miembros de la Asamblea general	
II. ÁREA	Organismo central de la Cooperativa	
III. DESCRIPCIÓN	Es considerado el máximo organismo del gobierno de la cooperativa, se encuentra conformada por los socios, los cuales tienen un derecho a un solo voto, sin tener en cuenta el monto de sus aportes y podrá ejercer sus derechos de manera directa o mediante la delegación de otro socio. De igual manera, es su obligación respetar las decisiones y dictámenes derivadas de la asamblea general.	
V. FUNCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> *Aprobar y reformar los estatutos y demás normas de la cooperativa de ahorro y crédito. *Seleccionar los asociados vocales y suplentes de los organismos centrales. *Conocer, aprobar o rechazar si es el caso, los planes de trabajo, balances financieros e informes de la gerencia. *Promover mediante sus actividades el desarrollo económico, social y cultural en sus asociados. *Formular ideas nuevas y soluciones que den lugar crecimiento de la cooperativa *Dictaminar los procesos de disolución, fusión y afiliación. 	

Nota: La tabla describe el manual de funciones de la Asamblea general de la Cooperativa. Fuente: Autores del proyecto.

Tabla 24


Manual de funciones del consejo de administración

 CREDIFUTUR LTDA.		MANUAL DE FUNCIONES Cooperativa de ahorro y crédito de Hatillo de Loba
I. NOMBRE DEL CARGO	Miembros del consejo de administración	
II. ÁREA	Organismo central de la Cooperativa	
III. DESCRIPCIÓN	Organismo directivo, que estará constituido por mínimo tres socios.	
V. FUNCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> *Velar por el cumplimiento de los objetivos empresariales de la cooperativa. *Designar cargos gerenciales y jefes de área. *Cumplir con las ordenanzas de acuerdo con las resoluciones que enmarque la Asamblea general. *Coordinar y elaborar los procesos internos *Aprobar los créditos. 	

Nota: La tabla describe el manual de funciones del Consejo de administración de la Cooperativa. Fuente: Autores del proyecto.

Tabla 25


Manual de funciones del gerente

 CREDIFUTUR LTDA.		MANUAL DE FUNCIONES Cooperativa de ahorro y crédito de Hatillo de Loba
I. NOMBRE DEL CARGO	Gerente	
II. ÁREA	Gerencia general	
III. NÚMERO DE CARGO	1	
IV. CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Consejo de administración y Asamblea general	
V. FUNCIONES DEL CARGO	<p>Siendo el gerente del representante legal de cooperativa asignado por el consejo de administración, es quien ejerce las funciones de gestión administrativa de la misma, estas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Contratar al personal que labora en la cooperativa de ahorro y crédito. *Supervisar que el talento humano de la cooperativa realiza todas las funciones asignadas. *Evaluar los resultados de cada una de las áreas de la cooperativa y poder establecer acciones correctivas para mejorar su desempeño. *Administrar las operaciones financieras de la cooperativa. *Analizar los procesos de crédito y niveles de endeudamiento en la cooperativa. *Gestionar de manera eficiente los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la cooperativa. *Cooperar con el apoyo logístico de la cooperativa. *Presentar informes mensuales a la Asamblea general y al Consejo de administración. *Ser el responsable de la implementación de los procesos internos. 	
VI. COMPETENCIAS DEL CARGO	Pensamiento crítico Comunicativo Creativo Innovador Con iniciativa Capacidad de planificar Liderazgo Trabajo en equipo	
VII. REQUISITOS EXIGIDOS PARA OCUPAR EL CARGO	Estudios: Administrador de empresas, especialista en gerencia empresarial o estudios afines. Experiencia: Cuatro años de experiencia en el cargo de la gerencia y dirección cooperativista.	

Nota: La tabla describe el manual de funciones del gerente de la Cooperativa. Fuente: Autores del proyecto.

Tabla 26


Manual de funciones del contador

 CREDIFUTUR LTDA.		MANUAL DE FUNCIONES Cooperativa de ahorro y crédito de Hatillo de Loba
I. NOMBRE DEL CARGO	Contador	
II. ÁREA	Staff de la gerencia	
III. NÚMERO DE CARGO	1	
IV. CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Gerencia	
V. FUNCIONES DEL CARGO	*Encargado de la planificación, organización y control de las actividades contables, con la finalidad de realizar consolidaciones y estados financieros. *Registrar las transacciones contables. *Supervisar los procesos transaccionales realizadas por la cooperativa *Elaborar nómina *Realizar periódicamente los reportes financieros y contables solicitados por la gerencia. *Llevar a cabo los procesos de conciliación contable *Realizar las declaraciones tributarias exigidas para la cooperativa según su régimen regulatorio.	
VI. COMPETENCIAS DEL CARGO	Capacidad de motivar el equipo de trabajo Comprometido con los procesos de la cooperativa Responsable Capacidad de negociación Competencias intelectuales Honesto	
VII. REQUISITOS EXIGIDOS PARA OCUPAR EL CARGO	Estudios: Contador público, con tarjeta de profesional vigente. Experiencia: Un año de experiencias en el desarrollo de cargos como contador y manejo de los procesos contables.	

Nota: La tabla describe el manual de funciones del contador de la Cooperativa. Fuente: Autores del proyecto.

Tabla 27


Manual de funciones del administrador de empresas

 CREDIFUTUR LTDA.		MANUAL DE FUNCIONES Cooperativa de ahorro y crédito de Hatillo de Loba
I. NOMBRE DEL CARGO	Administración de empresas	
II. ÁREA	Administrativa	
III. NÚMERO DE CARGO	1	
IV. CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Gerencia	
V. FUNCIONES DEL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> *Apoyar la gestión administrativa y financiera de la cooperativa de ahorro y crédito. *Brindar asesoría y atención al asociado siempre y cuando se formación que este a su alcance. *Vigilar los procesos de servicios generales de la cooperativa. *Resolver inquietudes de los asociados *Apoyar el proceso de selección de personal llevado a cabo por la gerencia. *Asesorar a los empleados en sus funciones, siempre que este lo requiera. *Apoyar los procesos de documentación, tramitología y registro de datos de los asociados. *Verificar los procesos de solicitud de información, trámites y cargos establecidos en el manual de función, normas y procedimientos de la cooperativa. *Garantizar que la información que esté registrada en el sistema cuente con los soportes físicos que sirven de indicadores de las acciones operacionales. 	
VI. COMPETENCIAS DEL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> Integridad y confianza Orientado a los resultados Proactivo Perseverante Capacidad negociadora Enfocado al direccionamiento estratégico Uso efectivo del tiempo Uso efectivo de los recursos Comunicativo Capacidad de solucionar problemas 	
VII. REQUISITOS EXIGIDOS PARA OCUPAR EL CARGO	Estudios: Ser administrador de empresas Experiencia: mínimo dos años en cargos de asistencia administrativa.	

Nota: La tabla describe el manual de funciones del administrador de empresas de la Cooperativa. Fuente: Autores del proyecto.

Tabla 28


Manual de funciones del cajero

 CREDIFUTUR LTDA.		MANUAL DE FUNCIONES Cooperativa de ahorro y crédito de Hatillo de Loba
I. NOMBRE DEL CARGO	Cajero	
II. ÁREA	Financiera	
III. NÚMERO DE CARGO	1	
IV. CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Gerente	
V. FUNCIONES DEL CARGO	*Brindar atención al asociado y usuarios mediante el módulo de caja establecido por la cooperativa. *Ejecutar operaciones transaccionales de forma eficiente y oportuna. *Otorgar a los asociados toda la confiabilidad en sus registros y procedimiento de caja. *Realizar procesos de verificación de cierre de caja diariamente y entregar el respectivo reporte a la gerencia. *Realizar la recepción de depósitos de cuentas de ahorro *Realizar la recepción de depósitos relacionados a las cuotas por crédito *Efectuar cobros de planillas de servicios básicos	
VI. COMPETENCIAS DEL CARGO	Resistencia a la monotonía Responsable Capacidad de trabajar en equipo Capacidad de adaptarse a los cambios Manejo adecuado de caja registradora y cobro a los asociados Comunicativo Manejo de comportamientos y conductas Asistencia operativa y técnica	
VII. REQUISITOS EXIGIDOS PARA OCUPAR EL CARGO	Estudios: Tecnólogo en gestión comercial y financiera o Técnico en gestión contable y administrativa. Experiencia: Contar con seis meses de experiencia en el manejo de caja registradora.	

Nota: La tabla describe el manual de funciones del cajero de la Cooperativa. Fuente: Autores del proyecto.

Tabla 29


Manual de funciones del auxiliar de cartera

 CREDIFUTUR LTDA.		MANUAL DE FUNCIONES Cooperativa de ahorro y crédito de Hatillo de Loba
I. NOMBRE DEL CARGO	Auxiliar de cartera	
II. ÁREA	Financiera	
III. NÚMERO DE CARGO	1	
IV. CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Gerente	
V. FUNCIONES DEL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> *Realizar acciones de registro de asociados con crédito que están en mora *Reportar actividades de gestión de cartera de la cooperativa *Ingresar al sistema de la cooperativa y módulo de cartera la facturación de compra de útiles. *Apoyar los procesos del cajero *Asistir a los procesos contables *Elaborar informes de cuentas de cobro y pagos de la cooperativa *Contestar la correspondencia pertinente al área administrativa, financiera y comercial *Archivar y ordenar datos relacionados con la cartera de la cooperativa. *Elaborar certificados como paz y salvo o constancia de pago de cartera del asociado. 	
VI. COMPETENCIAS DEL CARGO	Competencias de carácter técnicas Manejo de herramientas tecnológicas Trabajo en equipo Comunicativo Orientado a los resultados Actualización de información	
VII. REQUISITOS EXIGIDOS PARA OCUPAR EL CARGO	Estudios: Tecnólogo o tenido en auxiliar de cartera Experiencia: Contar con seis meses de experiencia en el área de cartera	

Nota: La tabla describe el manual de funciones del auxiliar de cartera de la Cooperativa. Fuente: Autores del proyecto.

Tabla 30


Manual de funciones del asesor comercial

 CREDIFUTUR LTDA.		MANUAL DE FUNCIONES Cooperativa de ahorro y crédito de Hatillo de Loba
I. NOMBRE DEL CARGO	Asesor comercial	
II. ÁREA	Comercial	
III. NÚMERO DE CARGO	2	
IV. CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Gerente	
V. FUNCIONES DEL CARGO	*Brindar información relacionada con los créditos *Brindar información relacionada con la creación de ahorro de cuenta *Asistir al asociado en las necesidades que este requiere *Realizar reportes comerciales a la gerencia	
VI. COMPETENCIAS DEL CARGO	Trabajo en equipo Orientado a los resultados	
VII. REQUISITOS EXIGIDOS PARA OCUPAR EL CARGO	Estudios: Tecnólogo en gestión comercial y financiera o Técnico en gestión contable y administrativa. Experiencia: Seis meses de experiencia en labores de asesor comercial	

Nota: La tabla describe el manual de funciones del asesor comercial de la Cooperativa. Fuente: Autores del proyecto.

Tabla 31

Manual de funciones de la aseedora


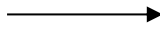


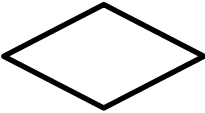
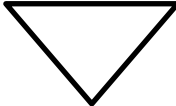
 CREDIFUTUR LTDA.		MANUAL DE FUNCIONES Cooperativa de ahorro y crédito de Hatillo de Loba
I. NOMBRE DEL CARGO	Aseedora	
II. ÁREA	Administrativa	
III. NÚMERO DE CARGO	1	
IV. CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Administrador de empresas	
V. FUNCIONES DEL CARGO	*Realizar actividades de servicio general como: aseo en las instalaciones de la cooperativa, limpieza de la oficina. *Realizar mandados de urgencia requeridos por los empleados de la empresa.	
VI. COMPETENCIAS DEL CARGO	Compañerismo Comunicativo Proactivo Perspicaces	
VII. REQUISITOS EXIGIDOS PARA OCUPAR EL CARGO	Estudios: Bachiller técnico Experiencia: Contar con seis meses de experiencia en la realización de servicios generales.	

Nota: La tabla describe el manual de funciones de la aseedora de la Cooperativa. Fuente: Autores del proyecto.

4.3.3 Manual de procedimientos y flujograma de los procesos. Para la presentación del manual de procedimientos se opta por hacerlo mediante un formato de procesos que incluye la descripción de las actividades y el método gráfico de los procesos con la utilización de símbolos, líneas y palabras. Permitiendo así, comprender los diferentes pasos que se llevan a cabo en la prestación de los principales servicios de la cooperativa.

Tabla 32

Simbología de los flujograma

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio/final	Inicio y fin del proceso
	Línea de flujo	Indica orden de ejecución, desde-hacia
	Actividad	Representa la lectura de datos
	Documento	Representa el documento que se genera, entra o sale del procedimiento
	Decisión	Punto del proceso en donde se debe realizar una decisión entre dos opciones
	Archivo	Depósito de la información o documento en un archivo.

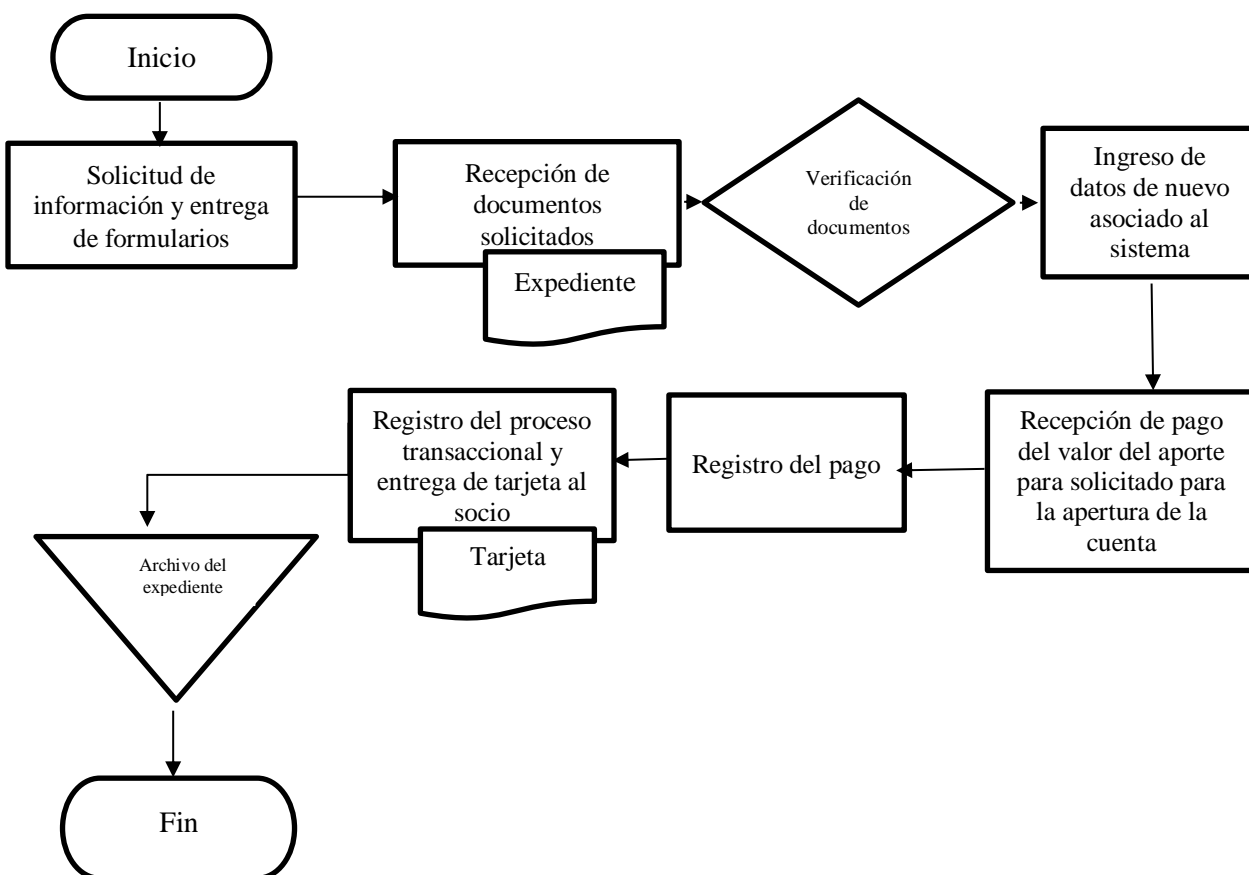
Nota: La tabla describe la simbología utilizada para el flujograma de los procesos de la cooperativa.
Fuente: Autores del proyecto con base al modelo de flujograma.

Teniendo en cuenta la simbología definida, se estructuran el manual de procedimiento y flujograma de los procesos:

Tabla 33

Procedimiento de apertura de cuenta de ahorros

PROCEDIMIENTO		PR-AC-01	
Apertura de cuenta Área: comercial		Diciembre-2020 Página 01	
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES			
N°	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Solicitud de información y entrega de formularios		2 min
2	Recepción de documentos solicitados		2 min
3	Verificación de documentos		3 min
4	Ingreso de datos de nuevo asociado al sistema	Asesor	5 min
5	Recepción de pago del valor del aporte para solicitado para la apertura de la cuenta	comercial	3 min
6	Registro del pago		2 min
7	Registro del proceso transaccional y entrega de tarjeta al socio		2 min
8	Archivo del expediente		2 min

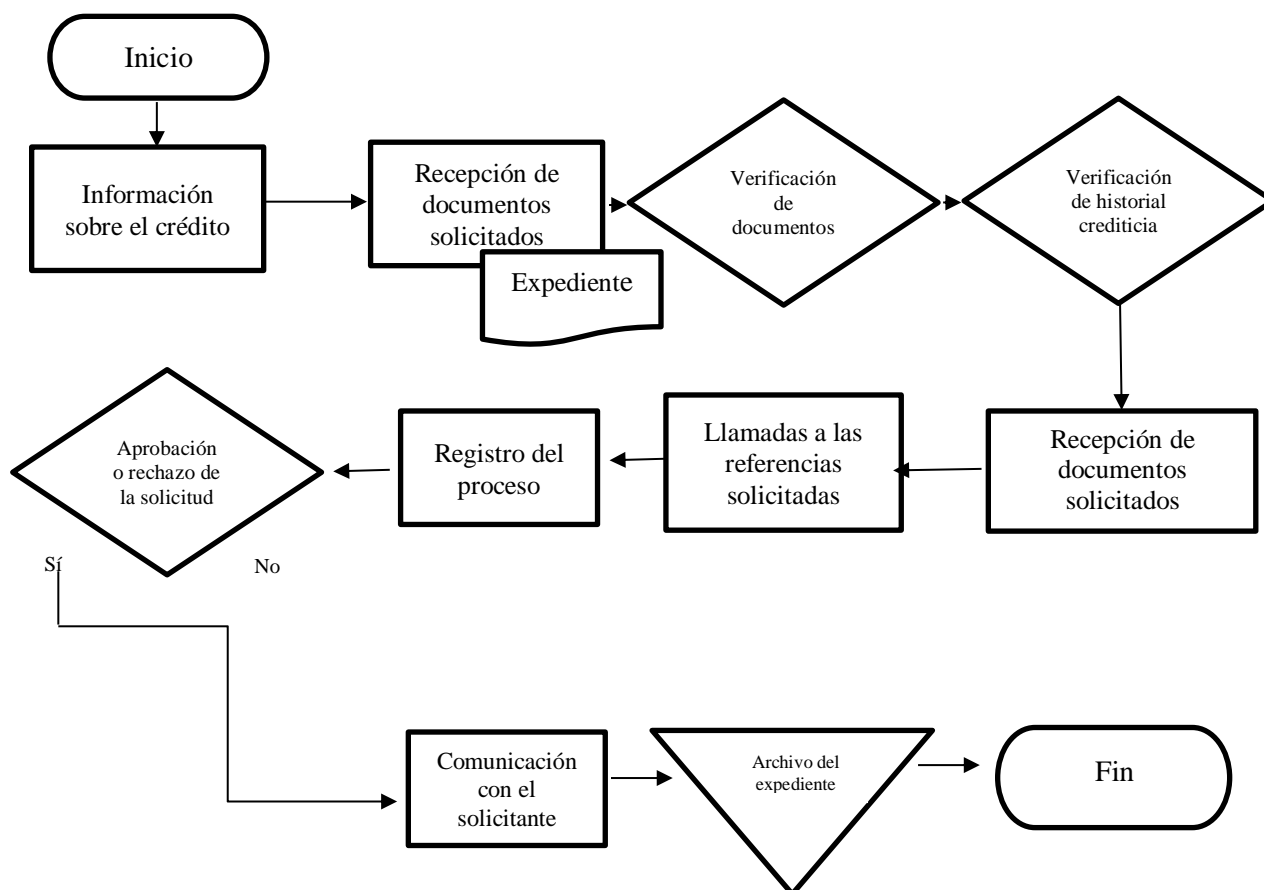
DIAGRAMA DEL PROCESO

Nota: La tabla describe el procedimiento establecido para la apertura de cuenta de ahorros de la cooperativa. Fuente: Autores del proyecto.

Tabla 34

Procedimiento de solicitud de crédito

PROCEDIMIENTO		PR-SC-01	
Solicitud de crédito Área: comercial		Diciembre-2020 Página 01	
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES			
Nº	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Información sobre el crédito		2 min
2	Recepción de documentos solicitados		2 min
3	Verificación de documentos		3 min
4	Verificación de historial crediticia	Asesor	5 min
5	Recepción de documentos solicitados	comercial	3 min
6	Llamadas a las referencias solicitadas		2 min
7	Registro del proceso		2 min
8	Aprobación o rechazo de la solicitud		3 días
9	Comunicación con el solicitante		2 min

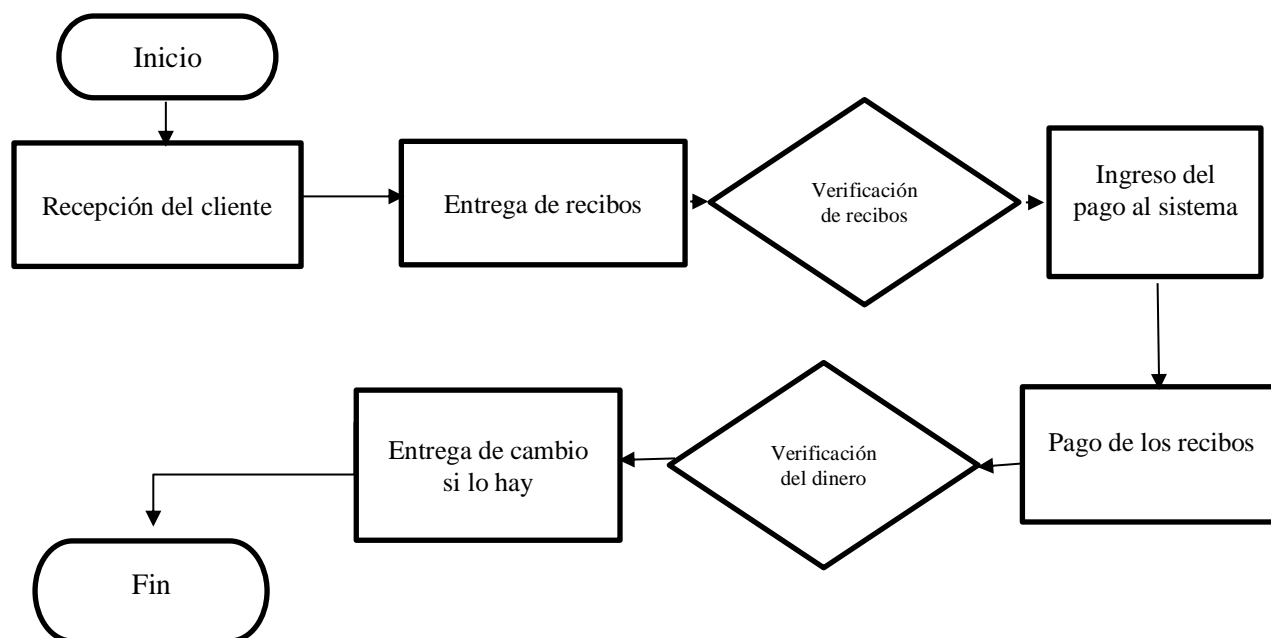
DIAGRAMA DEL PROCESO

Nota: La tabla describe el procedimiento establecido para la apertura de cuenta de ahorros de la cooperativa. Fuente: Autores del proyecto.

Tabla 35

Procedimiento de pagos de servicios generales

PROCEDIMIENTO		PR-AC-01	
Pago de servicios generales Área: financiera		Diciembre-2020 Página 01	
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES			
N°	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Recepción del cliente		2 min
2	Entrega de recibos		2 min
3	Verificación de recibos		3 min
4	Ingreso del pago al sistema	Cajero	2 min
5	Pago de los recibos		3 min
6	Verificación del dinero		2 min
7	Entrega de cambio si lo hay		2 min

DIAGRAMA DEL PROCESO

Nota: La tabla describe el procedimiento establecido para el pago de servicios generales en la cooperativa. Fuente: Autores del proyecto.

4.3.4 Aspectos legales para la formalización de la cooperativa. En este punto se incluye el estatuto legal de la formación de cooperativa y sus asociados, el cual es establecido teniendo en cuenta las bases normativas de la Supersolidaria a nivel nacional (Ver apéndice C).

De igual manera es relevante tener en cuenta los requisitos exigidos para la autorización previa para el ejercicio de la actividad financiera de la cooperativa.

La Ley 454 de 1998, estipula que las cooperativas de ahorro y crédito requieren para su constitución llevar a cabo la siguiente tramitología:

- Autorización de intención de constitución
- Acta administrativa que decide la autorización de constitución
- Documentar lo siguiente:
 1. Certificado de los asociados fundadores
 2. Dos publicación de intención de constitución de la cooperativa
 3. Estudio de factibilidad
 4. Formato de solicitud para la autorización previa para el ejercicio de la actividad financiera
 5. Hoja de vida para directivos
 6. Proyecto de estatutos sociales
 7. Proyecto de plan de administración basado en riesgos

4.4 Determinación por medio de un estudio financiero de la inversión del proyecto, así como los indicadores a través del estudio económico

Se presentan en este apartado el estudio financiero que comprende los gastos y proyecciones de los mismos, y el estudio económico que abarca todos los indicadores que demuestran la factibilidad de la cooperativa:

4.4.1 Estudio financiero. Parte de los gastos de funcionamiento, de personal y diferidos. En este punto se incluyen también los ingresos generados por los servicios financieros de la cooperativa.

Tabla 36

Gastos de funcionamiento

ÍTEM	VALOR
Servicio de telefonía	\$70.000
Servicios de mantenimiento a equipos informáticos	\$100.000
Sueldo del personal	\$6.911.208
Servicios (agua, luz)	\$40.000
TOTAL	\$7.121.208

Nota: La tabla describe los gastos de funcionamiento de la Cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Autores del proyecto.

Tabla 37

Proyección de los gastos de funcionamiento

AÑOS	1	2	3	4	5
Gastos totales anuales	\$85.454.496	\$89.727.221	\$94.213.582	\$98.924.261	\$103.870.474

Nota: La tabla describe los gastos de funcionamiento proyectados de la Cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Autores del proyecto

Tabla 38

Gastos diferidos

ÍTEM	VALOR
Arriendo	\$600.000
Útiles de oficina	\$100.000
Útiles de aseo	\$50.000
Publicidad	\$100.000
TOTAL	\$850.000

Nota: La tabla describe los gastos diferidos de la Cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Autores del proyecto

Tabla 39

Proyección de los gastos diferidos

AÑOS	1	2	3	4	5
Gastos diferidos totales anuales	\$10.200.000	\$10.710.000	\$11.245.500	\$11.807.775	\$12.398.164

Nota: La tabla describe los gastos diferidos proyectados de la Cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Autores del proyecto

Gastos de personal. Se establece la nómina a pagar al personal necesario para desarrollar las actividades de la cooperativa, teniendo en cuenta el sueldo establecido en el estudio técnico:

Tabla 40

Nomina

DETALLE	Gerente	Contador	Administrador de empresas	Cajero	Auxiliar de cartera	Asesor comercial (x2)	Aseadora
Salario	1.400.000	600.000	1.000.000	877.803	877.803	1.755.604	400.000
Auxilio de transporte	102.854		102.854	102.854	102.854	102.854	
Salud (8,5%)	119.000		85.000	74.613	74.613	149.226	
Pensión (12%)	168.000		120.000	105.336	105.336	210.672	
Vacaciones (4,17%)	58.380		41.700	36.604	36.604	73.208	
Cesantías (8,33%)	116.620		83.300	73.120	73.120	146.240	
Intereses sobre cesantías (1%)	1.166		833	731	731	1.462	
Prima (8,33%)	116.620		83.300	73.120	73.120	146.240	
ARL (0,522%)	7.308		5.220	4.582	4.582	9.164	
Dotación			100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
TOTAL	1.987.094	600.000	1.419.353	1.245.908	1.245.908	2.491.816	500.000

Nota: La tabla describe la nómina del personal de la Cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Autores del proyecto

Tabla 41

Proyección de los gastos de personal

CARGO	AÑOS				
	1	2	3	4	5
Gerente	\$23.845.128	\$25.037.384	\$26.289.254	\$27.603.716	\$28.983.902
Contador	\$7.200.000	\$7.560.000	\$7.938.000	\$8.334.900	\$8.751.645
Administrador de empresas	\$17.032.236	\$17.883.848	\$18.778.040	\$19.716.942	\$20.702.789
Cajero	\$14.950.896	\$15.698.441	\$16.483.363	\$17.307.531	\$18.172.908
Auxiliar de cartera	\$14.950.896	\$15.698.441	\$16.483.363	\$17.307.531	\$18.172.908
Asesor comercial (x2)	\$29.901.792	\$31.396.882	\$32.966.726	\$34.615.062	\$36.345.815
Aseadora	\$6.000.000	\$6.300.000	\$6.615.000	\$6.945.750	\$7.293.038
TOTAL	\$ 113.880.948	\$ 119.574.996	\$ 125.553.746	\$ 131.831.432	\$ 138.423.005

Nota: La tabla describe la proyección de los gastos de personal. Fuente: Autores del proyecto

Ingresos. Los ingresos de la cooperativa de ahorro y crédito son establecidos por los créditos a otorgar y la demanda de los mismos, partiendo que los intereses de cobro establecido es de 19.19% anual, ya que el pago solicitado para la apertura de la cuenta es un aporte social por parte de asociado y el pago de los servicios es realizado por medio de convenios sin cobro alguno. Por eso los ingresos son establecidos por el cobro de interés de los préstamos otorgados:

Tabla 42

Ingresos por otorgar créditos

INGRESOS	AÑOS				
	1	2	3	4	5
Total créditos a otorgar	5.153	5.411	5.681	5.965	6.264
Valor del crédito solicitado promedio	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000
Valor total de créditos colocados	7.729.500.000	8.116.500.000	8.521.500.000	8.947.500.000	9.396.000.000
Total interés anual	19.19%	19.19%	19.19%	19.19%	19.19%
Total ingresos	1.483.291.050	1.557.556.350	1.635.275.850	1.717.025.250	1.803.092.400

Nota: La tabla describe los ingresos a obtener en la cooperativa. Fuente: Autores del proyecto

Tabla 43

Proyección de los ingresos

AÑOS	1	2	3	4	5
INGRESOS	1.483.291.050	1.557.556.350	1.635.275.850	1.717.025.250	1.803.092.400

Nota: La tabla describe los ingresos proyectados. Fuente: Autores del proyecto

Gastos de depreciación. Este es un mecanismo por el cual se reconoce contable y financieramente el desgaste y pérdida de valor que sufre un bien o un activo, en el caso de la cooperativa es necesario hallar la depreciación del equipo de oficina y el equipo de comunicación y computación, a través del método de la línea recta donde el valor a depreciar se obtiene dividiendo el costo del activo sobre los años de vida útil. Para equipo de oficina la vida útil es de 10 años y para el equipo de comunicación y computación es de 5 años:

Tabla 44

Depreciación de los equipos de oficina

DETALLE	PERIODO DE DEPREDACIÓN	CÁLCULO	TOTAL
Equipo de computación y comunicación	10 años	9.446.000/10	944.600

Nota: La tabla muestra la depreciación de los equipos de oficina de la Cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Autores del proyecto.

Tabla 45

Depreciación de los equipos de computación y comunicación

DETALLE	PERIODO DE DEPREDACIÓN	CÁLCULO	TOTAL
Equipo de computación y comunicación	5 años	10.635.000/5	2.127.000

Nota: La tabla muestra la depreciación de los equipos de computación y comunicación de la Cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Autores del proyecto.

Tabla 46

Proyección de los gastos de depreciación

ACTIVO A DEPRECIAR	1	2	3	4	5
Equipo de oficina	9.446.000				
Depreciación		944.600	944.600	944.600	944.600
Valor a depreciar		8.501.400	7.556.800	6.612.200	5.667.600
Equipo de comunicación y computación	10.635.000				
Depreciación		2.127.000	2.127.000	2.127.000	2.127.000
Valor a depreciar		8.508.000	6.381.000	4.254.000	2.127.000

Nota: La tabla muestra la depreciación de los equipos de computación y comunicación de la Cooperativa de ahorro y crédito proyectada. Fuente: Autores del proyecto

4.4.2 Estudio económico. Este estudio evidencia el rendimiento económico y financiero que tiene la creación de la cooperativa de ahorro y crédito:

Capital de trabajo. Es establecido como el activo corriente de la cooperativa:

$$\text{Capital de Trabajo (C.T.)} = \frac{\text{Gastos totales (año 1)}}{12 \text{ meses}} \times 4 \text{ meses}$$

$$\text{C.T.} = \frac{85.454.496^*}{12 \text{ meses}} \times 4 \text{ meses}$$

$$\text{C.T.} = \$28.484.832$$

Valor que debe disponer la cooperativa para respaldar la creación de la misma.

Balance inicial de la Cooperativa.

Tabla 47

Balance inicial de la cooperativa

BALANCE INICIAL CREDIFUTUR LTDA.		
Activo		
Activo corriente		
Banco	28.484.832	
Total Activo Corriente		28.484.832
Activo fijo		
Equipo de oficina	9.446.000	
Equipo de comunicación y computación	10.635.000	
Total activos fijos		20.081.000
Activo diferido		
Arriendo	\$600.000	
Útiles de oficina	\$100.000	
Útiles de aseo	\$50.000	
Publicidad	\$100.000	
Total diferidos		850.000
Total activo		49.415.832
Pasivo		
Total pasivo		0
Patrimonio		
Capital social	49.415.832	
Total patrimonio		49.415.832
Total PAS + PAT=49.415.832		49.415.832

Nota: La tabla muestra el balance inicial de la Cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Autores del proyecto.

Estado de resultados.

Tabla 48

Estado de resultados de la Cooperativa de ahorro y crédito Credifutur

AÑO	1	2	3	4	5
Ingresos	\$1.483.291.050	\$1.557.556.350	\$1.635.275.850	\$1.717.025.250	\$1.803.092.400
(-) Costo de operaciones	\$85.454.496	\$89.727.221	\$94.213.582	\$98.924.261	\$103.870.474
=Utilidad bruto	\$1.397.836.554	\$1.467.829.129	\$1.541.062.268	\$1.618.100.989	\$1.699.221.926
-Gastos de administración	\$113.880.948	\$119.574.996	\$125.553.746	\$131.831.432	\$138.423.005
=Utilidad operacionales	\$1.283.955.606	\$1.348.254.133	\$1.415.508.522	\$1.486.269.557	\$1.560.798.921
(-) Depreciación	\$3.071.600	\$3.071.600	\$3.071.600	\$3.071.600	\$3.071.600
(-) Diferidos	\$10.200.000	\$10.710.000	\$11.245.500	\$11.807.775	\$12.398.164
=Utilidad antes de impuestos	\$1.270.684.006	\$1.334.472.533	\$1.401.191.422	\$1.471.390.182	\$1.545.329.157
(-) Impuestos 35%	\$444.739.402	\$467.065.385	\$490.416.997	\$514.986.536	\$540.865.205
=Utilidad después de impuestos	\$825.944.604	\$867.407.148	\$910.774.425	\$956.403.646	\$1.004.463.952
-Reserva legal	\$82.594.460	\$86.740.714	\$91.077.442	\$95.640.364	\$100.446.395
Utilidad ejercicio	\$743.350.144	\$780.666.434	\$819.696.983	\$860.763.282	\$904.017.557

Nota: La tabla muestra el estado de resultados de la Cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: Autores del proyecto.

Flujo de caja.

Tabla 49

Flujo de caja de la Cooperativa de ahorro y crédito Credifutur

FLUJO DE CAJA	1	2	4	3	5
INGRESOS					
Ingreso por servicios	\$1.483.291.050	\$1.557.556.350	\$1.635.275.850	\$1.717.025.250	\$1.803.092.400
TOTAL INGRESOS	\$1.483.291.050	\$1.557.556.350	\$1.635.275.850	\$1.717.025.250	\$1.803.092.400
EGRESOS					
Equipos de oficina	\$9.446.000	\$0	\$0	\$0	\$0
Equipo Com./	\$10.635.000	\$0	\$0	\$0	\$0
Gastos administrativos	\$113.880.948	\$119.574.996	\$125.553.746	\$131.831.432	\$138.423.005
Gastos de funcionamiento	\$85.454.496	\$89.727.221	\$94.213.582	\$98.924.261	\$103.870.474
TOTAL EGRESOS	\$219.416.444	\$209.302.217	\$219.767.328	\$230.755.693	\$219.416.444
TOTAL FLUJO DE CAJA	\$1.263.874.606	\$1.348.254.133	\$1.415.508.522	\$1.486.269.557	\$1.263.874.606

Nota: La tabla describe el flujo de caja de la Cooperativa. Fuente: Autores del proyecto

Valor presente neto. Este valor sirve como indicador para medir y determinar la viabilidad de la inversión a largo plazo de la cooperativa, permitiendo de esta forma identificar si en términos financieros se cumple con el objetivo. En tal sentido, para su cálculo, se toma una tasa de rentabilidad de 12% anual.

$$\text{VPN} = \sum \frac{\text{flujo de caja}}{(1+i)^n}$$

$$\text{VPN} = \frac{(1.263.874.606)}{(1+0.12)^1} + \frac{(1.348.254.133)}{(1+0.12)^2} + \frac{(1.415.508.522)}{(1+0.12)^3} + \frac{(1.486.269.557)}{(1+0.12)^4} + \frac{(1.263.874.606)}{(1+0.12)^5}$$

$$\text{VPN} = (1.128.459.470) + (1.074.819.940) + (1.007.531.007) + (944.703.039) + (717.156.393)$$

$$\text{VPN} = 4.872.669.849$$

El resultado obtenido, permite argumentar que la creación de la cooperativa trae ganancias a largo plazo que equivalen a un total de \$4.872.669.849

Valor actual neto. Este indicador muestra la recuperación real de la inversión inicial puesto que el valor es descontando del VPN, por lo tanto, el valor actual neto es por el cual se analiza el reintegro financiero obtenido por los ingresos de las afiliaciones a realizar.

$$\text{VAN} = \text{VPN} - \text{Inversión Inicial}$$

$$\text{VAN} = (4.872.669.849) - (49.415.832)$$

$$\text{VAN} = 4.823.254.017$$

El valor actual neto al cabo de cinco de años es de 4.823.254.017, siendo este un valor positivo que indica la recuperación total de la inversión inicial, dejando un rubro por encima de la misma, indicando que las operaciones de ahorro y crédito a desarrollar en la cooperativa si retribuye los riesgos financieros.

Tasa interna de retorno. Este es un indicador que determina el porcentaje con el que la inversión inicial se reintegra a la cooperativa. Para su cálculo se toman dos tasas $t_1=12\%$ y $t_2=17\%$.

Tasa 1: 12%

$$\text{TIR} = \frac{(1.263.874.606)}{(1+0.12)^1} + \frac{(1.348.254.133)}{(1+0.12)^2} + \frac{(1.415.508.522)}{(1+0.12)^3} + \frac{(1.486.269.557)}{(1+0.12)^4} + \frac{(1.263.874.606)}{(1+0.12)^5}$$

$$\text{TIR} = (1.128.459.470) + (1.074.819.940) + (1.007.531.007) + (944.703.039) + (717.156.393)$$

$$\text{TIR} = 4.872.669.849$$

Tasa 2: 17%

$$\text{TIR} = \frac{(1.263.874.606)}{(1+0.17)^1} + \frac{(1.348.254.133)}{(1+0.17)^2} + \frac{(1.415.508.522)}{(1+0.17)^3} + \frac{(1.486.269.557)}{(1+0.17)^4} + \frac{(1.263.874.606)}{(1+0.17)^5}$$

$$\text{TIR} = (1.080.234.706) + (984.917.914) + (883.801.843) + (793.147.820) + (576.467.303)$$

$$\text{TIR} = 4.318.569.586$$

Interpolación

$$\left. \begin{array}{l} 4.872.669.849 \text{-----} 12\% \\ 49.415.832 \text{-----} X \\ 4.318.569.586 \text{-----} 17\% \end{array} \right\} 4.823.254.01 \quad \left. \begin{array}{l} \\ \\ \end{array} \right\} 504.684.431$$

$$X = 504.684.431 / 4.823.254.017$$

$$X = 10\%$$

Por lo anterior, se puede decir que con la interpolación realizada con base a dos tasas diferentes como fue un 12% y 17%, se obtiene el porcentaje promedio de recuperación, en donde la cooperativa gana el 10% de la inversión, demostrando la rentabilidad de la misma.

4.5 Realización de un estudio ambiental y social para poder conocer el impacto que generará el proyecto una vez puesto en marcha

4.5.1 Estudio ambiental. En cuanto al impacto y efectos ambientales generados por la actividad principal de la Cooperativa de ahorro y crédito de Hatillo de Loba “Credifutur”, hay que señalar que por su razón social la cual es ejecutar procesos financieros, este no tiene un riesgo directo al medio ambiente, en medida que no se usan recursos o productos que contaminen los procesos de gestión ambiental.

Sin embargo como empresa que promueve la Responsabilidad Social Empresarial desde una dimensión ambiental se fijaran acciones que concretamente contribuyan a contrarrestar en gran medida a la problemática generada a nivel mundial, nacional y departamental, pues es evidente que hoy en día los estudios ambientales demuestran el alto grado de contaminación generada por la misma sociedad y que repercute al deterioro de la capa de ozono. Es por ello que desde la cooperativa será consciente de ello, fomentado la práctica de la protección ambiental mediante las siguientes actividades:

- Hacer mantenimiento y revisiones periódicamente a los equipos de computación y comunicación y también al aire acondicionado de la cooperativa, siendo los mayores consumidores de energía.
- Conectar un solo enchufe en cada toma de energía.
- Apagar el computador cada vez que se sale de la oficina.
- El agua será considerada como el líquido para el consumo humano y necesario para llevar a cabo actividades del servicio general, este tendrá un uso moderado sin malgaste alguno.
- Se instalarán en las oficinas de la cooperativa de ahorro y crédito las canecas, siendo estos los contenedores de la basura y por el cual se hará un buen manejo del material reciclable.
- Se llevará a cabo control de gestión ambiental mediante campañas de sensibilización interna y externa, cuyas piezas gráficas se harán visibles en las instalaciones de la Cooperativa.

4.5.2 Estudio social. En el municipio de Hatillo de Loba hoy día se evidencia una gran problemática social que abarca aspectos como el desempleo, la pobreza y el desarrollo económico local, lo cual se debe por muchas razones y entre las más importante está la carencia de políticas gubernamentales claras que les dé la posibilidad a los habitantes de progresar y mejorar sus condiciones. Es por ello que desde la Cooperativa de ahorro y crédito Credifutur, se pretender jugar un papel fundamental a la contribución del mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad que habita en dicho municipio, mediante la creación de ocho empleos formales, al igual que el desarrollo de su actividad financiera provee recursos que pueden ser usados en la reactivación de los sectores económicos, en emprendimiento y fortalecimiento de las unidades productivas.

Así mismo, como Credifutur como cooperativa financiera, al ubicarse en el contexto de modelo socioeconómico cooperativo, fomenta el desarrollo social basado en una economía solidaria, que permite que los intereses sean mutuos y no individuales. Por lo tanto genera un impacto positivo en la sociedad.

Capítulo 5. Conclusiones

La investigación de mercados realizada como primer estudio del proyecto de factibilidad para la creación de una Cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba, departamento de Bolívar, permitió conocer la aceptación que tiene este tipo organización en el mercado donde se requiere la intermediación financiera debido a que existe la necesidad de una cooperativa que tenga como propósito el desarrollo económico y social. Es por ello que los resultados arrojaron que un 96% de sus habitantes que residen en el casco urbano de la localidad poseen un gran interés por acceder a los servicios que desde esta se brindarán como lo son la apertura de cuentas de ahorro, préstamos y pago de servicios.

De otro lado, con el estudio técnico se logró establecer el requerimiento de inversión necesario para poner en marcha la operatividad de la cooperativa, lo cual va desde contar con equipos de oficina, equipos de comunicación y computación, hasta requerir de ocho empleados. Así mismo, fue posible establecer la ubicación de la organización de acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación de mercado, por lo que se ubicó en la zona céntrica del municipio de Hatillo de Loba, por la facilidad de acceso y la concurrencia del sitio.

Además de lo anterior, el estudio administrativo diseñado permitió establecer la estructura orgánica de la Cooperativa de ahorro y crédito, la cual se compone de una asamblea general, el consejo de administración, gerencia, y tres áreas, la administrativa, comercial y financiera. En este también se definieron aspectos del marco axiológico como lo son la misión, organigrama visión y valores. Y efectivamente el manual de procedimiento.

En el aspecto financiero y económico, decir que los resultados demuestran la viabilidad de la cooperativa en el mercado en términos monetarios, pues aunque es necesario contar con un total de 49.415.832 para su inversión inicial, este tiene un reintegro a largo plazo es de un 10%, evidenciando también que los resultados obtenidos en cuanto a la proyección económica son valores positivos, lo que quiere decir que se obtiene un recuperación notable de lo invertido en su creación.

Finalmente con el estudio ambiental y social se pudo conocer el impacto que genera el proyecto una vez puesto en marcha, pues en primer lugar decir que el desarrollo de las actividades financieras no tiene grandes efectos dentro del ambiente que lo rodea, aunque si fue necesario establecer acciones organizacionales que contribuyan desde la gestión cooperativista a la proyección del medio ambiente y a reducir los altos niveles de contaminación. Por otra parte, se refleja el aporte que se realiza a la sociedad de Hatillo de Loba, generando empleo y contribuyendo a su crecimiento económico mediante la oferta de recursos de inversión.

Capítulo 6. Recomendaciones

Es recomendable continuar con el proceso de investigación de mercados y poder conocer factores como el nivel satisfacción de la población de Hatillo de Loba frente a los servicios brindados por la Cooperativa de ahorro y crédito, además que esto permite la identificación de nuevas tendencias, oportunidades que aportan al crecimiento del proyecto.

De otro lado, es fundamental seguir creciendo como cooperativa, por lo tanto se sugiere aumentar su oferta en relación al portafolio de servicios definido, con ello también es posible segmentar nuevos mercados y establecer una mejora capacidad e instalaciones.

Se recomienda que como Cooperativa una vez puesta en marcha funcione bajo la estructura orgánica definida de acuerdo con los cargos y el equipo de trabajo que cumpla con todas las funciones jerárquicas establecidos en el manual y siga los procedimientos planteados. Con ello logra organizar sus recursos y ayudar al fortalecimiento interno. Así, cumplir su misión, visión, objetivos y estatutos, con ello canalizar sus acciones y dar alcance a sus objetivos.

Es importante que el financiamiento de la Cooperativa sea realizado por los socios en beneficio de sus asociados, ya que la razón social del cooperativismo es un desarrollo conjunto con la población.

Como última recomendación, es conveniente invertir en el proyecto, debido a que presenta buenos rendimientos económicos y financieros, y no causa ningún impacto ambiental.

Referencias

- Agudelo, J. (2006). *Las finanzas en las organizaciones cooperativas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935465003.pdf>
- Bartesaghi, I. (2011). *Estudio de mercados*. Obtenido de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/MEL/AP/AM/12/Investigacion_mercados.pdf
- Bonilla, B. E. (2007). *Impacto, impacto social y evaluación del impacto*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v15n3/aci08307.pdf>
- Celis, A. (2003). *El Nuevo Cooperativismo*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011651004.pdf>
- Constitución Política de Colombia. (1991). Obtenido de <https://www.constitucioncolombia.com/>
- Donado, M. G., Beltrán, J., & Noriega, A. (2017). *Organizaciones solidarias: situación actual en los departamentos de Atlántico, Bolívar y Magdalena*. Obtenido de <file:///C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-OrganizacionesSolidarias-6675984.pdf>
- El congreso de Colombia. (1998). *Ley 454*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3433#:~:text=El%20objeto%20de%20la%20presente,crear%20el%20Fondo%20de%20Garant%C3%ADas>
- Fernández, M. E. (2006). *Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011651004.pdf>

- Garzón, O. C. (2019). *Riesgo en el Sistema Financiero*. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13983/1/2019_Riesgos_Sistema_financiero.pdf
- Gonzales, F. (2005). *Historia Del Cooperativismo*. Obtenido de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere7/DEFINITIVA/TESIS%2051.pdf>
- Gutiérrez, J. (2014). *Estudio técnico*. Obtenido de <https://proyectosinversion.files.wordpress.com/2009/06/estudio-tecnico-ingenieria-de-proyectos.pdf>
- Guzmán, A. (2006). *Matemáticas financieras para toma de decisiones empresariales*. España: Edición electrónica gratuita.
- López, M. E., & Puerta, C. (2006). *Estudio administrativo. Un apoyo en la estructura organizacional*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no56/estudioadmtivo.pdf>
- Mayorga, X., & Rendón, V. (2008). *Caracterización del sector cooperativo de ahorro y crédito en el Valle del Cauca*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265420384005.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (07 de Junio de 2001). *Código sustantivo del trabajo*. Obtenido de <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/leyes-y-decretos-ley/codigo-sustantivo-del-trabajo>
- Mogrovejo, R., & Mora, A. (2012). *El cooperativismo en América Latina*. Obtenido de https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms_188087.pdf

- Morales, W., & Ruiz, V. (2016). *Cooperativa de Trabajo Asociado COOSERTRA: estudio de caso*. Obtenido de Universidad de la Salle:
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1332&context=contaduria_publica
- Obando, D. (2009). *Economía solidaria*. Obtenido de file:///C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-EconomiaSolidaria-5981146.pdf
- Onofre, G., & Arriaga, E. (2013). *Estudio de factibilidad para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17573/1/E.AMAIQUEMA.pdf>
- Padilla, H. (2004). Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/lote01/Montalvan-Hector.pdf>
- Pardo, L. P., & Huertas, M. (2014). *La historia del cooperativismo en Colombia*. Obtenido de file:///C:/Users/yesem/Downloads/970-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3223-1-10-20160524.pdf
- Plan de Desarrollo Municipal. (2020). Obtenido de <http://www.hatillodelobabolivar.gov.co/noticias/plan-de-de-desarrollo-zode-loba-20202023>
- Ramírez, L. F., & Herrera, J. (2016). *El Cooperativismo y la Economía Solidaria: Génesis e Historia*. Obtenido de file:///C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-ElCooperativismoYLaEconomiaSolidaria-5675073.pdf
- Rodríguez, O. (2007). *El crédito comercial: marco conceptual*. Obtenido de C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-ElCreditoComercial-2877588.pdf

- Ruedas, L., Valdés, L., & Quintero, Y. (2009). *Historia empresarial e impacto social*. Obtenido de
de
<http://repositorio.unilibrepereira.edu.co:8080/pereira/bitstream/handle/123456789/301/HISTORIA%20EMPRESARIAL%20E%20IMPACTO%20SOCIAL%20DE%20COOMEVA%20FINANCIERA%20REGIONAL%20EJE%20CAFETERO.pdf?sequence=1>
- Sánchez, C. J. (2010). *La importancia de las cooperativas en el desarrollo económico*. Obtenido de file:///C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-LaImportanciaDeLasCooperativasEnElDesarrolloEconom-5654341.pdf
- Secretaría del Senado. (2000). *Código de comercio*. Obtenido de
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_comercio.html
- 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. Obtenido de
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1134/1/T-UCE-0003-57.pdf>
- Toscano, O. (2006). *Las Teorías del Desarrollo Económico: algunos postulados y enseñanzas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4795/479548749004.pdf>

Apéndices

Apéndice A. Encuesta diseñada para llevar a cabo el estudio de mercados

**ENCUESTA PARA CONOCER LA FACTIBILIDAD DE LA CREACIÓN DE UNA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL MUNICIPIO DE HATILLO DE LOBA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Objetivo general de la encuesta. Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba, Bolívar

Objetivo específico. Conocer mediante un estudio de mercados la demanda, oferta, características de los servicios y demás variables establecidas para la aceptación de la Cooperativa de ahorro y crédito.

Instrucciones:

- ✓ Lea con atención cada pregunta
- ✓ Revisa cada opción de las preguntas y marque con X la alternativa que más se ajuste a su posición:

Información general del encuestado:

Edad:

Entre 20 a 30 años____ Entre 31 a 40 años ____ Más de 41 años____

Género:

Femenino____ Masculino____

Sector donde pertenece:

Urbano____ Rural____

Información sobre la aceptación de una Cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba:

1. ¿Cuál de las siguientes entidades usted prefiere utilizar?

Banco____ Cooperativa de ahorro y crédito____ Fondo de empleados____ Prestamista____

2. ¿Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito?

Si____, Cuales_____ No____

3. ¿Ha recurrido usted a alguna entidad financiera para el manejo de sus ingresos provenientes de su trabajo?

Sí____ No____

4. ¿De qué forma suele ahorrar usted el dinero?

Cuenta de ahorros en Bancos nacionales _____

Cuenta en Nequi _____

Alcancías _____

No hago ahorros _____

5. ¿De las siguientes líneas de crédito cuáles utiliza con mayor frecuencia?

Libre inversión _____

Compra de cartera _____

Educativo _____

Construcción y remodelación _____

Compra de vehículo _____

Compra de vivienda _____

Tarjeta de crédito _____

Cupo rotativo _____

6. ¿De las siguientes líneas de ahorro cuáles utiliza con mayor frecuencia?

Cuenta de ahorros _____

CDAT'S _____

Cuenta aportes sociales _____

Cuenta de ahorro infantil _____

Plan de ahorro _____

7. ¿Cree usted necesario la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hatillo de Loba?

Sí _____

No _____

¿Por qué?

8. ¿Si se creará en el municipio de Hatillo de Loba una Cooperativa de ahorro y crédito, usted se asociaría?

Sí _____

No _____

Información relacionada a las variables del marketing:

9. De los siguientes servicios, ¿Cuáles utilizaría en la Cooperativa de ahorro y crédito?

Abriría una cuenta de ahorros _____

Solicitaría un préstamo (crédito) _____

Pagaría los servicios básicos _____

Otros __, ¿Cuál? _____

10. ¿Con qué frecuencia haría uso de los servicios ofertados por la Cooperativa de ahorro y crédito?

Diariamente _____ Semanalmente _____ Quincenalmente _____ Mensualmente _____

11. ¿En qué zona del municipio de Hatillo de Loba le gustaría encontrar las oficinas de la Cooperativa de ahorro y crédito?

Centro del municipio _____

Sur del municipio _____

Norte del municipio _____

Otra zona __ ¿Cuál? _____

12. Dentro de los siguientes rangos de precios, ¿Cuál considera usted más accesible para abrir una cuenta de ahorros en la cooperativa?

Entre 10.000 a 25.000 _____

Entre 30.000 a 40.000 _____

Entre 50.000 a 60.000 _____

13. ¿Cuál de los siguientes medios de comunicación cree que es más conveniente dar a conocer los servicios de ahorro y crédito de la cooperativa, en el municipio de Hatillo de Loba?

Radio _____

Televisión _____

Volantes _____

Folletos _____

Redes sociales _____

Otros __, ¿Cuál? _____

14. ¿Cuál considera que es el factor más importante y necesario por el que la Cooperativa de ahorro y crédito debe caracterizarse y ofrecer un valor agregado?

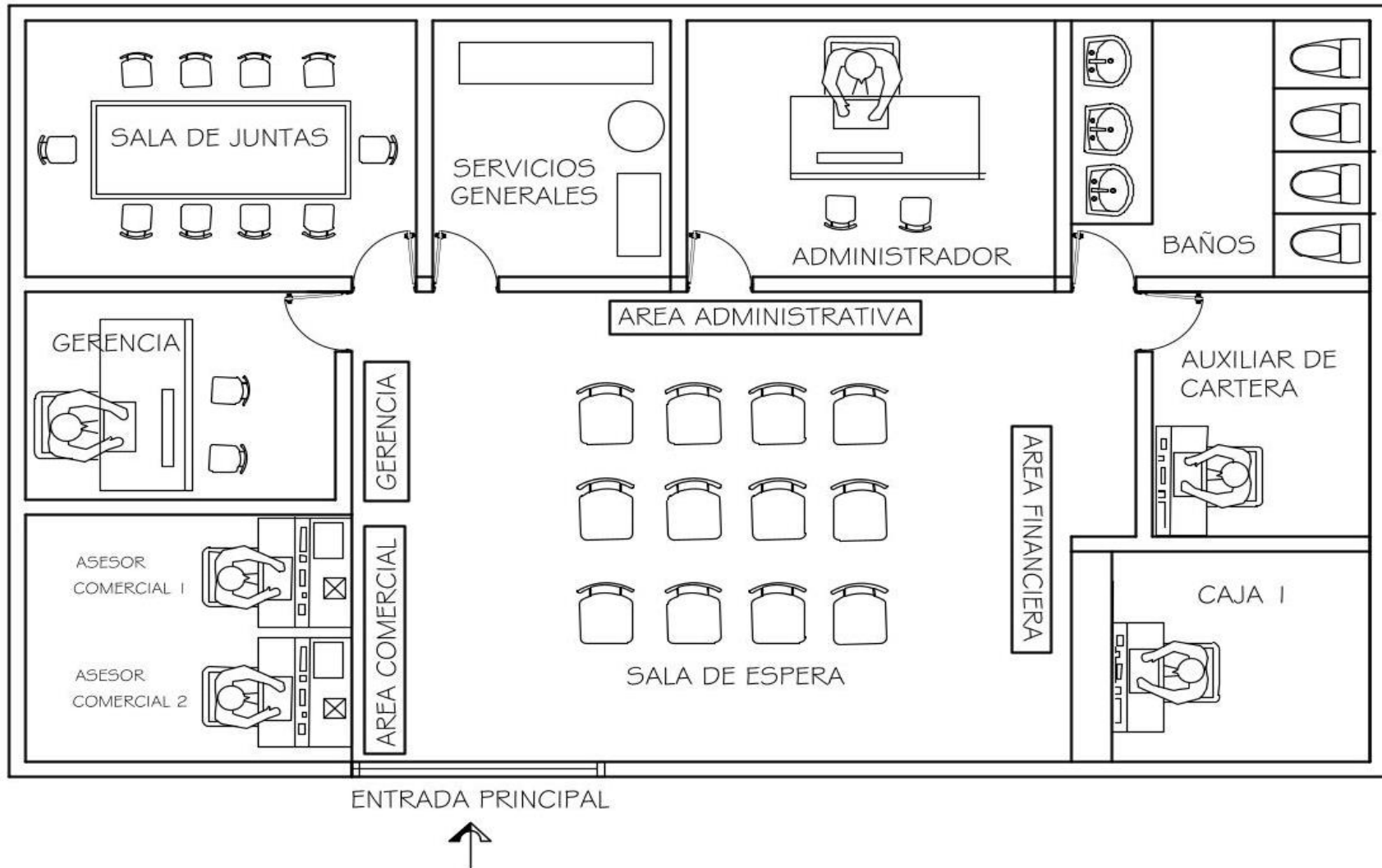
Facilidad de acceso a créditos _____

Buena atención al cliente y asesoramiento comercial _____

Información veraz de los servicios financieros _____

Todas las anteriores _____

Apéndice B. Plano de distribución de planta de las instalaciones de la cooperativa de ahorro y crédito



Apéndice C. Estatutos orgánicos de la cooperativa de ahorro y crédito

ESTATUTOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIFUTUR”

CAPITULO I NOMBRE, DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN Y FINES.

Artículo 1.- Constitúyase la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIFUTUR, con domicilio en Hatillo de Loba, Zona Central con dirección calle 6 #4-15, con sujeción a la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector financiero Popular y Solidario, su Reglamento General ° y el presente Estatuto.

Artículo 2.- La responsabilidad de la Cooperativa ante terceros está limitada a su capital social y la de los socios al capital que hubieren pagado a la entidad.

Artículo 3.- La duración de la Cooperativa, será indefinida, sin embargo podrá disolverse o liquidarse por cualquiera de las causales previstas en el Art. 57 de la Ley de Economía Popular y Solidaria, en concordancia con su Reglamento General y el presente Estatuto.

Artículo 4.- Son fines de la Cooperativa las siguientes:

- a.- Promover la cooperación económica y social entre sus socios, efectuar todas aquellas operaciones necesarias para el desarrollo de la cooperación crediticia.
- b.- Otorgar préstamos a sus socios, en base a sus ahorros y aportaciones.
- c.- Proporcionar una adecuada educación cooperativista entre sus socios.
- d.- Realizar las operaciones que le autorice la Ley de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y los Reglamentos Internos de la Cooperativa que se dictaren.
- e.- Investigar, promover y desarrollar la cooperación crediticia con organismos nacionales e internacionales en beneficio de sus asociados.
- f.- Implementar proyectos micros empresariales que beneficien a sus socios.
- g.- Asistir social y económicamente a sus socios en caso de calamidades, fallecimiento.

Artículo. 5.- El campo de acción en el que la Cooperativa desarrollará sus actividades será en el municipio de Hatillo de Loba, departamento de Bolívar.

CAPITULO II PRINCIPIOS QUE REGIRÁN A LA COOPERATIVA.

Artículo. 6.- La Cooperativa realizará sus actividades de acuerdo a los principios Universales del Cooperativismo, y principios de la Ley de Economía Popular y Solidaria. Principios Universales.

- a.- Adhesión y retiro voluntario, sin discriminación, política, racial o religión.

- b.- Control democrático, igualdad de obligaciones y derechos de los socios; un socio, un voto.
- c.- Intereses limitado al capital.
- d.- Distribución de excedentes en proporción al volumen de las operaciones o el trabajo realizado en la Cooperativa por cada socio.
- e.- Educación cooperativista
- f.- Integración Cooperativista.

Principios de la Ley de Economía Popular y solidaria

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

CAPITULO III DE LOS SOCIOS DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo. 7.- Son socios de la Cooperativa todas las personas que hubieran suscrito el Acta Constitutiva y los que posteriormente sean aceptados como tales por el Consejo de Administración y posterior a ello se enviará su registro a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Artículo. 8.- Serán admitidos como socios de la Cooperativa las personas que llenen los siguientes requisitos: a.- Presenten una solicitud de ingreso por escrito dirigida al Consejo de Administración y ser aceptados por éste. b.- Acatar las disposiciones de la Ley de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, este Estatuto y los reglamentos internos de la Cooperativa que se dictaren; y, c.- Los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la Ley Economía Popular y Solidaria.

Artículo. 9.- El Consejo de Administración resolverá sobre la admisión de nuevos socios.

Artículo. 10.- Los socios tendrán los siguientes derechos: a.- Realizar las operaciones propias de la Cooperativa. b.- Asistir a las reuniones y Asambleas de la Cooperativa, en las cuales tendrán voz y voto. c.- Aceptar y desempeñar correctamente los cargos, comisiones y representaciones para los cuales fueren designados. d.- Asistir a los actos y reuniones que fueren convocados. En caso de inasistencia, los socios serán multados con el valor que determine el Reglamento Interno de la Cooperativa que se dictare. e.- Elegir o ser elegido, para los cargos administrativos. f.-

Participar en los excedentes de la Cooperativa g.- Presentar ante el Consejo de Administración, cualquier proyecto o iniciativa en bien de la Cooperativa; y, h.- Apelar ante la Asamblea General, cuando hubieren sido excluidos o expulsados por el Consejo de Administración y ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria cuando la exclusión o expulsión fuere decidida por la Asamblea General de la Cooperativa.

Artículo. 11.- La calidad de socio se pierde por: a.- Retiro voluntario b.- La pérdida de uno o algunos de los requisitos indispensables para mantener la calidad del socio c.- Exclusión d.- Expulsión; y, e.- Fallecimiento

Artículo. 12.- El socio de la Cooperativa, podrá retirarse voluntariamente en cualquier tiempo, para lo cual deberá presentar una solicitud por escrito ante el Consejo de Administración.

Artículo. 13.- La fecha en la cual el socio presente la solicitud de retiro voluntario ante el Consejo de Administración, es la que regirá para los fines legales correspondientes, aun cuando dicha solicitud haya sido aceptada en una fecha posterior o no se haya comunicado resolución al interesado, en un plazo de 15 días contados desde la fecha de presentación de tal solicitud. En este caso, se tomará como aceptación tácita.

Artículo. 14.- La solicitud de retiro voluntario deberá presentarse por duplicado, la Cooperativa devolverá la copia al peticionario con fe de presentación suscrita por el Secretario del Consejo de Administración.

Artículo. 15.- En caso de pérdida de alguno o algunos de los requisitos indispensables para mantener la calidad de socio y conservarse como tal, el Consejo de Administración, notificará al afectado para que en el plazo de treinta días, cumpla con el requisito y obligaciones que faltaren por cumplir y si no lo hiciera, dispondrá su separación ordenando la liquidación de sus haberes de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General. La Asamblea General, podrá ampliar el plazo antes dicho, en casos excepcionales.

Artículo. 16.- En caso de retiro o cesión de la totalidad de los Certificados de Aportaciones, el socio quedará previo el trámite legal correspondiente separado de la entidad y el Consejo de Administración, ordenada la liquidación de los haberes que le corresponden de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias y estatutarias.

Artículo. 17.- La exclusión del socio será acordada por el consejo de Administración y/o por la Asamblea General por las siguientes causas: a.- Por infringir en forma reiterada las disposiciones que constan en la Ley de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el presente Estatuto siempre que no sean motivo para la expulsión. b.- Por incumplimiento en el pago del valor o saldo de los certificados de Aportación, luego de haber sido requerido el socio, por más de tres ocasiones y por escrito por parte del Gerente.

Artículo. 18.- El Consejo de Administración o la Asamblea General, podrán resolver la expulsión de un socio, previa la comprobación suficiente y por escrito de los cargos establecidos contra el socio en los siguientes casos: a.- Por realizar actividad política o religiosa en el seno de la Cooperativa b.- Por mala conducta notoria, por malversación y desfaldo de fondos de la cooperativa, por delitos contra la propiedad, el honor o la vida de las personas, siempre que exista

sentencia judicial ejecutoriada. c.- Por agresión de palabra y obra a los dirigentes de la Cooperativa, siempre que estas provengan por asuntos relacionados con la Institución, siempre que exista sentencia judicial ejecutoriada. d.- Por ejecución de procedimientos desleales a los fines de la entidad así como, por dirigir actividades disociadoras en perjuicio de la misma. e.- Por ejecutar operaciones ficticias o dolosas realizadas en perjuicio de la Cooperativa los socios, comprobados con sentencia judicial ejecutoriada. f.- Por servirse de la Cooperativa en beneficio de terceros, comprobados con sentencia judicial ejecutoriada. g.- Por utilizar a la Cooperativa como forma de explotación o engaño comprobados con sentencia judicial ejecutoriada.

Artículo. 19.- El Consejo de Administración o la Asamblea General, antes de resolver sobre la exclusión o expulsión de un socio, citará a éste con el tiempo necesario para que pueda ejercer su derecho a la legítima defensa.

Artículo. 20.- Las personas que hayan perdido la calidad de socios por cualquier motivo, o los herederos del socio fallecido tienen derecho a que la Cooperativa les reembolse los valores aportados, intereses acumulados o dividendos ganados hasta el momento de su retiro o muerte exceptuándose, las reservas y cuotas de admisión. Antes de efectuar cualquier liquidación, el Gerente deducirá cualquier deuda u obligación que el socio tenga pendiente en la Cooperativa.