

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**SEDE QUITO**

**CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tesis previa a la obtención del título de: INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE MEJORA DEL AREA DE CAPTACIONES  
DE RECURSOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ELOY  
ALFARO AGENCIA QUITO COMO FACTOR DE SOSTENIBILIDAD SOCIAL**

**AUTORAS:**

**MONTOYA CAMPOVERDE JENIFFER NATHALY  
TRUJILLO QUINTANA VANESSA LIZBETH**

**DIRECTOR:**

**SANTIAGO RAMÓN VALLADARES VÁSQUEZ**

**Quito, febrero de 2014**

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Nosotros Jeniffer Nathaly Montoya Campoverde y Vanessa Lizbeth Trujillo Quintana autorizamos a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además declaramos que los conceptos y análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

-----  
Jeniffer Nathaly Montoya Campoverde  
C.C. 171981537-3

-----  
Vanessa Lizbeth Trujillo Quintana  
C.C. 172453116-3

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de tesis especialmente a mi madre Lucia Campoverde quien con su amor, constancia y perseverancia supo encaminarme por el camino del bien para poder lograr este objetivo, he indudablemente a Arturo Morales y mi hermanita Nicole Morales quien siempre han creído en mí y a mi Dios que me ha dado el mejor regalo de tener una familia que me brinda su apoyo y comprensión para lograr con lo que me propongo.

Jeniffer Nathaly Montoya Campoverde

A Dios por darme la fuerza, la valentía y la sabiduría necesaria para cumplir con uno propósito de mi vida, a mis padres, Adolfo y Lorena; a mis hermanas: Viviana, Antonella, Mily; a mis abuelitos: Silvio y Rosita; a Iván mi futuro esposo; mi dedicatoria a ustedes por siempre darme su amor, por creer en mí en todo momento y ser mi apoyo incondicional, los amo mucho.

Vanessa Lizbeth Trujillo Quintana

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi tutor de tesis por compartir sus conocimientos y brindarnos su apoyo para cumplir con este objetivo, a la Universidad Politécnica Salesiana quien se convirtió en un segundo hogar y a mi compañera de tesis Vanessa Trujillo quien siempre estuvo apoyándome para no desistir, además de dar todo su esfuerzo y responsabilidad lograr con nuestro objetivo.

Jeniffer Nathaly Montoya Campoverde

Mi agradecimiento a la Universidad Politécnica Salesiana y a mis maestros, por hacer de mí una excelente profesional y un mejor ser humano, a nuestro director de tesis Santiago Valladares, por impartir sus conocimientos profesionales y académicos de manera desinteresada, y a Jeniffer, mi compañera de tesis por toda su amistad, su paciencia, entrega y responsabilidad para cumplir con nuestro objetivo.

Vanessa Lizbeth Trujillo Quintana

## **RESUMEN**

En los últimos años el sistema cooperativo del Ecuador ha incrementado significativamente, razón por la cual la investigación pretende determinar los causantes que generen factores para la sostenibilidad social de los agentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro.

La propuesta que se presenta está sustentada por estudios teóricos, económicos y legales que respalden la validez del mismo.

Se propone la implementación de productos innovadores a través de mejoras administrativas, estrategias de crecimiento y campañas de publicidad, que no solo optimicen la calidad de vida los agentes involucrados sino que fomente cultura de ahorro no como requisito para la obtención de financiamiento o el acceso a otros servicios, sino como pilar fundamental para la generación de fondos monetarios que sustenten las necesidades de toda índole de los socios.

## **ABSTRACT**

On the last years the cooperative system had growth significantly, for this reason the next research intends to establish the factors for sustainability of social agents of the Cooperativa de Ahorro y Credito Eloy Alfaro.

The proposal is supported on economics, legal and theorist studies that certified the validity of the document.

Therefore the enforcement of innovator products through administrative improves, growth and publicity strategies, that optimize the agents involves quality of life, but that encourage savings culture not as a requirement for obtaining funding or access to other services, but as essential to the generation of monetary funds that support the needs of all kinds of partners.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO 1 .....	3
ANTECEDENTES.....	3
1.1. El problema de investigación. ....	3
1.2. Objetivos de la investigación. ....	3
1.3. Aspectos teóricos relevantes.....	4
1.4. Historia de la Cooperativa.....	5
1.5. Filosofía Empresarial. ....	7
1.6. Estructural Organizacional. ....	9
1.6.1. Organigrama. ....	9
1.6.2. Balances.....	11
1.6.3. Análisis Financiero. ....	14
CAPÍTULO 2 .....	27
ANÁLISIS DEL ENTORNO.....	27
2.1. Análisis Interno. ....	27
2.2. Análisis Macro Ambiental.....	30
2.3. Análisis Micro Ambiental. ....	38
2.3.1. Fuerzas Competitivas de Porter. ....	38
2.4. Planificación Estratégica. ....	41
CAPÍTULO 3 .....	46
INVESTIGACIÓN.....	46
3.1. Mercado Objetivo.....	46
3.2. Población.....	46
3.3. Cálculo de la muestra. ....	47

3.4. Encuestas.....	48
3.4.1. Encuesta 1 Tabulación y Análisis de Datos. ....	49
3.4.2. Encuesta 2 Tabulación y Análisis de Datos.....	60
3.4.3. Encuesta 3 Tabulación y Análisis de Datos.....	71
CAPÍTULO 4.....	77
PROPUESTA.....	77
4.1. Estructura Administrativa.....	77
4.1.1. Cambio de Visión y Misión.....	77
4.1.2. Creación de Slogan. ....	77
4.2. Estrategias de crecimiento.....	78
4.2.1. Creación de nuevos productos.....	78
4.2.2. Alianza estratégica.....	78
4.2.3. Factoring. ....	79
4.2.4. Política de mejora en recuperación de cartera. ....	83
4.2.5. Publicidad. ....	84
CAPÍTULO 5.....	86
EVALUACIÓN FINANCIERA.....	86
5.1. Determinación de la inversión total.....	86
5.2. Direccionamiento de los Ahorros Permanentes. ....	87
5.3. Estimación de Ingresos.....	88
5.4. Estimación de Egresos.....	91
5.5. Evaluación Financiera. ....	95
CONCLUSIONES.....	102
RECOMENDACIONES.....	104
LISTA DE REFERENCIA.....	105

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Socios.....	7
Tabla 2: Balance General 2013.....	11
Tabla 3: Estado de Resultados 2013.....	13
Tabla 4: Fondos Disponibles.....	14
Tabla 5: Cartera de Crédito.....	14
Tabla 6: Provisiones para gestión de Crédito.....	15
Tabla 7: Fondos Disponibles.....	15
Tabla 8: Depósitos Ahorro a Plazo Fijo.....	16
Tabla 9: Intereses de Crédito.....	17
Tabla 10: Intereses de Mora.....	18
Tabla 11: Índices Financieros.....	20
Tabla 12: Índice de Liquidez.....	21
Tabla 13: Indicadores de Endeudamiento.....	22
Tabla 14: Indicadores de Actividad – Rotación de Cartera.....	23
Tabla 15: Indicadores de Actividad – Tiempo de Recuperación.....	24
Tabla 16: Detalle de Aportes Socios.....	27
Tabla 17: Certificado de depósito a Plazo Fijo.....	28
Tabla 18: Crédito Ordinario.....	29
Tabla 19: Crédito Especial.....	30

Tabla 20: Cartera de Crédito.....	31
Tabla 21: Transporte .....	36
Tabla 22: Objetivo operacional 2013.....	42
Tabla 23: Matriz FODA .....	43
Tabla 24: Matriz EFE.....	44
Tabla 25: Matriz EFI.....	45
Tabla 26: Promedio de Tasa de crecimiento poblacional en Ecuador .....	46
Tabla 27: Proyección del sector transporte Ciudad de Quito sector urbano.....	46
Tabla 28: Muestra Piloto 1 .....	47
Tabla 29: Muestra Piloto 2.....	47
Tabla 30: Proyección Socios Alianza Estratégica.....	79
Tabla 31: Proyección incremento Ahorros y Certificados de Aportación con Alianza Estratégica.....	79
Tabla 32: Porcentaje de uso del Servicio de Factoring.....	83
Tabla 33: Recuperación de Cartera 2013 .....	83
Tabla 34: Gastos Recuperación de Cartera 2013 .....	84
Tabla 35: Socios Potenciales.....	84
Tabla 36: Incremento anual socios Potenciales .....	85
Tabla 37: Presupuesto de inversión.....	87
Tabla 38: Presupuesto de Certificados de Aportación .....	88

Tabla 39: Presupuesto de Ahorros a la Vista .....	89
Tabla 40: Presupuesto de ingresos de Ahorro a Plazo Fijo.....	90
Tabla 41: Presupuesto de Ingresos Factoring.....	91
Tabla 42: Presupuesto de egresos Servicios de Factoring .....	92
Tabla 43: Presupuesto de Créditos.....	92
Tabla 44: Presupuesto retiros Ahorros a la Vista.....	93
Tabla 45: Presupuesto Interés Ahorro a la Vista.....	94
Tabla 46: Presupuesto de egresos Ahorro a Plazo Fijo.....	94
Tabla 47: Fórmula Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR).....	95
Tabla 48: Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento global (TMAR) .....	95
Tabla 49: Cálculo de la TIR con propuesta.....	98
Tabla 50: Cálculo de la TIR sin propuesta.....	99
Tabla 51: Relación Beneficio Costo .....	100

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama .....	9
Figura 2: Fondos Disponibles .....	16
Figura 3: Depósitos Ahorro a Plazo Fijo.....	17
Figura 4: Intereses de Crédito .....	18
Figura 5: Intereses de Mora .....	18
Figura 6: Índice de Liquidez .....	21
Figura 7: Indicadores de Endeudamiento.....	22
Figura 8: Indicadores de Actividad – Rotación de Cartera.....	24
Figura 9: Indicadores de Actividad – Tiempo de Recuperación.....	25
Figura 10: Cartera de Crédito.....	31
Figura 11: PIB .....	32
Figura 12: Inflación Mensual .....	33
Figura 13: Desempleo .....	34
Figura 14: PEA Urbana.....	35
Figura 15: Pregunta 1 – Encuesta 1.....	49
Figura 16: Pregunta 2 – Encuesta 1.....	50
Figura 17: Pregunta 3 – Encuesta 1.....	50
Figura 18: Pregunta 4 – Encuesta 1.....	51
Figura 19: Pregunta 5 – Encuesta 1.....	52

Figura 20: Pregunta 6 – Encuesta 1.....	52
Figura 21: Pregunta 7 – Encuesta 1.....	53
Figura 22: pregunta 8 – Encuesta 1.....	54
Figura 23: Pregunta 9 – Encuesta 1.....	54
Figura 24: Pregunta 10 – Encuesta 1.....	55
Figura 25: Pregunta 11 – Encuesta 1.....	56
Figura 26: Pregunta 12 – Encuesta 1.....	56
Figura 27: Pregunta 13 – Encuesta 1.....	57
Figura 28: Pregunta 14 – Encuesta 1.....	58
Figura 29: Pregunta 15 – Encuesta 1.....	59
Figura 30: Pregunta 16 – Encuesta 1.....	59
Figura 31: Pregunta 1 – Encuesta 2.....	60
Figura 32: Pregunta 2 – Encuesta 2.....	61
Figura 33: Pregunta 3 – Encuesta 2.....	62
Figura 34: Pregunta 4 – Encuesta 2.....	63
Figura 35: Pregunta 5 – Encuesta 2.....	64
Figura 36: Pregunta 6 – Encuesta 2.....	65
Figura 37: Pregunta 7 – Encuesta 2.....	66
Figura 38: Pregunta 8 – Encuesta 2.....	67
Figura 39: Pregunta 9 – Encuesta 2.....	68

Figura 40: Pregunta 10 – Encuesta 2.....	69
Figura 41: Pregunta 11 – Encuesta 2.....	70
Figura 42: Pregunta 12 – Encuesta 2.....	70
Figura 43: Pregunta 1 – Encuesta 3.....	71
Figura 44: Pregunta 2 – Encuesta 3.....	72
Figura 45: Pregunta 3 – Encuesta 3.....	73
Figura 46: Pregunta 4 – Encuesta 3.....	73
Figura 47: Pregunta 5 – Encuesta 3.....	74
Figura 48: Proceso operación Factoring .....	82
Figura 49: Ejemplo Factoring .....	82
Figura 50: Valor Actual Neto (VAN) con propuesta .....	96
Figura 51: Valor Actual Neto (VAN) sin propuesta .....	97
Figura 52: Periodo real de Recuperación o Payback .....	101

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Plan Operativo 2013 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro ....	106
Anexo 2: Perspectiva del cliente .....	107
Anexo 3: Perspectiva de Desarrollo - Proceso Interno .....	108
Anexo 4: Perspectiva de Desarrollo - Proceso Interno .....	109
Anexo 5: Scorecard Perspectiva Financiera y Perspectiva del Cliente .....	110
Anexo 6: Scorecard de Perspectiva Del Cliente .....	110
Anexo 7: Scorecard Perspectiva de Desarrollo .....	111
Anexo 8: Scorecard Perspectiva de Crecimiento y Aprendizaje .....	112
Anexo 9: Tabulación Pregunta 1 – Encuesta 1 .....	113
Anexo 10: Tabulación Pregunta 2 – Encuesta 1 .....	113
Anexo 11: Tabulación Pregunta 3 – Encuesta 1 .....	113
Anexo 12: Tabulación Pregunta 4 – Encuesta 1 .....	114
Anexo 13: Tabulación Pregunta 5 – Encuesta 1 .....	114
Anexo 14: Tabulación Pregunta 6 – Encuesta 1 .....	114
Anexo 15: Tabulación Pregunta 7 – Encuesta 1 .....	114
Anexo 16: Tabulación Pregunta 8 – Encuesta 1 .....	115
Anexo 17: Tabulación Pregunta 9 – Encuesta 1 .....	115
Anexo 18: Tabulación Pregunta 10 – Encuesta 1 .....	115

Anexo 19: Tabulación Pregunta 11 – Encuesta 1 .....	116
Anexo 20: Tabulación Pregunta 12 – Encuesta 1 .....	116
Anexo 21: Tabulación Pregunta 13 – Encuesta 1 .....	117
Anexo 22: Tabulación Pregunta 14 – Encuesta 1 .....	117
Anexo 23: Tabulación Pregunta 15 – Encuesta 1 .....	117
Anexo 24: Tabulación Pregunta 16 – Encuesta 1 .....	118
Anexo 25: Tabulación Pregunta 1 – Encuesta 2 .....	118
Anexo 26: Tabulación Pregunta 2 – Encuesta 2 .....	118
Anexo 27: Tabulación Pregunta 3 – Encuesta 2 .....	119
Anexo 28: Tabulación Pregunta 4 – Encuesta 2 .....	119
Anexo 29: Tabulación Pregunta 5 – Encuesta 2 .....	120
Anexo 30: Tabulación Pregunta 6 – Encuesta 2 .....	120
Anexo 31: Tabulación Pregunta 7 – Encuesta 2 .....	120
Anexo 32: Tabulación Pregunta 8 – Encuesta 2 .....	121
Anexo 33: Tabulación Pregunta 9 – Encuesta 2 .....	121
Anexo 34: Tabulación Pregunta 10 – Encuesta 2 .....	121
Anexo 35: Tabulación Pregunta 11 – Encuesta 2 .....	122
Anexo 36: Tabulación Pregunta 12 – Encuesta 2 .....	122
Anexo 37: Tabulación Pregunta 1 – Encuesta Factoring .....	122
Anexo 38: Tabulación Pregunta 2 – Encuesta Factoring .....	123

Anexo 39: Tabulación Pregunta 3 – Encuesta Factoring .....	123
Anexo 40: Tabulación Pregunta 4 – Encuesta Factoring .....	123
Anexo 41: Tabulación Pregunta 5 – Encuesta Factoring .....	124
Anexo 42: Tabla de Amortización Crédito Ordinario año 2014.....	125
Anexo 43: Tabla de Amortización Crédito Ordinario año 2015.....	126
Anexo 44: Tabla de Amortización Crédito Ordinario año 2016.....	127
Anexo 45: Tabla de Amortización Crédito Ordinario año 2017.....	128
Anexo 46: Tabla de Amortización Crédito Ordinario año 2018.....	129
Anexo 47: Tabla de Amortización Crédito Especial año 2014.....	130
Anexo 48: Tabla de Amortización Crédito Especial año 2015.....	131
Anexo 49: Tabla de Amortización Crédito Especial año 2016.....	132
Anexo 50: Tabla de Amortización Crédito Especial año 2017.....	133
Anexo 51: Tabla de Amortización Crédito Especial año 2018.....	134
Anexo 52: Presupuesto de Caja Anual con propuesta .....	135
Anexo 53: Presupuesto de Caja sin propuesta .....	136
Anexo 54: Balance General Proyectado .....	137
Anexo 55: Estado de Resultados Proyectado.....	138

## INTRODUCCIÓN

En el Ecuador la participación de los agentes económicos como generadores productivos ha creado una serie de entidades para el desarrollo de los mismos. Es por eso que la COAC Eloy Alfaro bajo los principios del cooperativismo ha desarrollado una alternativa para la captación de recursos de sus socios que es el pago mensual de un valor constante y obligatorio, ahorros a plazo fijo, certificados de aportación que ofrecen ayuda a estos actores.

Sin embargo existen socios que no han sido favorecidos debido al limitado incremento de las líneas de crédito como consecuencia de los bajos niveles de fondos generados por las captaciones de los recursos monetarios de los mismos, es por esto que la investigación busca determinar la captación de recursos para lograr un incremento de las líneas de crédito y con esto un perfeccionamiento de la economía popular y solidaria.

La investigación podrá brindar información que contribuya a adoptar acciones correctivas que se desarrollen estrategias para promover las captaciones de recursos y culturizar a los socios al ahorro promoviendo las microfinanzas y el desarrollo de los agentes económicos de la economía popular y solidaria.

Conjuntamente ayudará a comprobar que el desarrollo de captación de recursos es considerado un factor muy importante para el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y a sus socios porque brindan acceso al sistema microfinanciero y por ende a servicios que este ofrece, además les permite un mejoramiento en el manejo de los riesgos, una reducción de vulnerabilidad y un excelente manejo la economía familiar.

Pretende también sugerir la generación de nuevos productos del microahorro con el fin de generar un mayor número de alternativas para los socios y con esto incrementar la captación y a la vez diversificar los productos microfinanciero.

# **CAPÍTULO 1**

## **ANTECEDENTES**

### **1.1. El problema de investigación.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro por su misión y definición institucional focaliza su intervención en el sector del Transporte de la provincia donde actúa; pero la limitada diversificación de productos de microahorro son la consecuencia de los bajos niveles de fondos generados por las captaciones de los socios, ocasionado por un ahorro marginal, es decir la captación es únicamente con el fin de obtener financiamiento, además que los socios tienen inseguridad debido a los antecedentes de otras Cooperativas de Ahorro y Crédito de similares características y esto genera desconfianza para entregar sus recursos monetarios a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro, por lo que optan por alternativas en la banca privada por una mayor seguridad y esto ocasiona que los fondos de la Cooperativa no aumenten, consecuentemente evita que la cooperativa pueda ampliar sus productos financieros y sus líneas de crédito a segmentos enfocados al desarrollo de la población y el crecimiento del sector productivo del país.

### **1.2. Objetivos de la investigación.**

#### **Objetivo General**

Analizar el factor de sostenibilidad social del área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro.

#### **Objetivos Específicos**

- Determinar los causantes culturales del consumismo en los socios impulsándolos al ahorro y el crecimiento de los mismos.
- Promover nuevos productos de microahorro estableciendo estrategias para la implementación de instrumentos de ahorros.

- Analizar las diferentes alternativas existentes de ahorro que tienen los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro y la afectación en las líneas de crédito mediante el análisis de satisfacción de cada socio.

### **1.3. Aspectos teóricos relevantes.**

El microahorro es un pilar fundamental dentro de un sistema financiero que sea inclusivo. Los ahorros contribuyen a la inclusión financiera tanto desde la perspectiva del socio y de las instituciones de microfinanzas (IMF), los servicios para el ahorro consolidan las finanzas de los hogares de bajos ingresos, las cuentas de ahorro aumentan las bases financieras de las IMF y, además, constituyen la base de un sector de microfinanzas competitivo, eficiente y sólido.

“El microahorro es un producto que ofrecen las instituciones financieras, a través de la captación de depósitos de dinero en pequeñas cantidades que realiza el ahorrante. Generalmente es orientado hacia los microempresarios”. (Banco Multisectorial de Inversiones, 2013)

El microcrédito es un factor fundamental para la superación de los socios ya que representa una ayuda hacia la superación y mejoramiento de las condiciones de vida obteniendo y generando beneficios a través de servicios para el desarrollo de la economía popular y solidaria.

El microcrédito, también denominado microfinanzas, consiste en la provisión de una variedad de servicios financieros tales como depósitos, préstamos y seguro a familias pobres que no tienen acceso a los recursos de las instituciones financieras formales. Los préstamos son utilizados para invertir en microempresas, así como para invertir en salud y educación,

mejorar la vivienda o hacer frente a emergencias familiares. (Enciclopedia Multimedia Virtual Interactiva, 2013)

#### **1.4. Historia de la Cooperativa.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro fue creada en 1968, por un grupo de amigos transportistas, quienes se propusieron formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito con el fin de ayudarse mutuamente iniciando su primera acción en Quito. Cuentan con una sólida estructura geográfica orientando su acción hacia el sector del transporte. Su sede principal está ubicada en la ciudad de Quito y por el momento no cuenta con sucursales.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía popular y Solidaria se dedica a la intermediación financiera y de responsabilidad social a través de la captación de recursos y la colocación de créditos con sus socios.

Esta Cooperativa es cerrada lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá para aquellas.

La cooperativa podrá efectuar todo acto lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.
2. Otorgar préstamos a sus socios.
3. Efectuar servicios de caja y tesorería

4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, aso como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósito de valores.
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento de acuerdo a las normas prácticas y usos nacionales e internacionales.
7. Recibir préstamos de instituciones financieras o no financieras del país y del exterior.
8. Invertir preferentemente, en este orden en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional.
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales.

Adicionalmente podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro, 2013)

## **Perfil social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro**

Es una institución microfinanciera que aplica metodologías individuales y grupales realizando intermediación financiera la cual focaliza su cobertura de acción a socios dedicados principalmente a actividades transporte.

A continuación se presenta información acerca de la cantidad socios y saldos promedios

Tabla 1: Socios

<b>ALCANCE</b>	<b>AÑO 2013</b>
<b>Número de socios activos de ahorro</b>	169
<b>Saldo promedio por ahorrista</b>	17

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro no ha desarrollado procedimientos de responsabilidad y apoyo, por lo que son escasas las estrategias para promover las captaciones de recursos del sus socios de tal forma que les permita asegurar un crecimiento sostenido basado en el mantenimiento de niveles de satisfacción en relación con los servicios prestados.

### **1.5. Filosofía Empresarial.**

#### **Misión**

Brindar al cliente los servicios de una entidad financiera de economía fuerte, competitiva, diversificada e integrada al mercado nacional.

#### **Visión**

Ser una entidad financiera competitiva a nivel nacional, otorgando confianza, solidez y responsabilidad en nuestros servicios

## **Valores Institucionales**

**Lealtad:** compromiso con la institución, empleados y socios.

**Honestidad:** trabajar con transparencia y ética cuidando siempre el bienestar de nuestros socios e institución.

**Solidaridad:** ayuda mutua y apoyo a los socios, hacer nuestras sus necesidades.

**Servicio:** hacer nuestro trabajo con calidez humana y profesional para brindar el mejor servicio

**Responsabilidad:** asumir nuestras acciones con oportunidad y seriedad.

**Apertura:** aceptar nuevas ideas, proyectos, propuestas y enfoques, que nos permitan enriquecernos y mejorar

**Trabajo en equipo:** compartir nuestros conocimientos, experiencias e ideas con nuestros compañeros y colegas de trabajo.

**Calidad:** hacer siempre correctamente nuestro trabajo desde el inicio.

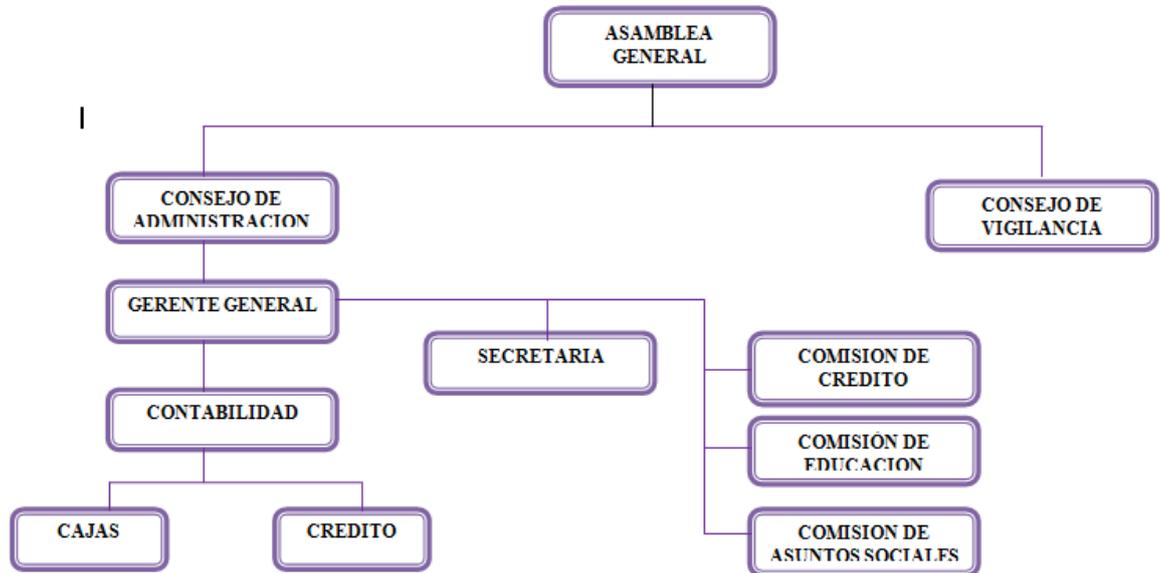
## **Objetivos**

- Promover el desarrollo socio-económico de sus socios y de la comunidad, mediante la prestación de servicios financieros, con las excepciones y limitaciones contempladas en la Ley de Cooperativas Reglamento y Legislaciones conexas.
- Fomentar el ahorro de la comunidad.
- Impulsar, a través de sus servicios, los principios de autoayuda, autogestión y autocontrol como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa.

## 1.6. Estructural Organizacional.

### 1.6.1. Organigrama.

Figura 1: Organigrama



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro

Según los estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro aprobado el 2 de marzo del 2013, se presenta la descripción de la organización de la estructura interna:

**Asamblea general:** es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a todos los socios y demás órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen la organización, funcionamiento, y actividades de la cooperativa. Los representantes duraran dos años en sus funciones pudiendo ser reelegidos en forma inmediata por una sola vez.

**Consejo de administración:** es el órgano de dirección de la cooperativa y estará integrado por 7 vocales y sus respectivos suplentes, elegidos en asamblea general por votación secreta, previo cumplimiento de los requisitos que contarán en el reglamento interno de la cooperativa. Los vocales duraran 4 años en sus funciones pudiendo ser reelegidos en forma inmediata por una sola vez.

**Consejo de vigilancia:** es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan al consejo de administración y la gerencia. Estará integrado por 5 vocales con sus respectivos suplentes, elegidos en asamblea general por votación secreta, previo cumplimiento de los requisitos, y acrediten formación académica o experiencia en áreas relacionadas con auditoría o contabilidad. Los vocales durarán 4 años en sus funciones pudiendo ser reelegidos en forma inmediata por una sola vez.

**Secretarios:** los secretarios de los consejos y comisiones serán elegidos obligatoriamente de entre los vocales de dicho organismo, con excepción del secretario del consejo de administración, quien será o no socio, pudiendo actuar también como secretario de la cooperativa formando parte de la nómina de empleados.

**Comisiones especiales:** estas serán permanentes u ocasionales. Las designará el consejo de administración con tres vocales que durarán un año en sus funciones, pudiendo ser reelegidos por una sola vez y removidos en cualquier tiempo.

**Presidente:** el presidente del consejo de administración, o será también de la cooperativa y de la asamblea general, durará 4 años en sus funciones pudiendo ser reelegido por una sola vez, mientras mantenga la calidad de vocal en dicho consejo y, además de las atribuciones constantes en las normas jurídicas que rigen la organización y funcionamiento de la cooperativa.

**Gerente:** para ser designado gerente de la cooperativa, el postulante deberá acreditar experiencia en gestión administrativa preferentemente acorde con el objeto social de la cooperativa y capacitación en economía social y solidaria y cooperativismo, además de las condiciones previstas en el reglamento interno.

El gerente sea o no socio de la cooperativa es el representante legal de la misma, su mandatario y administrador general. Será contratado bajo el código civil sin sujeción a plazo debiendo ser afiliado al seguro social, sin que ello implique relación laboral.

## 1.6.2. Balances.

### Balance General

Tabla 2: Balance General 2013

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ELOY ALFARO</b>	
<b>BALANCE GENERAL CONSOLIDADO AUDITADO</b>	
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>	
Activo	
Fondos disponibles	\$ 1.615,49
Caja	\$ 187,86
Bancos	\$ 1.427,63
Cartera de crédito	\$ 225.195,38
Cartera por vencer	\$ 175.678,00
Cartera vencida	\$ 29.942,03
Cartera que no devenga intereses	\$ 30.228,81
(-) Provisión cartera de crédito	-\$ 10.653,46
Cuentas por cobrar	\$ 4.903,66
Pagos por cuenta de socios	\$ 3.393,17
Anticipo al personal	\$ 272,84
Otras cuentas por cobrar	\$ 1.237,65
Propiedad, planta y equipo	\$ 2.287,23
Edificios	\$ 2.243,70
(-) Depreciación acumulada	-\$ 2.223,03
Muebles, enseres y equipo de oficina	\$ 1.274,46
(-) Depreciación acumulada	-\$ 500,48
Equipos de computación	\$ 5.868,51
(-) Depreciación acumulada	-\$ 4.375,93
Otros activos	\$ 876,08
Aportaciones en FECOAC	\$ 100,00
Aportaciones Red Equinoccio	\$ 200,00
Anticipo Impuesto A la Renta	\$ 576,08
<b>Total activos</b>	<b>\$ 234.877,84</b>
Cuentas de orden deudoras	
Caución gerente	\$ 1.000,00
Documento en garantía	\$ 371.305,00
Total de cuentas de orden deudoras	\$ 372.305,00
Pasivos	

Cuentas por pagar	\$ 11.249,34
Depósitos a plazo fijo	\$ 5.000,00
Depósitos por confirmar	\$ 1.550,72
Liquidaciones de haberes socios	\$ 3.364,68
Remuneraciones	
Beneficios sociales	\$ 266,64
Aportes al IESS	\$ 64,50
Impuestos por pagar	\$ 1.002,80
Otros pasivos	\$ 140.220,93
Cuentas por pagar varias	\$ 856,81
Pasivo largo plazo (provisiones para gestión de crédito)	\$ 139.364,12
Excedentes por pagar	
<b>Total pasivo</b>	<b>\$ 151.470,27</b>
Patrimonio	
Capital social	\$ 56.990,00
Certificados socios	\$ 56.990,00
Reservas	\$ 25.638,51
Reserva legal	\$ 1.867,31
Reservas especiales	\$ 23.771,20
Utilidad (perdida) ejercicio	\$ 779,06
<b>Total patrimonio</b>	<b>\$ 83.407,57</b>
<b>Total pasivo y patrimonio</b>	<b>\$ 234.877,84</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Créditos Eloy Alfaro

## Estado de Resultados

Tabla 3: Estado de Resultados 2013

<b>COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO ELOY ALFARO</b>	
<b>ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADO AUDITADO</b>	
<b>Ingresos</b>	
<b>Intereses ganados</b>	
Créditos	\$ 26.492,72
De mora	\$ 2.587,45
Ingresos varios	\$ 2.203,47
<b>Total ingresos</b>	<b>\$ 31.283,64</b>
<b>Egresos</b>	
<b>Intereses pagados causados</b>	
Depósitos a plazo	\$ 206,34
<b>Gastos operacionales</b>	
Sueldos	\$ 3.544,67
Vacaciones	\$ 639,28
Décimo tercer sueldo	\$ 430,45
Décimo ´cuarto sueldo	\$ 300,36
Aporte patronal IESS	\$ 430,68
Fondos de Reserva	\$ 0,00
Gastos de Capacitación a Socios y Directivos	\$ 352,70
Atención a socios y consejos	\$ 570,40
Movilización	\$ 11.366,76
Honorarios profesionales	\$ 5.146,97
Servicios varios	\$ 274,20
Gastos bancarios	\$ 224,30
Gastos aniversario	\$ 700,00
Gasto de Navidad	
Servicios básicos	\$ 1.226,06
Alícuota comunal	\$ 138,60
Pólizas de Fidelidad	\$ 58,80
Impuestos municipales y contribuciones	\$ 45,73
Contribución FECHOAC	\$ 125,00
Mantenimiento y Reparaciones	\$ 464,48
Depreciación	\$ 37,64
Provisión de cuentas Incobrables	\$ 1.385,35
Suministros	\$ 212,07

Copia de Documentos	\$ 32,80
Otros gastos	\$ 2.590,94
<b>Total costos y gastos</b>	<b>\$ 30.504,58</b>
<b>Excedente del periodo</b>	<b>\$ 779,06</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Créditos Eloy Alfaro

### 1.6.3. Análisis Financiero.

#### Análisis Cuantitativo

#### Análisis Vertical

Tabla 4: Fondos Disponibles

<b>Fondos Disponibles</b>	<b>1,615.49</b>
<b>Total Activos</b>	234,877.84
<b>Análisis</b>	<b>0.69%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Según el análisis vertical se puede observar que la cooperativa no está teniendo una distribución equitativa, podemos notar que de todos sus activos tiene un 0.69% de fondos disponible lo que es muy bajo para las necesidades financieras y operativas que podrían incurrir en la cooperativa.

Tabla 5: Cartera de Crédito

<b>Cartera de Crédito</b>	<b>225,195.38</b>
<b>Total Activos</b>	234,877.84
<b>Análisis</b>	<b>95.88%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Por otro lado la cartera de crédito ha ido incrementando hasta llegar a un 95.88% es decir la mayor parte de sus activos está en cartera de crédito lo cual podría conllevar a que la cooperativa pueda sufrir problemas de liquidez debido a que se incrementó los crédito pero no se han incrementado los fondos disponibles.

Tabla 6: Provisiones para gestión de Crédito

<b>Provisiones para gestión de crédito</b>	<b>139,364.12</b>
<b>Total Pasivos y Patrimonio</b>	<b>234,877.84</b>
<b>Análisis</b>	<b>54.33%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Dentro de los pasivos la cooperativa presenta un 59.33% en la provisión para gestión de crédito lo cual es bueno es decir si algún socio necesita un crédito la cooperativa puede darlo.

Se puede observar que los ingresos por intereses incrementaron en un 2.20%, esto podría ser debido a que la cooperativa ha ido incrementando sus créditos cobra intereses bajos, por otro lado podemos notar que sus egresos han incrementado a razón del año 2012 encontrándose en un 42.91% de gastos en movilización lo cual es un porcentaje alto a razón de años anteriores lo cual merece un análisis para saber si los gastos realizados han sido necesarios.

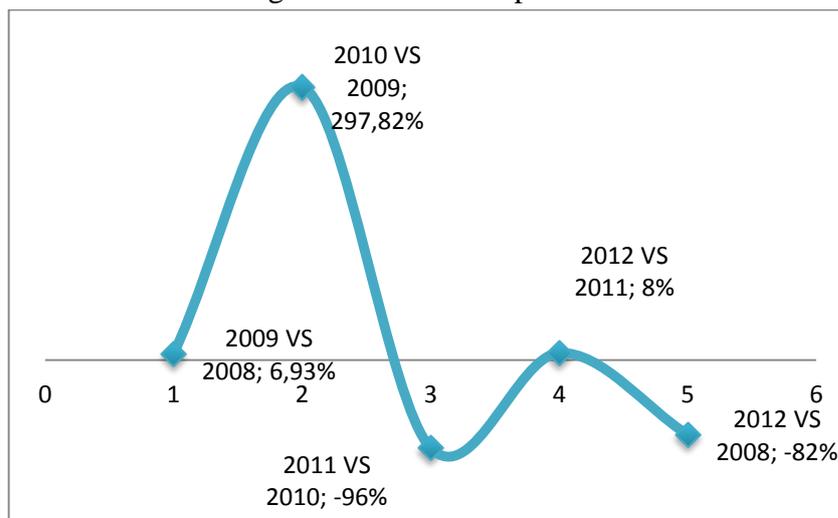
### **Análisis Horizontal**

Tabla 7: Fondos Disponibles

<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	
<b>2009 VS 2008</b>	6.93%
<b>2010 VS 2009</b>	297.82%
<b>2011 VS 2010</b>	-96%
<b>2012 VS 2011</b>	8%
<b>2012 VS 2008</b>	-82%

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Figura 2: Fondos Disponibles



Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Según el análisis horizontal se puede observar que la cooperativa tiene un incremento del 8% a razón del año 2011 pero comparando con el año 2008 tiene un decremento del 82% en fondos disponibles lo que nos confirma que cada vez ha ido disminuyendo gradualmente los fondos disponibles para la cooperativa.

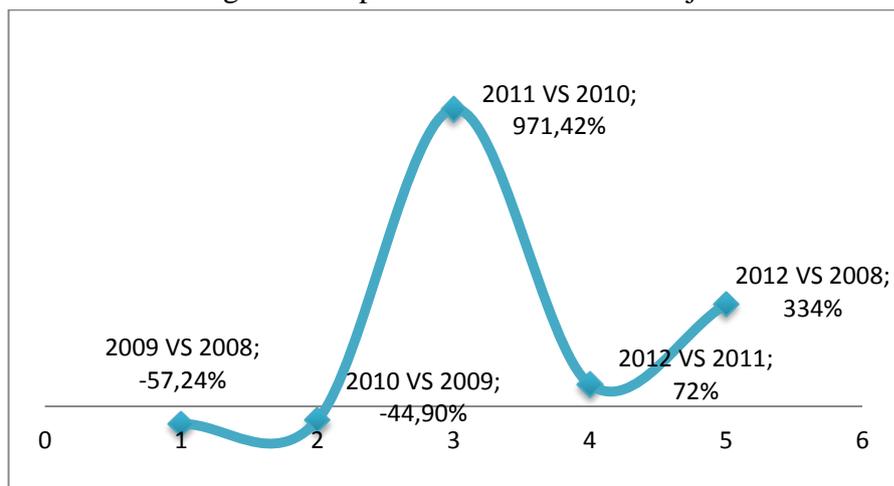
Presenta una disminución del 2% en la cuenta por cobrar por pagos de cuenta de los socios por lo que se ve que la gestión de cobranza se está realizando correctamente.

Tabla 8: Depósitos Ahorro a Plazo Fijo

<b>DEPÓSITOS AHORRO A PLAZO FIJO</b>	
<b>2009 VS 2008</b>	-57.24%
<b>2010 VS 2009</b>	-44.90%
<b>2011 VS 2010</b>	971.42%
<b>2012 VS 2011</b>	72%
<b>2012 VS 2008</b>	334%

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Figura 3: Depósitos Ahorro a Plazo Fijo



Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

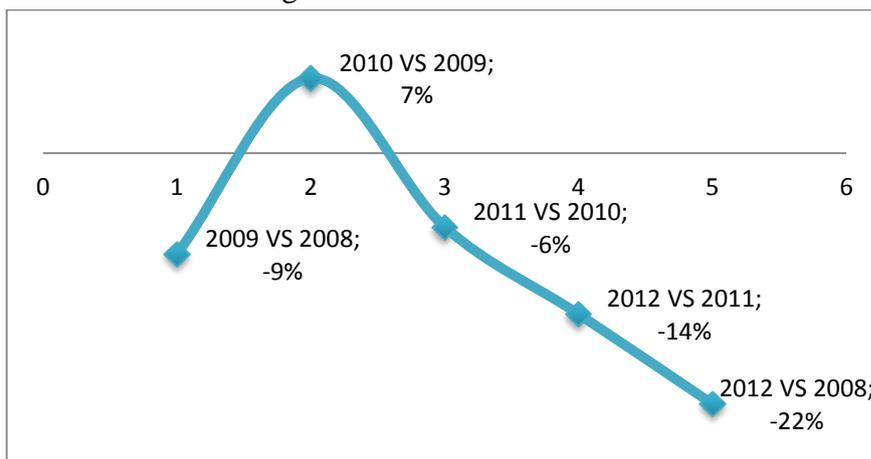
En los depósitos de ahorro a largo plazo se ha incrementado en un 72% para el año 2012 lo que es bueno pero si comparamos el incremento de cartera de crédito con los depósitos en ahorros podemos notar que estos son muy bajos.

Tabla 9: Intereses de Crédito

<b>INTERESES DE CRÉDITO</b>	
<b>2009 VS 2008</b>	-9%
<b>2010 VS 2009</b>	7%
<b>2011 VS 2010</b>	-6%
<b>2012 VS 2011</b>	-14%
<b>2012 VS 2008</b>	-22%

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Figura 4: Intereses de Crédito



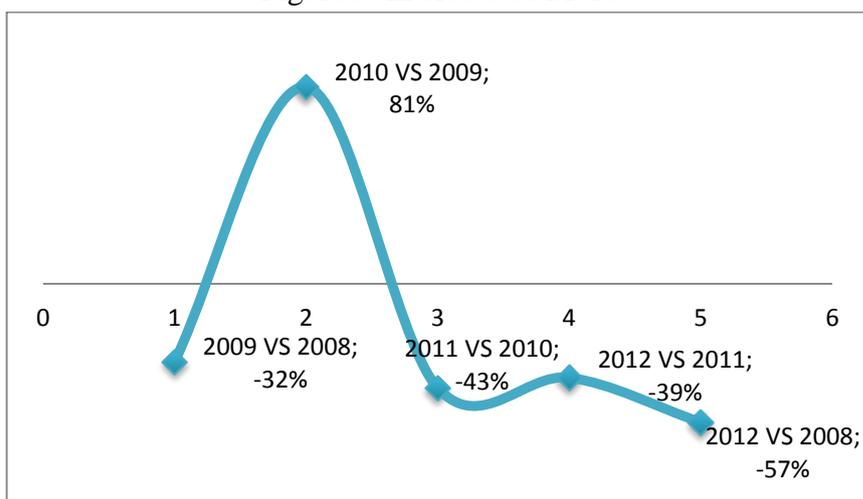
Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Tabla 10: Intereses de Mora

<b>INTERESES DE MORA</b>	
<b>2009 VS 2008</b>	-32%
<b>2010 VS 2009</b>	81%
<b>2011 VS 2010</b>	-43%
<b>2012 VS 2011</b>	-39%
<b>2012 VS 2008</b>	-57%

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Figura 5: Intereses de Mora



Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

En el estado de pérdidas y ganancias los intereses en los créditos disminuyen en un 14% lo cual puede ser por bajas tasas de interés pero también se puede observar que los intereses de mora disminuyen en un 39% lo cual es bueno ya que nos indica que los socios están realizando sus pagos a tiempo.

Se presenta un disminución de los gastos de intereses del pasivo en un 100% esto nos indica que la cooperativa no ha tenido que recurrir a ningún crédito, pero existe un incremento en varios gastos adicionales realizados por la cooperativa lo cual hay que analizar si son gastos realizados de forma adecuada y necesaria.

## Índices Financieros

Tabla 11: Índices Financieros

INDICES FINANCIEROS							
AÑOS		2009	2010	2011	2012	2013	PROMEDIO
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ</b>							
<i>Razón Corriente</i>	Activo Corriente / Pasivo Corriente	2,07	1,80	1,99	1,67	1,53	1,81
<i>Prueba Acida</i>	Activo Corriente - Inventario / Pasivo Corriente	2,07	1,80	1,99	1,67	1,53	1,81
<i>Capital De Trabajo</i>	Activo Corriente - Pasivo Corriente	71977,11	70231,90	78607,57	81035,02	80244,26	76419,17
<b>INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO</b>							
<i>Endeudamiento Neto</i>	Pasivo Total / Activo Total	0,48	0,55	0,50	0,59	0,64	0,55
<i>Endeudamiento Corto Plazo</i>	Pasivo Corriente / Pasivo Total	0,50	0,50	1,00	1,00	1,00	0,80
<b>INDICADORES DE APALANCAMIENTO FINANCIERO</b>							
<i>Apalancamiento Neto</i>	Pasivo Total / Capital Contable	2,63	3,68	1,40	2,13	2,13	2,39
<i>Apalancamiento Corto Plazo</i>	Pasivo Corriente / Capital Contable	1,31	1,84	1,40	2,13	2,66	1,87
<b>INDICADORES DE ROTACIÓN</b>							
<i>Rotación Cuentas Por Cobrar</i>	Ventas / Cuentas Por Cobrar Promedio	0,22	0,19	0,27	0,17	0,14	0,20
<i>Promedio Ctas Por Cobrar</i>	Número de meses De Análisis (12 meses) / Rotación Cuentas Por Cobrar	56	64	44	72	86	64
<i>Rotación De Activos Totales (Eficiencia Productiva)</i>	Ventas / Activos Totales	0,10	0,09	0,21	0,16	0,13	0,14
<i>Rotación De Activos Fijos</i>	Ventas / Activos Fijos Netos	17,29	35,36	28,30	19,60	13,68	22,85
<i>Rotación De Activos Operacionales</i>	Ventas / (Activos Fijos Netos + Capital De Trabajo)	0,39	0,38	0,43	0,40	0,38	0,39
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>							
<i>Margen Neto (Eficiencia En Marketing)</i>	Utilidad Neta / Ventas	0,02	0,04	0,02	0,03	0,02	0,02
<i>ROI (Return Over Investment)</i>	Utilidad Neta / Activos Totales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>ROE (Return Over Equity) Retorno Sobre Las Inversiones</i>	Utilidad Neta / Capital Contable	0,01	0,02	0,01	0,02	0,01	0,01
<i>ROA (Eficiencia Financiera)</i>	Activo Total / Capital Contable	5,51	6,65	2,80	3,59	4,12	4,54

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## Indicadores de Liquidez

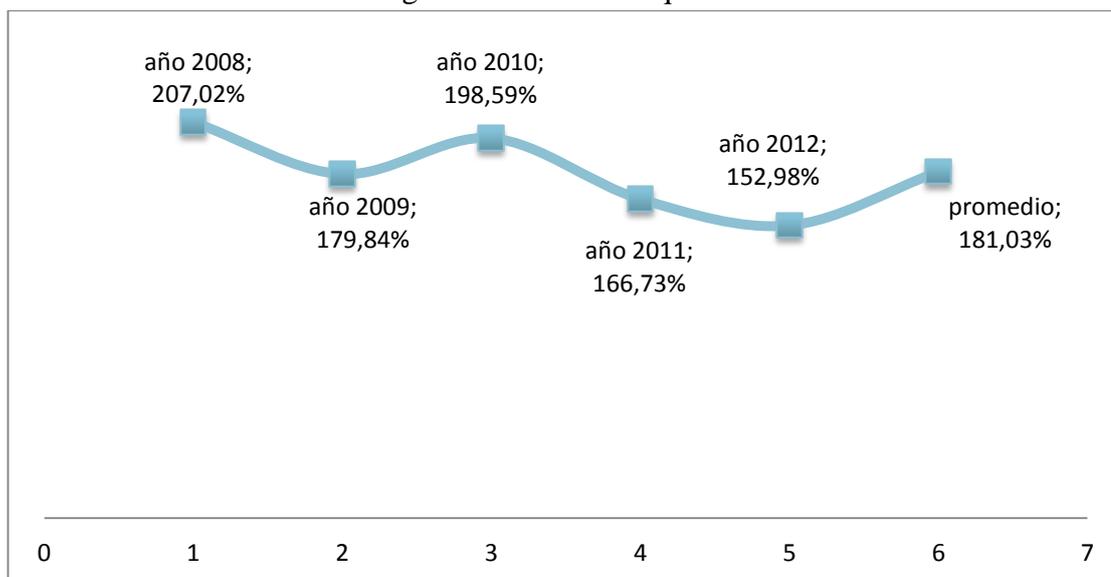
Se puede observar que la cooperativa dispone de recursos para cubrir sus obligaciones con sus socios, correspondientes a depósitos a plazo fijo con un índice promedio de 1,81 presentando un decremento anual, lo que genera un incremento considerable de depósitos a plazo mayor en el año 2013.

Tabla 12: Índice de Liquidez

LIQUIDEZ	
Año 2009	2,07
Año 2010	1,80
Año 2011	1,99
Año 2012	1,67
Año 2013	1,53
Promedio	1,81

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Figura 6: Índice de Liquidez



Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## Indicadores de Endeudamiento

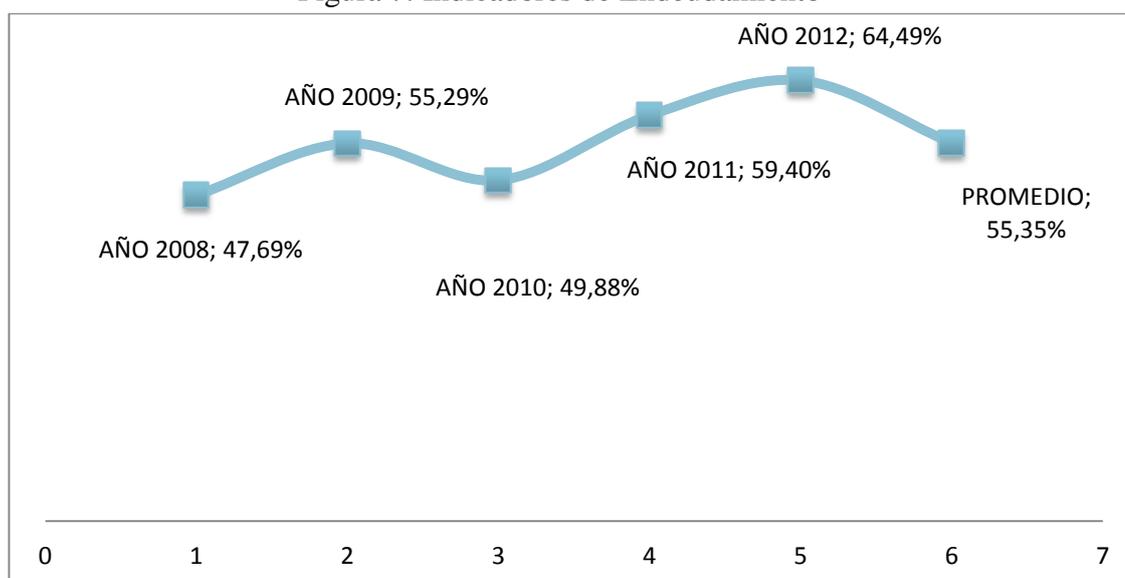
La cooperativa presenta una mínima captación de recursos, por lo que sus operaciones de otorgación de crédito es reducida, obteniendo un promedio de 0,55 es decir no posee los recursos suficientes para realizar intermediación. Únicamente cuenta con depósitos a plazo fijo y los aportes mensuales de los socios.

Tabla 13: Indicadores de Endeudamiento

ENDEUDAMIENTO	
<b>Año 2009</b>	0,48
<b>Año 2010</b>	0,55
<b>Año 2011</b>	0,50
<b>Año 2012</b>	0,59
<b>Año 2013</b>	0,64
<b>Promedio</b>	<b>0,55</b>

Elaborador por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Figura 7: Indicadores de Endeudamiento



Elaborador por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## Indicadores de Apalancamiento Financiero

Se ha generado en un promedio de 2.39 de rentabilidad generada por el uso del aporte de los socios, es decir empleándolo en los fines sociales de la cooperativa.

## Indicadores de Actividad

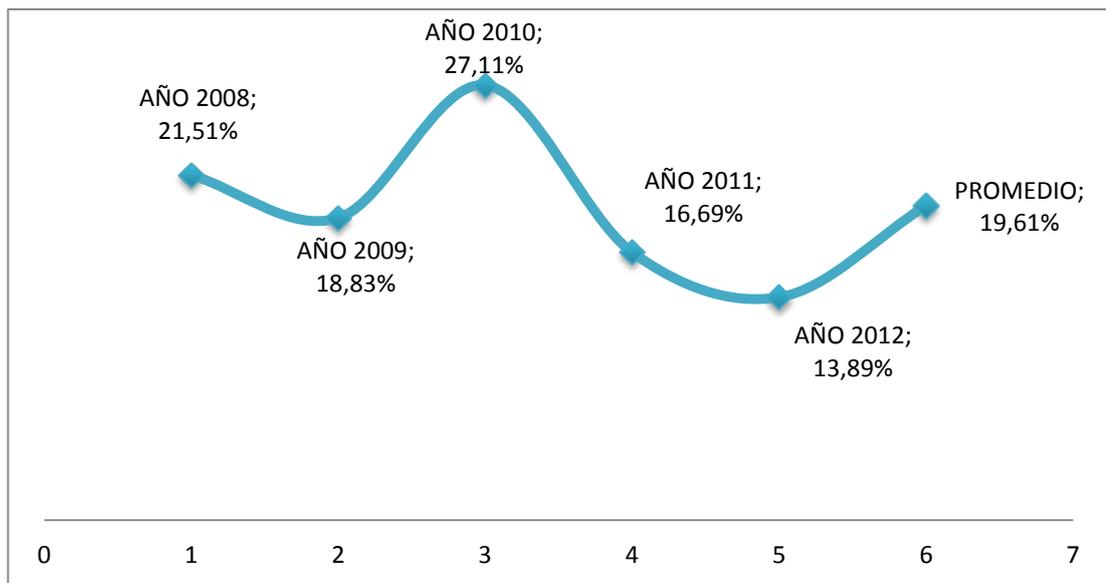
Posee una rotación de cuentas por cobrar de 0,20 veces en promedio. Se puede observar que al año 2013 se presenta una reducción en la rotación debido a la recuperación que tarda 86 meses, siendo el tiempo promedio 64 meses, las políticas de cobranza deberían mejorar, para incrementar la liquidez y la oportunidad de ofrecer nuevos préstamos a los socios.

Tabla 14: Indicadores de Actividad – Rotación de Cartera

<b>AÑOS</b>	<b>ROTACIÓN</b>	<b>PROMEDIO EN MESES</b>
<b>Año 2009</b>	0,22	55
<b>Año 2010</b>	0,19	63
<b>Año 2011</b>	0,27	44
<b>Año 2012</b>	0,17	71
<b>Año 2013</b>	0,14	86
<b>Promedio</b>	<b>0,20</b>	<b>64</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Figura 8: Indicadores de Actividad – Rotación de Cartera



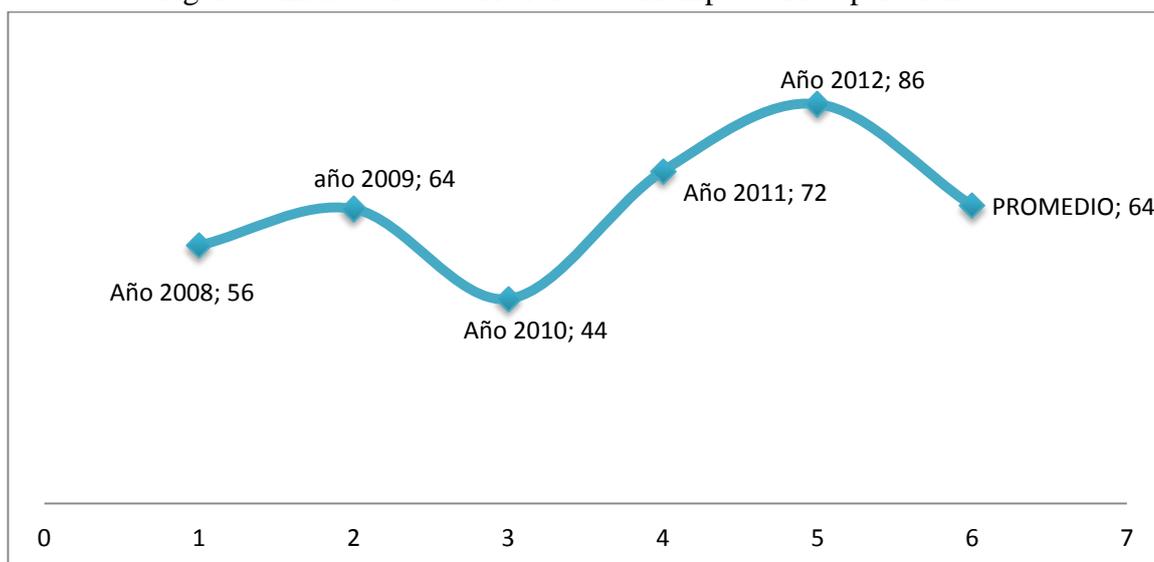
Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Tabla 15: Indicadores de Actividad – Tiempo de Recuperación

<b>TIEMPO DE RECUPERACIÓN</b>	
<b>AÑO</b>	<b>MESES</b>
<b>Año 2009</b>	56
<b>Año 2010</b>	64
<b>Año 2011</b>	44
<b>Año 2012</b>	72
<b>Año 2013</b>	86
<b>Promedio</b>	<b>64</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Figura 9: Indicadores de Actividad – Tiempo de Recuperación



Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

### **Indicadores De Rentabilidad**

La rentabilidad generada es mínima es decir por cada dólar cobrado en intereses genera una ganancia promedio de 0,02 centavos de dólar.

### **Análisis Cualitativo**

#### **Perspectiva Financiera**

Según los balances de un periodo de cinco años se puede observar que los ahorros a plazo fijo se han incrementado superando lo estimado en el objetivo planteado, es decir se esperaba un incremento del 10% sin embargo se obtuvo un incremento del 72%. Por otra parte también se planteó disminuir los gastos operacionales en un 10% y se ha logrado disminuir en 19%.

#### **Perspectiva del Cliente**

En este punto se puede observar que la mejora en la recuperación de cartera ha sido nula es decir los tiempo de recuperación son largos, no ha existido una política de recuperación adecuada.

## **Perspectiva de Crecimiento y Aprendizaje**

Se plantea un incremento del 10% de los socios a través de campañas permanentes, el numero incrementado ha sido mínimo, únicamente se ha realizado marketing de boca en boca, no se ha incurrido en gastos destinados a publicidad.

## CAPÍTULO 2 ANÁLISIS DEL ENTORNO

### 2.1. Análisis Interno.

La cooperativa de ahorro y crédito Eloy Alfaro ofrece a sus socios las siguientes opciones en cuanto a productos microfinancieros, a continuación se detalla las características de cada uno:

#### **Ahorro**

La cooperativa no ha generado variedad en cuanto a productos de ahorro, razón por la cual obligatoriamente solicita a los socios un pago mensual, para generar los fondos suficientes para el otorgamiento de préstamos:

- **Aporte mensual de \$17**

Este aporte es de carácter obligatorio para todos los socios, este aporte se encuentra dividido en distintos fondos, detallados a continuación:

Tabla 16: Detalle de Aportes Socios

<b>Aportes Futuros</b>	<b>5.00</b>
<b>Fondo de Enfermedad</b>	2.80
<b>Fondo de Financiamiento</b>	4.00
<b>Caja de Enfermedad</b>	1.20
<b>Aguinaldo navideño</b>	4.00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro

Por otro lado se ha generado los certificados de depósitos a largo plazo, presentado un incremento del 72% superando las expectativas del plan operativo de la cooperativa, a continuación se detallan características y requisitos para acceder al mencionado producto:

- **Certificado de depósito a Plazo Fijo.**

Tabla 17: Certificado de depósito a Plazo Fijo

<b>Objetivo:</b>	<b>Asegurar y hacer crecer el dinero de los clientes.</b>
<b>Características:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cero costos de mantenimiento</li> <li>• Monto mínimo de inversión: \$100</li> <li>• Plazo mínimo de inversión: 31 días</li> <li>• Tasa de interés atractiva</li> <li>• Trámites sencillos y rápidos</li> <li>• Atención amable y personalizada</li> </ul>
<b>Requisitos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula de Identidad (original y copia)</li> <li>• Certificado de Votación (original y copia)</li> <li>• Comprobante de pago de luz, agua o teléfono (original y copia)</li> </ul>
<b>Ventajas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rentabilidad</li> <li>• Paga mayor interés que una cuenta normal</li> </ul>
<b>Tasas:</b>	De acuerdo al convenio pactado 6%- 7%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro

Se puede observar que la cooperativa no dispone de ahorros a la vista.

### **Créditos**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro posee el objetivo de la intermediación financiera, por lo que pone a disposición de sus socios los créditos ordinarios y especiales, estos montos son financiados a través de los aportes mensuales obligatorios que estos realizan.

## Crédito Ordinario:

Tabla 18: Crédito Ordinario

<b>Crédito ordinario</b>	
<b>Características:</b>	Monto hasta \$6000.00
	Plazo máximo hasta 36 meses
	2 garantes
	Aprobado por la Comisión de créditos
	Encaje del 10% del monto solicitado
<b>Requisitos: Socio y garantes</b>	Cédula de Identidad (original y copia)
	Certificado de Votación (original y copia)
	Comprobante de pago de luz, agua o teléfono (original y copia)
	Certificado de ingresos
	Firma de pagares
<b>Tasas:</b>	Tasa fija de interés del 9% anual.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro

## Crédito Especial:

Tabla 19: Crédito Especial

Crédito especial	
<b>Características:</b>	Monto hasta \$2000.00
	Plazo máximo hasta 12 meses
	Sin garantes
	Sin encaje
	Aprobado por la gerencia general
<b>Requisitos: socio</b>	Cédula de Identidad (original y copia)
	Certificado de Votación (original y copia)
	Comprobante de pago de luz, agua o teléfono (original y copia)
	Certificado de ingresos
	Firma de pagares
<b>Tasas:</b>	Tasa fija de interés del 20% anual

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro

## 2.2. Análisis Macro Ambiental.

El siguiente análisis se refiere a las fuerzas que rodean a la Cooperativa sobre la cuales no puede ejercer ningún control ya que son externas.

### Factor Económico

Para poder conocer a un mercado que desconocemos o del cual tenemos muy poca información es necesario analizar índices económicos como el PIB, Tasas de Crecimiento, etc.

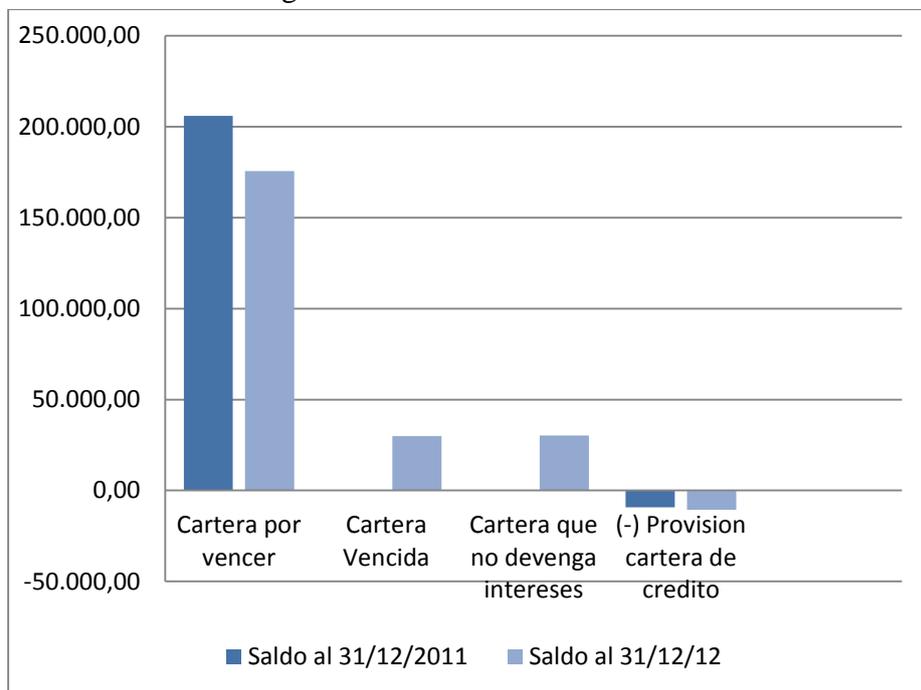
El sector cooperativo tiene como misión el desarrollo social de todos sus socios mediante créditos, los cuales se pueden observar en el siguiente cuadro:

Tabla 20: Cartera de Crédito

Cuenta	Saldo al 31/12/2011	Saldo al 31/12/12
<b>Cartera por vencer</b>	205.958,72	175.678,00
<b>Cartera Vencida</b>	-	29.942,03
<b>Cartera que no devenga intereses</b>	-	30.228,81
<b>(-) Provisión cartera de crédito</b>	(9.268,11)	(10.653,46)
<b>TOTAL CARTERA DE CREDITO</b>	<b>196.690,61</b>	<b>225.195,38</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Figura 10: Cartera de Crédito



Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

La cartera de crédito por vencer representa el valor de la cooperativa coloca en los socios pero se puede observar que ha disminuido con respecto al año anterior, sin embargo estos valores deben ser recaudados para que el giro de la cooperativa sea favorable pero se puede observar que la cartera de crédito vencida incrementa por lo que no es favorable para la cooperativa.

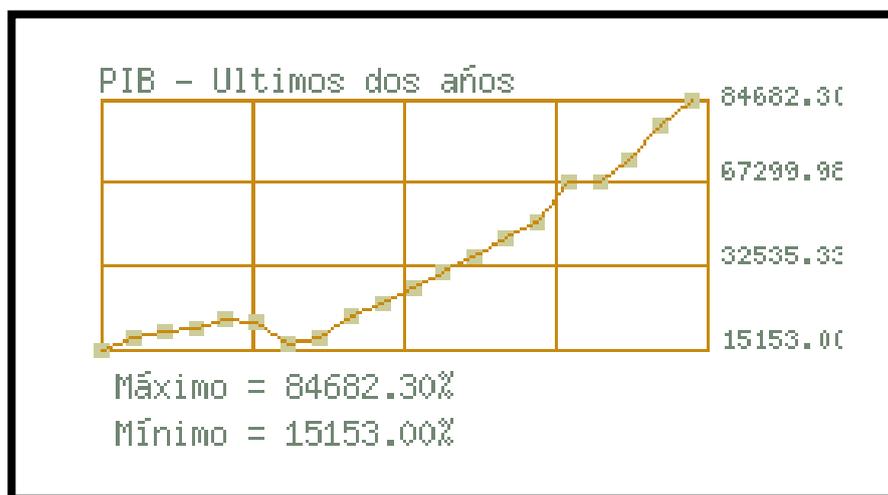
## Producto Interno Bruto PIB

El PIB es el valor monetario de los bienes y servicios finales producidos por una economía en un período determinado. También se lo denomina Producto Bruto Interno. (Anzil, 2012)

Según el Banco Central del Ecuador en sus cuentas trimestrales el PIB en el Ecuador creció en un 8.9% en el segundo trimestre del año 2012 comparado con el anterior año. En el año 2012 el Producto Interno Bruto (PIB) llegó a 84.682,30 millones de dólares lo que significó un crecimiento 3.5% de crecimiento anual en el primer trimestre del año 2013.

Las actividades económicas que más contribuyeron en términos anuales al crecimiento del PIB del primer trimestre de 2013 fueron la construcción (0,79%), correo y comunicaciones (0,5%) y transporte (0,41%). (Agencia EFE, 2013)

Figura 11: PIB



Fuente: Banco Central del Ecuador

El sector cooperativo se encarga de proveer de recursos, es decir incentiva al desarrollo de los socios y de esta manera se contribuya a la creación de nuevas empresas, creación de empleos y el desarrollo de toda la economía popular solidaria por lo que el crecimiento el PIB nos indica que existen cada vez hay más personas

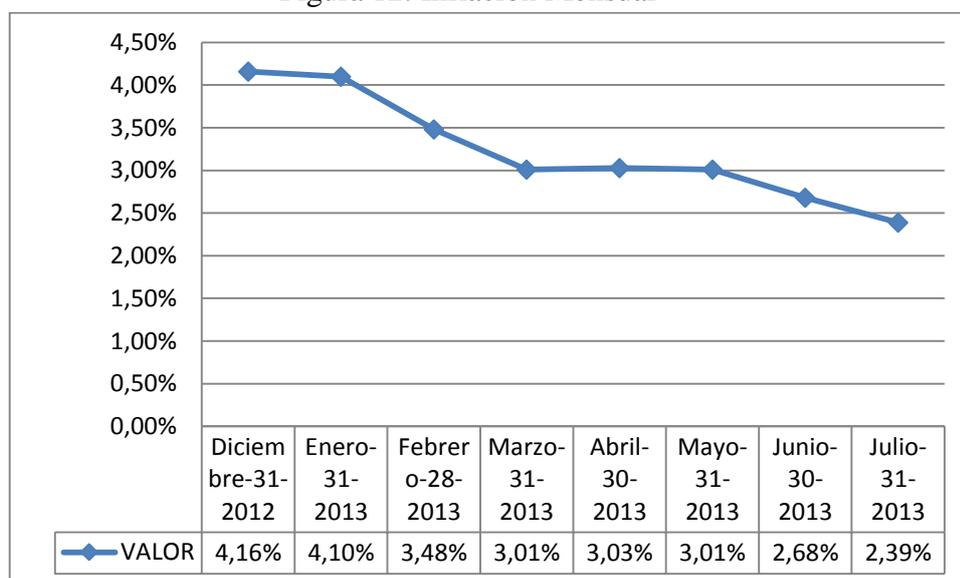
que emprende negocios, esto a su vez crean necesidades las cuales el sector cooperativo busca sustentarlas para ayudar al crecimiento.

## Inflación

La inflación es medida estadísticamente a través del Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos. (Banco Central del Ecuador, 2013)

Al terminar el año 2012 la inflación se encontraba en un 4.16% casi un 1 punto menos a los previsto del 5.14% según los datos proporcionados por el INEC, para el año 2013 hay una variación muy importante ya que a Julio del 2013 presenta un 2.39%.

Figura 12: Inflación Mensual



Fuente: Banco Central del Ecuador

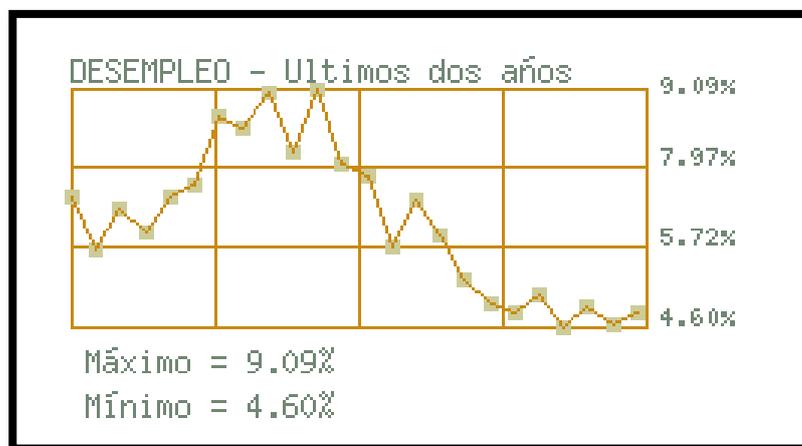
La inflación en el Ecuador durante los últimos años se ha mantenido estable a pesar que para Julio del 2013 disminuye en un 1.77% lo que hace que el desarrollo económico del país este estable y a su vez tenga posibilidades de desarrollo y mejore el nivel de vida.

Para el sector corporativo esto es favorable debido a que puede seguir fortaleciendo la economía y a su vez creando confianza puesto que ayuda a que el sector financiero pueda otorgar créditos a sus socios para generar negocios, inversión y ahorro.

### Tasa de Desempleo

El desempleo en el Ecuador a Junio 2013 se encuentra en 4.89% por lo que indica que ha disminuido en un 0.30% a razón de Junio 2012 según el siguiente cuadro:

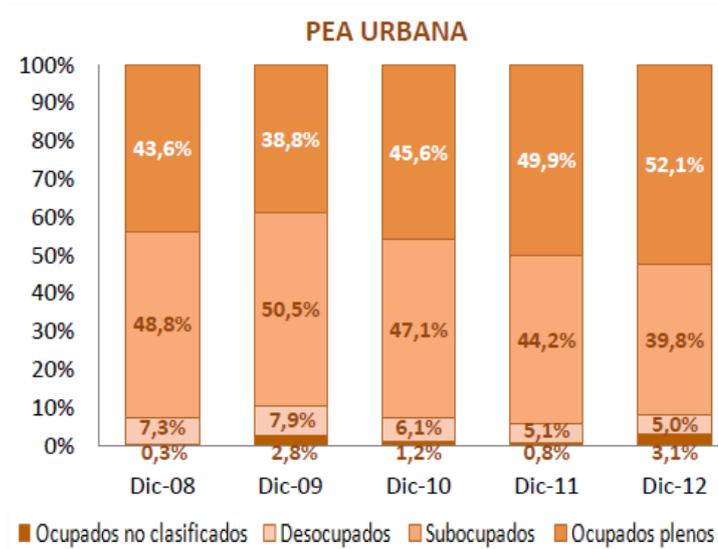
Figura 13: Desempleo



Fuente: Banco Central del Ecuador

La tasa de ocupación en el área urbana del país al año 2011 se encuentra en un 49.9% aumentando en un 2.20% a razón del año 2012 llegando a un 52.10% de ocupación plena.

Figura 14: PEA Urbana



Fuente: Banco Central del Ecuador

Según los datos anteriores podemos decir que el Ecuador se está recuperando poco a poco ya que la tasa de desempleo disminuye y son menos las personas desocupadas y a su vez esto beneficia a la Cooperativa porque puede colocar dinero en el mercado mediante sus socios impulsando a la economía popular y solidaria con el objetivo de que la gente produzca, ahorre y crezca.

### Tasas de Interés

En el Ecuador las instituciones bancarias ya sean Bancos, Cooperativas de Ahorro y crédito, mutualistas, etc se dedican a la captación de recursos y colocación de dinero para poder sustentar el giro de las operaciones por lo cual hay que cobrar y pagar por este servicio, este rubro se representa en la tasa de interés ya sea tasa activa en colocaciones y tasa pasiva en captaciones las cuales son fijadas y controladas por el Banco Central del Ecuador.

La tasa activa se ha mantenido en un 8.17% a partir de Octubre del 2011 al igual que la tasa pasiva la cual se encuentra en un 4.53%, estas tasas son controladas por el Banco Central del Ecuador para que las instituciones financieras no excedan de ellos y se cobre lo justo.

## **Factor Social**

Las Cooperativas de Ahorro y Credito promueven la participacion de los socios en el desarrollo de la economia popular y solidaria para contribuir a la erradicacion de la pobreza.

Esto se da ya que el factor social esta ligado a los principio del cooperativismo tales como la igualdad, equidad, democracia, solidaridad entre otros dando alternativas de crecimiento y superacion a cada uno de los socios.

## **Demografía**

La Cooperativa se encuentra ubicada en la Av. Tarqui en el sector del Ejido es decir en el sector centro norte de Quito en cual es un lugar comercial con faciliades para llegar, por lo que se puede decir que esta en un sector favorablemente ubicado pero tiene dos debilidades fuertes tales como la competencia ya que existen varias Cooperativas alrededor y las instalaciones no son las adecuadas o atractivas con respecto a la competecia.

## **Factor Político – Legal**

En este factor podemos encontrar una debilidad basándonos a la reducción de importaciones tomando en Cuenta que la Cooperativa está enfoca al sector del Transporte ya que para el caso automotriz los aranceles se encuentran en el siguiente cuadro:

Tabla 21: Transporte

<b>Descripción</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Automóviles</b>	35%
<b>Camiones</b>	10%
<b>CKD de estos vehículos</b>	3%

Fuente: **Todo Comercio Exterior**

Según Jaime Cucalón, presidente de la Asociación Ecuatoriana Automotriz, en entrevista con Ecuavisa, se refirió a la subida de precios en el sector automotriz, esto debido a la resolución N° 66, implantada desde el 1 de julio del 2012, y que pone incrementos en los aranceles para la importación de autos y piezas de ensamblaje.

Según Cucalón, “esta medida está hecha para disminuir la contaminación y por un impacto ecológico”, sin embargo “no es válida porque al subir los precios, los usuarios prefieren quedarse con autos viejos que contaminan más”.

Por lo que los precios en los vehículos ha aumentado considerablemente, lo que implica una baja en las ventas de los mismos y por tanto la eliminación de créditos y facilidades de pago o promociones.

Esta resolución, para Cucalón, fue tomada al apuro y sin pensar en los impactos. (Diario Hoy, 2012)

### **Organismos de Control**

Es una Cooperativa de Ahorro y Crédito que actualmente se encuentra funcionando de forma legal bajo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la cual fiscaliza, controla e inspecciona sus actividades.

Esta entidad de control es una garantía y seguridad para los socios ya que al no existir un vigilancia éstos no estarían seguros de entregar sus recursos y buscarían otras alternativas ya sea de ahorro y financiamiento, además que si no existiese un control podrían existir estrategias ilegales e inseguras para los socios.

Es por esto que la Cooperativa de Ahorro y Eloy Alfaro debe regirse a todos los lineamientos establecidos por la Ley de la Economía Popular y Solidaria.

### **Factor Tecnológico**

El factor tecnológico hoy en día es un recurso muy importante para toda la sociedad en general por lo que es necesario que se cuente con alguna plataforma o página de internet dando servicios a los socios.

La Cooperativa de Ahorro y Eloy Alfaro carece de este elemento ya que no cuenta con una plataforma o página de internet que permita a los socios estar informados de sus movimientos financieros y servicios adicionales que ofrece la misma.

### **2.3. Análisis Micro Ambiental.**

#### **Análisis de Micro Entorno**

El siguiente análisis permite identificar el entorno interno de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Eloy Alfaro, a través de las cinco fuerzas competitivas de Porter.

##### **2.3.1. Fuerzas Competitivas de Porter.**

#### **Poder de Negociación de los Clientes**

Actualmente el Ecuador dispone de una gran variedad de instituciones en el sistema financiero, que atienden a diferentes sectores y a diferentes necesidades, ofertando una amplia gama de productos.

La cooperativa se encuentra vulnerable al no ofrecer opciones en servicios a sus socios, estos pueden elegir otra institución en la que exista mayor variedad, sin embargo estos no se fijan en la tasas de intereses que pagan por la adquisición de créditos, únicamente trasciende la facilidad con la que pueden adquirirlo, en cuanto al ahorro siempre acuden a las instituciones donde ofrecen mayor porcentaje en las tasas, la cooperativa no dispone de cuentas de ahorro a la vista.

Hay que tener presente que la cooperativa no maneja grandes volúmenes de negocio, es decir la rentabilidad no se verá afectada por el retiro de uno de sus socios, sin embargo si se manifiesta el retiro de la mayoría de ellos perjudicará seriamente, por lo que es primordial generar la fidelización de sus socios.

#### **Poder de Negociación de los Proveedores**

Para llevar a cabo las actividades de la cooperativa, la adquisición de suministros de oficina y otras necesidades se lo realiza previo la obtención de proformas, y se optará por la propuesta que ofrezca mejor precio, disponibilidad de lo solicitado y tiempo de

entrega. Estos proveedores no representan riesgo para la cooperativa porque no se encuentran dentro del mismo sector o actividad económica.

### **Amenaza de Productos Sustitutos**

Al existir gran cantidad de instituciones dedicadas a la intermediación financiera, cada vez crece más la oferta de productos que resulten atractivos e innovadores, que les permita aumentar su cuota de participación en el mercado y a su vez el incremento de su rentabilidad.

Los años de trayectoria de las instituciones bancarias permiten que los ciudadanos acudan a los servicios que estas ofrecen, impulsados por campañas publicitarias de gran impacto, costumbre familiar, o estatus.

Por otro lado, los financiamientos de carácter ilícito, usureros, también afecta a la cooperativa debido a que ofrecen rapidez en la entrega de créditos, a pesar de que la tasa de interés cobrada sobrepasa lo permitido por la Ley.

Es por esto que la cooperativa de ahorro y crédito Eloy Alfaro se ve seriamente afectado porque no dispone de variedad en servicios, pero aquí se puede resaltar un punto relevante ofrece calidad en atención, además que en los aportes mensuales que cada uno realiza puede acceder a la utilización de un fondo, sea por enfermedad o en caso de fallecimiento, los familiares del socio recibirán un fondo mortuario. Además ofrece el crédito especial que es de entrega inmediata, sin encaje y sin garantía. La ubicación de la agencia no es estratégica porque existe la accesibilidad a otros productos.

Como se mencionó anteriormente es necesario generar la fidelización de sus socios y la creación de productos innovadores.

### **Amenaza de Entrada de Nuevos Competidores**

Este es un factor que no repercute en las actividades de la cooperativa, debido a que la inversión inicial que se debe realizar para poder constituirse es muy elevada, además que la experiencia en el mercado trasciende en la mente de los clientes potenciales, estos no acuden a nuevas instituciones por casos en los que se ha

defraudado la confianza de los socios, al manejar de forma incorrecta los recursos entregados. Sin embargo no se puede subestimar a los nuevos competidores porque puede ofrecer mejoras innovadoras.

### **Rivalidad Entre Competidores**

En el sector en el que participa la cooperativa de ahorro y crédito Eloy Alfaro existe una gran cantidad de instituciones difiere una de otra dependiendo del segmento al que está enfocada, es así que para la cooperativa se ha identificado los siguientes competidores que están ubicados en la misma zona geográfica:

#### **Competidores directos**

- Cooperativa de ahorro y crédito Atuntaqui Ltda.
- Cooperativa de ahorro y crédito 18 De Noviembre.
- Cooperativa de ahorro y crédito Semilla Del Progreso.

#### **Competidores indirectos**

- Banco Solidario
- Banco Del Pichincha
- Banco Internacional
- Banco de Guayaquil

Estos competidores tanto directos como indirectos han sido establecidos en base a la zona de influencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro.

## 2.4. Planificación Estratégica.

### Objetivos estratégicos

- **Perspectiva financiera:** mejorar la rentabilidad de la cooperativa manejando de manera óptima los gastos operativos y administrativos, colocando en forma efectiva los recursos financieros.
- **Perspectiva de cliente:** otorgar créditos con procesos definidos y trabajar en captaciones.
- **Perspectiva de desarrollo interno:** fortalecer el desempeño del talento humano creando incentivos a través de las metas alcanzadas (implementar manual de metas).
- **Perspectiva de crecimiento y aprendizaje:** estructurar equipos de trabajo, personal administrativo y consejos para armar grupos específicos (captaciones y colocaciones) crear el departamento de marketing.

## Objetivo operacional 2013

Tabla 22: Objetivo operacional 2013

<b><u>PERSPECTIVA FINANCIERA</u></b>	
<b>Optimizar los indicadores financieros, realizando periódicamente el análisis de sus ingresos y gastos</b>	
<b>METAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
<b>Incrementar un 10% respecto al periodo anterior</b>	Incrementar la captación de ahorro a plazo fijo Seguimiento de gastos operativos
<b><u>PERSPECTIVA DE CLIENTE</u></b>	
<b>Otorgar créditos con procesos definidos y trabajar en captaciones</b>	
<b>METAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
<b>Mejorar los procesos del crédito en la colocación y recuperación en un 100%</b>	Mejorar el proceso de colocación de cartera
<b><u>PERSPECTIVA DEL DESARROLLO PROCESOS INTERNOS</u></b>	
<b>Propender el desarrollo institucional a través de los diferentes estamentos, como: consejo de administración, vigilancia, gerencia y personal administrativo</b>	
<b>METAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
<b>Lograr la eficiencia y eficacia en un 100% en el manejo interno y atención a nuestros asociados con amabilidad y cordialidad.</b>	Capacitación al personal y directivos en relaciones humanas Capacitación al personal y directivos en temas relacionados con sus funciones Empoderamiento de nuestra institución y con nuestros socios
<b><u>PERSPECTIVA DE CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE</u></b>	
<b>Realizar campañas de captación con equipos de trabajo, personal administrativo y consejos</b>	
<b>METAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
<b>Incrementar el número de socios en un 10%</b>	Realizar campañas permanentes Coordinar con las comisión de educación y sociales actividades de captaciones de recursos y elaborar cronograma

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro

## Análisis FODA

Tabla 23: Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>Personal competente y comprometido con la institución</p> <p>Años de trascendencia en el sistema cooperativo.</p> <p>Fidelidad de los socios</p>	<p>Nuevas regulaciones impuestas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</p> <p>Apoyo del Gobierno para impulsar las finanzas populares y economía solidaria</p> <p>Incremento de la demanda de microcrédito en el país.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>Escasa oferta de productos micro financieros.</p> <p>Baja publicidad y promoción</p> <p>Ubicación no estratégica de la agencia.</p> <p>Baja captación de ahorros</p>	<p>Incremento significativo de cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Quito.</p> <p>Bancos nacionales y cooperativas de ahorro y crédito con trayectoria.</p> <p>No todos los ciudadanos pueden ser socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro, únicamente personas del sector transporte.</p>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## Matriz EFE

### Matriz de evaluación de factores externos

Tabla 24: Matriz EFE

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>PUNTUACIÓN PONDERADAS</b>
Nuevas regulaciones impuestas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	0,3	3	0,9
Apoyo del Gobierno para impulsar las finanzas populares y economía solidaria	0,15	2	0,3
Incremento de la demanda de microcrédito en el país.	0,2	2	0,4
<b>AMENAZAS</b>			
Incremento significativo de cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Quito.	0,1	1	0,1
Bancos nacionales y cooperativas de ahorro y crédito con trayectoria.	0,15	2	0,3
No todos los ciudadanos pueden ser socios de la COAC Eloy Alfaro, únicamente personas del sector transporte.	0,1	1	0,1
	<b>1</b>		<b>2,1</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Se presenta una puntuación ponderada de 2,1 determinando así que la Cooperativa no está aprovechando las oportunidades, una de ellas la confianza de los socios, mucho menos evitando o contrarrestando las amenazas, en especial el Incremento significativo de cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Quito.

## Matriz EFI

### Matriz de evaluación de factores internos

Tabla 25: Matriz EFI

<b>FORTALEZAS</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>PUNTUACIÓN PONDERADA</b>
Personal competente y comprometido con la institución	0,25	4	1
Años de trascendencia en el sistema cooperativo.	0,1	3	0,3
Fidelidad de los socios	0,25	3	0,75
<b>DEBILIDADES</b>			0
Escasa oferta de productos micro financieros.	0,1	2	0,2
Baja publicidad y promoción.	0,05	1	0,05
Ubicación no estratégica de la agencia.	0,1	1	0,1
Baja captación de ahorros	0,15	2	0,3
	<b>1</b>		<b>2,7</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Esta matriz presenta una puntuación ponderada de 2,7 se puede observar que no posee una estructura interna demasiado sólida, debido a que no se ha sabido aprovechar al máximo los años de trascendencia en el sistema cooperativo además de la limitada variedad de productos microfinancieros y a la ubicación poco estratégica que tiene la cooperativa.

## CAPÍTULO 3 INVESTIGACIÓN

### 3.1. Mercado Objetivo.

El mercado objetivo está enfocado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro y al segmento del transporte de la ciudad de Quito zona urbana. Posterior a esto se selecciona las muestras respectivas a las cuales se aplican las encuestas para la obtención de información necesaria para el desarrollo de la investigación.

### 3.2. Población.

Población 1. Se partirá de los 169 Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro

Población 2. Se partirá de 66952 habitantes de Quito urbano dedicados al sector del transporte.

Población 3. Se partirá de 15 accionistas por compañía de transporte urbano y escolar

Tabla 26: Promedio de Tasa de crecimiento poblacional en Ecuador

2008	2009	2010	2011	2012	PROMEDIO
0,94%	1,50%	1,47%	1,44%	1,42%	<b>1,354%</b>

Fuente: INDEX MUNDI

Tabla 27: Proyección del sector transporte Ciudad de Quito sector urbano

	2001	2012
ECUADOR	13.183.978	21.909.982
QUITO	1.839.853	3.057.586
TRANS URBANO QUITO	40.287	<b>66952</b>

Fuente: Censo Económico INEC 2001- M.D. Quito

### 3.3. Calculo De La Muestra.

#### Piloto

##### Muestra Piloto 1

¿Le Gustaría Que Implementaran Más Opciones De Ahorro?

Tabla 28: Muestra Piloto 1

	<b>CONTEO</b>	<b>%</b>
SI	26	86,67%
NO	4	13,33%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

##### Muestra Piloto 2

¿Le gustaría ahorrar en la cooperativa de ahorro y crédito Eloy Alfaro?

Tabla 29: Muestra Piloto 2

	<b>CONTEO</b>	<b>%</b>
SI	18	60%
NO	12	40%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

#### Muestras

##### Muestra 1. Socios de la cooperativa

N= 169

Z= 95%= 1.96

P= 86,67%

Q= 13,33%

E=0.05

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{Z^2 * P * Q + (N + 1) * E^2}$$

$$n = \frac{169 * 1.96^2 * 0.8667 * 0,1333}{1.96^2 * 0.8667 * 0,1333 + (169 + 1) * 0.05^2}$$

$$\mathbf{n = 115}$$

La muestra a ser investigada será de 115 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro.

### **Muestra 2. Personas del sector transporte**

$$N= 66952$$

$$Z= 95\% = 1.96$$

$$P= 60\%$$

$$Q= 40\%$$

$$E=0.05$$

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{Z^2 * P * Q + (N + 1) * E^2}$$

$$n = \frac{66952 * 1,96^2 * 0,60 * 0,40}{1,96^2 * 0,60 * 0,40 + (66952 + 1) * 0,05^2}$$

$$\mathbf{n = 397}$$

La muestra a ser investigada será de 397 personas de la ciudad de Quito sector urbano actividad económica transporte.

### **3.4. Encuestas.**

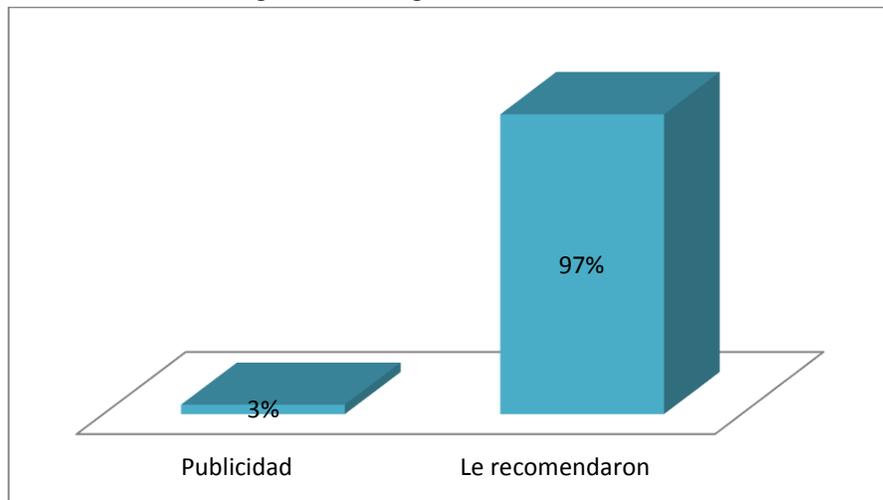
Se ha empleado tres tipos de encuestas a dos muestras diferentes. La encuesta 1 está enfocada en determinar las necesidades y preferencias de los socios, la encuesta 2 en las preferencias de los socios potenciales y la encuesta 3 está enfocada en determinar

las necesidades y preferencias de los accionistas de las compañías de transporte urbano y escolar.

### 3.4.1. Encuesta 1 Tabulación y Análisis de Datos.

#### 1. ¿Cómo conoció a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro?

Figura 15: Pregunta 1 – Encuesta 1

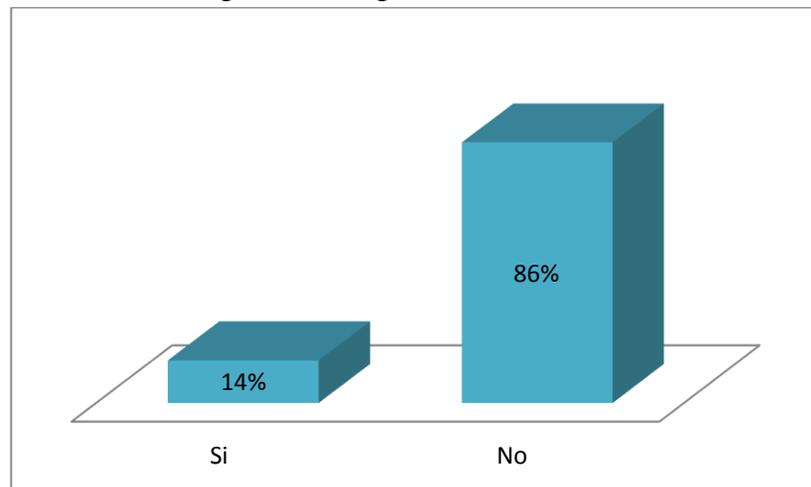


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** la pregunta permite identificar el medio a través del cual los socios acudieron a la institución y se puede observar que el 97% de socios asistieron a la cooperativa por recomendación, es decir el uso de publicidad es mínimo, únicamente el 3% de los socios la conocieron por este medio.

## 2. ¿Posee ahorros a plazo fijo?

Figura 16: Pregunta 2 – Encuesta 1

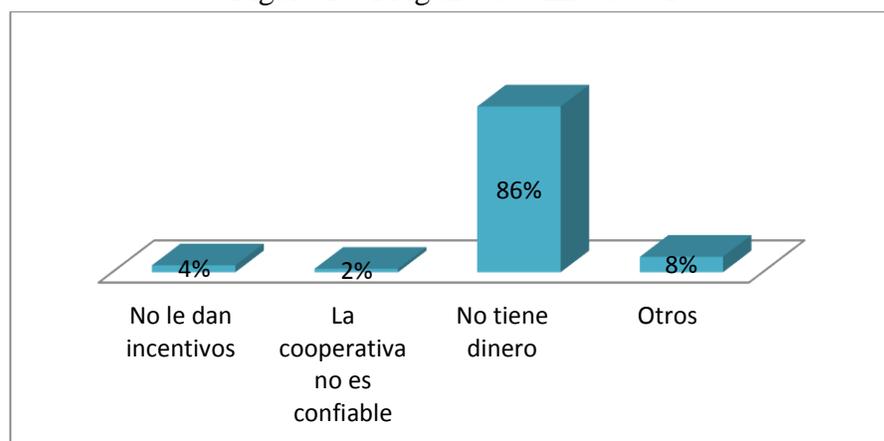


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** esta pregunta permite identificar qué porcentaje de los socios mantienen ahorros a plazo fijo y cuantos no, como se puede observar solo un 14% de los socios mantiene ahorros y la mayor parte que es un 86% no posee ahorros a plazos fijos por lo que hay que buscar la manera para impulsar a los socios al ahorro.

## 3. Si su respuesta fue no diga el porque

Figura 17: Pregunta 3 – Encuesta 1

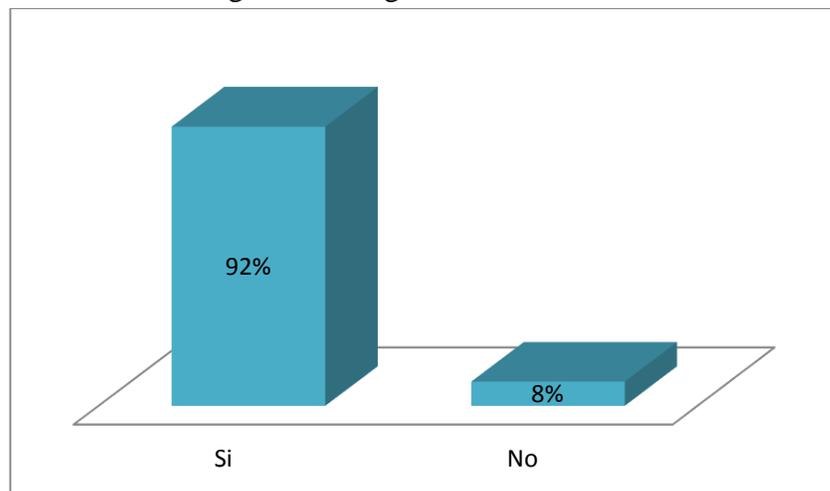


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** en esta pregunta se identifica los motivos por los cuales los socios no poseen ahorros a plazo fijo, así se puede observar que el 86% de socios no tienen dinero suficiente, el que 8% represente a socios desconocen este servicio, el 4% consideran que no existen los incentivos suficientes, y el 2% no tiene confianza en la cooperativa, es así que se debe implementar nuevos incentivos y brindar mayor información a los socios acerca de los mismos.

#### 4. ¿Le gustaría que implementaran más opciones de ahorro?

Figura 18: Pregunta 4 – Encuesta 1

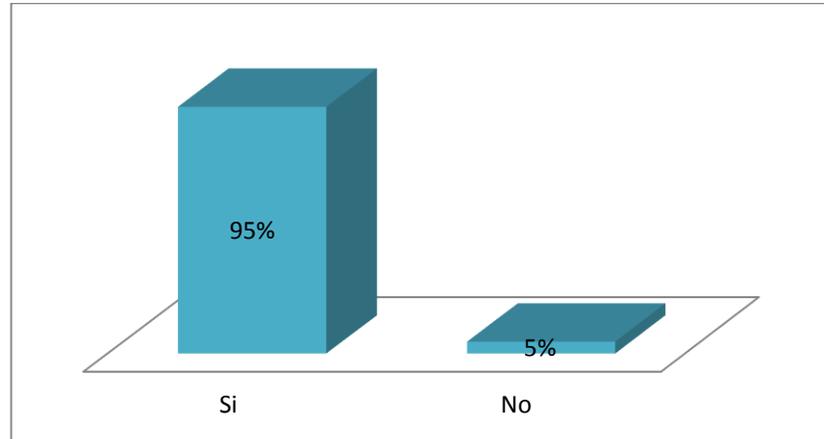


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** esta pregunta permite observar que un 92% de los socios le gustaría que implementara más opciones de ahorro y un 8% no está de acuerdo, por lo que esta pregunta ayuda a confirmar que la mayor parte de los socios están interesados en continuar siendo parte de la cooperativa.

**5. ¿Le gustaría ahorrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro?**

Figura 19: Pregunta 5 – Encuesta 1

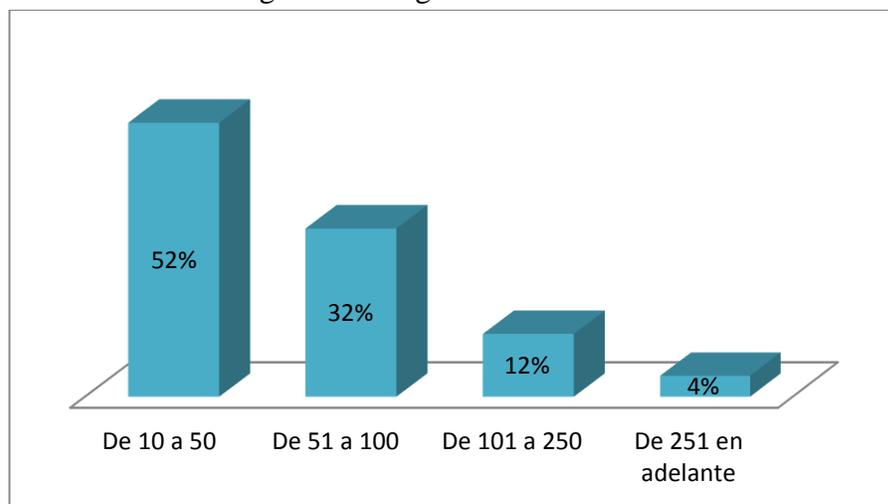


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** se identifica la predisposición que tienen los socios para confiar sus recursos a la cooperativa, por lo que se puede observar que el 95% de ellos están dispuestos a ahorrar, presentando un 5% mínimo de socios que no lo harán.

**6. ¿Cuánto estaría dispuesto a ahorrar?**

Figura 20: Pregunta 6 – Encuesta 1

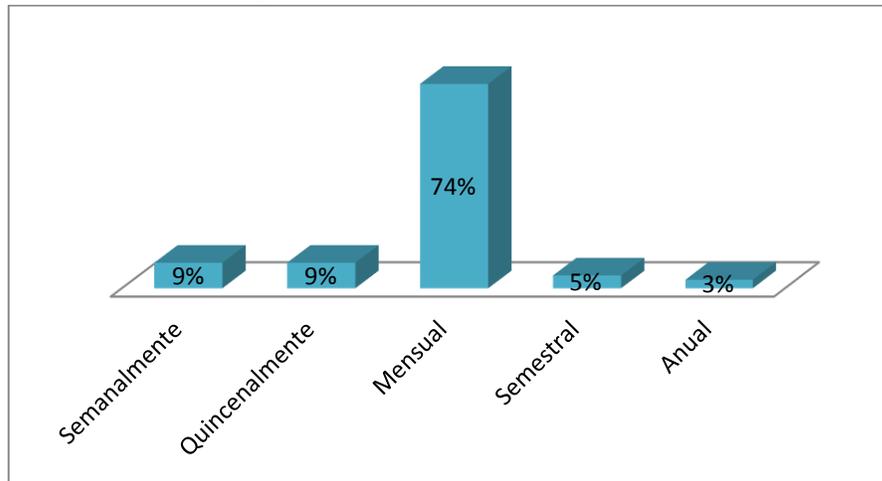


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** esta pregunta permite identificar el valor que los socios estarían dispuestos ahorrar en el cual podemos observar que un 52% de los socios estaría dispuesto ahorrar de 10 a 50 dólares lo cual es muy satisfactorio para la Cooperativa ya que gran parte de los socios están dispuestos ahorrar.

### 7. ¿Con que frecuencia ahorraría?

Figura 21: Pregunta 7 – Encuesta 1

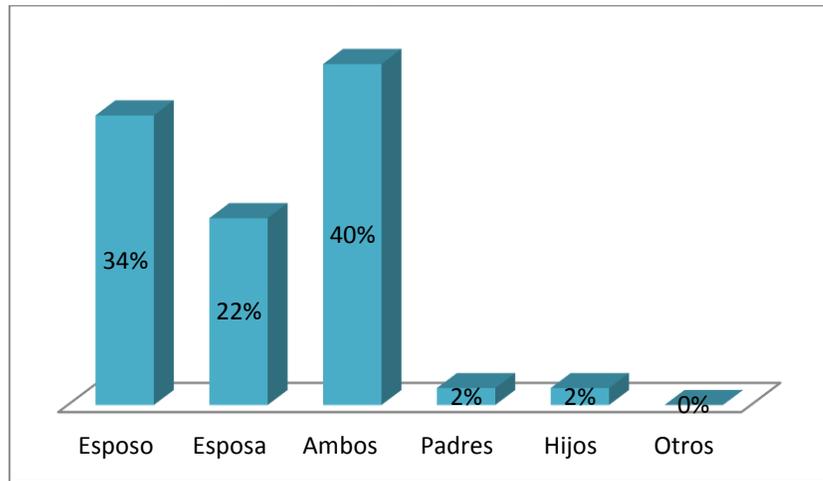


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** a continuación se va a determinar la frecuencia de tiempo en la que los socios confiarán sus ahorros a la cooperativa, por lo que se puede observar que 74% lo podrá hacer de forma mensual y un 3% de forma anual, es decir que parte de sus excedentes mensuales serán considerados como provisiones.

## 8. ¿Quién toma la decisión de ahorrar en su hogar?

Figura 22: pregunta 8 – Encuesta 1

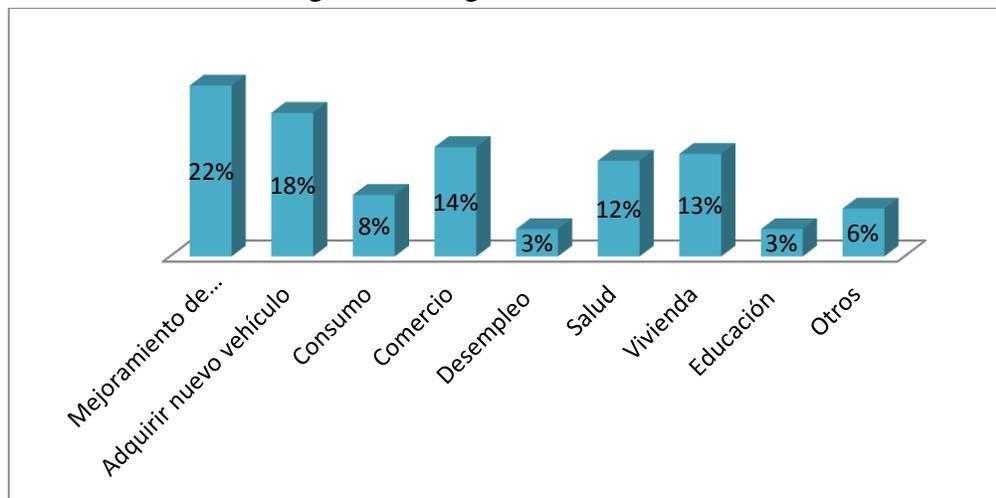


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** esta pregunta permite identificar a quienes hay que dirigir al momento de impulsar el ahorro en los hogares de los socios en el cual podemos notar que tiene un 40% la decisión del esposo y esposa y un 34% solo del esposo.

## 9. ¿Cuáles son sus motivaciones de ahorro?

Figura 23: Pregunta 9 – Encuesta 1

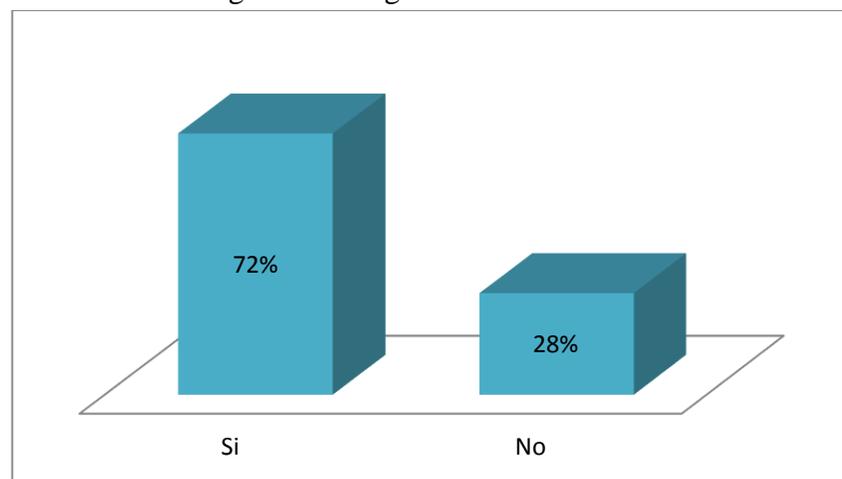


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** se puede observar en esta pregunta cuales son las razones por las que los socios ahorrarían, entre ellas están que: 22% ahorra por realizar mejoras en su vehículo, el 18% para la adquisición de uno nuevo, y en un 3% se lo realizara como provisiones en caso de desempleo y educación, es decir la mayor parte de socios destinan sus ahorros para cubrir gastos generados por el uso de su medio de transporte

#### 10. ¿Conoce las alternativas de créditos de la cooperativa?

Figura 24: Pregunta 10 – Encuesta 1

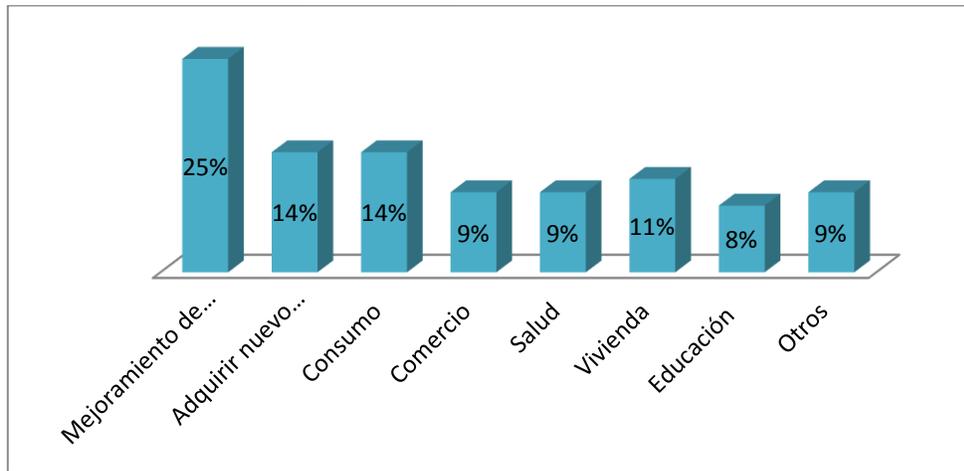


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** en esta pregunta se puede evidenciar que un 72% de los socios se encuentra informado de las alternativas de crédito que ofrece por lo que se puede decir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro está cumpliendo correctamente con la obligación de mantener informados a sus socios de los servicios que brinda.

## 11. ¿Para qué actividades pide créditos?

Figura 25: Pregunta 11 – Encuesta 1

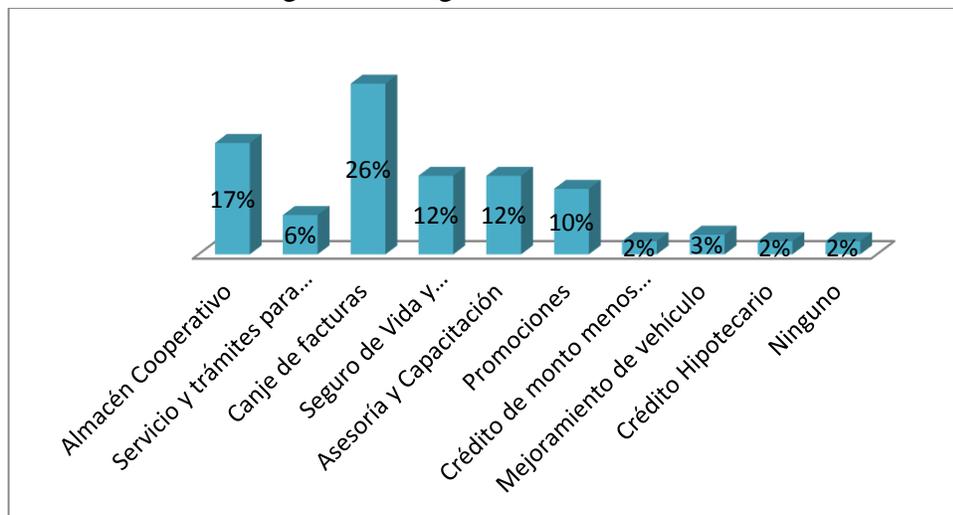


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** se puede observar que los socios realizan mayor requerimientos de créditos en un 25% en mejoramiento de vehículo, 14% para la adquisición de un nuevo vehículo y en un 8% para educación.

## 12. ¿Qué tipo de servicios le gustaría que implementara la cooperativa?

Figura 26: Pregunta 12 – Encuesta 1

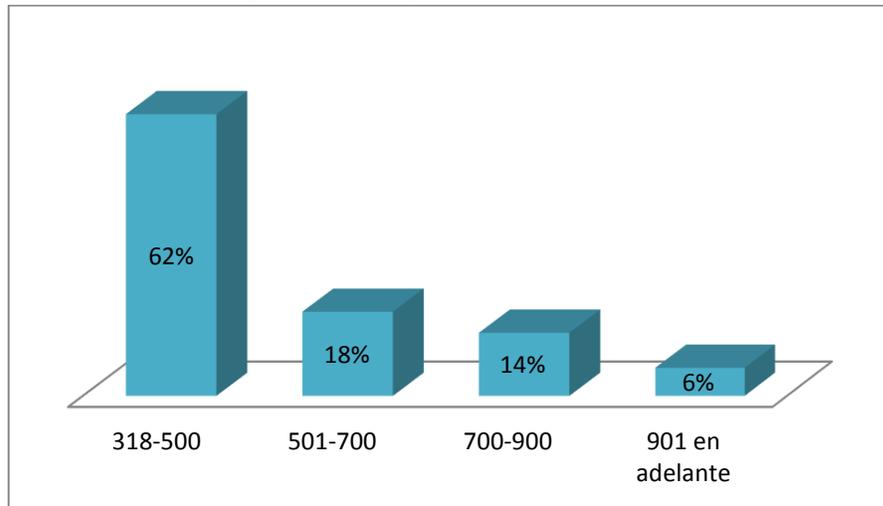


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** esta pregunta permite identificar qué servicio le gustaría que la Cooperativa implementara encontrándose en un 26% canje de facturas y obtener capital de trabajo inmediato y un 17% el almacén cooperativo en el cual todos los socios puedan ofertar sus productos y servicios obteniendo algún beneficio mutuo.

**13. ¿En qué rango de ingresos se ubica usted?**

Figura 27: Pregunta 13 – Encuesta 1

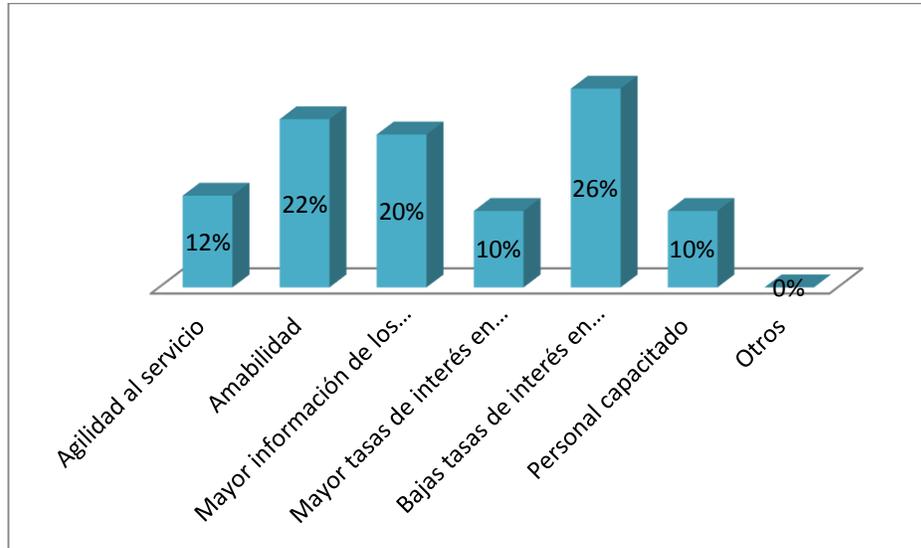


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** los ingresos de la mayoría de los socios oscilan entre los 318 a 500 dólares mensuales, por lo que los fondos destinados al ahorro serán mínimos. Y únicamente un 6% disponen de ingresos superiores a 901 dólares.

**14. De las siguientes características escoja una opción que considere la más importante para usted.**

Figura 28: Pregunta 14 – Encuesta 1

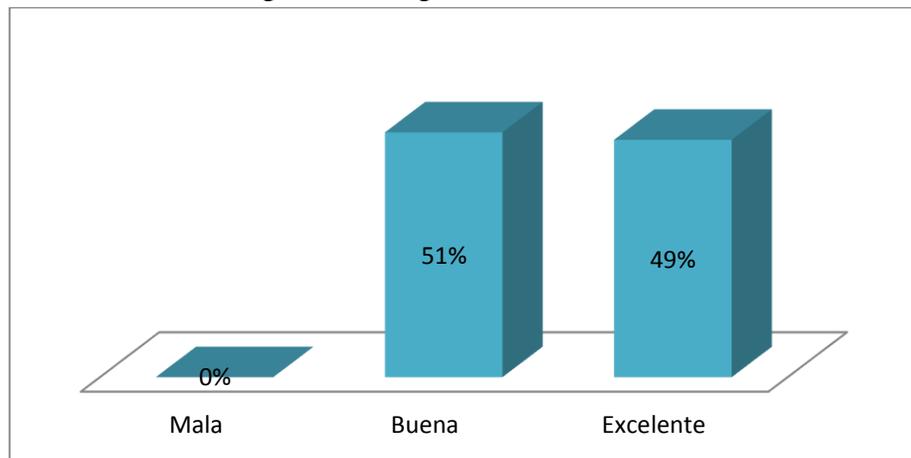


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** esta pregunta permite conocer que es lo más importante para los socios en una Cooperativa encontrándose un 26% que mantenga bajas tasas de interés en los créditos, seguido de un 22% la amabilidad del personal y un 12 % de agilidad en sus servicios.

**15. ¿Cómo considera los servicios que brinda la cooperativa?**

Figura 29: Pregunta 15 – Encuesta 1

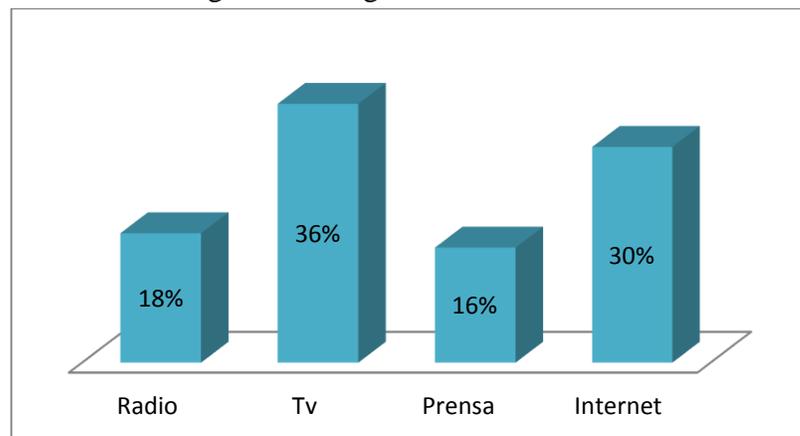


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** esta pregunta permite medir el grado de satisfacción de los socios con respecto al servicio que la cooperativa brinda a los mismos, como respuesta tenemos el 51% consideran que la atención es buena y el 49% es excelente, por lo tanto la atención debería mantenerse e incluso superar las expectativas de sus asociados.

**16. Indique que medios de comunicación prefiere, escoja una respuesta**

Figura 30: Pregunta 16 – Encuesta 1



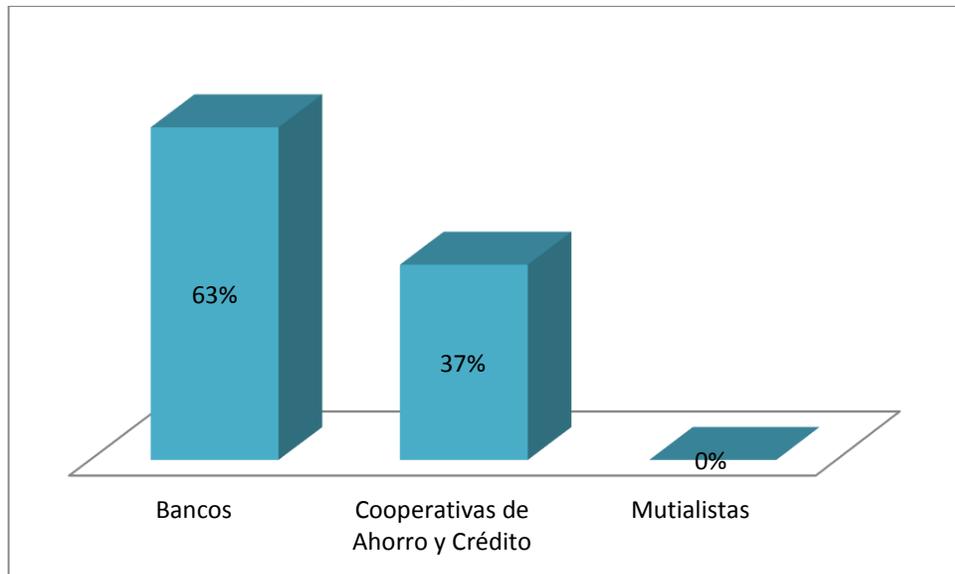
Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** esta pregunta permite identificar que un 36% de los socios prefiere como medio de comunicación la TV seguido de un 30% por internet lo que da a suponer que puede ser ya que ocupan más la TV como medio de comunicación o que les parece más confiable y seguro ese medio.

### 3.4.2. Encuesta 2 Tabulación y Análisis de Datos.

1. **¿En qué tipo de Institución Financiera (IF) le gustaría depositar su dinero?**

Figura 31: Pregunta 1 – Encuesta 2

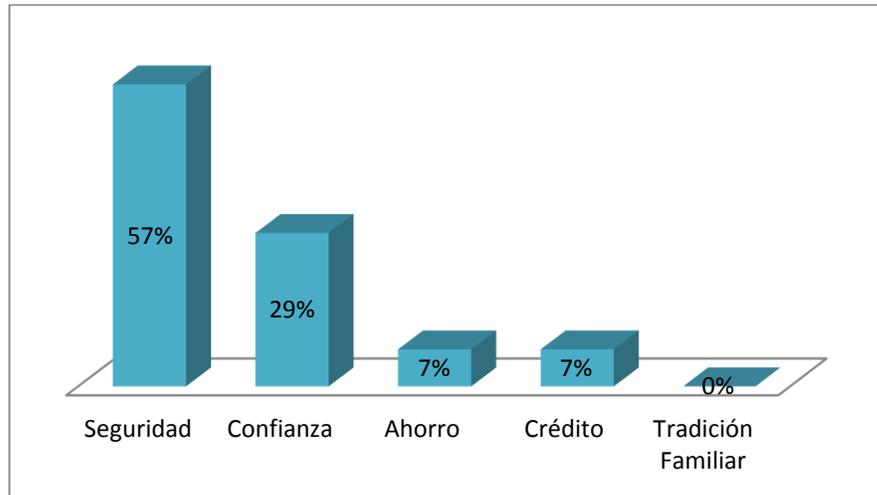


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** se puede observar que la mayoría de personas encuestadas prefieren a los bancos que a las cooperativas debido a que los bancos poseen trayectoria y a la vez genera una impresión de estatus a quienes son cuentahabientes.

## 2. Escoja que es lo más importante al elegir una institución Financiera

Figura 32: Pregunta 2 – Encuesta 2

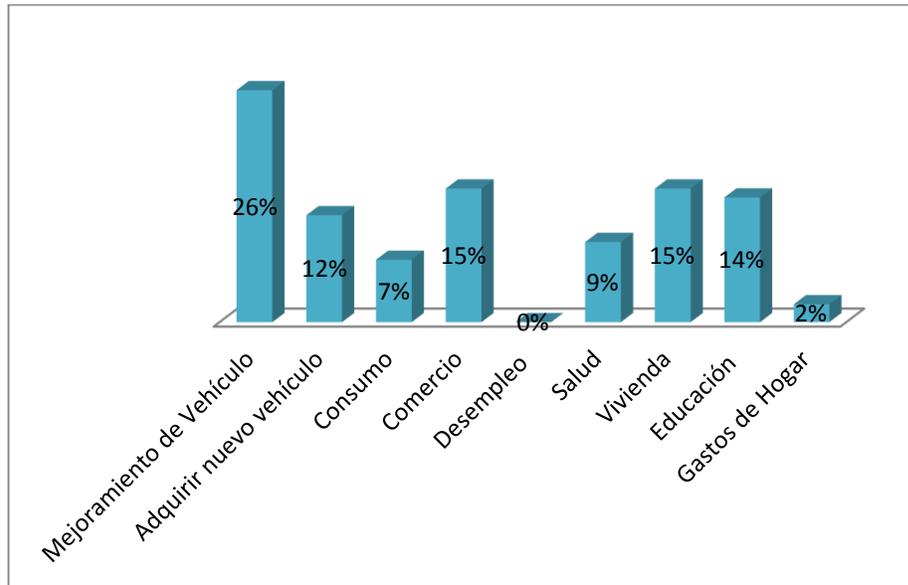


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** esta pregunta permite identificar qué es lo más importante al momento de elegir una institución financiera observando que posee un 57% la seguridad debido a que los socios potenciales prefieren salvaguardar sus fondos seguido de la confianza de la Cooperativa con un 29%.

### 3. ¿Cuál es su motivación de ahorro?

Figura 33: Pregunta 3 – Encuesta 2

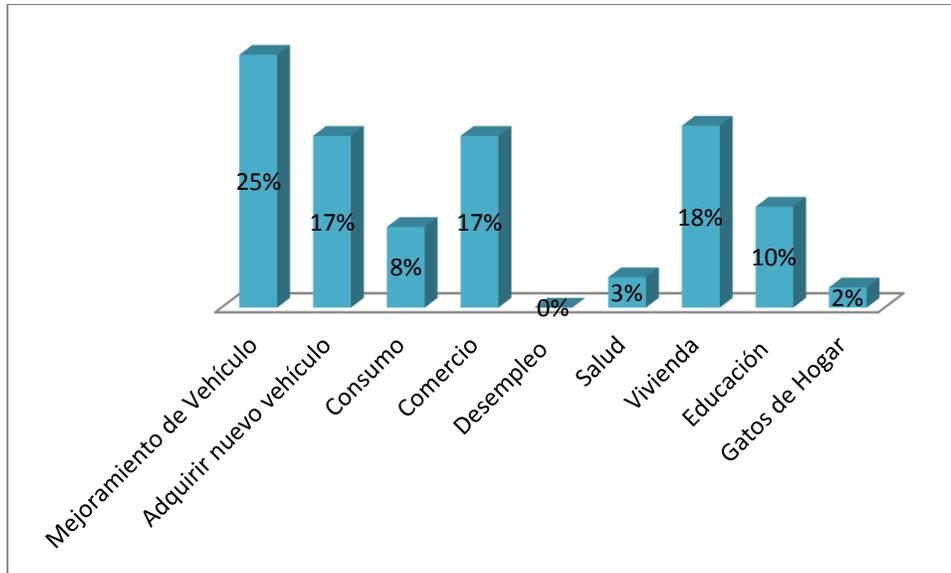


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** uno de los factores por los que la gente encuestada ahorra es por realizar mejoras en sus vehículos, debido a que este es su instrumento de trabajo, posterior a esto ahorran para sus comercios o negocios y para la obtención de vivienda o mejoras en la misma.

#### 4. ¿Para qué actividad pide créditos

Figura 34: Pregunta 4 – Encuesta 2

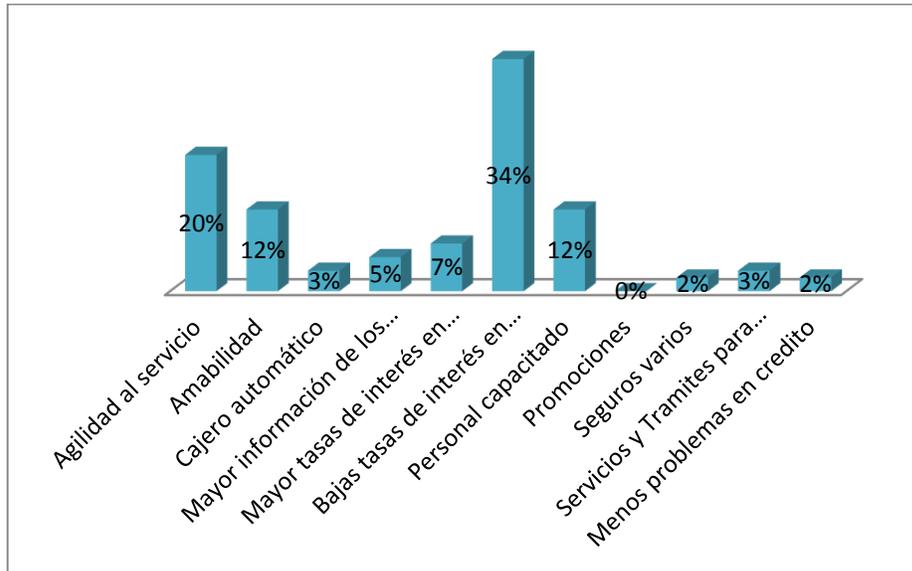


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** se puede observar que los socios potenciales piden crédito para mejoramiento de su vehículo ya que es lo más importante es que su unidad de trabajo se encuentre en buenas condiciones seguido de un 18% la importancia de pedir créditos para adquisición de vivienda.

5. De las siguientes características escoja una opción que considere la más importante para usted.

Figura 35: Pregunta 5 – Encuesta 2

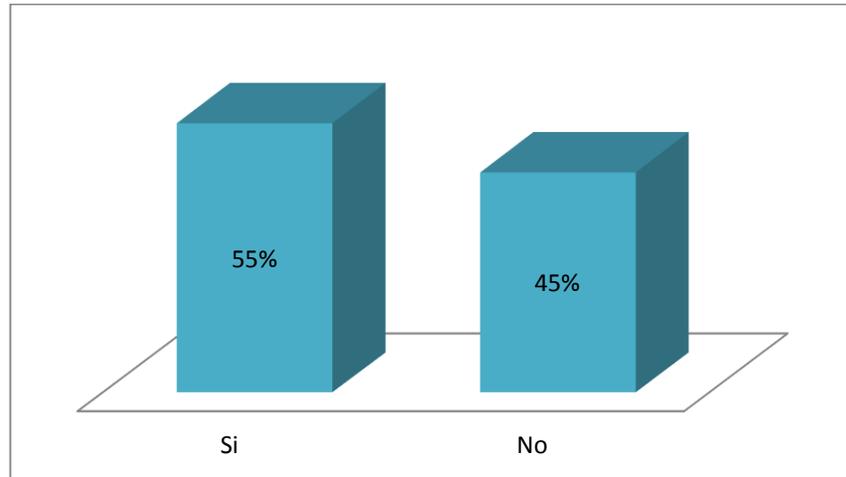


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** la mayoría de los encuestados consideran de mayor importancia el que las instituciones financieras y cooperativas de ahorro y crédito otorguen bajas tasas de intereses en los créditos, a esto aumentado la agilidad en los servicios que las mismas brinden a sus socios.

**6. ¿Le gustaría ahorrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro?**

Figura 36: Pregunta 6 – Encuesta 2

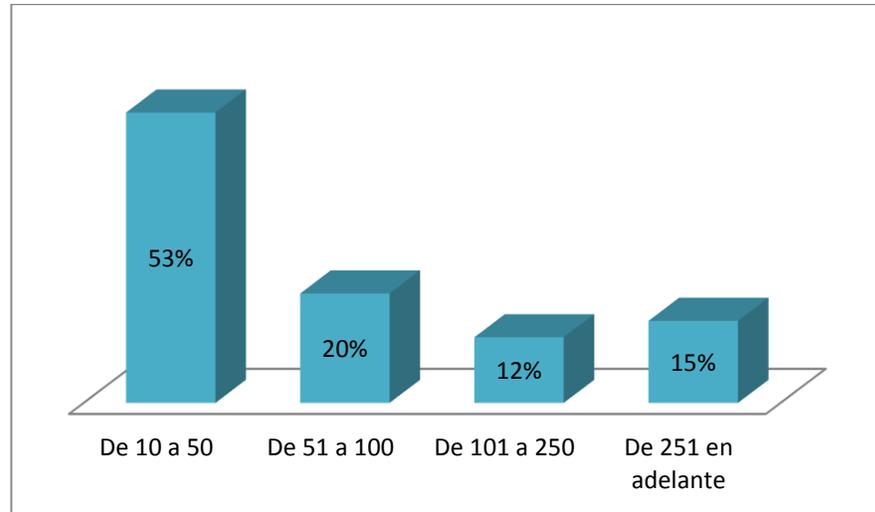


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** esta pregunta permite identificar si los socios potenciales estarían dispuestos ahorrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro encontrándose en un 55% la aprobación de que si les gustaría debido a que sus productos y servicios son atractivos a sus necesidades.

## 7. ¿Cuánto estaría dispuesto a ahorrar?

Figura 37: Pregunta 7 – Encuesta 2

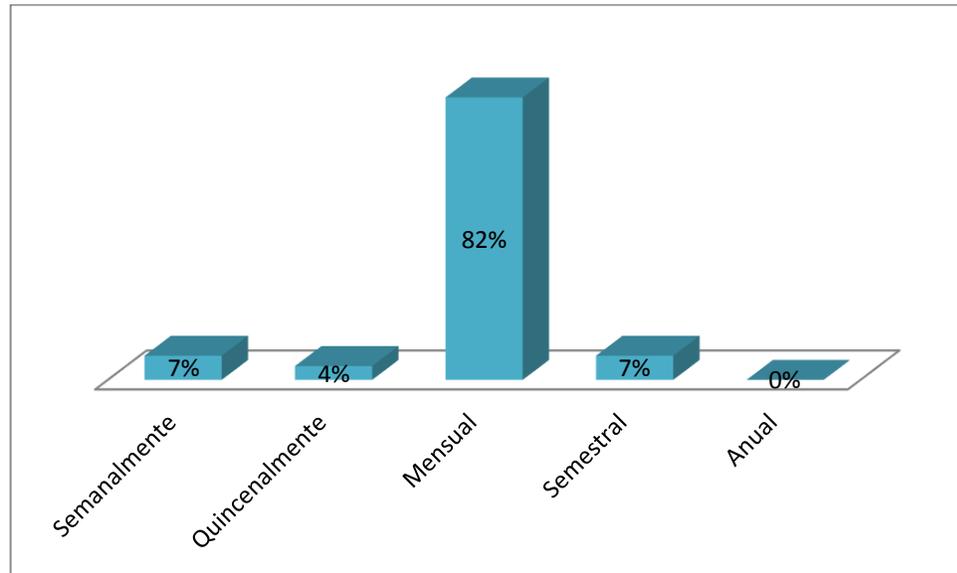


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** se puede observar que la capacidad de ahorro de los encuestados está enfocada en una cantidad que va de \$10 a \$50, que a pesar de ser montos bajos contribuyen a que los socios potenciales puedan acceder a varios servicios que ofrezcan las instituciones financieras o las cooperativas de ahorro y crédito.

## 8. ¿Con que frecuencia ahorraría?

Figura 38: Pregunta 8 – Encuesta 2

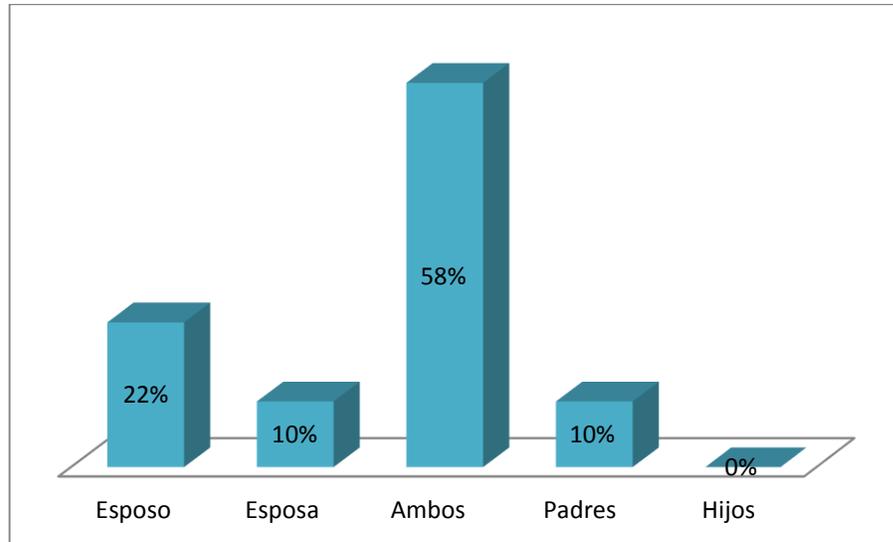


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** se puede observar que la frecuencia de ahorro de los socios potenciales sería mensual ya que es una manera más fácil y conveniente para los mismos.

## 9. ¿Quién toma la decisión de ahorrar en su hogar?

Figura 39: Pregunta 9 – Encuesta 2

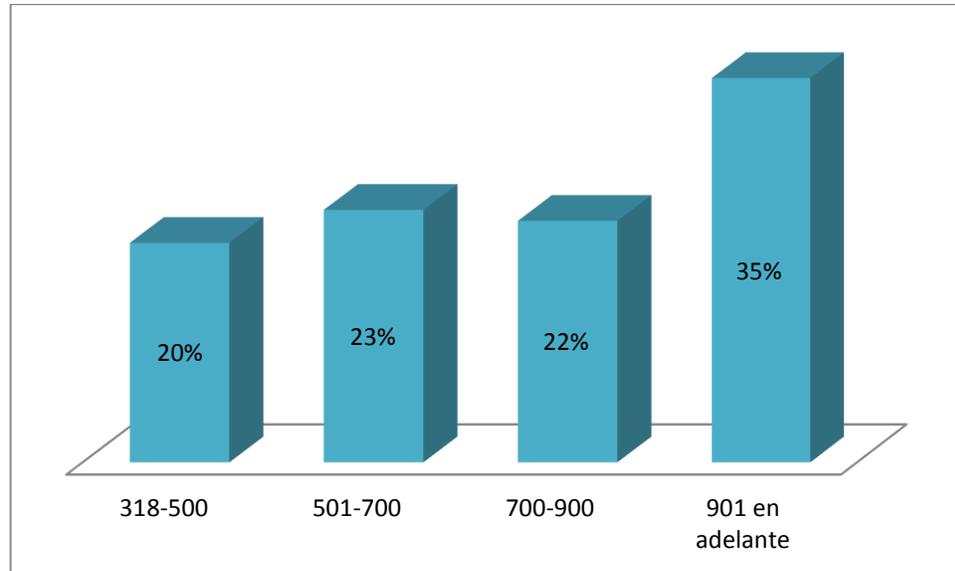


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** se puede observar que la decisión de ahorro en los hogares está influenciado por la esposa y el esposo, jefes de hogar, es decir la preocupación por generar fondos para eventualidades futuras es de gran importancia para los encuestados.

**10. ¿En qué rango de ingresos se ubica usted?**

Figura 40: Pregunta 10 – Encuesta 2

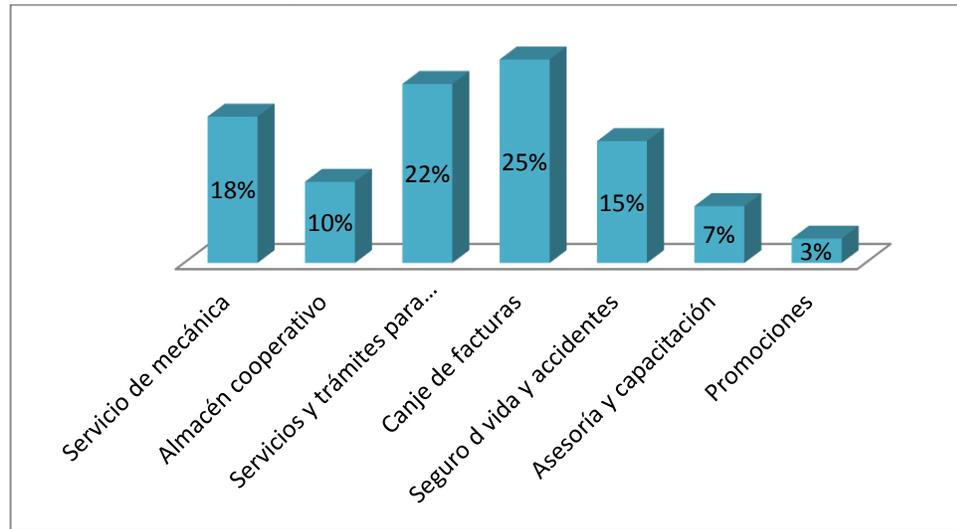


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** esta pregunta permite identificar el rango de ingresos de los socios potenciales encontrándose en un 35% de 901,00 en adelante lo cual es muy favorable para la Cooperativa ya que el ahorro podría ser mayor.

## 11. ¿Qué tipo de servicios le gustaría que la cooperativa le ofreciera?

Figura 41: Pregunta 11 – Encuesta 2

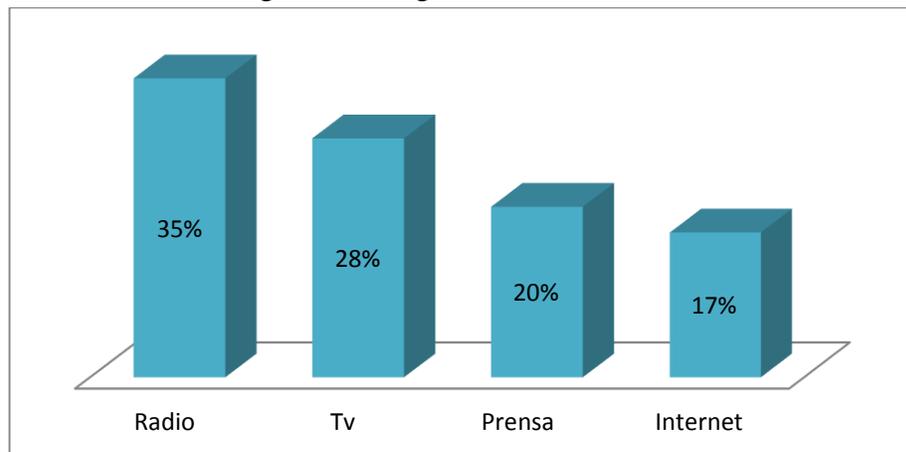


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** los socios potenciales prefieren como servicio adicional el canje de sus facturas, debido a que esa es una manera rápida y fácil de obtener capital de trabajo sin necesidad de obtener un crédito con intereses altos.

## 12. Indique que medios de comunicación prefiere

Figura 42: Pregunta 12 – Encuesta 2



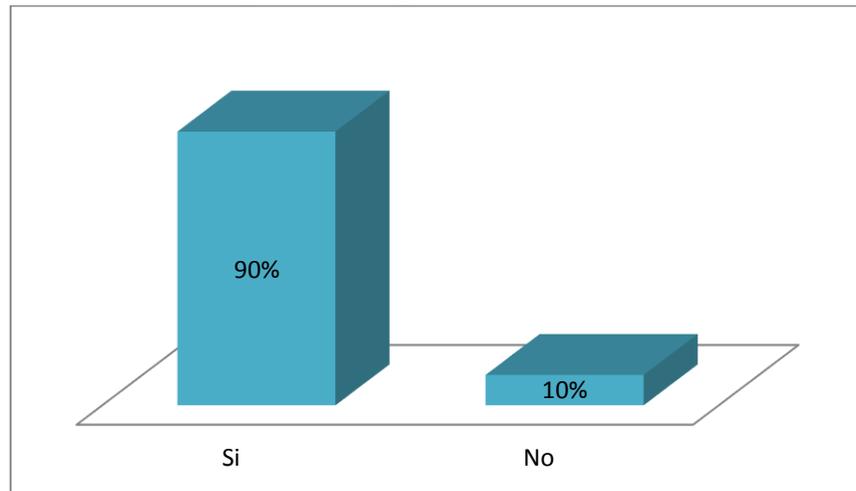
Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** esta pregunta permite identificar el medio de comunicación que los socios potenciales prefieren para informarse de las situaciones diarias encontrándose en un 35% la comunicación radial y seguido de un 28% la Tv ya que son los medios con mayor frecuencia utilizados.

### 3.4.3. Encuesta 3 Tabulación y Análisis de Datos.

#### 1. ¿Tiene problemas por no tener dinero inmediato por sus facturas?

Figura 43: Pregunta 1 – Encuesta 3

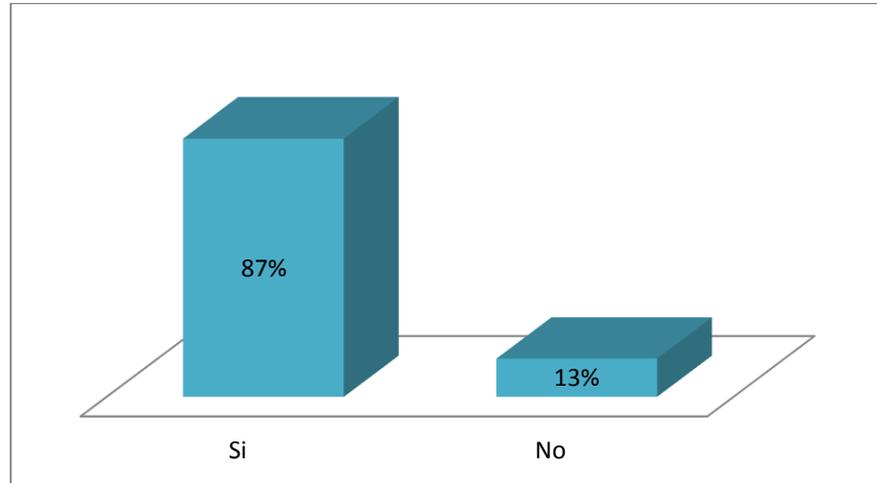


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** esta pregunta permite identificar si los accionistas de las compañías de transporte urbano, pesado y escolar tienen problemas con los pagos de sus facturas en el cual un 90% de tiene problemas por no tener el pago inmediato en sus facturas, debido a temas administrativos de los acreedores.

**2. ¿Le gustaría que su compañía de transporte hiciera una alianza para obtener dinero en efectivo por sus facturas?**

Figura 44: Pregunta 2 – Encuesta 3

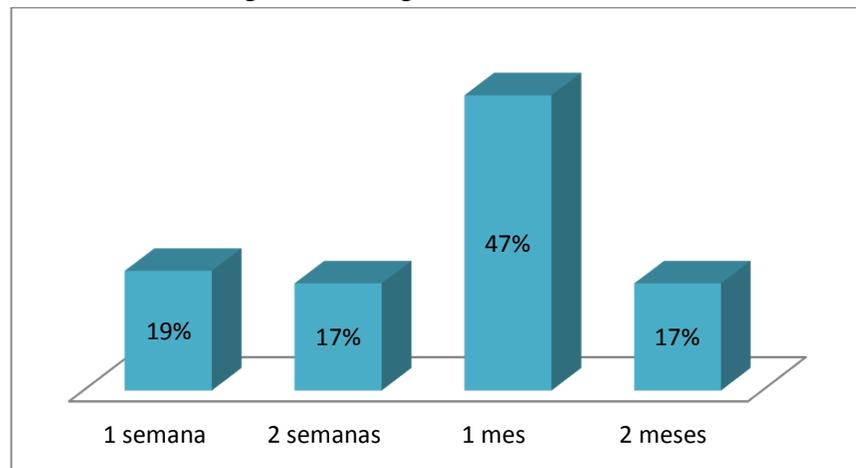


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** esta pregunta indica la predisposición que tienen los accionistas de las compañías de transporte urbano, pesado y escolar, por lo que se puede observar que un 87% de los accionistas están de acuerdo que se realice la alianza estratégica, debido a que necesitan de un capital de trabajo para realizar sus actividades cotidianas.

### 3. ¿Cuál es el tiempo que demora el cobro de sus facturas emitidas?

Figura 45: Pregunta 3 – Encuesta 3

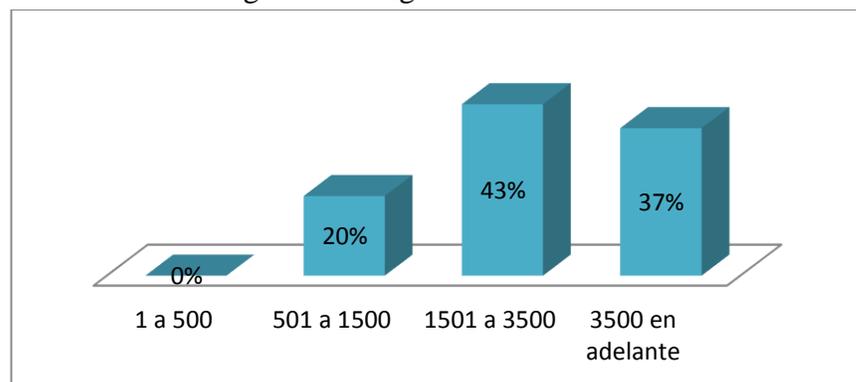


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** esta pregunta permite conocer el tiempo que demoran en cobrar sus facturas por los servicios que prestan por lo que se puede observar que un 47% de los accionistas tiene que esperar un mes para cobrar sus facturas, seguido de un 19% el cobro en una semana.

### 4. ¿Cuál es el monto promedio de facturación?

Figura 46: Pregunta 4 – Encuesta 3

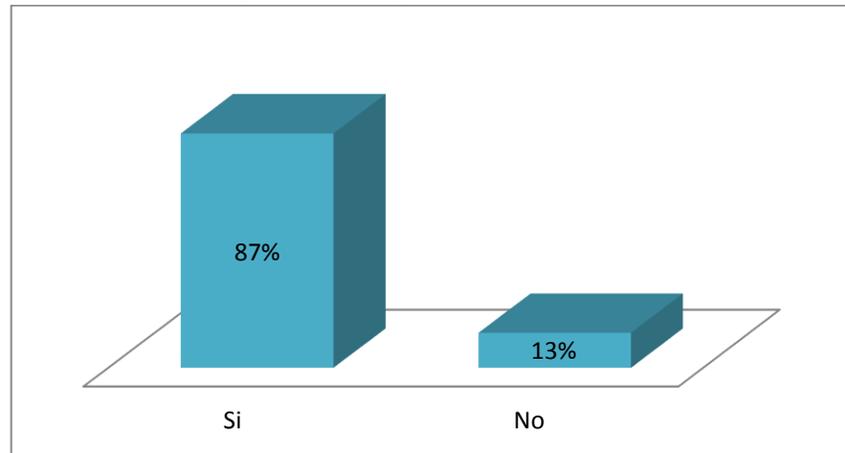


Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** esta pregunta permite identificar los montos promedios de facturación por los servicios que prestan encontrándose en un 43% montos facturados de 1501 a 3500, seguido de un 37% montos de 3500 en adelante.

**5. ¿Estaría dispuesto a pagar un descuento mínimo del valor de sus facturas por este anticipo?**

Figura 47: Pregunta 5 – Encuesta 3



Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**Interpretación.-** esta pregunta permite conocer la predisposición de pago por el servicio de factoring encontrándose en un 87% que están de acuerdo en pagar dicho valor y un 13% de los accionistas no están dispuestos a pagar un valor por este servicio.

## **INFORME FOCUS GROUP**

### **Análisis de implementación de una alianza estratégica para el servicio de factoring con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro.**

**Fecha:** 3 de Octubre de 2013

#### **Asistentes:**

- Joselito Rodríguez (Gerente Compañía Transplaneta)
- Alberto Buitrón (Gerente Compañía de transporte escolar Furgoplanta)

#### **Moderan:**

- Jeniffer Montoya
- Vanessa Trujillo

#### **¿Tiene problemas por no tener dinero inmediato por sus facturas emitidas?**

Las compañías de transporte urbano, al momento se encuentra en transición de la implementación del sistema de caja común, lo que conlleva a que los propietarios de las líneas no dispongan de efectivo de forma diaria, sino a la facturación a la gerencia en base a los pasajeros y a los kilómetros recorridos al final del mes, muchos accionistas no han previsto esta situación, por lo que están acudiendo a financiamiento para suplir sus necesidades.

La compañía de transporte escolar, al trabajar con entidades de carácter público y privado, deben basarse a las políticas de pago que cada una de estas manejan, por lo que el cobro de las facturas demora de 2 a 3 semanas.

Se llegó a la conclusión de que los plazos de cobro limitan a los transportistas a cumplir con sus actividades normales, debido a que dependen de dinero en efectivo para combustible y otros insumos.

**¿Le gustaría hacer una alianza estratégica con la Cooperativa De Ahorro y Crédito Eloy Alfaro para ayudar a los accionistas a obtener dinero en efectivo por sus facturas?**

Los gerentes generales de las dos compañías de transporte están interesados en ayudar a sus accionistas a obtener de forma rápida capital de trabajo disponible, con el fin de mejorar la calidad de vida de los mismos y a su vez facilitar los medios para el cumplimiento de sus actividades, y como requisito de la alianza aceptan servir de aval para el cumplimiento de los pagos una vez ejecutado el factoring en las condiciones que la cooperativa de ahorro y crédito ha establecido en el proceso.

**¿Cuál sería el tiempo que demora el cobro de las facturas emitidas y el monto al que ascienden estas?**

Los gerentes de las compañías aseguran que el tiempo que demora el cobro de las facturas dura de 3 a 4 semanas, debido a trámites administrativos que conlleva la cancelación de la misma. Así se llega a la conclusión que la falta de capital de trabajo afecta en gran medida el desarrollo de las actividades y la búsqueda de financiamiento ilícito, es decir acuden a los usureros.

## **CAPÍTULO 4 PROPUESTA**

### **4.1. Estructura Administrativa.**

La mejora en la estructura administrativa es de gran relevancia porque define los lineamientos para la cooperativa, con el fin de solidificar la confianza de sus socios actuales y potenciales, y el compromiso del talento humano que participa en cada una de las actividades llevadas a cabo por la misma.

#### **4.1.1. Cambio de Visión y Misión.**

Se propone el cambio de visión y misión para orientar al cumplimiento de los lineamientos del cooperativismo y a su vez la solidificación de la confianza de todos los socios y del equipo de trabajo de la cooperativa

##### **Misión**

Somos una cooperativa de ahorro y crédito con sólida trayectoria en la ciudad de Quito, que ofrece productos microfinancieros enfocados en los principios del cooperativismo para mejorar la calidad de vida de cada uno de sus socios.

##### **Visión**

Ser una cooperativa de ahorro y crédito competitiva en la ciudad de Quito que con el respaldo de su equipo de trabajo brinde productos y servicios microfinancieros con eficiencia y solidez aportando al mejoramiento de la calidad de vida de sus socios, y el desarrollo social, financiero, económico y tecnológico de la Cooperativa.

#### **4.1.2. Creación de Slogan.**

Se creara un slogan con el fin de llamar la atención de los socios actuales y potenciales para promover los nuevos productos y servicios que ofrecerá la cooperativa..

El slogan a crear será:

**“Crecemos contigo”**

Está enfocado tanto al crecimiento social de la Cooperativa, así como al crecimiento en el nivel de vida de los socios.

**4.2. Estrategias de crecimiento.**

**4.2.1. Creación de nuevos productos.**

**Ahorro a la vista**

Según el diagnóstico realizado la cooperativa no cuenta con libretas de ahorro que posean número de cuenta de cada uno de los socios, es por eso que se creará ahorros a la vista, con la asignación respectiva de un número de cuenta para cada socio, quien deberá aperturar la misma con un valor de \$50 dólares, posterior a esto deberá mantener como saldo promedio de 20 dólares con el fin de mantener su cuenta de ahorro activa para el acceso a los servicios que se ofrecerá.

Los \$50 dólares se dividirán de la siguiente manera:

- \$30 dólares en certificados de aportación
- \$20 dólares se quedaran en la cuenta de ahorros para disponibilidad del socio ganando una tasa de interés.

**4.2.2. Alianza estratégica.**

La cooperativa al tener un número reducido de socios no puede ofrecer variedad en cuanto a servicios, por lo que se incrementara su número a través de alianzas estratégicas con compañías de transporte, con la finalidad de obtener una mejora significativa en el manejo de ahorros de la Cooperativa, para generar un incremento en los créditos y diversificación en servicios que mejoraran la calidad de vida de los socios.

Con la implementación de la alianza estratégica para el primer año se realizará un incremento de 917 socios.

Para el incremento de número de socios para los siguientes cinco años, se ha tomado como referencia la tasa de crecimiento cooperativo que en el año 2012 según el Buro de análisis informativo es de 10% anual, así se realiza la siguiente proyección:

Tabla 30: Proyección Socios Alianza Estratégica

<b>Año</b>	<b>Incremento de Socios Anual</b>	<b>N° acumulado de socios</b>
<b>2014</b>	150	150
<b>2015</b>	165	315
<b>2016</b>	182	497
<b>2017</b>	200	697
<b>2018</b>	220	917

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

### **Proyección del incremento de ahorros y certificados de aportación en términos cuantitativos**

Tabla 31: Proyección incremento Ahorros y Certificados de Aportación con Alianza Estratégica

<b>AÑO</b>	<b>NUMERO DE SOCIOS</b>	<b>CERTIFICADO DE APORTACIÓN \$30</b>	<b>AHORRO A LA VISTA \$20</b>
<b>2014</b>	150	\$ 4.500,00	\$ 3.000,00
<b>2015</b>	165	\$ 4.950,00	\$ 3.300,00
<b>2016</b>	182	\$ 5.460,00	\$ 3.640,00
<b>2017</b>	200	\$ 6.000,00	\$ 4.000,00
<b>2018</b>	220	\$ 6.600,00	\$ 4.400,00

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

### **4.2.3. Factoring.**

La implementación de esta herramienta financiera permite generar a todos los socios recursos líquidos inmediatos, según La Ley de Economía Popular y Solidaria en el Título III de la Sección I en su Artículo 83 en referencia a las actividades financieras

las Cooperativas de ahorro y crédito se encuentra en la facultad de “Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos.”

Por otra parte se debe aclarar que la factura según el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención en el Capítulo I del artículo 1 menciona que: “Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos:

- a) Facturas;
- b) Notas de venta - RISE;
- c) Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios;
- d) Tiquetes emitidos por máquinas registradoras;
- e) Boletos o entradas a espectáculos públicos; y,
- f) Otros documentos autorizados en el presente reglamento.”

A su vez la factura constituye un título valor manifestado en la el Código de Comercio Art 201: “(...)Las facturas comerciales que contengan una orden incondicional de pago, cuya aceptación sea suscrita por el comprador de bienes o su delegado, con la declaración expresa de que los ha recibido a su entera satisfacción, se denominarán "facturas comerciales negociables" y tendrán la naturaleza y el carácter de títulos valor, (...)”.

Es así que para llevar a cabo el factoring se va a realizar las alianzas estratégicas con las compañías de transporte señaladas anteriormente, sirviendo estas como aval para el canje de las facturas, las cuales deben regirse a los requisitos establecidos en el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención. Además los socios que no ingresen bajo alianza estratégica podrán acceder a este servicio respaldados por la firma de un pagaré.

Los socios se benefician del factoring por las siguientes razones:

- Liquidez al instante permitiendo incrementar el capital de trabajo.
- Facilidades y rapidez en el servicio.
- Convierte las facturas de venta a crédito en ventas al contado.
- Reducir la dependencia de bancos con altas tasas de interés.

Para que los socios puedan acceder a este servicio tiene que cumplir con los siguientes requisitos:

- Aperturar una cuenta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro
- Pertenecer a la Cooperativa de Transporte con la que haya realizado la alianza estratégica.
- Mantener movimientos en la cuenta de ahorro constante con un monto equivalente o similar al de la factura en negociación.
- Las facturas en negociación deberán ser de propiedad del socio.
- El valor a cancelar debe realizarse con depósito en la cuenta de ahorros de los socios para posteriormente realizar el débito.

Este servicio se registrar en un pagare como constancia de pago en el cual se especificaran las siguientes características:

- Plazo de pago máximo de 30 días
- Valor a cancelar.

El proceso para realizar la operación de factoring será el siguiente:

Figura 48: Proceso operación Factoring



Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Ejemplo de funcionamiento de factoring para la cooperativa de ahorro y crédito Eloy Alfaro

Figura 49: Ejemplo Factoring

<b>VALOR DE FACTURA</b>		<b>\$ 1.000,00</b>
% USO DE SERVICIO	40%	\$ 400,00
(-) GASTOS OPERACIONALES	1,50%	\$ 6,00
(-) INTERES MENSUAL	1,67%	\$ 6,68
<b>TOTAL DESEMBOLSO</b>		<b>\$ 387,32</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

El valor del desembolso es el que el socio está obligado a cancelar a la cooperativa en el plazo establecido según el pagare generado.

## PORCENTAJES DE USO DEL SERVICIOS DE FACTORING

El porcentaje de uso de servicio entregado a los socios será irá aumentando de forma anual, a continuación se detalla los incrementos

Tabla 32: Porcentaje de uso del Servicio de Factoring

AÑO	PORCENTAJE DE USO	PROMEDIO DE FACTURACIÓN
2014	40% - 50% - 60% - 70% - 80%	\$ 1.000,00
2015	100%	\$ 1.500,00
2016	100%	\$ 1.800,00
2017	100%	\$ 2.000,00
2018	100%	\$ 2.000,00

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

En el año 2014 el porcentaje de uso varia de forma bimensual, posteriormente se mantiene en un 100% aumentando paulatinamente el promedio de facturación que la Cooperativa de Ahorro y Crédito puede entregar a cada socio.

### 4.2.4. Política de mejora en recuperación de cartera.

Para la recuperación de cartera se prevee recuperar en un lapso 5 años un 55% del total de la cartera del año 2013:

Tabla 33: Recuperación de Cartera 2013

RECUPERACIÓN DE CARTERA 2013		
EN DÓLARES		
AÑO	VALOR	SALDO
2013		\$ 205.906,81
2014	\$ 22.649,75	\$ 183.257,06
2015	\$ 22.649,75	\$ 160.607,31
2016	\$ 22.649,75	\$ 137.957,56
2017	\$ 22.649,75	\$ 115.307,81
2018	\$ 22.649,75	\$ 92.658,06

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Para la recuperación de la cartera se estima que se incurrirá en un 3% de gastos de forma anual:

Tabla 34: Gastos Recuperación de Cartera 2013

<b>GASTO RECUPERACIÓN DE CARTERA 2013</b>	
<b>AÑO</b>	<b>VALOR</b>
2014	\$ 5.147,67
2015	\$ 5.147,67
2016	\$ 5.147,67
2017	\$ 5.147,67
2018	\$ 5.147,67

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

#### **4.2.5. Publicidad.**

##### **Entrega de stickers con publicidad de la Cooperativa**

Al momento en el que el nuevo socio apertura su cuenta se otorgara un sticker de 40 cm x 25 cm, para colocar en su respectivo vehículo con el fin de publicitar los servicios que ofrece la cooperativa. Lo que permitirá captar un determinado número de socios de la zona de influencia en la que se encuentra ubicada la cooperativa, esta es la administración zonal Manuela Sáenz.

Tabla 35: Socios Potenciales

	<b>2001</b>	<b>2012</b>
<b>TRANS URBANO QUITO</b>	40287	66952
<b>ZONA DE INFLUENCIA</b>	5294	8798
<b>ADM. ZONAL MANUELA SAENZ</b>		

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Para lo cual se ha segmentado tomando como referencia los resultados de las encuestas realizadas:

Tabla 36: Incremento anual socios Potenciales

<b>Total zona de influencia</b>		<b>8798</b>
<b>Personas que ahorran en el sector cooperativo</b>	55%	4839
<b>Personas que les gustaría ahorrar en la COAC Eloy Alfaro</b>	37%	1790
<b>Incremento anual de socios a partir del año 2016</b>		<b>358</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

### **Colocación de Rotulo**

Los rótulos están enlazados a un objeto específico en este caso es llamar la atención de los socios actuales y potenciales y a su vez reafirmar la seguridad de los mismos.

Así como se logra expresar por medio de los colores estados emocionales o sentimientos, e identificamos al color rojo con lo caliente, al blanco con la pureza y al negro con la oscuridad; las letras por sí mismas, por su forma, contraste o tamaño, pueden expresar ideas o reforzar el significado de las palabras.

De allí parte la importancia que la rotulación tiene para los medios de comunicación, por medio de ésta en una publicidad o en una propaganda podemos expresar de manera textual una emoción o una idea determinada. (Velandia, 2013)

## **CAPÍTULO 5**

### **EVALUACIÓN FINANCIERA**

#### **5.1. Determinación de la inversión total.**

Para el desarrollo de las propuestas se ha identificado los siguientes recursos para llevarlo a cabo:

**Activo Corriente:** se requerirá de Equipo de Cómputo, Muebles y Enseres y todos los gastos que incurran para la adecuación de los mismos. Los que serán utilizados principalmente para el desarrollo de las actividades relacionadas al servicio de factoring.

**Gastos Administrativos:** se contratará un asistente operativo que cumpla actividades poli funcionales y en especial las que sean relacionadas con los servicios de factoring. Por otra parte también estarán incluidos los servicios básicos que sean empleados para el cumplimiento de todas las actividades de la cooperativa.

**Gastos Operativos:** se incurrirán en gastos relacionados a papelería como son las libretas de ahorros que será entregado a los socios al momento en el que estos aperturen su cuenta. Así como las papeletas de retiro y de depósitos que servirán como sustento de los movimientos que se realicen.

**Gastos de publicidad:** serán empleados para dar a conocer la cooperativa, para lo cual se emplearan el rotulo y la instalación de este, además de los adhesivos que serán entregados a los socios al momento que aperturan la cuenta.

Tabla 37: Presupuesto de inversión

<b>PRESUPUESTO DE INVERSIONES</b>		
<b>EN DOLARES</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>SUB TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
<b>EQUIPOS DE COMPUTACIÓN , MUEBLES Y ENSERES</b>		<b>\$ 3.387,23</b>
Computadora	750,00	
Escritorio	150,00	
Silla de trabajo	50,00	
Arreglo y adecuación	150,00	
activos fijos existentes	2.287,23	
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>\$ 3.387,23</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
		<b>\$ 5.619,98</b>
Sueldo asistente operativo	4.800,00	
Suministros de oficina	360,00	
Servicios Básicos	300,00	
Internet	100,00	
Depreciación equipo de computación	24,98	
Depreciación equipos de oficina	35,00	
<b>GASTOS OPERATIVOS</b>		<b>\$ 300,00</b>
Libretas de Ahorros	200,00	
Papeletas de depósito y retiro	100,00	
<b>GASTOS PUBLICIDAD VENTAS</b>		<b>\$ 452,08</b>
Adhesivos	213,92	
Rotulo	188,16	
Instalación rotulo	50,00	
<b>TOTAL INVERSIONES</b>		<b>\$ 9.459,29</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## 5.2. Direccionamiento de los Ahorros Permanentes.

Las captaciones por ahorro permanente que recibirá la cooperativa serán direccionadas de la siguiente forma.

- **Ahorros Permanentes**

Los ahorros permanentes serán destinados al servicio de factoring y a la concesión de créditos, los montos serán otorgados según lo establecido en los estatutos y reglamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro, las tasas de interés

establecidas se encuentran según las normas y reglamentos permitidos por el Banco Central del Ecuador.

### 5.3. Estimación de Ingresos.

#### Certificados de Aportación

Se obtendrá ingresos mediante certificados de aportación de los nuevos socios que se estima tener cada año de acuerdo a la alianza estratégica mediante el servicio de factoring y a partir de año 2016 a través del incremento de socios de la zona de influencia, el valor del certificado de aportación será de USD 30,00 los cuales serán obligatorios para el ingreso a la cooperativa y acceso a los servicios de la misma.

Tabla 38: Presupuesto de Certificados de Aportación

<b>PRESUPUESTO DE CERTIFICADOS DE APORTACIÓN</b>		
<b>EN DÓLARES</b>		
<b>AÑO</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>SUBTOTAL INGRESO</b>
2014	Certificados de aportación	\$ 61.490,00
2015	Certificados de aportación	\$ 4.950,00
2016	Certificados de aportación	\$ 7.245,00
2017	Certificados de aportación	\$ 16.789,50
2018	Certificados de aportación	\$ 17.388,45

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

En la tabla 38 se puede observar que en el año 2014 el ingreso por certificados representa un valor significativo con relación a los siguientes, debido a que se está tomando en cuenta el valor de certificados de aportación de años anteriores para poder emplearlo en los servicios que se ofrecerán.

### **Ahorros a la Vista**

Los ingresos por ahorro a la vista se obtendrán del ingreso de nuevos socios porque al ingresar deberán depositar USD 20,00 los cuales serán obligatorios para poder ser aperturar la cuenta y a su vez tener acceso a los servicios que se prestarán.

Además según la encuesta realizada se estima que los socios realicen depósitos mensuales con montos mínimos de USD 20,00 los cuales serán utilizados para la liquidez de la cooperativa y a su vez para los servicios de factoring y créditos estimados.

Tabla 39: Presupuesto de Ahorros a la Vista

<b>PRESUPUESTO DE AHORROS A LA VISTA</b>		
<b>EN DÓLARES</b>		
<b>AÑO</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>SUBTOTAL INGRESO</b>
2014	Ahorros a la Vista	\$ 69.406,21
2015	Ahorros a la Vista	\$ 140.226,78
2016	Ahorros a la Vista	\$ 210.675,25
2017	Ahorros a la Vista	\$ 330.958,25
2018	Ahorros a la Vista	\$ 452.325,59

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

### **Ahorros a Plazo Fijo**

Según el plan estratégico de la cooperativa se estima incrementar los ahorros a plazo fijo en un 10% anual lo cual se espera cumplir de acuerdo a las encuestas realizadas a los socios actuales y potenciales.

Tabla 40: Presupuesto de ingresos de Ahorro a Plazo Fijo

<b>PRESUPUESTO DE AHORRO A PLAZO FIJO</b>		
<b>EN DÓLARES</b>		
<b>AÑO</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>INGRESO ANUAL</b>
2014	Ahorro a Plazo fijo	\$ 5.500
2015	Ahorro a Plazo fijo	\$ 6.050
2016	Ahorro a Plazo fijo	\$ 6.655
2017	Ahorro a Plazo fijo	\$ 7.321
2018	Ahorro a Plazo fijo	\$ 8.053

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

### **Provenientes de Servicio de Factoring**

Los ingresos por servicio de factoring se obtendrán del cobro de interés y por las operaciones del servicio los cuales están establecidos según las normas y reglamentos permitidos por el Banco Central del Ecuador, además de la recuperación de los montos entregados mensualmente.

Tabla 41: Presupuesto de Ingresos Factoring

<b>PRESUPUESTO DE INGRESOS FACTORING</b>		
<b>EN DÓLARES</b>		
<b>AÑO</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>SUBTOTAL INGRESO</b>
2014	Factoring Gastos Administrativos	\$ 647
	Factoring Intereses	\$ 719
2015	Factoring Gastos Administrativos	\$ 2.087
	Factoring Intereses	\$ 2.319
2016	Factoring Gastos Administrativos	\$ 3.907
	Factoring Intereses	\$ 4.341
2017	Factoring Gastos Administrativos	\$ 5.920
	Factoring Intereses	\$ 6.578
2018	Factoring Gastos Administrativos	\$ 7.523
	Factoring Intereses	\$ 8.359

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

### **Provenientes de Operaciones de Crédito**

Se obtendrá ingresos por cobro de créditos e intereses de los mismos los cuales se pueden observar de mejor manera según las tablas de amortización de créditos ordinarios y especiales.

### **5.4. Estimación de Egresos.**

#### **Provenientes de Servicio de Factoring**

Con los ingresos mencionados anteriormente se pretende solventar los egresos que generar el servicio de factoring los cuales se estiman que serán de la siguiente manera:

Tabla 42: Presupuesto de egresos Servicios de Factoring

<b>PRESUPUESTO DE EGRESOS</b>		
<b>EN DÓLARES</b>		
<b>AÑO</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>EGRESO ANUAL</b>
2014	Servicio de factoring	\$ 41.759,38
2015	Servicio de factoring	\$ 134.755,69
2016	Servicio de factoring	\$ 252.216,46
2017	Servicio de factoring	\$ 382.196,81
2018	Servicio de factoring	\$ 485.682,16

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

### **Provenientes de Operaciones de Crédito**

Los créditos se incrementan en un 10% anual según el plan estratégico de la cooperativa los cuales quedarían de la siguiente manera:

Tabla 43: Presupuesto de Créditos

<b>PRESUPUESTO DE CRÉDITOS ANUALES</b>			
<b>EN DÓLARES</b>			
<b>AÑO</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>INCREMENTO</b>	<b>ACUMULADO</b>
2013	Cartera de crédito	\$ 0,00	\$ 175.678,00
2014	Cartera de crédito	\$ 17.567,80	\$ 193.245,80
2015	Cartera de crédito	\$ 19.324,58	\$ 212.570,38
2016	Cartera de crédito	\$ 21.257,04	\$ 233.827,42
2017	Cartera de crédito	\$ 23.382,74	\$ 257.210,16
2018	Cartera de crédito	\$ 25.721,02	\$ 282.931,18

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## Egresos Operativos

Los egresos operativos corresponderán a los rubros de gastos que tendrá el proyecto en su etapa de operación.

## Retiros Ahorros a la Vista

Los retiros de ahorro a la vista se realizaron en base al Boletín financiero - Sector Financiero Popular y Solidario - Al 30 de junio de 2013 (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2013)

Tabla 44: Presupuesto retiros Ahorros a la Vista

PRESUPUESTO DE RETIROS		
EN DÓLARES		
AÑO	PRODUCTO	EGRESO ANUAL
2014	Retiros ahorros a la vista	\$ 54.240,95
2015	Retiros ahorros a la vista	\$ 111.667,35
2016	Retiros ahorros a la vista	\$ 164.642,71
2017	Retiros ahorros a la vista	\$ 258.643,88
2018	Retiros ahorros a la vista	\$ 353.492,45

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Además se realizará el pago de intereses del 1,50% anual por ahorro a la vista.

Tabla 45: Presupuesto Interés Ahorro a la Vista

<b>PRESUPUESTO DE EGRESOS</b>		
<b>EN DÓLARES</b>		
<b>AÑO</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>EGRESO ANUAL</b>
2014	Interés ahorro a la vista	\$ 1.041,09
2015	Interés ahorro a la vista	\$ 2.103,40
2016	Interés ahorro a la vista	\$ 3.160,13
2017	Interés ahorro a la vista	\$ 4.964,37
2018	Interés ahorro a la vista	\$ 6.784,88

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

### **Ahorro a Plazo fijo**

Se realizará el pago de interés del 7% anual por ahorro a plazo fijo y el monto del mismo quedando de la siguiente manera.

Tabla 46: Presupuesto de egresos Ahorro a Plazo Fijo

<b>PRESUPUESTO DE EGRESOS</b>			
<b>EN DÓLARES</b>			
<b>AÑO</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>MONTO</b>	<b>INTERES</b>
2014	Ahorro a plazo fijo	\$ 5.000,00	\$ 350,00
2015	Ahorro a plazo fijo	\$ 5.500,00	\$ 385,00
2016	Ahorro a plazo fijo	\$ 6.050,00	\$ 423,50
2017	Ahorro a plazo fijo	\$ 6.655,00	\$ 465,85
2018	Ahorro a plazo fijo	\$ 7.320,50	\$ 512,44

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## 5.5. Evaluación Financiera.

### Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR)

Para el cálculo de la TMAR se ha tomado en cuenta los siguientes datos:

Tabla 47: Fórmula Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR)

TASA MINIMA ACEPTABLE DE RENDIMIENTO ( TMAR)	
INVERSIONISTA=	TASA DE INFLACIÓN +TASA PASIVA+PREMIO DE RIESGO
INVERSIONISTA=	2,04% +8.17%+12%
INVERSIONISTA=	22,2100%

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

En este caso se debe tener en cuenta que para el desarrollo de la propuesta no se trabajará con financiamiento, sino se lo realizara en base a los ingresos provenientes de los socios.

Tabla 48: Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento global (TMAR)

Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento			
FINANCIAMIENTO :	% APORTACION	TMAR	PONDERACION
APORTE DE SOCIOS	100.000%	22.210%	22.210%
TMAR GLOBAL			22.210%

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Por lo tanto la tasa de descuento para el cálculo del VAN será tomado en base a la TMAR obtenida de 22.21%.

### Valor Actual Neto (VAN)

“Permite conocer cuál será el valor en el presente los flujos de los futuros ingresos y egresos que tendrá un proyecto, para determinar, si luego de descontar la inversión inicial, nos quedaría alguna ganancia. Si el resultado es positivo, el proyecto es viable.” (Crecenegocios.com, 2012)

Para el cálculo del VAN se ha realizado el presupuesto de caja anual del cual se ha tomado el flujo neto de cada año, VER ANEXO 52 y 53.

A través de la siguiente tabla se puede observar los cálculos realizados para la obtención del valor actual neto:

Figura 50: Valor Actual Neto (VAN) con propuesta

VALOR ACTUAL NETO							
$VAN = -I_0 + \frac{FC_1}{(1+i)^1} + \frac{FC_2}{(1+i)^2} + \dots + \frac{FC_n}{(1+i)^n}$							
			<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
VAN=	-9.459,3	+	47429,9	57402,5	92753,6	163521,4	271632,9
			$\frac{\quad}{(1+0,2221)^1 \quad (1+0,2221)^2 \quad (1+0,2221)^3 \quad (1+0,2221)^4 \quad (1+0,2221)^5}$				
VAN=	-9.459,3	+	47429,9	57402,5	92753,6	163521,4	271632,9
			1,2221	1,493528	1,825241	2,230627	2,7260494
VAN=	-9.459,3	+	<b>38.810,1</b>	<b>38.434,2</b>	<b>50.817,2</b>	<b>73.307,4</b>	<b>99.643,4</b>
VAN=	-9.459,3	+	<b>301.012,3</b>				
VAN=	<b>291.553,0</b>						

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Para el presente proyecto tenemos un VAN de 291.553,00 > 1; es decir se presenta una propuesta viable.

Figura 51: Valor Actual Neto (VAN) sin propuesta

VALOR ACTUAL NETO					
$VAN = -I_0 + \frac{FC_1}{(1+i)^1} + \frac{FC_2}{(1+i)^2} + \dots + \frac{FC_n}{(1+i)^n}$					
			<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
VAN=		+	14881,3	-12586,9	-15804,9
			$(1+0,2221)^1$	$(1+0,2221)^2$	$(1+0,2221)^3$
VAN=	<b>0,0</b>	+	14881,3	-12586,9	-15804,9
			1,2221	1,4935284	1,8252411
VAN=	<b>0,0</b>	+	<b>12.176,9</b>	<b>-8.427,6</b>	<b>-8.659,1</b>
VAN=	<b>0,0</b>	+	<b>-4.909,9</b>		
VAN=	<b>-4.909,9</b>				

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Para el presente proyecto tenemos un VAN de  $-4.909,90 < 1$ ; es decir no es viable.

Por lo tanto se puede observar que es necesario la aplicación de la propuesta con esto se pretende la generación de recursos para el desarrollo de las actividad que la cooperativa puede desarrollar en función de mejorar la calidad de vida de sus socios.

### Tasa Interna De Retornos (TIR)

Según Váquiro, autor de Asesoría y Consultoría para Pymes afirma que la TIR es conocida como la tasa de rentabilidad producto de la reinversión de los flujos netos de efectivo dentro de la operación propia del negocio, es decir permite analizar la rentabilidad de un proyecto en valores actuales.

Para el cálculo del TIR se ha realizado el presupuesto de caja anual del cual se ha tomado el flujo neto de cada año, VER ANEXO 52 y 53.

Es así que podemos observar que la propuesta que se va a implementar en la Cooperativa tenemos los siguientes resultados:

$$tir = imenor + (imayor - imenor) \times \frac{van(imenor)}{van(imenor) - (van imayor)}$$

Tabla 49: Cálculo de la TIR con propuesta

CÁLCULO DE LA TIR					
AÑOS	FNC	FACTOR DE ACT. 60%	VAN MENOR	FACTOR DE ACT. 540%	VAN MAYOR
0	-9459,285		-9459,285		-9459,3
2014	47429,9	0,625000	29643,6727	0,156250	7410,9
2015	57402,5	0,390625	22422,855	0,024414	1401,4
2016	92753,6	0,244141	22644,927	0,003815	353,8
2017	163521,4	0,152588	24951,3853	0,000596	97,5
2018	271632,9	0,095367	25904,933	0,000093	25,3
	531%		116108,49		-170,3

<b>TIR=</b>	60%+	(540%-60%)	116108,49	
			116108,49-	170,30
<b>TIR=</b>	540%	x	100%	
<b>TIR=</b>	539%			

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Se puede observar que la rentabilidad para la implementación es de 539% superando a la tasa pasiva máxima legal establecida por el Banco Central del Ecuador que equivale a 8,17%, es decir la propuesta es de carácter viable. Además la tasa supera a la TMAR global establecida, que es del 22,10%.

Tabla 50: Cálculo de la TIR sin propuesta

CÁLCULO DE LA TIR					
AÑOS	FNC	FACTOR DE ACT. 22%	VAN MENOR	FACTOR DE ACT. 60%	VAN MAYOR
0	0,0		0,0		0,0
2011	14881,3	0,818264	12176,861	0,625000	9300,8
2012	-12586,9	0,669555	-8427,6271	0,390625	-4916,8
2013	-15804,9	0,547873	-8659,0921	0,244141	-3858,6
	54%		-4909,9		525,5

<b>TIR=</b>	22%	+	38%	-4909,9	
				-4909,9	-525,5
<b>TIR=</b>	22%	+	38%	-4909,9	
				-5435,3	
<b>TIR=</b>	22%	+		34%	
<b>TIR=</b>	56%				

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Se puede observar que la rentabilidad antes de la implementación de la propuesta es de 56% superando a la tasa pasiva máxima legal establecida por el banco central del Ecuador que equivale a 8,17% y supera a la TMAR global establecida, que es del 22,10%, se podría decir que es viable a pesar de mantener un VAN negativo pero para ser una institución financiera solvente y segura mantiene una rentabilidad baja.

### Relación Beneficio Costo

El indicador de beneficio costos permite relacionar los ingresos y gastos de la propuesta de manera actualizada, para determinar la rentabilidad generada.

Para el cálculo del Beneficio Costo se ha realizado el presupuesto de caja anual del cual se ha tomado el flujo neto de cada año, VER ANEXO 52 y 53.

Es decir cuánto se ganan por cada dólar que se invierte, es así que se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 51: Relación Beneficio Costo

RELACION BENEFICIO COSTO						
AÑOS	ACTUALIZACION COSTO TOTAL			ACTUALIZACION DE INGRESOS		
	GASTO TOTAL	FACTOR DE ACT. 22,2%	GASTO ACTUALIZ ADO	INGRESO TOTAL	FACTOR DE ACT. 22,2%	INGRESO ACTUALIZ ADO
2014	31754	1,222100	38807	33190	1,222100	40561
2015	34426	1,493528	51417	39777	1,493528	59408
2016	37224	1,825241	67943	47442	1,825241	86593
2017	40914	2,230627	91264	55648	2,230627	124129
2018	44778	2,726049	122067	63082	2,726049	171965
			<b>371497</b>			<b>482655</b>

<b>RELACION BENEFICIO COSTO=</b>	$\frac{\text{INGRESO ACTUALIZADO}}{\text{COSTO ACTUALIZADO}}$
<b>RELACION BENEFICIO COSTO=</b>	$\frac{482655}{371497}$
<b>RELACION BENEFICIO COSTO=</b>	<b>1,30</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Se puede observar que por cada dólar invertido se obtuvo 1,30 dólares de beneficio, la propuesta es viable.

### Periodo Real de Recuperación o Payback

Es un instrumento que permite medir el plazo de tiempo que se requiere para que los flujos netos de efectivo de una inversión recuperen su costo o inversión inicial. (Vaquiro, 2010) VER ANEXO 52 y 53.

Para la ejecución de la propuesta se requerirá de una inversión de \$9.459,29 la que será recuperada en un periodo de 2 años 4 meses y 2 días.

Figura 52: Periodo real de Recuperación o Payback

<b>PERIODO REAL DE RECUPERACION O PAYBACK</b>		
<b>AÑOS</b>	<b>INVERSION</b>	<b>FLUJO NETO</b>
2014	9459.29	45510.2
2015		53737.1
2016		87546.5
2017		156984.8
2018		263981.8
<b>TOTAL</b>		<b>607760.4</b>
<b>PERIODO DE RECUPERACION=</b>	$\frac{\text{FLUJO NETO-INVERSION}}{\text{FLUJO NETO(ULTIMO AÑO)}}$	
<b>PERIODO DE RECUPERACION=</b>	$\frac{607760.4 - 9459.29}{263981.8}$	
<b>PERIODO DE RECUPERACION=</b>	$\frac{617219.64}{263981.8}$	
<b>PERIODO DE RECUPERACION=</b>	<b>2.34</b>	<b>AÑOS</b>
	4.08	MESES
	2.4	DIAS
<b>2 AÑOS 4 MESES Y 2 DIAS</b>		

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## CONCLUSIONES

Se observó que las actividades de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y crédito Eloy Alfaro, están respaldadas en la Ley de Economía Popular y Solidaria basada en los principios del buen vivir y del cooperativismo es así que las actividades de la misma no cumplen con fines lucrativos, sino que buscan la mejora en la calidad de vida de sus socios, los beneficios obtenidos son: obtención de capital de trabajo de forma inmediata evitando que estos acudan a financiamiento ilícito, y la motivación para salvaguardar su dinero.

Los socios actuales y socios potenciales no forman parte de una cooperativa de ahorro y crédito para generar fondos destinados a cubrir necesidades futuras sino que acuden a formar parte de una cooperativa de ahorro y crédito por obtener financiamiento, es decir la cultura de ahorro en los encuestados es reducida.

La cooperativa no cuenta con diversidad en productos microfinancieros, únicamente posee aportes obligatorios mensuales, es por esto que la propuesta basada en mejoras administrativas permitirá generar solidez y confianza tanto en sus trabajadores como en sus socios, además que las estrategias de crecimiento que representará mejoras en la captación de recursos así como en la progreso de la calidad de vida de sus socios. Dentro de estas se propuso:

- Crear cuentas de ahorro a la vista
- Alianzas estratégicas con cooperativas de transporte
- Factoring
- Política en recuperación de cartera
- Entrega de adhesivos a los socios nuevos, con el fin de publicitar la Cooperativa y sus servicios.

En la evaluación financiera se pudo observar que al implementar la alianza estratégica, los ahorros a la vista y los certificados de aportación han incrementado

ingresos a la cooperativa, generando un capital de trabajo que permite el funcionamiento del Factoring que ayuda a obtener financiamiento inmediato a los socios que acuden a este servicio. Por otro lado la recuperación de cartera permite continuar con las colocaciones que venía llevando a cabo la cooperativa. Es así que las actividades mencionadas anteriormente promueven la mejora en la calidad de vida de los socios.

## **RECOMENDACIONES**

Debería implementar estrategias de marketing mix, especialmente el cambio de ubicación de la agencia, mejorará significativamente el ingreso de nuevos socios y el posicionamiento en el mercado.

Para la presentación de balances deberán regirse al catálogo único de cuentas empleado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Las innovaciones en productos microfinancieros y otros servicios que se encuentren enmarcados en la Ley, permitirá la adhesión de nuevos socios.

## LISTA DE REFERENCIA

1. Agencia EFE. (Agosto de 2013). Ecuador registró crecimiento del 3,5% en primer trimestre de 2013. *Vistazo*. Obtenido de <http://www.vistazo.com/webpages/pais/?id=25574>
2. Anzil, F. (2012). *Producto Interno Bruto*. Recuperado el Julio de 2013, de <http://www.econlink.com.ar/>
3. Banco Central del Ecuador. (2013). *Inflación*. Recuperado el 2013, de <http://www.bce.fin.ec>
4. Banco Multisectorial de Inversiones. (2013). *Generalidades sobre el crédito*. Recuperado el Julio de 2013, de <https://www.bandesal.gob.sv>
5. Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro. (2013). *Informe de Auditoría*. Quito.
6. Crecenegocios.com. (20 de 02 de 2012). *VAN y TIR*. Recuperado el Diciembre de 2013, de <http://www.crecenegocios.com>
7. Diario Hoy. (2012). *La subida de aranceles al sector automotriz no disminuye la contaminación*. Recuperado el Julio de 2013, de <http://www.hoy.com.ec>
8. Enciclopedia Multimedia Virtual Interactiva. (2013). *El Microcrédito*. Recuperado el Julio de 2013, de <http://www.eumed.net>
9. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (15 de 11 de 2013). *Boletín Financiero*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec>
10. Vaquiro, J. D. (23 de Febrero de 2010). *Periodo de recuperación de la inversión*. Recuperado el Diciembre de 2013, de <http://www.pymesfuturo.com>
11. Velandia, L. (2013). *La tipografía y rotulación*. Recuperado el Agosto de 2013, de <http://www.monografias.com>

## ANEXOS

### Anexo 1: Plan Operativo 2013 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro

<b>PERSPECTIVA FINANCIERA:</b>		Mejorar la rentabilidad de la coop manejando de manera optima los gastos operativos y administrativos, colocando en forma efectiva los recursos financieros.																		
<b>META</b>		Incrementar un 10% respecto al periodo anterior																		
<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESULTADO DE ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>INVERSIÓN</b>	<b>CRONOGRAMA</b>														
				<b>MEDIO</b>		<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>			
Incrementar la captacion de ahorro a plazo fijo	Realizar instructivo de captacion de de ahorros a plazo fijo	Instructivo	Milton Vargas Gabriela Logacho	Ahorros	\$ -															
	Socializar	Información	Kattya Bautista Mariela Pilicita	Hojas volantes medios electronicos	\$ 100.00															
	Medicion de resultados	Reportes	Gabriela Logacho	Balance	\$ -															
Seguimiento de gastos operativos	Reuniones de seguimiento	Llevar un mejor control	Milton Vargas Gabriela Logacho	Control de gastos	\$ -															
					<b>\$ 100.00</b>															

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro

Anexo 2: Perspectiva del cliente

PERSPECTIVA DEL CLIENTE		Otorgar creditos con procesos definidos y trabajar en captaciones																		
META		Mejorar los procesos del credito en la colocacion y recuperacion en un 100%																		
ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESULTADO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	INVERSIÓN	CRONOGRAMA														
				MEDIO		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE			
Mejorar el proceso de colocacion de cartera	Mejorar conocimiento de la comision de credito	Comision de credito optima	Milton Vargas		\$ 150.00															
	Realizar el procedimiento de colocacion de creditos	Procedimientos claros	Angel Jima	Procedimiento	\$ -															
			Pedro Bolaños																	
			Roberto Almache																	
			Madelanie Zurita																	
	Aprobacion del procedimiento	Procedimientos claros	Luis Galarza	Procedimiento probado	\$ -															
			Ximena Castillo																	
	Socializar	Conocimiento de los requisitos	Angel Jima	Hojas volantes	\$ 100.00															
			Pedro Bolaños	medios electronicos																
			Roberto Almache																	
Madelanie Zurita																				
Aplicar con eficiencia el manual , reglamento y politicas de credito	Correcta colocacion del credito	Angel Jima	Mejora en retorno de cartera	\$ -																
		Pedro Bolaños																		
		Roberto Almache																		
		Madelanie Zurita																		
		Milton Vargas																		
Evaluar la gestion de la comision de credito	Informes realizados	Luis Galarza	Informes	\$ -																
		Ximena Castillo																		
Analizar el destino del credito	Creditos recuperados	Angel Jima	Informes	\$ -																
		Pedro Bolaños																		
		Roberto Almache																		
		Madelanie Zurita																		
					\$ 250.00															

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro

Anexo 3: Perspectiva de Desarrollo - Proceso Interno

PERSPECTIVA DE DESARROLLO		Propender el desarrollo institucional a través de los diferentes estamentos, como: consejo de administración, vigilancia, gerencia y personal administrativo																		
META		Lograr la eficiencia y eficacia en un 100% en el manejo interno y atención a nuestros asociados con amabilidad y cordialidad.																		
ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESULTADO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	INVERSIÓN	CRONOGRAMA														
				MEDIO		ENE	FEBR	MAR	ABRI	MAY	JUNI	JULI	AGO	SEPT	OCT	NOV	DICI			
Capacitación al personal y directivos en relaciones humanas	Selección temas de capacitación	Temas acordes a la necesidad	Ximena Castillo		\$ -															
	Realizar cronograma de capacitación	Establecer fechas	Ximena Castillo		\$ -															
	Buscar capacitadores adecuados para los cursos	Capacitadores adecuados	Ximena Castillo		\$ 300.00															
	Invitación a personal involucrado	Bloqueo de agendas	Ximena Castillo		\$ -															
	Dictar curso	Conocimiento del personal	Personal Operativo		\$ -															
	Medición de resultados y aplicación de conocimientos adquiridos	Verificar efectividad del curso	Milton Vargas Luis Galarza	Mejora en atención	\$ -															
Capacitación al personal y directivos en temas relacionados con sus funciones	Selección temas de capacitación	Temas acordes a la necesidad	Ximena Castillo		\$ -															
	Realizar cronograma de capacitación	Establecer fechas	Ximena Castillo		\$ -															
	Buscar capacitadores adecuados para los cursos	Capacitadores adecuados	Ximena Castillo		\$ 300.00															
	Invitación a personal involucrado	Bloqueo de agendas	Ximena Castillo		\$ -															
	Dictar curso	Conocimiento del personal	Personal Operativo		\$ -															
	Medición de resultados y aplicación de conocimientos adquiridos	Verificar efectividad del curso	Milton Vargas Luis Galarza	Mejora en atención	\$ -															
Empoderamiento y posicionamiento de imagen institucional	Mejorar la calidad de atención al cliente	Clientes y socios satisfechos	Luis Galarza	Socios	\$ 150.00															
					\$ 750.00															

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro

Anexo 4: Perspectiva de Desarrollo - Proceso Interno

PERSPECTIVA DE CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE		Realizar campañas de captacion con equipos de trabajo, personal administrativo y consejos																
META		Incrementar el numero de socios en un 10% .																
ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESULTADO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	INVERSIÓN	CRONOGRAMA												
				MEDIO		ENER	FEBRE	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPTI	OCTU	NOVIE	DICIE	
Impulsar campaña de captación de socios	Nombrar comisión de campana	Comisión estructurada	Gerencia - consejo de administración		0	■	■											
	Seguimiento análisis y evaluación de comisión	Informes	Gerencia - consejo de administración		0			■		■		■		■		■		
	Contratación de medios de difusión	Medios	Gerencia - consejo de administración		1,000.00			■										
	Ejecutar campaña de captación	Grupos establecidos	Gerencia - consejo de administración		500				■				■					
	Evaluación de la campaña	Análisis y seguimiento	Gerencia - consejo de administración		0						■					■		
Coordinar con las comisión de educación y sociales actividades de captaciones de recursos y elaborar cronograma	Realizar cronograma de captación	Cronograma realizado	Gerencia - consejo de administración	Mejorar captación	0	■	■											
	Difundir en asamblea general estrategias de captación	Asambleístas comprometidos	Gerencia - consejo de administración	Mejorar captación	500			■					■					
	Evaluación	Mejorar captación	Gerencia - consejo de administración	Resultados	0					■						■		
					\$ 2,000.00													

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro

### Anexo 5: Scorecard Perspectiva Financiera y Perspectiva del Cliente

<b>OBJETIVO OPERACIONAL: PERSPECTIVA FINANCIERA</b>														
<i>Optimizar los indicadores financieros, realizando periodicamente el analisis de sus ingresos y gastos</i>														
<b>METAS</b>	<b>Incrementar un 10% respecto al periodo anterior</b>	<b>MES</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGOS</b>	<b>SEPT</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>
<b>1</b>	Incrementar la captacion de ahorro a plazo fijo	OBJETIVO				3%		6%		9%		10%		
		DESEMPEÑO												
<b>2</b>	Seguimiento de gastos operativos	OBJETIVO		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		DESEMPEÑO												

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro

### Anexo 6: Scorecard de Perspectiva Del Cliente

<b>OBJETIVO OPERACIONAL: PERSPECTIVA DEL CLIENTE</b>														
<i>Otorgar créditos con procesos definidos y trabajar en captaciones</i>														
<b>METAS</b>	<b>MEJORAR LOS PROCESOS DEL CREDITO EN LA COLOCACION Y RECUPERACION EN UN 100%</b>	<b>MES</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGOS</b>	<b>SEPT</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>
<b>1</b>	Mejorar el proceso de colocación de cartera	OBJETIVO		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		DESEMPEÑO												
<b>2</b>	Analizar el destino de créditos otorgados	OBJETIVO		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		DESEMPEÑO												

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro

### Anexo 7: Scorecard Perspectiva de Desarrollo

<b>OBJETIVO OPERACIONAL: PERSPECTIVA DE DESARROLLO PROCESOS INTERNO-</b>															
<i>Propender el desarrollo institucional a través de los diferentes estamentos, como: consejo de administración, vigilancia, gerencia y personal administrativo</i>															
<b>METAS</b>	<b>Lograr la eficiencia y eficacia en un 100% en el manejo interno y atención a nuestros asociados con amabilidad y cordialidad.</b>	<b>MES</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGOS</b>	<b>SEPT</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	
1	Capacitación al personal y directivos en relaciones humanas	OBJETIVO			1										
		DESEMPEÑO													
	Encuesta de satisfacción del cliente interno y externo	OBJETIVO					1				1				
		DESEMPEÑO													
	Capacitación al personal y directivos en temas relacionados con sus funciones	OBJETIVO				1				1					
		DESEMPEÑO													
	Pruebas de evaluación de conocimientos	OBJETIVO					1				1		1		
		DESEMPEÑO													
	Empoderamiento de nuestra institución y con nuestros socios actualización de pagina	OBJETIVO				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		DESEMPEÑO													
<b>METAS</b>	<b>Lograr la calificación de cooperativa Eloy Alfaro en la superintendencia de economía popular y solidaria</b>	<b>MES</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGOS</b>	<b>SEPT</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	
2	Estudio, reforma y adaptación del estatuto de cooperativa Eloy Alfaro por parte del consejo de administración	OBJETIVO	1	1											
		DESEMPEÑO													
	Aprobación del estatuto por asamblea general	OBJETIVO			1										
		DESEMPEÑO													
	Entrega del estatuto reformado en la SEPS	OBJETIVO				1									
		DESEMPEÑO													
	Capacitación a miembros que deseen ejercer cargos administrativos	OBJETIVO					1	1							
		DESEMPEÑO													
	Elecciones	OBJETIVO									1				
		DESEMPEÑO													
	Ingreso y calificación de directiva elegida	OBJETIVO										1			
		DESEMPEÑO													

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro

Anexo 8: Scorecard Perspectiva de Crecimiento y Aprendizaje

<b>OBJETIVO OPERACIONAL: PERSPECTIVA DE CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE</b>														
<i>Realizar Campañas De Captación Con Equipos De Trabajo, Personal Administrativo Y Consejos</i>														
<b>METAS</b>		<b>MES</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGOS</b>	<b>SEPT</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>
1	Lograr La Eficiencia Y Eficacia En Un 100% En El Manejo Interno Y Atención A Nuestros Asociados Con Amabilidad Y Cordialidad.  Campañas Para Dar A Conocer La Cooperativa Y Captar Socios	<b>OBJETIVO</b>				1			1			1		
		<b>DESEMPEÑO</b>												

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro

## ENCUESTA 1

### 1. ¿Cómo conoció a la cooperativa de ahorro y crédito Eloy Alfaro?

Anexo 9: Tabulación Pregunta 1 – Encuesta 1

Publicidad	4	3%
Le recomendaron	111	97%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

### 2. ¿Posee ahorros a plazo fijo?

Anexo 10: Tabulación Pregunta 2 – Encuesta 1

Si	16	14%
No	99	86%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

### 3. Si su respuesta fue no diga el porque

Anexo 11: Tabulación Pregunta 3 – Encuesta 1

No le dan incentivos	4	4%
La cooperativa no es confiable	2	2%
No tiene dinero	99	86%
Otros	9	8%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**4. ¿Le gustaría que implementaran más opciones de ahorro?**

Anexo 12: Tabulación Pregunta 4 – Encuesta 1

Si	106	92%
No	9	8%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**5. ¿Le gustaría ahorrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro?**

Anexo 13: Tabulación Pregunta 5 – Encuesta 1

Si	110	95%
No	5	5%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**6. ¿Cuánto estaría dispuesto ahorrar?**

Anexo 14: Tabulación Pregunta 6 – Encuesta 1

De 10 a 50	60	52%
De 51 a 100	37	32%
De 101 a 250	14	12%
De 251 en adelante	4	4%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**7. ¿Con que frecuencia ahorraría?**

Anexo 15: Tabulación Pregunta 7 – Encuesta 1

Semanalmente	11	9%
Quincenalmente	11	9%
Mensual	85	74%
Semestral	5	5%
Anual	4	3%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## 8. ¿Quién toma la decisión de ahorrar en su hogar?

Anexo 16: Tabulación Pregunta 8 – Encuesta 1

Esposo	39	34%
Esposa	25	22%
Ambos	47	40%
Padres	2	2%
Hijos	2	2%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## 9. ¿Cuáles son sus motivaciones de ahorro?

Anexo 17: Tabulación Pregunta 9 – Encuesta 1

Mejoramiento de Vehículo	25	22%
Adquirir nuevo vehículo	21	18%
Consumo	9	8%
Comercio	16	14%
Desempleo	4	3%
Salud	14	12%
Vivienda	15	13%
Educación	4	3%
Otros	7	6%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## 10. ¿Conoce las alternativas de créditos de la cooperativa?

Anexo 18: Tabulación Pregunta 10 – Encuesta 1

Si	83	72%
No	32	28%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## 11. ¿Para qué actividades pide créditos?

Anexo 19: Tabulación Pregunta 11 – Encuesta 1

Mejoramiento de Vehículo	29	25%
Adquirir nuevo vehículo	16	14%
Consumo	16	14%
Comercio	11	9%
Salud	11	9%
Vivienda	13	11%
Educación	9	8%
Otros	11	9%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## 12. ¿Qué tipo de servicios le gustaría que implementara la cooperativa?

Anexo 20: Tabulación Pregunta 12 – Encuesta 1

Servicio de mecánica	9	8%
Almacén Cooperativo	19	17%
Servicio y trámites para vehículos	7	6%
Canje de facturas	30	26%
Seguro de Vida y Accidentes	14	12%
Asesoría y Capacitación	14	12%
Promociones	12	10%
Crédito de monto menos al instante y sin papeles	2	2%
Mejoramiento de vehículo	4	3%
Crédito Hipotecario	2	2%
Ninguno	2	2%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**13. ¿En qué rango de ingresos se ubica usted?**

Anexo 21: Tabulación Pregunta 13 – Encuesta 1

318-500	71	62%
501-700	21	18%
700-900	16	14%
901 en adelante	7	6%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**14. De las siguientes características escoja una opción que considere la más importante para usted.**

Anexo 22: Tabulación Pregunta 14 – Encuesta 1

Agilidad al servicio	14	12%
Amabilidad	25	22%
Mayor información de los servicios	23	20%
Mayor tasas de interés en ahorros	12	10%
Bajas tasas de interés en créditos	29	26%
Personal capacitado	12	10%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**15. ¿Cómo considera los servicios que brinda la cooperativa?**

Anexo 23: Tabulación Pregunta 15 – Encuesta 1

Mala	0	0%
Buena	58	51%
Excelente	57	49%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**16. Indique que medios de comunicación prefiere, escoja una respuesta**

Anexo 24: Tabulación Pregunta 16 – Encuesta 1

Radio	21	18%
Tv	41	36%
Prensa	18	16%
Internet	35	30%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**ENCUESTA 2**

**1. ¿En qué tipo de Institución Financiera (IF) le gustaría depositar su dinero?**

Anexo 25: Tabulación Pregunta 1 – Encuesta 2

Bancos	232	63%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	135	37%
Mutualistas	0	0%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**2. Escoja que es lo más importante al elegir una institución Financiera**

Anexo 26: Tabulación Pregunta 2 – Encuesta 2

Seguridad	208	57%
Confianza	111	29%
Ahorro	24	7%
Crédito	24	7%
Tradición Familiar	0	0%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

### 3. ¿Cuál es su motivación de ahorro?

Anexo 27: Tabulación Pregunta 3 – Encuesta 2

Mejoramiento de Vehículo	94	26%
Adquirir nuevo vehículo	43	12%
Consumo	24	7%
Comercio	55	15%
Desempleo	0	0%
Salud	37	9%
Vivienda	55	15%
Educación	53	14%
Gastos de Hogar	6	2%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

### 4. ¿Para qué actividad pide créditos

Anexo 28: Tabulación Pregunta 4 – Encuesta 2

Mejoramiento de Vehículo	92	25%
Adquirir nuevo vehículo	61	17%
Consumo	31	8%
Comercio	61	17%
Desempleo	0	0%
Salud	12	3%
Vivienda	67	18%
Educación	37	10%
Gatos de Hogar	6	2%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

5. De las siguientes características escoja una opción que considere la más importante para usted.

Anexo 29: Tabulación Pregunta 5 – Encuesta 2

Agilidad al servicio	73	20%
Amabilidad	43	12%
Cajero automático	12	3%
Mayor información de los servicios	18	5%
Mayor tasas de interés en ahorros	26	7%
Bajas tasas de interés en créditos	128	34%
Personal capacitado	43	12%
Promociones	0	0%
Seguros varios	6	2%
Servicios y Tramites para vehículos	12	3%
Menos problemas en crédito	6	2%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

6. ¿Le gustaría ahorrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eloy Alfaro?

Anexo 30: Tabulación Pregunta 6 – Encuesta 2

Si	202	55%
No	165	45%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

7. ¿Cuánto estaría dispuesto ahorrar?

Anexo 31: Tabulación Pregunta 7 – Encuesta 2

De 10 a 50	196	53%
De 51 a 100	73	20%
De 101 a 250	43	12%
De 251 en adelante	55	15%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## 8. ¿Con que frecuencia ahorraría?

Anexo 32: Tabulación Pregunta 8 – Encuesta 2

Semanalmente	24	7%
Quincenalmente	13	4%
Mensual	306	82%
Semestral	24	7%
Anual	0	0%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## 9. ¿Quién toma la decisión de ahorrar en su hogar?

Anexo 33: Tabulación Pregunta 9 – Encuesta 2

Esposo	80	22%
Esposa	37	10%
Ambos	213	58%
Padres	37	10%
Hijos	0	0%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## 10. ¿En qué rango de ingresos se ubica usted?

Anexo 34: Tabulación Pregunta 10 – Encuesta 2

318-500	73	20%
501-700	86	23%
700-900	80	22%
901 en adelante	128	35%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## 11. ¿Qué tipo de servicios le gustaría que la cooperativa le ofreciera?

Anexo 35: Tabulación Pregunta 11 – Encuesta 2

Servicio de mecánica	67	18%
Almacén cooperativo	37	10%
Servicios y trámites para vehículos	80	22%
Canje de facturas	92	25%
Seguro d vida y accidentes	55	15%
Asesoría y capacitación	24	7%
Promociones	12	3%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## 12. Indique que medios de comunicación prefiere

Anexo 36: Tabulación Pregunta 12 – Encuesta 2

Radio	129	35%
Tv	104	28%
Prensa	73	20%
Internet	61	17%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## ENCUESTA FACTORING

### 1. ¿Tiene problemas por no tener dinero inmediato por sus facturas?

Anexo 37: Tabulación Pregunta 1 – Encuesta Factoring

Si	27	90%
No	3	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**2. ¿Le gustaría que su compañía de transporte hiciera una alianza para obtener dinero en efectivo por sus facturas?**

Anexo 38: Tabulación Pregunta 2 – Encuesta Factoring

Si	26	87%
No	4	13%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**3. ¿Cuál es el tiempo que demora el cobro de sus facturas emitidas?**

Anexo 39: Tabulación Pregunta 3 – Encuesta Factoring

1 semana	6	19%
2 semanas	5	17%
1 mes	14	47%
2 meses	5	17%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**4. ¿Cuál es el monto promedio de facturación?**

Anexo 40: Tabulación Pregunta 4 – Encuesta Factoring

1 a 500	0	0%
501 a 1500	6	20%
1501 a 3500	13	43%
3500 en adelante	11	37%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

**5. ¿Estaría dispuesto a pagar un descuento mínimo del valor de sus facturas por este anticipo?**

Anexo 41: Tabulación Pregunta 5 – Encuesta Factoring

Si	26	87%
No	4	13%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Anexo 42: Tabla de Amortización Crédito Ordinario año 2014

**TABLA DE AMORTIZACION**

Nombre:	CREDITO ORDINARIO		
Fecha/Concesión:	AÑO 2014		
Capital:	10.540,68		
Interés (%):	9,00%		
Tiempo (Años):	3,00	Cuota Fija:	335,19
Capitalización:	MENSUAL	No. Cuotas:	36,00

<b>TOTALES</b>	<b>10.540,68</b>	<b>1.526,19</b>	<b>12.066,87</b>	
----------------	------------------	-----------------	------------------	--

CUOTAS	AMORTIZAC.	INTERES	DIVIDENDO	CAPITAL RED.
				10.540,68
1	256,14	79,06	335,19	10.284,54
2	258,06	77,13	335,19	10.026,49
3	259,99	75,20	335,19	9.766,50
4	261,94	73,25	335,19	9.504,55
5	263,91	71,28	335,19	9.240,65
6	265,89	69,30	335,19	8.974,76
7	267,88	67,31	335,19	8.706,88
8	269,89	65,30	335,19	8.436,99
9	271,91	63,28	335,19	8.165,08
10	273,95	61,24	335,19	7.891,12
11	276,01	59,18	335,19	7.615,12
12	278,08	57,11	335,19	7.337,04
13	280,16	55,03	335,19	7.056,88
14	282,26	52,93	335,19	6.774,61
15	284,38	50,81	335,19	6.490,23
16	286,51	48,68	335,19	6.203,72
17	288,66	46,53	335,19	5.915,05
18	290,83	44,36	335,19	5.624,23
19	293,01	42,18	335,19	5.331,22
20	295,21	39,98	335,19	5.036,01
21	297,42	37,77	335,19	4.738,59
22	299,65	35,54	335,19	4.438,94
23	301,90	33,29	335,19	4.137,04
24	304,16	31,03	335,19	3.832,88
25	306,44	28,75	335,19	3.526,43
26	308,74	26,45	335,19	3.217,69
27	311,06	24,13	335,19	2.906,63
28	313,39	21,80	335,19	2.593,24
29	315,74	19,45	335,19	2.277,50
30	318,11	17,08	335,19	1.959,39
31	320,50	14,70	335,19	1.638,89
32	322,90	12,29	335,19	1.315,99
33	325,32	9,87	335,19	990,67
34	327,76	7,43	335,19	662,91
35	330,22	4,97	335,19	332,69
36	332,70	2,50	335,19	-0,00

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Anexo 43: Tabla de Amortización Crédito Ordinario año 2015

**TABLA DE AMORTIZACION**

Nombre:	CREDITO ORDINARIO		
Fecha/Concesión:	AÑO 2015		
Capital:	11.594,75		
Interés (%):	9,00%		
Tiempo (Años):	3,00	Cuota Fija:	368,71
Capitalización:	MENSUAL	No. Cuotas:	36,00

<b>TOTALES</b>	<b>11.594,75</b>	<b>1.678,81</b>	<b>13.273,56</b>
----------------	------------------	-----------------	------------------

CUOTAS	AMORTIZAC.	INTERES	DIVIDENDO	CAPITAL RED.
				11.594,75
1	281,75	86,96	368,71	11.313,00
2	283,86	84,85	368,71	11.029,14
3	285,99	82,72	368,71	10.743,14
4	288,14	80,57	368,71	10.455,01
5	290,30	78,41	368,71	10.164,71
6	292,47	76,24	368,71	9.872,24
7	294,67	74,04	368,71	9.577,57
8	296,88	71,83	368,71	9.280,69
9	299,10	69,61	368,71	8.981,59
10	301,35	67,36	368,71	8.680,24
11	303,61	65,10	368,71	8.376,63
12	305,89	62,82	368,71	8.070,74
13	308,18	60,53	368,71	7.762,56
14	310,49	58,22	368,71	7.452,07
15	312,82	55,89	368,71	7.139,25
16	315,17	53,54	368,71	6.824,09
17	317,53	51,18	368,71	6.506,56
18	319,91	48,80	368,71	6.186,65
19	322,31	46,40	368,71	5.864,34
20	324,73	43,98	368,71	5.539,61
21	327,16	41,55	368,71	5.212,45
22	329,62	39,09	368,71	4.882,83
23	332,09	36,62	368,71	4.550,74
24	334,58	34,13	368,71	4.216,16
25	337,09	31,62	368,71	3.879,07
26	339,62	29,09	368,71	3.539,46
27	342,16	26,55	368,71	3.197,29
28	344,73	23,98	368,71	2.852,56
29	347,32	21,39	368,71	2.505,25
30	349,92	18,79	368,71	2.155,33
31	352,54	16,16	368,71	1.802,78
32	355,19	13,52	368,71	1.447,59
33	357,85	10,86	368,71	1.089,74
34	360,54	8,17	368,71	729,20
35	363,24	5,47	368,71	365,96
36	365,97	2,74	368,71	-0,00

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Anexo 44: Tabla de Amortización Crédito Ordinario año 2016

**TABLA DE AMORTIZACION**

Nombre:	CREDITO ORDINARIO		
Fecha/Concesión:	AÑO 2016		
Capital:	12.754,22		
Interés (%):	9,00%		
Tiempo (Años):	3,00	Cuota Fija:	405,58
Capitalización:	MENSUAL	No. Cuotas:	36,00

<b>TOTALES</b>	<b>12.754,22</b>	<b>1.846,69</b>	<b>14.600,91</b>
----------------	------------------	-----------------	------------------

CUOTAS	AMORTIZAC.	INTERES	DIVIDENDO	CAPITAL RED.
				12.754,22
1	309,92	95,66	405,58	12.444,30
2	312,25	93,33	405,58	12.132,05
3	314,59	90,99	405,58	11.817,46
4	316,95	88,63	405,58	11.500,51
5	319,33	86,25	405,58	11.181,18
6	321,72	83,86	405,58	10.859,46
7	324,13	81,45	405,58	10.535,33
8	326,57	79,01	405,58	10.208,76
9	329,02	76,57	405,58	9.879,75
10	331,48	74,10	405,58	9.548,26
11	333,97	71,61	405,58	9.214,29
12	336,47	69,11	405,58	8.877,82
13	339,00	66,58	405,58	8.538,82
14	341,54	64,04	405,58	8.197,28
15	344,10	61,48	405,58	7.853,18
16	346,68	58,90	405,58	7.506,50
17	349,28	56,30	405,58	7.157,22
18	351,90	53,68	405,58	6.805,32
19	354,54	51,04	405,58	6.450,78
20	357,20	48,38	405,58	6.093,58
21	359,88	45,70	405,58	5.733,70
22	362,58	43,00	405,58	5.371,12
23	365,30	40,28	405,58	5.005,82
24	368,04	37,54	405,58	4.637,78
25	370,80	34,78	405,58	4.266,99
26	373,58	32,00	405,58	3.893,41
27	376,38	29,20	405,58	3.517,03
28	379,20	26,38	405,58	3.137,83
29	382,05	23,53	405,58	2.755,78
30	384,91	20,67	405,58	2.370,87
31	387,80	17,78	405,58	1.983,07
32	390,71	14,87	405,58	1.592,36
33	393,64	11,94	405,58	1.198,72
34	396,59	8,99	405,58	802,13
35	399,56	6,02	405,58	402,57
36	402,56	3,02	405,58	0,00

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Anexo 45: Tabla de Amortización Crédito Ordinario año 2017

**TABLA DE AMORTIZACION**

Nombre:	CREDITO ORDINARIO		
Fecha/Concesión:	AÑO 2017		
Capital:	14.029,65		
Interés (%):	9,00%		
Tiempo (Años):	3,00	Cuota Fija:	446,14
Capitalización:	MENSUAL	No. Cuotas:	36,00

<b>TOTALES</b>	<b>14.029,65</b>	<b>2.031,36</b>	<b>16.061,01</b>
----------------	------------------	-----------------	------------------

CUOTAS	AMORTIZAC.	INTERES	DIVIDENDO	CAPITAL RED.
				14.029,65
1	340,92	105,22	446,14	13.688,73
2	343,47	102,67	446,14	13.345,25
3	346,05	100,09	446,14	12.999,20
4	348,65	97,49	446,14	12.650,56
5	351,26	94,88	446,14	12.299,30
6	353,89	92,24	446,14	11.945,41
7	356,55	89,59	446,14	11.588,86
8	359,22	86,92	446,14	11.229,63
9	361,92	84,22	446,14	10.867,72
10	364,63	81,51	446,14	10.503,09
11	367,37	78,77	446,14	10.135,72
12	370,12	76,02	446,14	9.765,60
13	372,90	73,24	446,14	9.392,70
14	375,69	70,45	446,14	9.017,01
15	378,51	67,63	446,14	8.638,50
16	381,35	64,79	446,14	8.257,15
17	384,21	61,93	446,14	7.872,94
18	387,09	59,05	446,14	7.485,84
19	390,00	56,14	446,14	7.095,85
20	392,92	53,22	446,14	6.702,93
21	395,87	50,27	446,14	6.307,06
22	398,84	47,30	446,14	5.908,22
23	401,83	44,31	446,14	5.506,40
24	404,84	41,30	446,14	5.101,56
25	407,88	38,26	446,14	4.693,68
26	410,94	35,20	446,14	4.282,74
27	414,02	32,12	446,14	3.868,72
28	417,12	29,02	446,14	3.451,60
29	420,25	25,89	446,14	3.031,35
30	423,40	22,74	446,14	2.607,94
31	426,58	19,56	446,14	2.181,36
32	429,78	16,36	446,14	1.751,59
33	433,00	13,14	446,14	1.318,58
34	436,25	9,89	446,14	882,33
35	439,52	6,62	446,14	442,81
36	442,82	3,32	446,14	-0,01

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Anexo 46: Tabla de Amortización Crédito Ordinario año 2018

**TABLA DE AMORTIZACION**

Nombre:	CREDITO ORDINARIO		
Fecha/Concesión:	AÑO 2018		
Capital:	15.432,61		
Interés (%):	9,00%		
Tiempo (Años):	3,00	Cuota Fija:	490,75
Capitalización:	MENSUAL	No. Cuotas:	36,00

<b>TOTALES</b>	<b>15.432,61</b>	<b>2.234,49</b>	<b>17.667,10</b>
----------------	------------------	-----------------	------------------

CUOTAS	AMORTIZAC.	INTERES	DIVIDENDO	CAPITAL RED.
				15.432,61
1	375,01	115,74	490,75	15.057,60
2	377,82	112,93	490,75	14.679,78
3	380,65	110,10	490,75	14.299,13
4	383,51	107,24	490,75	13.915,62
5	386,39	104,37	490,75	13.529,23
6	389,28	101,47	490,75	13.139,95
7	392,20	98,55	490,75	12.747,74
8	395,14	95,61	490,75	12.352,60
9	398,11	92,64	490,75	11.954,49
10	401,09	89,66	490,75	11.553,40
11	404,10	86,65	490,75	11.149,29
12	407,13	83,62	490,75	10.742,16
13	410,19	80,57	490,75	10.331,97
14	413,26	77,49	490,75	9.918,71
15	416,36	74,39	490,75	9.502,35
16	419,49	71,27	490,75	9.082,86
17	422,63	68,12	490,75	8.660,23
18	425,80	64,95	490,75	8.234,43
19	428,99	61,76	490,75	7.805,44
20	432,21	58,54	490,75	7.373,22
21	435,45	55,30	490,75	6.937,77
22	438,72	52,03	490,75	6.499,05
23	442,01	48,74	490,75	6.057,04
24	445,33	45,43	490,75	5.611,72
25	448,67	42,09	490,75	5.163,05
26	452,03	38,72	490,75	4.711,02
27	455,42	35,33	490,75	4.255,60
28	458,84	31,92	490,75	3.796,76
29	462,28	28,48	490,75	3.334,49
30	465,74	25,01	490,75	2.868,74
31	469,24	21,52	490,75	2.399,51
32	472,76	18,00	490,75	1.926,75
33	476,30	14,45	490,75	1.450,45
34	479,87	10,88	490,75	970,57
35	483,47	7,28	490,75	487,10
36	487,10	3,65	490,75	-0,00

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Anexo 47: Tabla de Amortización Crédito Especial año 2014

**TABLA DE AMORTIZACION**

Nombre: CREDITO ESPECIAL  
 Fecha/Concesión: AÑO 2014  
 Capital: 7.027,12  
 Interés (%): 20,00%  
 Tiempo (Años): 1,00  
 Capitalización: MENSUAL  
 Cuota Fija: 650,95  
 No. Cuotas: 12,00

<b>TOTALES</b>	<b>7.027,12</b>	<b>784,33</b>	<b>7.811,45</b>
----------------	-----------------	---------------	-----------------

CUOTAS	AMORTIZAC.	INTERES	DIVIDENDO	CAPITAL RED.
				7.027,12
1	533,84	117,12	650,95	6.493,28
2	542,73	108,22	650,95	5.950,55
3	551,78	99,18	650,95	5.398,77
4	560,97	89,98	650,95	4.837,80
5	570,32	80,63	650,95	4.267,48
6	579,83	71,12	650,95	3.687,65
7	589,49	61,46	650,95	3.098,15
8	599,32	51,64	650,95	2.498,84
9	609,31	41,65	650,95	1.889,53
10	619,46	31,49	650,95	1.270,07
11	629,79	21,17	650,95	640,28
12	640,28	10,67	650,95	-0,00

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Anexo 48: Tabla de Amortización Crédito Especial año 2015

**TABLA DE AMORTIZACION**

Nombre:	CREDITO ESPECIAL		
Fecha/Concesión:	AÑO 2015		
Capital:	7.729,83		
Interés (%):	20,00%		
Tiempo (Años):	1,00	Cuota Fija:	716,05
capitalización:	MENSUAL	No. Cuotas:	12,00

<b>TOTALES</b>	<b>7.729,83</b>	<b>862,76</b>	<b>8.592,59</b>
----------------	-----------------	---------------	-----------------

CUOTAS	AMORTIZAC.	INTERES	DIVIDENDO	CAPITAL RED.
				7.729,83
1	587,22	128,83	716,05	7.142,61
2	597,01	119,04	716,05	6.545,61
3	606,96	109,09	716,05	5.938,65
4	617,07	98,98	716,05	5.321,58
5	627,36	88,69	716,05	4.694,23
6	637,81	78,24	716,05	4.056,41
7	648,44	67,61	716,05	3.407,97
8	659,25	56,80	716,05	2.748,72
9	670,24	45,81	716,05	2.078,49
10	681,41	34,64	716,05	1.397,08
11	692,76	23,28	716,05	704,31
12	704,31	11,74	716,05	0,00

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Anexo 49: Tabla de Amortización Crédito Especial año 2016

**TABLA DE AMORTIZACION**

Nombre: CREDITO ESPECIAL  
 Fecha/Concesión: AÑO 2016  
 Capital: 8.502,82  
 Interés (%): 20,00%  
 Tiempo (Años): 1,00  
 Capitalización: MENSUAL  
 Cuota Fija: 787,65  
 No. Cuotas: 12,00

<b>TOTALES</b>	<b>8.502,82</b>	<b>949,03</b>	<b>9.451,85</b>
----------------	-----------------	---------------	-----------------

<b>CUOTAS</b>	<b>AMORTIZAC.</b>	<b>INTERES</b>	<b>DIVIDENDO</b>	<b>CAPITAL RED.</b>
				8.502,82
1	645,94	141,71	787,65	7.856,87
2	656,71	130,95	787,65	7.200,17
3	667,65	120,00	787,65	6.532,52
4	678,78	108,88	787,65	5.853,74
5	690,09	97,56	787,65	5.163,64
6	701,59	86,06	787,65	4.462,05
7	713,29	74,37	787,65	3.748,76
8	725,18	62,48	787,65	3.023,59
9	737,26	50,39	787,65	2.286,33
10	749,55	38,11	787,65	1.536,78
11	762,04	25,61	787,65	774,74
12	774,74	12,91	787,65	-0,01

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Anexo 50: Tabla de Amortización Crédito Especial año 2017

**TABLA DE AMORTIZACION**

Nombre: CREDITO ESPECIAL  
 Fecha/Concesión: AÑO 2017  
 Capital: 9.353,10  
 Interés (%): 20,00%  
 Tiempo (Años): 1,00  
 Capitalización: MENSUAL  
 Cuota Fija: 866,42  
 No. Cuotas: 12,00

<b>TOTALES</b>	<b>9.353,10</b>	<b>1.043,94</b>	<b>10.397,04</b>
----------------	-----------------	-----------------	------------------

CUOTAS	AMORTIZAC.	INTERES	DIVIDENDO	CAPITAL RED.
				9.353,10
1	710,53	155,88	866,42	8.642,56
2	722,38	144,04	866,42	7.920,18
3	734,42	132,00	866,42	7.185,77
4	746,66	119,76	866,42	6.439,11
5	759,10	107,32	866,42	5.680,01
6	771,75	94,67	866,42	4.908,26
7	784,62	81,80	866,42	4.123,64
8	797,69	68,73	866,42	3.325,95
9	810,99	55,43	866,42	2.514,96
10	824,50	41,92	866,42	1.690,46
11	838,25	28,17	866,42	852,21
12	852,22	14,20	866,42	-0,00

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Anexo 51: Tabla de Amortización Crédito Especial año 2018

**TABLA DE AMORTIZACION**

Nombre: CREDITO ESPECIAL  
 Fecha/Concesión: AÑO 2018  
 Capital: 10.288,41  
 Interés (%): 20,00%  
 Tiempo (Años): 1,00  
 Capitalización: MENSUAL  
 Cuota Fija: 953,06  
 No. Cuotas: 12,00

<b>TOTALES</b>	<b>10.288,41</b>	<b>1.148,33</b>	<b>11.436,74</b>
----------------	------------------	-----------------	------------------

<b>CUOTAS</b>	<b>AMORTIZAC.</b>	<b>INTERES</b>	<b>DIVIDENDO</b>	<b>CAPITAL RED.</b>
				10.288,41
1	781,59	171,47	953,06	9.506,82
2	794,61	158,45	953,06	8.712,20
3	807,86	145,20	953,06	7.904,34
4	821,32	131,74	953,06	7.083,02
5	835,01	118,05	953,06	6.248,01
6	848,93	104,13	953,06	5.399,08
7	863,08	89,98	953,06	4.536,01
8	877,46	75,60	953,06	3.658,54
9	892,09	60,98	953,06	2.766,46
10	906,95	46,11	953,06	1.859,50
11	922,07	30,99	953,06	937,43
12	937,44	15,62	953,06	-0,00

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## Anexo 52: Presupuesto de Caja Anual con propuesta

CONCEPTO	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
<b>INGRESOS</b>					
(+) Saldo Anterior	1615,49	47429,88	57402,51	92753,62	163521,40
(+) Utilidad y/o Pérdida	1435,50	5350,50	10217,59	14733,59	18304,23
(+) Certificado de aportación	61490,00	4950,00	7245,00	16789,50	17388,45
(+) Ingreso ahorros a la vista	69406,21	140226,78	210675,25	330958,25	452325,59
(+) Ingreso ahorro a plazo fijo	5500,00	6050,00	6655,00	7320,50	8052,55
(+) Intereses servicio factoring	718,75	2319,38	4341,08	6578,26	8359,42
(+) Ingresos por gestiones de factoring	646,88	2087,44	3906,97	5920,43	7523,48
(+) Intereses crédito ordinario	641,12	1418,64	1749,92	1924,91	2047,24
(+) Intereses crédito especial	720,99	862,76	949,03	1043,94	1148,33
(+) Intereses de mora	1381,90	1264,38	1124,89	986,18	854,77
(+) Cobro créditos ordinarios	2375,60	7025,99	11563,86	12720,25	12999,86
(+) Cobro créditos especiales	5137,59	7729,83	8502,82	9353,10	10288,41
(+) Recup. Cartera años anteriores	22649,75	22649,75	22649,75	22649,75	22649,75
(+) Cobro servicio de factoring	36191,46	124111,64	242428,06	371365,11	477058,38
<b>= TOTAL INGRESOS</b>	<b>209911,24</b>	<b>373476,95</b>	<b>589411,72</b>	<b>895097,39</b>	<b>1202521,86</b>
<b>EGRESOS</b>					
(-) Intereses ahorros a la vista	1041,09	2103,40	3160,13	4964,37	6784,88
(-) Intereses plazo fijo	350,00	385,00	423,50	465,85	512,44
(-) Retiros en ahorros a la vista	54240,95	111667,35	164642,71	258643,88	353492,45
(-) Retiro de ahorros a plazo fijo	5000,00	5500,00	6050,00	6655,00	7320,50
(-) Gastos operacionales	30363,21	31937,87	33640,62	35483,70	37480,50
(-) Créditos Ordinarios	8783,90	11594,75	12754,22	14029,65	15432,61
(-) Créditos Especiales	5855,93	7729,83	8502,82	9353,10	10288,41
(-) Servicio de factoring	41759,38	134755,69	252216,46	382196,81	485682,16
(-) Cuotas de Ant. Imp a la Renta	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(-) Gastos Rec. Cartera	4289,73	5147,67	5147,67	5147,67	5147,67
<b>= TOTAL EGRESOS</b>	<b>151684,19</b>	<b>310821,55</b>	<b>486538,13</b>	<b>716940,02</b>	<b>922141,61</b>
<b>TOTAL INGRESOS - EGRESOS</b>	<b>57570,61</b>	<b>57986,76</b>	<b>95197,49</b>	<b>168277,14</b>	<b>269074,47</b>
(+) Depreciación	97,62	97,62	97,62	97,62	97,62
(-) Inversión Inicial	-9459,29	0,00	0,00	0,00	0,00
(+) Recuperación Capital de Trabajo	0,00	0,00	0,00	0,00	9459,29
(+) Valor de Salavamento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>= FLUJO NETO</b>	<b>47429,88</b>	<b>57402,51</b>	<b>92753,62</b>	<b>163521,40</b>	<b>271632,91</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Anexo 53: Presupuesto de Caja sin propuesta

CONCEPTO	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013
<b>INGRESOS</b>			
(+) Saldo Anterior	7315,15	14881,34	-12586,90
(+) Certificado de aportación		9170,00	0,00
(+) Utilidad y/o Pérdida	532,19	921,12	779,06
(+) Ingreso ahorro a plazo fijo	300,00	3500,00	5000,00
(+) Intereses créditos	27825,46	28334,90	26492,72
(+) Intereses de mora	6245,98	3880,21	2587,45
(+) Cobro créditos	20137,32	30893,81	26351,70
<b>= TOTAL INGRESOS</b>	<b>62356,10</b>	<b>91581,38</b>	<b>48624,03</b>
<b>EGRESOS</b>			
(-) Intereses plazo fijo	21,00	245,00	350,00
(-) Retiro de ahorros a plazo fijo	500,00	300,00	3500,00
(-) Gastos operacionales	32729,52	31913,37	30298,24
(-) Créditos	14224,24	71709,91	30280,72
<b>= TOTAL EGRESOS</b>	<b>47474,76</b>	<b>104168,28</b>	<b>64428,96</b>
<b>TOTAL INGRESOS - EGRESOS</b>	<b>14881,34</b>	<b>-12586,90</b>	<b>-15804,93</b>
(+) Depreciación			
(-) Inversión Inicial			
(+) Recuperación Capital de Trabajo			
(+) Valor de Salvamento			
<b>= FLUJO NETO</b>	<b>14881,34</b>	<b>-12586,90</b>	<b>-15804,93</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

## Anexo 54: Balance General Proyectado

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ELOY ALFARO</b>						
<b>BALANCE GENERAL PROYECTADO</b>						
<b>PERIODOS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>ACTIVO</b>						
<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>1.615,49</b>	<b>47.429,88</b>	<b>57.402,51</b>	<b>92.753,62</b>	<b>163.521,40</b>	<b>271.632,91</b>
<b>CARTERA DE CREDITO</b>	<b>225.195,38</b>	<b>201.068,39</b>	<b>182.021,18</b>	<b>159.498,93</b>	<b>136.989,44</b>	<b>115.486,38</b>
Cartera por vencer	175.678,00	33.633,36	30.772,95	27.378,07	24.002,03	20.803,70
Cartera Vencida	29.942,03	13.819,02	12.643,75	11.248,89	9.861,77	8.547,66
Cartera que no devenga intereses	30.228,81	165.147,87	151.102,56	134.432,90	117.855,71	102.151,14
(-) Provisión cartera de crédito	-10.653,46	-11.531,85	-12.498,08	-13.560,93	-14.730,07	-16.016,12
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>4.903,66</b>	<b>10.471,58</b>	<b>15.547,71</b>	<b>14.692,06</b>	<b>15.735,36</b>	<b>13.527,44</b>
Servicio de Factoring	0,00	5.567,92	10.644,05	9.788,40	10.831,70	8.623,78
Pagos por cuenta de socios	3.393,17	3.393,17	3.393,17	3.393,17	3.393,17	3.393,17
Anticipo al personal	272,84	272,84	272,84	272,84	272,84	272,84
Otras cuentas por cobrar	1.237,65	1.237,65	1.237,65	1.237,65	1.237,65	1.237,65
<b>PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>2.287,23</b>	<b>2.287,23</b>	<b>2.287,23</b>	<b>2.287,23</b>	<b>2.287,23</b>	<b>2.287,23</b>
Edificios	2.243,70	2.243,70	2.243,70	2.243,70	2.243,70	2.243,70
(-) Depreciación acumulada	-2.223,03	-2.223,03	-2.223,03	-2.223,03	-2.223,03	-2.223,03
Muebles, enseres y equipo de oficina	1.274,46	1.274,46	1.274,46	1.274,46	1.274,46	1.274,46
(-) Depreciación acumulada	-500,48	-500,48	-500,48	-500,48	-500,48	-500,48
Equipos de computación	5.868,51	5.868,51	5.868,51	5.868,51	5.868,51	5.868,51
(-) Depreciación acumulada	-4.375,93	-4.375,93	-4.375,93	-4.375,93	-4.375,93	-4.375,93
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>876,08</b>	<b>300,00</b>	<b>300,00</b>	<b>300,00</b>	<b>300,00</b>	<b>300,00</b>
Aportaciones en FECOAC	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Aportaciones Red Equinoccio	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
Anticipo Impuesto a la Renta	576,08					
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>234.877,84</b>	<b>261.557,07</b>	<b>257.558,62</b>	<b>269.531,84</b>	<b>318.833,42</b>	<b>403.233,96</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>						
Caución gerente	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00
Documento en garantía	371.305,00	381.845,68	393.440,43	406.194,65	409.683,62	413.521,48
<b>TOTAL DE CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	<b>372.305,00</b>	<b>382.845,68</b>	<b>394.440,43</b>	<b>407.194,65</b>	<b>410.683,62</b>	<b>414.521,48</b>
<b>PASIVOS</b>						
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>11.249,34</b>	<b>23.603,49</b>	<b>37.604,96</b>	<b>55.744,44</b>	<b>82.757,59</b>	<b>110.079,06</b>
Depositos a plazo fijo	5.000,00	5.500,00	6.050,00	6.655,00	7.320,50	8.052,55
Depositos a la vista	0,00	15.165,26	28.559,43	46.032,54	72.314,38	98.833,14
Depositos por confirmar	1.550,72	1.550,72	1.550,72	1.550,72	1.550,72	1.550,72
Liquidaciones de haberes socios	3.364,68					
Remuneraciones	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Beneficios sociales	266,64	293,30	322,63	354,90	390,39	429,43
Aportes al IESS	64,50	70,95	78,05	85,85	94,43	103,88
Impuestos por pagar	1.002,80	1.023,26	1.044,13	1.065,43	1.087,17	1.109,34
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>140.220,93</b>	<b>149.389,57</b>	<b>121.771,01</b>	<b>100.683,65</b>	<b>96.302,35</b>	<b>124.687,18</b>
Cuentas por pagar varias	856,81	856,81	856,81	856,81	856,81	856,81
Pasivo largo plazo (prov. para gestión de crédito)	139.364,12	148.532,76	120.914,20	99.826,84	95.445,54	123.830,37
Excedentes por pagar	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>151.470,27</b>	<b>172.993,06</b>	<b>159.375,97</b>	<b>156.428,09</b>	<b>179.059,94</b>	<b>234.766,24</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>56.990,00</b>	<b>61.490,00</b>	<b>66.440,00</b>	<b>73.685,00</b>	<b>90.474,50</b>	<b>107.862,95</b>
Certificados socios	56.990,00	61.490,00	66.440,00	73.685,00	90.474,50	107.862,95
<b>RESERVAS</b>	<b>25.638,51</b>	<b>26.392,15</b>	<b>29.201,16</b>	<b>34.565,39</b>	<b>42.300,53</b>	<b>51.910,25</b>
Reserva legal	1.867,31	2.585,06	5.260,31	10.369,10	17.735,90	26.888,02
Reservas especiales	23.771,20	23.807,09	23.940,85	24.196,29	24.564,63	25.022,24
Reserva revalorización patrimonio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Utilidad (perdida) ejercicio	779,06	681,86	2.541,49	4.853,35	6.998,46	8.694,51
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>83.407,57</b>	<b>88.564,01</b>	<b>98.182,65</b>	<b>113.103,75</b>	<b>139.773,49</b>	<b>168.467,71</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>234.877,84</b>	<b>261.557,07</b>	<b>257.558,62</b>	<b>269.531,84</b>	<b>318.833,42</b>	<b>403.233,96</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo

Anexo 55: Estado de Resultados Proyectado

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ELOY ALFARO						
ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO						
PERIODOS	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>INGRESOS</b>						
<b>INTERESES GANADOS</b>						
Créditos	26.492,72	27854,83	30136,23	32835,18	35804,03	38999,60
De mora	2.587,45	3969,35	5233,73	6358,62	7344,79	8199,56
Intreses servicio de factoring	0,00	718,75	2319,38	4341,08	6578,26	8359,42
Gestiones de factoring	0,00	646,88	2087,44	3906,97	5920,43	7523,48
Ingresos varios	2.203,47	2203,47	2203,47	2203,47	2203,47	2203,47
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>31.283,64</b>	<b>33189,81</b>	<b>39776,77</b>	<b>47441,84</b>	<b>55647,51</b>	<b>63082,05</b>
<b>EGRESOS</b>						
<b>INTERESES PAGADOS CAUSADOS</b>	<b>206,34</b>	<b>1391,09</b>	<b>2488,40</b>	<b>3583,63</b>	<b>5430,22</b>	<b>7297,32</b>
Depositos a plazo	206,34	350,00	385,00	423,50	465,85	512,44
Depositos a la vista	0,00	1041,09	2103,40	3160,13	4964,37	6784,88
<b>Gastos Operacionales</b>	<b>30.298,24</b>	<b>30363,21</b>	<b>31937,87</b>	<b>33640,62</b>	<b>35483,70</b>	<b>37480,50</b>
Sueldos	3.544,67	8699,14	9569,05	10525,96	11578,55	12736,41
vacaciones	639,28	362,46	398,71	438,58	482,44	530,68
Décimo tercer sueldo	430,45	724,93	797,42	877,16	964,88	1061,37
Décimo cuarto sueldo	300,36	349,80	384,78	423,26	465,58	512,14
Aporte patronal IESS	430,68	318,00	349,80	384,78	423,26	465,58
Fondos de Reserva	0,00	724,93	797,42	877,16	964,88	1061,37
Gastos de Capacitacion a Socios y Directivos	352,70	359,90	367,24	374,73	382,37	390,17
Atencion a socios y consejos	570,40	582,04	593,91	606,03	618,39	631,00
Movilizacion	11.366,76	5799,32	5917,63	6038,35	6161,53	6287,22
Honorarios profesionales	5.146,97	5251,97	5359,11	5468,43	5579,99	5693,82
Servicios varios	274,20	279,79	285,50	291,33	297,27	303,33
Gastos Bancarios	224,30	228,88	233,54	238,31	243,17	248,13
Gastos Aniversario	700,00	714,28	728,85	743,72	758,89	774,37
Gasto de Navidad	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Servicios Basicos	1.226,06	1251,07	1276,59	1302,64	1329,21	1356,33
Alicuota Comunal	138,60	141,43	144,31	147,26	150,26	153,33
Polizas de Fidelidad	58,80	60,00	61,22	62,47	63,75	65,05
Impuestos municipales y contribuciones	45,73	46,66	47,61	48,59	49,58	50,59
Contribucion FECOAC	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00
Mantenimiento y Reparaciones	464,48	473,96	483,62	493,49	503,56	513,83
Depreciación	37,64	97,62	97,62	97,62	97,62	97,62
Provision de cuentas Incobrables	1.385,35	878,39	966,23	1062,85	1169,14	1286,05
Suministros	212,07	216,40	220,81	225,32	229,91	234,60
Copia de Documentos	32,80	33,47	34,15	34,85	35,56	36,28
Otros Gastos	2.590,94	2643,80	2697,73	2752,76	2808,92	2866,22
<b>TOTAL COSTOS Y GASTOS</b>	<b>30.504,58</b>	<b>31754,30</b>	<b>34426,27</b>	<b>37224,25</b>	<b>40913,92</b>	<b>44777,82</b>
<b>EXCEDENTE DEL PERIODO</b>	<b>779,06</b>	<b>1435,50</b>	<b>5350,50</b>	<b>10217,59</b>	<b>14733,59</b>	<b>18304,23</b>
RESERVA LEGAL 50%		717,75	2675,25	5108,79	7366,80	9152,12
RESERVA ESPECIAL		35,89	133,76	255,44	368,34	457,61
<b>EXCEDENTE DEL PERIODO</b>		<b>681,86</b>	<b>2541,49</b>	<b>4853,35</b>	<b>6998,46</b>	<b>8694,51</b>

Elaborado por: Jeniffer Montoya y Vanessa Trujillo