

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA



TRABAJO DE GRADO:

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA SUCURSAL DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE APROVISIONAMIENTO, AHORRO Y CRÉDITO LA GUADALUPANA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA (ACOGUADALUPANA DE R.L.) DE CHIRILAGUA, EN EL MUNICIPIO DE ANAMORÓS, DEPARTAMENTO DE LA UNIÓN, AÑO 2015”

PRESENTADO POR:

GARAY FERNÁNDEZ, SONIA MARITZA

GARAY FERNÁNDEZ, VINA CONCEPCIÓN

HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, GLENDA VERÓNICA

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DOCENTE DIRECTOR:

MAE. DINORA ELIZABETH ROSALES HERNÁNDEZ

CIUDAD UNIVERSITARIA ORIENTAL, NOVIEMBRE DE 2015

SAN MIGUEL

EL SALVADOR

CENTRO AMERICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES

LIC. LUIS ARGUETA ANTILLÓN (INTERINO)

RECTOR

ING. CARLOS VILLALTA (INTERINO)

VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL

AUTORIDADES

ING. JOAQUÍN ORLANDO MACHUCA

DECANO

LIC. CARLOS ALEXANDER DIAZ

VICE-DECANO

LIC. JORGE ALBERTO ORTEZ HERNÁNDEZ

SECRETARIO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

LIC. OSCAR RENE BARRERA
JEFE DEL DEPARTAMENTO

LIC. ARNOLDO ORLANDO SORTO MARTÍNEZ
COORDINADOR GENERAL DE PROCESO DE GRADUACIÓN

MAE. DINORA ELIZABETH ROSALES HERNÁNDEZ
DOCENTE DIRECTOR

LIC. CARLOS TREJO URQUILLA
ASESOR METODOLÓGICO

AGRADECIMIENTOS

- Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi Carrera, por ser mi Fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre felicidad.
- Le doy gracias a mis padres Hevers y Maritza por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación y sobre todo por ser ejemplo de vida a seguir.
- A mis hermanas por ser parte de mi vida y estar siempre como mis mejores amigas apoyándome en las buenas y en las malas dándome de su amor y felicidad cuando más lo necesito.
- A Herí, mi compañero de vida por ser parte importante en mi vida, por haberme apoyado en las buenas y en las malas, sobre todo por su paciencia y amor incondicional.
- A mi hija Angélica Sofía que a pesar de estar muy pequeña de cierta manera entendió las ausencias de su madre y que con su sonrisa hermosa me daba la fuerza para seguir adelante en mis momentos de flaqueza.
- Le agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a la Licenciada Dinora Rosales, asesora de la tesis a por compartir conmigo sus conocimientos.
- A Vina Garay y Glenda Hernández mis compañeras de tesis por haberme tenido la paciencia necesaria durante el proceso de nuestra tesis, por brindarme su amistad.

Sonia Maritza Garay Fernández

Primeramente agradecer a Dios Todopoderoso y a la Virgen María por permitirme culminar una etapa más de mi vida como lo es mi carrera.

A mis padres y hermanas por su apoyo incondicional ya que sin su apoyo nada de esto fuera posible; a mis familiares y amigos por los ánimos y porque de una u otra manera forman parte de este gran logro.

A los Licenciados/as gracias por transmitirme sus conocimientos y lograr que hoy en día pueda aplicarlos a la vida cotidiana.

A todos y cada uno muchísimas gracias y nuestro Dios nos bendiga siempre.

Vina Concepción Garay Fernández

A Dios Todopoderoso: Por estar con migo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón, por su infinita bondad, amor y por darme la sabiduría necesaria para lograr mis metas.

A mis padres: Evangelina Fernández de Hernández y Pedro Hernández por todo el sacrificio que han hecho, por sus consejos, valores y la motivación constante que me han permitido ser una persona de bien y por todo su apoyo durante toda mi carrera. Ahora que he logrado este triunfo se los dedico con toda mi gratitud

A toda mi familia: Por los consejos y apoyo que me han brindado durante mis años de estudio y por confiar en mí se los agradeceré por siempre y en especial a mi hermana Flor del Carmen Hernández de Tevéz por ayudarme y apoyarme siempre.

Al docente asesor: Por su asesoría, colaboración, paciencia y apoyo durante el proceso de tesis le doy mimas sinceros agradecimientos.

A mis compañeras de Tesis: Sonia Garay y Vina Garay, por su compañerismo, amistad que me han brindado y porque juntas hemos logrado este triunfo trascendental en nuestras vidas.

De igual manera mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que me brindaron su apoyo incondicional durante toda mi carrera y en especial a Henry René Salamanca Burgos por su estímulo para que siga adelante y logre las metas que me propongo.

Glenda Verónica Hernández Fernández

INDICE

Pág.

INTRODUCCION.....	i
CAPITULO I: PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.4.1. Delimitación Temporal.....	5
1.4.2. Delimitación Geográfica.....	5
1.4.3. Delimitación Teórica	6
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.5.1. Objetivo General	6
1.5.2. Objetivos Específicos.....	6
1.6. SISTEMA DE HIPÓTESIS	7
1.6.1. Hipótesis General.....	7
1.6.2. Hipótesis Específicas.	7
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL	8
2.1. MARCO HISTÓRICO	8
2.1.1. Historia del Cooperativismo Mundial	8
2.1.2. Historia del Cooperativismo en El Salvador	12
2.1.3. Historia y Cooperativismo de Anamorós	14
2.1.4. Historia de la ACOGUADALUPANA de R.L.....	15
2.2. MARCO NORMATIVO	16
2.2.1. Constitución de la República de El Salvador.	16
2.2.2. Ley General de Asociaciones Cooperativas.....	17
2.2.3. Reglamento de La Ley General de Asociaciones Cooperativa.	17
2.2.4. Estatutos Internos de Las Asociaciones Cooperativas.	18
2.2.5. Código de Trabajo.	18
2.2.6. Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Créditos.	18
2.2.7. Ley General Tributaria Municipal.....	18
2.3. MARCO CONCEPTUAL	20
2.3.1. Estudio de Factibilidad	20
2.3.2. Viabilidad.....	21

2.3.3.	Estudio Administrativo	23
2.3.4.	Lineamientos Formales	24
2.3.5.	Estudio de Mercado	24
2.3.6.	Estudio Técnico	27
2.3.7.	Estudio Económico-Financiero.....	28
CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN		30
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	30
3.2.	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
3.3.1.	Población.....	31
3.3.2.	Muestra	31
3.4.	FUENTES DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	32
3.4.1.	Fuentes Primarias.....	32
3.4.2.	Fuentes Secundarias	33
3.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
3.5.1.	Entrevista	33
3.5.1.1	Observación Directa	34
3.5.2.	Encuesta	34
3.5.2.1.	Cuestionario	34
3.5.3.	Recolección de Datos	35
3.5.4.	Formas de Análisis de Datos	35
CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		37
4.1.	TABULACION DE ENCUESTAS DIRIGIDA A CLIENTES POTENCIALES	37
4.2.	TABULACION DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENTE DE LA ACOGUADALUPANA DE R.L.	58
4.3.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
4.3.1.	Conclusiones	62
4.3.2.	Recomendaciones	64
CAPITULO V: PROPUESTA.....		65
	Mapa Conceptual.....	65
RESUMEN EJECUTIVO		66
1.	NOMBRE DEL PROYECTO	67
2.	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	67
3.	JUSTIFICACIÓN	68

4.	ESTUDIO ADMINISTRATIVO	69
5.4.1.	Planeación Estratégica	69
5.4.1.1.	Análisis Macro-Entorno	69
5.4.1.2.	Análisis del Entorno	71
5.4.1.3.	Análisis FODA	72
5.4.1.4.	Plan Estratégico Institucional	74
5.4.2.	Organización.....	85
5.4.2.1.	Estructura Organizacional Propuesto	85
5.4.2.2.	Funciones	86
5.4.3.	Aspectos Legales.	88
5.4.3.1.	Pasos para Aperturar la sucursal en el Municipio de Anamorós	88
5.	ESTUDIO DE MERCADO	89
5.5.1.	Descripción de los Servicios	89
5.5.2.	Determinación y cuantificación de la demanda.....	93
5.5.2.1.	Factores que pueden afectar la Demanda	93
5.5.2.2.	Análisis de la Demanda Potencial	94
5.5.2.3.	Mercado Meta	96
5.5.2.4.	Segmentación de Mercado	97
5.5.2.5.	Pronóstico de la Demanda para los Próximos 5 años	98
5.5.3.	Análisis de la Oferta	99
5.5.3.1.	Factores que pueden afectar la Oferta	99
5.5.3.2.	Análisis de la Oferta Actual	101
5.5.3.3.	Proyección de la Oferta	101
5.5.3.4.	Conclusión de la Relación Oferta-Demanda	103
5.5.4.	Análisis de los Precios-Tasas de interés	104
5.5.5.	Estudio de Comercialización	108
5.5.5.1.	Promoción	108
5.5.5.2.	Producto/Servicio	115
5.5.5.3.	Plaza	116
5.5.5.4.	Precio	116
6.	ESTUDIO TECNICO	117
5.6.1.	Análisis y Determinación del Tamaño Óptimo del Proyecto	117
5.6.1.1.	Factores que Determinan el Tamaño Óptimo de la Planta	118

5.6.2.	Análisis y Determinación de la Localización Óptima del Proyecto.....	119
5.6.2.1.	Macrolocalización del Proyecto	119
5.6.2.2.	Microlocalización del Proyecto	122
5.6.3.	Ingeniería del Proyecto	125
5.6.3.1.	Detalle del Proceso de Prestación de los Servicios	125
5.6.3.2.	Diagrama de Proceso	127
5.6.3.3.	Utilización del Mobiliario y Equipo	132
5.6.3.4.	Distribución en Planta	134
7.	ESTUDIO ECONÓMICO FINANCIERO	136
5.7.1.	Inversión Total en Activo.....	136
5.7.2.	Determinación de los Costos de Prestación de Servicios.....	137
5.7.2.1.	Mano de Obra	137
5.7.2.2.	Otros Costos	139
5.7.3.	Determinación de los Gastos de Administración y Gastos de Venta.....	139
5.7.3.1.	Gastos Administrativos	139
5.7.3.2.	Gastos de Venta	140
5.7.4.	Proyecciones	140
5.7.4.1.	Proyección de Captación de Socios	141
5.7.4.2.	Proyección de Colocación de Créditos	141
5.7.4.3.	Proyección de Ingresos por Captación	144
5.7.4.4.	Costos por Captación	145
5.7.4.5.	Proyección de Ingresos por Préstamos	145
5.7.4.6.	Proyección de Ingresos por Remesas Familiares	146
5.7.4.7.	Proyección de Necesidad de Capital	147
5.7.5.	Determinación del Punto de Equilibrio	148
5.7.5.1.	Grafica del Punto de Equilibrio	150
5.7.6.	Estado de Resultado.....	151
5.7.7.	Balance General	152
5.7.8.	Estados Financieros Pro-formas.....	153
5.7.8.1.	Estado de Resultado Pro-forma	153
5.7.8.2.	Balance General Pro-forma	154
5.7.8.3.	Flujo de Caja Proyectado	155
5.7.9.	Evaluación Financiera.....	156

5.7.9.1.	Valor Presente Neto	156
5.7.9.2.	Tasa Interna de Retorno.....	158
5.7.9.3.	Periodo de Recuperación.....	161
5.7.9.4.	Indicadores Financieras.....	163
5.7.9.5.	Análisis Costo-Beneficio	164
5.7.9.6.	Análisis de Sensibilidad	165
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	169
	BIBLIOGRAFÍA.....	174
	ANEXOS	175

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: FODA.....	72
Tabla 2: Estrategias.....	77
Tabla 3: Depósitos a Plazo.....	89
Tabla 4: Tipos de Crédito.....	90
Tabla 5: Remesas Familiares.....	92
Tabla 6: Colecturía.....	92
Tabla 7: Frecuencia de Servicios Financieros.....	94
Tabla 8: Porcentaje de Posibles Socios.....	95
Tabla 9: Población Económicamente Activa.....	95
Tabla 10: Mercado Meta.....	96
Tabla 11: Demanda Proyectada.....	98
Tabla 12: Servicios Demandados.....	99
Tabla 13: Oferta Actual.....	101
Tabla 14: Oferta Últimos Años.....	101
Tabla 15: Oferta Proyectada.....	102
Tabla 16: Demanda Potencial Insatisfecha Actual.....	103
Tabla 17: Demanda Insatisfecha Proyectada.....	103
Tabla 18: Tasas de Interés.....	105
Tabla 19: Comisiones y Recargos.....	105
Tabla 20: Comparaciones de Tasas de Interés.....	107
Tabla 21: Factores.....	117
Tabla 22: Matriz de Localización.....	122
Tabla 23: Mobiliario y Equipo.....	132
Tabla 24: Presupuesto de Inversión Inicial.....	136
Tabla 25: Presupuesto de Mano de Obra.....	137
Tabla 26: Continuación de Cálculo de Mano de Obra.....	138
Tabla 27: Presupuesto de Mano de Obra Anual.....	138
Tabla 28: Costos.....	139

Tabla 29: Gastos Administrativos.....	139
Tabla 30: Gastos de Venta.....	140
Tabla 31: Socios Iniciales.....	141
Tabla 32: Proyección de los Socios de la ACOGUADALUPANA DE R.L.....	141
Tabla 33: Proyección de Colocación de Créditos.....	142
Tabla 34: Proyección de Montos.....	142
Tabla 35: Proyección de Créditos para año 2016.....	143
Tabla 36: Proyección de Montos para año 2016.....	143
Tabla 37: Proyección de Ingresos por Captación (Cuentas de Ahorro).....	144
Tabla 38: Costos por Captación.....	145
Tabla 39: Proyección de Ingresos por Préstamos.....	145
Tabla 40: Continuación de Proyección de Ingresos por Prestamos.....	146
Tabla 41: Remesas Familiares de 2014-2015, Promedio de Recepción Mensual.....	146
Tabla 42: Proyección de Ingresos por Remesas Familiares.....	147
Tabla 43: Necesidades de Capital.....	147
Tabla 44: Plan de Captación de Fondos.....	148
Tabla 45: Calculo de Punto de Equilibrio.....	149
Tabla 46: Estado de Resultado.....	151
Tabla 47: Balance General.....	152
Tabla 48: Estado de Resultado Pro-Forma Proyectado.....	153
Tabla 49: Balance General Pro-Forma Proyectado.....	154
Tabla 50: Flujo de Caja Proyectado.....	155
Tabla 51: Flujos Acumulados para Periodo de Recuperación.....	162
Tabla 52: Indicadores Financieros.....	163
Tabla 53: Disminución en Ahorros Recibidos.....	165
Tabla 54: Flujos de Efectivo con Disminución de Ahorros.....	165
Tabla 55: Incremento en Gastos Administrativos.....	167
Tabla 56: Flujos de Efectivo con Incremento en los Gastos Administrativos.....	167

NOMENCLATURA

- **ACOGUADALUPANA DE R.L. de Chirilagua** = Asociación Cooperativa de Aprovechamiento, Ahorro y Crédito La Guadalupeana de Responsabilidad Limitada de Chirilagua
- **PIB** = Producto Interno Bruto
- **OEA** = Organización de los Estados Americanos
- **OIT** = Organización Internacional del Trabajo
- **INSAFOCOOP** = Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo
- **DIGESTYC** = Dirección General de Estadísticas y Censos
- **PEA** = Población Económicamente Activa
- **VPN** = Valor Presente Neto
- **TMAR** = Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento
- **EMBI** = Índice de Bonos de Mercados Emergentes
- **TIR** = Tasa Interna de Retorno
- **BCR** = Banco Central de Reserva
- **ROA** = Rendimiento Sobre Activos
- **ROE** = Rendimiento Sobre Patrimonio

INTRODUCCION

El balance de la Economía Salvadoreña según cifras del Banco Central de Reserva al finalizar noviembre de 2014, indicó que la tasa de crecimiento del PIB fue de 4.7 por ciento, apoyado por el desempeño de los sectores: agropecuario, construcción, transporte y comercio. Al finalizar el año 2014, la economía salvadoreña mantuvo su dinámica positiva, apoyada por el flujo de remesas familiares, las cuales han tenido un crecimiento del 6.7 por ciento.

A pesar de estos resultados en general, aún hay muchos municipios que individualmente no han mostrado cambios en sus economías locales debido a los bajos niveles de inversión y por lo tanto no es palpable este buen desempeño. Existen diversas razones por lo que la inversión privada se encuentra estancada, se describe en tres escenarios; en el corto plazo se considera que es más probable que el freno a la inversión está asociado a la escasez de ideas suficientemente innovadoras para convertirse en proyectos rentables. En el mediano plazo, la limitante se asocia a la escasez de mecanismos que faciliten la intermediación financiera, en especial para adaptarse a las características de los proyectos nuevos que asumen un mayor nivel de riesgo. A pesar del crecimiento del financiamiento para la micro y pequeña empresa, existe una oferta de proyectos rentables y viables cuyos requerimientos de financiamiento no están siendo atendidos por las entidades financieras; en contra parte, dichas entidades no encuentran proyectos financiados. En el largo plazo la limitante está relacionada con el sensible deterioro del ahorro nacional bruto y el ahorro financiero, como una reacción lógica a la señal de menores tasas de interés lo que incentiva el consumo pero no logra estimular la inversión privada.

La presente investigación está enfocada al nulo o poco acceso al crédito o servicios financieros para la micro, pequeña empresa y comerciantes informales en el municipio de Anamorós y lugares aledaños, los cuales tienen grandes limitantes para acceder a los servicios financieros de las instituciones existentes en el lugar, lo que constituye una causa que justifica el bajo crecimiento económico.

Sobre la base de lo anterior se presenta una propuesta que contribuirá a la solución de dicha problemática, denominada “Estudio de Factibilidad para la apertura de una sucursal de la Asociación Cooperativa de Aprovechamiento, Ahorro y Crédito La Guadalupeana de Responsabilidad Limitada, en el municipio de Anamorós” y con ello dar apoyo crediticio a la población en general para hacer crecer sus inversiones, y de esa manera, dinamizar la economía del municipio.

El presente documento contiene los resultados del estudio de factibilidad y comprende cinco capítulos que se describen a continuación:

Capítulo I

Se presenta como derivación de los antecedentes y la justificación responde a las preguntas que durante la investigación surgen, y que tienen que ser explicadas en virtud a ello. Se describe el planteamiento del problema, el cual consistirá en sintetizar y describir la situación problemática, de igual manera contiene el enunciado del problema, justificación, delimitaciones y los objetivos planteados para dicha investigación.

Capítulo II

Se abordan los aspectos teóricos, normativos y conceptuales referentes al objeto de estudio, los cuales contribuirá a identificar que leyes y procesos se deben seguir para la apertura de una sucursal de la Cooperativa en el municipio de Anamorós.

Capítulo III

Se identificará la naturaleza de la investigación, el diseño de la misma, tipo población, técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como los instrumentos de recolección de datos, así como la validez, con el fin de dar respuestas en forma ordenada y sistemática a las interrogantes planteadas.

Capítulo IV

En el capítulo IV se expone un panorama conceptual sobre el análisis de datos. Se describen de manera no exhaustiva algunos elementos estadísticos útiles tanto para la organización y presentación de los datos como para el análisis de los resultados de investigación.

Capítulo V

En el quinto capítulo se presenta la propuesta de la apertura de una sucursal de la Cooperativa en el municipio de Anamorós donde se inicia con su descripción, justificación, el desarrollo de la propuesta, también contiene el estudio administrativo donde se define la planeación estratégica para el buen funcionamiento de la cooperativa, el estudio de mercado donde se especifica lo respectivo a los servicios financieros que se ofrecerán, el estudio técnico en el que se determina la ingeniería del proyecto y el estudio económico-financiero en el cual se detalla la inversión a realizar y las proyecciones

CAPITULO I: PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Frente a la inestabilidad y crisis del sistema financiero bancario nacional donde el cliente ha demostrado su desconfianza, en especial en los bancos, el incremento la crisis económica del país, por lo que ha sido necesario buscar alternativas que demuestren que existen opciones que permiten fomentar el ahorro y crédito, por lo cual nace un sector económico solidario, denominado sistema no bancario especialmente el Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito, donde se aplican de mejor manera los valores y principios.

Observando las actividades desarrolladas en el municipio de Anamorós, se ha evidenciado que la mayoría de los servicios que brindan las Instituciones Financieras no pueden llegar a importantes segmentos económicos, como los comerciantes formales e informales que son numerosos y para los habitantes de los municipio aledaños, este segmento mencionado no tiene fácil acceso a los servicios que prestan las instituciones financieras, debido a las altas tasas de interés y es un limitante para el crecimiento económico.

Considerando el constante crecimiento de la población económicamente activa, que desea tomar en cuenta la legislación Cooperativista como una opción de desarrollo económico y social, y de los problemas suscitados por las limitaciones para acceder suficientemente a dicho servicio, surge la necesidad de buscar una solución a la insatisfacción del cliente en el sector antes mencionado; es así que surgió la posibilidad de la apertura de una sucursal de la ACOGUADALUPANA de R.L., de Chirilagua, que además de cumplir con las expectativas del cliente en cuanto a servicios financieros, contaría con una gama de servicios dirigidos a las necesidades complementarias del sector.

La apertura de la nueva sucursal además de tener los servicios financieros que sustentara en una misión empresarial que abarque los temas de Integración Social del sector, y la importante necesidad de la disciplina del ahorro, reflejada de una mejor manera en las cooperativistas con fines de ayuda.

En una entrevista a la Gerente General de la ACOGUADALUPANA de R.L., de Chirilagua promotora de la idea realizada el 24 de febrero del 2015 surgió la necesidad de realizar un estudio que abarque las siguientes áreas: investigación sobre las políticas para los servicios que ofrecerá la Cooperativa y el análisis de los servicios que presenta actualmente la competencia; un estudio técnico para la puesta en marcha; estudio de una base organizativa y legal acorde a la reglamentación del Municipio, cuya finalidad será obtener resultados que ayudarán a la estructuración de una sucursal sólida con un pronto posicionamiento y con ciertas ventajas competitivas en el mercado de la ciudad; dado que no solo beneficiara a los habitantes del municipio de Anamorós si no que abarcara los municipios aledaños como: Lislique, Nueva Esparta, El Sauce y Polorós.

Las observaciones de una breve investigación exploratoria y los antecedentes registrados exigen adoptar alternativas mediante la aplicación de un estudio exhaustivo para diagnosticar los limitantes para la apertura de la sucursal de la ACOGUADALUPANA de R.L., en mención.

La aplicación de un instrumento operativo adecuado para satisfacer nuevos retos y necesidades de la nueva institución, deberá contener normas concretas, objetivos y reglas cuantificables siempre encaminados dentro de una marco legal debidamente aceptado con el fin de alcanzar la excelencia y rentabilidad en el servicio a brindar a los socios y cliente.

1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿En qué medida es factible la apertura de una sucursal de la Asociación Cooperativa de Aprovechamiento, Ahorro y Crédito La Guadalupeana de Responsabilidad Limitada (ACOGUADALUPANA DE R.L. de Chirilagua, en el municipio de Anamorós, del departamento de La Unión?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La inquietud que surge de investigar este campo de acción es para profundizar la aplicación de la teoría aprendida, se espera avanzar en el conocimiento planteado y de esta forma encontrar nuevas explicaciones que modifiquen o complementen el conocimiento ya adquirido en cada uno de los niveles y de las cátedras de estudio en la formación de Administración de Empresas.

Por el rápido crecimiento del mercado de servicios financieros en nuestro país durante los últimos años, ha creado una competencia agresiva de la banca comercial en su mayoría extranjera que ha obligado a las empresas a adoptar mecanismos que permitan satisfacer las necesidades de la población en forma ágil y oportuna, por lo que el sector cooperativo de ahorro y crédito se ve con la necesidad de expandir sus servicios financieros, con capital a bajo costo y de manera más rápida.

Por lo que se proyecta realizar el presente Estudio de Factibilidad para la apertura de una sucursal de la ACOGUADALUPANA de R.L., en el municipio de Anamorós, departamento de La Unión, la cual tiene como objetivo captar y prestar dinero a pequeños productores o negocios, incentivando a la población a producir sin tener costos elevados de capital, esto beneficiaría directamente a los pobladores del municipio en estudio, asimismo de la situación

inicial que se tiene en el mercado para su inserción en él, ofreciendo servicios con calidad, satisfaciendo de esta manera las expectativas y necesidades de los diversos socios y clientes.

Este plan requiere de un compromiso total por parte de los socios de la Cooperativa, a partir del momento de tratar de buscar la solución al problema planteado se empieza a convertir en una institución cuya imagen cooperativa y valores se expandirán por igual a todos los puntos donde se focalizan para su inserción y crecimiento. Además de brindar un buen servicio, la Cooperativa garantizará el desarrollo de sectores olvidados a través de la concesión de créditos para vivienda, servicios (carpintería, estructuras metálicas, peluquería, sastrería y panadería), agropecuario (agricultura y ganadería), personales y consumo, para el apoyo de nuevas ideas y proyectos de negocios, de esta manera se reforzará el autoestima de los socios, clientes y se promulgará la superación de los miembros del núcleo social a nivel empresarial.

Para la realización de un Estudio de Factibilidad se debe tomar como punto de partida una investigación de mercado en la que se podrá recopilar información para determinar la demanda insatisfecha, conjuntamente con la investigación de mercado se deberá realizar un estudio organizacional y de la normativa legal con el propósito de cumplir los diversos requisitos legales, se requerirá también de un estudio técnico con información primaria que admita esbozar algunas variables importantes para el proyecto.

Por último por medio del uso de otras técnicas se desprenderá la determinación de la inversión necesaria, así como la estructura de costos, gastos e ingresos para luego ser proyectada, lo que será el esquema decisivo para la realización de un análisis crítico para la toma de decisiones.

El proponer un Estudio de Factibilidad como una herramienta para la puesta en marcha de un proyecto es una decisión apropiada debido a que todo proyecto debe tener un estudio de

este tipo como base para su constitución, cuya finalidad será disminuir la probabilidad de fracaso, extrayendo información de datos reales de estudios como: Investigación de Mercado, Estudio Legal, Estudio Técnico y Estudio Financiero consiguiendo de esta manera información de fuentes confiables que ayuden a la toma de decisiones guiadas a la apertura de la sucursal y las prestaciones que esta brinde.

Además de proporcionar un Estudio de Factibilidad para la apertura de la sucursal de la ACOGUADALUPANA de R.L, se manejan intereses de nivel medio, ya que servirá como una fuente próxima de crecimiento económico, de trabajo e inversión.

1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Delimitación Temporal

El período en que se llevara a cabo la investigación comprenderá los meses de Marzo a Septiembre del 2015, dicho período se plantea con el fin de que se cumpla con lo ya establecido para elaborar el proyecto

1.4.2. Delimitación Geográfica

El área geográfica definida para desarrollar el proceso de investigación se encuentra ubicada en el Departamento de La Unión, en el Municipio de Anamorós, cuenta con una población de 16,594 habitantes su densidad es de 154 hab./km². Se divide en 8 cantones y 84 caseríos. Limita al norte con Lislique y Nueva Esparta; al este con el Sauce y Nueva Esparta; al sur con el Sauce y Santa Rosa de Lima y al oeste con Sociedad y Corinto (municipios de Morazán).

1.4.3. Delimitación Teórica

Para el desarrollo de esta investigación se realizará en base a la formulación y evaluación de proyectos tomando como referencia la información que se recopile por medio de las diferentes fuentes como: tesis, libros, internet, entre otros, siendo dicha información reciente, confiable y tenga relación con la investigación. Entre los libros a utilizar están: Elaboración de proyectos de Gabriel Baca Urbina, Como hacer una Tesis de graduación con técnica estadística de Gidalberto Bonilla, Metodología de la investigación de Roberto Hernández Sampieri.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General

Realizar un Estudio de Factibilidad para determinar la apertura de una sucursal de la Asociación Cooperativa de Aprovechamiento, Ahorro y Crédito La Guadalupeana de Responsabilidad Limitada (ACOGUADALUPANA de R.L.) de Chirilagua, en el Municipio de Anamorós, Departamento de La Unión.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar un estudio administrativo para definir los lineamientos formales necesarios para la apertura de la nueva sucursal de la cooperativa.
- Diseñar un estudio de mercado para determinar el grado de aceptación de los ciudadanos ante la apertura de una nueva cooperativa y reconocer así la oferta y la demanda potencial e insatisfecha.
- Determinar mediante el estudio técnico las condiciones requeridas para el funcionamiento de dicha sucursal.
- Realizar un estudio económico-financiero de la apertura de la nueva sucursal, para determinar técnicamente la factibilidad y rentabilidad del proyecto.

1.6. SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis General

H1: El Estudio de Factibilidad comprobará la viabilidad para la apertura de la nueva sucursal de la ACOGUADALUPANA de R.L., en el Municipio de Anamorós, departamento de La Unión.

1.6.2. Hipótesis Específicas.

H1: La realización de un Estudio Administrativo contribuirá a conocer los lineamientos formales que se necesitan para la apertura de la sucursal.

H2: El diseño de un Estudio de Mercado determinará el grado de aceptación para la apertura de la nueva Cooperativa.

H3: Mediante el Estudio Técnico se determinaran las condiciones requeridas para el funcionamiento de la sucursal.

H4: La realización de un Estudio Económico-Financiero, determinará técnicamente la factibilidad y rentabilidad del proyecto.

CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO HISTÓRICO

2.1.1. Historia del Cooperativismo Mundial

La idea y la práctica de la Cooperación aplicadas a la solución de problemas económicos aparecen en las primeras etapas de la civilización. Enseguida los hombres se dan cuenta de la necesidad de unirse con el fin de obtener los bienes y servicios indispensables. Los historiadores del cooperativismo están de acuerdo en señalar como antecedentes del Sistema Cooperativo, entre otros los siguientes: Las organizaciones para la explotación de la tierra en común de los babilonios (Hans Muller), La colonia comunal mantenida por los Esenios en Ein Guedi, a las orillas del Mar Muerto Sociedades Funerarias y de seguros entre los griegos y los romanos.

Los "ágapes" de los primeros cristianos como forma primitiva de las cooperativas (Lujó Brentano), Vida agraria entre los germanos (Otto Gierke), Organizaciones agrarias y de trabajo entre los pueblos eslavos: el Mir y el Artel entre los rusos, la Zadruga de los serbios. Organización del trabajo y de la producción en el Manoir medieval (De Brouckere) Agrupaciones de los campesinos para la transformación de la leche: "queserías" de los armenios y de los campesinos europeos de los Alpes, del Jura y del Saboya. Organizaciones para el cultivo de la tierra y el trabajo en las organizaciones precolombinas, principalmente entre los Incas y los Aztecas. También la Minga y el Convite. Las Reducciones de los jesuitas en el Paraguay Las Cajas de Comunidad en la época de la colonización española en América. Las colonias con el carácter religioso de los inmigrantes en Norte América.

Es necesario mencionar la época de la revolución industrial ocurrida en Europa, especialmente en Gran Bretaña, en el siglo que va desde 1750 a 1850 como una referencia histórica imprescindible. La revolución industrial no fue solamente una revolución política, fue principalmente una revolución tecnológica influida por la utilización de algunos descubrimientos en la industria, entre ellos el del vapor aplicado a toda clase de maquinarias y el de la lanzadera y la hiladora mecánica que transformaron la industria textil.

La influencia de la revolución industrial con sus características de desorden sobre la clase trabajadora, produjo algunas reacciones cuyas consecuencias todavía se pueden apreciar: la de los destructores de máquinas, que fue duramente reprimida por el Estado, la del sindicalismo, la de los cartistas, o sea, aquella que se propuso lograr leyes favorables para el trabajador, y la que podemos denominar cooperativa.

De esta manera, los trabajadores pensaron que uniendo sus esfuerzos podrían convertirse en sus propios proveedores, originándose así la idea de las cooperativas de consumo. Por otra parte el desempleo y las gravosas condiciones del trabajo cuando se conseguía, movieron a otros grupos de trabajadores a organizarse en cooperativas de producción y trabajo, que hoy se denominan trabajo asociado.

Catorce de los Pioneros de Rochdale, fotografiados en 1865 por John Jackson en la ciudad de Rochdale (Inglaterra), dedicada por mucho tiempo a la industria textil, se presentaron algunas de las consecuencias de la revolución industrial, inconvenientes para los trabajadores, por lo cual algunos de ellos pensaron que debían agruparse y se constituyeron en una organización para el suministro de artículos de primera necesidad. Desde luego, para llegar a ese objetivo debieron antes, con gran esfuerzo de su parte, ahorrar cada uno en la medida de sus capacidades, logrando así reunir un pequeño capital de 28 libras esterlinas, una por cada uno de los socios. Con ese exiguo patrimonio, fundaron una sociedad denominada "De los Probos Pioneros de Rochdale". La mayoría de estos hombres eran tejedores y en el grupo figuraban algunos más ilustrados que habían tenido participación en otras organizaciones de beneficio común.

Para el 21 de diciembre de 1844, en contra de las opiniones de los comerciantes establecidos y de otros ciudadanos, abrieron un pequeño almacén, en la llamada Callejuela del Sapo, pero, para sorpresa de los comerciantes que les auguraron un rotundo fracaso, la incipiente

institución fue creciendo e incluyendo en su organización a muchas personas de localidades aledañas.

Bajo la inspiración de Friedrich Wilhelm Raiffeisen, aparecían en Alemania las cooperativas de Crédito orientado hacia los campesinos y más tarde, las cooperativas para el aprovisionamiento de insumos y para la comercialización de los productos agrícolas.

Igualmente, con la dirección de Hernan Schulze-Delitzsch, en el mismo país, se iniciaba el movimiento de los llamados Bancos Populares o sea, las cooperativas de Ahorro y Crédito, orientadas principalmente para servir a los artesanos y pequeños industriales de las ciudades. En Francia prosperaban las cooperativas de producción y trabajo con ejemplos tan conocidos como el "familisterio", fundado en Guisa por Juan Bautista Godin. En los países escandinavos no solo se desarrollaba el cooperativismo de consumo, en forma tan apreciable como el que dio lugar a la Federación Sueca de Cooperativas, la K.F. (Cooperativa Forbundet), sino también en otros terrenos como los del cooperativismo de vivienda y el de seguros cooperativos.

Al analizar los orígenes remotos del cooperativismo en América es imposible dejar de mencionar a las instituciones precolombinas que guardan alguna relación con el sistema cooperativo. En primer lugar las formas de cultivo entre los Incas. Los jefes de familia, que por diversas razones podían trabajar la parcela de tierra que les había correspondido en el reparto anual, podían solicitar la ayuda de otros miembros de la comunidad; este sistema llamado Minka obliga al usufructuario de la parcela, que era trabajada por otras personas con la ayuda de otras personas, a sustentar con el producto de sus cosechas y con sus economías auxiliares en el trabajo. Era en el fondo un embrión de cooperativa de producción agrícola

Por otra parte en el México precolombino existió la institución llamada Calpulli; en la cual se pueden identificar los caracteres cooperativos del régimen de propiedad los cuales están

representados en los siguientes hechos: las tierras de un barrio determinado estaban lotificadas y cada lote pertenecía a una familia, la cual la explotaba por su propia cuenta. Esto quiere decir que el barrio no era un conjunto de tierras explotadas en común, sin que nadie fuera dueño de nada, sino que, sin poseerla en propiedad privada individual y sin una disposición enteramente libre para enajenarla, la propiedad era familiar, hereditaria y condicionada al bien social, cuando la condición de propietario se le daba la calidad de que, por cuanto al usufructo se refiere, después del pago de tributos, era íntegramente para el beneficio de las familias.

Por su parte el sociólogo colombiano Aldo Cardona, quien ha estudiado con empeño particular las relaciones entre las comunidades indígenas primitivas y el cooperativismo, dice que a pesar de las múltiples diferencias culturales y sociales que caracterizaron a las grandes familias pobladoras de América desde tiempos inmemorables, la característica esencial, el núcleo determinante de la organización económica y social, el factor principal de cohesión, el motor de la organización social en una palabra el alma de estas economías fue la cooperación.

La agrupación de los trabajadores pertenecientes a empresas públicas y privadas, en sindicatos, sirvió de base a las cooperativas de propósitos múltiples (con secciones de crédito, consumo, vivienda, previsión, etc.), que han sido muy comunes en algunas de las más grandes ciudades de Iberoamérica.

El ciclo pasado, empieza a ser apreciable la influencia del cooperativismo en América del Norte, las cooperativas de ahorro y crédito que se inician en el Canadá, pasan luego a los Estados Unidos en donde logran una gran expansión y se integran en la poderosa organización conocida con el nombre de CUNA, (Credit Union National Association) Asociación Nacional de Uniones de Crédito. Esta última resuelve extender su acción a otros lugares fuera de Norteamérica y ayuda eficazmente al incremento de esta clase de cooperativas en varios países de Iberoamérica.

Años más tarde, otras organizaciones cooperativas norteamericanas, especialmente la Liga de Cooperativas de los Estados Unidos, que hoy se denomina Asociación Nacional de Empresas Cooperativas, ofrecieron asistencia técnica y ayuda económica para el desenvolvimiento de la Cooperación en Iberoamérica. Lo mismo puede decirse de algunos organismos internacionales, particularmente de la Organización de los Estados Americanos (OEA) y la Oficina Internacional del Trabajo (OIT).

Por lo que se refiere integración cooperativa, etapa que ya supone un cierto crecimiento, las primeras manifestaciones se pudieron observar en aquellos países en donde el cooperativismo había logrado mayor afianzamiento. Es así como paulatinamente van apareciendo en el panorama cooperativo iberoamericano Asociaciones, Federaciones, Confederaciones y Uniones Cooperativas que sirven a las entidades afiliadas en actividades económicas, empresariales y también en las de promoción, educación y representación.¹

2.1.2. Historia del Cooperativismo en El Salvador

El Origen del Cooperativismo se sitúa de manera informal en 1760 y fue hasta finales del siglo XVIII, que nació como un movimiento organizado que tuvo a las masas y su bienestar, como razón de ser, tratando de evitar los abusos que, en nombre de la revolución industrial, se hacían contra la clase obrera. Durante el siglo XIX bajo esta realidad nacen tres grandes manifestaciones:

1. El sindicalismo en materia laboral.
2. El socialismo.
3. El cooperativismo.

¹ \Historia padres del Cooperativismo, autora ACOVVI de R.L, San Vicente – 2008

El COOPERATIVISMO es Asociatividad, nace para defender a las personas. Surgen las asociaciones en forma de Empresa propia destinadas a satisfacer las necesidades comunes de las mismas. El cooperativismo en materia socio económica defiende a las personas, en su doble carácter “como consumidores y productores”. Los considerados padres del cooperativismo moderno son Roben Owen y William King, pero también contribuyeron grandemente otros pensadores franceses y alemanes.

En El Salvador se escucha, por primera vez, del cooperativismo en forma teórica, en una cátedra de enseñanza, en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional. Fue en 1914, que se organiza la primera cooperativa, por un grupo de zapateros, en San Salvador en la cuesta del Palo Verde y en 1938, se funda La Cooperativa Algodonera. Luego, el cooperativismo llegó al gremio de los empleados públicos, como un medio de defensa contra el egotismo.

Las cooperativas contaban con el apoyo del gobierno en turno, que aportaba capital inicial, pero los empleados identificaban el capital cedido por el gobierno, como propiedad de ellos y no creyeron que estaban obligados, por esa razón, a resarcir las cantidades que se les concedían en calidad de préstamo. Así bajo el surgimiento de secciones y departamentos en instituciones gubernamentales el sector inició su crecimiento hasta que el Estado decide centralizar este rol en una sola Institución que dirija y coordine la actividad cooperativa en el país. Fue el 25 de noviembre de 1969 que la Asamblea Legislativa, promulgó el decreto No 560 que dio pie a la creación del INSAFOCOOP como una corporación de derecho público con autonomía en los aspectos económico y administrativo, ese mismo día se promulga la primera Ley General de Asociaciones Cooperativas.

A falta de presupuesto que permitiera su funcionamiento el INSAFOCOOP comenzó a operar hasta el 1 de julio de 1971. Hoy con más de 30 años al servicio del sector cooperativo, la

institución ha crecido descentralizando su trabajo en oficinas ubicadas en las distintas zonas del país dando un servicio a través de sus regionales en todo lo ancho y largo de El Salvador.²

2.1.3. Historia y Cooperativismo de Anamorós

El municipio de Anamorós está ubicado a 191.00 kilómetros de San Salvador, en el departamento de La Unión, posee una extensión territorial de 108.00 Km² y cuenta con 16,594 habitantes, de los cuales 89% es población rural y el 11% población urbana, por lo tanto, tiene una densidad de 154 hab/km²

El 22 de junio de 1865 fue anexado al departamento de La Unión. En 1871 obtuvo el título de villa; el 19 de febrero de 1883 pasó a formar parte del distrito de Santa Rosa de Lima. El 18 de febrero de 1850 le fue otorgado el título ejidal.

Está limitado por los siguientes municipios: al norte, por Lislique y Nueva Esparta; al este, por El Sauce y Nueva Esparta; al sur, por El Sauce y Santa Rosa de Lima y al oeste, por Sociedad y Corinto municipios del (Departamento de Morazán).

Su industria es muy variada prueba de ello son la presencia de fábricas de derivados del barro, fábricas de concentrados, talleres de soldadura entre otros. Existe la elaboración de dulce de panela, productos lácteos, hamacas, atarrayas, comales y ollas de barro. En el comercio local existen farmacias, ferreterías, agro servicios, tiendas y otros pequeños negocios.

Las remesas familiares también que afecta la dinámica económica; se estima que un 21.9% de la población es receptora de remesas familiares. Por medio de estas el comercio ha aumentado ubicándolo como el centro de ventas que abastece al resto de municipios del norte de La Unión, como Lislique, El Sauce, Concepción de Oriente, Polorós, Nueva Esparta y

² Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo, www.INSAFOCOOP.GOB.SV

generando la creación de una cooperativa denominada ACOPADAM de R.L., la cual tiene la limitante que solo les brinda servicios crediticios a los habitantes de Anamorós³.

2.1.4. Historia de la ACOGUADALUPANA de R.L

La Asociación Cooperativa de Aprovechamiento Ahorro y Crédito La Guadalupeana de Responsabilidad Limitada que se abrevia “ACOGUADALUPANA DE R.L.”, es una organización de primer grado del sistema cooperativo, fundada el 28 de noviembre de 1997 y legalizada el 11 de febrero de 1998, inscrita bajo el número Nueve; folios 176 frente a 192 del registro de INSAFOCOOP, integrada en sus inicios por 30 asociados fundadores. Definiéndose como una asociación que no discrimina a nadie en la participación social e integral de la población cooperativa.

La ACOGUADALUPANA DE R.L tiene como fin el desarrollo económico y social de todos sus asociados, especialmente el sector informal, microempresario, pequeños agricultores y ganaderos, el sector pesca y demás sectores no atendidos por la banca financiera. De esta manera contribuye a disminuir el desempleo a través de la intermediación de recursos financieros para el desarrollo de actividades generadoras de ingresos, que permitan cubrir las necesidades básicas de la población afiliadas a la cooperativa. Después de 14 años de estar funcionando, logro progresar por el aporte de tiempo del cuerpo directivo, así como el apoyo financiero y asistencia técnica por parte de la Catholic Relief Services –USCC, brindando su apoyo desde sus inicio y finalizado en el año 2003. A raíz del crecimiento se afianzo con una membrecía total de 2605 asociados, de los cuales un aproximado del 77% se encuentra distribuida en los municipios de Chirilagua, Chinameca y San Miguel del departamento de San Miguel, el 13% Jucuaran y Concepción Batres departamento de Usulután y el 10% en Intipuca, Conchagua, del departamento de La Unión, de la Zona Oriental de El Salvador, siendo el 70% de asociados mujeres y el 30% son hombres. De los asociados activos el 50% son Ahorrantes y un 50% tienen créditos en las distintas áreas.

³ Entrevista al Licdo. Ameritó Abundino Rubio Hernandez, Jefe de Catastro de la Alcaldía Municipal de Anamoros.

A los 17 años de estar en funcionamiento ya cuenta con tres sucursales su Agencia Central que está ubicada en: 2ª. Calle Ote. Y 2ª. Av. Norte Bo. El Calvario una cuadra al Norte de la Parroquia, Chirilagua, departamento de San Miguel, y Sucursal El Transito: Calle 14 de Diciembre, Bo. La Cruz, #16. El Transito, San Miguel y su nueva sucursal ubicada en 8ª Avenida Sur, Colonia 21 de Septiembre, municipio de San Miguel, departamento de San Miguel; los servicios que ofrece son en las áreas de crédito y ahorro, en el área de crédito tiene las líneas de pesca, comercio, servicios, (carpintería, estructuras metálicas, peluquería, sastrería y panadería), vivienda, agropecuario (agricultura y ganadería), consumo y créditos personales. Además apoya nuevas ideas y proyectos de negocios.

Dentro del área de ahorro se han implementado cuentas de ahorro corriente, infantil, estudiantil y depósito a plazo fijo, brindando otros servicios como pago de remesas, colectoría de servicios básicos.

En la actualidad cuenta con más de 4,000 asociados, cifra que con los días va aumentando gracias a la imagen cooperativista y la confianza que ha creado ante la sociedad.⁴

2.2. MARCO NORMATIVO

Las Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito en El Salvador se encuentran reguladas por las siguientes leyes:

2.2.1. Constitución de la República de El Salvador.

La Constitución de la República de El Salvador en el artículo 7 inciso primero, estipula que los habitantes de El Salvador tienen derecho a asociarse libremente, sin embargo el fundamento legal más importante que rige a las cooperativas es el establecido en el artículo 114 en el cual establece que “El Estado protegerá y fomentará las Asociaciones Cooperativas facilitando su organización, expansión y financiamiento”⁵.

⁴ Entrevista a la Licda. Milagro de la Paz Bonilla de Medrano – Gerente General de la ACOGUADALUPANA DE R.L

⁵ Constitución de la República, Editorial Salvadoreña Hermanos Unidos, Primera Edición, año 2009, págs. 11 y 38

2.2.2. Ley General de Asociaciones Cooperativas.

En base a la disposición constitucional y a la necesidad de las Asociaciones Cooperativas de contar con una legislación adecuada se promulgó el 6 de mayo de 1986 la “Ley General de Asociaciones Cooperativas” la cual regula el funcionamiento de éstas en el país. El artículo 1 de la Ley mencionada establece que las Cooperativas son asociaciones de derecho privado de interés social, de capital variable e ilimitado, de duración indefinida y de responsabilidad limitada, con un número variable de miembros⁶.

Art. 7.- Se identifican los tipos de cooperativas, entre las cuales encontramos las Cooperativas de Servicios.

Dentro de las cooperativas de servicios están las de Ahorro y Crédito, las cuales están estipuladas en el artículo 12. El artículo 17 establece que las cooperativas deben llevar al principio de su denominación las palabras “ASOCIACIÓN COOPERATIVA” y al final “DE RESPONSABILIDAD LIMITADA” El artículo 21 establece que la responsabilidad de los asociados será limitada al valor de su participación⁷.

2.2.3. Reglamento de La Ley General de Asociaciones Cooperativa.

Este Reglamento tiene por objeto regular lo relativo a la constitución, organización, inscripción, funcionamiento, extinción y demás actos referentes a las asociaciones cooperativas dentro de los límites establecidos por la Ley General de Asociaciones Cooperativas, establecido en el artículo 1⁸.

⁶ Ley General de Asociaciones Cooperativas, Asamblea Legislativa, pág. 1

⁷ Op. Cit. Págs. 4 y 5

⁸ Reglamento de la Ley General de Asociaciones Cooperativas, Pág. 3

2.2.4. Estatutos Internos de Las Asociaciones Cooperativas.

Los estatutos son las normas reglamentarias que rigen la formación, funcionamiento y disolución de las Asociaciones Cooperativas. Estos son aprobados por la primera Asamblea General de Asociados Fundadores. Los estatutos se encuentran reglamentados por el artículo 9 del Reglamento de la Ley General de Asociaciones Cooperativas⁹.

2.2.5. Código de Trabajo.

Establece la normativa que regula los derechos, obligaciones y las relaciones entre empleador y empleado. Entre las disposiciones más relevante se tienen: salario, establecido en los artículos 119 al 159; la jornada de trabajo, normada en el artículo 161; en el artículo 171 los descansos semanales ; las vacaciones en el artículo 177; los asuetos en el artículo 190 y aguinaldos en el artículo 196 al 202, entre otros¹⁰.

2.2.6. Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Créditos.

Artículo 1. La presente Ley tiene por objeto regular la organización, el funcionamiento y las actividades de intermediación financiera que realizan los bancos cooperativos y las sociedades de ahorro y crédito que se indican en la presente Ley, con el propósito de que cumplan con sus objetivos económicos y sociales, y garanticen a sus depositantes y socios la más eficiente y confiable administración de sus recursos¹¹.

2.2.7. Ley General Tributaria Municipal.

Art. 1.- La presente Ley tiene como finalidad establecerlos principios básicos y el marco normativo general que requieren los Municipios para ejercitar y desarrollar su potestad

⁹ Estatutos Internos de las Asociaciones Cooperativas, pág. 9

¹⁰ Código de Trabajo, Editorial Jurídica Salvadoreña págs.34, 42 y 44

¹¹ Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, Pág. 9

tributaria, de conformidad con el Artículo 204 ordinales 1 y 6 de la Constitución de la República.

Esta Ley por su carácter especial prevalecerá en materia tributaria sobre el Código Municipal y otros ordenamientos legales.

Esta Ley por su carácter especial prevalecerá en materia tributaria sobre el Código Municipal y otros ordenamientos legales.

✓ **De las diversas categorías tributarias municipales.**

Art. 3.- Son Tributos Municipales, las prestaciones, generalmente en dinero, que los Municipios en el ejercicio de su potestad tributaria, exigen a los contribuyentes o responsables, en virtud de una ley u ordenanza, para el cumplimiento de sus fines.

Son Tributos Municipales: los Impuestos, las Tasas y las Contribuciones Especiales Municipales.

✓ **Impuestos Municipales**

Art. 4.- Son Impuestos Municipales, los tributos exigidos por los Municipios, sin contraprestación alguna individualizada.

✓ **Tasas Municipales**

Art. 5.- Son Tasas Municipales, los Tributos que se generan en ocasión de los servicios públicos de naturaleza administrativa o jurídica prestados por los Municipios.¹²

¹² Ley General Tributaria Municipal, pág. 1-2

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Estudio de Factibilidad

Es la identificación plena del proyecto a través de los estudios de mercado, tamaño, localización y tecnología apropiada para determinar si se realiza o abandona el proyecto. Los estudios de factibilidad tienen como objetivo el conocer la viabilidad de implementar un proyecto de inversión, definiendo al mismo tiempo los principales elementos del proyecto.

- **Objetivos que determinan el estudio de Factibilidad.**

- Reducción de errores y mayor precisión en los procesos.
- Reducción de costos mediante la optimización o eliminación de los recursos no necesarios.
- Integración de todas las áreas y subsistema
- Actualización y mejoramiento de los servicios a clientes o usuarios.
- Hacer un plan de producción y comercialización.
- Aceleración en la recopilación de los datos.
- Reducción en el tiempo de procesamiento y ejecución de las tareas.
- Automatización óptima de procedimientos manuales.
- Disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos señalados.
- Saber si es posible producir con ganancias.
- Conocer si la gente comprará el producto¹³.

2.3.1.1. Factibilidad Económica

Se refiere a que se dispone del capital en efectivo o de los créditos de financiamiento necesario para invertir en el desarrollo del proyecto, mismo que deberá haber probado que sus beneficios a obtener son superiores a sus costos en que incurrirá al desarrollar e implementar el proyecto o sistema; tomando en cuenta la recesión económica y la inflación para determinar costos a futuro.

¹³ Miranda Miranda, Juan José; Gestión de proyectos: Identificación- Formulación- Evaluación, 4° edición. Pág. 36

2.3.1.2. Factibilidad Comercial

Proporciona un mercado de clientes dispuestos a adquirir y utilizar los productos y servicios obtenidos del proyecto desarrollado. Asimismo, indica si existen las líneas de obtención, distribución y comercialización del producto del sistema y de no ser así indica que es posible crear o abrir esas líneas para hacer llegar las mercancías o los servicios a los clientes.

2.3.1.3. Factibilidad Técnica

Indica si se dispone de los conocimientos y habilidades en el manejo de métodos, procedimientos y funciones requeridas para el desarrollo e implantación del proyecto, indica si se dispone del equipo y herramientas para llevarlo a cabo, y de no ser así, si existe la posibilidad de generarlos o crearlos en el tiempo requerido por el proyecto.

2.3.1.4. Factibilidad Operativa

Se refiere a que debe existir el personal capacitado requerido para llevar a cabo el proyecto y así mismo, deben existir usuarios finales dispuestos a emplear los productos o servicios generados por el proyecto o sistema desarrollado¹⁴.

2.3.2. Viabilidad

Proporciona los datos necesarios para adoptar la decisión de efectuar una inversión, es el estudio que dispone el éxito o fracaso de un proyecto a partir de una serie de datos base de naturaleza empírica: medio ambiente del proyecto, rentabilidad, necesidades de mercado, factibilidad política, aceptación cultural, legislación aplicable, medio físico, flujo de caja de la operación, haciendo un énfasis en viabilidad financiera y de mercado. Es por lo tanto un estudio dirigido a realizar una proyección del éxito o fracaso de un proyecto.

¹⁴ <http://es.wikipedia.org/wiki/Factibilidad>: modificada por última vez el 12 mar 2015 a las 14:52.

2.3.2.1. Rentabilidad

Busca determinar, con la mayor precisión posible, la cuantía de las inversiones, costos y beneficios de un proyecto, para posteriormente compararlos y determinar la conveniencia de emprenderlo.¹⁵

2.3.2.2. Riesgo Administrativo

En muchos textos especializados en análisis de riesgos se confunde el concepto de riesgo con el de peligro y presentan fenómenos tales como sismos, huracanes o corrupción como sinónimo de riesgo. Nada más alejado de la realidad. El riesgo administrativo está representado por eventos que de presentarse causarán pérdidas económicas o daños que impedirán el cumplimiento de objetivos. El riesgo está definido como la probabilidad de sufrir un impacto negativo por la presencia del peligro, sea éste de tipo económico, político, estructural, etc.

2.3.2.3. Aceptación del Proyecto

Con origen en el término latino *acceptatio*, el concepto de aceptación hace referencia a la acción y efecto de aceptar. Este verbo, a su vez, designa a aprobar, dar por bueno o recibir algo de forma voluntaria y sin oposición. ¹² Al relacionarlo con los proyectos se entiende que el proyecto ha superado toda dificultad y es aprobado para relanzarse.

2.3.2.4. Rechazo del Proyecto

Al contrario de la aceptación el rechazo consiste en que una vez realizado las pruebas o análisis adecuados se llega a la conclusión de que el proyecto no se debe realizar.¹⁶

¹⁵ Sapag Chain, Nassir; *Proyectos de Inversión: Formulación y Evaluación*, 1º edición, editorial Prentice Hall, año 2007. Pág. 247.

¹⁶ Tesis estudio de factibilidad para la creación de una empresa de venta de crepas y café gourmet en la ciudad de san miguel, año 2010, pag 32

2.3.3. Estudio Administrativo

Consiste en determinar los aspectos organizativos que deberá considerar una nueva empresa para su establecimiento tales como su planeación estratégica, su estructura organizacional, sus aspectos legales, fiscales, laborales, el establecimiento de las fuentes y métodos de reclutamiento, el proceso de selección y la inducción que se dará a los nuevos empleados necesarios para su habilitación.

2.3.3.1. Planeación Estratégica

La planeación estratégica debe identificar hacia dónde desea la empresa desplazarse en su crecimiento, tomando en cuenta las tendencias tanto del mercado, como las económicas y sociales.

2.3.3.2. Estructura Organizacional

Es el marco en el que se desenvuelve la organización, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos. Desde un punto de vista más amplio, comprende tanto la estructura formal (que incluye todo lo que está previsto en la organización), como la estructura informal (que surge de la interacción entre los miembros de la organización y con el medio externo a ella) dando lugar a la estructura real de la organización.¹⁷

2.3.3.3. Costos Administrativos

Son como su nombre lo indica, los costos provenientes de realizar la función administrativa dentro de la empresa.¹⁸

¹⁷ Estudio administrativo un apoyo a la estructura organizacional del proyecto de inversión. Autora Mtra. Maria Elvira López parra, pag.5

¹⁸ Baca Urbina, Gabriel; Evaluación de Proyectos, 4° edición, editorial Graw Hall. Pág. 137

2.3.4. Lineamientos Formales

Son las reglas o pasos que se deben realizar para llevar a cabo una administración adecuada, buscando cometer el mínimo de equivocaciones.¹⁹

2.3.4.1. Estrategias

Las estrategias denotan un programa general de acción y un despliegue de esfuerzos y recursos hacia el logro de objetivos generales. Es el plan básico que se traza para alcanzar los objetivos organizacionales y ejecutar así su misión.

2.3.4.2. Políticas

Definen el área de trabajo para tomar decisiones, pero no dan la decisión; dan lineamientos. Generalmente toda política es establecida por el dueño de cada empresa. Puedan ser internas, externas, originadas y jerárquicas.²⁰

2.3.4.3. Normas

Regla que determina las condiciones de la realización de una operación o las dimensiones y características de un objeto o producto.

2.3.4.4. Funciones

Es la capacidad de acción de un ser apropiada a su condición natural o al destino dado por el hombre.²¹

2.3.5. Estudio de Mercado

Es la determinación y cuantificación de la demanda y oferta, el análisis de los precios y el estudio de comercialización. Su objetivo general es verificar la posibilidad real de penetración del producto en un mercado determinado.

¹⁹ Op. Cit. Pág. 7

²⁰ Diccionario, grupo editorial S.A. Barcelona 1998

²¹ Op.cit pág. 12

2.3.5.1. Análisis de Precios

Es la cantidad monetaria a que los productores están dispuestos a vender, y los consumidores a comprar, un bien o servicio, cuando la oferta y la demanda están en equilibrio.

2.3.5.2. Análisis de la Demanda

Se entiende por demanda la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado.

2.3.5.3. Análisis de la Oferta

Es la cantidad de bienes o servicios que un cierto número de oferentes (productores) están dispuestos a poner a disposición del mercado a un precio determinado.

2.3.5.4. Estudio de Comercialización

Es la actividad que permite al productor hacer llegar un bien o servicio al consumidor con los beneficios de tiempo y lugar.²²

2.3.5.5. Mercados Potenciales

Está compuesto por todas aquellas personas e instituciones que tienen o pueden llegar a tener la necesidad que satisface el producto en cuestión. Es posible que parte de este mercado satisfaga su necesidad, comprando a la competencia, pero eso no quiere decir que en algún momento llegue a cambiar y comprar otra marca.

2.3.5.6. Segmentación de Mercado

Es el proceso mediante el cual se identifica o se toma a un grupo de compradores homogéneos, es decir, se divide el mercado en varios submercados o segmentos de acuerdo a los diferentes deseos de compra o requerimientos de los consumidores.²³

²² Op. Cit pag.14-44

²³ Espejo, Jorge y Fischer, Laura, Mercadotecnia. 4° edición, pág. 58-61

2.3.5.7. Producto/Servicio

Conjunto de atributos tangibles e intangibles que satisfacen una necesidad, deseos o expectativas.

2.3.5.8. Plaza

Se refiere a los medios de distribución o canales adecuados por los cuales el cliente podrá tener acceso a los productos que se ofrecen. Esto incluye: Puntos de venta o de atención, almacenamiento, formas de distribución, intermediarios, todo aquello con lo que la empresa garantizará que el consumidor pueda tener posesión del producto.

2.3.5.9. Promoción

Elevación o mejora de las condiciones de vida, de productividad, intelectuales. Dar impulso a una idea, producto o empresa. Es dar a conocer el producto al consumidor, se debe persuadir a los clientes de que adquieran los artículos que satisfagan sus necesidades.

2.3.5.10. Calidad del Servicio

Es la mejora cualitativa de nuestras relaciones con el cliente, de manera que éste quede gratamente sorprendido con el servicio ofrecido, es decir, lograr que en cada contacto, el cliente se lleve la mejor impresión acerca de nuestros servicios.

2.3.5.11. Necesidad

Representa un estado de tensión, o sea que la persona busca satisfacer o disminuir dicha tensión y esto lo logrará presumiblemente con un objeto o actividad.

2.3.5.12. Competitividad

Se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijado un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad.

2.3.5.13. Posicionamiento

Programa general de mercadotecnia que influye en la percepción mental que los consumidores tienen de una marca, producto, grupos de productos o empresas en relación con la competencia.²⁴

2.3.6. Estudio Técnico

Este estudio puede subdividirse a su vez en cuatro partes: determinación del tamaño y localización óptima de la planta, la ingeniería del proyecto y el análisis administrativo.

2.3.6.1. Localización Óptima del Proyecto

La localización óptima de un proyecto es la que contribuye en mayor medida a que se logre la mayor tasa de rentabilidad sobre el capital (criterio privado) u obtener el costo unitario mínimo (criterio social)

2.3.6.2. Tamaño Óptimo del Proyecto

El tamaño de un proyecto es su capacidad instalada, y se expresa en unidades de producción por año.

2.3.6.3. Ingeniería del Proyecto

Consiste en resolver todo lo concerniente a la instalación y el funcionamiento de la planta, desde la descripción del proceso, adquisición de una serie de insumos para convertirlos en productos mediante una determinada función de producción.

2.3.6.4. Distribución de Planta

Es la que proporciona condiciones de trabajo aceptables y permite la operación más económica, a la vez que mantiene las condiciones óptimas de seguridad y bienestar para los trabajadores.

²⁴ Op. Cit. Pag.17

2.3.7. Estudio Económico-Financiero

Consiste en ordenar sistematizar la información de carácter monetario que proporcionan las etapas anteriores y elaborar los cuadros analíticos que sirven de base para la evaluación económica.

2.3.7.1. Ingresos

Son las cantidades que recibe una empresa por la venta de sus productos o servicios.

2.3.7.2. Costos Totales

Los costos totales son la suma de los costos fijos y variables para cualquier determinado de producción.

2.3.7.3. Depreciación y Amortización

Son costos virtuales, se tratan y tienen el efecto de un costo sin serlo, la depreciación tiene exactamente la misma connotación que amortización, pero el primero solo se aplica al activo fijo, ya que con el uso, estos bienes valen menos: es decir se deprecian; en cambio la amortización solo se aplica a los activos diferidos o intangibles.

2.3.7.4. Capital de Trabajo

Se define como la diferencia aritmética entre el activo circulante y el pasivo circulante, pero desde el punto de vista práctico está representado por el capital adicional con que hay que contar para que empiece a funcionar una empresa.

2.3.7.5. Costo de Capital

Consiste en la obtención de la inversión inicial ya sea de instituciones financieras o de otras personas y así la empresa obtendrá su costo de capital propio.

2.3.7.6. Balance General

Es un informe financiero contable que refleja la situación económica y financiera de una empresa en un momento determinado.

2.3.7.7. Estado de Resultado

Es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado.

2.3.7.8. Tasa Interna de Retorno

Es la tasa de descuento que hace que el VPN sea igual a cero y es la tasa que iguala la suma de los flujos descontados a la inversión inicial.

2.3.7.9. Valor Presente Neto

Es el valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos descontados a la inversión inicial.

2.3.7.10. Indicadores Financieros

Es el método que no toma en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, dado que los datos que toma son del balance general.

2.3.7.11. Evaluación Financiera

Describe los actuales métodos de evaluación que toman en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, como son la Tasa Interna de Rendimiento y el Valor Presente Neto; se anotan sus limitaciones y son comparados con métodos contables de evaluación.²⁵

²⁵ Op. Cit. Pág. 86-98

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo se enmarca dentro de una investigación transversal dado que esta recolecta datos en un solo momento en un tiempo único sobre una variable ya identificada para lo cual se utilizó el diseño de la investigación exploratoria ya que primeramente se hace acercamiento a la zona de limitación para el trabajo de investigación de dicho acercamiento se elabora un panorama de inmediato del número de personas que requieran y que están inmersas en este tipo de servicios cooperativistas y descriptiva, ya que tiene como objetivo principal describir las características de la población o fenómeno que se estudia, ya que el propósito es determinar las necesidades de los servicios financieros que requiere la población de Anamorós e identificar las características principales del mercado potencial y los requerimientos técnicos para la apertura de la sucursal.

En el desarrollo de este trabajo utilizamos los métodos exploratorio y descriptivo analítico, mediante el cual se puede obtener respuesta a la investigación de campo, en razón que estudia y narra la realidad utilizando datos numéricos, que sirven de base al proceso estadístico de descripción, valiéndose de la recolección, presentación, tabulación y análisis de los mismos; dicho método permite realizar un análisis de un fenómeno colectivo, tomado en su totalidad.

3.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

El método de muestreo idóneo para el proyecto de estudio de factibilidad para la apertura de una sucursal de la ACOGUADALUPANA de R.L en el municipio de Anamorós, se detalla a continuación:

✓ Método del Muestreo Probabilístico

Este se basa en el principio de equiprobabilidad, es decir, aquello en donde todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y

consiguientemente todas las posibles muestras tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Solo estos métodos de muestreo probabilísticos aseguran la representatividad de la muestra extraída y son los más recomendables.

✓ **Método del Muestreo Aleatorio Simple**

Este tipo de muestreo es el más utilizado, aquí se selecciona la muestra de manera de cada integrante de la población tenga la misma probabilidad de quedar incluido. En el caso del municipio de Anamorós toda la población igual o mayor a 18 años de edad e igual o menor a 65 años de edad, tendrán la misma probabilidad de ser elegida.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población objeto de investigación estar constituida por los habitantes de Anamorós mayores o iguales de 18 años hasta 55 años de edad, la población actual promedio es de 15,727 (censo realizado por la DIGESTYC, en 2014) habitantes mayores, la muestra obtenida servirá para encuestar a posibles clientes o socios. También se entrevistara a la gerente general de la ACOGUADALUPANA de R.L.

3.3.2. Muestra

El diseño muestral a utilizado fue el muestreo probabilístico, se aplicó de una forma directa ya que se conoce con exactitud el tamaño de la población, para la cual se utilizamos la siguiente formula.

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

En donde:

n= Tamaño de muestra

Z= Valor critico de un coeficiente de confianza en el cual se hace la investigación. Valor Z curva normal (1.96)

P= Probabilidad de éxito (0.50)

Q= Probabilidad de fracaso (0.50)

N= Población

E= Error maestral (0.05)

Aplicando la formula tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(15,727)}{(15,727-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50)(0.50)} \qquad n = \frac{15,104.2101}{40.2754}$$

n= 375.02 ≈ 375 Encuestas

3.4. FUENTES DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

3.4.1. Fuentes Primarias

Para la recolección de la información primaria se desarrolló mediante las técnicas de investigación como la encuesta y la entrevista, aplicando para ello los respectivos cuestionarios, como instrumento para recolectar los datos necesarios, el mismo que estuvo dirigido a los posibles clientes y socios, que son la base fundamental para realizar el diagnóstico situacional, además se emplearon la observación directa para realizar un análisis de la competencia para determinar que aceptación que tendrán los servicios que se ofertaran.

3.4.2. Fuentes Secundarias

Se empleó el uso de fuentes secundarias como son: bibliografía especializada para aplicar la técnica del fichaje como son libros, tesis, archivos, revistas, publicaciones, periódicos, entre otros, por lo que se obtuvo información necesaria y de calidad que servirá de complemento a través de las fuentes primarias.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

El volumen y tipo de información será cualitativa porque se tomó en cuenta las características o comportamientos para determinar los posibles clientes o socios, a la vez cuantitativa ya que se utilizaron métodos estadísticos para conocer el número de personas que pueden adquirir los servicios financieros, la información que se logró recabar en el trabajo de campo está plenamente justificados por los objetivos y las hipótesis de la investigación, ya que de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema.

Las técnicas e instrumentos a elegir se determinan a través del fenómeno que se está investigando, en el caso de esta problemática en estudio se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento del cuestionario que busca obtener información por medio de preguntas coherentes y organizadas; la observación para detectar y asimilar hechos que no son proporcionados por el fenómeno en estudio; y la entrevista se utilizó para obtener información de forma verbal mediante un dialogo abierto.

3.5.1. Entrevista

La entrevista como fuente primaria de recolección de información se efectuó tomando como base los datos preliminares de la investigación mediante entrevistas e información proporcionada por personas involucradas con el objeto en estudio.

Se aplicó una entrevista estructurada para completar la información que se obtenga del cuestionario, es una conversación que permite que una vez que se establezca la confianza entre el entrevistador y el entrevistado pueda fluir la información que no podría obtenerse mediante otras fuentes primarias. (Ver Anexo N°1)

3.5.1.1 Observación Directa

La observación directa cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, consiste en acudir donde está el usuario y observar la conducta que tiene.

3.5.2. Encuesta

Es una de las técnicas más usada, la cual consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra, sobre sus datos generales, opiniones, sugerencias, etc. Se fundamenta en el cuestionario tomando en cuenta que las interrogantes a utilizar serán abiertas y cerradas, cada una encaminada a obtener datos que permitan hacer inferencias para diagnosticar en qué estado se encuentra la situación del objeto en estudio. La información recolectada podrá emplearse para un análisis cuantitativo con el fin de identificar y conocer la magnitud de los problemas que se suponen o conocen en forma parcial o imprecisa.

3.5.2.1. Cuestionario

Este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio, facilitando la recopilación de información, ya que este es llenado por otras personas a través de la encuesta.

La construcción de este instrumento presupone seguir una metodología sustentada en: El cuerpo de la teoría, el marco conceptual en que se apoya el estudio, las hipótesis que se pretenden probar y los objetivos de investigación. Cada una de las preguntas que se incluirán estará dirigida a posibles clientes o socios que permitirá conocer los aspectos específicos de

las variables objeto de análisis. La exploración de las mismas puede hacerse con una o varias preguntas cerradas o mixtas que servirán para indagar sobre dos o más variables. En esta fase se asegurará que todas las variables, a través de sus indicadores, estén siendo efectivamente explorados por las preguntas y que la información resultante sea la esperada. (Ver Anexo N°2)

3.5.3. Recolección de Datos

Posteriormente de seleccionado el diseño de la investigación apropiada y la muestra adecuada, se procede a recolectar la información pertinente sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de análisis o casos, la recolección de datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzca a reunir datos con un propósito específico, este plan ayudara a determinar:

¿Cuáles son las fuentes de donde se obtendrán los datos?

¿En dónde se localizan tales fuentes?

¿A través de que medio o método vamos a recolectar los datos?

Una vez recolectados ¿de qué forma vamos a prepararlos para que puedan analizarse y respondamos al planteamiento del problema?

Este plan se implementara para obtener los datos requeridos y así poder medir todos los atributos, cualidades y variables del tema en estudio.

3.5.4. Formas de Análisis de Datos

Después de efectuar el procesamiento de la información se procederá a realizar el análisis e interpretación de los datos, dado que esta investigación se realizara con el propósito de obtener información veraz y objetiva. Este proceso consistirá en ordenar la información recopilada, con el fin de obtener un análisis estadístico, mediante la aplicación de la encuesta; para ello se utilizaran tablas de frecuencia y porcentajes que permitirán identificar con claridad la tendencia que presentara cada uno de los aspectos investigados, se empleara

graficas circulares que representaran los resultados obtenidos con su respectivo interpretación y análisis.

Toda la información obtenida que va desde la aplicación de los instrumentos hasta el análisis e interpretación de los datos, se convertirán en las bases fundamentales para determinar si es factible la apertura de la sucursal de la ACOGUADALUPANA de R.L., en el municipio de Anamorós.

CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. TABULACION DE ENCUESTAS DIRIGIDA A CLIENTES POTENCIALES

Pregunta # 1: ¿Qué instituciones financieras conoce usted que ofrecen sus servicios en el municipio de Anamorós?

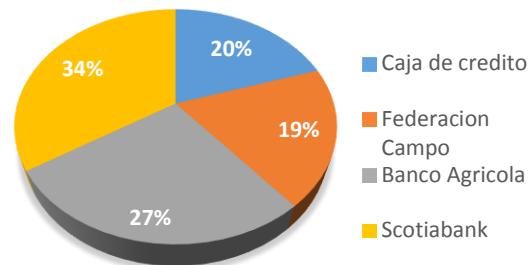
Objetivo: Determinar que instituciones financieras conocen las personas encuestadas

Tabla N°1

Alternativas	Cifras absolutas	Cifras porcentuales
Caja de crédito	77	20%
Federación Campo	70	19%
Banco Agrícola	102	27%
Scotiabank	126	34%
Total	375	100%

Fuente: Resultado de encuesta

Grafico N° 1



Análisis: De acuerdo a la tabla anterior el 34% de las personas encuestada manifestó que conocen al Banco Scotiabank, el 27% al Banco Agrícola, además un 20% a la caja de crédito y un 19% a la Federación Campo

Interpretación: De los datos obtenidos anteriormente se logró determinar que las personas encuestadas afirman conocer las diferentes entidades financieras que posee el municipio de Anamorós, lo que significa que al aperturar una sucursal de la cooperativa ACOGUADALUPNANA DE R.L tendría la oportunidad de igual manera ser visitada por dichas personas, lo cual es una ventaja competitiva ya que los habitantes del dicho municipio conocerían y demandarían los servicios financieros que esta ofrece.

Pregunta # 2: ¿Hace usted uso de los servicios que ofrecen estas instituciones financieras?

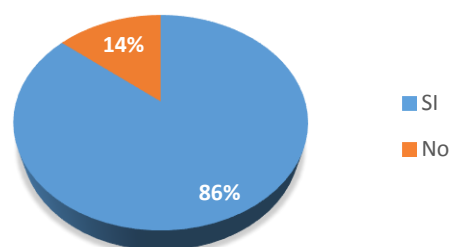
Objetivo: Identificar si las personas encuestadas hacen uso de los servicios financieros que ofrecen dichas instituciones en el municipio de Anamorós.

Tabla N° 2

Alternativas	Cifras absolutas	Cifras porcentuales
Si	322	86%
No	53	14%
Total	375	100%

Fuente: Resultado de encuesta

Gráfico N°2



Análisis: El 86% de la población encuestada afirma hacer uso de los servicios financieros que ofrecen estas instituciones financieras y un 14% contestó no hacer uso de ellos.

Interpretación: De la información recopilada a través de encuestas realizadas se logró determinar las personas encuestadas que hacen uso de estos servicios financieros representan más de la mitad de la población del lugar en estudio, lo que significa que al aperturar la sucursal de la cooperativa gran parte de la población harían uso de los servicios financieros que les brinde la Cooperativa

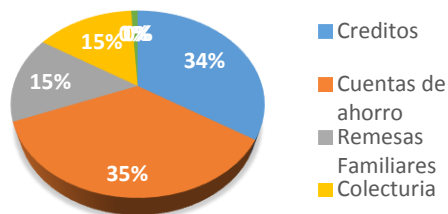
Pregunta # 3: ¿Cuáles servicios son los que usted utiliza con más frecuencia en estas instituciones?

Objetivo: Conocer los servicios financieros de los cuales hacen uso las personas encuestada

Tabla N° 3

Alternativas	Cifra absoluta	Cifra porcentual
Créditos	126	34%
Cuentas de ahorro	131	35%
Remesas familiares	56	15%
Colecturía	58	15%
Seguros	----	0%
Empeño de joyas	4	1%
Otros	-----	0%
Total	375	100%

Grafico N° 3



Fuente: Resultados de la encuesta

Análisis: De acuerdo a la tabla anterior el 35% de los encuestados hace uso de las cuentas de ahorro, el 34% de los créditos, un 15% hace uso de las remesas familiares y la colecturía y 1% del empeño de joyas

Interpretación: Con respecto al análisis anterior de las personas encuestadas hacen un mayor uso de la cuentas de ahorro y de los créditos, en un porcentaje menor los servicios de colecturía y remesas familiares, indicando que la mayor parte de la población haría uso de los servicios financieros que brindaría la nueva sucursal.

Pregunta # 4: Si usted hace uso de estos servicios, ¿Siempre lo hace en el lugar más cercano?

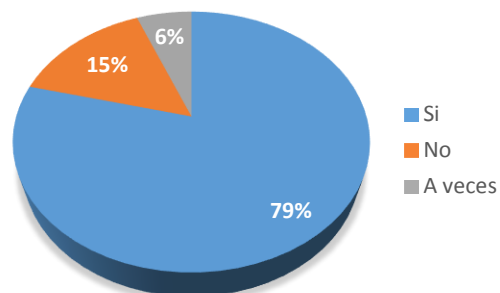
Objetivo: Identificar si a los habitantes del municipio de Anamorós le toca trasladarse mucho para realizar sus transacciones.

Tabla N°4

Alternativas	Cifras absolutas	Cifras porcentuales
Si	297	79%
No	56	15%
A veces	22	6%
Total	375	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Grafico N° 4



Análisis: De los datos tabulados anteriormente, el 79% dijo que si hacen transacciones en el lugar más cercano, el 15% dijo que no hace sus transacciones en un lugar cercano; y el 6% dijo que a veces hacen sus transacciones en un lugar cercano.

Interpretación: Según datos analizados el mayor porcentaje que es el 79% siempre lo hacen en el lugar cercano, debido a la seguridad y porque realizan otras actividades en el mismo lugar donde se encuentra la institución financiera donde realizan sus transacciones, en cambio el 14% se van a otros lugares lejos de su lugar de domicilio donde influye la tasa de interés, la atención que les brinda no es de satisfacción para los usuarios.

Pregunta # 5: Si su respuesta es negativa, ¿Por qué no adquiere los servicios que ofrecen las instituciones financieras más cercanas?

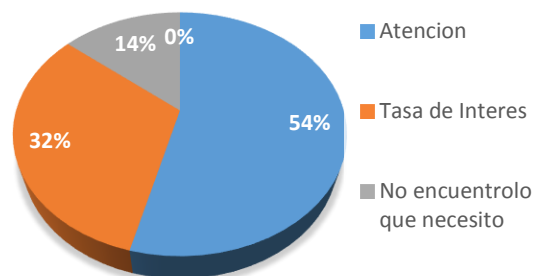
Objetivo: Determinar porque razón los clientes potenciales no realizan sus transacciones en las instituciones financieras existentes en Anamorós.

Tabla N° 5

Alternativas	Cifras absolutas	Cifras porcentuales
Atención	30	54%
Tasa de Interés	18	32%
No encuentro lo que necesito	8	14%
Total	56	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Grafico N°5



Análisis: Seguido de la pregunta anterior se obtuvieron los datos siguientes, los cuales fueron tabulados y reflejan que el 54% contestó que no realiza sus transacciones en el lugar cercano debido a la mala atención que les brindan el personal de dichas instituciones financieras, el 32% por la tasa de interés que en otros lugares es más baja y el 14% dijo que a veces ya que dichas instituciones financieras no les ofrecen los servicios que la población necesita.

Interpretación: Según datos analizados anteriormente, el mayor número de personas indicaron que la atención que les brinda no es la adecuada en las instituciones cercanas a su domicilio; y un porcentaje menor indican que no encuentran lo que necesitan.

Pregunta # 6: ¿Con que frecuencia de tiempo adquiere estos servicios?

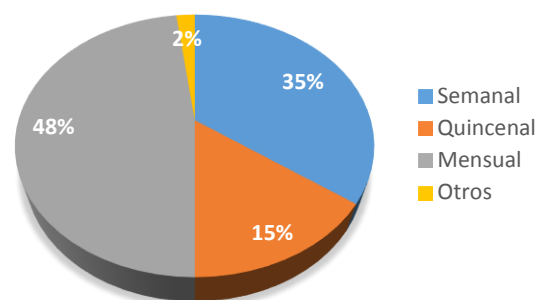
Objetivo: Identificar la frecuencia con que hacen uso de los servicios financieros

Tabla N° 6

Alternativas	Cifras absolutas	Cifras porcentuales
Semanal	132	35%
Quincenal	56	15%
Mensual	181	48%
Otros	6	2%
Total	375	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Grafico N°6



Análisis: De un total de 375 personas encuestadas el 49% hace uso de servicios financieros de manera mensual, el 35% cada semana, un 15% cada quincena y 1% otros los que señalaron que les varía el periodo con que hacen uso de estos servicios

Interpretación: Con respecto a los datos obtenidos se puede observar que la mayor parte de las personas encuestadas hacen por lo menos uso de los servicios financieros al mes.

Pregunta # 7: ¿A cuánto asciende su ingreso mensual?

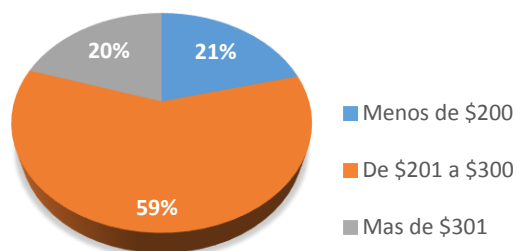
Objetivo: Identificar a cuánto asciende el ingreso económico de cada uno de los encuestado

Tabla N° 7

Alternativas	Cifras absolutas	Cifras porcentuales
Menos de \$200	78	21%
De \$201 a \$300	221	59%
Más de \$301	76	20%
Total	375	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Grafico N° 7



Análisis: El 60% de las personas encuestadas tienen un ingreso mensual de \$201 a \$300, un 20% asciende a \$301 en adelante y de un 20% es menor a \$200

Interpretación: De acuerdo al análisis anterior se puede observar que en un gran porcentaje de las personas encuestada su ingreso asciende de \$201 a \$300 mensual, lo que indica que sus ingresos mensuales no son tan altos por lo cual requerirían de otra fuente para obtener ingresos más adecuados.

Pregunta # 8: ¿Qué cantidad mensual de dinero destina para su ahorro?

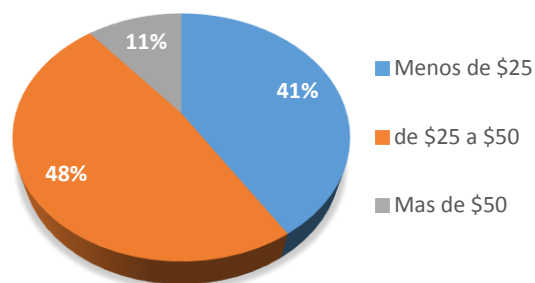
Objetivo: Identificar qué cantidad de dinero destina los clientes potenciales para sus ahorros.

Tabla N° 8

Alternativas	Cifra absoluta	Cifra porcentual
Menos de \$25.00	154	41%
De \$25.00 a \$50.00	180	48%
Más de \$50.00	41	11%
Total	375	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Grafico N° 8



Análisis: Un 48% de las personas encuestadas manifiesta que mensualmente aportarían o aportarían de sus ingresos de entre \$25 a \$50 para ahorro, el 41% que destinan menos de \$25 para ahorro y el 11% ahorran más de \$50.

Interpretación: Esto nos indica que el flujo de efectivo mensual que recibirá la agencia en su apertura sería variable para dar creación a más servicios crediticios e inversiones, dado que en mayor porcentaje de los posibles clientes ahorrarían de \$25 a \$50 mensuales.

Pregunta # 9: Según sus necesidades ¿Qué montos solicita en créditos?

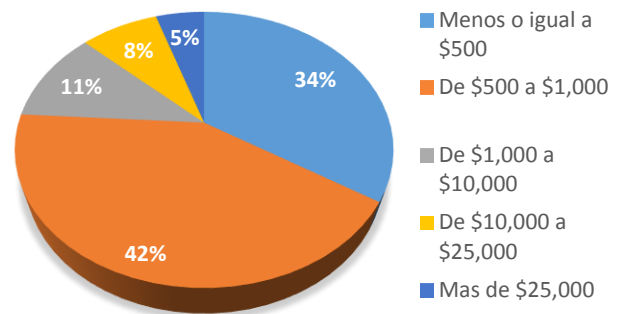
Objetivo: Conocer el monto que solicitan en un prestamos los clientes potenciales.

Tabla N° 9

Alternativas	Cifra absoluta	Cifra porcentual
Menos o igual a \$500.00	128	34%
De \$500 a \$1,000	154	42%
De \$1,000 a \$10,000	42	11%
De \$10,000 a \$25,000	31	8%
Más de \$25,000	20	5%
Total	375	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Grafico N° 9



Análisis: Las respuestas permiten deducir que un 42% de las personas encuestadas en el municipio de Anamorós solicitarían prestamos de un monto de \$500 a \$1,000, seguido de un 34% que solicitaría un monto menor o igual a \$500, un 11% montos de \$1,000 a \$10,000, pero un 8% sería montos de \$10,000 a \$25000 y un 5% se endeudaría con montos de más de \$25,000.

Interpretación: Con el análisis anterior se puede determinar que la capacidad mayor de endeudamiento de los clientes potenciales oscila entre \$500 a \$1,000, siendo en menores porcentajes los que solicitan créditos de cuantías altas, dado que la mayoría se dedica al comercio y los créditos los realizan para invertir en sus negocios.

Pregunta # 10: ¿Al momento de adquirir algunos de estos servicios le interesa que la institución sea reconocida?

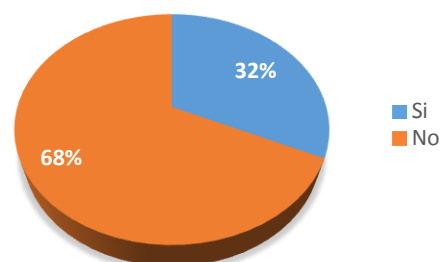
Objetivo: Conocer si al momento de adquirir un servicio financiero toman en cuenta

Tabla N° 10

Alternativas	Cifra absoluta	Cifra porcentual
Si	122	32%
No	253	68%
Total	375	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

Grafico N° 10



Análisis: De acuerdo a la tabla y gráfico anterior el 68% de las personas encuestadas no les interesa si la institución es reconocida y un 32% toma en cuenta si la institución financiera es reconocida al momento de hacer uso de los servicios.

Interpretación: Con respecto al análisis anterior los encuestados afirman no tomar en cuenta si la empresa es reconocida, solo desean que se les brinden un buen servicio, con confianza y honradez, lo cual beneficiaría la apertura de la nueva sucursal.

Pregunta # 11: ¿Conoce usted a la Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Aprovechamiento La Guadalupana de R.L de Chirilagua, San Miguel o sucursal El Transito?

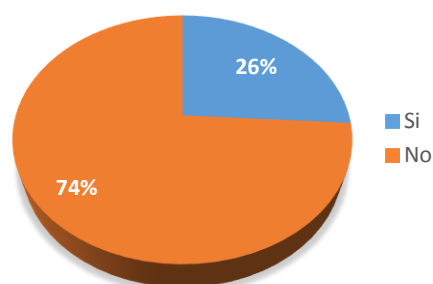
Objetivo: Identificar si los encuestados conocen a la Cooperativa La ACOGUADALUPANA DE R.L

Tabla N°11

Alternativas	Cifra absoluta	Cifra porcentual
Si	97	26%
No	278	74%
Total	375	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Grafico N° 11



Análisis: El 74% de las personas encuestadas opinan no conocer a la cooperativa La ACOGUADALUPANA de R.L., y un 26% afirman conocerla.

Interpretación: La mayor parte de las personas encuestadas aseguran no conocer la cooperativa ACOGUADALUPANA DE R.L., favoreciendo de esta manera el estudio de investigación, por su mercado potencial, el cual necesita ser satisfecho en referencia de servicios financieros.

Pregunta # 12: ¿Conoce los servicios que la Cooperativa ofrece?

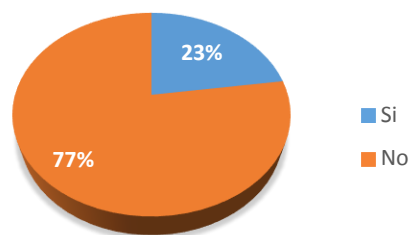
Objetivo: Verificar si tienen conocimiento de los servicios que la Cooperativa La ACOGUADALUPANA DE R.L, ofrece.

Tabla N°12

Alternativas	Cifra absoluta	Cifra porcentual
Si	97	26%
No	278	74%
Total	375	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Grafico N° 12



Análisis: De las personas encuestadas un 77% dijo que no tiene conocimiento de los servicios que ofrece la cooperativa y un 23% si conoce los servicios que ofrece la cooperativa.

Interpretación: Con respecto al análisis anterior de las personas encuestadas en un mayor porcentaje manifiestan no tener ningún conocimiento sobre los servicios que la cooperativa ofrece; siendo esto una ventaja para la cooperativa que beneficiara la apertura de la sucursal y a la vez a la población en estudio.

Pregunta # 13: ¿Si LA ACOGUADALUPANA DE R.L (Asociación Cooperativa de Aprovechamiento, Ahorro y Crédito, La Guadalupana de R.L. de Chirilagua), se instalara en este municipio, le gustaría asociarse a ella?

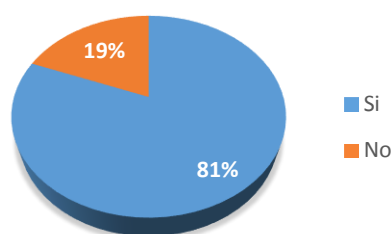
Objetivo: Determinar si los habitantes del municipio de Anamorós se asociarían a la cooperativa si esta apertura una sucursal en el municipio de Anamorós

Tabla N° 13

Alternativas	Cifra absoluta	Cifra porcentual
Si	300	81%
No	69	19%
Total	369	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Grafico N° 13



Análisis: De un total de 369 encuestas el 81% manifestó que si la cooperativa instalara una sucursal en el municipio se asociarían, mientras que un 19% contestó que no se asociarían,

Interpretación: Debido a que la cooperativa existente en el municipio no satisface sus requerimientos en servicios financieros, las personas encuestadas manifiestan el deseo de asociarse a la cooperativa una vez que esta aperture una sucursal.

Pregunta # 14: ¿Le gustaría hacer uso de los servicios que ofrece la ACOGUADALUPANA?

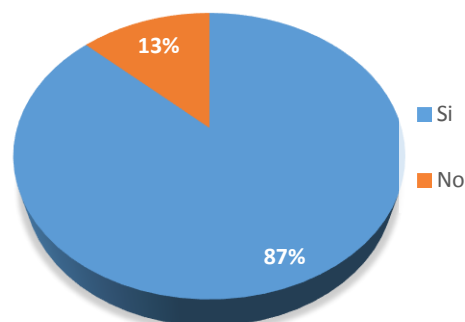
Objetivo: Conocer si los habitantes del municipio de Anamorós harían uso de los servicios que ofrece la cooperativa.

Tabla N°14

Alternativas	Cifra absoluta	Cifra porcentual
Si	327	87%
No	48	13%
Total	375	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Grafico N° 14



Análisis: El 87% de las personas encuestadas afirman que harían uso de los servicios que ofrece la cooperativa y un 13 % dicen que no harían uso de ellos.

Interpretación: El análisis anterior muestra que casi todas las personas entrevistadas expresan que les gustaría adquirir algún servicio que la Cooperativa les pudiera ofrecer, algunos muestran seguridad al momento de contestar ya que cuando se les hablaba de los beneficios que ofrece la Cooperativa, ellos se mostraban interesados, más que todo cuando se les decía de las tasas de interés que ofrece la Cooperativa, tanto en créditos como en cuentas de ahorro.

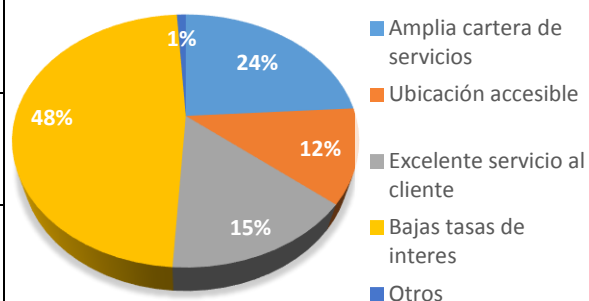
Pregunta # 15: ¿Qué aspectos básicos buscaría en la cooperativa?

Objetivo: Establecer que aspectos les gustaría a los encuestados que le ofrezca la cooperativa.

Tabla N° 15

Alternativas	Cifra absoluta	Cifra porcentual
Amplia cartera de servicios	91	24%
Ubicación accesible	46	12%
Excelente servicio al cliente	56	15%
Bajas tasas de interés	177	48%
Otros	5	1%
Total	375	100%

Grafico N° 15



Fuente: Resultado de la encuesta

Análisis: De las personas encuestadas el 48% busca bajas tasas de interés, un 24% amplia cartera de servicios, además un 15% exige excelente servicio al cliente, un 12% que su ubicación sea accesible y un 1% otros que le ofrezcan todos estos aspectos básicos.

Interpretación: A través del análisis anterior se logró identificar que la mayor parte de la población encuestada manifiesta que las bajas tasas de interés, amplia cartera de servicios son los aportes más importantes que la cooperativa debería de brindarles.

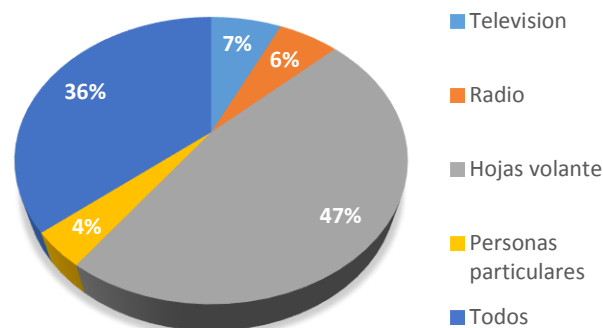
Pregunta # 16: ¿Cuál es el medio de comunicación al que tiene mayor acceso?

Objetivo: Identificar a qué medio de comunicación tiene acceso los encuestados

Tabla N° 16

Alternativas	Cifra absoluta	Cifra porcentual
Televisión	26	7%
Radio	21	6%
Hojas volantes	176	47%
Personas particulares	16	4%
Todos	136	36%
Total	375	100%

Grafico N° 16



Fuente: Resultado de encuesta

Análisis: El 47% del total de las personas que fueron encuestadas tienen acceso a las hojas volantes, un 36% a todos los medios de comunicación, además un 7% a la televisión, un 6% a la radio y el 4% a personas particulares.

Interpretación: De acuerdo al análisis realizado anteriormente se concluye que gran parte de los sujetos en estudio manifiestan que el medio de comunicación al que tienen mayor acceso son las hojas volantes ya que aseguran que es un medio de rápido y fácil acceso en la población, pero otro porcentaje considerable manifiestan que tienen acceso a todos los medios de comunicación.

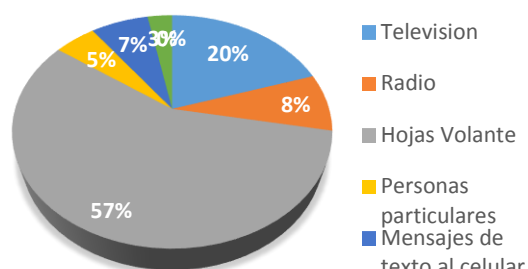
Pregunta # 17: ¿Por qué medios de comunicación le gustaría que le dieran a conocer los servicios que ofrece la ACOGUADALUPANA de R. L?

Objetivo: Determinar por qué medio de comunicación les gustaría que la cooperativa les dé a conocer los servicios financieros que ofrece.

Tabla N° 17

Alternativas	Cifra absoluta	Cifra porcentual
Televisión	75	20%
Radio	30	8%
Hojas volantes	210	57%
Personas particulares	19	5%
Mensajes de texto al celular	25	7%
Otros	10	3%
Total	369	100%

Grafico N° 17



Fuente: Resultado de la encuesta

Análisis: De un total de 369 de personas encuestadas el 57% manifiesta que por medio de las hojas volantes podrían darles a conocer la cooperativa, un 20% por la televisión, además un 8% por la radio, un 7% por mensajes de texto, un 5% por personas particulares y un 3% por otros (coloquen centro de información).

Interpretación: Todas las personas encuestadas expresan que los medios de comunicación son importantes en toda instancia, cada persona contestó de acuerdo a la situación actual que tienen, es decir de acuerdo al medio de comunicación al que tienen mayor acceso, ya sea en su casa, en su trabajo, en su negocio, etc. Muchos dijeron que es necesario que la Cooperativa informe a la población de los servicios que pudiera ofrecer por todos los medios de comunicación existentes en Usulután, ya que si no tienen acceso por una vía informática, la información puede llegar por otra.

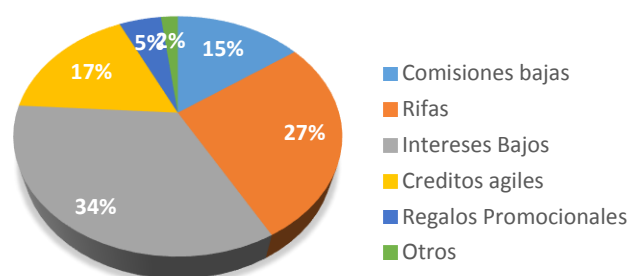
Pregunta # 18: ¿Qué tipo de promociones o beneficios le gustaría que implementara la ACOGUADALUPANA de R.L)?

Objetivo: Conocer el tipo de promociones que le gustaría a los encuestado que le ofrezca la cooperativa

Tabla N° 18

Alternativas	Cifra absoluta	Cifra porcentual
Comisiones bajas	56	15%
Rifas	101	27%
Intereses bajos	126	34%
Créditos agiles	61	16%
Regalos promocionales	21	6%
Otros	10	2%
Total	375	100%

Grafico N° 18



Fuente: Resultados de la encuesta

Análisis: El 34% de las personas encuestadas les gustaría que promociones de intereses bajos, un 27% rifas, el 17% créditos agiles, un 15% comisiones bajas y un 5% regalos promocionales.

Interpretación: De acuerdo al análisis anterior los encuestados manifestaron que el tipo de promoción que les gustaría que implementara la ACOGUADALUPANA DE R.L., es los intereses bajos en los servicios financieros que esta brinda, dado que los intereses que pagan por los servicios financieros que adquieren son muy altos.

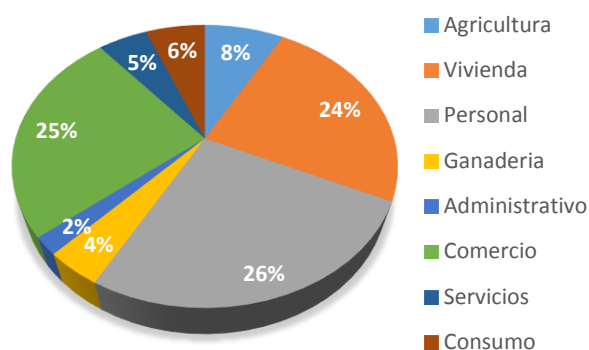
Pregunta # 19: ¿Si usted solicitara un crédito, qué destino le daría?

Objetivo: Conocer qué tipo de crédito solicitarían los clientes potenciales de Anamorós.

Tabla N° 19

Alternativas	Cifras absolutas	Cifras porcentuales
Agricultura	30	8%
Vivienda	89	24%
Personal	97	26%
Ganadería	16	4%
Administrativo	6	2%
Comercio	95	25%
Servicios	20	5%
Consumo	22	6%
Total	354	100%

Grafico N° 19



Fuente: Resultados de encuestas

Análisis: Un porcentaje correspondiente al 26% de las personas contestó que están interesadas en solicitar un crédito Personal, el 25% de los encuestados tienen la inquietud de sacar un préstamo para dedicarlo al comercio, otra parte de la población resultante del 24% expreso que tienen necesidad de un crédito para invertirlo en sus viviendas y el resto de la población dicen que solicitarían un crédito para la ganadería, agricultura, consumo, servicios y solicitarían un crédito administrativo.

Interpretación: Una gran parte de la población tiene créditos con otras instituciones financieras, en la cual la tasa de interés que pagan por sus créditos es más alta y otros ni siquiera saben lo que les cobran por sus créditos en concepto de intereses, es por eso que la mayoría de estas personas estaría interesadas en adquirir un crédito personal con la Cooperativa para liquidar esas deudas pendientes y quedar pagando su crédito con una tasa más baja. Otro porcentaje de la población necesitan mejorar sus viviendas pero hasta el momento no han decidido solicitar ningún crédito ya que algunas instituciones financieras al final resultan cobrando casi la misma cantidad que han proporcionado en créditos, solo con la tasa de interés, por eso la gente expresa que le tiene mucho temor a esa situación. El comercio en Anamorós es grande, y muchas personas viven de ello, es por tal motivo que estas personas trabajan a base de créditos con las instituciones financieras que más beneficios les ofrecen, pero sobre todo con las que mejores facilidades de pago les ofrecen. Todas las personas encuestadas que son comerciantes se mostraron interesadas en adquirir un crédito con la ACOGUADALUPANA para invertirlo en sus negocios

Pregunta # 20: Qué tasa de interés le gustaría pagar por su crédito sin ninguna dificultad?

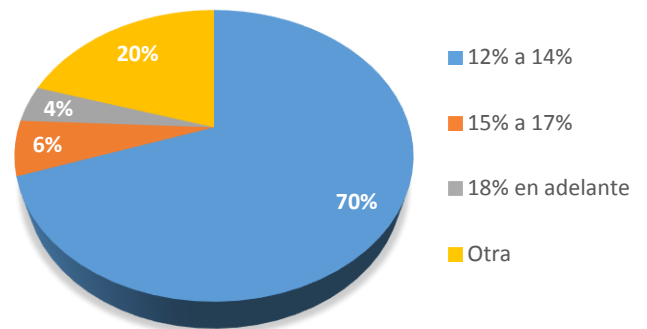
Objetivo: Identificar con que tasa de interés les gustaría adquirir un crédito a los clientes potenciales de Anamorós.

Tabla N° 20

Alternativas	Cifras absolutas	Cifras porcentuales
12% a 14%	260	69%
15% a 17%	25	6%
18% en adelante	16	4%
Otra	74	20%
Total	375	100%

Fuente: Resultados de encuestas

Grafico N° 20



Análisis: De toda la población entrevistada el 69% contestó por la opción de las tasas de interés más bajas, que corresponde del 12% al 14%, un 20% expresaron que quisieran pagar una tasa de interés más baja del 12% al 14%, un 6% manifiesta que pagarían una tasa de interés del 15% al 17% y los que corresponden a un 4% dijeron que podrían pagar una tasa de interés más alta que podría ser 18%.

Interpretación: La mayoría de personas está interesada en solicitar un préstamo, pero con tasas de interés más bajas que las de otras instituciones financieras, ya que dicen que el objetivo es tener mejores beneficios. El porcentaje de personas que contestó que podía pagar una tasa más alta por su crédito, nunca han solicitado ningún crédito y por lo que se pudo observar, es que estas personas no conocen el comportamiento de las tasas de interés sobre créditos en instituciones financieras.

4.2. TABULACION DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENTE DE LA ACOGUADALUPANA DE R.L.

I. Preguntas

1. ¿Cuáles son los servicios que ofrece la ACOGUADALUPANA DE R.L.?

Los servicios que ofrece la Cooperativa son:

- Cuentas de ahorro corriente y a plazo fijo
- Créditos fiduciarios e hipotecarios
- Pago de remesas familiares
- Colecturía de cobro de recibos de servicios básicos

2. ¿Qué tipo de servicio es más demandado en la ACOGUADALUPANA de R.L.?

Los servicios más demandados son los créditos, cuentas de ahorro y pago de remesas

3. ¿Para usted es necesario la implementación de nuevos servicios? Cuáles:

Si, las tarjetas de débito y crédito

4. ¿Cree usted que es necesario la apertura de una nueva sucursal? Explique:

Sí, porque necesitamos expandirnos para ofrecer nuestros servicios financieros a otros lugares.

5. ¿Cree usted que la apertura de una nueva sucursal aumentaría la cartera de clientes y socios de la cooperativa?

Claro que sí. Eso nos ayudaría a incrementar el número de asociados y por ende aumentaría las utilidades.

6. ¿Dónde considera usted que sería el lugar más estratégico para la apertura de una nueva sucursal?

Debido a la fuerza de remesas familiares y el consumo podría ser en la zona norte de La Unión, lo consideramos un mercado potencial.

7. ¿Cuáles serían los riesgos de apertura de una nueva sucursal?

Los únicos riesgos que consideramos que se podrían dar son el desconocimiento del mercado, fuerte inversión, problemas sociales y la violencia en el país.

8. ¿Tiene la Cooperativa la liquidez financiera necesaria para apertura una nueva sucursal?

Si, la cooperativa cuenta con la liquidez suficiente para llevar a cabo este proyecto.

9. ¿Sería rentable para la Cooperativa la apertura de una nueva sucursal?

Para poder determinar su rentabilidad primeramente se necesitara realizar un estudio de mercado y financiero para determinarlo.

10. ¿Considera que la nueva sucursal tendrá capacidad competitiva?

Claro que sí, dado que contamos con bajas tasas de interés, con personal altamente capacitado para ofrecer excelente atención y servicio al cliente y una amplia gama de servicios financieros.

11. ¿Qué estrategia de mercadotecnia funciona mejor actualmente en la cooperativa?

Las promociones de sorteos, comisiones a los asociados que gestionen o refieran más asociados, descuentos en trámites, disminución de tasas de interés crediticias y aumento o negociación de las tasas de interés en depósitos a plazo fijo.

12. ¿Cada cuánto tiempo cambian las estrategias de marketing?

No existen límites definidos; porque se realizan según acuerdos del consejo de administración, pero normalmente cada tres meses.

13. ¿Qué tipo de publicidad utiliza la Cooperativa?

Publicidad escrita (Hojas volantes, brochurs, avisos)

Publicidad radial (en sucursal El Transito)

Publicidad móvil (en sucursal El Transito y San Miguel)

14. ¿A qué medios de comunicación tiene acceso la cooperativa para dar publicidad?

Radio y cable video local de Chirilagua.

15. ¿Qué otros medios de publicidad le gustaría utilizar para dar a conocer los servicios de la Cooperativa?

A canal 23 TVO y canal 21 San Miguel.

16. ¿Tiene la cooperativa disponibilidad económica para invertir en otras formas de publicidad?

Si, aunque siempre se toma el acuerdo por medio de análisis de cotizaciones de consejo de administración.

17. ¿Cuánto invierte la cooperativa en publicidad mensualmente?

No existe una inversión mensual, solo por periodos trimestrales o semestrales un total de \$3,000.00

18. Usted como gerente ¿Qué le gustaría cambiar en la publicidad con la que cuenta actualmente la cooperativa?

Que sea una publicidad más agresiva en el sentido que sea televisiva, contratar una agencia publicitaria que nos ayude a tener una imagen llamativa en el mercado financiero.

19. ¿A quiénes recurre la Cooperativa para llevar a cabo la publicidad?

Para la publicidad escrita es con imprentas y la publicidad radial es con locales de El Transito, en otras ocasiones con cable video de Chirilagua.

20. Usted como gerente ¿considera que la publicidad es un factor importante en el crecimiento de la ACOGUADALUPANA de R.L?

Claro que sí, es por esta razón que me gustaría establecer una propuesta de publicidad ante el consejo de administración.

21. ¿Cómo considera los procesos con los que se realizan las actividades dentro de la cooperativa?

Efectivos y leales, gracias a Dios cada uno de los procesos se realizan cumpliendo los estándares legales, fiscales y en el tiempo oportuno.

22. ¿A su criterio, considera que la cooperativa debería mejorar de una manera más eficiente los procesos con los que realizan las actividades dentro de la cooperativa?

La mejora siempre es importante y se va aplicando según las reformas legales y fiscales y con las operaciones de asociados y clientes se busca siempre la flexibilidad y accesibilidad

23. ¿Considera encontrar el personal adecuada para atender de la mejor manera a sus clientes?

Si porque hay mucha gente preparada en busca de una oportunidad laboral y este sería un beneficio para los habitantes del lugar porque se emplearía a personas que residan en este.

24. ¿Considera usted que el personal debería capacitarse sobre los servicios que ofrece la cooperativa?

Por supuesto que sí, por lo general se realizan al menos dos capacitaciones al personal operativo y directivos sobre atención y servicio al cliente y sobre la mejora continua, al nuevo personal se le capacita antes de iniciar sus labores.

4.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.3.1. Conclusiones

- Se determinó que es aceptable que se aperture una sucursal de la Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Aprovechamiento LA GUADALUPANA de R.L., ya que actualmente el municipio de Anamorós cuenta con instituciones financieras pero estas no logran satisfacer sus necesidades financieras y es un mercado potencial, con fuerte demanda en este tipo de organizaciones, contando con una gran cantidad de clientes potenciales que requieren servicios financieros, para lo cual la Cooperativa posee la liquidez financiera para la apertura de dicha sucursal
- Los resultados obtenidos revelan que los servicios financieros que demandan con más frecuencia los socios potenciales son las cuentas de ahorro, créditos, y el pago de remesas familiares, los cuales son utilizados de manera quincenal y mensualmente, dado que poseen ingresos limitados lo que les impide suplir sus necesidades, ya que muchos de ellos manifiestan dedicarse a la agricultura y ganadería del municipio.
- De los resultados obtenidos se concluye también que a las personas encuestadas no les interesa si la institución financiera es reconocida solo buscan que se les ofrezca un excelente servicio y buenos beneficios y un gran porcentaje de la población en estudio no conoce la Cooperativa ACOGUADALUPANA de R.L. de Chirilagua, ya que sería nueva en el municipio de Anamorós al realizar su apertura; al igual que despierta interés de los habitantes por los servicios que esta ofrece. A la mayoría le gustaría formar parte de los Asociados y disfrutar de los servicios, buscando como beneficio bajas tasas de interés.
- Se determinó que la mejor manera de promocionar los servicios que brinde la nueva sucursal de la Cooperativa es a través de las hojas volantes ya que es el medio al que tienen mayor acceso, dado que la mayor parte del tiempo lo pasan afuera de sus

hogares trabajando; pero también por medio del perifoneo y por anuncios en la TV y que las promocione u ofertas que más les gustaría son los intereses bajos y rifas.

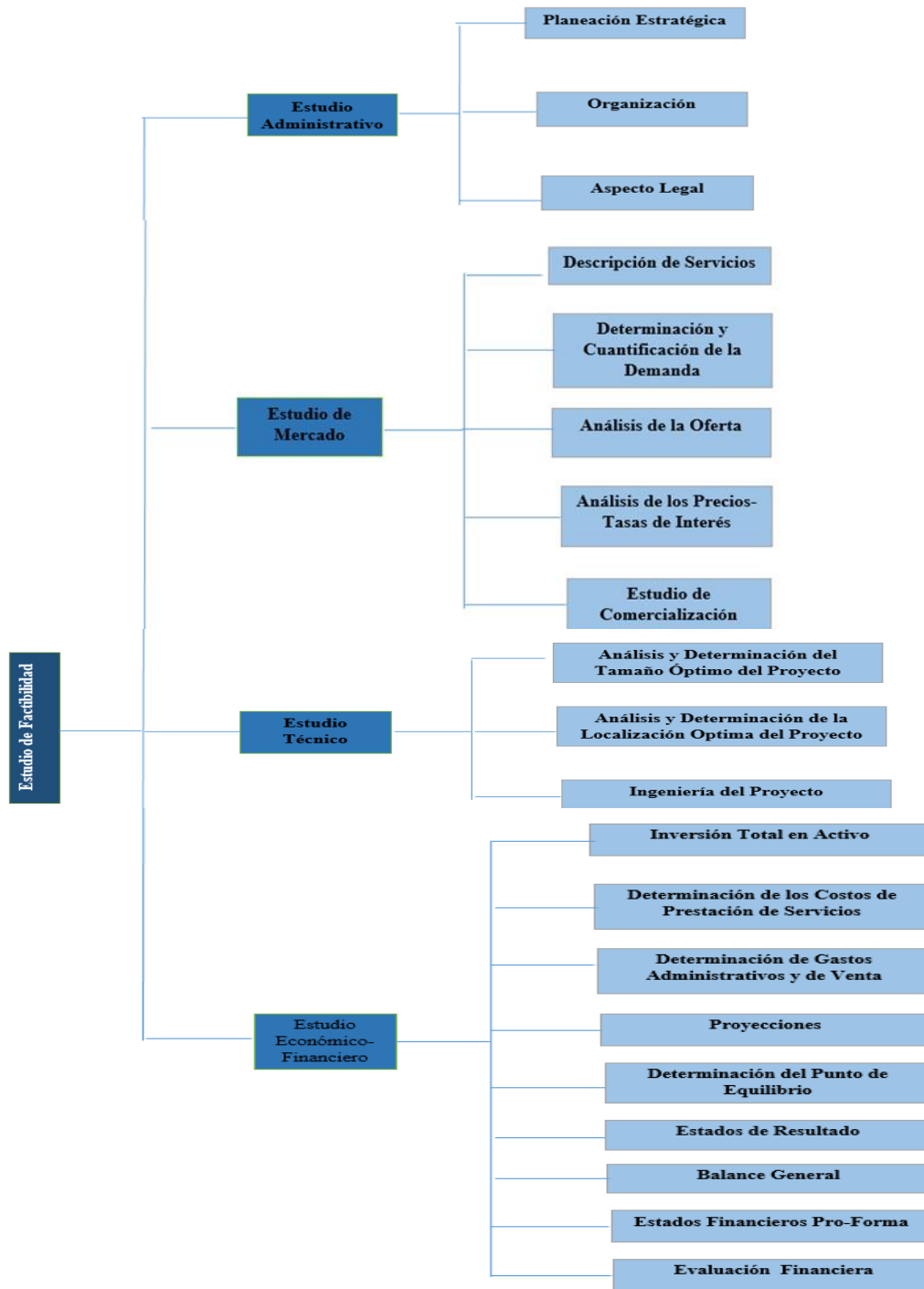
- Se concluye que la apertura de la nueva sucursal de la cooperativa ACOGUADALUPANA de R.L., es factible y de gran interés para los clientes potenciales del municipio de Anamorós y lugares aledaños, ya que se considera un mercado potencial con una gran demanda en servicios financieros que no han sido suplidos por las instituciones financieras existentes y la cooperativa cuenta con los recursos materiales y la liquidez necesaria para efectuar el proyecto.

4.3.2. Recomendaciones

- Se recomienda la apertura de una sucursal de la Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Aprovechamiento La Guadalupana de R.L., en el municipio de Anamorós, que ofrezcan una amplia gama de servicios financieros que satisfaga las necesidades de los habitantes del lugar, haciendo más factible la adquisición de estos.
- Ofrecer mejores promociones y beneficios en los servicios financieros más demandados por los clientes potenciales del municipio de Anamorós y lugares aledaños y por los ingresos limitados que poseen los posibles clientes se recomienda que la nueva sucursal establezca requisitos más flexibles para que puedan adquirir préstamos y así mejorar sus estilos de vida.
- Realizar una campaña publicitaria por los diferentes medios de comunicación para dar a conocer los servicios financieros y beneficios que la sucursal proporcionaría a sus asociados, brindando promociones y ofertas a los posibles clientes y socios, ya que es una manera de hacer que se sientan agradados al momento de adquirir sus servicios financieros, estos pueden ser intereses bajos, rifas entre otros.
- Que los servicios financieros sean accesible para todos los habitantes del municipio de Anamorós y lugares aledaños, dado que tienen muchas limitantes para acceder a estos.
- Recomendamos que se apertura la nueva sucursal de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito La Guadalupana de R.L., en el municipio de Anamorós, ofertando una amplia gama de servicios, a tasas de interés más accesibles.

CAPITULO V: PROPUESTA

Mapa Conceptual



RESUMEN EJECUTIVO

La oportunidad de incursionar en un mercado potencial en el municipio de Anamorós del departamento de La Unión; siendo una Cooperativa de Ahorro y Crédito que brindaría a la población del municipio un crédito con pocos requisitos y que estarían al alcance de los asociados.

Brindar servicio y atención de calidad dando a los asociados y clientes obtener créditos con facilidad de pago y con baja tasa de interés; de ahí nace la idea de implementar esta oportunidad y de llevarla a cabo en el municipio de Anamorós ya que muchos pobladores no pueden optar por los servicios por ser de bajos recursos.

Las características del mercado es que es un mercado potencial y con pobladores que desean adquirir los servicios de la Cooperativa; dichos servicios los aprovecharían los habitantes del municipio y lugares aledaños a dicho municipio.

La idea surgió de la Gerente General con la intención de expandir sus servicios y ser reconocidos a nivel departamental como una Cooperativa que brinda servicios financieros de calidad.

Contando con una cajera, dos oficiales de crédito, dos vigilantes y un encargado para la sucursal.

La inversión que se tendría para poner en marcha el proyecto sería de \$244,370 teniendo un periodo de recuperación en dos años y ocho meses; contando con una tasa de interés del 32.51% que sería la tasa interna de retorno.

1. NOMBRE DEL PROYECTO

“Estudio de Factibilidad para la apertura de una sucursal de la Asociación Cooperativa de Aprovechamiento, Ahorro y Crédito La Guadalupana de Responsabilidad Limitada (ACOGUADALUPANA de R.L.) en el municipio de Anamorós, año 2015”

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La propuesta del estudio va enfocada a comprobar la viabilidad de la creación de una nueva sucursal de la ACOGUADALUPANA DE R.L en el municipio de Anamorós departamento de La Unión que permita contribuir con el progreso económico de la población de Anamorós, ya que abrirá fuentes de empleo para dicha apertura, además se estará beneficiando la población al ofrecer su amplia cartera de servicios financieros con las más bajas tasas de interés, con relación a la competencia.

Para el buen desarrollo y éxito del proyecto trabajamos en conjunto un grupo de estudiantes de la Universidad de El Salvador egresados de la carrera en licenciatura en Administración de Empresas con la valiosa asesoría de la licenciada Dinora Elizabeth Rosales Hernández. Para el buen progreso del proyecto se incluyen diferentes estudios para analizar de una mejor manera la viabilidad del mismo. En primer lugar un estudio administrativo: este estudio muestra los elementos administrativos tales como la planeación estratégica que defina el rumbo a seguir para lograr el éxito de dicha apertura en la ciudad de Anamorós además también tomar las mejores decisiones para alcanzar los objetivos planteados, por otra parte se definen las herramientas necesarias para su buen funcionamiento. Se muestra el aspecto legal para iniciar sus operaciones en el municipio, de igual manera se incluye un estudio de mercado a través del cual se ha podido determinar los clientes y socios potenciales permitiendo conocer el nivel de aceptación que tiene los diferentes servicios financieros en la ciudad de Anamorós. Se ha realizado también un estudio técnico lo cual permitió determinar la disponibilidad técnica que tendrá la sucursal de la ACOGUADALUPANA de R.L., y finalmente se concluye un estudio económico del cual ha permitido conocer el monto de la inversión que la empresa requiere para iniciar sus operaciones.

3. JUSTIFICACIÓN

En base a la información que se obtuvo por medio del instrumento de la encuesta y entrevista hacia la población en estudio del municipio de Anamorós y la gerente de la Cooperativa ACOGUADALUPANA de R.L. nos encontramos con la necesidad de realizar este Estudio de Factibilidad debido a la iniciativa de la apertura de una nueva sucursal de la Cooperativa en el municipio de Anamorós, del departamento de La Unión; debido a que no es conocida y con la intención de determinar qué tan aceptable sería entre la población.

Según datos obtenidos revelan que les gustaría que la Cooperativa aperture una sucursal en el municipio, debido a que las entidades financieras establecidas ya en el lugar ofrecen sus servicios con ciertas restricciones y esas condiciones no permiten que la población pueda optar por algunos servicios como los créditos.

Otro dato importante del porque el estudio es para establecer que medios y promociones se pueden promover para que la cooperativa se dé a conocer con la población objetivo; y encontrar las estrategias que se pueden implementar para obtener excelentes resultados en el municipio y sus alrededores. Y con la apertura de la sucursal por medio de los servicios financieros mejorar el estilo de vida de los pobladores y el de sus familias.

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

5.4.1. Planeación Estratégica

5.4.1.1. Análisis Macro-Entorno

✓ Factores Económicos

En el año 2011, la economía salvadoreña tuvo una tasa de interés básicas, tanto activas como pasivas, se mantuvieron bajas y relativamente estables durante el año. La tasa de interés aplicada a los depósitos a 180 días en el sistema bancario finalizó el año con un 1.91%, mientras la tasa de interés promedio ponderada para préstamos de hasta un año reportó un 5.43%; resultando un margen de intermediación financiera menor en comparación con el año 2010, pasando de 4.8% a 3.5% a diciembre 2011.

En la actualidad la tasa de interés para crédito a un periodo a un año plazo es de 5.93 y la tasa de interés a más de un año plazo 10.34.

Y para las tasas de interés para depósitos a un plazo de 30 días es de 3.73 y para un depósito a plazo de 180 días es de 4.09 y para un plazo de 360 días es de 4.41.

✓ Factores Políticos

El gobierno hizo un esbozo de algunas de las acciones que se han echado a andar en áreas prioritarias para el gobierno, como lo son la gestión económica y financiera, la seguridad ciudadana, la gestión e inclusión social, la gobernabilidad democrática y la sustentabilidad ambiental.

Según palabras del Presidente de la Republica como línea prioritaria la creación de empleo, la productividad y el crecimiento económico, impulsando la política de innovación y transformación productiva”, dijo el mandatario.

✓ **Factores Sociales**

En la actualidad el crecimiento de la población va al mismo ritmo de los conflictos sociales como la delincuencia, el desempleo y por ello aparecen muchos empleos informales que buscan trabajar de manera independiente para cumplir necesidades en sus hogares.

Estos factores hacen que muchas personas o familias enteras emigren a otros países buscan un mejor futuro para sus familias. Muchos emigran para EEUU para enviar remesas familiares y de esa manera darles el sustento a sus familias; haciendo que muchas familias vivan y dependan de remesas familiares. Y de esa manera quedan menores de edad solos o con un familiar y muchas veces ellos deciden ingresar a grupos delictivos o trabajan en las calles.

✓ **Factores Tecnológicos**

Los sistemas Bancarios buscan no solo poseer una tecnología de alta punta para ofrecer un mejor producto sino también contar con un personal bastante capacitado que ayude a la venta de los productos que ofrece la empresa. Para esto busca a personas que no solo estén preparadas educativamente sino también que estén abiertos a nuevas ideas y nuevos paradigmas.

Además de esto que sean un agente de cambio y que sean innovadores de nuevas ideas. Es pertinente considerar que la facilidad, rapidez y comodidad impulsada por la Internet puede dañar las importantes relaciones con los clientes al punto que se llegue a tener un muy bajo nivel de relación, lo que debe cuidarse pues muchos servicios bancarios aún son asuntos de gente para la gente.

De otro lado, las operaciones por vía electrónica también incrementan de manera significativa los riesgos de seguridad. Cada vez los bancos están desarrollando sistemas e implementando dispositivos que brinden mayor seguridad tanto a los clientes como al propio negocio bancario, y en el rubro de la identificación personal los números de

identificación personal (PIN) son el estándar, nuevas tecnologías como la biométrica, están siendo utilizadas.

5.4.1.2. Análisis del Entorno

Las Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito en El Salvador son el tercer grupo en la clasificación de instituciones financieras después de los bancos y los intermediarios financieros.

En la visita de campo que se realizó al municipio de Anamorós se pudo observar que solo cuenta con dos bancos los cuales son el banco Agrícola y el Scotiabank. Además de estas en el lugar se encuentra la Caja de Crédito de La Unión y la Fundación Campo. Dichas entidades financieras son un poco bajas de perfil para la Cooperativa ya que sus servicios financieros no permiten por sus condiciones que su economía mejore, las tasas de interés son muy altas y las políticas para solicitudes de créditos no son accesibles para cualquier persona que los solicita. Existe una escasez de servicios financieros para la población de parte de las entidades financieras.

De acuerdo a lo observado en el municipio de Anamorós, la ACOGUADALUPANA de R.L., tiene la oportunidad de aprovechar el mercado del municipio y sus alrededores. Ya que dichas entidades no ofrecen los servicios a pobladores fuera del municipio.

Otra ventaja es que muchos encuestados a quienes se dirigen el estudio les gustaría asociarse a la Cooperativa para aprovechar de los servicios.

5.4.1.3. Análisis FODA

Tabla N°1: FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Misión y visión bien definida ✓ Gran número de asociados. ✓ Excelente ubicación geográfica ✓ Excelente imagen corporativa. ✓ Análisis técnico de valores de propiedades y miembros directivos del comité de crédito capacitados. ✓ Tasa de Interés en créditos accesibles según destino y Garantías ✓ Excelentes relaciones con Instituciones afines a nuestra Cooperativa en las áreas de Administración, Financiera, Contable, Crediticia y Operacional. ✓ Institución democrática, participativa y descentralizada, con orientación hacia la práctica de valores para brindar un apoyo social y económico a sus asociados, clientes y comunidades en general. ✓ Absoluta transparencia en el manejo de los recursos institucionales, que garantiza y respalda la Auto sostenibilidad de la Cooperativa. ✓ Conocimiento y experiencia en servicio de sus asociados. ✓ Excelente posición en el mercado contando con sucursales en El Transito y San Miguel y su casa matriz en Chirilagua. ✓ Sistemas Operacionales y Contables. ✓ Mobiliario y equipo adecuado, actualizado y moderno. ✓ Personal operativo capacitado y eficiente en la ejecución del trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar un estudio de factibilidad para apertura de una nueva sucursal en el municipio de Anamorós. ✓ Aumentar o incrementar el monto de crédito a otorgar con Garantía Hipotecaria. ✓ Ampliación de líneas de crédito. ✓ Alianzas estratégicas con instituciones financieras y no financieras; crediticias de primer orden, que permitan un crecimiento sostenido, sólido y rápido; y cumplir con sus asociados en forma más eficiente y eficaz. ✓ Establecer una excelente imagen corporativa en el municipio de Anamorós. ✓ Elaboración de un plan de Marketing que incremente la publicidad y promoción y que de esta manera atraiga más asociados. ✓ Generación de empleo para los habitantes del municipio de Anamorós. ✓ Apertura un nueva sucursal. ✓ Aumento de remesas en el país ✓ Ofrecer nuevos servicios a los nuevos socios y clientes que se pueden asociar a la cooperativa o hacer uso de los servicios

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Excelente trabajo en equipo entre Directivos y Personal Operativo ✓ Alianzas con proveedores ✓ Proceso de reclutamiento, selección e inducción bien definido. ✓ Personal operativo capacitado y eficiente en la ejecución del trabajo. 	
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vencimiento de cargos directivos ✓ Exigir más a los empleados que atienden directamente a los asociados y clientes, que lo realicen con un alto grado de amabilidad ✓ Existencias de casos de mora, difíciles, pendientes de solución y no se cuenta con un seguro de deuda ✓ Poca publicidad y promoción. ✓ Mercado de clientes reales y potenciales sin cubrir ✓ Poco acercamiento real con los socios y su situación. ✓ No se tienen socios comprometidos con la Cooperativa sino socios con necesidades económicas que buscan en la Cooperativa un medio para apalancarse económicamente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambios en la Economía del País ✓ Leyes de Usura ✓ Alto crecimiento de la delincuencia ✓ Competencia actual ✓ Incursión de nuevos competidores en su nicho de mercado. ✓ En el mercado no hay límite de entrada a nuevos competidores. ✓ Existencia de productos sustitutos.

5.4.1.4. Plan Estratégico Institucional

➤ Misión

“Somos una institución financiera que trabajamos bajo principios cooperativos y ofreciendo servicios de ahorro y crédito con calidad y eficiencia; promoviendo el desarrollo social y económico para los asociados, clientes y comunidades en general.”

➤ Visión

“Ser una institución financiera distinguida en el departamento de la unión, que ofrece los mejores servicios financieros con excelencia y profesionalismo para asegurar la satisfacción de los asociados, clientes y comunidad en general”

➤ Principios

1. Membresía Abierta y Voluntaria
2. Control Democrático de los Miembros
3. Participación Económica de los Miembros
4. Autonomía e Independencia
5. Educación, Entretenimiento e Información
6. Cooperación entre Cooperativas
7. Compromisos en la Comunidad

➤ Valores Institucionales

- Responsabilidad: Alto nivel de desempeño en el cumplimiento de las actividades para el logro de metas, sintiendo un compromiso moral con los asociados.
- Democracia: Toma de decisiones colectivas por los asociados, en lo referente a la gestión de la cooperativa, mediante la participación y el protagonismo.
- Solidaridad: Apoya, cooperar en la solución de problemas de los asociados, la familia y la comunidad.

- Integridad: Buscando coherencia entre lo que se dice y se hace; entre el discurso y la acción, para beneficio de sus asociados
- Honestidad: Manejo transparente de los recursos institucionales y cumplimiento fiel de los estatutos.
- Ayuda Mutua: El grupo que asume una cooperativa mantiene una interrelación de apoyo, de trabajo individual en función de la meta común.
- Igualdad: Todos los miembros de un grupo cooperativo tienen los mismos derechos y deberes. La asignación de cargos directivos tiene un fin cooperativo pero no existen privilegios especiales.
- Equidad: Las cooperativistas se comportan siempre de manera justa y equitativa, entendiendo que el reconocimiento del trabajo aportado

➤ **Objetivo General de la Cooperativa**

Brindar servicios financieros eficientes, mediante el uso adecuado de los recursos materiales, humanos y financieros de la cooperativa, promoviendo el desarrollo económico y social de los asociados, a través del esfuerzo propio y la ayuda mutua, brindando además servicios complementarios de tipo personal, de ayuda social y fomento de la educación cooperativa.

➤ **Objetivos Estratégicos**

✓ **Objetivos estratégicos de Crecimiento**

- Incrementar gradualmente el número de socios y a través de sus captaciones se lograra aumentar el capital de trabajo de la Cooperativa, la colocación de créditos y depósitos a plazo.
- Aumentar la gama de servicios financieros para satisfacer las necesidades emergentes de los socios, con excelente atención, confiabilidad y agilidad en los procesos.

✓ **Objetivos estratégicos de Rentabilidad**

- Reducir el índice de morosidad facilitando la recuperación oportuna de los créditos otorgados a los socios para incrementar la liquidez y desarrollo económico de la Cooperativa
- Ampliar la participación de la Cooperativa en el Sistema Financiero del municipio de Anamoros y paulatinamente a nivel del departamento de La Unión a través de un mayor número de colocaciones para crecer competitivamente.
- Tramitar las solicitudes de los servicios financieros con agilidad y reduciendo el tiempo promedio de respuesta que el socio requiere ante su petición de un servicio y de esta manera garantizar su confianza y fidelidad.
- Ofrecer las mejores tasas de interés tanto en ahorro y créditos.

✓ **Objetivos Estratégicos de Desarrollo**

- Fomentar una cultura de cooperación y servicio hacia el socio y la comunidad por parte del personal y directivos
- Desarrollar la capacidad administrativa de toda la estructura operativa.
- Establecer y mantener una política de los beneficios y prestaciones para el Recurso Humano.
- Reforzar el personal en atención al cliente, trabajo en equipo y mejora continua, aplicando las particularidades asociativas y administrativas de la institución.
- Promover el desarrollo económico de los socios mediante una adecuada gestión financiera.

➤ **Estrategia General**

Buscar mecanismos que agilicen la toma de decisiones encaminadas a lograr que los procedimientos de trabajo sean eficaces y eficientes, logrando que el desempeño del recurso humano sea efectivo en el desarrollo de las actividades, además garantizar un óptimo control de los recursos financieros, y establecer un programa de promoción que permita difundir los beneficios que proporciona el sistema cooperativo a los asociados.

➤ **Estrategias Genéricas**

Tabla N°2: Estrategias

Estrategia 1		
Realizar campañas publicitarias para informar sobre los servicios y beneficios que ofrece la Cooperativa		
Objetivo Estratégico	Acciones	Responsable
Incrementar gradualmente el número de socios y a través de sus captaciones se lograra aumentar el capital de trabajo de la Cooperativa, la colocación de créditos y depósitos a plazo.	<ul style="list-style-type: none"> - Difundir a través de programas de publicidad la solidez financiera y la experiencia de la Cooperativa - Mantener bases de datos de socios actualizados. - Elaborar un programa de promociones para incrementar la demanda de servicios - Dar seguimiento y actualizar el programa de promociones. - Invertir en los principales medios de comunicación tanto radiales, televisivos y escritos - Fidelizar con los socios, ya que los clientes satisfechos no tendrán inconveniente en recomendar los servicios a otras personas. 	Consejo Administrativo y Gerente General

Estrategia 2		
Disponer una amplia cartera de servicios financieros para satisfacer las necesidades de los socios y clientes.		
Objetivo Estratégico	Acciones	Responsable
Aumentar la gama de servicios financieros para satisfacer las necesidades emergentes de los socios, con excelente atención, confiabilidad y agilidad en los procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Segmentación del mercado actual para brindar servicios acorde a sus necesidades - Mantener tasas de interés bajas - Atención amable y variedad en los servicios financieros de la Cooperativa. - Cubrir toda la demanda de servicios financieros de los socios y clientes - Ganar posicionamiento en el mercado. - Mejorar las campañas publicitarias - Visita de clientes y socios 	<p style="text-align: center;">Consejo Administrativo y Comité de Educación</p>
Estrategia 3		
Facilitar la recuperación oportuna de los créditos otorgados		
Objetivo Estratégico	Acciones	Responsable
Reducir el índice de morosidad facilitando la recuperación oportuna de los créditos otorgados a los socios para incrementar la liquidez y desarrollo económico de la Cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión anual de políticas para gestión de cobros. - Implementar el reglamento establecido de manera efectiva - Aplicar políticas para gestión de cobros - Proporcionar plazos y cuotas accesibles para los socios - Disminuir el índice de morosidad 	<p style="text-align: center;">Comité de Crédito</p>

Estrategia 4		
Enfocar criterios para mantener y aumentar la cartera de clientes en el mercado		
Objetivo Estratégico	Acciones	Responsable
Ampliar la participación de la Cooperativa en el Sistema Financiero del municipio de Anamoros y paulatinamente a nivel del departamento de La Unión a través de un mayor número de colocaciones para crecer competitivamente.	<ul style="list-style-type: none"> - Definir claramente los segmentos objetivos a quienes queremos dirigir los créditos - Reducir el tiempo en los trámite para la aprobación de créditos - Contratar personal con experiencia en colocación de créditos y manejo de posibles riesgos - Mejorar la imagen y generar mayor credibilidad en el mercado. - Ampliar mercado de acción 	Consejo Administrativo y Gerente General
Estrategia 5		
Incrementar la cartera de clientes, a través de la agilidad en la resolución de créditos		
Objetivo Estratégico	Acciones	Responsable
Tramitar las solicitudes de los servicios financieros con agilidad y reduciendo el tiempo promedio de respuesta que el socio requiere ante su petición de un servicio y de esta manera garantizar su confianza y fidelidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Resolver solicitudes de crédito de manera ágil y oportuna. - Establecer un reglamento de crédito adecuado. - Aplicar políticas de crédito y normas prestatarias. - Revisión anual de políticas de crédito y normas prestatarias. - Fiscalizar y Supervisar el proceso de otorgamiento de crédito - Crear procesos que permitan ofrecer un servicio más eficiente. 	Consejo Administrativo y Gerente General

Estrategia 6		
Ofrecer la tasa de interés mínima y mantener créditos accesibles para mejorar la competitividad		
Objetivo Estratégico	Acciones	Responsable
Ofrecer las mejores tasas de interés tanto en ahorro y créditos	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer tasas de interés más accesibles. - Mantener tasas de interés competitivas para posicionarse en el mercado. - Aplicar la tasa de interés conveniente para atraer más asociados y que se mantenga al margen de la competencia. 	Consejo Administrativo
Estrategia 7		
Incrementar la satisfacción del cliente interno de la Cooperativa para mejorar la productividad de la entrega del servicio a los clientes y socios.		
Objetivo Estratégico	Acciones	Responsable
Fomentar una cultura de cooperación y servicio hacia el socio y la comunidad por parte del personal y directivos	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar programas de capacitación e incentivos constantes para el personal de la Cooperativa - Impulsar la agilidad objetiva y honestidad en el intercambio de información - Evaluar trimestralmente la percepción de los socios respecto a la calidad de la atención al cliente - Mejorar la satisfacción de los socios con respecto a los servicios 	Consejo Administrativo

Estrategia 8

Elevar la capacidad técnico profesional del personal de la Cooperativa

Objetivo Estratégico	Acciones	Responsable
Desarrollar la capacidad administrativa de toda la estructura operativa.	<ul style="list-style-type: none">- Capacitar a cada uno de los empleados en sus áreas correspondientes de trabajo y en temas especializados en el manejo de créditos.- Tener personal especializado y competitivo en el área de desempeño.- Desarrollar programas que vayan en función del mejoramiento de los conocimientos del personal y distribuir políticas y procedimientos de recursos nuevos o revisados, a todo el personal.- Implementar las capacitaciones para actualizar al personal y garantizar la eficiencia en cada puesto- Realizar evaluaciones constantes al personal para asegurar la competitividad en los empleados	Consejo Administrativo

Estrategia 9		
Obtener el personal más idóneo y eficiente		
Objetivo Estratégico	Acciones	Responsable
Establecer y mantener una política de los beneficios y prestaciones para el Recurso Humano.	<ul style="list-style-type: none"> - Seguir paso a paso el instructivo para reclutamiento y selección de personal y además dar a conocer el reglamento interno de trabajo. - Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo y proporcionar oportunidades para el desarrollo continuo en cargo actual y otros cargos. - Establecer y mantener una política de beneficios y prestaciones actualizada para mantener y atraer el Recurso Humano. 	Consejo Administrativo y Comité de Crédito

Estrategia 10		
Asegurar un proceso de mejora continua.		
Objetivo Estratégico	Acciones	Responsable
Reforzar el personal en atención al cliente, trabajo en equipo y mejora continua, aplicando las particularidades asociativas y administrativas de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar al personal de acuerdo a su área de trabajo y facilitar los recursos necesarios para la capacitación. - Desarrollar programas que vayan en función del mejoramiento de los conocimientos del personal y distribuir políticas y procedimientos de recursos nuevos o revisados, a todo el personal. - Implementar las capacitaciones para actualizar al personal y garantizar la eficiencia en cada puesto 	Consejo Administrativo y Comité de Educación

Estrategia 11		
Mejorar la administración garantizando eficiencia y rentabilidad en las operaciones económicas		
Objetivo Estratégico	Acciones	Responsable
Promover el desarrollo económico de los socios mediante una adecuada gestión financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementado la cartera de Ahorros mediante la solidez, transparencia y honestidad en el manejo de los fondos - Brindar los servicios de manera eficiente, para elevar el potencial económico de la Cooperativa - Ampliar el número de socios, el cual debe estar enfocado del 10% hacia arriba con un 5% en aumento promedio anual - Fortalecer las alianzas de negocios estratégicas 	Consejo Administrativo y Gerente General

➤ **Políticas Estratégicas**

La Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito La Guadalupeana de R.L. (ACOGUADALUPANA de R.L) cuenta con políticas estratégicas que actualmente permiten el buen funcionamiento de los procesos para créditos y cobros, dichas políticas estrategias han dado buenos resultados en la casa matriz como en las sucursales y se implementarían en la sucursal de Anamorós. (Ver anexo N°3)

➤ **Normas**

Las siguientes normas lo que se busca es establecer una relación armoniosa entre la Cooperativa y empleado:

- Todo empleado de la Cooperativa deberá conocer la visión, misión, metas al igual que el reglamento de la institución.
- Se prohíbe fumar o tomar bebidas alcohólicas dentro de las instalaciones de la Cooperativa.
- Se prohíbe llegar en estado de ebriedad a las instalaciones.
- Se prohíbe el enamoramiento en horas y lugar de trabajo; así como el romance entre compañeros.
- Cuando exista una plaza vacante en alguna sucursal se buscare gente del municipio de donde se ha aperturado la sucursal para ocupar el puesto.
- El empleado debe brindar un excelente servicio al cliente.

➤ **Implementación de las Estrategias**

Para la implantación de las estrategias se deberán revisar las ya existentes y tomar estas en cuenta en su plan de trabajo anual, y que sea la Asamblea General de Socios el encargado de aprobarlas y si lo permite para su luego implantación. Dicha implementación deberá ser ejecutada por los empleados. Y supervisado por la gerente.

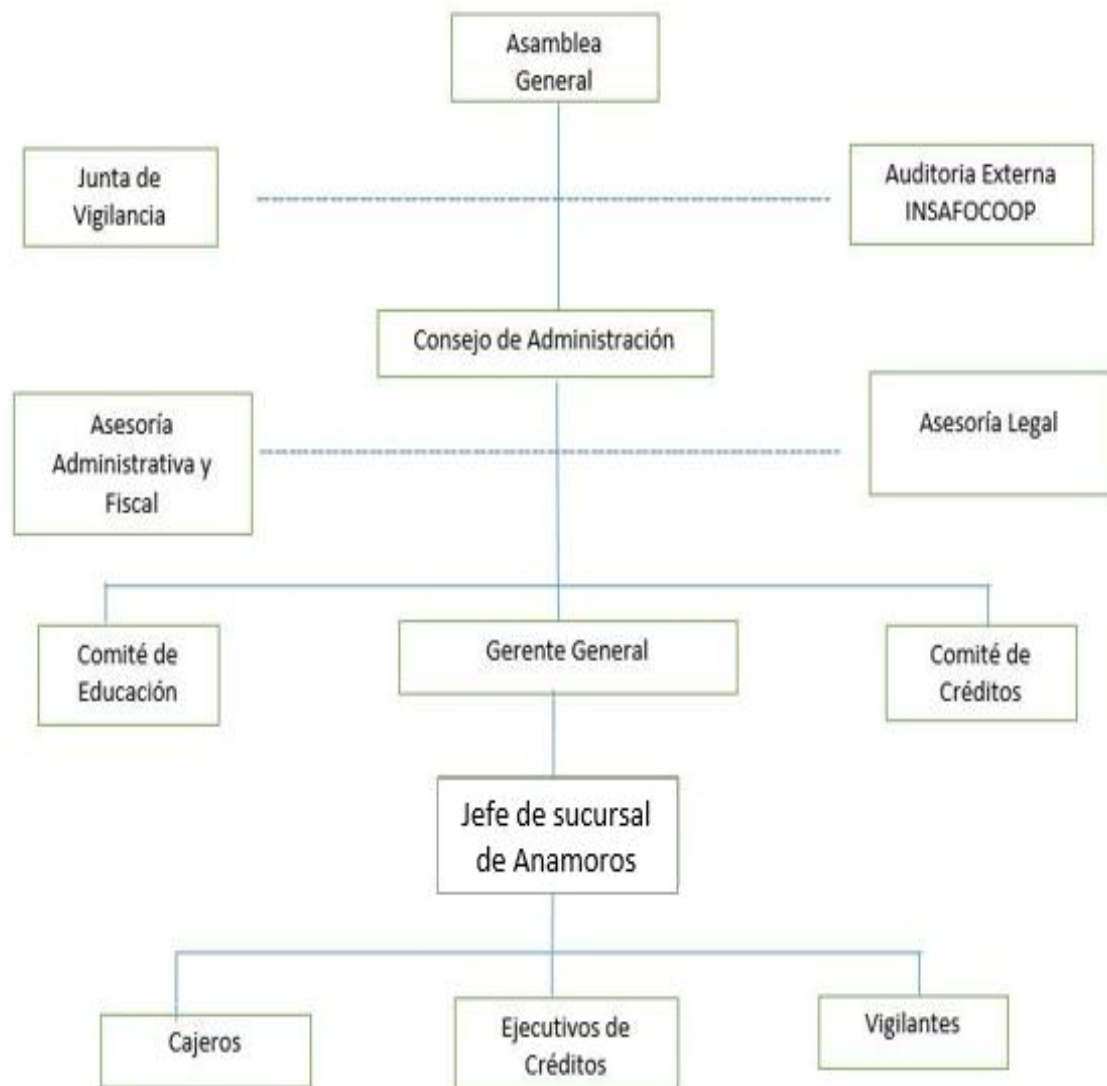
➤ **Evaluación de Resultados**

Los resultados se irán viendo de acuerdo a los objetivos y metas que se vayan cumpliendo en el plan de trabajo. Y que la Cooperativa logre posicionarse en el municipio de Anamorós y lograr de esa manera más captación de clientes y asociados en el municipio. Y con las visitas que haga la gerente a la sucursal una vez por semana.

5.4.2. Organización

5.4.2.1. Estructura Organizacional Propuesto

Figura N°1: Organigrama



5.4.2.2. Funciones

- **Asamblea General de Socios:** Es esta la autoridad máxima de la Cooperativa celebran sus sesiones en su domicilio. Sus acuerdos conforme a la ley, sus estatutos y reglamentos son de obligatoriedad para el consejo de administración, la junta de vigilancia y de todos los asociados presentes, ausentes, conforme o no. Todos los asociados una vez al año aprueban el plan de trabajo, cierre contable, contrata o renueva contratos de los auditores fiscales, toman acuerdos de la repartición de las ganancias.
- **Junta General de Vigilancia:** Es el organismo electo por la asamblea general de asociados, encargados de supervisar todas las actividades de la cooperativa y velar por el fortalecimiento organizativo, ideológico, político y socioeconómico de la organización. Está integrado por tres miembros propietarios y dos suplentes; por su rol fiscalizador tiene bajo su jurisdicción la fiscalización de la contabilidad de la cooperativa, así como también fiscaliza, audita, realiza la auditoría externa, siempre por miembro de la asamblea.
- **Auditoría Externa INSAFOCOOP:** La institución encargada de contratar y supervisar a los auditores fiscales es INSAFOCOOP y el Ministerio de Hacienda
- **Consejo de Administración:** Es el organismo directivo electo por la asamblea general de asociados y constituye el instrumento ejecutivo de la misma, está integrado por cinco miembros propietarios y tres suplentes. Teniendo plenas facultades de dirección y administración en asuntos que se relacionan con la asociación, asesorados por su gerente, el consejo de la administración es también el encargado de de todos los acuerdos, definir políticas de crédito, tasas de ahorro, crédito, adquisición de equipo, contratación de personal.
- **Gerente General:** El gerente general cumple con los acuerdos del consejo, los ejecuta. Mantiene contacto con los la EEO, remesas, relaciones con los auditores, abogados, revisa y analiza las solicitudes de crédito, se mantiene pendiente de las

necesidades del personal, análisis financieros del balance, control constitucional bancarias, revisa estados de cuentas.

- **Comité de Educación:** Se encargan de las actividades sociales que las comunidades y escuelas educativas a los nuevos asociados.
- **Comité de Créditos:** Se reúnen cada ocho días y dan lecturas a las solicitudes de créditos que necesitan los socios o posibles socios, ellos son los encargados del análisis y aprobación o denegación de créditos.
- **Jefe de Sucursal de Anamorós:** Es el encargado de las operaciones de la sucursal.
- **Cajera:** Son las encargadas de la atención al cliente, de los depósitos y retiros de cuenta de ahorro, pago de remesas, colecturía.
- **Ejecutivos de Crédito:** Son las personas encargadas de asesorar crédito y cuenta de ahorro, evaluadores de garantía y gestor de cobros.
- **Vigilante:** Son los encargados de velar por la seguridad de las personas y establecimiento, observan a los socios y clientes de su comportamiento para que no se creen conflicto entre ellos para desarrollarse en un ambiente sin violencia.
- **Contador General:** Es el encargado de registrar las transacciones que se realizan en la cooperativa.

5.4.3. Aspectos Legales.

5.4.3.1. Pasos para Aperturar la sucursal en el Municipio de Anamorós

Los requisitos para poder inscribir una cooperativa en el municipio de Anamorós son:

- Llenar formulario correspondiente de inscripción, que se envía de anexo; (Ver anexo N° 4)
- Presentar Balance Inicial que contenga los Activos de dicho negocio, firmado por contador y auditor y además el formulario de Declaración Inicial de Impuestos que se anexa al presente escrito;
- Agregar fotocopias del Documento Único de Identidad DUI, Número de Identificación Tributaria NIT del representante legal del referida cooperativa;
- Fotocopia de Escritura de Constitución de la mencionada Cooperativa, credencial o poder del representante legal;
- Fotocopia de NIT de la Cooperativa;
- Solvencia Municipal del inmueble donde funciona dicha cooperativa, la cual se extiende en el Departamento de Catastro de esta municipalidad.

5. ESTUDIO DE MERCADO

5.5.1. Descripción de los Servicios

La Cooperativa ACOGUADALUPANA de R.L., brindara los siguientes servicios a sus socios y clientes en el municipio de Anamorós.

- **Ahorros**

La apertura de la cuenta de ahorro se hará con la cantidad mínima de \$8.00 por socio, de lo cual \$5.00 serán para sus aportaciones y \$3.00 para su cuenta corriente, los mismos que estarán disponibles para el retiro cuando el socio lo desee. Pero para obtener las ganancias anuales en aportaciones debe mantener un saldo mayor o igual a \$11.00

Requisitos generales para aperturar una cuenta de ahorro

- Ser asociado de la Cooperativa
- Presentar documentos personales (DUI u Otro Documento)
- Si es menor de edad, confirma de su padre o madre.

- **Depósitos a plazos**

Son ahorros que los socios podrán mantener por determinado plazo, por los cuales se cancela cierta tasa de interés, por monto y tiempo, lo cual se detalla a continuación.

Tabla N°3: Depósitos a Plazo

Monto	Periodo	Tasa de Interés
\$200.00 en adelante	1 a 3 meses	2%
\$200.00 en adelante	4 a 6 meses	3%
\$200.00 en adelante	7 meses a 1 año	4%

Fuente: Lcda. Milagro de La Paz Bonilla de Medrano, Gerente General

- **Créditos**

Las operaciones crediticias que la Cooperativa pone a disposición de sus socios son los siguientes:

Tabla N°4: Tipos de Crédito

CRÉDITOS		
LINEAS	DESTINO	PLAZOS
Prestamos Administrativos	-Actividades Comerciales. -Proyectos sobre viviendas. -Transacciones personales (Directivos y empleados de ACOGUADALUPANA de R.L.).	Hasta 240 meses
Préstamos para producción agropecuaria	Agricultura	Hasta 08 meses Hasta 12 meses
	Ganadería	Hasta 18 meses Hasta 36 meses Hasta 120 meses
Préstamos para consumo Con garantía hipotecaria	-Adquisición de bienes para el hogar, pago de servicios, gastos educativos, -cancelación de deudas.	Hasta 60 meses Hasta 240 meses
Préstamos para servicios	-Carpintería, sastrería, peluquería, panadería, estructuras metálicas, talleres de reparación.	Hasta 60 meses
Préstamos para comercio	-ropa y calzado, artículos para el hogar, artículos varios, comercio de mariscos.	Hasta 240 meses
Préstamo Gerencial	-Gastos de emergencia.	Hasta 60 meses
Préstamos para vivienda	-Compra de lote, Reparación de vivienda, ampliación, construcción.	Hasta 240 meses
Préstamos para la pesca	-Compra de equipo e insumos.	Hasta 60 meses
Préstamos personales	-Empleados públicos con orden Irrevocable de Descuento.	Hasta 60 meses

Fuente: Lcda. Milagro de La Paz Bonilla de Medrano, Gerente General

Requisitos indispensables para solicitar y aprobar una solicitud de crédito.

- Si es garantía fiduciaria, es indispensable que bien el deudor principal o el codeudor solidario sea probatoria su estabilidad y tenga vivienda propia.

b. La pareja de Matrimonio pueden servirse como fiadores, si uno de ellos tiene Escritura de terreno debidamente registrada a su nombre.

c. No permitir más de una obligación por persona

- Si tiene crédito no puede servir de fiador.

- Si es fiador no puede solicitar crédito, al menos que presente garantía Hipotecaria o de un Depósito a Plazo Fijo o Cuenta Corriente la cual estaría intocable hasta cancelación de dicho crédito.

- Si es fiador no puede volver a servir de fiador de otra persona.

Excepto que presente Garantía Hipotecaria.

- En créditos destinados para la línea de Vivienda con destinos de: Construcción, Remodelación y Ampliación, se deberá aperturar una cuenta de ahorros corriente para desembolsarlo por pequeñas cantidades que vayan de acuerdo uso del crédito. Excepto cuando el destino sea para compra de casa o terreno, o cuando la Gerencia considere factible la liquidez económica.

- Es necesario aplicar eficientemente el seguimiento de los créditos para verificar en que se ha empleado y aplicación de la tasa de interés correspondiente

- Presentar documentación que respalde los ingresos por Ayuda Familiar proveniente del Extranjero, mediante las remesas familiares.

Requisitos sugeridos por el Comité de Mora, los cuales entran en vigencia con la Autorización del Representante Legal de la Cooperativa y pendiente del acuerdo del cambio en la Política de Crédito.

- **Pago de Remesas**

La cooperativa ofrecerá una gran diversidad de pago de remesas a sus socios y clientes, las cuales se detallan a continuación:

Tabla N°5: Remesas Familiares

PAGO DE REMESAS FAMILIARES	
-Western Unión	- Ria envió de dinero
-Remesas BAC Credomatic	- Vigo Money Transfer
-InterCambio Express	- MoneyGram
-VIAMERICAS	- Trans-Fast
- UniTeller	- CCEC Credit Union
- La Nacional	- SDExp
- i-transfer	

Fuente: Lcda. Milagro de La Paz Bonilla de Medrano, Gerente General

- **Colecturía**

Ofrecerá el cobro de los servicios básicos tales como:

Tabla N°6: Colecturía

COBRO DE RECIBOS
- Recibos de energía eléctrica
- Recibos de agua potable de dos ADESCO (Cantón Guadalupe y Zapatagua),
- Recibos de teléfono Tigo y Claro
- Avon, ANDA, Tramite del DUI, NIT y Pasaporte
- Declaraciones de IVA, Pago a cuenta e Impuesto Sobre la Renta y otros impuestos mas

Fuente: Lcda. Milagro de La Paz Bonilla de Medrano, Gerente General

5.5.2. Determinación y cuantificación de la demanda

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada en el municipio de Anamorós a los clientes potenciales, se determinó que de los encuestados el 88% está interesado en adquirir los servicios que La ACOGUADALUPANA de R.L. ofrecería, así mismo un 81% afirma que se asociarían a la Cooperativa, por lo tanto la demanda potencial que posee la Cooperativa, es absolutamente atractiva, ya que el municipio de Anamorós y lugares aledaños cuentan con una gran población económicamente activa, pero la zona comercial se concentra en el centro de la ciudad de Anamorós, en sus principales calles.

5.5.2.1. Factores que pueden afectar la Demanda

En el caso de la demanda de la Cooperativa ACOGUADALUPANA de R.L., los factores que pueden afectarla son:

- **Dimensiones del Mercado:** Se refiere a la cantidad de población económicamente activa que al año se incrementa en el municipio de Anamorós, a menos población menos socios, aunque datos del DIGESTYC indican que la tasa de crecimiento es alta, pero no se puede confiar totalmente en el dinamismo positivo del mercado.
- **Factores Externos:** En el municipio de Anamorós los principales factores que pueden afectar la demanda se relaciona con la delincuencia que pueden afectar el movimiento financiero normal de la Cooperativa ACOGUADALUPANA de R.L. y de otro tipo de instituciones, además de otras actividades económicas.
- **Los Ingresos de los Clientes y Ciudadanos:** A menos ingresos menos poder adquisitivo, lo cual genera problemas de ahorro y pago al momento de acceder a un servicio crediticio.

- **Preferencias y Gustos Personales:** Esto se refiere a la decisión de cada persona, se debe a que la gente está en su derecho de elegir el tipo de institución financiera a la que desea pertenecer, según necesidades y deseos.

5.5.2.2. Análisis de la Demanda Potencial

Con la demanda potencial se determina la frecuencia con la que los posibles clientes hacen uso de los diferentes servicios financieros, en relación a su necesidad, la demanda de servicios financieros se conoce como un tipo de demanda continua, es decir que no es por temporada sino durante todo el año. Mediante la encuesta realizada se determinó que hacen uso de los servicios financiero de manera mensual, cada usuario en su mayoría hace uso de estos servicios de acuerdo a la necesidad que presentan en un determinado tiempo o circunstancia.

En Anamorós las instituciones financieras existentes no satisfacen todas las necesidades de servicios financieros y les otorgan créditos con tasas de interés muy altas, por lo cual es de gran necesidad la apertura de una institución financiera que supla toda la demanda insatisfecha y por ser un municipio numerosamente poblado y tomando en cuenta que se favorecerá de igual forma a los municipios aledaños es potencialmente demandante los servicios financieros y sobre todo si está al alcance de la población en general, como lo demuestran las siguiente tabla:

¿Con que frecuencia de tiempo adquiere estos servicios financieros?

Tabla N°7: Frecuencia de Servicios Financieros

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	131	35%
Quincenal	56	15%
Mensual	184	49%
Otros	4	1%
Total	375	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Lo cual indica que el 49% de la población de Anamorós demanda estos servicios mensualmente.

Al preguntar si se asociarían si la cooperativa apertura una sucursal en el municipio contestaron de la siguiente manera:

Tabla N°8: Porcentaje de Posibles Socios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	304	81%
No	71	19%
Total	375	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

5.5.2.2.1. Demanda Potencial Actual

De toda la población sujeta a estudio el 89% está interesada en adquirir los servicios que ofrece la cooperativa; mostrando interés en conocerla para posteriormente recomendarla, por lo tanto esta es nuestra demanda.

Según el censo de habitantes de Anamorós son 15,727 personas; por lo tanto: $15,727(0.89) = 13,997$, sin embargo durante la distribución de la encuesta se pudo observar que no solo los habitantes de Anamorós son clientes potenciales por lo que se esperaría un mayor número de clientes de los municipios aledaños como son Santa Rosa de Lima, El Sauce, Lislique, Corinto, etc.

Tabla N°9: Población Económicamente Activa

Año	Demanda actual
2014	13,997 personas de la PEA municipio de Anamorós de 18 a 55 años

5.5.2.3. Mercado Meta

El mercado meta al cual están orientados los servicios a ofrecer por la Cooperativa La ACOGUADALUPANA de R.L., está concentrado en el municipio de Anamorós sus cantones y municipios más cercanos a este. Para lo cual se describen a continuación:

Tabla N°10: Mercado Meta

Cantones
Huertas Viejas
El Cedro
Agua Blanca
Tizate
Terreritos
El Carbonal
Cordoncillo
Tulima
Municipios
Lislique
Nueva Esparta
El Sauce
Santa Rosa de Lima
Polorós

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

5.5.2.4. Segmentación de Mercado

CRITERIOS DE SEGMENTACION	SEGMENTOS TIPICOS DEL MERCADO
GEOGRAFICOS	
	
Región	Municipio de Anamorós, Lislique, Nueva Esparta, El Sauce, Santa Rosa de Lima, Corinto y Sociedad
Tamaño geográfico	108 Km²
Urbana-Rural	Urbana- Rural
Clima	Caluroso, Lluvioso
DEMOGRAFICOS	
Edad	De 18 hasta 55 años
Género	Femenino- Masculino
Estado Civil	Soltera/o, Casada/o, Divorcia/o, Viuda/o
Clase Social	Alta, Media, Baja
Ocupación	Estudiantes, docentes, empleados, amas de casa, comerciantes, trabajadores independientes, pensionados.
PSICOGRAFICAS	
Beneficio del servicio	Satisfacer una necesidad y un deseo
POSICION DEL USUARIO	
Usuarios Potenciales	Habitantes del municipio de Anamorós y sus cantones, Lislique, Nueva Esparta, El Sauce, Santa Rosa de Lima, Corinto, Polorós y El Sauce.

5.5.2.5. Pronóstico de la Demanda para los Próximos 5 años

Una vez estimada la demanda actual es necesario proceder a la proyección de la misma, la proyección de la demanda se hará en base a la Población Económicamente Activa mayores de 18 hasta 55 años del municipio de Anamorós.

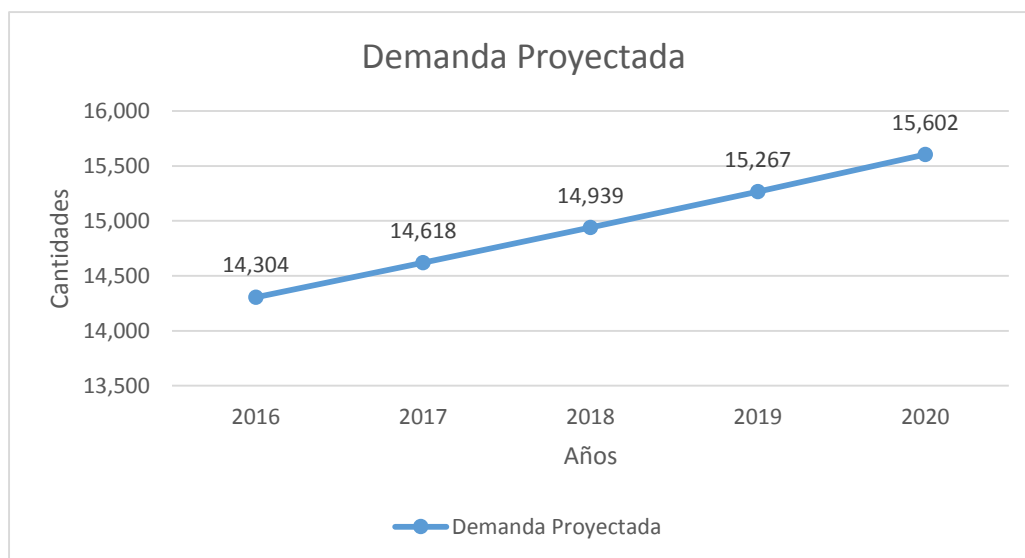
Para la proyección de la demanda se tomara en cuenta la Tasa de Crecimiento Anual de la Población Económicamente Activa (PEA) de Anamorós, según datos del Instituto de Estadísticas y Censo en su último censo (DIGESTYC 2014), este índice corresponde al , el mismo que será fijo para los próximos 5 años porque se asume que el crecimiento será constante.

Tabla N°11: Demanda Proyectada

Año	Tasa de Crecimiento PEA del municipio de Anamorós	Demanda Proyectada
2016	2.2. %	14,304 personas
2017	2.2. %	14,618 personas
2018	2.2. %	14,939 personas
2019	2.2. %	15,267 personas
2020	2.2. %	15,602 personas

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

Grafico N°1: Demanda Proyectada



5.5.3. Análisis de la Oferta

La oferta actual del sistema financiero del municipio de Anamorós está representada y repartida en 5 instituciones: Banco Agrícola, Banco Scotiabank, Caja de Crédito de La Unión, CREDICAMPO y ACOPADAM de R.L., esta última solo capta socios que residan en el municipio de Anamorós, pero no satisfacen toda la demanda de los clientes, dado que al momento de adquirir algún crédito las tasas de interés son elevadas, por lo tanto corren el riesgo de no solventar la deuda. La ACOGUADALUPANA de R.L., ofrece una amplia gama de servicios como créditos, cuentas de ahorro, pago de remesas, colecturía, entre otros, las cuotas y tasas de interés varían dependiendo del tipo de crédito que se demande, haciendo posible que los clientes potenciales adquieran un crédito debido a la facilidad de pago que le brinda la Cooperativa. En la siguiente tabla se presenta los servicios que más demandan.

Tabla N°12: Servicios Demandados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Créditos	129	34%
Cuentas de ahorro	132	35%
Remesas familiares	55	15%
Colecturía	57	15%
Seguros	----	0%
Empeño de joyas	2	1%
Otros	-----	0%
Total	375	1000%

Fuente: Resultados de la encuesta

5.5.3.1. Factores que pueden afectar la Oferta

Existen factores que pueden afectar la oferta, estos pueden ser:

- **Número de Competidores:** El número de instituciones financieras similares constituyen la competencia, una vez realizada la investigación de mercado se pudo determinar que se encuentran trabajando diferentes entidades financieras captando clientes y otorgando crédito, entre las instituciones que se encuentran en el mercado financiero del municipio de Anamorós son: Caja de Crédito de La Unión, Banco Agrícola, Scotiabank,

CREDICAMPO y la Cooperativa ACOPADAM DE R.L., estas dos última son la competencia directa para la Cooperativa ACOGUADALUPANA de R.L., otras entidades financieras existente en el municipio de Santa Rosa de Lima, aunque ocasiona problemas al momento del traslado de los usuarios, para ellos es primordial hacerlo.

A medida que el número de instituciones bancarias y cooperativas aumente en el sistema financiero local del municipio de Anamorós, la oferta de cada una de ellas disminuirá, porque se repartirá de mejor manera el mercado actual y potencial. No existirá monopolio.

- **Productos y Servicios Relacionados o Sustitutos:** Los productos y servicios financieros relacionados o sustitutos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito son: Prestamistas informales, Casas de empeño, si existiera una disminución de estos servicios sustitutos obviamente aumentaría la oferta por parte de las instituciones financieras existentes, tal como está especificado e la investigación de campo a través de la encuesta realizada a los ciudadanos del municipio de Anamorós.
- **Disponibilidad de Recursos:** A mayor disponibilidad de recursos; la oferta se incrementara; es decir, si la Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con trabajo, recurso como capital en cantidad y calidad suficientes, proporcionara el incremento de la oferta. Una disponibilidad limitada de factores productivos provocara un efecto contrario en la oferta.
- **La Tecnología:** A medida que la técnica pueda garantizar procesos y a su vez servicios financieros confiables se hará más eficiente la institución financiera, la oferta puede aumentas y a su vez la demanda. Si la Cooperativa implementa varios de estos servicios, es muy probable que obtenga rápido una alta participación en el mercado, servicio al cliente por teléfono, entrega de saldo por internet, servicios gratuitos por internet, pago de cuentas por internet, manejo de cuentas y transferencia por internet, avisos por correo electrónico, servicios bancarios por teléfono celular, etc.

5.5.3.2. Análisis de la Oferta Actual

Para analizar los resultados de la investigación de campo en el municipio de Anamorós fue necesario recolectar información específica sobre la cantidad de clientes de las entidades financieras del municipio, la información para el mes de Julio de 2015 arrojó que en este periodo existen 12,382 clientes en captaciones, con esta cifra vamos a calcular nuestra oferta.

Tabla N°13: Oferta Actual

Año	Oferta Actual
2015	12,382 clientes y socios en el municipio de Anamorós

5.5.3.3. Proyección de la Oferta

Para la proyección de la oferta se tomara en cuenta la misma Tasa de crecimiento de la PEA del municipio de Anamorós, es decir 2.2% por que los resultados del incremento de clientes del municipio para los últimos dos años según información proporcionada por las instituciones financieras que existen en Anamorós, son muy dispersas y con ello será imposible deducir un análisis real de la proyección de la oferta. A continuación la información sobre el número de clientes:

Tabla N° 14: Oferta Últimos años

Año	Oferta Actual (Residen en el municipio de Anamoros)
2013	7,852
2014	9,854
2015	12,382

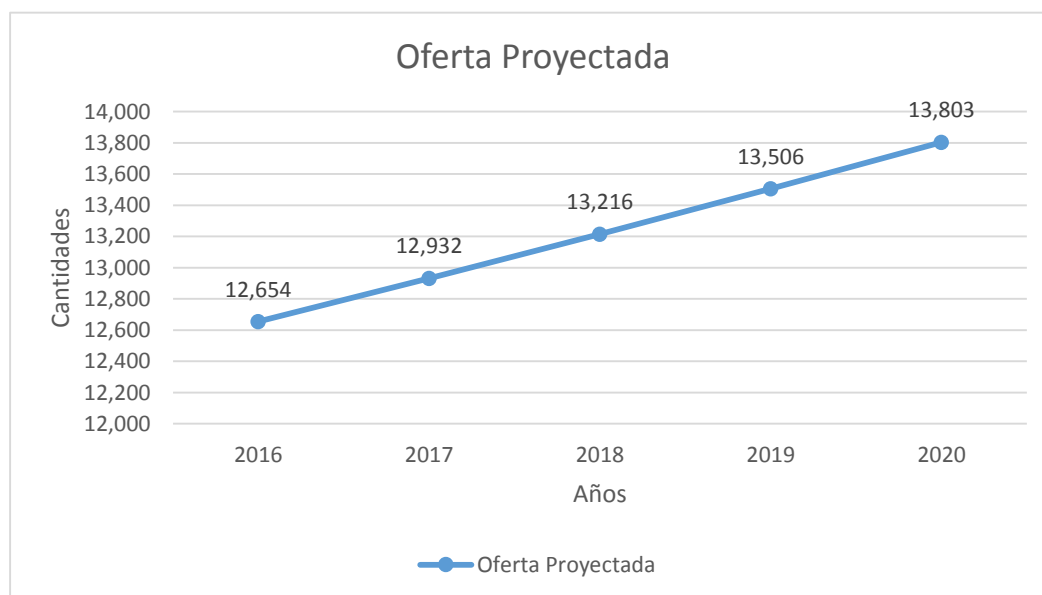
Del 2013 al 2014 hubo un incremento del 25.5%, del 2014 al 2015 hubo un incremento de 17.48% en captación de clientes. Por la inconsistencia de la tasa de crecimiento se va a proyectar la oferta con la misma tasa de crecimiento de la PEA, para dar un equilibrio más lógico entre la demanda y la oferta. La tasa de crecimiento es de 2.2% la cual será fija para los próximos 5 años.

Tabla N°15: Oferta Proyectada

Año	Tasa de crecimiento	Oferta proyectada
2016	2.2 %	12,654 clientes y socios
2017	2.2 %	12,932 clientes y socios
2018	2.2 %	13,216 clientes y socios
2019	2.2 %	13,506 clientes y socios
2020	2.2 %	13,803 clientes y socios

Fuente Elaborada por grupo de tesis

Grafico N° 2: Oferta Proyectada



5.5.3.4. Conclusión de la Relación Oferta-Demanda

Al efectuar una comparación entre la oferta y la demanda se puede llegar a la conclusión que existe suficiente demanda de parte de los clientes potenciales, dado que la demanda potencial en estos momentos es mayor a la oferta, lo que significa que hay un mercado que no está siendo satisfecho y para determinarla solo se resta los resultados de la demanda potencial proyectada y la oferta proyectada de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla N°16: Demanda potencial insatisfecha Actual

Año	Demanda potencial	Oferta actual	Demanda insatisfecha
2015	13,997	12,382	1,615 personas

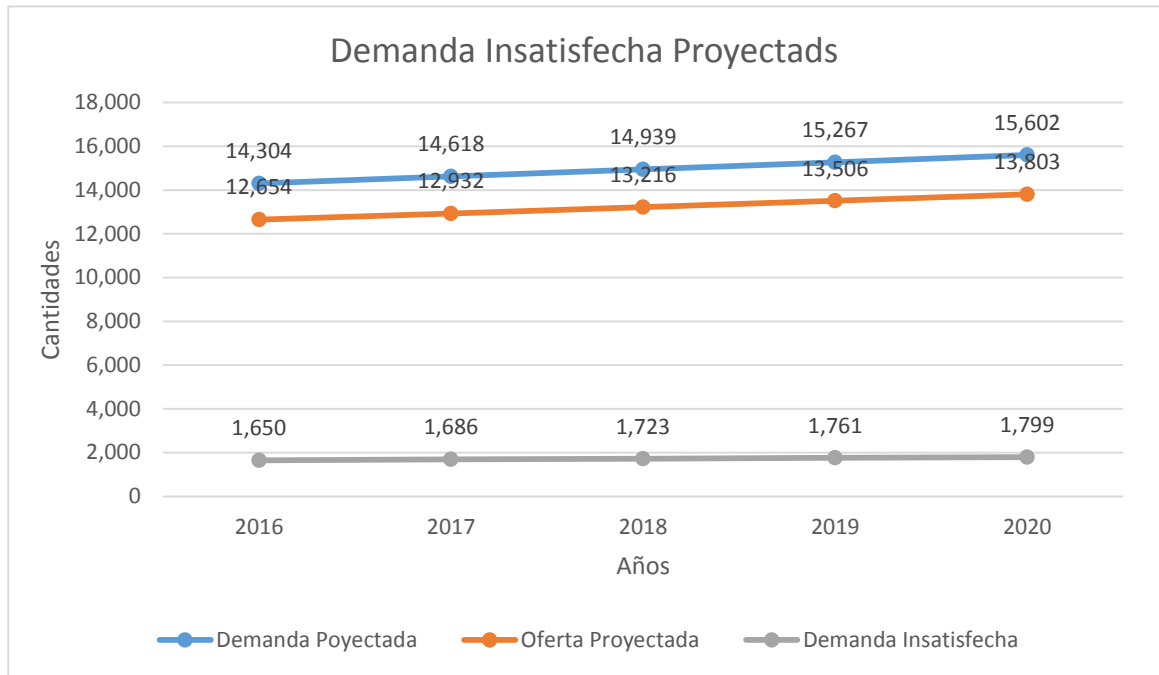
Tabla N°17: Demanda Insatisfecha Proyectada

Año	Demanda proyectada	Oferta proyectada	Demanda insatisfecha
2016	14,304	12,654	1,650 personas
2017	14,618	12,932	1,686 personas
2018	14,939	13,216	1,723 personas
2019	15,267	13,506	1,761 personas
2020	15,602	13,803	1,799 personas

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

La demanda insatisfecha corresponde a la demanda que no es cubierta por los oferentes en el mercado, ya que no está saturado y que existen las condiciones necesarias para poder competir tanto en los precios como en la calidad del servicio.

Grafico N° 3: Demanda Insatisfecha Proyectada



Se puede deducir que es factible la apertura de una sucursal de la Asociación Cooperativa de Aprovechamiento, Ahorro y Crédito La Guadalupana de Responsabilidad Limitada (ACOGUADALUPANA de R.L.), en el municipio de Anamorós, porque aumentaría la oferta de servicios financieros en el municipio; para así evitar el monopolio actual de las entidades financieras y reducir la demanda insatisfecha, el proyecto cubrirá este vacío, sobre todo de los pobladores que realizan actividades de comercio minoristas, personas dedicadas a la agricultura, pesca y construcción. Desean una cooperativa que garantice rentabilidad y confianza a sus socios, que participe en el mercado y dicha participación sea creciente cada año; buscan mayor circulante para Anamorós y así aumentar el dinamismo de su economía.

5.5.4. Análisis de los Precios-Tasas de interés

El análisis de los precios es importante ya que es el único elemento de la mezcla de marketing que genera ingresos a las empresas, dado que la cooperativa lo que ofrece son servicios, estos no tienen un precio sino que se fijan tasas de intereses de acuerdo al servicio (Todas las tasas de interés son anuales). A continuación se presenta una tabla de las tasas de interés que ofrece la Cooperativa:

Tabla N°18: Tasas de Interés

LÍNEA DE CRÉDITO	FIDUCIARIO	HIPOTECARIO
Administrativo	8%	8%
Producción agrícola	12%	12%
Consumo	18%	15%
Comercio	18%	15%
Vivienda	18%	15%
Pesca	18%	12%
Servicio	18%	12%
Personal	15% Anual	
Gerencial.	12% solo con aportaciones	
CUENTAS DE AHORRO		
Depósitos a plazo	2%,3%, y 4%	

Fuente. Lcda. Milagro de la Paz Bonilla de Medrano, Gerente General

Tabla N°19: Comisiones y Recargos

Comisión/Recargo	Porcentaje	Aplicación sobre
Comisiones: Por recargo de toda clase de crédito	3%	Monto otorgado o refinanciado. \$ 3.00 mínimo y máximo \$ 100.00 más IVA. Se aplicaran Disminuciones en clientes de Categoría "A"
Recargos		
Por mora	2.5%	Cuota de capital vencida
Otros recargos		
Capitalización en aportaciones	5%	Monto otorgado o refinanciado

Fuente: Lcda. Milagro de la Paz Bonilla de Medrano, Gerente General

En cuanto al precio del servicio la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Guadalupeana de R.L., tiene como política de funcionamiento el hacer en lo posible que el acceso al servicio sea lo más fácil y mucho más conveniente a comparación de su competencia, es por esto que han determinado que los únicos valores que se cobrarán al cliente para el mantenimiento de la

cooperativa son de 5 dólares en la apertura de la cuenta de ahorro corriente, 3 dólares en aportaciones y de 1%, 1.25% y 1.5% sobre el valor de los créditos otorgados es decir no se incluirán ningún otro valor u otro porcentaje por concepto de mantenimiento lo cual se ve reflejado y es el gran atractivo que posee la cooperativa en la tasa activa que cobra por los créditos otorgados que es el del 12%, 15% y 18% anual fijo aquí no se incluirán gastos administrativos ni gastos de mantenimiento ni ningún otro concepto similar que haga que la tasa activa al final no sea la ofrecida.

De acuerdo a la investigación realizada a la competencia se llegó a la conclusión que las tasas de interés que la competencia ofrece a sus clientes se encuentran determinados por los montos de crédito a solicitarse y los plazos de pagos en el mercado, las cuales varían entre sí, por lo cual se realizara una tabla comparativa de las tasas de interés que ofrecen las instituciones financieras en Anamorós con las que ofrecerá la Cooperativa

Tabla N°20: Comparación de Tasas de Interés

Tipo de Crédito	ACOGUADALUPANA		Banco Agrícola	Scotiabank	Caja de Crédito de La Unión	CREDICAMPO	ACOPADAM de R.L.
	Clasificación						
Consumo	Fiduciarios	18%	----	----	-----	40%	20%
	Hipotecarios	15%	----	44%	26%	32%	20%
Pesca	Fiduciarios	18%	----		-----	-----	----
	Hipotecarios	12%	----		-----	-----	----
Vivienda	Fiduciarios	18%	----	-----	-----	40%	20%
	Hipotecarios	15%	35%	30%	26%	32%	20%
Agrícola	Fiduciarios	12%	----	-----	-----	40%	20%
	Hipotecarios	12%	31%	35%	26%	32%	20%
Comercio	Fiduciarios	18%	-----	-----	-----	40%	20%
	Hipotecarios	15%	22%	35%	26%	32%	20%
Personales	Descuento Planilla	15%	20%	----	15%	-----	-----
Gerenciales	Aportaciones	12%	----	----	-----	-----	-----
Servicio	Fiduciarios	18%	----	----	-----	40%	20%
	Hipotecarios	12%	----	35%	-----	32%	20%
Administrativo	Fiduciarios	8%	----	-----	-----	-----	-----
	Hipotecarios	8%	----	-----	-----	-----	-----

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

Se puede observar que al realizar la comparación de tasas de interés que ofrece la Cooperativa con las demás instituciones financieras existentes en el municipio son más accesibles para los clientes.

5.5.5. Estudio de Comercialización

La comercialización de los servicios permitirá que los clientes cuenten y tengan los beneficios de tiempo y lugar, ya que es una parte fundamental del funcionamiento de la empresa. Se logrará dar un mejor servicio a las mejores tasas de interés, con los resultados del estudio de mercado se identificó que la mayoría de personas que poseen un crédito con las instituciones actuales, se sienten insatisfechas por las altas tasas de intereses que pagan por ellos y la desconfianza a dichas instituciones. Con respecto a las cuentas corrientes y los depósitos a plazo los intereses que gana son pocos y el objetivo principal será tener una presencia importante y permanente dentro del mercado, logrando que tenga mayor accesibilidad a los servicios financieros, la Cooperativa tiene un mercado potencial por cubrir. Para poder captar dichos clientes se presentan a continuación diferentes estrategias de comercialización:

5.5.5.1. Promoción

Se trata de una serie de técnicas integradas en el plan de marketing, cuya finalidad consiste en alcanzar una serie de objetivos específicos a través de diferentes estímulos y acciones limitadas en el tiempo y dirigidas a un *target* determinado. El objetivo de una promoción es ofrecer al consumidor un incentivo para la compra o adquisición de un producto o servicio a corto plazo, lo que se traduce en un incremento puntual de las ventas.

- **Estrategias de Selección de Medios:**

Esta estrategia consiste en elegir los canales a través de los cuales se transmitirán los mensajes respecto a los servicios que ofrece la Cooperativa, para lo cual se transmitirá un spot publicitario en canal 23 TVO de San Miguel; además pautará en radio la promoción de sus productos y servicios, en la radio más escuchada en el municipio de Anamorós; así mismo utilizará pancartas publicitarias en la entrada del municipio de Anamorós y Santa Rosa de Lima; también para estimular las adquisiciones del servicio se aplicará la **publicidad directa** entregando hojas volantes y tarjetas de presentación a los clientes potenciales, además se hará de manera exterior proporcionando hojas volantes y brochurs que serán los mismos con los

que ya cuenta dicha cooperativa, a los habitantes de Anamorós, sus cantones y municipios aledaños; otra herramienta publicitaria será el uso de perifoneo, con el cual se pretende llegar hasta las zonas donde haya presencia de microempresarios como tiendas en cantones y/o caseríos.

Se llevaran a cabo acciones que permitan dar conocer los beneficios, tasas de interés de los créditos y sus atributos para persuadir a los clientes potenciales para que adquieran los servicios.

A continuación se presentaran las diferentes opciones en las que se darán a conocer los servicios que ofrece la ACOGUADALUPANA de R.L.

✓ **Spot Publicitario**

Te ofrecemos créditos (imagen)

Te ayudamos a cumplir tus sueños (imagen)

Recibe tus remesas (imagen) Western Unión, Vigo y Banco de América Central

Visítanos agencia central en 2ª Calle Ote. Y 2ª Av. Norte B° El Calvario una cuadra al Norte de la Parroquia de Chirilagua, San Miguel (imagen)

Agencia El Transito en Calle 14 de Diciembre, B° la Cruz #16. El Transito, San Miguel (imagen)

Agencia San Miguel en 8ª Avenida Sur, Colonia 21 de Septiembre, San Miguel. (Imagen)

Agencia Anamorós Barrio el Centro 1 Av. Sur Local n°3 (Imagen)

Para mayor información comuníquese a los teléfonos 2668-3400 o 2616-1313.

(Logo de la Cooperativa) ACOGUADALUPANA DE R.L. ¡¡ Más que tu Cooperativa es tu mano amiga!!

✓ **Cuña Radial y Perifoneo**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La ACOGUADALUPANA DE R.L., 17 años al servicio de la gente, formamos parte de una de las entidades más importantes en la zona oriental, ven y visítanos contamos con la mayor experiencia en el mercado.

Te ofrecemos una variedad de servicios tanto de ahorros como créditos a las mejores tasas de interés. Retiro de tus remesas familiares a través de Banco América Central, Vigo y Western Unión en EE.UU, MoneyGram y más., además te ofrecemos el servicio de colecturía de EE.O., Tigo, Claro, ANDA y otros más, Visítanos en agencia central en 2ª Calle Ote. Y 2ª Av. Norte B° El Calvario una cuadra al Norte de la Parroquia de Chirilagua, San Miguel, agencia El Transito en Calle 14 de Diciembre, B° la Cruz #16. El Transito, San Miguel, agencia San Miguel en 8ª Avenida Sur, Colonia 21 de Septiembre y en nuestra nueva agencia en Barrio el centro 1 Av. Sur Local n°3. Para mayor información comuníquese a los teléfonos 2668-3400 o 2616-1313.

✓ **Pancarta**

17 AÑOS AL SERVICIO DE NUESTRA GENTE

ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACOGUADALUPANA DE R.L.

¡¡MAS QUE TU COOPERATIVA ES TU MANO AMIGA!!

TE OFRECE SUS SERVICIOS DE AHORRO Y CREDITO A EXCELENTES TASAS DE INTERES, ASI COMO RETIRO DE REMESAS Y COLECTURIA.

VEN Y VISITANOS TE ATENDEREMOS CON UN PERSONAL ALTAMENTE CALIFICADO

AGENCIA ANAMOROS: Barrio el Centro, 1ª Avenida Sur, Local #3, Anamoros



ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACOGUADALUPANA DE R.L.

¡¡MAS QUE TU COOPERATIVA ES TU MANO AMI-

NUESTROS SERVICIOS

AHORROS

Ahorro Corriente
Ahorro Infantil
Depósitos a Plazo

CREDITOS

Préstamo Agrícola
Préstamo de Vivienda
Préstamo de Consumo
Préstamo de Comercio
Préstamo de Pesca
Prestamos Personales
Prestamos Administrativos
Prestamos Gerencial

COBRO DE RECIBOS DE:

- Recibos de energía eléctrica
- Recibos de agua potable de dos ADESCO (Cantón Guadalupe y Zapatagua),
- Recibos de teléfono Tigo y Claro
- Avon, ANDA, Tramite del DUI, NIT y Pasaporte
- Declaraciones de IVA, Pago a cuenta e Impuesto Sobre la Renta y otros impuestos mas

PAGO DE REMESAS FAMILIARES

-Western Unión	- Ria envío de dinero
-Remesas BAC Credomatic	- Vigo Money Transfer
-InterCambio Express	- MoneyGram
-VIAMERICAS	- Trans-Fast
- UniTeller	- CCEC Credit Union
- La Nacional	- SDExp
- i-transfer	

AGENCIA CENTRAL: 2a. Calle Ote. Y 2a. Av. Norte B° El Calvario una cuadra al Norte de la Parroquia, Chirilagua, San Miguel. TEL.: 2668-3400 Fax: 2668-3413

AGENCIA EL TRANSITO: Calle 14 de Diciembre, B° La Cruz, #16. El Transito, San Miguel. TEL.: 2616-1313

AGENCIA SAN MIGUEL: 8ª Avenida Sur, Colonia 21 de Septiembre, San Miguel

AGENCIA ANAMOROS: Barrio el Centro 1ª Avenida Sur, Local #3

AHORRO

¿QUE SE NECESITA PARA SER AHORRANTE?

- SER ASOCIADO DE LA COOPERATIVA
- PRESENTAR DOCUMENTOS PERSONALES (DUI PERSONAL U OTRO DOCUMENTO)
- SI ES MENOR DE EDAD, CON FIRMA DE SU PADRE O MADRE

CUENTAS DE AHORRO

- AHORRO CORRIENTE (1%)
- AHORRO INFANTIL (3%)

DEPOSITO A PLAZO

- 3 MESES (2%)
- 6 MESES (3%)
- 12 MESES (4%)

*TASAS VARIAN DE ACUERDO AL MERCADO

ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y APROVISIONAMIENTO

"LA GUADALUPANA DE R.L."

Agencia Central: Barrio El Calvario, Chirilagua
Teléfonos: 2668-3400 * 2668-3415

Sucursal El Transito: Av. Ferrocarril Barrio La Cruz, El Transito
Teléfono: 2616-1313

Sucursal San Miguel: Barrió El Calvario, Frente a Centro de Gobierno San Miguel
Teléfonos 2661-9977

Sucursal Anamoros: Barrió El Centro, 1° Av. Sur, Local #3, Anamoros

RECIBE TUS REMESAS FAMILIARES A TRAVEZ DEL SISTEMA DE FEDECACES Y CREDOMATIC

tu dinero a tiempo

SAVINGS DOMINICAN EXPRESS

ENVIOS DE DINERO
TEL.: 1-800-500-3994

TEL.: 1-800-470-1113
ESTADOS UNIDOS

money transfer

TEL.: 1-800-461-7626
ESTADOS UNIDOS

WORKING MONEY TRANSFER

TAMBIEN SE OFRECE LOS SIGUIENTES SERVICIOS DE COLECTURIA

Claro que sí

the company for women

Agua para todos

PUEDES PAGAR EL TRÁMITE DEL DUI, NIT Y PASAPORTE.
ADEMAS TUS DECLARACIONES DE IVA, PAGO A CUENTA E IMPUESTO SOBRE LA RENTA, Y OTROS IMPUESTOS MÁS.

¿QUE ES UNA COOPERATIVA?

ES UNA ASOCIACION ANONIMA, DE FORMA VOLUNTARIA QUE AYUDA A HACER FRENTE A LAS NECESIDADES Y ASPIRACIONES ECONOMICAS, SOCIALES Y CULTURALES DE SUS ASOCIADOS POR MEDIO DE UNA EMPRESA DE PROPIEDAD CONJUNTA Y VOLUNTARIAMENTE CONTROLADA.

VALORES

- AYUDA MUTUA
- RESPONSABILIDAD
- DEMOCRACIA
- IGUALDAD
- EQUIDAD
- SOLIDARIDAD
- HONESTIDAD
- TRANSPARENCIA
- RESPONSABILIDAD SOCIAL
- PREOCUPACION POR LOS DEMAS

PRINCIPIOS

1. MEMBRESIA ABIERTA Y VOLUNTARIA
2. CONTROL DEMOCRATICO DE LOS MIEMBROS
3. PARTICIPACION ECONOMICA DE LOS MIEMBROS
4. AUTONOMIA E INDEPENDENCIA
5. EDUCACION, ENTRETENIMIENTO E INFORMACION
6. COOPERACION ENTRE COOPERATIVAS
7. COMPROMISOS EN LA COMUNIDAD

REQUISITOS PARA OBTENER CREDITO

- SER MAYOR DE 18 AÑOS
- PRESENTAR NIT Y DUI (VIGENTE).
- PRESENTAR FIADOR (SI FUESE FIDUCIARIO)
- VIVIR EN CASA PROPIA (DEUDOR O FIADOR).
- **COMPROBACION DE INGRESOS:**
 - 1) CONSTANCIA DE SUELDO
 - 2) REMESAS FAMILIARES
 - 3) INGRESOS INDEPENDIENTES
- ESCRITURA ORIGINAL (SI FUESE HIPOTECARIO)
- PRESENTAR RECIBO DE ENERGIA ELECTRICA O AGUA POTABLE

NUEVA LINEA DE CREDITO



PERSONAL

CREDITO



PESCA



VIVIENDA



AGRICOLA



CONSUMO



COMERCIO

TASAS MENSUALES

1.00% HIPOTECARIO
1.50% FIDUCIARIO

- **Estrategias de Ventas**

- **Implementar la Venta Personal o Directa que Realizan los Oficiales de Créditos:**

Lo que se pretende es realizar visitas a un mayor número de personas esto con el objetivo de dar a conocer los servicios que la Cooperativa ofrece estableciendo una conversación amable y cordial con las personas y entregándoles brochurs y hojas volantes.

- **Mantener Auspicios a Eventos Especiales:**

Esto le permite a la cooperativa darse a conocer de manera indirecta a la ciudadanía, colocando así un letrero de un tamaño considerable que logre atraer la atención de los presentes.

- **Promoción de Venta**

La cooperativa usara las mismas promociones que aplica en su agencia central, las cuales son:

- Por el depósito de ahorro en cuenta de ahorro corriente o aportaciones participa en la rifa de electrodoméstico, por lo general esta rifa se lleva a cabo en diciembre.
- Los tres primero meses pueden tramitar los créditos y no pagarían por tramites de abogados correría por cuenta de la cooperativa, esto es en caso de que el asociado ya haya tenido un crédito anteriormente y lo haya pagado sin ningún problema.
- Regalía de artículos promocionales en la apertura de cuenta
- Se les hace cambio de moneda a todos los comerciantes sin importar si están o no asociados a la cooperativa.

5.5.5.2.Producto/Servicio

El producto de este proyecto será los servicios de cartera financiera que ofrecerá la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Como objetivo central del servicio es ofrecer una asistencia financiera que cumpla con las expectativas de los clientes del segmento meta, tomando en cuenta los diferentes factores que generan el valor agregado como son el servicio personalizado (asesor de Institución – cliente) y la agilidad y el servicio por parte del personal que labore en la Institución, además de todos los requerimientos que estas cumplan de acuerdo al nivel de exigencias del cliente como de la competencia en el sector financiero.

- **Estrategia de Posicionamiento**

Realizar sondeos de opinión periódicos del mercado en el sector de los comerciantes formales e informales para identificar las expectativas de los clientes y modelar el servicio de la institución de acuerdo a las opiniones y las recomendaciones de los clientes para mejorar el servicio satisfaciendo sus expectativas.

- **Estrategia de Penetración y Consolidación en el Mercado**

Establecer un sistema de captación de clientes que incluya incentivos y promociones en beneficios de quienes aportan como cuenta-ahorristas a Cooperativa de Ahorro y Crédito a través de un folleto explicativo e introductorio del servicio que prestará la Institución.

- **Estrategia de Incremento de Cartera de Servicios en el Mercado**

Realizar un estudio estratégico sobre el incremento de la cartera de servicios en el mercado para poder llegar al segmento ajeno al de estudio.

5.5.5.3. Plaza

Para la comercialización, se ha determinado que la ubicación ideal de la sucursal de la ACOGUADALUPANA DE R. L sería en Barrio el Centro 1Av. Sur, local n°3, dado que es una calle bien concurrida y es una ubicación estratégica, con el fin de acercarse más a la población y de brindar un mejor servicio, dando una imagen positiva y ofreciendo las mismas ventajas que da la matriz. En la agencia se contará con dos ejecutivos de crédito que se encargara de atender las diferentes necesidades financieras de los socios y futuros socios y una cajera que se encargara de atender en los servicios de apertura de cuenta, pago de remesa y cobro de colecturía. La asociación cooperativa contará con dos canales directos de distribución los cuales serán: agencia y ejecutivos de ventas externas.

5.5.5.4. Precio

Competir con otras instituciones financieras siempre será muy arriesgado y en el caso de precios lo es más aun, pero tomando en cuenta que la labor es sin fines de lucro y bajo el principio de solidaridad de las Cooperativas de Ahorro y crédito se tratará de ser justo y claro respecto a los precios ya que como táctica utilizaremos.

- Los intereses por créditos serán igual a los que maneja la Cooperativa en todas sus sucursales., lo importante será la calidad del servicio que se prestara.
- Los intereses por ahorro serán los mismos que maneja en las sucursales, su calidad y servicio personalizado será una de las características primordiales.
- Rebajas de interés por pronto pago en cuestiones de crédito.

El fin es brindar los mismos beneficios, crecer y ayudar que también otros lo hagan.

6. ESTUDIO TECNICO

5.6.1. Análisis y Determinación del Tamaño Óptimo del Proyecto

El diseño del proyecto que se plantea es en base a la capacidad de los equipos tecnológicos y equipos que se utilizaran en dicha sucursal, y este es acorde a la demanda existente y sus requerimientos, esperando obtener el máximo de la producción en condiciones normales de trabajo que nos permita lograr la eficiencia de los recursos. Para el estudio de la localización se realizó previamente un análisis de alternativas, para que de esta manera establecer a priori la mejor localización del sector de la nueva sucursal para la implementación de proyecto.

A fin de determinar el tamaño del proyecto se aplicaron diferentes criterios técnicos que influyen en la ubicación del mismo ya que son factores que contribuyen en gran medida a que se logre una mayor tasa de rentabilidad y obtener de esta manera el menor costo posible de los servicios que brindara la AGOGUADALUPANA DE R.L en el municipio de Anamorós departamento de La Unión:

Tabla N°21: Factores

Factores imprescindibles	<ul style="list-style-type: none">✓ Disponibilidad de la población en adquirir dichos servicios financieros que brinda la cooperativa.✓ Facilidad de vías de acceso✓ Existencia del local adecuado para el buen funcionamiento de la nueva sucursal.✓ Abastecimiento de servicios básicos (Luz, agua y teléfono e internet)✓ Acceso a aguas residuales✓ Disponibilidad de transporte
Factores importantes	<ul style="list-style-type: none">✓ Seguridad policial✓ Proximidad a las vías principales
Factores adicionales	<ul style="list-style-type: none">✓ Costo de arriendos adecuados✓ Acceso a los proveedores

5.6.1.1. Factores que Determinan el Tamaño Óptimo de la Planta

5.6.1.1.1. Demanda

La demanda potencial que posee la ACOGUADALUPANA DE R.L es muy significativa ya que según el estudio realizado a una muestra de la población del municipio de Anamorós se determinó que el 88% de los habitantes encuestados afirman les gustaría hacer uso de los servicios financieros que la ACOGUADALUPOANA DE RL., brinda sus socios potenciales y clientes en general, por lo tanto se concluye que la apertura de dicha cooperativa beneficiaría a la población en general, debido al porcentaje de aceptación que tendría la misma.

5.6.1.1.2. Tecnología y Equipo

En cuanto a la tecnología y equipos que se implementaran en el proyecto para la apertura de una sucursal en el municipio de Anamorós, serán proporcionados por los proveedores que la ACOGUADLUPANA DE R.L ya tiene establecido que son: Librería Medalla Milagrosa, FORCON, OXGASA, DICON, entre otros, ya que se utilizaran equipos tecnológicos que desarrollen los procedimientos de cada servicio financiero de una manera ágil, con eficacia y eficiencia.

5.6.1.1.3. Organización

La organización es uno de los aspectos importantes a considerar en el tamaño del proyecto ya que esta implica la integración de los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros. Se empleara mano de obra capacitada en las distintas áreas para el desarrollo de los diferentes servicios financieros que la cooperativa brinda a sus socios y clientes para una mejor atención y satisfacción de los mismos, logrando así la agilidad de los procesos, para ello se contrataran 6 empleados, 1 cajero, 2 oficial de crédito, 1 encargado y 2 vigilantes que conformaran la mano de obra necesaria para desarrollo y dirección de la sucursal.

5.6.2. Análisis y Determinación de la Localización Óptima del Proyecto

5.6.2.1. Macrolocalización del Proyecto

La localización óptima de las oficinas de un proyecto es la aquella que contribuye en mayor medida a que se logre la mayor tasa de rentabilidad sobre el capital (criterio privado) u obtener el costo unitario mínimo (criterio social).

Es de señalar que no tiene sentido al proyecto la Macrolocalización, fue ésta previamente definida en la temática del proyecto la cual estará ubicada en el municipio de Anamorós en el departamento de La Unión en particular ya que este lugar propicia las condiciones idóneas para ofrecer a los habitantes del municipio servicios financieros con bajas tasas de interés y una mayor accesibilidad, lo cual permitirá satisfacer las necesidades de los socios potenciales, por lo que se incorpora los criterios de lo realizado previamente a lo diseñado de este proyecto.

Para el estudio de la localización se realizó en base al método cualitativo por puntos el cual consiste en asignar factores cuantitativos a una serie de factores que se consideran relevantes para determinar la localización del proyecto²⁶, previamente un análisis de alternativas, para de esta manera establecer a priori la mejor localización del sector de la oficina para la implementación de proyecto; para dicha localización se deberá contar con el área de influencia directa del proyecto al menos se podrá contar con veinte (20) cuadras (donde están situados más del 80% del mercado objetivo); adicionalmente se analizó el acceso a los servicios básicos (luz, agua, teléfono, internet), siendo la proximidad al mercado meta el principal factor crítico.

Figura N°2: Mapa del Municipio de Anamorós



²⁶ Baca Urbina, Gabriel, Evaluación de Proyectos, Quinta Edición, Editorial McGraw-Hill Interamericana

➤ **Análisis de Alternativas**

Las alternativas a analizarse se encontraron distribuidas en tres sectores del municipio de Anamorós: en Barrio El Zapote, Barrio El Centro y Colonia Nueva Poniente

Para el análisis de las Alternativas de ubicación se tomaron en cuenta: el Sector de Comercio Formal e Informal del municipio de Anamorós, la lejanía a la Competencia directa como indirecta, la cercanía a dependencias tanto públicas como privadas, la ubicación, el espacio físico disponible, la accesibilidad al local tomado en cuenta como transporte público y lugares de parqueo; y el arriendo.

✓ **Alternativas a Analizar**

- Sector Barrio El Zapote: Se debe tener en cuenta que con respecto a la competencia esta localización se encuentra cerca de una de las principales competencias que es CREDICAMPO de R.L., y Caja de Crédito La Unión (Competencia Indirecta) además tiene fácil acceso y se encuentra a dos cuadras del sector comercial informal del municipio.

Cuenta con todos los servicios básicos: agua, luz y teléfono; considerando que: el sector cuenta con líneas de transporte que conectan a los diferentes sectores de la ciudad.

La cercanía a las dependencias públicas como privadas es minoritaria, ya que solo se encuentra cerca de la Policía Nacional Civil

- Sector Barrio El Centro: Con respecto a la competencia estaría cerca de ella como lo son Banco Agrícola a una cuadra, Banco Scotiabank a una cuadra y media. Adicionalmente el centro geométrico de este sector se encuentra muy cercana a las dependencias públicas y privadas de forma mayoritaria ya que se encuentra cercana a la agencia de Tigo, Telecom, de la Alcaldía Municipal y farmacias. Además se encuentra a una cuadra del sector comercial del municipio.

Cuenta con todos los servicios básicos: agua, luz y teléfono; considerando que: el sector cuenta con líneas de transporte que conectan a los diferentes sectores de la ciudad.

- Sector Colonia Nueva Poniente: Se debe tener en cuenta que con respecto a la competencia esta localización se encuentra muy alejada a ella, ya que la más cercana se encuentra a 10 minutos del centro de la ciudad.

Adicionalmente se encuentra a una distancia considerable del sector comercial de la ciudad de Anamorós (siete cuadras) haciendo que esta localización sea la más alejada al sector

Cuenta con todos los servicios básicos: agua, luz y teléfono, solo tiene cercanía a dependencias públicas como la Unidad de Salud, Centro Escolar de Anamorós e Instituto Nacional de Anamorós. Cuenta con línea de transporte que lo conecta a varios sectores de la ciudad.

Esta alternativa se vio como inapropiada por encontrarse muy alejada del sector céntrico del municipio.

➤ Selección de Alternativas

Para la selección de la alternativa se consideró muy importante los aspectos antes mencionados ya que para la toma de decisiones se tomó en cuenta que: el lugar seleccionado se encuentra en la zona centro sur del municipio de Anamorós; la localización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito deberá poseer varias vías de acceso directo con líneas de transporte que se dirigen a toda la ciudad; el lugar seleccionado deberá encontrarse en el centro directo de la competencia y del mercado meta, considerando que las zonas que pertenecen al comercio formal e informal de la ciudad se encuentran en el centro de estas.

La selección se la realizó a través de una matriz de decisiones con respecto a la localización, como lo muestra la siguiente tabla:

Tabla N°22: Matriz de Localización

Matriz de Localización								
Escala: - Peor 1 - Valores Intermedios: 2,3,4, - Mejor: 5								
Valor								
Alternativa	Cercanía al Sector Comercial	Cercanía a la Competencia	Cercanía a las Depend. Publicas y Privadas	Ubicación	Espacio Físico	Accesibilidad	Arriendo	Total
Sector B° El Zapote	4	4	3	3	3	3	3	3.45
Sector B° El Centro	5	4	4	5	4	4	4	4.4
Sector Col. Nueva Poniente	2	2	2	1	2	2	3	2.00

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

De manera que la ubicación en el sector del barrio El Centro es la más adecuada por ser un punto más estratégico.

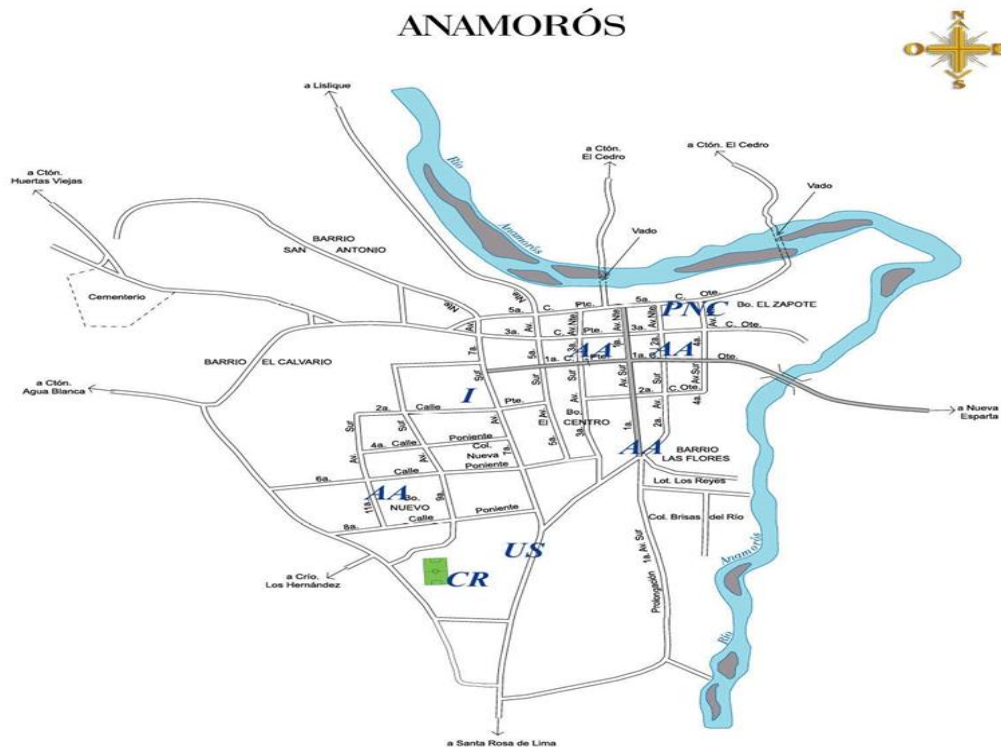
5.6.2.2. Microlocalización del Proyecto

La creación de una sucursal de la ACOGUADALUPANA DE R.L se desarrollara en el municipio de Anamorós departamento de La Unión, ya que fomentará al desarrollo de la sociedad en general y en especial a las que deseen hacer uso de los diferentes servicios financieros que dicha cooperativa brinda a sus socios y clientes potenciales.

Es por ello que la agencia deberá tener una ubicación trascendental lo más próximo o cerca del área comercial y financiera de la ciudad; de la revisión personal se revisaron dos sitios y por la ubicación estratégica, área, y un alquiler no exagerado se eligió el local situado en Barrio el Centro 1ª. Av. Sur Local n° 3, la cual busca crear un establecimiento que logre

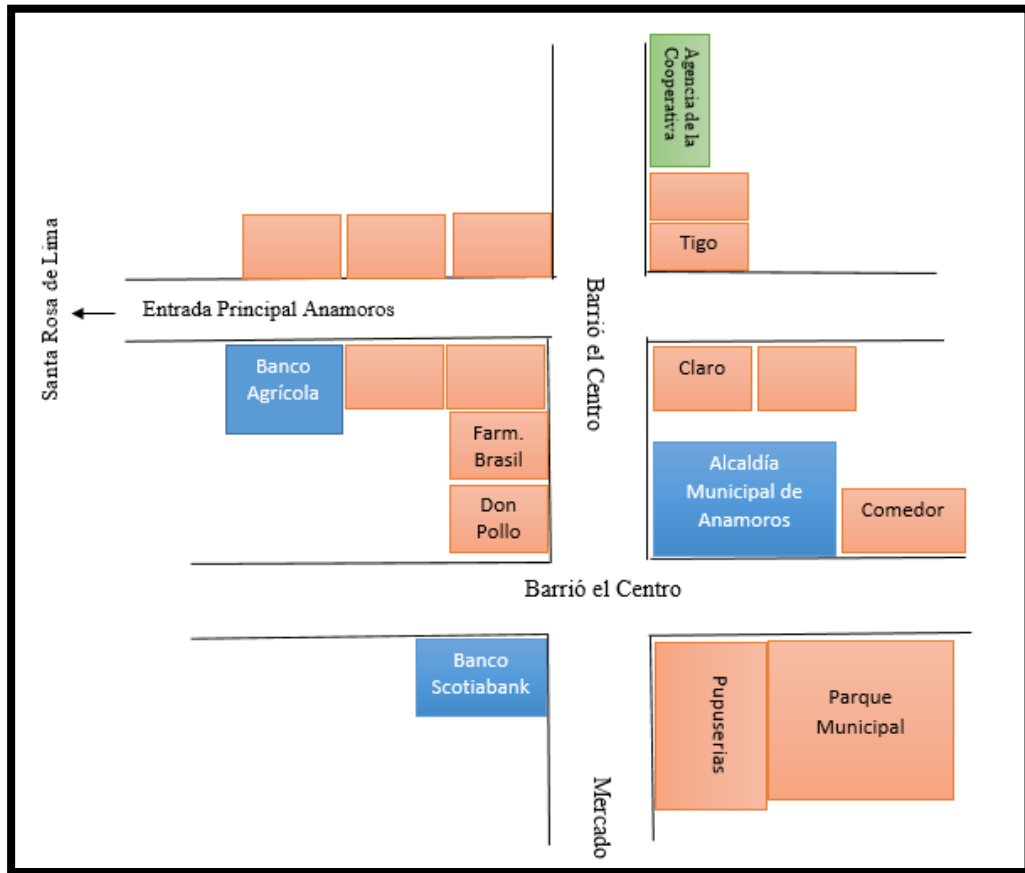
satisfacer la demanda de servicios financieros que dicha cooperativa puede lograr, como se explicó anteriormente tiene una ubicación estratégica acorde a la ubicación de la competencia y del Sector ente de estudio del presente proyecto cumpliendo con los requisitos para un buen acceso de entrada y salida del sector comercial

Figura N°3: Plano del municipio de Anamorós



El proyecto se desarrollará en el Centro de la Ciudad, lugar donde realizará sus actividades dado que el lugar es adecuado para la prestación de servicios financieros, posee grandes facilidades de acceso vehicular y tráfico peatonal por encontrarse en la entrada de la ciudad.

Figura N°4: Croquis de ubicación



5.6.3. Ingeniería del Proyecto

5.6.3.1. Detalle del Proceso de Prestación de los Servicios

5.6.3.1.1. Identificación de los Procesos de Prestación de Servicios

➤ Proceso para la Apertura de una Cuenta de Ahorros.

Primero se da toda la información sobre cómo se apertura la cuenta, cuales son los requisitos y beneficios que obtendrá para que después se recolecten todos los datos personales una vez obtenidos los documentos se procede a llenar los documentos pertinentes con sus datos, en la cual debe establecer quiénes serán sus beneficiarios, si dejara a alguien autorizado para poder revisar su cuenta, el monto con qué apertura la cuenta de socio y ahorrante.

La papelería que se elaborara es: tarjetas, libretas, contrato, comprobante de cobro de comisión y movimiento en caja, al terminar de llenar todos los documentos se le piden al socio que los firme, se le lee el contrato y posteriormente se le entregan.

Para poder abrir cualquiera de los tipos de cuenta que ofrece la Cooperativa tales como: Cuenta corriente, deposito a plazos y cuentas infantiles primeramente debe apertura la cuenta de socio es un requisito.

➤ Proceso para la Apertura de un Crédito.

Proceso de apertura de crédito es necesario la información pertinente sobre los créditos como la tasa de intereses por cada tipo de crédito, el plazo máximo, monto que puede solicitar y el costo de la tramitación, para luego se procede a tomar todos los datos personales de los socios.

Las condiciones que contendrá el crédito tales como el monto, plazo, garantía, forma de pago, destino y cuotas, se le solicitan referencias de dos familiares y dos vecinos que lo conozcan y puedan dar información de él, su situación económica, firma y copia de documentos.

El oficial de crédito hace la investigación pertinente del socio para determinar si es viable el otorgamiento del crédito. Se verifica la información proporcionada del solicitante mediante las referencias proporcionada esto se realiza para estar seguro de todos los datos proporcionados. Los ejecutivos de crédito presentan la solicitud al comité de crédito para que este decida si será aprobado o no, se le informa al socio para que se presente y hacer la entrega del dinero solicitado, lectura y firma del contrato.

Después de entregado el crédito se le da el seguimiento necesario para que este sea recuperado de manera exitosa. Este proceso dura aproximadamente de 4 a 15 días dependiendo del día que se realiza la solicitud, y lo pueden solicitar hasta lo clientes pero durante el proceso deben asociarse dado que es un requisitos que se le establece para otorgarle el crédito.

En cuanto al crédito gerencia, el proceso es semejante con los demás tipos de crédito el socio debe presentar toda la información necesaria, solo que este se realiza en términos de una hora y se emite la investigación y verificación. Este crédito es exclusivo de los socios dado que deja como garantía sus aportaciones y depósitos a plazo de lo cual se le presta hasta un 80% de las misma.

➤ **Proceso para Pago de Remesas.**

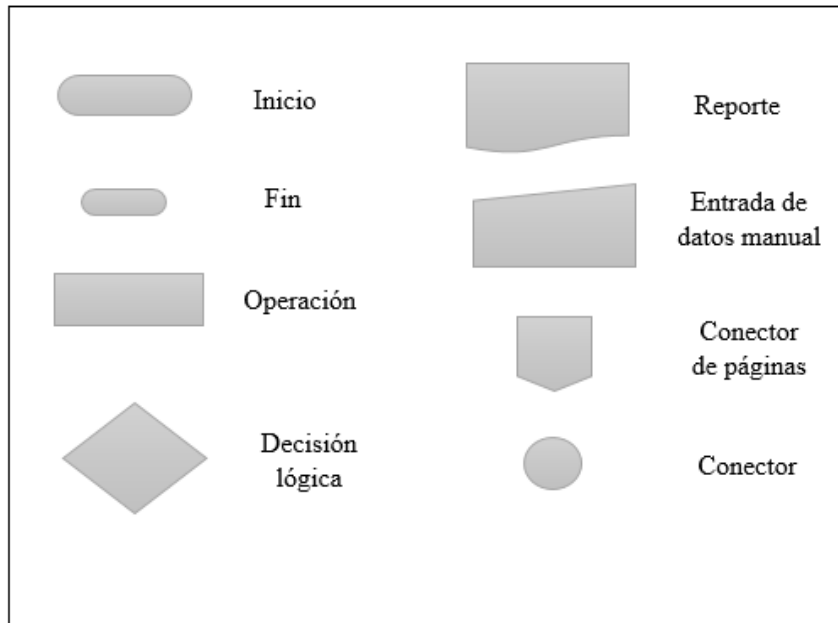
En primer lugar, solicitar clave y documento personal, luego ingreso o verificación de la clave, preguntar quién envía, cuanto le envían, se pide el número de teléfono, le imprimen la hoja correspondiente, se firma, colocar huella en caso de no poder firmar y por último se procede a dar el dinero al cliente.

➤ **Proceso de Colecturía.**

Cuando llega el cliente presenta su recibo o factura de agua o energía eléctrica, se revisa y se pide la cantidad de dinero que afirma el recibo o factura, posteriormente se sella y se devuelve al cliente.

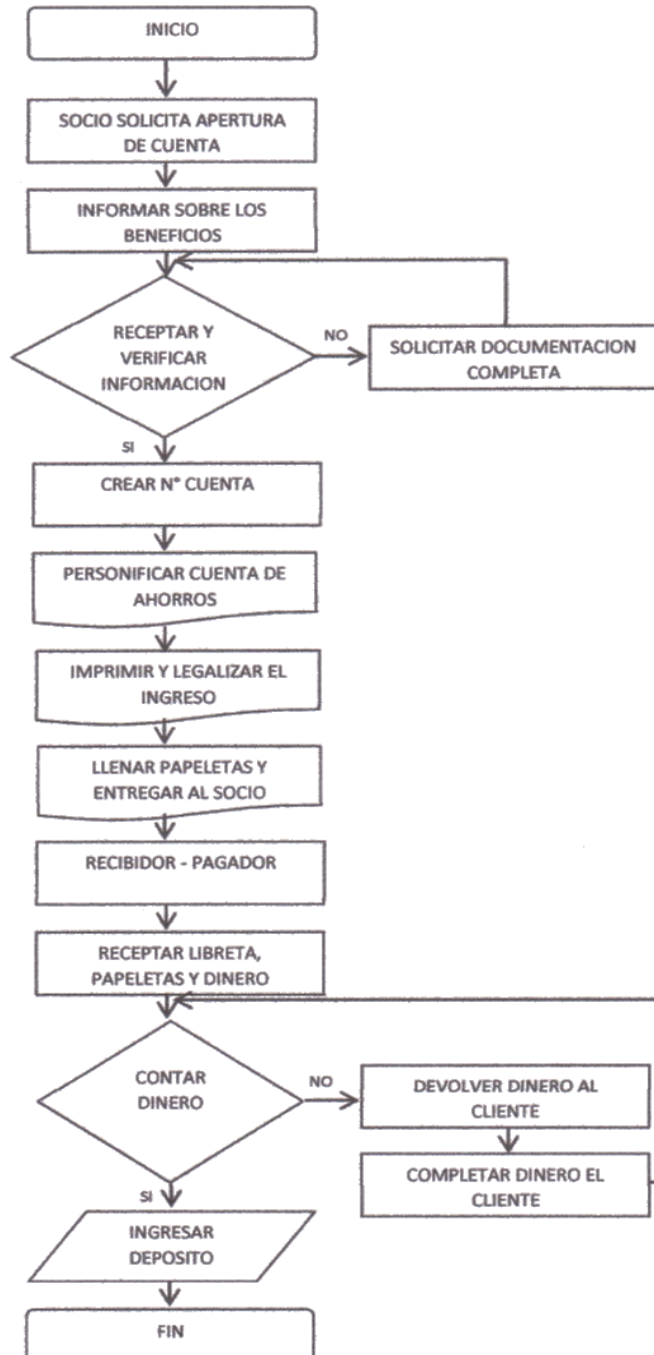
5.6.3.2. Diagrama de Proceso

Figura N°5: Simbología

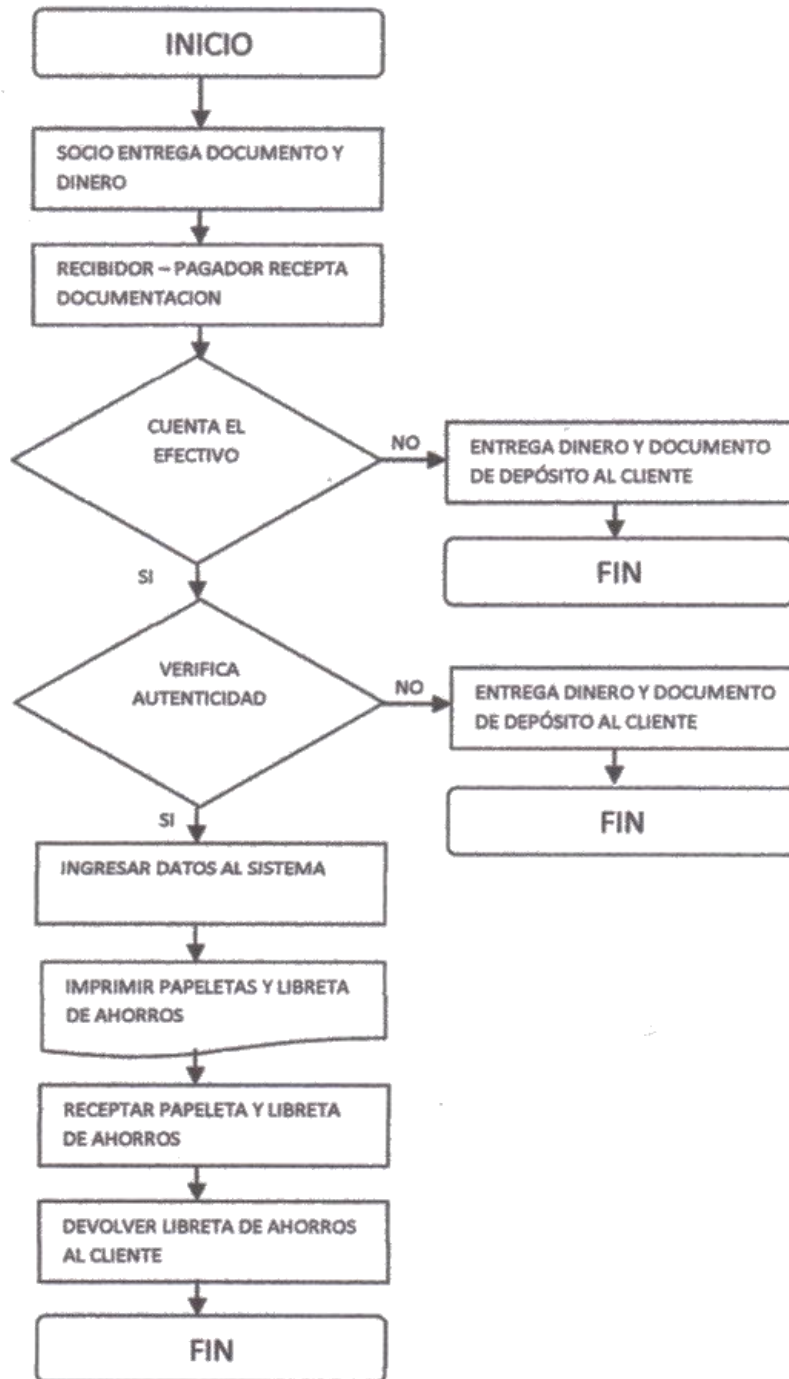


5.6.3.2.1. Diagramas de Servicios

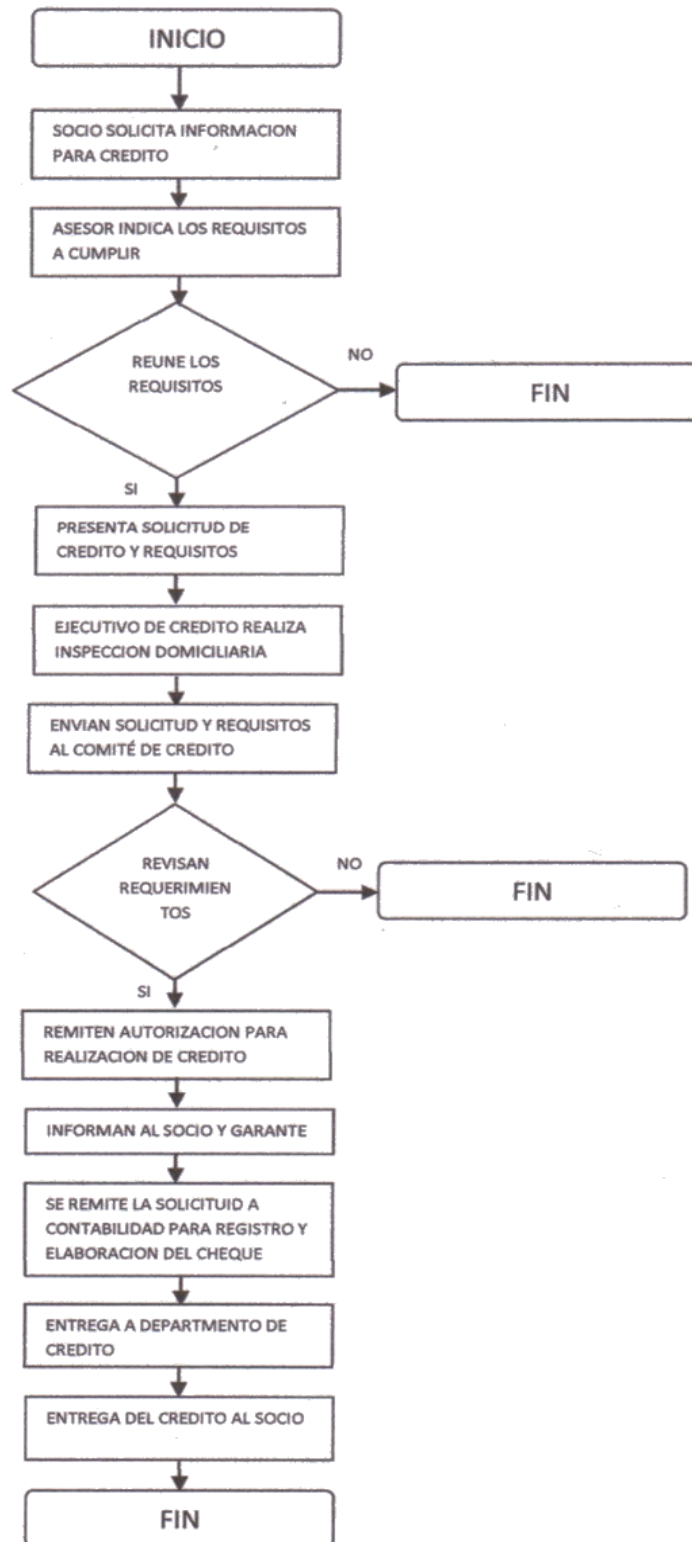
▪ Diagrama de Apertura de Cuenta



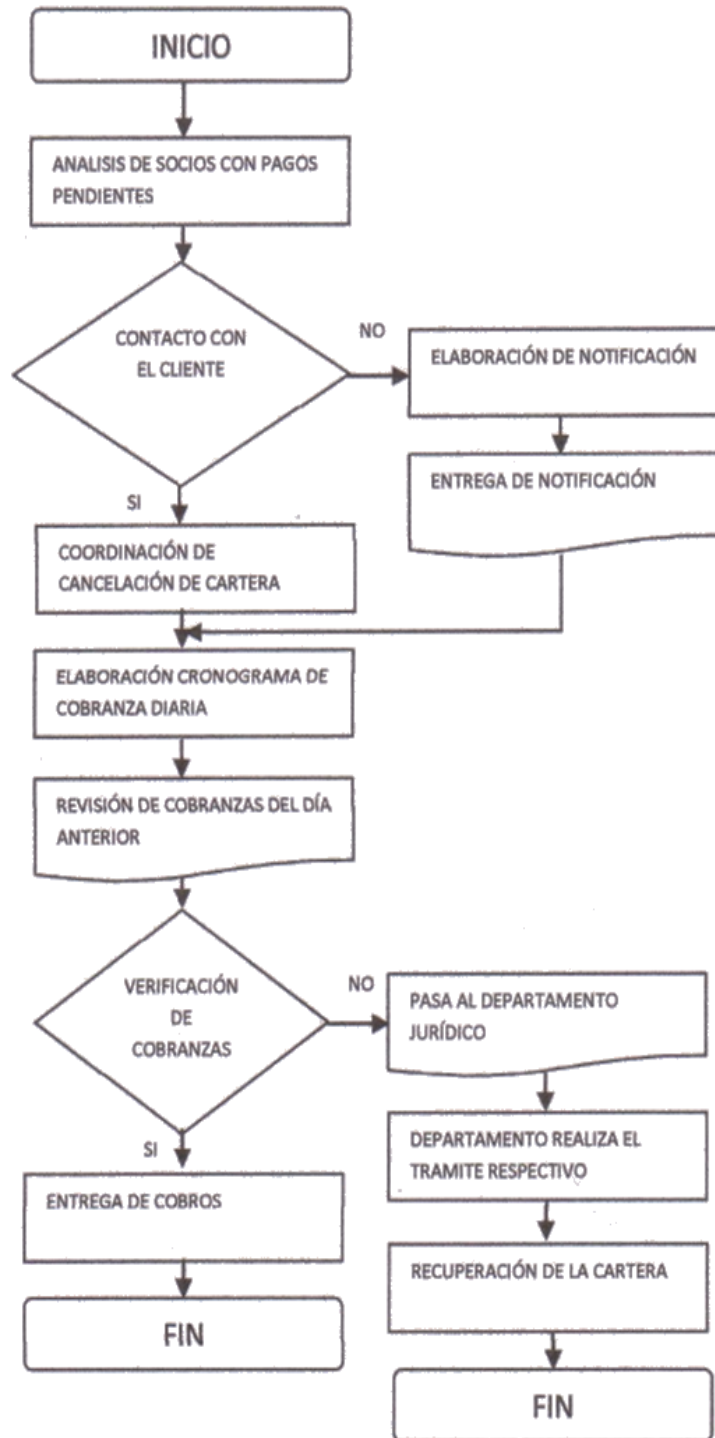
▪ Diagrama de Depósitos



▪ Diagrama de Obtención de Crédito



▪ Diagrama de Cobro y Recuperación de Créditos



5.6.3.3. Utilización del Mobiliario y Equipo

Tabla N° 23: Mobiliario y Equipo

PROVEEDOR	IMAGEN	DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO Y MAQUINARIA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Librería medalla milagrosa		Silla de espera	5	\$ 25.00	\$125.00
Librería medalla milagrosa		Silla secretarial	4	\$69.00	\$276.00
Librería medalla milagrosa		escritorio	4	\$169.00	\$676.00
Librería medalla milagrosa		Computadora de escritorio	4	\$710.00	\$2,840.00
Librería Medalla Milagrosa		Impresora matricial	2	\$239.00	\$478.00

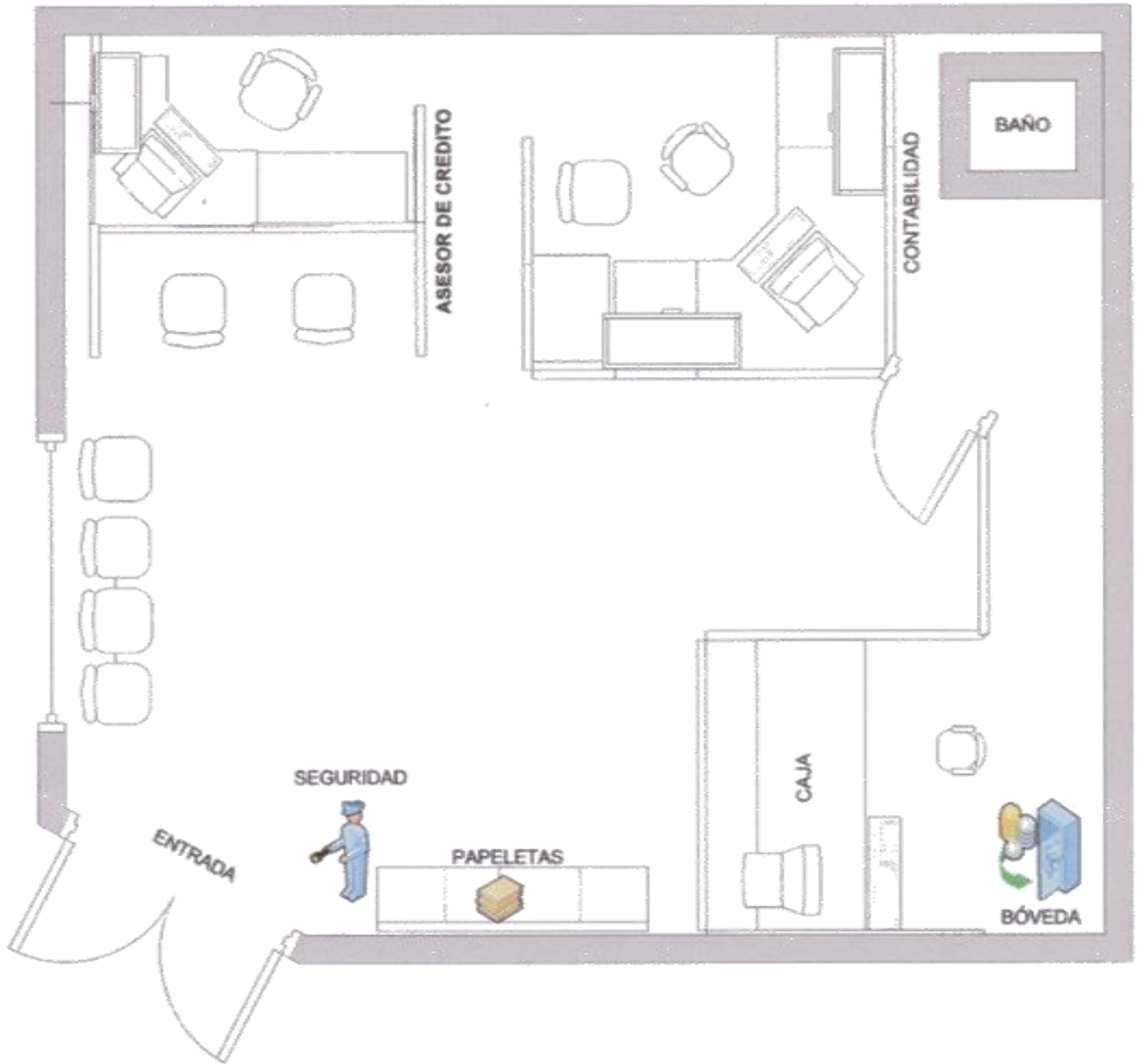
<p>Librería Medalla Milagrosa</p>		<p>Impresora Lasser Multifuncional</p>	<p>1</p>	<p>\$249.00</p>	<p>\$249.00</p>
<p>Librería Medalla Milagrosa</p>		<p>Archivos metálicos de 4 gavetas</p>	<p>4</p>	<p>\$284.00</p>	<p>\$1,136.00</p>
<p>Librería medalla milagrosa</p>		<p>Teléfono de oficina</p>	<p>4</p>	<p>\$16.00</p>	<p>\$64.00</p>
<p>Independiente</p>		<p>Aire acondicionado</p>	<p>3</p>	<p>\$500.00</p>	<p>\$1,500.00</p>
<p>Independiente</p>		<p>Arma de fuego</p>	<p>2</p>	<p>\$1,250.00</p>	<p>\$2,500.00</p>

Independiente		Oasis	1	\$250.00	\$250.00
Independiente		Caja fuerte	1	\$350.00	\$350.00
Independiente		Automóvil Toyota Hilux	1	\$10,000.00	\$10,000.00

5.6.3.4. Distribución en Planta

La Distribución Física que poseerá la agencia de la Cooperativa es adecuada a la prestación de los servicios financieros que brinda la Institución se detalla a continuación:

Figura N°6: Distribución en Planta



7. ESTUDIO ECONÓMICO FINANCIERO

5.7.1. Inversión Total en Activo

Tabla N°24: Presupuesto de Inversión Inicial

Inversión Inicial Activo Corriente			
	Capital para créditos*		\$205,500.00
Inversión Inicial en Activos No Corriente			
N°	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
	Edificio (alquilado)		\$17,136.00
	Modificaciones y adecuaciones	\$4,000.00	
	Pintura	\$136.00	
	Instalaciones eléctricas	\$1,500.00	
	Rotulación	\$1,500.00	
	Vehículo	\$10,000.00	
	Mobiliario y Equipo		\$10,444.00
4	Escritorios	\$169.00	\$676.00
4	Sillas secretarial	\$69.00	\$276.00
5	Silla de espera	\$25.00	\$125.00
4	Computadoras	\$710.00	\$2,840.00
2	Impresor matricial	\$239.00	\$478.00
1	Impresor láser multifuncional	\$249.00	\$249.00
4	Archivos metálicos de 4 gavetas	\$284.00	\$1,136.00
1	Caja fuerte	\$350.00	\$350.00
4	Teléfonos	\$16.00	\$64.00
1	Oasis	\$250.00	\$250.00
3	Aires acondicionados	\$500.00	\$1,500.00
2	Armas de fuego	\$1,250.00	\$2,500.00
	TOTAL INVERSION EN ACTIVOS		\$28,180.00
Inversión Inicial en otros Gastos			
N°	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
	Otros Gastos		\$10,690.00
	Papelería y útiles	\$8,000.00	
	Materiales de limpieza	\$240.00	
	Uniformes de empleados	\$1,950.00	
	Otros útiles	\$500.00	
	TOTAL INVERSION INICIAL		\$244,370.00

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

*Más adelante se detalla la cartera de crédito a colocar

5.7.2. Determinación de los Costos de Prestación de Servicios

5.7.2.1. Mano de Obra

Tabla N°25: Presupuesto de Mano de Obra Mensual

Planilla de Sueldo a Empleados para año 2016 y 2017 (Mensual)								
Puesto	Sueldo Base	Aporte del empleado		Total de aporte	Aporte Patronal		ISR	Total Liquido
		AFP 6.75%	ISSS 7.5%		ISSS 3%	AFP 6.25%		
Gerente	\$400.00	\$ 27.00	\$30.00	\$57.00	\$ 12.00	\$ 25.00	Sin retención	\$ 343.00
Cajero(a)	\$ 275.00	\$ 18.56	\$20.62	\$39.18	\$ 8.25	\$ 17.18	Sin retención	\$ 235.82
Vigilante	\$ 275.00	\$ 18.56	\$20.62	\$39.18	\$ 8.25	\$ 17.18	Sin retención	\$ 235.82
Vigilante	\$275.00	\$ 18.56	\$20.62	\$39.18	\$ 8.25	\$ 17.18	Sin retención	\$ 235.82
Oficial de crédito	\$300.00	\$ 20.25	\$22.50	\$42.75	\$ 9.00	\$ 18.75	Sin retención	\$ 257.25
Oficial de crédito	\$300.00	\$ 20.25	\$22.50	\$42.75	\$ 9.00	\$ 18.75	Sin retención	\$ 257.25
TOTAL	\$1,825	\$ 123.18	\$ 136.86	\$ 260.04	\$ 54.75	\$ 114.04	-	\$ 1,564.96

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

Para el tercer año se les aumenta el sueldo y se contratara otra cajera

Tabla N°26: Continuación de Calculo Mano de Obra

Planilla de Sueldo a Empleados para año 2018. 2019 y 2020 (Mensual)								
Puesto	Sueldo Base	Aporte del empleado		Total de aporte	Aporte Patronal		ISR	Total Liquido
		AFP 6.75%	ISSS 7.5%		ISSS 3%	AFP 6.25%		
Gerente	\$450.00	\$ 30.37	\$33.75	\$64.12	\$ 13.50	\$ 28.12	Sin retención	\$ 385.88
Cajero(a)	\$ 300.00	\$ 20.25	\$22.50	\$42.75	\$ 9.00	\$ 18.75	Sin retención	\$ 257.25
Cajero(a)	\$ 275.00	\$ 18.56	\$20.62	\$39.18	\$ 8.25	\$ 17.18	Sin retención	\$ 235.82
Vigilante	\$ 300.00	\$ 20.25	\$22.50	\$42.75	\$ 9.00	\$ 18.75	Sin retención	\$ 257.25
Vigilante	\$ 300.00	\$ 20.25	\$22.50	\$42.75	\$ 9.00	\$ 18.75	Sin retención	\$ 257.25
Oficial de crédito	\$350.00	\$ 23.62	\$26.25	\$49.87	\$ 10.50	\$ 21.87	Sin retención	\$ 300.13
Oficial de crédito	\$350.00	\$ 23.62	\$26.25	\$49.87	\$ 10.50	\$ 21.87	Sin retención	\$ 300.13
TOTAL	\$2,325	\$ 156.92	\$ 174.37	\$ 331.29	\$ 69.75	\$ 145.29	-	\$ 1,993.71

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

Tabla N°27: Presupuesto de Mano de Obra Anual

Descripción	2016	2017	2018	2019	2020	Costo Total para 5 años
Gerente	\$4,116.00	\$4,116.00	\$4,630.56	\$4,630.56	\$4,630.56	\$22,123.68
Cajero(a)	\$2,829.84	\$2,829.84	\$3,087.00	\$3,087.00	\$3,087.00	\$14,920.68
Cajero(a)			\$2,829.84	\$2,829.84	\$2,829.84	\$8,489.52
Vigilante	\$2,829.84	\$2,829.84	\$3,087.00	\$3,087.00	\$3,087.00	\$14,920.68
Vigilante	\$2,829.84	\$2,829.84	\$3,087.00	\$3,087.00	\$3,087.00	\$14,920.68
Oficial de crédito	\$3,087.00	\$3,087.00	\$3,601.56	\$3,601.56	\$3,601.56	\$16,978.68
Oficial de crédito	\$3,087.00	\$3,087.00	\$3,601.56	\$3,601.56	\$3,601.56	\$16,978.68
Subtotal	\$18,779.52	\$18,779.52	\$23,924.52	\$23,924.52	\$23,924.52	\$109,332.60
+ Aporte de empleado	\$3,120.48	\$3,120.48	\$3,975.48	\$3,975.48	\$3,975.48	\$18,167.40
+ Aporte patronal	\$2,025.48	\$2,025.48	\$2,580.48	\$2,580.48	\$2,580.48	\$11,792.40
Total nomina	\$23,925.48	\$23,925.48	\$30,480.48	\$30,480.48	\$30,480.48	\$139,292.40

Fuente: Elaborado por el grupo

5.7.2.2. Otros Costos

Tabla N°28: Costos

Costo para los cinco años					
Descripción	2016	2017	2018	2019	2020
Variables	\$2,130.00	\$2,090.00	\$2,090.00	\$2,090.00	\$2,090.00
Energía eléctrica	\$1,800.00	\$1,800.00	\$1,800.00	\$1,800.00	\$1,800.00
Agua	\$180.00	\$180.00	\$180.00	\$180.00	\$180.00
Teléfonos incluyendo conexión	\$150.00	\$110.00	\$110.00	\$110.00	\$110.00
Fijos	\$2,893.10	\$2,893.10	\$3,058.90	\$3,058.90	\$3,058.90
Mantenimiento de mobiliario y equipo	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00
Depreciación	\$2,743.10	\$2,743.10	\$2,908.90	\$2,908.90	\$2,908.90
Total costos anuales	\$5,023.10	\$4,983.10	\$5,148.90	\$5,148.90	\$5,148.90

Fuente: Elaborado por grupo de tesis (Ver Anexo N° 5)

5.7.3. Determinación de los Gastos de Administración y Gastos de Venta

5.7.3.1. Gastos Administrativos

Tabla N°29: Gastos Administrativos

Gastos Administrativos					
Descripción	2016	2017	2018	2019	2020
Gerente	\$4800.00	\$4,800.00	\$5,400.00	\$5,400.00	\$5,400.00
Vigilante	\$6,600.00	\$6,600.00	\$7,200.00	\$7,200.00	\$7,200.00
Alquiler	\$2,400.00	\$2,400.00	\$2,400.00	\$2,400.00	\$2,400.00
Papelería y útiles	\$2,400.00	\$2,400.00	\$2,400.00	\$2,400.00	\$2,400.00
Otros gastos administrativos	\$600.00	\$600.00	\$600.00	\$600.00	\$600.00
Total Gastos Administrativos	\$16,800.00	\$16,800.00	\$18,000.00	\$18,000.00	\$18,000.00

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

5.7.3.2. Gastos de Venta

Tabla N°30: Gastos de Venta

Gastos de venta					
Descripción	2016	2017	2018	2019	2020
Cajero (a)	\$3,300.00	\$3,300.00	\$6,900.00	\$6,900.00	\$6,900.00
Oficial de crédito	\$7,200.00	\$7,200.00	\$8,400.00	\$8,400.00	\$8,400.00
Publicidad	\$5,141.30	\$5,141.30	\$5,141.30	\$5,141.30	\$5,141.30
Transporte	\$1,968.00	\$1,968.00	\$1,968.00	\$1,968.00	\$1,968.00
Total Gastos de Venta	\$17,609.30	\$17,609.30	\$22,409.30	\$22,409.30	\$22,409.30

Fuente: Elaborado por grupo de tesis (Ver Anexo N°6)

5.7.4. Proyecciones

En toda la población de Anamorós hay 13,997 personas económicamente activa y de éstos el 81% les gustaría ser parte de la nueva sucursal de la asociación cooperativa, lo que significa que existe un gran mercado potencial sobre los cuales al asociarse se puede proyectar ingresos por aportaciones e inclusive proyecciones de ventas ya que representan el mercado meta; al suceder esto de igual forma podemos tener una proyección de ingresos tanto en comisiones como en intereses.

Para el otorgamiento de créditos se calcularán los intereses en base a una tasa de 1.5% mensual, 15% anual, una comisión de 3% y 5% por recargo de toda clase de crédito, la aplicación de la comisión será un mínimo de \$3.00 y máximo de \$100.00 más IVA, a monto otorgado o refinanciado.

Para poder hacer la proyección de ventas, se hace necesario determinar un promedio de monto de créditos, además de calcular el potencial de mercado, el cual se obtendrá mediante la media de los montos, luego se utilizarán los datos de los supuestos para generar un escenario optimista de éxito. Luego de esto obtenemos la proyección de ingresos.

5.7.4.1. Proyección de Captación de Socios

La proyección tendrá su base en la capacidad del tamaño y usa tasa de incrementación de 10% que aumentara 5% cada año, este valor de posible incremento es el resultado de estimaciones que la Cooperativa ha hecho con el incremento de socios en sus sucursales.

Tabla N°31: Socios iniciales

Año	Demanda Insatisfecha	%	Número de socios para primer año
2016	1,650	10%	165

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

Tabla N°32: Proyección de los socios de la ACOGUADALUPANA de R.L.

Año	% de captación de socios	Total de socios anuales*
2016	10%	165
2017	15%	190
2018	20%	228
2019	25%	285
2020	30%	370

Fuente: Elaborado por grupo de tesis (Ver Anexo N°6)

5.7.4.2. Proyección de Colocación de Créditos

Los créditos de otorgaran en un plazo mínimo de 1 semana sin importar su destino, para un plazo de 8 meses mínimo y 240 meses máximo.

Para analizar correctamente el número y monto en colocaciones en el mercado financiero del municipio de Anamorós es importante revisar el Capítulo IV, básicamente los resultados de la demanda de servicios crediticios a los que accede la ciudadanía y su monto promedio solicitado:

- En el municipio de Anamorós según encuesta realizada el 34% de las personas respondió que uno de los principales servicios que utilizan en una entidad financiera son los créditos
- Además en la pregunta 9 esta detallado los montos que solicitan en crédito la PEA del municipio de Anamorós.

Tabla N°33: Proyección de Colocación de Créditos

Año	N° de socios	% que solicitan créditos	Número de créditos
2016	165	34%	56
2017	190	34%	65
2018	228	34%	78
2019	285	34%	97
2020	370	34%	126

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

Tabla N°34: Proyección de montos

Año	Proyección Anual		Proyección Mensual	
	N° Créditos *	Montos	N° Créditos	Montos
2016	56	\$205,500.00	5	\$17,125.00
2017	65	\$233,000.00	6	\$19,416.67
2018	78	\$292,250.00	7	\$24,354.16
2019	97	\$347,750.00	8	\$28,979.17
2020	126	\$463,250.00	10	\$38,604.17
Total	422	\$1,541,750.00		

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

Tabla N°35: Proyección de Créditos para año 2016

Rangos Montos	Promedios Montos a Otorgar**	% de socios que desean ese monto	N° créditos Anual	N° Créditos Mensual
Menos o igual a \$500	\$500.00	34%	19	2
De \$500 a \$1,000	\$750.00	42%	24	2
De \$1,000 a \$10,000	\$5,500.00	11%	6	1
De \$10,00 a \$25,000	\$17,500.00	8%	4	0
Más de \$25,000	\$25,000.00	5%	3	0
Total			56	5

Fuente: Elaborado por grupo de tesis (Ver Anexo N°7)

Tabla N°36: Proyección de Montos para año 2016

Rango Montos	Proyección para año 2016	Promedio mensual de colocación
Menos o igual a \$500	\$9,500.00	\$791.67
De \$500 a \$1,000	\$18,000.00	\$1,500.00
De \$1,000 a \$10,000	\$33,000.00	\$2,750.00
De \$10,000 a \$25,000	\$70,000.00	\$5,833.33
Más de \$25,000	\$75,000.00	\$6,250.00
Totales	\$205,500.00	\$17,125.00

Fuente: Elaborado por grupo de tesis (Ver Anexo N°8)

*Corresponde al 34% del universo que según la muestra en la pregunta 3 solicitan créditos.

** Media de montos.

5.7.4.3. Proyección de Ingresos por Captación

Se calcula el monto aproximado anual por socio según Captación en Cuenta de Ahorro Corriente y Aportaciones; el ahorro se aplicara según el estudio de mercado, este indico que un 41% de los socios potenciales ahorraría mensualmente menos o igual a \$25.00, el 48% entre \$25 a \$50 y un 11% más de \$50.00

Es por eso que aproximadamente el ahorro mensual seria el siguiente:

$$41\% \text{ de } 165 = 68 \times \$20 = \$1,360.00$$

$$48\% \text{ de } 165 = 79 \times \$30 = \$2,370.00$$

$$11\% \text{ de } 165 = 18 \times \$60 = \underline{\$1,080.00}$$

\$ 4,810.00 mensual

Aproximadamente \$4,810.00 sería el ahorro mensual que se obtendría, las captaciones para el año 2016 resultaría de la siguiente manera:

$$\$4,810.00 \times 12 \text{ meses} = \$57,720.00$$

Como es lógico, existirán socios que ahorren más de estos montos, pero también socios que ahorren menos. Para la proyección de los siguientes años se utilizó el mismo método de cálculo. Además se tomara el ingreso en aportaciones el cual asciende a \$5.00; de esta manera se incentivara la apertura de nuevas cuentas, la confianza en la cultura del ahorro y el crédito.

Tabla N°37: Proyección de Ingresos por Captación (Cuentas de Ahorro)

	2016	2017	2018	2019	2020
Socios	165	190	228	285	370
Ahorro anual aproximado	\$57,720.00	\$66,600.00	\$79,560.00	\$99,720.00	\$131,520.00
Aportación \$5.00	\$825.00	\$950.00	\$1,140.00	\$1,425.00	\$1,850.00
Total	\$58,545.00	\$67,550.00	\$80,700.00	\$101,145.00	\$133,370.00

Fuente: Elaborado por grupo de tesis (Ver Anexo N°9)

5.7.4.4. Costos por Captación

Tal como se ha descrito anteriormente en el estudio de mercado la tasa de interés anual que la Cooperativa paga por los ahorros disponibles de sus socios es del 1% anual, sea cual sea el monto de ahorro.

Tabla N°38: Costos por Captación

	Interés anual pagado	2016	2017	2018	2019	2020
Ahorro	1%	\$577.20	\$666.00	\$795.60	\$997.20	\$1,315.20

Fuente: Elaborado por grupo de tesis (Ver Anexo N°10)

5.7.4.5. Proyección de Ingresos por Préstamos

Tabla N°39: Proyección de ingresos por Préstamos

Años	Total cartera promedio a colocar	Ingreso por comisión 3%		Ingresos por otros recargos 5%	
		Anual	Mensual	Anual	Mensual
2016	\$205,500.00	\$6,165.00	\$513.75	\$10,275.00	\$856.25
2017	\$233,000.00	\$6,990.00	\$582.50	\$11,650.00	\$970.83
2018	\$292,250.00	\$8,767.50	\$730.62	\$14,612.50	\$1,217.70
2019	\$347,750.00	\$10,432.50	\$869.38	\$17,387.50	\$1,448.95
2020	\$463,250.00	\$13,897.50	\$1,158.12	\$23,162.50	\$1,930.20
Total		\$46,252.50		\$77,087.50	

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

Tabla N°40: Continuación de Proyección de Ingresos por Préstamo

Años	Total cartera promedio a colocar	Ingresos por intereses a 15%		Ingresos totales	
		Anual	Mensual	Anual	Mensual
2016	\$205,500.00	\$30,825.00	\$2,568.75	\$47,265.00	\$3,938.75
2017	\$233,000.00	\$34,950.00	\$2,912.50	\$53,590.00	\$4,465.83
2018	\$292,250.00	\$43,837.50	\$3,653.12	\$67,217.50	\$5,601.45
2019	\$347,750.00	\$52,162.50	\$4,346.87	\$79,982.50	\$6,665.20
2020	\$463,250.00	\$69,487.50	\$5,790.62	\$106,547.50	\$8,878.95

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

5.7.4.6. Proyección de Ingresos por Remesas Familiares

Tabla N°41: Remesas Familiares de 2014-2015- Promedio de recepción mensual

Cantones	Año 2014		Año 2015	
	Numero	Monto	Numero	Monto
Huertas Viejas	244	\$40,845.00	257	\$45,784.00
El Carbonal	385	\$51,885.00	410	\$59,377.00
Cordoncillo	271	\$43,379.00	290	\$47,536.00
Tulima	308	\$45,689.00	330	\$50,871.00
Tizate	200	\$39,942.00	215	\$43,833.00
Torreritos	150	\$36,460.00	167	\$39,173.00
El Cedro	100	\$34,150.00	115	\$37,655.00
Total	1,658	\$292,350.00	1,784	\$324,229.00

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

Tabla N°42: Proyección de Ingresos por Remesas Familiares

Año	Proyección mensual		Proyección Anual		Proyección de Ingresos
	Numero	Monto	Numero	Monto	
2016	89	\$16,211.45	1,068	\$194,537.40	\$9,493.42
2017	178	\$32,422.90	2,136	\$389,074.80	\$18,986.85
2018	268	\$48,634.35	3,216	\$583,612.20	\$28,480.27
2019	357	\$64,845.80	4,284	\$778,149.60	\$37,973.70
2020	446	\$81,057.25	5,352	\$972,687.00	\$47,467.12

Fuente: Elaborado por grupo de tesis (Ver Anexo N° 10)

*Proyección en base a participación del total de remesas recibidas en el municipio de Anamorós: 5% para el primer año, 10%, 15%, 20% y 25% respectivamente para los demás años

5.7.4.7. Proyección de Necesidad de Capital

Tabla N°43: Necesidades de Capital

Descripción	2016	2017	2018	2019	2020
Proyección de colocación	\$205,500.00	\$233,000.00	\$292,250.00	\$347,750.00	\$463,250.00
Gastos	\$26,923.10	\$29,626.20	\$38,535.10	\$41,444.00	\$44,352.90
Ingresos por créditos	\$47,265.00	\$53,590.00	\$67,217.50	\$79,982.50	\$106,547.50
Ingreso por cuentas de ahorro	\$58,545.00	\$67,550.00	\$80,700.00	\$101,145.00	\$133,370.00
Otros ingresos	\$9,943.42	\$18,985.53	\$28,480.27	\$37,973.70	\$47,467.12
Total requerimiento de capital	\$117,119.68	\$122,500.67	\$154,417.33	\$170,063.20	\$220,218.28

Fuente: Elaborado por grupo de tesis.

Tabla N°44: Plan de Captación de Fondos

Descripción	2016	2017	2018	2019	2020
Necesidad de capital	\$117,119.68	\$122,500.67	\$154,417.33	\$170,063.20	\$220,218.28
Captación de fondos	\$150,000.00	\$210,000.00	\$270,000.00	\$330,000.00	\$390,000.00
Costo de fondos (1%)	\$1,500.00	\$2,100.00	\$2,700.00	\$3,300.00	\$3,900.00
Necesidad + Costo de fondo	\$118,619.68	\$124,600.67	\$157,117.33	\$173,363.20	\$224,118.28
Proyección Reserva de Liquidez	\$12,500.00	\$17,500.00	\$22,500.00	\$27,500.00	\$32,500.00
Liquidez	\$31,380.32	\$85,399.33	\$112,882.67	\$156,636.80	\$165,881.72

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

5.7.5. Determinación del Punto de Equilibrio

Calculo de Punto de Equilibrio para 2016	
Costos fijos anuales	\$30,193.10
- Mano de obra	\$21,900.00
- Mantenimiento	\$150.00
- Depreciación	\$2,743.10
- Gastos Administrativos	<u>\$5,400.00</u>
Costos Variables Anuales	\$9,239.30
-Energía eléctrica	\$1,800
-Agua	\$180.00
-Teléfono	\$150.00
-Gastos de Venta	<u>\$7,109.30</u>
Costos Totales	\$39,432.40

$$PE = \frac{CF}{\left(1 - \frac{CV}{IT}\right)} \quad PE = \frac{\$30,193.10}{\left(1 - \frac{\$9,239.30}{\$115,303.42}\right)} \quad PE = \frac{\$30,193.10}{(1 - 0.08013032)}$$

$$PE = \frac{\$30,193.10}{0.919869679} \quad PE = \$32,823.24$$

El nivel de prestación de servicios en el cual se igualan los costos totales es de \$32,823.24

➤ **Calculo de Punto de Equilibrio para los siguientes años**

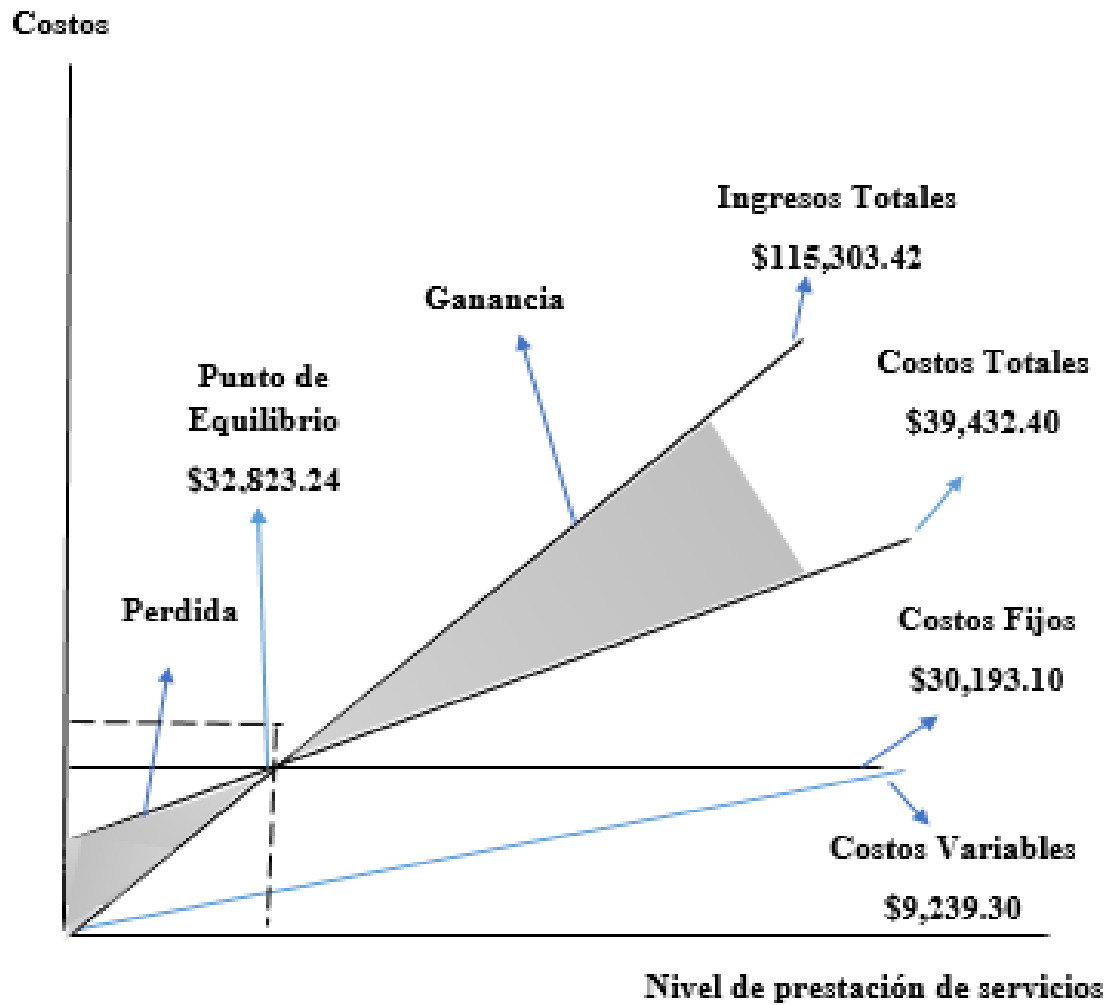
Tabla N°45: Calculo del Punto de Equilibrio

Cooperativa de Aprovisionamiento, Ahorro y Crédito La Guadalupeana de R.L.						
Punto de Equilibrio (PE)						
Rubros		2016	2017	2018	2019	2020
Costos Fijos	Anuales	\$30,193.10	\$30,193.10	\$36,193.10	\$36,358.90	\$36,358.90
Costos Variables	Anuales	\$9,239.30	\$9,199.30	\$9,199.30	\$9,199.30	\$9,199.30
Ingresos	Totales	\$115,303.42	\$140,126.85	\$176,397.77	\$219,101.20	\$287,384.62
Punto de Equilibrio	de	\$32,823.24	\$32,314.54	\$38,359.37	\$37,952.38	\$37,561.25

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

5.7.5.1. Grafica del Punto de Equilibrio

Grafico N°4: Punto de Equilibrio



5.7.6. Estado de Resultado

Asociación Cooperativa de Aprovisionamiento, Ahorro y Crédito La Guadalupeana de Responsabilidad Limitada, ACOGUADALUPANA de R.L.

Estado de resultado al 31 de diciembre de 2016

Tabla N°46: Estado de Resultado

Rubro	2016
Ingresos Operativos	
Intereses de Crédito	\$30,825.00
Comisión por Desembolso	\$6,165.00
Recargos por Crédito	\$10,275.00
Comisión por Remesas Familiares	\$9,493.42
Total ingresos Operativos	\$56,758.42
(-) Costos y Gastos de Operación	
Gastos Administrativos	\$16,800.00
Gastos de Ventas	\$17,609.30
Gastos Financieros	\$577.20
Otros Gastos	\$5,023.10
Total Gastos de Operación	\$40,009.60
Utilidad de Operación	\$16,748.82
Otros ingresos y Gastos	\$ -----
Utilidad antes de Impuesto	\$16,748.82
Impuesto Sobre la Renta (25%)	\$4,187.20
Utilidad Neta	\$12,561.61

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

5.7.7. Balance General

Asociación Cooperativa de Aprovechamiento, Ahorro y Crédito La Guadalupeana de Responsabilidad Limitada, ACOGUADALUPANA de R.L.

Balance Inicial al 01 de Enero de 2016

Tabla N°47: Balance General

ACTIVOS		
1.0 Activo Corriente		\$161,130.00
Efectivo	\$161,130.00	
2.0 Fijos		\$28,180.00
Bienes Muebles o Inmuebles	\$28,180.00	
3.0 Otros Activos		\$10,690.00
Gastos pagados por anticipado	\$10,690.00	
TOTAL ACTIVOS		\$200,000.00
PASIVOS		\$-----
PATRIMONIO		\$200,000.00
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		\$200,000.00

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

5.7.8. Estados Financieros Pro-formas

5.7.8.1. Estado de Resultado Pro-forma

Asociación Cooperativa de Aprovisionamiento, Ahorro y Crédito La Guadalupeana de Responsabilidad Limitada, ACOGUADALUPANA de R.L.

Estado de Resultado Pro-Forma Proyectados

(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)

Tabla N°48: Estado de Resultado Pro-forma Proyectado

Detalle	2016	2017	2018	2019	2020
Ingresos Operativos					
Intereses de Crédito	\$30,825.00	\$34,950.00	\$43,387.50	\$52,162.50	\$69,487.50
Comisión por Desembolso	\$6,165.00	\$6,990.00	\$8,767.50	\$10,432.50	\$13,897.50
Recargos por Crédito	\$10,275.00	\$11,650.00	\$14,612.50	\$17,387.50	\$23,162.50
Comisión por Remesas Familiares	\$9,493.42	\$18,985.53	\$28,480.27	\$37,973.70	\$47,467.12
Total ingresos Operativos	\$56,758.42	\$72,575.53	\$95,247.77	\$117,956.20	\$154,014.62
(-) Costos y Gastos de Operación					
Gastos Administrativos	\$16,800.00	\$16,800.00	\$18,000.00	\$18,000.00	\$18,000.00
Gastos de Ventas	\$17,609.30	\$17,609.30	\$22,409.30	\$22,409.30	\$22,409.30
Gastos Financieros	\$577.20	\$666.00	\$795.60	\$997.20	\$1,315.20
Otros Gastos	\$5,023.10	\$4,983.10	\$5,148.90	\$5,148.90	\$5,148.90
Total Gastos de Operación	\$40,009.60	\$40,058.40	\$46,353.80	\$46,555.40	\$46,873.40
Utilidad de Operación	\$16,748.82	\$32,517.14	\$48,893.97	\$71,400.80	\$107,141.22
Otros ingresos y Gastos	\$ -----	\$ -----	\$ -----	\$ -----	\$ -----
Utilidad antes de Impuesto	\$16,748.82	\$32,517.14	\$48,893.97	\$71,400.80	\$107,141.22
Impuesto Sobre la Renta (25%)	\$4,187.20	\$8,129.28	\$12,223.49	\$17,850.20	\$26,785.30
Utilidad Neta	\$12,561.61	\$24,387.84	\$36,670.47	\$53,550.60	\$80,355.91

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

5.7.8.2. Balance General Pro-forma

Asociación Cooperativa de Aprovechamiento, Ahorro y Crédito La Guadalupeana de Responsabilidad Limitada, ACOGUADALUPANA de R.L.

Balance General Pro-Forma Proyectados

(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)

Tabla N°49: Balance General Pro-forma Proyectado

ACTIVOS	2016	2017	2018	2019	2020
Activo Corriente	\$236,880.32	\$318,399.33	\$405,132.67	\$504,386.80	\$629,131.72
Caja	\$31,380.32	\$85,399.33	\$112,882.67	\$156,636.80	\$165,881.72
Cartera de créditos	\$205,500.00	\$233,000.00	\$292,250.00	\$347,750.00	\$347,750.00
Activo No Corriente	\$17,700.90	\$14,957.80	\$12,996.90	\$10,088.00	\$7,179.10
Propiedad Planta y Equipo	\$20,444.00	\$20,444.00	\$21,392.00	\$21,392.00	\$21,392.00
(-)Depreciación	\$(2,743.10)	\$(5,486.20)	\$(8,395.10)	\$(11,304.00)	\$(14,212.90)
Total Activo	\$254,581.22	\$333,357.13	\$418,129.57	\$514,474.80	\$636,310.82
PASIVO					
Pasivo Corriente					
Depósitos recibidos de Asociados	\$57,720.00	\$66,600.00	\$79,560.00	\$99,720.00	\$131,520.00
provisiones	\$150,000.00	\$210,000.00	\$270,000.00	\$330,000.00	\$390,000.00
Total Pasivo	\$207,720.000	\$276,600.00	\$349,560.00	\$429,720.00	\$521,520.00
PATRIMONIO					
Capital Social (Matriz de ACOGUADALUPANA De R.L.)	\$33,474.61	\$31,419.29	\$30,759.10	\$29,779.20	\$32,584.91
Aportaciones de los Asociados	\$825.00	\$950.00	\$1,140.00	\$1,425.00	\$1,850.00
Utilidad del ejercicio	\$12,561.61	\$24,387.84	\$36,670.47	\$53,550.60	\$80,355.91
Total Patrimonio	\$46,861.22	\$56,757.13	\$68,569.57	\$84,754.80	\$114,790.82
Total Pasivo y Patrimonio	\$254,581.22	\$333,357.13	\$418,129.57	\$514,474.80	\$636,310.82

5.7.8.3. Flujo de Caja Proyectado

Tabla N°50: Flujo de Caja Proyectado

Descripción	2016	2017	2018	2019	2020
Ingresos o Fuentes de Capital					
Depósitos de Ahorro	\$57,720.00	\$66,600.00	\$79,560.00	\$99,720.00	\$131,520.00
Aportaciones de Asociados	\$825.00	\$950.00	\$1,140.00	\$1,425.00	\$1,850.00
Intereses ganados en cartera de créditos	\$47,265.00	\$53,590.00	\$67,217.50	\$79,982.50	\$106,547.50
Comisión por Remesas Familiares	\$9,493.42	\$18,985.53	\$28,480.27	\$37,973.70	\$47,467.12
Provisiones	\$150,000.00	\$210,000.00	\$270,000.00	\$330,000.00	\$390,000.00
Total de Ingresos	\$265,303.42	\$350,125.53	\$446,397.77	\$549,101.20	\$677,384.62
Egresos o usos de Capital					
Cartera de crédito	\$205,500.00	\$233,000.00	\$292,250.00	\$347,750.00	\$463,250.00
Intereses pagados a depósitos de ahorro	\$577.20	\$666.00	\$795.60	\$997.20	\$1315.20
Gastos Administrativos	\$16,800.00	\$16,800.00	\$18,000.00	\$18,000.00	\$18,000.00
(-) Depreciación	\$(2,743.10)	\$(5,486.20)	\$(8,395.10)	\$(11,304.00)	\$(14,212.90)
Total Egresos	\$220,134.10	\$244,979.80	\$302,650.50	\$355,443.20	\$468,352.30
Flujo Operacional	\$45,169.32	\$105,145.73	\$143,747.27	\$193,658.00	\$209,032.32
Impuesto Sobre la Renta	\$(4,187.20)	\$(8,129.28)	\$(12,223.49)	\$(17,850.20)	\$(26,785.30)
Flujo de Caja	\$40,982.12	\$97,016.45	\$131,523.78	\$175,807.80	\$182,247.02

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

5.7.9. Evaluación Financiera

5.7.9.1. Valor Presente Neto

El VPN presenta un enfoque del valor presente de los flujos de efectivo menos su inversión inicial.

Si el VPN es mayor que cero, el proyecto será rentable y por lo tanto se llevara a cabo; en cambio, si el VPN es negativo, ejecutar el proyecto supondría pérdidas para la Cooperativa y no se ejecutara.

Para calcular el Valor Presente Neto, es necesario determinar la tasa de rendimiento requerida o también conocida como Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TEMAR), esta tasa es independiente para cada proyecto o empresa, en el caso de la Cooperativa ACOGUADALUPANA de R.L., al ser un proyecto en donde el inversionista va a aportar todo el capital sin financiamiento es decir, solo con recursos propios se definirá dicha tasa mediante la siguiente formula:

$$\text{TMAR} = \text{Tasa de inflación} + \text{Premio al Riesgo}$$

$$\text{TMAR} = \text{Tasa de inflación} + \text{Riesgo país}$$

Donde

i = Tasa de inflación proyectada: La tasa de inflación proyectada del año 2014 es del 2.00%.(BCR 2014).

f = Premio al Riesgo: Esta será representada por la tasa de Riesgo país, el Riesgo país hasta Enero de 2015 es de 463; esto significa 4.63%. El EMBI se define como un índice de bonos de mercados emergentes, el cual refleja el movimiento en los precios de sus títulos negociados en moneda extranjera. Se le expresa como un índice o como un margen de rentabilidad sobre aquella implícita en bonos del tesoro de los Estados Unidos.

La decisión de trabajar con esta tasa es porque se considera que los factores que influyen sobre la puntuación de riesgo país no solo pueden servir para la toma de decisiones de inversionistas extranjeros sino también para inversiones internas, ya que esta tasa evalúa crecimiento económico, estabilidad política, social, incluso comportamiento natural; además control de precios, en las tasas de interés, nivel de crédito, etc.

La fijación de un valor para el premio al riesgo y por tanto para la TMAR es, como su nombre lo indica el mínimo aceptable. Si la inversión produce un rendimiento muy superior a la TMAR, tanto mejor. El premio al riesgo significa el verdadero crecimiento de dinero y se le llama así porque el inversionista siempre arriesga su dinero y por arriesgarlo merece una ganancia adicional sobre la inflación.

Con esta fórmula este estudio de factibilidad propone cubrir el dinero invertido de los efectos inflacionarios en el tiempo.

$$\text{TMAR} = 2.00\% + 4.63\%$$

$$\text{TMAR} = 6.63\%$$

Esta tasa es el rendimiento mínimo que la Cooperativa ACOGUADALUPANA de R.L, ha decidido tener para aceptar invertir en él.

$$VPN = \frac{FE_1}{(1+K)^1} + \frac{FE_2}{(1+K)^2} + \dots + \frac{FE_n}{(1+K)^n} - \text{Inversion Inicial}$$

$$VPN = \frac{\$40,982.12}{(1+0.0663)^1} + \frac{\$97,016.45}{(1+0.0663)^2} + \frac{\$131,523.78}{(1+0.0663)^3} + \frac{\$175,807.80}{(1+0.0663)^4} + \frac{\$182,247.02}{(1+0.0663)^5} - \$244,370.00$$

$$VPN = \$38,433.95 + \$85,327.02 + \$108,484.09 + \$135,994.24 + \$132,209.72 - \$244,370.00$$

$$VPN = \$500,449.02 - \$244,370.00$$

$$\text{VPN} = \$256,079.02$$

Criterio de aceptación

El Valor Presente Neto de la inversión de la apertura de la sucursal de la Cooperativa ACOGUADALUPANA de R.L., en el municipio de Anamorós es mayor a cero, por lo tanto se acepta la propuesta de inversión.

5.7.9.2. Tasa Interna de Retorno.

La tasa interna de rendimiento de una propuesta de inversión es la tasa de descuento que iguala el valor presente de los flujos de efectivos netos esperados con el gasto inicial. Si el gasto inicial o costo ocurre en el momento 0, queda representado por la TIR calculada.

La Tasa Mínima Requerida es de 6.63%, lo que debemos hacer es calcular la tasa de descuento que hace que el valor presente de los flujos de efectivo netos futuros sean igual al gasto inicial de \$244,370.00.

El cálculo de la TIR se hará por el método de interpolación para flujos mixto para lo cual se realizara el siguiente proceso:

1. Encontrar la Anualidad Promedio

$$\bar{A} = \sum \frac{EE \times O}{N} = \frac{\$627,577.17}{5} = \$125,515.43$$

2. Dividir la Inversión Inicial entre la Anualidad.

$$\frac{II}{\bar{A}} = \frac{\$244,370.00}{\$125,515.43} = \$1.94$$

3. Buscar en la tabla financiera el factor más cercano para 5 años de crecimiento (Ver anexo N°11).

$$40\% \implies 2.035$$

$$45\% \implies 1.876$$

4. Descontar los flujos de efectivo a esta tasa. Para lo cual se va utilizar la más cercana que es 40%.

$$VPN = \frac{\$40,982.12}{(1+0.40)^1} + \frac{\$97,016.45}{(1+0.40)^2} + \frac{\$131,523.78}{(1+0.40)^3} + \frac{\$175,807.80}{(1+0.40)^4} + \frac{\$182,247.02}{(1+0.40)^5} - \$244,370.00$$

$$VPN = \$29,272.94 + \$49,498.19 + \$47,931.40 + \$45,764.21 + \$33,885.99 - \$244,370.00$$

$$VPN = \$206,352.73 - \$244,370.00$$

$$VPN = -\$38,017.27$$

5. En función del dato encontrado se debe disminuir el valor de la tasa de interés hasta encontrar una tasa que produzca un valor presente positivo.

$$\underline{\mathbf{i = 32\%}}$$

$$VPN = \frac{\$40,982.12}{(1+0.32)^1} + \frac{\$97,016.45}{(1+0.32)^2} + \frac{\$131,523.78}{(1+0.32)^3} + \frac{\$175,807.80}{(1+0.32)^4} + \frac{\$182,247.02}{(1+0.32)^5} - \$244,370.00$$

$$VPN = \$31,047.06 + \$55,679.78 + \$57,185.05 + \$57,908.51 + \$45,476.89 - \$244,370.00$$

$$VPN = \$247,297.29 - \$244,370.00$$

$$VPN = \$2,927.29$$

$$\mathbf{i = 33\%}$$

$$VPN = \frac{\$40,982.12}{(1+0.33)^1} + \frac{\$97,016.45}{(1+0.33)^2} + \frac{\$131,523.78}{(1+0.33)^3} + \frac{\$175,807.80}{(1+0.33)^4} + \frac{\$182,247.02}{(1+0.33)^5} - \$244,370.00$$

$$VPN = \$30,813.62 + \$54,845.64 + \$55,904.83 + \$56,186.45 + \$43,792.75 - \$244,370.00$$

$$VPN = \$241,543.29 - \$244,370.00$$

$$\mathbf{VPN = -\$2,826.71}$$

6. Interpolar

$$33\% \implies -\$2,826.71$$

$$32\% \implies \$2,927.29$$

$$33\% \quad \$2,826.71$$

$$33\% \quad \underline{\$2,927.29}$$

$$\$5754.00$$

$$32\% + \underline{\$2,927.29} = 32\% + 0.51 = \mathbf{32.51\%}$$

$$\$5,754.00$$

$$33\% - \underline{\$2,826.71} = 33\% - 0.49 = \mathbf{32.51\%}$$

$$\$5,754.00$$

$$\text{Inversión Inicial} = \frac{FE_1}{(1+K)^1} + \frac{FE_2}{(1+K)^2} + \dots + \frac{FE_n}{(1+K)^n}$$

$$\$244,370 = \frac{\$40,982.12}{(1+0.3251)^1} + \frac{\$97,016.45}{(1+0.3251)^2} + \frac{\$131,523.78}{(1+0.3251)^3} + \frac{\$175,807.80}{(1+0.3251)^4} + \frac{\$182,247.02}{(1+0.3251)^5}$$

$$\$244,370 = \$30,927.58 + \$55,252.01 + \$56,527.31 + \$57,022.14 + \$44,608.45$$

$$\mathbf{\$244,370.00 = \$244,337.49}$$

Tal como se muestra la diferencia entre la Inversión Inicial y los flujos de efectivo calculados en base a la TIR es mínima, por eso se puede afirmar que 32.51% representar a la TIR del proyecto de inversión de una nueva sucursal de la Cooperativa ACOGUADALUPANA de R.L., en el municipio de Anamorós.

Criterio de Aceptación

Si la Tasa Interna de Rendimiento es mayor que la Tasa Mínima Requerida el proyecto de inversión se aprueba, caso contrario se rechaza. En este caso $TIR > TMAR$

32.51% > 6.63%, se aprueba el proyecto de inversión para su ejecución.

5.7.9.3. Periodo de Recuperación

El tiempo de recuperación de un proyecto de inversión permite conocer el número de años necesarios para recuperar la inversión inicial con base en los flujos de efectivo esperado de los proyectos.

Tabla N°51: Flujos Acumulados para Periodo Recuperación

Año	Flujos de Efectivo	Ingresos acumulativos	Periodo de Recuperación
0	(\$244,370.00)		
1	\$40,982.12	\$40,982.12	1
2	\$97,016.45	\$137,998.57	1
3	\$131,523.78	\$269,522.35	0.80
4	\$175,807.80	\$445,330.15	
5	\$182,247.02	\$627,577.17	

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

La columna de ingresos acumulativos muestra que en el año 3 se rebasa el gasto inicial, este año será la base de la recuperación de la inversión del proyecto.

$$PR = \frac{\$244,370.00 - \$137,998.57}{\$131,523.78} = \frac{\$106,371.43}{\$131,523.78} = 0.80$$

En base a los resultados se deduce que el Tiempo de Recuperación establecidos es de 2.8 años \cong **3.00 años**.

Criterio de aceptación

El horizonte económico de este proyecto de inversión es de 5 años, según este criterio, el proyecto es conveniente porque el periodo de recuperación de tres años es menor que el horizonte económico de la inversión, dado que se recupera la inversión inicial antes de finalizado el plazo total. Se debe aceptar el proyecto de inversión.

5.7.9.4. Indicadores Financieras

Tabla N°52: Indicadores Financieros

Indicador	Formula	2016	2017	2018	2019	2020
Margen de Utilidad Operativa	$\frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ingresos}}$	30%	45%	51%	60%	70%
Margen de Utilidad Neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ingresos}}$	22%	34%	39%	45%	52%
Rendimiento sobre Activos (ROA)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$	5%	7%	9%	10%	13%
Rendimiento sobre Patrimonio (ROE)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	27%	43%	53%	63%	70%
Solvencia Patrimonial	$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activos}}$	18%	17%	16%	16%	18%

Fuente: Elaborado por grupo de tesis (Ver Anexo N°12)

Como se puede observar los indicadores financieros mejoran sustancialmente cada año, hasta el quinto año que presenta valores bastante favorables, y principalmente los indicadores de rendimiento sobre activos y patrimonio, los cuales indican que de mantenerse la trayectoria de crecimiento proyectada; a la cooperativa \$0.70 centavos por cada dólar después de descontar todos los gastos generados; en el margen de utilidad neta a la cooperativa le estaría quedando \$0.52 centavos por cada dólar después de descontar todos los gastos e impuestos.

En lo que se refiere a los indicadores de rendimiento, se estaría generando \$0.13 centavos por cada dólar de inversión en activos y \$0.70 centavos por cada dólar de inversión como capital social por parte del grupo cooperativo.

De acuerdo a los promedios de la industria, una institución financiera debe procurar mantener al menos un ROA de 2%, lo cual ayudaría a duplicar el valor del apalancamiento y que permitiría alcanzar un ROE igual o cercano al 20%, podemos observar que el rendimiento

sobre activos que muestra la cooperativa es muy superior a este, ya que al quinto año se calcula en un 13%, esto debido a un margen de intermediación bastante elevado, por el contrario muestra un rendimiento de 70%, que es más que excelente para la cooperativa.

Sobre la base de lo anterior, se puede considerar que los indicadores financieros de la cooperativa para el quinto año tienen una tendencia favorable y su valor es aceptable desde el punto de vista de una etapa inicial.

5.7.9.5. Análisis Costo-Beneficio

También llamado Índice de Rentabilidad, nos indica que el Costo Beneficio de un proyecto es la relación entre el valor presente de los flujos futuros de efectivo y la inversión inicial.

$$\text{Razon Costo Beneficio} = \frac{VPEE \times O}{I}$$

$$RCB = \frac{\$500,449.02}{\$244,370.00} = \$2.05$$

Criterio de aceptación

El Índice de Rentabilidad o Razón Costo-Beneficio indica que si este es mayor a 1 será aceptable la propuesta de inversión ya que el beneficio es mayor que el costo; gracias a que la relación costo-beneficio es mayor que 1, se puede afirmar que la Cooperativa seguirá siendo rentable en los próximos 5 años. Además esto señala que por cada dólar que se invierta se obtendrá \$2.05 de beneficio.

2.05 > 1; se debe aceptar la propuesta de inversión.

5.7.9.6. Análisis de Sensibilidad

El análisis de sensibilidad se considera como una primera aproximación al estudio de inversiones con riesgo, ya que permite identificar aquellos elementos que son más sensibles ante una variación. En este estudio de factibilidad es primordial desarrollar el análisis de sensibilidad para conocer la viabilidad financiera bajo diferentes escenarios, básicamente en incertidumbre.

Para el Análisis de Sensibilidad se va a tomar en cuenta dos escenarios:

- 1.- 10% de disminución de los ahorros recibidos de los Asociados; y
- 2.- 20% de incremento de los Gastos Administrativos.

Primer Escenario,-

Tabla N°53: Disminución en Ahorros Recibidos

Años	2016	2017	2018	2019	2020
Ahorros	\$57,720.00	\$66,600.00	\$79,560.00	\$99,720.00	\$131,520.00
(-)10%	\$5,772.00	\$6,660.00	\$7,956.00	\$9,972.00	\$13,152.00
Nuevo Ingreso	\$51,948.00	\$59,940.00	\$71,604.00	\$89,748.00	\$118,368.00

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

Con esta reducción en los depósitos de ahorros recibidos los nuevos flujos de efectivo serian:

Tabla N°54: Flujos de Efectivo con Disminución de Ahorros

2016	2017	2018	2019	2020
\$30,267.84	\$92,423.07	\$123,647.34	\$165,935.52	\$169,226.54

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

$$VPN = \frac{\$30,267.84}{(1+0.0663)^1} + \frac{\$92,423.07}{(1+0.0663)^2} + \frac{\$123,647.34}{(1+0.0663)^3} + \frac{\$165,935.52}{(1+0.0663)^4} + \frac{\$169,226.54}{(1+0.0663)^5} - \$244,370.00$$

$$VPN = \$28,835.85 + \$81,287.08 + \$101,987.41 + \$128,357.64 + \$122,764.11 - \$244,370.00$$

$$VPN = \$462,782.09 - \$244,370.00$$

$$\mathbf{VPN = \$218,412.09}$$

TIR: Se realizara en base a la interpolación de las tasas de descuento 28% y 29%, para igualar la inversión inicial.

$$\mathbf{TIR\ 28.92\%}$$

$$\mathbf{TIR > TMAR}$$

$$\mathbf{28.92\% > 6.63\%}$$

Análisis de los resultados

Con una disminución del 10% de los depósitos de ahorros recibidos de los asociados el VPN se reduce en un 14.71%, pero siempre es mayor a cero, lo cual indica que el proyecto es viable.

La TIR muestra que está por encima de la Tasa Mínima Requerida para el inversionista. El proyecto no se vuelve sensible ante una reducción de los ingresos.

Segundo Escenario.-

Tabla N°55: Incremento en Gastos Administrativos

Años	2016	2017	2018	2019	2020
Gastos Administrativos	\$16,800.00	\$16,800.00	\$18,000.00	\$18,000.00	\$18,000.00
(+) 20%	\$3,360.00	\$3,360.00	\$3,600.00	\$3,600.00	\$3,600.00
Nuevo Valor	\$20,160.00	\$20,160.00	\$21,600.00	\$21,600.00	\$21,600.00

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

Con este incremento en los gastos administrativos los nuevos Flujos de efectivos serian:

Tabla N°56: Flujos de Efectivo con Incrementos en los Gastos Administrativos

2016	2017	2018	2019	2020
\$37,622.12	\$93,656.45	\$127,923.78	\$172,207.80	\$178,647.02

Fuente: Elaborado por grupo de tesis

$$VPN = \frac{\$37,622.12}{(1+0.0663)^1} + \frac{\$93,656.45}{(1+0.0663)^2} + \frac{\$127,923.78}{(1+0.0663)^3} + \frac{\$172,207.80}{(1+0.0663)^4} + \frac{\$178,647.02}{(1+0.0663)^5} - \$244,370.00$$

$$VPN = \$35,282.86 + \$82,371.86 + \$105,514.72 + \$133,209.49 + \$129,598.12 - \$244,370.00$$

$$VPN = \$485,977.05 - \$244,370.00$$

$$VPN = \$241,607.05$$

TIR = Interpolación de las tasas de descuento 31% y 32% para igualar la inversión inicial.

$$\mathbf{TIR = 31.10\%}$$

$$\mathbf{TIR > TMAR}$$

$$\mathbf{31.90 > 6.63\%}$$

Análisis de resultados.

Con un incremento de 20% en los gastos administrativos el VPN se reduce en un 5.65%, a pesar de esta disminución el VPN sigue siendo mayor a cero, esto significa que debería aceptarse el proyecto de inversión, aunque este por debajo del VPN inicial de este estudio.

La TIR muestra que esta sobre de la Tasa Mínima Requerida que el inversionista desea ganar en este proyecto aunque este un poquito por debajo de la TIR inicial de este estudio de factibilidad.

- El primer escenario es el más sensible puesto que con una disminución del 10% en los depósitos de ahorros el proyecto sufre una reducción del 14.71% en el VPN y la TIR se reduce significativamente, pero a pesar de esto el proyecto aún es viable. En el segundo escenario se puede analizar que una sensibilidad notoria se generaría con un incremento de más del 50% en gastos administrativos; con el 20% planteado el proyecto sufre reducciones tanto en el VPN como en la TIR pero sin inconveniente el inversionista podría seguir interesado.
- Se puede concluir que la Cooperativa debe plantear estrategias específicas que fomente la cultura del ahorro en los socios de sus diferentes agencias, puesto que cualquier reducción en los ingresos fomentaría la liquidez.
- También es importante que el personal este consciente de que algún tipo de reducción en los gastos administrativos representa ingresos para la cooperativa y la utilidad anual permitiría generar y mantener rentabilidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

✓ CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el estudio de factibilidad para la apertura de una sucursal de la Asociación Cooperativa de Aprovechamiento, Ahorro y Crédito La Guadalupeana de Responsabilidad Limitada (ACOGUADALUPANA DE RL) se concluye lo siguiente:

- La Asociación Cooperativa vendría a responder a las necesidades de financiamiento a los nuevos proyectos que representen un potencial de desarrollo contribuyendo así a la dinamización de la economía.
- La apertura de una sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Guadalupeana de R.L. en el municipio de Anamorós, en la que se brindará una amplia gama de servicios financieros como: Ahorro Corriente, Ahorros a Plazo, Créditos, pago de Remesas Familiares y Colecturía para la población en general, ubicada en un lugar estratégico de la ciudad cerca al segmento de estudio es operativamente factible y financieramente rentable, generando a su vez fuentes de trabajo.
- Existe un gran interés confirmado por medio de la Investigación de Mercado con el 81% de la PEA de Anamorós, por afiliarse y acceder a los servicios que ofrecería la Cooperativa, dado que buscan mejorar su actividad económica mediante la opción más adecuada que es el ahorro y la inversión mediante la obtención de créditos.
- Cada año, se espera que la demanda de las personas del sector en estudio se incrementará debido a dos aspectos esenciales: alto nivel de demanda insatisfecha y la PEA crece a una tasa del 2.2%, lo que muestra que es positiva su producción económica y a su vez significa que este municipio es apto para generar inversión.
- En el mercado de las Instituciones Financieras en el municipio de Anamorós existen varias instituciones como competencia directa consideradas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y como competencia directa las cuales son: la Cooperativa ACOPADAN de R.L.,

CREDICAMPO, Banco Agrícola, Scotiabank y Caja de Crédito de La Unión que funcionan como agencias matrices y sucursales en la ciudad, pero esto no es una barrera para el desarrollo del presente proyecto, puesto que de acuerdo a los diferentes objetivos y estrategias de mercado establecidas en el Capítulo V, Estudio de Mercado, se llegará a cubrir un 10% como demanda cautiva por la Cooperativa de Ahorro y Crédito, además que se considera un crecimiento conservador del 5% anual.

- El estudio técnico determinó que la localización óptima para la apertura de la sucursal de la Cooperativa es en el centro de la ciudad de Anamorós, en el Barrio el centro 1Av. Sur en el local n°3, debido a un excelente ambiente de seguridad, disponibilidad de servicios básicos, vías de acceso y transporte, con cercanía al mercado, es decir esta ubicación busca ofrecer confort a sus socios.
- El tamaño del proyecto busca cubrir de manera real una parte de la demanda insatisfecha del sistema financiero del municipio de Anamorós. La cooperativa considera captar en el año 2016 el 10% de la demanda insatisfecha, es decir 165 personas, ya que se asegura satisfacer las necesidades financieras a esta cantidad de socios potenciales, sobre todo en los servicios crediticios.
- La empresa requerirá de \$244,370.00 como inversión inicial total, que incluye el primer año de trabajo. La estructura de financiamiento está fijada por capital propio, es un proyecto sin financiamiento debido a que la cooperativa cuenta con la liquidez financiera suficiente y la inversión presenta una rentabilidad económica aceptable ya que esta se recuperará a partir de dos años y ocho meses de establecido el proyecto.
- Sobre el punto de equilibrio se puede concluir que al primer año de funcionamiento con los ingresos percibidos en el año 2016 se cubren todos los costos y gastos, con lo que se espera tener un punto de equilibrio económico de \$32,823.24 dólares de manera global.
- Los estados financieros proyectados del proyecto permiten determinar que se obtendrá utilidad y flujos positivos desde el primer año. En el 2016 la utilidad después de impuesto es de \$12,561.61

- La evaluación financiera permite analizar que el Valor Presente Neto asciende a \$256,079.02, esto muestra que debe aceptarse el proyecto de inversión. La TIR determinada por el 32.51% es mayor que la Tasa Mínima Requerida 6.63%.

El índice de rentabilidad o razón Costo Beneficio es de 2.05; se debe aceptar la propuesta de inversión ya que por cada dólar que se invierta se obtendrá \$2.05 de beneficio.

El análisis de sensibilidad en este estudio determina las variaciones tanto en el VPN como en la TIR. Con una disminución en los ingresos, como por ejemplo reducción en los ahorros el VPN y la TIR se reducen; es decir se vuelven sensible. Con un incrementó en los gastos administrativos tanto el VPN como la TIR se reducen pero aún son viables; es decir que los dos escenarios son sensibles pero el proyecto siempre es viable para su ejecución y puesta en marcha.

Conclusión General

- El estudio completo de factibilidad del proyecto de inversión sobre todo la evaluación financiera permite concluir de forma general que se cumplen los objetivos e hipótesis general en su totalidad, dado que el invertir en la apertura de una sucursal de la ACOGUADALUPANA DE R.L., en el municipio de Anamorós, es viable y con una adecuada planeación y ejecución; permitirá a mas población acceder a servicios financieros principalmente a los crediticios, sobre todo a la población de bajos ingresos, ya que la cultura de ahorro incrementara y además sería un proyecto auto sostenible y rentable en el largo plazo.

✓ **RECOMENDACIONES**

- La principal recomendación para el Consejo de Administración y la Gerente de la Cooperativa ACOGUADALUPANA de R.L., es aceptar la inversión para la apertura de una sucursal en el municipio de Anamorós, dado que el estudio de factibilidad garantiza la rentabilidad de la inversión y es muy probable que con estudios similares se pueden crear agencias en toda la zona oriental o a nivel nacional.
- Se recomienda que en la implantación y durante el primer año es imprescindible el control de los costos y gastos por lo crítico de manejarlos e incluso de reducirlos; adicionalmente se debería supervisar periódicamente el incremento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito a fin de superar el punto de equilibrio cubriendo los costos y gastos de la Institución, más allá de cada uno de los costos fijos.
- Se recomienda desde el inicio manejar un estándar de calidad en la atención al cliente ya que este aspecto será el que garantice la competitividad en el mercado y la aceptación del negocio; y el crecimiento de socios para llegar a las metas consideradas e incluso superarlas.
- Implementar un Direccionamiento Estratégico para la Cooperativa de Ahorro y Crédito con el fin de vincular y alinear la organización con entorno a las estrategias y promoviendo el cumplimiento de objetivos empresariales. La gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito deberá difundir de manera constante a todo el nivel de la institución la visión, misión y políticas de la misma, no solamente para su conocimiento sino también para su aplicación a fin de lograr el mayor éxito del cumplimiento de las mismas.
- Fomentar una administración dinámica, eficiente y eficaz, de manera que vaya de la mano con una visión empresarial con el objetivo de obtener mejores rendimientos y minimizar costos, sin dejar de lado el objetivo primordial que es dar una asistencia financiera ágil y segura a los clientes.

- Fortalecer el plan de mercadeo propuesto, con el objetivo de hacer de la publicidad y promoción una ventaja competitiva en beneficio de la apertura de la nueva sucursal, ya que es prudente que se ejecuten las estrategias planteadas de manera paulatina, las mismas que deben ser evaluadas de manera periódica, cuidando que los resultados sean de beneficio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Adicionalmente, el hecho de que se ejecuten las estrategias a través de diferentes propuestas, éstas por sí solas no aseguran un éxito total, por cuanto es necesario considerar la respuesta que dará la competencia y los socios-clientes frente a las propuestas planteadas.
- Realizar una continua investigación de mercado para analizar a la competencia, así como la demanda actual y potencial.

BIBLIOGRAFÍA

1. Constitución de la Republica de El Salvador
2. Código de Trabajo
3. Ley General de Asociaciones Cooperativas
4. Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito
5. Ley General Tributaria Municipal
6. Reglamento de la Ley General de Asociaciones Cooperativas
7. Baca Urbina, Gabriel, Evaluación de Proyectos. 3° edición, Mc Graw Hill.
8. BESLEY SCOTT, BRIGHAM E. F.; Fundamentos de Administración Financiera, 12ª Edición, McGraw-Hill 2001.
9. FISCHER Laura / JORGE Espejo, “Mercadotecnia”, Tercera Edición, McGrawHill, México 2004.
10. Hernandez Sampieri, Roberto, Metodología de la Investigación, 5° edición, Mc Graw Hill, 2010.
11. Spang Chain, Naisser, Evaluación de proyectos de inversión en la empresa, 1° edición, Buenos Aires, Prentice Hall, 2001.
12. Tamayo y Tamayo, Metodología Formal de la Investigación Científica, 2° edición, Noriega editores LIMUSA, 1994.
13. Banco Central de Reserva, BCR; enlace web: www.bcr.gob.sv
14. Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativas, INSAFOCOOP: enlace web: www.insafocoop.gob.sv
15. Licda. Milagro de La Paz Bonilla de Medrano, Gerente General de la Asociación Cooperativa de Aprovisionamiento Ahorro y Crédito La Guadalupeana de Responsabilidad Limitada (ACOGUADALUPANA DE R.L.) de Chirilagua.

ANEXOS

Anexo N°1: Entrevista



Universidad de El Salvador
Hacia la libertad por la cultura

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECCION DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA GERENTE DE LA
ACOGUADALUPANA DE R.L.**

1. **¿Cuáles son los servicios que ofrece la ACOGUADALUPANA DE R.L.?**

2. **¿Qué tipo de servicio es más demandado en la ACOGUADALUPANA de R.L.?**

3. **¿Para usted es necesario la implementación de nuevos servicios? Cuáles:**

4. **¿Cree usted que es necesario la apertura de una nueva sucursal? Explique:**

5. **¿Cree usted que la apertura de una nueva sucursal aumentaría la cartera de clientes y socios de la cooperativa?**

6. **¿Dónde considera usted que sería el lugar más estratégico para la apertura de una nueva sucursal?**

7. **¿Cuáles serían los riesgos de apertura de una nueva sucursal?**

8. **¿Tiene la Cooperativa la liquidez financiera necesaria para apertura una nueva sucursal?**

9. **¿Sería rentable para la Cooperativa la apertura de una nueva sucursal?**

10. ¿Considera que la nueva sucursal tendrá capacidad competitiva?

11. ¿Qué estrategia de mercadotecnia funciona mejor actualmente en la cooperativa?

12. ¿Cada cuánto tiempo cambian las estrategias de marketing?

13. ¿Qué tipo de publicidad utiliza la Cooperativa?

14. ¿A qué medios de comunicación tiene acceso la cooperativa para dar publicidad?

15. ¿Qué otros medios de publicidad le gustaría utilizar para dar a conocer los servicios de la Cooperativa?

16. ¿Tiene la cooperativa disponibilidad económica para invertir en otras formas de publicidad?

17. ¿Cuánto invierte la cooperativa en publicidad mensualmente?

18. Usted como gerente ¿Qué le gustaría cambiar en la publicidad con la que cuenta actualmente la cooperativa?

19. ¿A quiénes recurre la Cooperativa para llevar a cabo la publicidad?

20. Usted como gerente ¿considera que la publicidad es un factor importante en el crecimiento de la ACOGUADALUPANA de R.L?

21. ¿Cómo considera los procesos con los que se realizan las actividades dentro de la cooperativa?

22. ¿A su criterio, considera que la cooperativa debería mejorar de una manera más eficiente los procesos con los que realizan las actividades dentro de la cooperativa?

23. ¿Considera encontrar el personal adecuada para atender de la mejor manera a sus clientes?

24. ¿Considera usted que el personal debería capacitarse sobre los servicios que ofrece la cooperativa?



Anexo N°2: Encuesta

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECCION DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES POTENCIALES

Objetivo: Analizar la factibilidad de la apertura de una nueva sucursal de la ACOGUADALUPANA de R. L en el municipio de Anamorós.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN.

a) Domicilio _____

b) Edad. 18 a 25 ____ 26 a 35 ____ 36 a 45 ____ 46 a 55 ____ más de 56 ____

c) Estado familiar

Soltero (a) ____ Acompañado(a) ____ Casado(a) ____ Viudo(a) ____

Divorciado(a) ____

d) Ocupación: _____

1. ¿En qué instituciones financieras realiza usted sus transacciones?

2. ¿Hace usted uso de los servicios que ofrecen estas instituciones financieras?

Sí No

3. ¿Cuáles servicios son los que usted utiliza con más frecuencia en estas instituciones financieras?

Créditos Cuentas de ahorro Remesas Familiares Colecturía

Seguros Empeño de joyas Otros

Especifique: _____

4. Si su respuesta es crédito ¿Cuál es el plazo, tasa de interés y destino?

5. Si usted hace uso de estos servicios, ¿Siempre lo hace en el lugar más cercano?

6. Si su respuesta es negativa, ¿Por qué no adquiere los servicios que ofrecen las instituciones financieras más cercanas? _____

7. ¿Con que frecuencia de tiempo adquiere estos servicios?
Semanal Quincenal Mensual Otros Especifique: _____

8. ¿A cuánto asciende su ingreso mensual?
a) Menos de \$200 b) De \$201 a \$300 c) Mas de \$301

9. ¿Qué cantidad mensual de dinero destina para su ahorro? _____

10. ¿Al momento de adquirir algunos de estos servicios le interesa que la institución sea reconocida? Sí No

11. ¿Conoce usted a la Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Aprovisionamiento La Guadalupana de R.L de Chirilagua, San Miguel o sucursal El Transito?
Sí No

12. ¿Conoce los servicios que la Cooperativa ofrece?
Sí No

13. ¿Si LA ACOGUADALUPANA DE R.L (Asociación Cooperativa de Aprovisionamiento, Ahorro y Crédito, La Guadalupana de R.L. de Chirilagua). Se instalara en este municipio, le gustaría asociarse a ella?
SI NO

¿Por qué? _____

Si su respuesta es SI, favor pase a la siguiente pregunta.

14. ¿Le gustaría hacer uso de los servicios que ofrece la ACOGUADALUPANA?

Sí No

15. ¿Qué aspectos básicos buscaría en la cooperativa?

a) Amplia cartera de servicios

b) Ubicación accesible

c) Excelente servicio al cliente

d) Bajas tasas de interés

e) Otros, Especifique: _____

16. ¿Cuál es el medio de comunicación al que tiene mayor acceso?

Televisión Radio Hojas volantes Personas particulares Todos

17. ¿Por qué medios de comunicación le gustaría que le dieran a conocer los servicios que ofrece la ACOGUADALUPANA de R. L?

Televisión Radio Hojas volantes Personas particulares
Mensajes de texto del celular Otros Cuales: _____

18. ¿Qué tipo de promociones o beneficios le gustaría que implementara la ACOGUADALUPANA de R.L)?

a) Comisiones bajas b) Rifas c) Intereses bajos d) Créditos Agiles
d) Regalos promocionales e) Otros: _____

19. ¿Si usted solicitara un crédito, qué destino le daría? _____

20. ¿Qué tasa de interés le gustaría pagar por su crédito sin ninguna dificultad?

Anexo N°3: Política de Créditos

**ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y
APROVISIONAMIENTO, LA GUADALUPANA DE
CHIRILAGUA DE R.L.**

COOPERATIVA DE
AHORRO Y CREDITO
DE CHIRILAGUA DE R.L.



LA
GUADALUPANA
DE R.L.

POLITICA DE CRÉDITOS

ACOGUADALUPANA DE R.L.

2015.

POLITICAS DE CREDITO Y COBRANZA PARA LA COOPERATIVA ACOGUADALUPANA DE R. L.

1. OBJETIVOS DE LA POLITICA DE CREDITOS

La presente POLITICA crediticia establece las directrices generales que la Asociación Cooperativa debe tomar en cuenta para la administración ordenada del servicio de crédito que proporciona a sus asociados.

Esta política brinda la orientación necesaria para la toma de decisiones en cuanto a mantener y desarrollar una cartera crediticia sana, en función de las fuentes de financiamiento, con el fin de procurar los ingresos financieros óptimos para la autosostenibilidad y capitalización de la institución y al mismo tiempo, contribuir al mejoramiento del nivel de vida de sus asociados por medio de la adecuada inversión de sus recursos financieros.

La presente política estará respaldada por el Reglamento de Crédito, el cual contiene los procedimientos y normas específicas, detallando como deben hacerse las operaciones crediticias.

2. FUENTES DE FINANCIAMIENTO

A. CAPITAL INSTITUCIONAL

Este capital está constituido por las reservas con las que cuenta la Cooperativa y las donaciones realizadas a esta; estos fondos servirán para financiar créditos de hasta 60 meses.

B. APORTACIONES

Estos recursos podrán utilizarse para financiar proyectos de crédito de hasta 240 meses.

C. PRESTAMOS DE FUENTES EXTERNAS

Estos recursos podrán utilizarse para financiar proyectos de crédito de acuerdo a las condiciones de financiamiento contratados.

D. AHORROS RECIBIDOS DE ASOCIADO

Estos fondos podrán ser utilizados para financiar proyectos de crédito hasta por 120 meses.

3. DESTINOS Y PLAZOS

La Cooperativa otorgará préstamos a sus asociados para financiar las siguientes actividades, a sus

respectivos plazos:

LINEAS	DESTINO	PLAZOS
Préstamos Administrativos	Actividades Comerciales Proyectos sobre viviendas Transacciones personales (Directivos y Empleados de ACOGUADALUPANA de R.L.)	Hasta 240 meses
Préstamos para producción agropecuaria	AGRICULTURA <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sandía. ✓ Pipián ✓ Tomate ✓ Fríjol ✓ Maíz ✓ Maicillo GANADERIA <ul style="list-style-type: none"> ✓ Compra y venta de ganado ✓ Crianza de ganado. ✓ Compra-Venta y Crianza de Ganados (Lotes) 	Hasta 08 meses Hasta 08 meses Hasta 08 meses Hasta 12 meses Hasta 12 meses Hasta 12 meses Hasta 18 meses Hasta 36 meses Hasta 120 meses
Préstamo Para Consumo Con Garantía Hipotecaria	- Adquisición de bienes para el hogar. - Pago de servicios. - Gastos educativos. - Cancelación de deudas.	Hasta 60 meses Hasta 60 meses. Hasta 60 meses. Hasta 60 meses. Hasta 240 meses
Préstamos Para Servicios	- Carpintería. - Sastrería. - Peluquería. - Panadería. - Estructuras metálicas. - Talleres de reparación.	Hasta 60 meses
Préstamos Para Comercio	- Ropa y Calzado. - Artículos para el hogar. - Artículos varios. - Comercio de Mariscos	Hasta 240 meses Hasta 240meses Hasta 240 meses Hasta 240 meses
Préstamo Gerencial	Gastos de Emergencia.	Hasta 60 meses
Préstamos para vivienda.	- Compra de lote. - Reparación de vivienda. - Ampliación. - Construcción.	Hasta 240 meses. Hasta 240 meses. Hasta 240 meses. Hasta 240 meses.
Préstamos para la Pesca.	Compra de equipo e insumos.	Hasta 60 meses.
Préstamos Personales	Empleados Públicos con orden Irrevocable de Descuento	Hasta 60 meses

* Dependiendo de la fuente de financiamiento que se está utilizando.

La Cooperativa dará prioridad a aquellos préstamos destinados a financiar las actividades productivas, de acuerdo a las fuentes de financiamiento disponibles.

4. MONTOS DISPONIBLES A COLOCAR

Los montos a colocar, constituyen los recursos financieros que estarán disponibles durante un año periodo de tiempo determinado a partir de la vigencia de la presente política de créditos para lo cual se fijan los siguientes cupos:

LINEA	MONTO DISPONIBLE
Prestamos Administrativos	\$ 50,000.00
Préstamos para Producción Agricultura Ganadería ✓ Compra y venta de ganado ✓ Crianza de ganado ✓ Compra-Venta y Crianza de lotes de Ganado	\$ 3,000.00 (\$500.00 x Manzana) \$ 6,000.00 \$ 6,000.00 \$ 30,000.00
Préstamo para Consumo	\$ 25,000.00
Préstamos para Servicios	\$ 5,000.00
Préstamo para Comercio	\$ 50,000.00
Préstamos Gerencial NOTA: si el asociado posee crédito por \$ 10,000.00 en adelante, ya no aplica para gerenciales.	Máximo el 90% de aportaciones, Ahorros y Depósitos a Plazo Fijo, no otorgable si se tiene crédito fiduciario o crédito hipotecario con mal record. Las aportaciones no se podrán tocar para ninguna transacción si se tiene dos créditos
Préstamos para la Vivienda.	\$ 50,000.00
Préstamos para pesca.	\$ 5,000.00
Préstamos Personales	\$ 5,000.00

5. GARANTIAS ACEPTABLES Y SUS COBERTURAS

Con el propósito de garantizar en buena forma los préstamos que se concedan, la Cooperativa podrá aceptar las garantías que se indican a continuación:

A. FIDUCIARIA.

UN FIADOR	MONTO	DOS FIADORES	MONTO
1 Y 2 SOLICITUD	\$ 1,500.00	1 y 2 SOLICITUD	\$ 2,000.00
BUEN RECORD DEMOSTRADO, MINIMO 10 solíc. De Crédito.	\$ 3,000.00		

Debe indicar que consiste en el respaldo de uno o más codeudores, que resguarden en forma adecuada el crédito solicitado, demostrando su capacidad de pago y buen record para el financiamiento que estén solicitando, logrando una cobertura hasta por el total del préstamo. El

monto máximo aprobado podrá ser \$2,000.00; Excepciones solo serán analizadas por el Consejo de Administración.

ALCANCE GEOGRAFICO.

De Chirilagua a la Unión; solo se atenderán créditos fiduciarios hasta el cantón La Leona.
De Chirilagua a San Miguel; solo se atenderán créditos fiduciarios hasta el cantón El Delirio.

LIMITANTES GEOGRAFICAS.

SAN MIGUEL: Col. Milagro de la Paz, La Presita, La Pacifica I etapa, La Pradera, El Zamoran, Caserío San Carlos, El Amate, Col Carrillo.

CHIRILAGUA: Chilanguera, Nueva Concepción, La Ceiba.

EL TRANSITO: Puerto El Triunfo, Santa María (costado sur), La Pradera III etapa, Cton La Peña Usulután, Col Los Naranjos, Col Villachentilla, Cton La Poza, Col La Usuluteca, Las Moritas.

LA UNION: El Tamarindo, Las Tunas, Bo Las Flores, Cas El Bartolo, Cas El Icacal, Cas La Agencia.

B. APORTACIONES.

Se prestará hasta un máximo del 90 % sobre el valor de sus aportaciones, Ahorros y Depósitos a plazo fijo.

C. HIPOTECARIAS.

Se cubrirán préstamos hasta por el 70% del valor del inmueble; cuando este sea de naturaleza Urbana, y un 50% del valor del inmueble, cuando este sea de naturaleza Rustica. Estos bienes inmuebles, deberán estar debidamente registrados en el Registro de la de la Propiedad Raíz e Hipotecas correspondientes. El inmueble deberá estar libre de gravámenes, limitaciones y anotaciones. En todo caso, los inmuebles deberán estar asegurados durante el plazo del préstamo. Además no se aceptaran inmuebles que se localicen en zonas demasiado extraviadas y en malas condiciones. Esta garantía es obligatoria a partir de \$ 3,001.00 de monto, El monto máximo aprobado podrá ser \$50,000.00, con excepciones que solamente el Consejo de Administración y Junta de Vigilancia pueden autorizar en reunión conjunta y con las sugerencias debidas por la Gerencia, respecto a la liquidez económica.

D. DEPOSITOS A PLAZO FIJO Y CUENTAS DE AHORRO CORRIENTE EN LA COOPERATIVA.

El asociado podrá presentar como garantía de un crédito un depósito a plazo o una cuenta de ahorro corriente. Este tipo de garantía puede cubrir un crédito hasta por el 90% del valor del depósito.

D. MIXTA: Cualquier combinación de las garantías anteriores, siempre y cuando cubran el monto total del préstamo.

E. ORDEN IRREVOCABLE DE DESCUENTO EN PLANILLA POR LEY SALARAL DE EMPLEADOS PUBLICOS.

El asociado podrá presentar como garantía de crédito personal, la constancia de sueldo, el recibo del seguro social. Deberá comprobar su residencia en el lugar por un tiempo de cinco años. Con un límite de edad de: cincuenta años. Como requisito principal será: La aceptación y aprobación de la Orden irrevocable de descuento en la Institución donde labora el Empleado o Pagaduría correspondiente. Restricciones para los empleados siguientes: **PNC, CAM, SOLDADOS,**

**CORONELES, FUERZA ARMADA, FUERZA AEREA Y FUERZA MARITIMA.
LIMITES: SAN MIGUEL, INTIPUCA Y USULUTAN.**

6. GARANTIAS NO ACEPTABLES

1. Codeudores que no demuestren buen record crediticio ni capacidad de pago y no posee casa propia.
2. Otras garantías cuya situación sea dudosa.
3. Deudores de créditos con garantía fiduciaria.

7. TASAS DE INTERES

Las tasas de interés estarán determinadas por el costo de los recursos financieros obtenidos por la Cooperativa y la tasa empresarial que se determine en su plan empresarial anual, debiendo revisarse mensualmente para ajustarlas a los cambios en los costos de los fondos.

Se entiende como costos de los fondos, todos los costos de la gestión Cooperativa, que incluye los costos financieros, costos administrativos, reservas de capitalización y los intereses sobre aportaciones.

La tasa de interés a aplicar en todos los contratos de préstamos será fija, lo cual significa que, cuando la Cooperativa modifique la tasa de interés de los créditos, se aplicará a los créditos nuevos, manteniéndose permanente los antiguos y vigentes.

INTERES ANUAL.

Línea de Crédito	Fiduciario	Hipotecario
Administrativo	8%	8%
Producción Agrícola	12%	12%
Consumo	18%	15%
Comercio	18%	15%
Vivienda	18%	15%
Pesca	18%	12%
Servicio	18%	12%
Personal	15% Anual	
Gerencial	12% SOLO APORTACIONES.	CON

8. COMISIONES Y OTROS RECARGOS

Se aplicarán las comisiones y otros servicios, en la cuantía que el Consejo de Administración establezca.

Las Comisiones y recargos serán los siguientes:

COMISIONES/RECARGO	PORCENTAJE	APLICACION SOBRE
--------------------	------------	------------------

COMISIONES Por recargo de toda clase de crédito.	3 %	Monto otorgado o refinanciado. \$ 3.00 mínimo y máximo \$ 100.00 más IVA. Se aplicaran Disminuciones en clientes de Categoría "A"
RECARGOS		
Por Mora	2.5 % Mensual	Cuota de Capital vencida
OTROS RECARGOS		
Capitalización en aportaciones	5%	Monto otorgado o refinanciado

9. MONTOS MINIMOS A OTORGAR.

El monto mínimo a otorgar es de \$ 50.00

10. FORMAS DE ENTREGA Y DE PAGO DE PRÉSTAMOS.

La entrega de fondos de un crédito, se efectuará una vez que obligación se encuentre debidamente formalizada.

Toda entrega de fondos deberá ser por medio de cheques.

También, si el asociado tiene cuenta de ahorro corriente en la Cooperativa, se le puede aplicar a la cuenta, en casos que el destino del crédito sea para vivienda y se invertirá en forma prolongada, se apertura una cuenta para el asociado.

FORMAS DE UN PAGO DEL CREDITO.

Las formas de pago de un crédito serán de acuerdo a la capacidad de pago del asociado y en función de los requerimientos de la fuente de fondos. Las cuotas podrán ser quincenales o mensuales, semanales, diarias, bimensuales, trimestrales, semestrales o en un sólo pago al final del vencimiento.

Podrán pactarse cuotas niveladas mensuales vencidas y sucesivas, cuando la Cooperativa tenga las facilidades tecnológicas para controlar los pagos y ajustes a las cuotas.

Para cambiar las fechas de pago de un crédito, pactadas en el contrato, el asociado (a) deberá emitir una solicitud al Consejo de Administración en donde solicite el cambio de forma de pago, además tiene que respaldar muy bien la causa por la cual solicita el cambio.

11. RENEGOCIACION DE PRÉSTAMOS.

En casos excepcionales, se podrán renegociar aquellos préstamos cuyos usuarios afronten dificultades financieras comprobables por la Cooperativa y que estén dificultando las condiciones de pago pactadas.

La Cooperativa autorizará refinanciamientos, ampliaciones de plazos, prórrogas, renovaciones y otras modificaciones, previa evaluación de cada caso y cuando las causas sean plenamente justificadas.

PRESTAMOS VIGENTES

A. REFINANCIAMIENTOS

Se autorizarán refinanciamientos de préstamos para aquellos créditos que se encuentren en calidad de no vencidos y sin mora.

Para que el crédito sea aumentado en su valor, el deudor deberá mostrar por escrito la necesidad de ampliar dicho monto. Asimismo, deberá haber pagado como mínimo el 40% del capital prestado inicialmente.

B. AMPLIACION DEL PLAZO

Se autoriza ampliación de plazo de préstamo para aquellos créditos que se encuentran en calidad de vencidos y sin mora.

Para que el crédito sea aumentado en su plazo, el deudor deberá mostrar por escrito la necesidad de ampliar dicho plazo.

C. CONSOLIDACION DE PRÉSTAMOS

Se autoriza la consolidación de préstamos para aquellos créditos que se encuentran en calidad de no vencidos y sin mora.

Para que los créditos sean consolidados, el deudor deberá mostrar por escrito la necesidad de consolidar dichos préstamos.

- Para consolidación de deudas con otras instituciones se deberá comprobar un porcentaje del 25% de capital de crédito pagado.
- Para consolidación de deudas, deberá ser requisito presentar una constancia de saldo.

PRESTAMOS EN MORA

A. PRORROGAS

Se autoriza prórrogas de préstamos para aquellos créditos que se encuentren atrasados, siempre y cuando existan causas justificables y tienen que ser por escrito ante el Consejo de Administración.

Para que el crédito sea prorrogado, el deudor deberá actualizar los intereses moratorios y los pactados en el contrato de préstamos.

RENOVACION DE PRÉSTAMOS.

Se autoriza la renovación de préstamos para aquellos créditos que se encuentren vencidos y al día en el pago de intereses.

Para que los créditos sean renovados, el deudor deberá mostrar por escrito la necesidad de renovar dicho préstamo.

Cuando se trate de prórrogas y renovación de préstamos, el deudor mantendrá la calificación de riesgos del préstamo original.

12. POLITICAS DE COBRANZA

A. Se aplicará un recargo por mora del 30% anual el cual será adicional al interés normal sobre las cuotas de capital que se encuentran vencidas y no pagadas en su oportunidad.

B. El periodo de gracia para no aplicar el recargo por mora no deberá ser mayor de 5 días

C. El proceso de cobranza será el siguiente:

*** FASE ADMINISTRATIVA**

Durante el primer mes, se presionará al deudor de la Cooperativa a través de cartas de recordatorio

Durante el segundo mes se notificará al fiador y se presionará a través de visitas domiciliarias del gestor de cobros y del GERENTE, insistencia en llamadas telefónicas y envío de telegramas y cartas.

Durante el tercer mes, se notificará al deudor y fiador y se presionara a través de carta del abogado, visitas domiciliarias, por el Gerente o el presidente del Comité de Mora y telegramas de trasladar la deuda al cobro por la vía judicial.

*** FASE EXTRAJUDICIAL**

Durante el cuarto mes, se presionará a través de visitas domiciliarias por el Gerente o el presidente del comité de mora, carta y telegrama firmados por el abogado, y envío de telegrama notificando el cobro por la vía judicial.

*** FASE JUDICIAL**

Esta fase aplicará, cuando el asociado se encuentre en mora con cinco cuotas vencidas, o con cinco meses de atraso sin efectuar ningún pago. En casos donde la forma de pago es al vencimiento o semestral, el tiempo de espera también será de cinco meses, a partir de la fecha de vencimiento. El proceso estará a cargo del acuerdo tomado por el Consejo de Administración, y luego pasa toda la documentación a manos del Apoderado legal todos los documentos que sean necesarios para la recuperación de la deuda por la vía judicial.

D. En todas las fases de la cobranza debe involucrarse a todo el personal de la Cooperativa que sea necesario para minimizar la mora.

E. La Cobranza judicial se efectuará de preferencia con los mismos abogados que hacen el notariado

F. Se establecerá en la Cooperativa el plan de Combate de la morosidad en forma mensual, con el propósito de controlar efectivamente y minimizar la mora, asignándose metas específicas, procesos de cobranza, responsables, indicadores de progreso y evaluación de la cobranza. La aplicación de este Plan deberá ser diaria.

MES DE MORA	ACCION DE COBRO	TIEMPO DE ACCION DE COBRO
1er. mes de mora	1- carta de recordatorio	primeros 5 días de atraso
	2- Visita de cobrador	primeros 15 días de atraso
	3- Llamada telefónica o nota	primeros 25 días de atraso
2 do. mes de mora	1- visita del cobrador	A los 40 días de atraso
	2- Llamada telefónica o tarjeta	A los 45 días de atraso
	3- Telegrama de cobro	A los 50 días de atraso
3 er. mes de mora	1- visita del Gerente o Presidente del comité de mora	A los 60 días de atraso
	2- Visita del cobrador	A los 70 días de atraso
	3- Telegrama traslado a cobro judicial	A los 80 días de atraso
4o. mes de mora	1- Visita del Gerente o Presidente de mora	A los 90 días de atraso
	2 - Telegrama traslado al cobro judicial firmado por el abogado	A los 100 días de atraso
	3- Carta por inicio de embargo firmado por el abogado	A los 120 días de atraso

13. SUPERVISION DE CREDITOS

Deben efectuarse visitas de supervisión e inspección de la siguiente forma:

Inspección antes de otorgar el préstamo, con el objeto de verificar la existencia del proyecto y el valúo de la garantía, cuando sea préstamo productivo, si fuese necesario.

Inspección durante el desarrollo del proyecto productivo o la ejecución de la obra, en el caso de reparación o ampliación de vivienda.

Inspección después de haber desembolsado los fondos del préstamo y en el período de recuperación del mismo con el fin de verificar el estado de la garantía.

14. AUTORIZACION DE CREDITOS

Tomando en cuenta el grado de complejidad en la toma de decisiones para el otorgamiento de créditos, los niveles de autorización por el monto de las diversas operaciones, será el siguiente:

OPERACION	GERENCIA	COMITE DE CREDITO	CONSEJO DE ADMON
A. Préstamos Nuevos		Monto establecido en la Política	Cuando exceda de lo establecido.
B. Préstamos Vigente		Monto establecido en la Política	Cuando exceda de lo establecido.
1. Refinanciamientos		Monto establecido en la Política	Cuando exceda de lo establecido.
2. Ampliación de Plazos		Monto establecido en la Política	Cuando exceda de lo establecido.
3. Consolidación de préstamos		Monto establecido en la Política	Cuando exceda de lo establecido.
C. Préstamos en Mora		Monto establecido en la Política	Cuando exceda de lo establecido.
1. Prórrogas		Monto establecido en la Política	Cuando exceda de lo establecido.
2. Renovación de Préstamos		Monto establecido en la Política	Cuando exceda de lo establecido.
D. Préstamos con Garantía de Aportaciones, Ahorros y Depósitos a plazo fijo.	Cualquier Monto		
E. Préstamos para directivos de la Cooperativa y miembros de los comité		Cualquier Monto	Cualquier Monto

El directivo no estará presente en la aprobación de su crédito.

15. CONTRATOS PARA LA FORMALIZACION DE LOS CREDITOS

Todo préstamo deberá estar amparado por un documento legal, que exprese las cláusulas contractuales que garanticen la obligación.

16. OTRAS POLITICAS COMPLEMENTARIAS

A. Los solicitantes y deudores de crédito de la Cooperativa, deberán mantener reciprocidad en sus cuentas de ahorro en la Cooperativa.

B. El plazo máximo de la resolución de las solicitudes de créditos será de un máximo de 10 días hábiles, salvo casos especiales.

C. Todos los gastos que demande la tramitación de préstamos, correrán por cuenta del prestatario.

D. El retiro del prestatario como asociado de la Cooperativa, previo a la liquidación de sus haberes, lo obliga a cancelar inmediatamente sus compromisos con ésta.

E. Únicamente se admitirán solicitudes de crédito en los formularios proporcionados por la

Cooperativa.

F. Los deudores de créditos están obligados a notificar a la Cooperativa cualquier cambio de domicilio o de lugar de trabajo en los primeros 8 días del traslado.

G. Todas las autorizaciones de crédito deberán ser asentadas en el libro de actas respectivo.

H. Cualquier apelación de un crédito denegado será resuelto por el Consejo de Administración.

I. Se deberá mantener en todo tiempo una relación deuda/aportación de 15 a 1. Solamente en los créditos con garantía Hipotecaria, la relación deuda/aportación será de 25 a 1.

J. Se le entregara al asociado una carta de agradecimiento y constancia por cada crédito cancelado puntualmente, en donde se le motive a continuar trabajando con la Cooperativa.

K. A los asociados que demuestren un excelente record crediticio, se les ofrecerá refinanciamientos a sus créditos, con mayor facilidad y acceso en los trámites de aprobación.

L. El Consejo de Administración deberá estar en constante promociones para los asociados que trabajen puntualmente con el pago de las cuotas de sus créditos, mediante: Artículos y rifas promocionales.

M. Se restringen los créditos fiduciarios e hipotecarios a pastores, sacerdotes y policías; Excepto cuando sea crédito con garantía de aportaciones o depósito a plazo fijo.

N. Los créditos hipotecarios deberán contener dentro de su documentación un historial de tenencia de propiedad de al menos tres años.

REQUISITOS INDISPENSABLES PARA SOLICITAR Y APROBAR UNA SOLICITUD DE CREDITO.

- Si es garantía fiduciaria, es indispensable que bien el deudor principal o el codeudor solidario sea probatoria su estabilidad y tenga vivienda propia.
- La pareja de Matrimonio pueden servirse como fiadores, si uno de ellos tiene Escritura de terreno debidamente registrada a su nombre.
- No permitir más de una obligación por persona
 - ❖ Si tiene crédito no puede servir de fiador
 - ❖ Si es fiador no puede solicitar crédito, al menos que presente garantía Hipotecaria o de un Depósito a plazo fijo ó cuenta corriente la cual estaría intocable hasta la cancelación de dicho crédito.
 - ❖ Si es fiador no puede volver a servir de fiador de otra persona.Excepto que presente garantía Hipotecaria.
- En créditos destinados para la línea de Vivienda con destinos de: Construcción, Remodelación y Ampliación, se deberá aperturar una cuenta de ahorro corriente para desembolsarlo por pequeñas cantidades que vayan de acuerdo a las necesidades del trabajo en que se está empleando, y así de esa forma comprobar el adecuado uso del crédito. Excepto cuando el destino sea para compra de casa o terreno, o cuando la Gerencia considere factible la liquidez económica.

- Es necesario aplicar eficientemente el seguimiento de los créditos para verificar en que se ha empleado y aplicación de la tasa de interés correspondiente.
- Presentar documentación que respalde los ingresos por Ayuda Familiar proveniente del Extranjero, mediante las remesas familiares.

Requisitos surgidos por el Comité de Mora, los cuales entran en vigencia con la autorización del Representante Legal de la Cooperativa y pendiente del acuerdo del cambio en la Política de crédito.

17. OBSERVACIONES Y MODIFICACIONES

Toda observación o modificación que se haga a las presentes políticas, tendrá que ser aprobada por el Consejo de Administración. Esta política deberá ser analizada por lo menos anualmente con el Reglamento de créditos y el Plan Anual Empresarial.

Las presentes políticas entrarán en vigencia a partir del 18 de Julio del 2014.

Aprobado por el Consejo de administración en reunión celebrada el día Viernes, 18 de Julio del 2014.



ALCALDIA MUNICIPAL DE ANAMOROS
DEPARTAMENTO DE LA UNION, EL SALVADOR, C. A.
UNIDAD DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA MUNICIPAL
TEL. 2647-0207 2647-0004



NOTIFICACION

Recibida a las ____ horas, del día ____ Del mes de ____ Del año ____
en la dirección que detallo: _____

Nombre y firma de quien entrega

Nombre y firma de quien recibe

DETERMINACION Y NOTIFICACION

FECHA DE APLICACIÓN DE LA TARIFA:

(Día)	(Mes)	(Año)

DECLARACION JURADA

Yo, _____ Actuando en mi calidad de

(Propietario o Representante Legal) DECLARO que los datos proporcionados
Anteriormente son verídicos y apegados a la realidad.

F: _____
PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL

Frente

ALCALDIA MUNICIPAL DE ANAMOROS																		
DEPARTAMENTO DE LA UNION, EL SALVADOR, C.A.																		
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL																		
TEL. 2647-0207 2647-0004																		
F-02	Codigo Empresa: _____																	
	Nº Cuenta Cte: _____																	
DECLARACION ANUAL JURADA DE IMPUESTOS																		
Ejercicio	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	No. de Comercio:	03										
01	Del			02	Al		NIT	04										
IDENTIFICACION	Primer apellido / Razon Social			Segundo apellido			Nombres											
	05																	
	06	Calle / Avenida			07	Número		08	Apto. Local									
	09. Otros datos que completan la ubicación en El Municipio							10	Col. / Barrio	No. declaración que modifica								
	12	Departamento / Municipio			13	Teléfono		14	Fax	11	Día	12	Mes	13	Año			
	15. Actividad económica / Giro del negocio / Actividad principal o profesión							16		Clave Catastral								
	A1 Llenar si lleva Contabilidad Formal																	
	Total Activos										100							
A2 Llenar si NO lleva Contabilidad Formal																		
Total Activos										105								
B INGRESOS																		
Total Ingresos Brutos										200								
DECLARO BAJO JURAMENTO que los datos contenidos en la presente declaración son expresion fiel de la verdad, por lo que asumo la responsabilidad correspondiente																		
										Fecha de Recepción								
										Día Mes Año								
										360								
Nombre y firma de Propietari o Representante Legal				Firma y Sello ATM				Firma y Sello de Receptor										
365 NIT																		
CÁLCULO DEL IMPUESTO MUNICIPAL (USO EXCLUSIVO DE ALCALDIA MUNICIPAL)																		
IMPUESTO COMPUTADO MENSUAL										300								
10% de Fiestas Patronales										+			305					
Fondo Especifico										+			310					
Total mensual a pagar										=			315					
IMPUESTO COMPUTADO ANUAL																		
Impuesto anual a pagar (cod. 315 * 12)										-			320					
Pago a cuenta										-			325					
No. Declaración ejercicio anterior										330			Credito aplicable al ejercicio anterior					
Liquidación anual del impuesto de declaración que modifica										=			340					
Liquidacion anual del impuesto (Si el resultado es negativo, anótelo entre parentesis)										-			345					
Lleve Resultado Liquidacion Cod. 345 a Cod. 350 si es Negativo																		
Total a aplicar a proxima declaracion										350			Total a Pagar			355		
NOTIFICACION																		
NOTA: Se hace de su conocimiento que a partir de la fecha de esta NOTIFICACION, usted cuenta con tres días para APELAR por escrito lo notificado, de lo contrario se da por aceptado lo establecido.																		
Recibio Empresa						Recibio Cuentas Corrientes												
F. _____						F. _____												
Nombre: _____						Nombre: _____												
Sello																		

Reverso

LLENAR SI LLEVA CONTABILIDAD FORMAL

		VALORES
ACTIVO		
CIRCULANTE	+ 400	
MUEBLES	+ 401	
INMUEBLES	- 402	
DIFERIDO Y TRANSITORIO	+ 403	
OTROS ACTIVOS	+ 404	
DEFICIT	+ 405	
TOTAL ACTIVOS	+ 406	
PASIVO Y CAPITAL		
CIRCULANTE	+ 409	
FIJO	+ 410	
DIFERIDO Y TRANSITORIO	+ 411	
CAPITAL	+ 412	
RESERVAS	+ 413	
UTILIDADES	+ 414	
TOTAL PASIVO Y CAPITAL	= 415	

TRASLADAR VALOR DE LA CASILLA (406) A CASILLA (100)

LLENAR SI NO LLEVA CONTABILIDAD FORMAL

ACTIVO RESUMIDO AL 31 DE DICIEMBRE DEL EJERCICIO QUE DECLARA		VALOR
EFFECTIVO	+ 500	
MERCADERIA	+ 501	
MOBILIARIO Y EQUIPO	+ 502	
CUENTAS POR COBRAR	+ 503	
TOTAL DE ACTIVOS	= 504	

TRASLADAR VALOR DE LA CASILLA (504) A CASILLA (105)

INFORMACION ADICIONAL

VENTAS	+ 600	
SERVICIOS	+ 601	
OTROS	+ 602	
TOTAL DE INGRESOS	= 603	

TRASLADAR VALOR DE LA CASILLA (603) A CASILLA (200)



ALCALDIA MUNICIPAL DE ANAMOROS
DEPARTAMENTO DE LA UNIÓN, EL SALVADOR, C. A.
UNIDAD DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA MUNICIPAL
TEL. 2647-0207 2647-0004



F - 18

N°

SOLVENCIA MUNICIPAL

El infrascrito Jefe de la Unidad de Administración Tributaria Municipal, HACE CONSTAR
Que

Se encuentra solvente del pago de sus impuestos, tasas y contribuciones
Especiales de este Municipio.-

No se encuentra registrado como contribuyente en nuestra base de datos ni
Tarjetas de cuentas Corrientes.

Y para los trámites que estime conveniente se extiende la presente, a los _____
Días del mes de _____ Del año _____

La presente SOLVENCIA MUNICIPAL tiene validez hasta el día _____
del mes de _____ Del año _____

Nombre y firma
Jefe Unidad Tributaria Municipal

Nombre y firma
Tesorero Municipal

NOTA: Cualquier alteración anula la presente Solvencia Municipal.

Anexo N°5: Calculo de depreciación

Formula = Valor del Activo/ Vida Útil

Computadora = $\$710.00 / 5 \text{ años} = \$142.00 \times 4 = \$568.00$

Sillas de espera = $\$25.00 / 10 \text{ años} = \$2.5 \times 5 = \$12.50$

Sillas secretarial = $\$69.00 / 10 \text{ años} = \$6.90 \times 4 = \$27.60$

Escritorios = $\$169.00 / 10 \text{ años} = \$16.90 \times 4 = \$67.60$

Impresor matricial = $\$239.00 / 5 \text{ años} = \$48.80 \times 2 = \$97.60$

Impresora Lasser = $\$249.00 / 5 \text{ años} = \49.80

Archivos = $\$284.00 / 10 \text{ años} = \$28.40 \times 4 = \$113.60$

Teléfonos = $\$16.00 / 10 \text{ años} = \$1.60 \times 4 = \$6.40$

Aire acondicionado = $\$500.00 / 5 \text{ años} = \$100.00 \times 3 = \$300.00$

Arma de fuego = $\$1,250.00 / 5 \text{ años} = \$250.00 \times 2 = \$500.00$

Vehículo = $\$10,000.00 / 10 \text{ años} = \$1,000.00$

Anexo N°6: Cálculo de Gastos de Publicidad y Proyección de Captación de Socios

Cálculo de Gastos de Publicidad

Hojas volantes $10,000 \times \$0.0325 = \325.00

Perifoneo \$12.00 la hora

4 veces al mes $\times 5$ horas diarias = 20 horas $\times \$13.00 = \260.00 mensual $\times 2$ meses = \$520.00

Pancarta 2 $\times \$35.00 = \70.00

Brochurs 5,000 $\times \$0.5443 = \$2,721.50$

Anuncio TV \$75.00 mensual = \$900.00 anual

Anuncio radio \$50.40 mensual $\times 12$ meses = \$604.80 anual

Proyección de Captación de Socios

Demanda Insatisfecha 2015 = 1,650 persona

$1,650 \times 10\% = 165$ socios para 2016

$165 \times 15\% = 24 + 165 = 190$ socios para 2017

$190 \times 20\% = 38 + 190 = 228$ socios para 2018

$228 \times 25\% = 57 + 228 = 285$ socios para 2019

$285 \times 30\% = 85 + 285 = 370$ socios para 2020

Anexo N° 7: Proyección de Colocación de Créditos Anual y Mensual

Cálculos del número de créditos anual por monto

Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020
$56 \times 34\% = 19$	$65 \times 34\% = 22$	$78 \times 34\% = 26$	$97 \times 34\% = 33$	$126 \times 34\% = 43$
$56 \times 42\% = 24$	$65 \times 42\% = 28$	$78 \times 42\% = 33$	$97 \times 42\% = 41$	$126 \times 42\% = 53$
$56 \times 11\% = 6$	$65 \times 11\% = 7$	$78 \times 11\% = 9$	$97 \times 11\% = 11$	$126 \times 11\% = 14$
$56 \times 8\% = 4$	$65 \times 8\% = 5$	$78 \times 8\% = 6$	$97 \times 8\% = 8$	$126 \times 8\% = 10$
$56 \times 5\% = 3$	$65 \times 5\% = 3$	$78 \times 5\% = 4$	$97 \times 5\% = 4$	$126 \times 5\% = 6$
Total 56 creditos	Total 65 creditos	Total 78 credito	Total 97 credito:	Total 126 creditos

Calculo del número de créditos mensual por monto

Año 2016	Año 2017	Año 2018
$19 \div 12 \text{ meses} = 2$	$22 \div 12 \text{ meses} = 2$	$26 \div 12 \text{ meses} = 2$
$24 \div 12 \text{ meses} = 2$	$28 \div 12 \text{ meses} = 2$	$33 \div 12 \text{ meses} = 3$
$6 \div 12 \text{ meses} = 1$	$7 \div 12 \text{ meses} = 1$	$9 \div 12 \text{ meses} = 1$
$4 \div 12 \text{ meses} = 0$	$5 \div 12 \text{ meses} = 1$	$6 \div 12 \text{ meses} = 1$
$3 \div 12 \text{ meses} = 0$	$3 \div 12 \text{ meses} = 0$	$4 \div 12 \text{ meses} = 0$
Total 5 creditos	Total 6 créditos	Total 7 creditos

Año 2019	Año 2020
$33 \div 12 \text{ meses} = 3$	$43 \div 12 \text{ meses} = 3$
$41 \div 12 \text{ meses} = 3$	$53 \div 12 \text{ meses} = 4$
$11 \div 12 \text{ meses} = 1$	$14 \div 12 \text{ meses} = 2$
$8 \div 12 \text{ meses} = 1$	$10 \div 12 \text{ meses} = 1$
$4 \div 12 \text{ meses} = 0$	$6 \div 12 \text{ meses} = 0$
Total 8 créditos	Total 10 créditos

Anexo N° 8: Cálculo de Proyección de Colocación por Montos

Rango Montos	Proyección para año 2017	Promedio mensual de colocación
Menos o igual a \$500	\$11,000.00	\$916.67
De \$500 a \$1,000	\$21,000.00	\$1,750.00
De \$1,000 a \$10,000	\$38,500.00	\$3,208.33
De \$10,000 a \$25,000	\$87,500.00	\$7,291.67
Más de \$25,000	\$75,000.00	\$6,250.00
Totales	\$233,000.00	\$19,416.67

Rango Montos	Proyección para año 2018	Promedio mensual de colocación
Menos o igual a \$500	\$13,000.00	\$1,083.33
De \$500 a \$1,000	\$24,750.00	\$2,062.50
De \$1,000 a \$10,000	\$49,500.00	\$4,125.00
De \$10,000 a \$25,000	\$105,000.00	\$8,750.00
Más de \$25,000	\$100,000.00	\$8,333.33
Totales	\$292,250.00	\$24,354.16

Rango Montos	Proyección para año 2019	Promedio mensual de colocación
Menos o igual a \$500	\$16,500.00	\$1,375.00
De \$500 a \$1,000	\$30,750.00	\$2,562.50
De \$1,000 a \$10,000	\$60,500.00	\$5,041.67
De \$10,000 a \$25,000	\$140,000.00	\$11,666.67
Más de \$25,000	\$100,000.00	\$8,333.33
Totales	\$347,750.00	\$28,979.17

Rango Montos	Proyección para año 2020	Promedio mensual de colocación
Menos o igual a \$500	\$21,500.00	\$1,791.67
De \$500 a \$1,000	\$39,750.00	\$3,312.50
De \$1,000 a \$10,000	\$77,000.00	\$6,416.67
De \$10,000 a \$25,000	\$175,000.00	\$14,583.33
Más de \$25,000	\$150,000.00	\$12,500.00
Totales	\$463,250.00	\$38,604.17

Anexo N°9: Cálculo de Ingresos por Captación

Datos proporcionados por pregunta #8 de la encuesta realizada

41% ---- \$25.00

48% ---- \$25.00 – \$50.00

11% ---- más de

Año 2016

$$41\% \times 165 \text{ socios} = 68 \times \$20.00 = \$1,360.00$$

$$48\% \times 165 \text{ socios} = 79 \times \$30.00 = \$2,370.00$$

$$11\% \times 165 \text{ socios} = 18 \times \$60.00 = \underline{\$1,080.00}$$

\$ 4,810.00 mensual

$$\$4,810.00 \times 12 \text{ meses} = \underline{\$57,720.00 \text{ anual}}$$

Año 2017

$$41\% \times 190 \text{ socios} = 78 \times \$20.00 = \$1,560.00$$

$$48\% \times 190 \text{ socios} = 91 \times \$30.00 = \$2,730.00$$

$$11\% \times 190 \text{ socios} = 21 \times \$60.00 = \underline{\$1,260.00}$$

\$5,550.00 mensual

$$\$5,550.00 \times 12 \text{ meses} = \underline{\$66,600.00 \text{ anual}}$$

Año 2018

$$41\% \times 228 \text{ socios} = 93 \times \$20.00 = \$1,860.00$$

$$48\% \times 228 \text{ socios} = 109 \times \$30.00 = \$3,270.00$$

$$11\% \times 228 \text{ socios} = 25 \times \$60.00 = \underline{\$1,500.00}$$

\$6,630.00 mensual

$$\$6,630.00 \times 12 \text{ meses} = \underline{\$79,560.00 \text{ anual}}$$

Año 2019

$$41\% \times 285 \text{ socios} = 117 \times \$20.00 = \$2,340.00$$

$$48\% \times 285 \text{ socios} = 137 \times \$30.00 = \$4,110.00$$

$$11\% \times 285 \text{ socios} = 31 \times \$60.00 = \underline{\$1,860.00}$$

\$8,310.00 mensual

$$\$8,310.00 \times 12 \text{ meses} = \underline{\$99,720.00 \text{ anual}}$$

Año 2020

$$41\% \times 370 \text{ socios} = 158 \times \$20.00 = \$3,160.00$$

$$48\% \times 370 \text{ socios} = 178 \times \$30.00 = \$5,340.00$$

$$11\% \times 370 \text{ socios} = 41 \times \$60.00 = \underline{\$2,460.00}$$

\$10,960.00 mensual

$$\$10,960.00 \times 12 \text{ meses} = \underline{\$131,520.00 \text{ anual}}$$

Aportaciones anuales

$$\$5.00 \times 165 \text{ socios} = \$825.00$$

$$\$5.00 \times 190 \text{ socios} = \$950.00$$

$$\$5.00 \times 228 \text{ socios} = \$1,140.00$$

$$\$5.00 \times 285 \text{ socios} = \$1,425.00$$

$$\$5.00 \times 370 \text{ socios} = \$1,850.00$$

Anexo N°10: Cálculo de Costos por Captación y Proyección de Ingresos por Remesas Familiares

$$\$57,720 \times 1\% = \$577.20 \text{ Año 2016}$$

$$\$66,600.00 \times 1\% = \$666.00 \text{ Año 2017}$$

$$\$79,560.00 \times 1\% = \$795.60 \text{ Año 2018}$$

$$\$99,720.00 \times 1\% = \$997.20 \text{ Año 2019}$$

$$\$131,520.00 \times 1\% = \$1,315.20 \text{ Año 2020}$$

Calculo de Proyección de Ingresos por Remesas Familiares

Monto

$$\$194,537.40 \times 0.0488 = \$ 9,493.42$$

$$\$389,074.80 \times 0.0488 = \$18,986.85$$

$$\$583,612.20 \times 0.0488 = \$28,480.27$$

$$\$778,149.60 \times 0.0488 = \$37,973.70$$

$$\$972,687.00 \times 0.0488 = \$47,467.12$$

Anexo N°11: Tabla Financiera

A-8 APÉNDICE A

TABLA A-4 Factores de interés del valor presente para una anualidad de un dólar
 descontado a *i* por ciento durante *n* periodos: $PVIFA_{i,n} = \sum_{t=1}^n \frac{1}{(1+i)^t}$

Periodo	1%	2%	3%	4%	5%	6%	7%	8%	9%	10%	11%	12%	13%	14%	15%	16%	17%	18%	19%	20%
1	.990	.980	.971	.962	.952	.943	.935	.926	.917	.909	.901	.893	.885	.877	.870	.862	.855	.847	.840	.833
2	1.970	1.942	1.913	1.886	1.859	1.833	1.808	1.783	1.759	1.736	1.713	1.690	1.668	1.647	1.626	1.605	1.585	1.566	1.547	1.528
3	2.941	2.884	2.829	2.775	2.723	2.673	2.624	2.577	2.531	2.487	2.444	2.402	2.361	2.322	2.283	2.246	2.210	2.174	2.140	2.106
4	3.902	3.808	3.717	3.630	3.546	3.465	3.387	3.312	3.240	3.170	3.102	3.037	2.974	2.914	2.855	2.798	2.743	2.690	2.639	2.589
5	4.853	4.713	4.580	4.452	4.329	4.212	4.100	3.993	3.890	3.791	3.696	3.605	3.517	3.433	3.352	3.274	3.199	3.127	3.058	2.991
6	5.795	5.601	5.417	5.242	5.076	4.917	4.767	4.623	4.486	4.355	4.231	4.111	3.998	3.889	3.784	3.685	3.589	3.498	3.410	3.326
7	6.728	6.472	6.230	6.002	5.786	5.582	5.389	5.206	5.033	4.868	4.712	4.564	4.423	4.288	4.160	4.039	3.922	3.812	3.706	3.605
8	7.652	7.326	7.020	6.733	6.463	6.210	5.971	5.747	5.535	5.335	5.146	4.968	4.799	4.639	4.487	4.344	4.207	4.078	3.954	3.837
9	8.566	8.162	7.786	7.435	7.108	6.802	6.515	6.247	5.995	5.759	5.537	5.328	5.132	4.946	4.772	4.607	4.451	4.303	4.163	4.031
10	9.471	8.983	8.530	8.111	7.722	7.360	7.024	6.710	6.418	6.145	5.889	5.650	5.426	5.216	5.019	4.833	4.659	4.494	4.339	4.192
11	10.368	9.787	9.253	8.760	8.306	7.887	7.499	7.139	6.805	6.495	6.207	5.938	5.687	5.453	5.234	5.029	4.836	4.656	4.486	4.327
12	11.255	10.575	9.954	9.385	8.863	8.384	7.943	7.536	7.161	6.814	6.492	6.194	5.918	5.660	5.421	5.197	4.988	4.793	4.611	4.439
13	12.134	11.348	10.635	9.986	9.394	8.853	8.358	7.904	7.487	7.013	6.750	6.424	6.122	5.842	5.583	5.342	5.118	4.910	4.715	4.533
14	13.004	12.106	11.296	10.563	9.899	9.295	8.745	8.244	7.786	7.367	6.982	6.628	6.302	6.002	5.724	5.468	5.229	5.008	4.802	4.611
15	13.865	12.849	11.938	11.118	10.380	9.712	9.108	8.560	8.061	7.606	7.191	6.811	6.462	6.142	5.847	5.575	5.324	5.092	4.876	4.675
16	14.718	13.578	12.561	11.632	10.838	10.106	9.447	8.851	8.313	7.824	7.379	6.974	6.604	6.265	5.954	5.668	5.405	5.162	4.938	4.730
17	15.562	14.292	13.166	12.166	11.274	10.477	9.763	9.122	8.544	8.022	7.549	7.120	6.729	6.373	6.047	5.749	5.475	5.222	4.990	4.775
18	16.398	14.992	13.754	12.659	11.690	10.828	10.059	9.372	8.756	8.201	7.702	7.250	6.840	6.467	6.128	5.818	5.524	5.273	5.033	4.812
19	17.226	15.679	14.324	13.134	12.085	11.158	10.336	9.604	8.950	8.365	7.839	7.366	6.938	6.550	6.198	5.877	5.584	5.316	5.070	4.843
20	18.046	16.352	14.878	13.590	12.462	11.470	10.594	9.818	9.129	8.514	7.963	7.469	7.025	6.623	6.259	5.929	5.628	5.353	5.101	4.870
21	18.857	17.011	15.415	14.029	12.821	11.764	10.834	10.017	9.292	8.649	8.075	7.562	7.102	6.687	6.312	5.973	5.665	5.384	5.127	4.891
22	19.661	17.658	15.937	14.451	13.163	12.042	11.061	10.201	9.442	8.772	8.176	7.643	7.170	6.743	6.359	6.011	5.696	5.410	5.149	4.909
23	20.456	18.292	16.444	14.857	13.489	12.303	11.272	10.371	9.580	8.883	8.266	7.718	7.230	6.792	6.399	6.044	5.723	5.432	5.167	4.925
24	21.244	18.914	16.936	15.247	13.799	12.550	11.469	10.529	9.707	8.985	8.348	7.784	7.283	6.835	6.434	6.073	5.746	5.451	5.182	4.937
25	22.023	19.524	17.413	15.622	14.094	12.783	11.654	10.675	9.823	9.077	8.422	7.843	7.330	6.873	6.464	6.097	5.766	5.467	5.195	4.948
30	25.808	22.396	19.601	17.292	15.373	13.765	12.409	11.258	10.274	9.427	8.694	8.053	7.496	7.003	6.566	6.177	5.829	5.517	5.235	4.979
35	29.409	24.999	21.487	18.665	16.374	14.498	12.948	11.655	10.567	9.644	8.851	8.176	7.586	7.070	6.617	6.215	5.858	5.539	5.251	4.992
40	32.835	27.356	23.115	19.793	17.159	15.046	13.332	11.925	10.757	9.779	8.951	8.244	7.634	7.105	6.642	6.233	5.871	5.548	5.258	4.997
45	36.095	29.490	24.519	20.720	17.774	15.456	13.606	12.108	10.881	9.863	9.008	8.283	7.661	7.123	6.654	6.242	5.877	5.552	5.261	4.999
50	39.196	31.424	25.730	21.482	18.256	15.762	13.801	12.233	10.962	9.915	9.042	8.304	7.675	7.133	6.661	6.246	5.880	5.554	5.262	4.999

Uso de la calculadora para determinar el valor presente de una anualidad

Antes de comenzar, asegúrese de borrar la memoria, verifique que esté en *end mode* y que su calculadora esté establecida para un pago al año, y determine el número de lugares decimales que desee (por lo general dos para una exactitud relacionada con un monto).

Problema ejemplo

Usted desea conocer el valor presente de una anualidad de 700 dólares que se recibe al final de cada año durante 5 años, dada una tasa de descuento del 8 por ciento.

Hewlett-Packard HP 12C,
17 BII, y 19 BII^a



Solución^b



^aPara el modelo 12C, usaría la tecla en vez de la tecla y la tecla en lugar de la tecla .

^bDebe ignorarse el signo negativo que precede a la solución.

Anexo N° 12: Calculo de los Indicadores Financieros

$$\text{Margen de Utilidad Operativa} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ingresos}}$$

$$2016 \quad \text{MUO} = \frac{\$16,748.82}{\$56,758.42} = 0.295 \approx 30\%$$

$$2017 \quad \text{MUO} = \frac{\$32,517.13}{\$72,575.53} = 0.448 \approx 45\%$$

$$2018 \quad \text{MUO} = \frac{\$48,893.97}{\$95,247.77} = 0.51 \approx 51\%$$

$$2019 \quad \text{MUO} = \frac{\$71,400.80}{\$117,956.20} = 0.60 \approx 60\%$$

$$2020 \quad \text{MUO} = \frac{\$107,141.22}{\$154,014.62} = 0.695 \approx 70\%$$

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ingresos}}$$

$$2016 \quad \text{MUN} = \frac{\$12,561.61}{\$56,758.42} = 0.22 \approx 22\%$$

$$2017 \quad \text{MUO} = \frac{\$24,387.84}{\$72,575.53} = 0.34 \approx 34\%$$

$$2018 \quad \text{MUO} = \frac{\$36,670.47}{\$95,247.77} = 0.39 \approx 39\%$$

$$2019 \quad \text{MUO} = \frac{\$53,550.60}{\$117,956.20} = 0.45 \approx 45\%$$

$$2020 \quad \text{MUO} = \frac{\$80,355.91}{\$154,014.62} = 0.52 \approx 52\%$$

$$\text{Rendimiento sobre Activo (ROA)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$$

$$2016 \quad \text{ROA} = \frac{\$12,561.61}{\$254,581.22} = 0.05 \approx 5\%$$

$$2017 \quad \text{ROA} = \frac{\$24,387.84}{\$333,357.13} = 0.07 \approx 7\%$$

$$2018 \quad \text{ROA} = \frac{\$36,670.47}{\$418,129.57} = 0.09 \approx 9\%$$

$$2019 \quad \text{ROA} = \frac{\$53,550.60}{\$514,474.80} = 0.10 \approx 10\%$$

$$2020 \quad \text{ROA} = \frac{\$80,355.91}{\$636,310.82} = 0.13 \approx 13\%$$

$$\text{Rendimiento sobre Patrimonio (ROE)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

$$2016 \quad \text{ROA} = \frac{\$12,561.61}{\$46,861.22} = 0.27 \approx 27\%$$

$$2017 \quad \text{ROA} = \frac{\$24,387.84}{\$56,757.13} = 0.43 \approx 43\%$$

$$2018 \quad \text{ROA} = \frac{\$36,670.47}{\$68,569.57} = 0.53 \approx 53\%$$

$$2019 \quad \text{ROA} = \frac{\$53,550.60}{\$84,754.80} = 0.63 \approx 63\%$$

$$2020 \quad \text{ROA} = \frac{\$80,355.91}{\$114,790.82} = 0.70 \approx 70\%$$

$$\text{Solvencia Patrimonial} = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activos}}$$

$$2016 \quad \text{SP} = \frac{\$46,861.22}{\$254,581.22} = 0.18 \approx 18\%$$

$$2017 \quad \text{SP} = \frac{\$56,757.13}{\$333,357.13} = 0.17 \approx 17\%$$

$$2018 \quad \text{SP} = \frac{\$68,569.57}{\$418,129.57} = 0.16 \approx 16\%$$

$$2019 \quad \text{SP} = \frac{\$84,754.80}{\$514,474.80} = 0.16 \approx 16\%$$

$$2020 \quad \text{SP} = \frac{\$114,790.82}{\$636,310.82} = 0.18 \approx 18\%$$