



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA CPA.**

**TEMA:**

**“LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU  
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO MI TIERRA LTDA.”.**

**AUTORA: NOEMÍ ABIGAIL MACHADO MALIZA**

**TUTORA: DRA. ANA MOLINA**

**AMBATO – ECUADOR**

**2011**

## **APROBACIÓN DE LA TUTORA**

Yo, Dra. Ana Graciela Molina Jiménez con C.I. 0601901085, en mi calidad de Tutora del trabajo de investigación sobre el tema “LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MI TIERRA LTDA.” desarrollado por la señorita Noemí Abigail Machado Maliza, egresada de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato; considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Tutorial de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de proyectos de investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por el profesor calificador designado por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 21 de Junio del 2011

LA TUTORA

.....  
Dra. Ana Graciela Molina Jiménez

## **AUTORÍA DELLA TESIS**

Yo, Noemí Abigail Machado Maliza, con C.I. 180396268-5 tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo: “LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MI TIERRA LTDA.”, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora del presente trabajo de investigación.

Ambato, 14 Julio del 2011

AUTORA

.....  
Noemí Abigail Machado Maliza

## **APROBACIÓN DE LOS PROFESORES CALIFICADORES**

El suscrito Profesor Calificador, una vez revisado, aprueba el informe de Investigación, sobre el tema “LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MI TIERRA LTDA.”, dela estudiante Noemí Machado; egresada de la universidad, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 14 de Julio del 2011

Para constancia firma

---

DR. MARIO MORENO

---

DR. JOSÉ VILLACIS

## **DEDICATORIA**

*A Dios, por hacer posible la culminación de los estudios con la fuerza que me da cada instante de mi vida, el presente trabajo está dedicado a toda mi familia, de manera especial a mis padres, mi esposa e hija quienes con su apoyo incondicional me ayudaron a cumplir con el objetivo de terminar mi carrera universitaria, y sobre todo por hacer de un elemento productivo para la sociedad.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi agradecimiento más sincero a la Maestra Tutora Dra. Ana Molina, a la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MI TIERRA Ltda., a los directivos, al personal y a todas aquellas personas que han contribuido en mi formación como profesional, impartíendome todos sus importantes conocimientos aportaron en el desarrollo y culminación del presente estudio.*

# ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

## CONTENIDO PÁGINAS

### PAGINAS PRELIMINARES

Portada .....	i
Aprobación de la tutora.....	ii
Autoría del la tesis .....	iii
Aprobación delos profesores calificadores .....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento .....	vi
Indice general de contenidos .....	vii
Indice de cuadros y gráficos .....	xi
Resumen ejecutivo .....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA DE NVESTIGACIÓN

1.1 Tema.....	2
1.2 Planteamiento del problema.....	2
1.2.1 Contextualización .....	2
1.2.1.1 Macro..	2
1.2.1.2 Meso.....	6
1.2.1.3 Micro...	7

1.2.2	Análisis crítico .....	9
1.2.2.1	Árbol del problema .....	9
1.2.2.2	Relación causa efecto .....	9
1.2.3	Prognosis .....	10
1.2.4	Formulación del problema .....	11
1.2.5	Interrogantes .....	11
1.2.6	Delimitación del objeto de investigación .....	11
1.3	Justificación .....	12
1.4	Objetivos .....	13
1.4.2	Específicos .....	13

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes investigativos .....	14
2.2	Fundamentación filosófica .....	15
2.3	Fundamentación legal .....	16
2.4	Categorías fundamentales .....	17
2.4.1	Visión dialéctica de conceptualizaciones .....	17
2.4.1.1	Marco conceptual de la variable independiente .....	17
2.4.1.2	Marco conceptual de la variable dependiente .....	23
2.4.2	Gráficos de inclusión relacionados .....	28
2.4.2.1	Súper-ordenación .....	28
2.4.2.2	Subordinación .....	29
2.5	Hipótesis .....	31
2.6	Señalamiento de variables de la hipótesis .....	31

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

3.1	Enfoque de la investigación .....	32
3.2	Modalidad básica de la investigación .....	33
3.3	Nivel o tipo de investigación .....	34
3.4	Población y muestra.....	38
3.5	Operacionalización de variables .....	40
3.5.1	Variable Independiente .....	41
3.5.2	Variable Dependiente.....	42
3.6	Plan de recolección de información .....	43
3.7	Procesamiento análisis .....	43
3.7.1	Plan que se empleara para procesar la información recogida ....	43
3.7.2	Plan de análisis e interpretación de resultados .....	44

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1	Análisis de los resultados.....	46
4.2	Interpretación de datos.....	61
4.3	Verificación de hipótesis.....	65

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Conclusiones.....	70
-----	-------------------	----

5.2	Recomendaciones.....	71
-----	----------------------	----

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

6.1	Datos informativos.....	72
6.2	Antecedentes de la propuesta .....	73
6.3	Justificación.....	74
6.4	Objetivos .....	75
6.4.1	General .....	75
6.4.2	Específicos.....	75
6.5	Análisis de factibilidad.....	75
6.6	Fundamentación .....	76
6.7	Metodología. Modelo operativo.....	77
6.8	Administración.....	117
6.9	Previsión de la evaluación.....	117

### **MATERIALES DE REFERENCIA**

BIBLIOGRAFÍA.....	119
ANEXOS.....	124

## ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

### ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Las cooperativas por grupos y clases en Ecuador .....	5
Cuadro N° 2: Indicadores de liquidez.....	22
Cuadro N° 3: Indicadores de rentabilidad .....	27
Cuadro N° 4: Integrantes de la COAC “Mi Tierra” Ltda.....	38
Cuadro N° 5: Operacionalización de variable independiente: Insuficiente liquidez .....	41
Cuadro N° 6:Operacionalización de variable dependiente: Disminución de la rentabilidad .....	42
Cuadro N° 7: Descripción del plan recolección de datos .....	45
Cuadro N° 8: Suficiente capital de trabajo .....	47
Cuadro N° 9: Fondo de liquidez para cubrir imprevistos financieros.....	48
Cuadro N° 10: Rentabilidad en la Cooperativa .....	49
Cuadro N° 11: Disminución de la Rentabilidad .....	50
Cuadro N° 12: La suficiente liquidez aumentara la rentabilidad.....	51
Cuadro N° 13: Las necesidades de los socios satisfechas.....	52
Cuadro N° 14: Las fuentes de financiamiento incrementara la liquidez ..	53
Cuadro N° 15:Los fondos disponibles manejados por la administración ..	54
Cuadro N° 16: Los productos y servicios financieros más utilizados .....	55
Cuadro N° 17: La atención que brinda la cooperativa.....	56
Cuadro N° 18: Mejorar los productos y servicios financieros .....	57
Cuadro N° 19: Productos y servicios financieros a incrementar .....	58
Cuadro N° 20: Motivo a ser socio de la cooperativa .....	59
Cuadro N° 21: Recomendar a otras personas a ser socio .....	60
Cuadro N° 22: Frecuencias observadas .....	67
Cuadro N° 23: Tabla de frecuencias esperadas .....	67
Cuadro N° 24: Tabla de contingencias.....	68
Cuadro N° 25: Estructura de los Activos .....	84

Cuadro N° 26: Estructura de los pasivos .....	86
Cuadro N° 27: Cumplimiento con las normas relativas a los índices mínimos de liquidez (SBS) .....	87
Cuadro N° 28: Indicadores de liquidez estructural .....	88
Cuadro N° 29: Actividades productivas de la cooperativa.....	92
Cuadro N° 30: Características del financiamiento.....	96
Cuadro N° 31: Características de los productos financieros .....	98
Cuadro N° 32: Procedimiento para concesión de créditos.....	100
Cuadro N° 33: Características de los servicios financieros que ofrece la cooperativa .....	101
Cuadro N° 34: Procedimiento para abrir una cuenta de ahorros .....	101
Cuadro N° 35: Procedimiento para realizar una inversión a plazo fijo ..	102
Cuadro N° 36: Análisis de los aspectos a ser mejorados en la cooperativa .....	103
Cuadro N° 37: Programa para mejorar la atención al socio de cooperativa .....	104
Cuadro N° 38: Programa para evaluación de la satisfacción del socio .	105
Cuadro N° 39: Programa para instruir a los asesores de crédito .....	106
Cuadro N° 40: Programa para fortalecimiento de los productos y servicios financieros .....	107
Cuadro N° 41: Programa sobre políticas de crédito .....	108
Cuadro N° 42: Programa con alternativas para nuevas líneas de crédito	109
Cuadro N° 43: Estudio de nichos de mercado .....	110
Cuadro N° 44: Programa mejoramiento de la inversión a plazo fijo .....	110
Cuadro N° 45: Programa para la elaboración promoción y comercialización de productos y servicios financieros.	112
Cuadro N° 46: Programa para seguimiento de estrategias a implantar	113
Cuadro N° 47: Programa coordinación y designación de responsables de estrategias a implantar .....	114
Cuadro N° 48: Programa control de cumplimiento .....	115
Cuadro N° 49: Programa evaluación de la efectividad del plan .....	115
Cuadro N° 50: Características para la evaluación de la propuesta .....	118

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Árbol del problema .....	9
Gráfico N° 2: Súper-ordenación .....	28
Gráfico N° 3: Subordinación de la variable independiente .....	29
Gráfico N° 4: Subordinación de la variable dependiente.....	30
Gráfico N° 5: Suficiente capital de trabajo .....	47
Gráfico N° 6: Fondo de liquidez para cubrir imprevistos financieros....	48
Gráfico N° 7: Rentabilidad en la Cooperativa .....	49
Gráfico N° 8: Disminución de la Rentabilidad .....	50
Gráfico N° 9: La suficiente liquidez aumentara la rentabilidad.....	51
Gráfico N° 10: Las necesidades de los socios satisfechas .....	52
Gráfico N° 11: Las fuentes de financiamiento incrementara la liquidez..	53
Gráfico N° 12: Los fondos disponibles manejados por la administración .....	54
Gráfico N° 13: Los productos y servicios financieros más utilizados .....	55
Gráfico N° 14: La atención que brinda la cooperativa.....	56
Gráfico N° 15: Mejorar los productos y servicios financieros .....	57
Gráfico N° 16: Productos y servicios financieros a incrementar .....	58
Gráfico N° 17: Motivo a ser socio de la cooperativa .....	59
Gráfico N° 18: Recomendar a otras personas a ser socio .....	60
Gráfico N° 19: Representación Estadística .....	68
Gráfico N° 20: Evolución de operaciones pasivos durante 2009 y 2010	86
Gráfico N° 21: Evolución de cartera de créditos durante 2009 y 2010...	84
Gráfico N° 22: L1 .....	88
Gráfico N° 23: L2 .....	89
Gráfico N° 24: L3 .....	90
Gráfico N° 25: Rentabilidad Neta del Activo .....	91
Gráfico N° 26: Rentabilidad Neta del Patrimonio .....	92
Gráfico N° 27: Organigrama Estructural .....	117

## RESUMEN EJECUTIVO

El crecimiento y desarrollo de una cooperativa se basa en la calidad de los productos y servicios financieros que ofrece a sus socios y en el manejo adecuado de los fondos disponibles, asegurando su pronta recuperación de esta manera proporciona mejores resultados a la Cooperativa.

Actualmente existe gran expansión del sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito por ende, cada día es más difícil competir y llegar a nuevos mercados financieros.

El mejoramiento de productos y servicios financieros, introducción de nuevas líneas de crédito, estrategias de marketing y atención de calidad al cliente, son difíciles de tomar cuando la administración no cuenta con información periódica de los procesos y actividades que comprende el funcionamiento total de la cooperativa.

El presente trabajo analiza los escasos productos y servicios financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Tierra Limitada, tomando en cuenta dos variables: insuficiente liquidez y la disminución de la rentabilidad.

Con el fin de cumplir con lo indicado en la presente investigación se ha realizado los siguientes pasos:

Se realizó una investigación del problema a nivel de la cooperativa, cantón, provincia, país de esta forma identificar si existen similares problemas. A si mismo se realizó un pronóstico para la cooperativa.

La elaboración del marco teórico se realizó en base a estudios anteriores del problema de investigación.

Se realizó el planteamiento de la hipótesis en la cual se estableció una pregunta para dar solución al problema, y al término de la investigación dar una respuesta a la cooperativa para que pongan en práctica las recomendaciones para el crecimiento y desarrollo de la misma.

La metodología que se utilizó en el presente trabajo de investigación se basa en un enfoque cuantitativo el mismo que ayudo a obtener la información mediante la modalidad de campo y la bibliográfica, las mismas que permitieron acudir al lugar donde se encuentra problema para poder identificar los sucesos que se acontecen, de esta forma llegar al problema principal. Se aplicaron técnicas para la recolección de la información primaria, se utilizó la técnica de la encuesta en la cooperativa con el objeto de conocer más a fondo si está al tanto de todos los problemas dentro de la cooperativa y así poder llegar a una conclusión y así identificar las deficiencias existentes.

Se realizó dos encuestas para recolectar información de primera fuente para el desarrollo de la investigación con ello poder tener mayor información del problema y proporcionar las correspondientes recomendaciones.

Tomando en cuenta lo anterior, la propuesta de solución consiste en la elaboración un plan financiamiento con el objetivo de mejorar la rentabilidad dentro de la cooperativa.

El objetivo principal consiste en establecer parámetros que permitan ofrecer al socio, un mejor servicio, al momento que decidan formar parte de la cooperativa, permitiendo así, captar un mayor número de socios y a su vez mejor los productos y servicios financieros e introducir nuevas líneas crediticias.

## INTRODUCCIÓN

El sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito en el Ecuador ha crecido notablemente, buscando satisfacer la demanda de créditos y canalizando el ahorro hacia la inversión de la sociedad.

Por esta razón las Cooperativas de Ahorro y Crédito, constituyen en entes del desarrollo económico, mismas que apoyándose en las diversas instituciones financieras para acceder a capital de trabajo, expansión productiva, infraestructura, activos fijos, etc., pueden competir y expandirse favorablemente.

Toda institución requiere de financiamiento ya sea interno o externo para realizar actividades o para ampliarlas según la necesidad que requieran, a corto, mediano y largo plazo, dando de esta manera a la institución mayor liquidez y solvencia para el crecimiento de la misma previo a un análisis de los requerimientos y obligaciones correspondientes.

La estabilidad de la cooperativa está relacionada con la captación de los recursos financieros y la acertada toma de decisiones de la administración, contribuyendo de esta manera a que sea una institución fuerte en el mercado financiero.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Tierra Limitada, inicia sus actividades económicas, el 14 de abril del año 2008, con la finalidad de mejorar el nivel de vida individual y colectivo de sus socios, la cooperativa busca la innovación de sus productos y servicios financieros para satisfacer los requerimientos de sus socios.

La cooperativa necesita dinero fresco para inyectar en la gran demanda de créditos, mejoramiento de los productos y servicios financieros existentes.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Tema**

“Los productos y servicios financieros y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Tierra Ltda. en Ambato”

### **1.2 Planteamiento del problema**

#### **1.2.1 Contextualización**

##### **1.2.1.1 Macro**

El cooperativismo es el movimiento socioeconómico y ha estado presente en la historia de la humanidad desde las primeras civilizaciones que promueve las organizaciones de las personas para satisfacer, de manera conjunta sus necesidades.

#### **Orígenes Europeos del cooperativismo**

La crisis social agudizada por el desarrollo industrial que desató la llamada Revolución Industrial que afectó gravemente a los trabajadores surgió así en Europa el modelo cooperativo de empresa no capitalista.

El movimiento cooperativo, se inició en Francia, Alemania e Inglaterra en los inicios del siglo XIX, impulsado por pensadores de la talla de Carlos Fourier, Luís Blanc, Guillermo King y Robert Owen. Ellos impulsaron el cooperativismo como una carta de salvación ante el liberalismo económico extremo (libertad individual como el más alto valor social y en la vida económica).

En Francia los intentos realizados por algunos grupos de obreros que formaron cooperativas de producción como la conocida con el nombre de “El Molino Harinero de Hull”; en Alemania las cooperativas de crédito, bancos populares y cajas rurales, como las de Federico Raiffeisen y Hermann Schulze; y en Inglaterra la cooperativa de consumo de los trabajadores de Rochadle.

En Europa en 1.869 se crea La Unión Cooperativa y la Central Cooperativa mayorista CWS en Manchester.

Hasta que finalmente en el año 1.895 nace, de un congreso internacional de cooperativas organizado en la ciudad de Londres, “La Alianza Cooperativa Internacional”, con la participación de las federaciones nacionales de Inglaterra, Francia, Alemania, Italia, Austria, Bélgica, Holanda, Suiza y Rumania, menciona **Juan Díaz (2010: internet)**.

### **Cooperativismo en América Latina**

Menciona **Servicoop (2009: internet)**, que el cooperativismo llegó por los inmigrantes europeos a Argentina, Uruguay y Sur de Brasil a finales del siglo XIX, siendo los países más desarrollados en el cooperativismo.

Según **Walter Choquehuanca (2009: internet)**, menciona los grupos más desarrollados son:

1. Los países de Argentina, Uruguay, Sur de Brasil y Chile.
2. Los países de México, Costa Rica y Puerto Rico, cuyo cooperativismo consiguió ciertos niveles de crecimiento.
3. Los países Andinos: Colombia, Venezuela, Perú, Ecuador y Bolivia, el cooperativismo llegó desde 1930.

## **El cooperativismo en Ecuador**

**Giuseppina Da Ros (2004: internet)**, la cooperación en el Ecuador tiene una larga tradición histórica que se remonta a las épocas pre-coloniales, cuando constituyó un factor importante para el desarrollo organizacional y cultural de su población.

En los orígenes y consolidación del movimiento cooperativo ecuatoriano se pueden distinguir por lo menos tres etapas fundamentales que se inicia:

- Aproximadamente en la última década del siglo XIX, cuando se crean especialmente en Quito y Guayaquil- una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua;
- A partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa, mediante la utilización del modelo cooperativista;
- A mediados de los años sesenta con la expedición de la Ley de Reforma Agraria (en 1964) y de la nueva Ley de Cooperativas (en 1966).

En Ecuador existen actualmente más de 5.400 cooperativas repartidas en las veinte y cuatro provincias; es decir, 2.754 más con relación al censo del 2002.

Este acelerado crecimiento (102.4%), posiblemente, responde a la crisis por la que atraviesa la sociedad ecuatoriana y, en particular, los sectores afectados por la inequitativa distribución de la riqueza nacional, que ha permitido la recuperación del espíritu solidario y una reactivación de la organización cooperativa, menciona **Paciente Vásquez y otros (2008:8)**

**Cuadro N° 1:** Las cooperativas por grupos y clases en Ecuador

Nº	PROVINCIAS	Cooperativas				
		Producción	Consumo	Crédito	Servicios	Total
1	Azuay	57	61	62	97	277
2	Bolívar	5	24	23	26	78
3	Cañar	14	21	18	88	141
4	Carchi	31	85	13	37	166
5	Chimborazo	11	63	73	117	264
6	Cotopaxi	0	1	32	60	93
7	El Oro	59	36	28	115	238
8	Esmeraldas	20	15	33	62	130
9	Galápagos	3	6	4	7	20
10	Guayas	143	170	177	583	1073
11	Imbabura	1	9	24	70	104
12	Loja	8	20	63	74	165
13	Los Ríos	5	14	29	36	84
14	Manabí	44	19	54	116	233
15	Morona Santiago	30	6	21	28	85
16	Napo	5	3	10	16	34
17	Orellana	1	1	6	36	44
18	Pastaza	4	28	14	50	96
19	Pichincha	173	459	404	635	1671
20	Sucumbíos	5	8	8	22	43
21	Tungurahua	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>117</b>	<b>204</b>	<b>340</b>
22	Zamora Chinchipe	11	10	8	14	43
<b>Total</b>		<b>630</b>	<b>1078</b>	<b>1221</b>	<b>2493</b>	<b>5422</b>
<b>Porcentaje</b>		<b>11,62</b>	<b>19,88</b>	<b>22,52</b>	<b>45,98</b>	<b>100</b>

**Fuente y Elaboración:** Dirección Nacional de Cooperativas

**Interpretación:** Si observamos el cuadro 1, el Sector Servicios agrupa a 2.493 cooperativas (46%), Ahorro y Crédito a 1.221 (22.5%), Consumo a 1.078 (20%) y Producción a 630 (11.6%).

En el grupo de Servicios sobresalen las de transporte, 2.413 (96.8%); en las cooperativas de Producción, las agrícolas (44.1%), los huertos familiares (11%), las artesanales (10.2%), las pecuarias (8.9%), las pesqueras (7.8%); las avícolas, avícolas, lecheras, forestales, frutícolas, mineras, artísticas, de colonización, comunales, construcción, exportación e importación, industriales, suman 18.1% restante. En las cooperativas de Consumo, sobresalen las de vivienda urbana 68% y rural 29.6% menciona, **Paciente Vásquez y otros (2008:10)**.

**ElHeraldo (2010: internet)**, menciona que “La solidez financiera de los bancos sigue siendo fuerte en el Ecuador; no obstante, hay que reconocer que el cooperativismo está ganando terreno y ha demostrado tener mayor liderazgo, frente a una banca que aún no acaba de recuperarse.

Las cooperativas constituyen el 8% del sistema financiero y enfrentan la competencia desleal de nuevas entidades que aparecen al por mayor, emulando a otras que han logrado crecer, especialmente del sector indígena”.

Como podemos notar el sistema cooperativo atraviesa un incremento, conforme pasa el tiempo dando paso a la ley de la supervivencia procurando mejorar las expectativas de los socios, ya que ello a su vez trae como consecuencia incrementos en la demanda, el consumo y el ahorro.

#### **1.2.1.2 Meso**

##### **El sistema cooperativista en Tungurahua**

Tungurahua es la tercera provincia con gran representatividad de cooperativas a nivel nacional, con 117 Cooperativas de Ahorro y Crédito según la DINACCOOP.

En Tungurahua las cooperativas están controladas por la Superintendencia de Bancos: El Sagrario, San Francisco, Ocus, La Cámara de Comercio y las cooperativas restantes son controladas por el MIES y por la DINACCOOP.

En el contexto económico, financiero, las pequeñas y medianas cooperativas de ahorro y crédito con un ágil manejo de sus recursos e

implantación de esquemas de control y seguimiento, logran ampliar su cobertura de productos y servicios financieros.

Según **La Hora (2006: internet)**, “Tungurahua es una provincia donde el sistema cooperativo posee mayor fuerza y trascendencia dentro del crecimiento económico.

Por esta razón la provincia genera el mayor interés por parte de inversionistas para seguir fortaleciendo el sistema cooperativo para el beneficio de las comunidades campesinas e indígenas”.

Tungurahua también ha atravesado una crisis económica cambiante en el sector cooperativista solidario, popular, debido a que no existe una evolución muy satisfactoria en su capacidad de ahorro, ya que los socios constantemente se cambian de cooperativa en cooperativa aspirando tener mayores servicios y beneficios en las cooperativas recién creadas.

### **1.2.1.3 Micro**

#### **El sistema cooperativista en la ciudad de Ambato**

En la ciudad de Ambato, las Cooperativas de Ahorro y Crédito poseen el 66.44% de cobertura total según la DINACCOOP (Dirección Nacional de Cooperativas), existiendo así un número elevado de competitividad, mismas que se ven obligadas a la innovación continua de sus productos y servicios financieros.

Los productos y servicios financieros son la esencia de la cooperativa, por lo tanto deben regirse al mercado y a satisfacer las necesidades de los socios de esta manera la cooperativa, tiene que introducir más los productos y servicios financieros en el mercado, para ser un negocio sostenible y rentable.

Actualmente la COAC Mi Tierra Ltda. atiende a estratos sociales que necesitan de sus productos y servicios financieros.

Para obtener una mayor productividad, eficiencia la cooperativa cuenta con personal idóneo para cada puesto, seleccionado por su probada capacidad, experiencia y responsabilidad. Los productos y servicios financieros, los procesos de mercadeo y el acceso a la tecnología, son condiciones primordiales para el mejoramiento continuo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Tierra Ltda., sin estos recursos no puede tener mayor captación de socios por lo tanto no puede ser competitiva en el mercado.

Las personas necesitan del respaldo de instituciones financieras que ayuden a cumplir con sus metas, es así que en la ciudad de Ambato, muchas microempresas, pequeños talleres y actividades comerciales etc., han crecido siendo beneficiarios de los productos y servicios financieros que reciben en su gran mayoría de cooperativas de ahorro y crédito, lo cual muestra que este tipo de productos y servicios financieros se han convertido en una herramienta útil para las personas.

Por lo tanto la cooperativa al no disponer de recursos frescos suficientes no puede conceder créditos ni podrán satisfacer la demanda de créditos solicitados.

En base a este antecedente se ha determinado la importancia de la presente investigación sobre la acogida e innovación de nuevas líneas de productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Limitada en la ciudad de Ambato.

A fin de aumentar el desarrollo socio económico de la cooperativa, el presente trabajo buscara información relevante para que la cooperativa cumpla con sus objetivos alcanzando resultados altamente satisfactorios

para la expansión y mayor eficiencia en la oferta de los productos y servicios financieros.

## 1.2.2 Análisis crítico

### 1.2.2.1 Árbol del problema

Gráfico N° 1: Árbol del problema



**Fuente:** La Investigación

**Elaboración:** Noemí Machado

### 1.2.2.2 Relación causa efecto

Según el análisis realizado se detectó que la insuficiente liquidez, provoca que haya escasos productos y servicios financieros, lo que conlleva a la disminución de la rentabilidad.

En la presente investigación, el principal estudio son los escasos productos y servicios financieros y su efecto en la disminución de la rentabilidad, la cooperativa no cuenta con suficiente dinero disponible para otorgar créditos contemplados en su presupuesto, lo que obliga a los directivos a tomar decisiones erróneas decómo utilizar el patrimonio de la cooperativa para conceder créditos

### **1.2.3 Prognosis**

La cooperativa de continuar con escasos productos y servicios financieros reducirá sus niveles de rentabilidad y por ende a corto plazo no podrá cubrir sus obligaciones, además no podrá otorgar créditos lo que conlleva a una disminución de la rentabilidad de la cooperativa.

Al igual que en cualquier tipo de actividad económica la liquidez influye de manera directa sobre la rentabilidad de cualquier institución si no se toman las acciones correctivas pertinentes, para el caso de la COAC Mi Tierra Ltda., la pérdida de socios puede ocasionar la inestabilidad e incluso el cierre de la cooperativa.

El principal análisis dentro de esta investigación son los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa a sus socios al igual que otras instituciones que se encuentra en crecimiento necesitan inversión para un fortalecimiento de los productos y servicios financieros, por ende deben buscar canales de financiamiento para un buen desempeño financiero.

Si a mediano plazo no se observa el mejoramiento de los servicios y productos financieros en la cooperativa no se incrementara la rentabilidad, por lo tanto es importante introducir y mejorar los productos y servicios financieros, fundamentándose en la detección de las necesidades del mercado y dirigidos a su satisfacción.

#### **1.2.4 Formulación del problema**

¿Son los escasos productos y servicios financieros provocados por la insuficiente liquidez lo que conlleva a la disminución de la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. en la ciudad de Ambato?

#### **1.2.5 Interrogantes**

1. ¿Cuáles son las principales causas para la insuficiente liquidez?
2. ¿Cómo afecta los escasos productos y servicios financieros en la rentabilidad de la cooperativa?
3. ¿Son los escasos productos y servicios financieros lo que imposibilita la estabilidad de los socios existentes los posibles socios potenciales?

#### **1.2.6 Delimitación del objeto de investigación**

Campo: Administrativo Financiero

Área: Productos y servicios financieros

Aspecto: Fortalecimiento Administrativo Financiero

#### **Temporal:**

– Tiempo del problema : Enero - Diciembre 2010

– Tiempo de investigación: Noviembre 2010 – Julio 2011

#### **Espacial:**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tierra Ltda. se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua:

– Dirección de la cooperativa: ciudad Ambato, Av. Castillo N° 08-20 y Av.12 de Noviembre.

– Teléfono: 032-423670 y 032- 830377

### **1.3 Justificación**

El presente trabajo de investigación se justifica en buscar la posibilidad de incrementar productos y servicios financieros e implantar un mecanismo de financiamiento que permitirá mayor rentabilidad que serán invertidos en beneficios de los socios.

La razón que me impulsa para realizar el presente estudio, se debe a que hoy en día la competencia es grande y necesitan de un capital para reinvertir o para iniciar actividades económicas, con este análisis daremos una pauta para la optimización máxima de los recursos materiales, financieros y humanos, mediante esta investigación se conocerá el desarrollo socio económico que impulsará a una cultura de ahorro de los socios.

Esta investigación será de mucha utilidad para la cooperativa porque de esta manera se tendrá una visión general de sus principales fuentes de ingresos como son los productos y servicios financieros.

La investigación será factible por el acceso a la información que brinda la cooperativa y posteriormente a la disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros. El trabajo de investigación buscara soluciones viables que ayuden a incrementar la eficiencia y efectividad de la cooperativa.

La realización de la presente investigación ayudara a establecer tanto productos y servicios financieros demandados por los socios de la

cooperativa, de esta manera se cumplirá con la filosofía cooperativista como es la de elevar el nivel de vida de sus asociados a través del otorgamiento de oportunos y ágiles créditos, salvaguardando los recursos económicos y una práctica eficiente de los principios y valores cooperativos.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 General**

Estudiar la incidencia de la insuficiente liquidez y la disminución de la rentabilidad que atraviesa la Cooperativa Ahorro y Crédito Mi Tierra Limitada en Ambato en el año 2010, a fin de mejorar los productos y servicios financieros.

### **1.4.2 Específicos**

- Analizar la liquidez con la que cuenta la cooperativa para ver la capacidad de crédito.
- Determinar la rentabilidad que posee la cooperativa a fin de conocer el nivel de ingresos que genera.
- Proponer un plan de financiamiento, para mejorar los productos y servicios financieros logrando de esta forma captar un mayor número de socios.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes investigativos

Para la presente investigación, se citara como base algunos criterios relacionados con los productos y servicios financieros.

Según **Maritza Viera (2004: 83-84)**, en su Tesis, Creación de productos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito y Vivienda La Merced área plazas y mercados, menciona:

“La importancia de capacitar al personal e informar sobre el alcance del producto, la responsabilidad de los líderes y de los integrantes para mejorar sus niveles de rentabilidad”.

El talento humano en la cooperativa requiere siempre de capacitaciones periódicas y motivación permanente a fin de sentirse conforme en su sitio de trabajo.

**María Cabrera (2005; 193)**, menciona en su trabajo, Aceptación de los productos financieros y comerciales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua Ltda. Señala que:

- “Los valores, la ética y la competencia financiera son las ventajas que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito tanto a miembros como a las comunidades en las que operan, y ésta es la base para que sus productos y servicios tengan la acogida que ellos desean.
- Dan importancia primordial a las personas, las rigen principios democráticos y como empresas competitivas son eficientes en sus operaciones financieras y en el uso de capital.

- Estas características importantes las distinguen de otras instituciones financiera y les permiten ser más competitivas y aceptadas por el público.”

El sector cooperativo de ahorro y crédito se ha extendido notablemente, tanto por la creación de nuevas cooperativas y por la apertura de agencias en forma masiva, sin mantener una imagen corporativa por esta razón se debe inyectar dinero fresco para que las cooperativas puedan ayudar al desarrollo socio económico.

Según **Walter Almagro (2009: 29)**, Herramientas administrativas y de prudencia financiera y su incidencia en el desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito no Reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, menciona que:

“La falta de aplicación de herramientas administrativas y normas de prudencia financiera en el sector cooperativista no regulado, no permite evaluar su desempeño, establecer niveles de gestión y desarrollar una cultura de transparencia, por ello el no controlar los riesgos de manera oportuna que enfrentan estas entidades, los ahorristas que confían en ellas seguramente serian perjudicadas”.

El desarrollo de la economía del país se refleja en el crecimiento de la actividad financiera, es decir, en el aumento del uso de productos y servicios financieros en la sociedad, por ende hay tendencia a la modernización de los mismos de alta calidad, que permitan la captación de socios sabiendo que la cooperativa es confiable.

## **2.2 Fundamentación filosófica**

La presente investigación tiene como base un paradigma positivista, según **Gregorio Rodríguez (1996:26)**, un positivista “Rigen las relaciones

entre causas y efectos, y la preocupación por las variables dependientes e independientes.”

El paradigma positivista ayudará a conocer el contexto en donde se encuentra el problema, y sus variables, también a la formulación de hipótesis, su verificación y la predicción a partir de las mismas.

### **2.3 Fundamentación legal**

Las disposiciones legales que rigen a la COAC Mi Tierra Ltda. son las emanadas por la Dirección Nacional de Cooperativas con dependencia del Ministerio de Inclusión Económica y Social, el cual fiscaliza, asesora y vigila que las organizaciones, cooperativas cumplan con la Ley de Cooperativas y su Reglamento General para lo cual se basa en la siguiente base legal:

- Codificación de la Ley de Cooperativas (Expedición: DS-1031. RO 123: 20-sep-1966) (Última codificación: s/n. RO 400: 29-ago-2001).
- Reglamento General de la Ley de Cooperativas (DS-6842. RO 123: 20-sep-1966).
- Reglamento Especial de Auditorías Externas y Fiscalizaciones para Organizaciones Cooperativas bajo control de la Dirección Nacional de Cooperativas (A-0554. RO 406: 28-nov-2006).
- Reglamento para la Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público en general” (RCAC) emitido por decreto ejecutivo en marzo de 1988.
- Ley de Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y

Solidario, en el Registro Oficial No.- 444, en Mayo de 2011, aprobada por la Asamblea Nacional

– Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento

– Código de trabajo

Según **Decreto Ejecutivo No. 194**, Reglamento que rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, y las cooperativas de segundo piso sujetas al control de la superintendencia de bancos y seguros. Título Cuarto. Del Régimen Económico:

**Artículo 49.-** La administración de las cooperativas se orientará a entregar a sus socios y terceros, productos y servicios financieros que permitan a la institución cubrir adecuadamente sus costos operativos y obtener excedentes que le permitan sostenerse y perdurar en el tiempo.

## **2.4 Categorías fundamentales**

### **2.4.1 Visión dialéctica de conceptualizaciones**

#### **2.4.1.1 Marco conceptual de la variable independiente**

##### **Liquidez**

La liquidez es la capacidad de fondos financieros para atender a sus obligaciones de pago a corto plazo.

“La Liquidez puede tener diferentes niveles en función de las posibilidades y volumen de la organización para convertir los activos en dinero en cualquiera de sus formas: en caja, en banco o en inversiones a corto plazo.

La falta de liquidez provoca un mayor número de cierres de empresas que la pérdida de beneficios.

### **Consecuencias por la falta de liquidez**

- El crédito de la cooperativa se ve reducido en los mercados financieros, con consecuencias negativas sobre su coste.
- La imagen de la cooperativa se ve perjudicada, disminuyendo la calidad de servicio de los socios.
- Se venden activos por debajo de su precio razonable para cubrir las necesidades de fondos inmediatos.
- Se produce alarma en el campo laboral de la empresa.
- Disminuye el control de la propiedad por parte de los accionistas.”<sup>1</sup>

“Las entidades financieras deben resolver diariamente la estimación de la cantidad de dinero que deben mantener en efectivo para atender todas sus obligaciones a tiempo.

Entre estas obligaciones se pueden citar la recuperación de la cartera créditos de sus socios, ya sea al final de un depósito a plazo, o cuando el socio de cuenta de ahorro lo requiera. El Riesgo de liquidez se produce cuando una entidad a corto plazo no tiene liquidez suficiente para atender este tipo de obligaciones.

Los problemas de liquidez pueden resolverse a través de captar inversiones o vender la cartera de créditos para obtener efectivo rápidamente.

---

<sup>1</sup>[http://webs.ono.com/martinpascual/pv70601\\_tresconceptos.pdf](http://webs.ono.com/martinpascual/pv70601_tresconceptos.pdf)

No obstante, la liquidez mal administrada puede llevar a la insolvencia. El riesgo de liquidez hace pues referencia a la posibilidad que el activo pueda ser vendido fácilmente, antes de su vencimiento, sin sufrir pérdidas importantes de capital.”<sup>2</sup>

**Orsikowsky Bernardo (2002: internet)**, la falta de liquidez que impida en un momento determinado realizar los pagos comprometidos es un riesgo que siempre se ha tenido en cuenta al gestionar cualquier negocio y, en particular, cualquier actividad financiera. Por ello, no parecería necesario tener que resaltar la importancia que, para una entidad de crédito, debe tener la gestión de la liquidez, tomando en cuenta que una de las bases de su negocio es precisamente la de proporcionar liquidez a su clientela.

Si los activos inmediatamente realizables y las garantías de que dispone para obtener financiación no son suficientes para normalizar su liquidez, un retiro masivo de fondos puede llevar a la entidad a la suspensión de pagos. Por esta razón la necesidad de gestionar y supervisar la liquidez.

Tampoco faltan fenómenos que contribuyen a facilitar la gestión de la liquidez, tales como el desarrollo de los sistemas informáticos y de las telecomunicaciones, que ha contribuido a mejorar la liquidez; el rápido desarrollo de sistemas de pagos cada vez más rápidos y eficientes; los avances tecnológicos, con nuevos productos financieros, han supuesto nuevas vías de obtener o captar financiación; etc.

### **Marco de evaluación de la gestión y control del riesgo de liquidez**

**Orsikowsky Bernardo (2002: internet)**, el ciclo completo de una actuación supervisora respecto al riesgo de liquidez debería pretender, en primer lugar, evaluar la calidad de los sistemas de control y gestión

---

<sup>2</sup>[http://www.euroresidentes.com/empresa\\_empresas/diccionario\\_de\\_empresa/finanzas/r/riesgo-de-liquidez.htm](http://www.euroresidentes.com/empresa_empresas/diccionario_de_empresa/finanzas/r/riesgo-de-liquidez.htm)

implantados; en segundo lugar, conocer el riesgo de liquidez inherente; en tercer lugar, poner en relación las conclusiones de estos dos análisis con la cuenta de resultados de la entidad y con su solvencia.

### **Aspectos cualitativos generales**

**Orsikowsky Bernardo (2002: internet)**, se tomara en cuenta los rasgos específicos de cada entidad, conviene verificar, en primer lugar, que el Consejo de Administración haya definido con suficiente precisión las políticas, estrategias y límites de asumir el riesgo de liquidez, mediante acuerdos que deben constar en actas legalizadas.

En cada entidad, el análisis, gestión y seguimiento de este riesgo deben estar asignados a una estructura determinada.

La mencionada estructura debería contar con una Unidad Técnica que le apoye en el desempeño de sus funciones, en particular en la elaboración de las normas y procedimientos de seguimiento y control, que deben quedar plasmadas en los correspondientes manuales.

Al respecto, es imprescindible que las entidades cuenten con un Manual de políticas, medición, seguimiento y control del riesgo de liquidez, aprobado por el Consejo de Administración, que incluya, mínimo:

- a) Estructura organizativa de seguimiento y control, especificando funciones y responsabilidades;
- b) Normas y procedimientos de medición interna, detallando contenido y periodicidad;
- c) Tipos de límites operativos;
- d) Contenido y flujos de documentación a los diferentes niveles, y

e) Planes de contingencia ante los diversos escenarios de crisis.

Suele ser la alta dirección de las entidades la que tome la decisión de elegir los sistemas y herramientas para la gestión, medición, seguimiento y control del riesgo de liquidez, la que decide la periodicidad de la información y la que da instrucciones para el diseño de la información que han de recibir los diferentes comités y niveles de la organización”

### **Activos líquidos**

Para **Orsikowsky Bernardo (2002: internet)**, los activos líquidos los deduce de la siguiente

- Son necesarios: facilitan la gestión de la liquidez y sirven para ganar tiempo en caso de crisis.
- Para evaluar si los activos son realmente líquidos y el importe de su realización se debe considerar:
  - Si son aptos para garantía de los préstamos del BCE. Máxima liquidez.
  - Profundidad del mercado.
  - La cuota de mercado del activo que tiene la entidad.
  - Valorarlos al precio bajo oferta/demanda.
  - En crisis, tener en cuenta los activos vendibles aunque en situaciones especiales.

Según **David Richardson (2009:1-3)**, el sistema PERLA fue Originalmente fue diseñado como una herramienta de administración, y luego se convirtió en un mecanismo eficaz de supervisión. Cada letra del nombre PERLAS estudia un aspecto distinto y crítico de la Cooperativa de

Ahorro y Crédito cada letra de la palabra PERLAS mide un área clave de las operaciones de CAC: P Protección, E Estructura Financiera, R Rendimientos, L Liquidez, A Activos Improductivos, S Señales Expansivas. A continuación mencionaremos el indicador de la variable independiente que es la de liquidez considerando lo citado por el sistema PERLAS.

### El objetivo de Liquidez

**David Richardson (2009:1-3)**, el objetivo de la liquidez es evaluar en qué medida la organización puede responder al pago de sus pagos corrientes e inmediatos.

### Los indicadores de liquidez

**David Richardson (2009:16,29)**, demuestran si la cooperativa de ahorro y crédito administra eficazmente su efectivo para que pueda satisfacer la demanda de retiros y requisitos para la reserva de liquidez. También se mide el efectivo inactivo para asegurar que este activo improductivo no afecta negativamente la rentabilidad.

### Cuadro N° 2: Indicadores de liquidez

Indicador		Fórmula	Definición
L= LIQUIDEZ	L1	(Inversiones a corto plazo + Activos líquidos - Cuentas por pagar a corto plazo) / Depósitos de Ahorro	Medir la suficiencia de las reservas de efectivo líquido para satisfacer los retiros de depósitos, después de pagar todas las obligaciones inmediatas <30 días.
	L2	Reservas de liquidez / Depósitos de ahorro	Medir el cumplimiento con los requisitos obligatorios del Banco Central, Caja Central u otros sobre el depósito de reservas de liquidez.
	L3	Activos líquidos / Activo Total	Medir el cumplimiento con los requisitos obligatorios del Banco Central, Caja Central u otros sobre el depósito de reservas de liquidez.

**Fuente:** David Richardson

**Elaborado por:** Noemí Machado

Es importante que la cooperativa evalúe periódicamente la liquidez a corto plazo, para que todas sus decisiones financieras estén acorde con los ingresos, evitará endeudamientos innecesarios más allá de sus posibilidades y propiciará que pueda captar ahorros para inversiones y para cubrir emergencias y contingencias.

#### **2.4.1.2 Marco conceptual de la variable dependiente**

##### **Rentabilidad**

Citado por **Fernando Amez (2002: 236)**, en su Diccionario de contabilidad y Finanzas indica que la rentabilidad es la:

“Capacidad que tiene una inversión para generar, o no, un beneficio neto. Relación existente, generalmente expresada en términos porcentuales, entre un capital invertido y los rendimientos netos que de él se obtienen.”

Según **Victoria (2006: internet)**, menciona que “La rentabilidad es una relación entre los recursos necesarios y el beneficio económico que deriva de ellos. En la economía, la rentabilidad financiera es considerada como aquel vínculo que existe entre el lucro económico que se obtiene de determinada acción y los recursos que son requeridos para generar dicho beneficio.

En otras palabras, puede entenderse a la rentabilidad o “return on equity” en inglés (ROE), como el retorno que recibe un accionista en una empresa por participar económicamente de la misma.”

##### **La rentabilidad en el análisis contable**

**Juan Sánchez (2002: internet)**, la importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada porque, aun partiendo de la multiplicidad

de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica.

### **Análisis de la rentabilidad.**

**Juan Sánchez (2002: internet)**, análisis de la solvencia, entendida como la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones financieras (devolución de principal y gastos financieros), consecuencia del endeudamiento, a su vencimiento.

Análisis de la estructura financiera de la empresa con la finalidad de comprobar su adecuado desarrollo.

Es decir, los límites económicos de toda actividad empresarial son la rentabilidad y la seguridad, normalmente objetivos contrapuestos, ya que la rentabilidad, en cierto modo, es la retribución al riesgo y, consecuentemente, la inversión más segura no suele coincidir con la más rentable.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que, por otra parte, el fin de solvencia o estabilidad de la empresa está íntimamente ligado al de rentabilidad, en el sentido de que la rentabilidad es un condicionante decisivo de la solvencia, pues la obtención de rentabilidad es un requisito necesario para la continuidad de la cooperativa.

### **Propósito del establecimiento de Indicadores Financieros**

Según el **INPYMEE** Instituto de Apoyo a La Pequeña y Mediana Empresa, establecimiento de indicadores financieros para las COAC, persigue los siguientes propósitos:

- Establecer parámetros de evaluación que permitan conocer el progreso y comportamiento de las cooperativas.
- Proporcionar a las cooperativas una herramienta técnica para evaluar el impacto de las contribuciones técnicas y financieras que ha sido canalizada a las cooperativas.
- Revitalizar las distintas actividades de planificación, mercadeo y fijación de precios de los servicios de intermediación financiera ofrecida a la comunidad.
- Evaluar la gestión gerencial en base a la eficiencia de sus resultados financieros.
- Contar con una base de información estadística que revele los índices adecuados.
- Alentar el desarrollo armónico y competitivo de los servicios financieros que llevan a cabo las cooperativas.

### **Rentabilidad económica**

**Juan Sánchez (2002: internet)**, la rentabilidad económica es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una cooperativa con independencia del financiamiento de los mismos.

La rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una cooperativa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre cooperativas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad.

## **Rentabilidad financiera**

**Juan Sánchez (2002: internet)**, la rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado.

Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios.

Primero, porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos generados internamente por la empresa; y segundo, porque puede restringir la financiación externa.

## **Rentabilidad de mercado**

Citado por **Walter Schupnik y Fabiola Mora (2006: internet)**, la rentabilidad no es otra cosa que el resultado del proceso productivo.

- Si este resultado es positivo, la cooperativa gana dinero (utilidad) y ha cumplido su objetivo.
  
- Si este resultado es negativo, el producto en cuestión está dando pérdida por lo que es necesario revisar las estrategias y en caso de que no se pueda implementar ningún correctivo, el producto y servicios deben ser descontinuado.

Esto no significa que la cooperativa deba proponerse lograr la más alta calidad posible, pero si debe elegir el nivel más apropiado de rendimiento para el mercado y el posicionamiento de la competencia, es decir el mejor equilibrio entre la calidad y la rentabilidad que se desea obtener.

## Indicadores de rentabilidad

Rodrigo Estupiñan y Orlando Estupiñan (2006; pág. 311), en su libro Análisis Financiero y de Gestión menciona cita los siguientes indicadores de rentabilidad:

**Cuadro Nº 3:** Indicadores de rentabilidad

Índice	Fórmula	Definición
Rentabilidad Neta del Activo	$\frac{\text{Utilidade Neta}}{\text{Activos}}$	Es la rentabilidad que los activos totales están generando, sin importar la forma en que han sido obtenidos, para saber la rentabilidad en porcentaje anual.
Rentabilidad Operacional del Activo	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Activos}}$	La rentabilidad únicamente es solo la utilidad operacional sobre los activos, es decir sin incluir otros ingresos y costos no operacionales.
Rentabilidad Neta del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	La rentabilidad porcentual sobre el total del patrimonio.
Rentabilidad Operacional del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidade Operacional}}{\text{Patrimonio}}$	La rentabilidad porcentual de la utilidad operacional sobre el patrimonio, es decir, sin incluir los otros ingresos y egresos no operacionales

**Fuente:** Rodrigo Estupiñan y Orlando Estupiñan

**Elaboración:** Noemí Machado

**Utilidad operacional.-** La utilidad operacional se refiere única y exclusivamente a los ingresos y gastos operacionales, dejando de lado los gastos e ingresos no operacionales.<sup>3</sup>**Utilidad neta.-** Se entiende por utilidad neta, la utilidad resultante después de restar y sumar de la utilidad operacional, los gastos e Ingresos no operacionales respectivamente, los impuestos y la Reserva legal. Es la utilidad que efectivamente se distribuye a los socios<sup>4</sup>

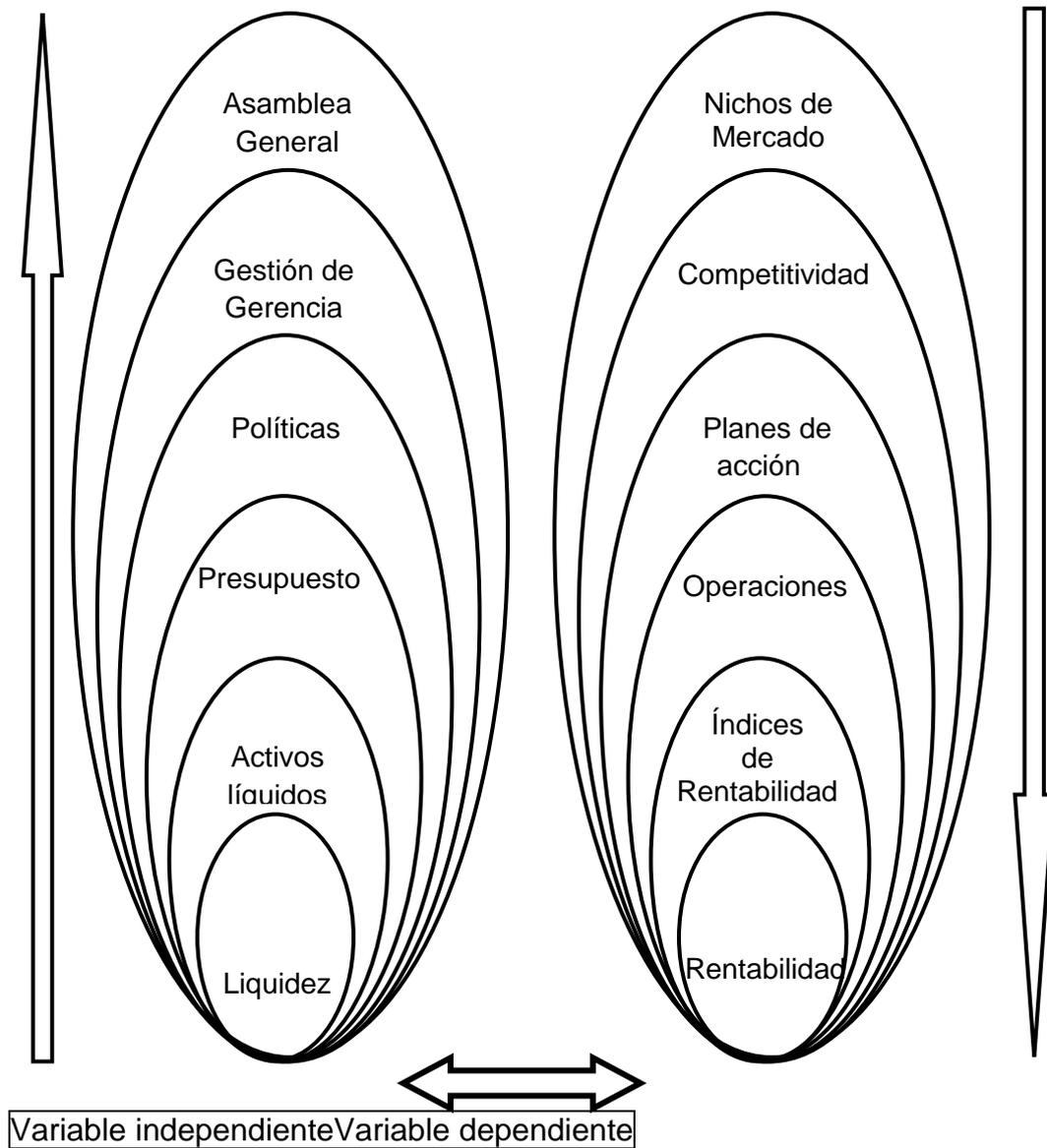
<sup>3</sup><http://www.gerencie.com/utilidad-operacional.html>

<sup>4</sup><http://www.gerencie.com/utilidad-neta.html>

## 2.4.2 Gráficos de inclusión relacionados

### 2.4.2.1 Súper-ordenación

Gráfico N° 2: Súper-ordenación

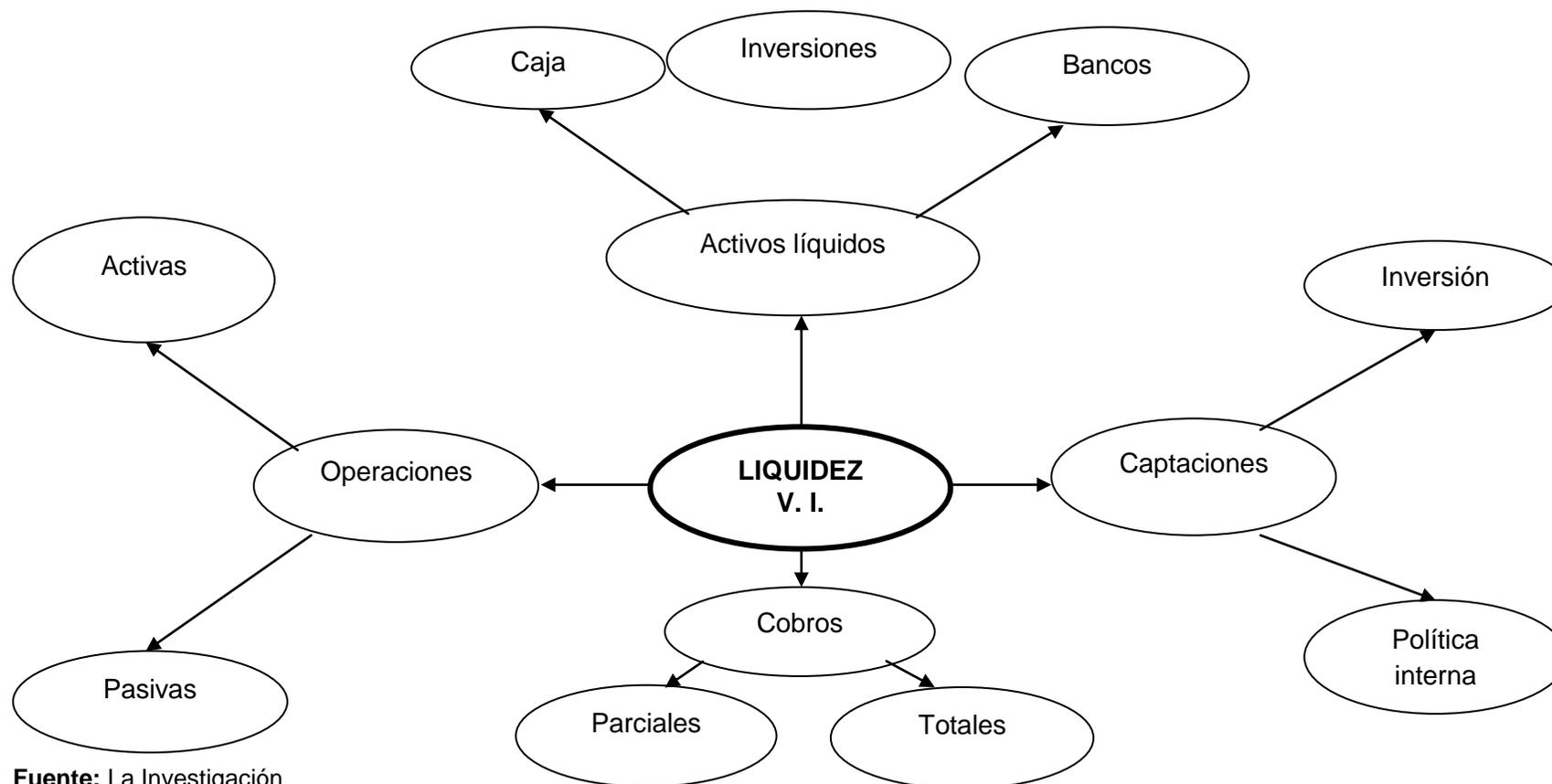


Fuente: La Investigación

Elaboración: Noemí Machado

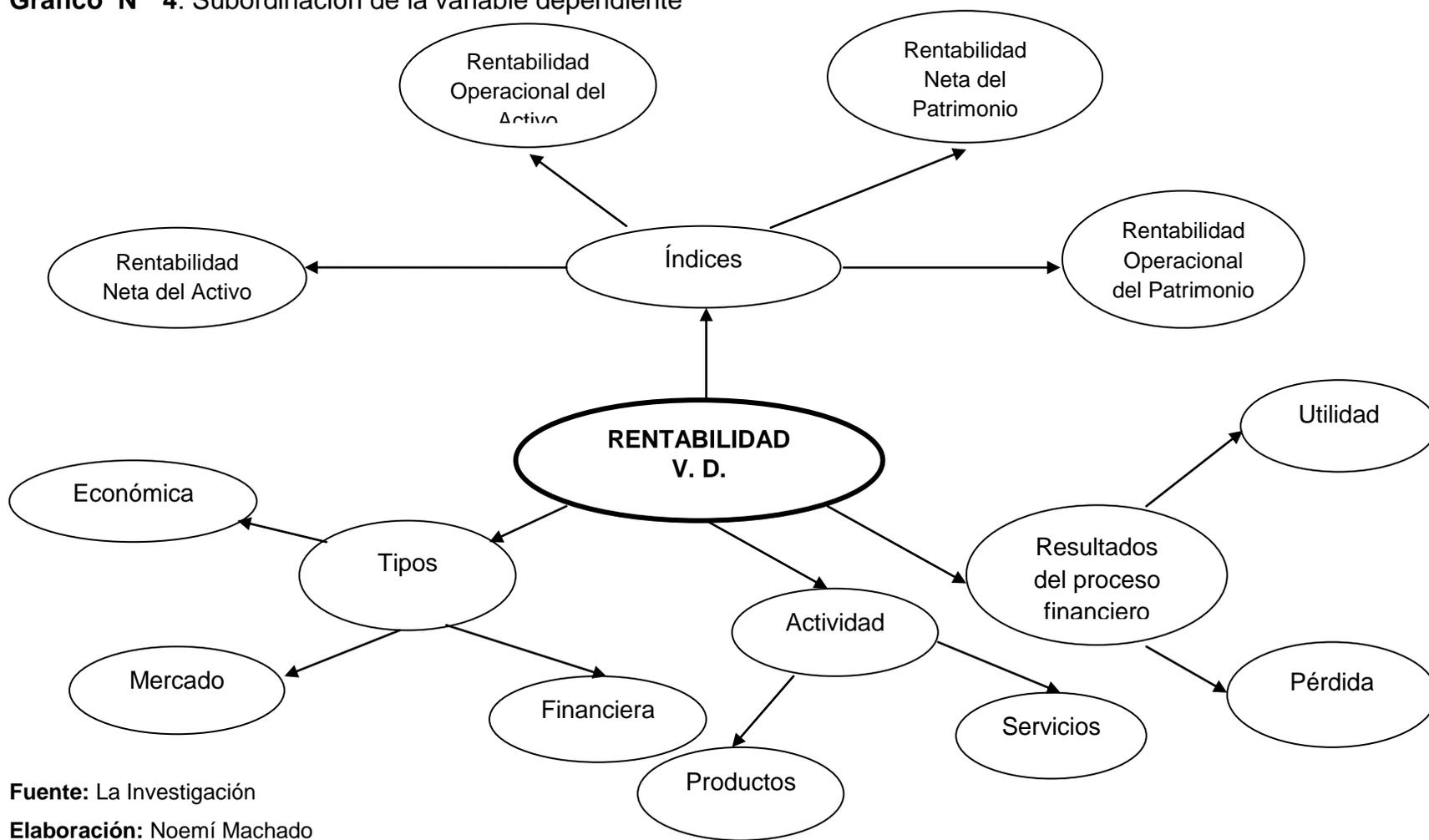
### 2.4.2.2 Subordinación

Gráfico N° 3: Subordinación de la variable independiente



Fuente: La Investigación  
Elaboración: Noemí Machado

**Gráfico N° 4:** Subordinación de la variable dependiente



**Fuente:** La Investigación  
**Elaboración:** Noemí Machado

## **2.5 Hipótesis**

La insuficiente liquidez provoca la disminución de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Tierra Ltda. en la ciudad de Ambato.

## **2.6 Señalamiento de variables de la hipótesis**

VI. Insuficiente liquidez

VD. Disminución rentabilidad

U.O Cooperativa de Ahorro y Crédito Mí Tierra Ltda. en la ciudad de Ambato

T.R. La, provoca, la, de la.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Enfoque de la investigación

##### **Predominante cuantitativo**

Según **Joel Barker (1998: 44-45)**, conceptualizando la investigación cuantitativa como la clásica o tradicional, dentro de la cual se ubica la mayoría (si no todos) los tipos de investigación, se manifiestan entre otros, las siguientes características:

- a) Los objetivos y el proceso de investigación solo son conocido por los técnicos y los investigadores.
- b) Las decisiones para actuar son tomadas únicamente por los técnicos.
- c) La población es pasiva y es considerada únicamente como un depósito de información.
- d) La población no tiene que reaccionar frente a la investigación o a la acción decidida.
- e) Los resultados del estudio son destinados exclusivamente a los investigadores y al organismo o centro de investigación. La población no tiene que conocerlos ni discutirlos.

Los resultados obtenidos en la presente investigación son adquirir conocimientos fundamentales que ayudarán a conocer la realidad de una manera más imparcial mediante la recopilación de información se analiza a través de conceptos adecuados y precisos.

### **3.2 Modalidad básica de la investigación**

La modalidad básica de investigación que se utilizará en el presente trabajo es la investigación de campo y la investigación bibliográfica – documental, de las cuales se emitirá un breve concepto:

#### **De campo**

**Según Luis Herrera y otros. (2004: 103)**, en su libro Metodología de la Investigación: “Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.”

Para la presente investigación se asistirá a la cooperativa (lugar del problema), para realizar las encuestas correspondientes.

#### **Bibliográfica – documental**

**Según Víctor Hugo Abril (2008:55-56)**, en su libro Elaboración de proyectos de investigación científica, manifiesta que:

“Tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).”

La aplicación Bibliográfica – documental usado para elaborar el Marco Teórico (capítulo II), en donde se requirió del apoyo de libros, documentos relacionados con el problema a fin de conocer las contribuciones científicas.

### **3.3 Nivel o tipo de investigación**

#### **Investigación descriptiva**

**Roberto Hernández y otros. (2004: pág. 117, 118)**, en su libro de Metodología de la Investigación menciona que:

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Danhke, 1989). Miden, evalúan o recogen datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestionarios y se mide sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga.”

La presente investigación permitirá conocer aspectos más relevantes de la liquidez de la cooperativa ya que debe brindar la seguridad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

En el presente trabajo conoceremos la situación real a través de descripciones de las actividades sujetas a investigar en la cooperativa.

#### **Métodos**

##### **Método inductivo**

Según **Patricio Andino (2004: 22)**, en su libro de Introducción a la Investigación, señala que el Método Inductivo:

“Es aquel que establece proposiciones de carácter general inferidas de la observación y el estudio analítico de hechos y fenómenos particulares, su aplicación permite establecer conclusiones generales derivadas precisamente e la observación sistemática y periódica de los hechos

reales que ocurre en torno al fenómeno en cuestión, con el fin de descubrir relaciones constantes derivadas del análisis y en base de ellas establecer hipótesis que debe comprobarse, adquirirían el rango de categorías o leyes.”

Este método permitirá analizar información de algunos casos particulares relacionados con del problema que ayudara a realizar comparaciones con estudios anteriores del mismo problema y de esta manera dar una opinión.

### **Método deductivo**

Según **Carlos Méndez (2001: 141)**, en su libro Metodología, Diseño y desarrollo del proceso de Investigación, menciona que método deductivo:

“Es el proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general.”

Este método permitirá la utilización de conceptos, principios, definiciones, leyes o normas de las cuales se extraerá conclusiones para encontrar la solución al problema.

### **Método Analítico**

Según **Cesar Bernal (2006: 57)**, en su libro Metodología de la Investigación dice:

“Este método estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis).”

Este método permite en una investigación relacionar las variables del problema de estudio mediante el planteamiento de la hipótesis para después realizar la comprobación.

### **Método estadístico**

Según **Maurice Mora (2002: 97)**, en su libro Metodología de la Investigación dice:

“Este método particular, que también se maneja como técnica de investigación, se utiliza para recopilar, elaborar e interpretar datos numéricos por medio de la búsqueda de los mismos y de su posterior organización, análisis e interpretación. La utilidad de este método se concentra en el cálculo del muestreo y en la interpretación de los datos recopilados.”

Este método servirá para la tabulación de la información obtenida de los cuestionarios y las entrevistas que permitirán representar los resultados en forma gráfica para su análisis e interpretación, a través del procesamiento y análisis de datos podremos saber con precisión la realidad de la cooperativa tanto interna como externa.

### **Técnicas**

#### **La observación**

Según **Luis Herrera y otros (2004: 125)**, en su libro Metodología de la Investigación, menciona que la observación:

“Es una técnica que consiste en poner atención, a través de los sentidos, en un aspecto de la realidad y en recoger datos para su posterior análisis e interpretación sobre la base de un marco teórico, que permita llegar a conclusiones y toma de decisiones.”

Par el desarrollo de esta investigación se apoyara en esta técnica para obtener información mediante la observación cuidadosa y atenta a los acontecimiento que ocurren y de esta forma detectar el problema objeto de investigación ya expuesto anteriormente.

### **La encuesta**

Según **Cesar Bernal (2006: 177)**, en su libro Metodología de la Investigación expresa que:

“La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se prepararon con el propósito de obtener información de las personas.”

Según **Luis Herrera y otros (2004:132)**, en su libro Metodología de la Investigación menciona:

“La encuesta es una técnica de recolección de la información, por la cual los informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito.”

En la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta a través de un cuestionario con un listado de preguntas que se entregaran a los socios luego para su tabulación interpretación y análisis de las preguntas.

### **La entrevista**

Las técnicas que utiliza **Según Cesar Bernal (2006:177)**, en su libro Metodología de la Investigación menciona:

“Es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideran fuente de información. A diferencia de la encuesta, que

se ciñe a un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio.”

En el presente trabajo se aplicara la técnica de la encuesta a los empleados administrativos de la cooperativa para la recolección de información significativa.

### 3.4 Población y muestra

#### Población

Según **Alex de la Torre (2005: 49)**, “el universo es un conjunto total de elementos que tienen una característica común. El universo puede ser finito e infinito según el número de elementos que tenga.”

El presente trabajo de investigación cuenta con una población total de 1219 personas de las cuales 1198 corresponden a los socios y la diferencia corresponde al personal administrativo (Ver **Anexo 1**).

A continuación se detalla los integrantes de la COAC Mi Tierra Ltda.:

**Cuadro Nº 4:** Integrantes de la COAC Mi Tierra Ltda.

<b>Cargo</b>	<b>Nº Personas</b>
Gerencia	1
Contabilidad	1
Consejo de Administración	9
Consejo de vigilancia	5
Asesor de crédito	2
Oficial de Riesgos	1
Cajera	2
Socios	1198
<b>TOTAL POBLACIÓN</b>	<b>1219</b>

**Fuente:** COAC “Mi Tierra” Ltda.(2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

## Muestra

Según **Alex de la Torre Dávalos (2005: 49)**, Se entiende por muestra “Todo subconjunto representativo de la población, de manera que las conclusiones sacadas en ella se generalizan a la población”.

La fórmula para la obtención de la muestra se utilizara la presentada en el trabajo denominado “Elaboración de proyectos” de **Víctor Abril (2008: 58)**.

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

### Dónde:

n: Muestra

N: Población

E: Error de muestreo (0.5)

### Enunciado:

Para la selección del tamaño de la muestra se tomó la de los socios (1198 socios una muestra representativa de la población).

### Cálculo:

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

$$N = \frac{1198}{0,05^2 * (1198-1)+1}$$

$$N = \frac{1198}{3,9925}$$

$$N = 300,06$$

N = 301 Socios

### **Interpretación:**

Con el resultado obtenido de la fórmula indicada, se aplicará el cuestionario de preguntas a 301 socios de la cooperativa.

La encuesta se aplicará a 301 socios de la cooperativa, cuya selección se realizó aleatoriamente a través de la fórmula detallada anteriormente.

**(Ver Anexo 2).**

### **3.5 Operacionalización de variables**

Seguendo a **Luís Herrera E. y Otros, (2002:166-170)**, en su Tutoría de investigación Científica, menciona que:

“La Operacionalización de variables de la hipótesis es un procedimiento, por el cual, se pasa del plano abstracto de la investigación, al plano concreto, traduciendo esta variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles, en el contexto en que se ubica el objeto de estudio, de manera que oriente la recolección de información”.

A continuación se realizará la operacionalización tanto de la:

- Variable dependiente (Insuficiente Liquidez)
- Variable dependiente (disminución de la rentabilidad)

Tanto a la variable dependiente e independiente se las conceptualizará a fin de establecer técnicas e instrumentos de estudio, en la presente investigación se aplicará una encuesta al personal administrativo, y una encuesta a los socios de la cooperativa.

### 3.5.1 Variable Independiente

**Cuadro Nº 5:** Operacionalización de variable independiente: liquidez

CONCEPTULIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
La liquidez se puede definir como la situación en la que una entidad cuenta con suficientes activos líquidos para cubrir sus obligaciones de corto plazo	Activos Líquidos	Activo corriente - Pasivo corriente	¿Cuenta la entidad con suficiente capital de trabajo?	Encuesta dirigida a la administración de la COAC Mi Tierra Ltda.(Ver <b>Anexo 3</b> )
		Activo corriente / Pasivo corriente	¿Tiene la cooperativa la capacidad de cumplir con sus obligaciones a corto plazo?	
		(Disponible + Inversiones Temporales + Deudores) / Pasivo Corriente	¿Se puede considerar como optimo el nivel de liquidez actual?	
	Presupuesto	Nivel de ingresos- Costo operacionales	¿Cubren todos los ingresos los costos operacionales de la cooperativa?	
		Si los gastos de la cooperativa están regidos al presupuesto anual	¿Posee la cooperativa el instrumento básico que es el presupuesto anual?	
		El presupuesto anual es elaborado en darse a los estados financieros históricos	¿Qué porcentaje de incremento anual considera para la elaboración del presupuesto?	

**Fuente:** La Investigación

**Elaborado por:** Noemí Machado

### 3.5.2 Variable Dependiente

**Cuadro Nº 6:** Operacionalización de variable dependiente: rentabilidad

CONCEPTULIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
La rentabilidad es la capacidad que tiene un ente productivo, cualquiera que sea su tipo, para generar suficiente utilidad o beneficio	Índices de rentabilidad	Utilidad neta/ activos	¿Cuál es la rentabilidad que obtiene la cooperativa sobre sus activos?	Encuesta dirigida a la administración de la COAC Mi Tierra Ltda.(Ver <b>Anexo 3</b> )	
		Utilidad neta/ patrimonio	¿Cuál es la rentabilidad que obtiene La cooperativa sobre el patrimonio?		
	Rentabilidad	Financiera	¿La rentabilidad financiera de la cooperativa para el año 2010 incremento?		
		Económica	¿La rentabilidad económica de la cooperativa para el año 2010 incremento?		
	Resultado del ejercicio	Utilidad	¿La cooperativa reinvierte sus utilidades?		
		Perdida	¿La cooperativa utiliza estrategias para enjugar pérdidas en caso de obtenerlas?		
	Actividad	Productos financieros	¿La Cooperativa le ofrece rentabilidad en los productos crediticios?		Encuesta a los socios de la COAC Mi Tierra Ltda. (Ver <b>Anexo 4</b> )
		Servicios financieros	¿Se siente conforme con la atención que la cooperativa ofrece?		

**Fuente:** La Investigación

**Elaborado por:** Noemí Machado

### **3.6 Plan de recolección de información**

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, según **Luis Herrera y Otros, (2002: 174-178)**, considerando los siguientes elementos:

- Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados, según la operacionalización de las variables los sujetos a ser investigados son: las personas que integran los consejos, la comisión de crédito, oficial de riesgo, contador, gerente, y los socios seleccionados.
- Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información. Las técnicas empleadas es la encuesta(Ver **Anexo 3**) y la encuesta (Ver **Anexo 4**).
- Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).
- Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.

### **3.7 Procesamiento análisis**

#### **3.7.1 Plan que se empleara para procesar la información recogida**

##### **Procesamiento**

- Revisión crítica de la información recopilada; es decir limpieza de información inapropiada: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Representaciones gráficas.

### 3.7.2 Plan de análisis e interpretación de resultados

#### Análisis e interpretación de resultados

1. Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
2. Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
3. Comprobación de hipótesis.

#### Chi cuadrado

La Comprobación de hipótesis se la demostrará en base a los resultados de entrevistas y encuestas aplicadas, Chi cuadrado que permitirá diferenciar la hipótesis de los dos criterios de clasificación utilizados son independientes, de esto se desprende la hipótesis nula, frente a la hipótesis alterna, de investigación.

La fórmula estadística que utilizaremos para la ch cuadrado es la siguiente:

$$X^2 = \sum \frac{(f_e - f_o)^2}{f_e}$$

**Dónde:**

$X^2$ : Chi Cuadrado

$f_e$ : Frecuencia esperada

$f_o$  : Frecuencias observadas

4. Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

A continuación describiremos el plan de recolección de datos:

**Cuadro N° 7:** Descripción del plan recolección de datos

Pregunta	Recolección de datos
¿Con qué enfoque se realizara la investigación?	El enfoque será el cuantitativo, permitirá tener una clara comprensión del problema de la investigación.
¿Qué modalidad seguirá la investigación?	Las modalidades serán de campo, bibliográfica – documental.
¿A qué nivel llegara la investigación?	Los niveles que se emplearan son: descriptivo, Deductivo, inductivo, analítico,
¿A quiénes se investigara?	A las personas que integran los consejos, la comisión de crédito, oficial de riesgo, contador y gerente, y a los socios seleccionados
¿Cómo se pasara de lo abstracto a lo concreto?	Con sustento bibliográfico, y con la delimitación que ayudara a fundamentar las bases investigativas.
¿Cuál será el procedimiento de la recolección?	Se implementara un plan de recolección en el cual se detallara lo siguiente: Qué, Para Qué, A Quiénes, Cómo, Con Qué, Cuándo, Cuántas Veces, Dónde.
¿Qué pasos se seguirán en el procesamiento y análisis de los datos recogidos?	Los pasos a seguir son: a) Desarrollo de criterios e indicadores, b) Diseño de un calendario de recogida de los datos, c) Recolección y codificación de datos.

**Fuente:**La Investigación

**Elaborado por:**Noemí Machado

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de los resultados

El objetivo del presente capítulo es mostrar los resultados una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los socios y otra encuesta aplicada al personal administrativo.

Una vez realizado el paso anterior se procedió a realizar la tabulación correspondiente y se presentan en cuadros y gráficos demostrativos los cuales contienen elementos tales como: categoría, frecuencia y porcentajes.

Posteriormente se procedió a interpretar los datos obtenidos por cada cuadro que describen las opiniones de los encuestados y encuestados

El análisis realizado a cada pregunta fue de carácter descriptivo, es decir se describieron las características más resaltantes

La Cooperativa tiene que enfatizar en la importancia de desarrollo y crecimiento socio económico, la aplicación de las técnicas de la encuesta ayudaron a obtener información valiosa del problema de investigación y sus variables durante la investigación,

Por lo tanto estas técnicas de investigación dirigidas y aplicadas al personal administrativo y a los socios, ayudan a analizar e interpretar de manera puntual los requerimientos a ser mejorados de las variables en estudio y en base a lo enunciado en el capítulo siguiente se realizara las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

Encuesta realizada al personal administrativo de la cooperativa.

### 1.- ¿Cuenta la entidad con suficiente capital de trabajo?

**Cuadro N° 8:** Suficiente capital de trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	86%
NO	3	14%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta(2010)

Elaborado por: Noemí Machado

**Gráfico N° 5:** Suficiente capital de trabajo



Fuente: Encuesta(2010)

Elaborado por: Noemí Machado

### Análisis

De acuerdo al gráfico anterior, tenemos que un 86% de los encuestados, respondieron que la entidad cuenta con suficiente capital de trabajo, mientras que un 14% contestaron que no, cabe indicar que este porcentaje de personas no tenían un nivel de conocimiento adecuado sobre la situación de la institución.

## 2.- ¿Cuenta la entidad con un fondo de liquidez para cubrir obligaciones a corto plazo?

**Cuadro N° 9:**Fondo de liquidez para cubrir imprevistos financieros

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	21	100%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta(2010)

Elaborado por: Noemí Machado

**Gráfico N° 6:** Fondo de liquidez para cubrir imprevistos financieros



Fuente: Encuesta(2010)

Elaborado por: Noemí Machado

### Análisis

Al plantear esta pregunta se ha establecido que un 100% de los encuestados han indicado que la cooperativa no cuenta con un fondo de liquidez, para el caso de imprevistos financieros.

Cabe indicar que la cooperativa forma parte de las instituciones denominadas de segundo piso no están obligadas a mantener un fondo de liquidez.

### 3.- ¿Cuenta la cooperativa con rentabilidad?

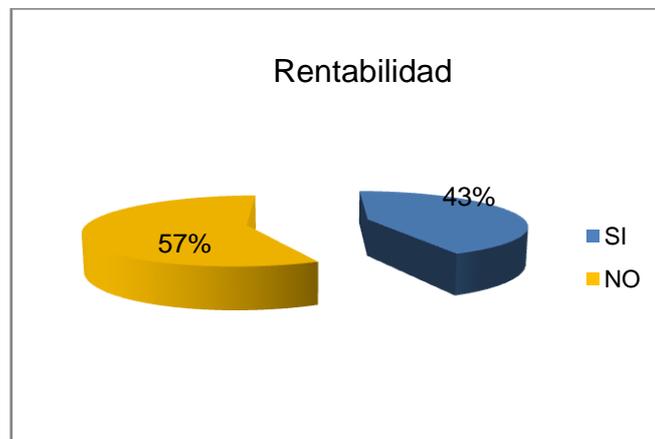
**Cuadro N° 10:** Rentabilidad en la Cooperativa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	43%
NO	12	57%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta(2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

**Gráfico N° 7:** Rentabilidad en la Cooperativa



**Fuente:** Encuesta(2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

### Análisis

Después de realizar las transacciones financieras que efectuó la cooperativa obtenemos una rentabilidad, los encuestados manifestaron que la cooperativa es rentable mientras que el 57% manifestó que no era rentable la cooperativa.

**4.- ¿La rentabilidad de la cooperativa en los dos últimos años ha disminuido?**

**Cuadro N° 11:** Disminución de la Rentabilidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	21	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta(2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

**Gráfico N° 8:** Disminución de la Rentabilidad



**Fuente:** Encuesta(2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

### **Análisis**

Esta pregunta tiene por objeto conocer la percepción de las personas involucradas con la cooperativa para saber si la rentabilidad ha disminuido en los dos últimos años, y el 100% de encuestados, manifiesta que síha disminuido la rentabilidad.

5.- ¿Cree usted que al contar con suficiente liquidez la cooperativa aumentara la rentabilidad de los productos y servicios que esta ofrece?

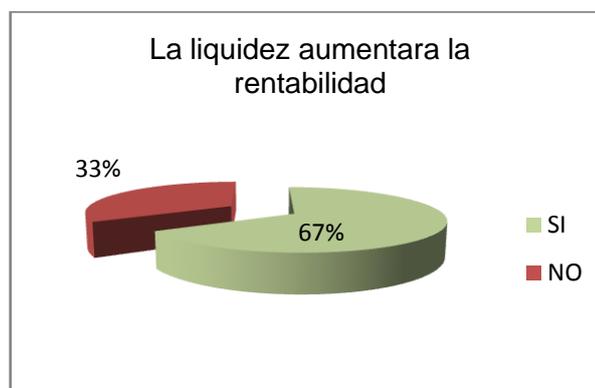
**Cuadro N° 12:**La suficiente liquidez aumentara la rentabilidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	67%
NO	7	33%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta(2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

**Gráfico N° 9:**La suficiente liquidez aumentara la rentabilidad



**Fuente:** Encuesta(2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

### Análisis

En esta pregunta se puede notar que un 67% de los encuestados, sí creen que al aumentar la liquidez en la cooperativa, esto se vería reflejado en la rentabilidad que obtiene la cooperativa por canalizar sus productos y servicios; aunque un 33% indica que no cambiaría la situación actual de la rentabilidad.

**6.- ¿Creé Ud., que la institución satisface las necesidades de los socios?**

**Cuadro Nº 13:** Las necesidades de los socios satisfechas

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	17	81%
NO	4	19%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta(2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

**Gráfico Nº 10:** Las necesidades de los socios satisfechas



**Fuente:** Encuesta(2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

### **Análisis**

El gráfico anterior, muestra como los encuestados perciben el grado de satisfacción de los socios, respecto a los productos, servicios, atención al socio, etc., que ofrece la cooperativa, obteniendo que el 81% fueran positivas, es decir que los socios se sienten satisfechos con el trabajo de la entidad. Mientras que un 19% no cree que la cooperativa satisface todas las necesidades de sus socios.

**7.- ¿Considera usted que al buscar fuentes de financiamiento incrementara la liquidez de la Cooperativa?**

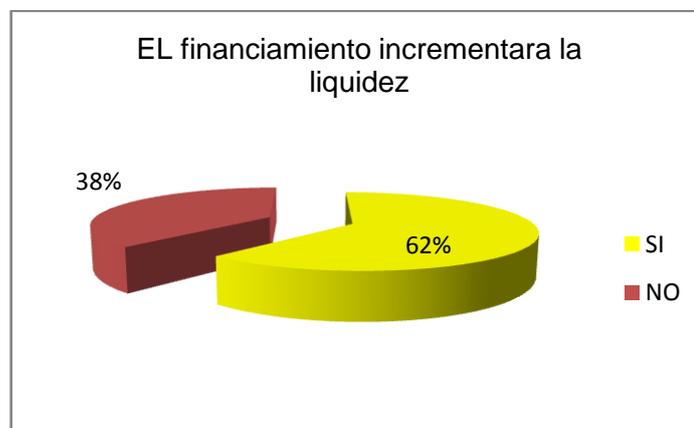
**Cuadro N° 14:**Las fuentes de financiamiento incrementara la liquidez

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	62%
NO	8	38%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta(2010)

Elaborado por: Noemí Machado

**Gráfico N° 11:** Las fuentes de financiamiento incrementara la liquidez



Fuente: Encuesta(2010)

Elaborado por: Noemí Machado

### **Análisis**

En esta pregunta tenemos que un 62% de los encuestados consideran que si es necesario buscar nuevas fuentes de financiamiento para que mejora la liquidez en la cooperativa, mientras que un 38% no está de acuerdo con este planteamiento.

**8.- ¿Considera usted que la administración maneja de manera adecuada los fondos disponibles de cooperativa?**

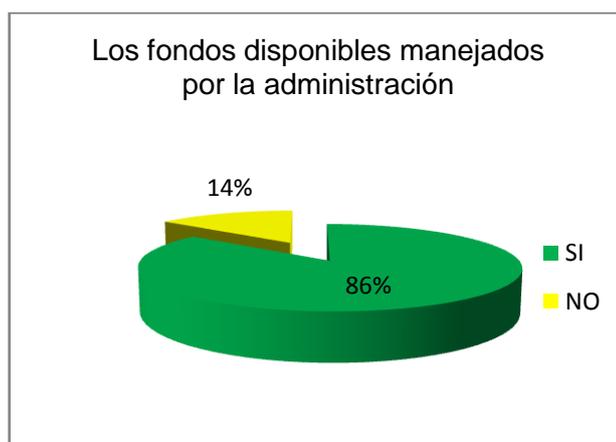
**Cuadro N° 15:** Los fondos disponibles manejados por la administración

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	86%
NO	3	14%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta(2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado (2010)

**Gráfico N° 12:** Los fondos disponibles manejados por la administración



**Fuente:** Encuesta(2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

### **Análisis**

Esta pregunta tiene la intención de medir la percepción del personal del manejo de fondos disponibles por parte de la administración de la cooperativa, teniendo los siguientes resultados: 86% indica que el manejo de fondos disponibles es adecuada, mientras que un 14% indica que el manejo de fondos es inadecuado.

## Encuesta realizada a los socios de la cooperativa

1- ¿Cuál de los siguientes productos y servicios financieros que ofrece la cooperativa usted utiliza con más frecuencia? (Elija una opción)

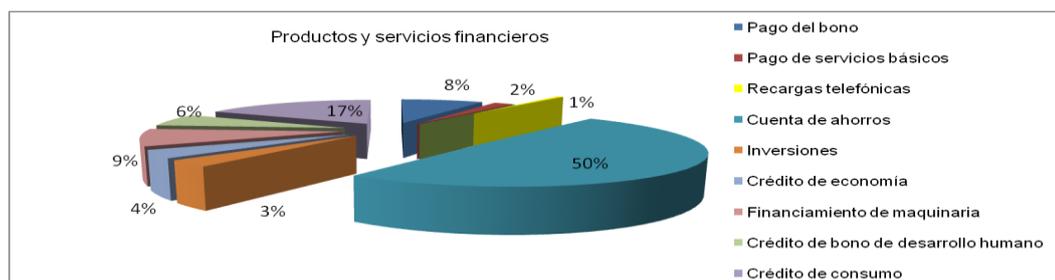
**Cuadro N° 16:** Los productos y servicios financieros más utilizados

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Pago del bono	25	8%
Pago de servicios básicos	6	2%
Pago del SOAT	0	0%
Recargas telefónicas	2	1%
Cuenta de ahorros	149	50%
Inversiones	10	3%
Crédito de economía	12	4%
Financiamiento de maquinaria	26	9%
Crédito de bono de desarrollo humano	19	6%
Crédito de consumo	52	17%
<b>TOTAL</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta (2010)

Elaborado por: Noemí Machado

**Gráfico N° 13:** Los productos y servicios financieros más utilizados



Fuente: Encuesta (2010)

Elaborado por: Noemí Machado

### Análisis

El 50% de los encuestados realizan operaciones a través del uso de su libreta de ahorro, un 17% de encuestados acude a la entidad por acceder a un crédito de consumo, un 9% busca financiamiento para la adquisición de maquinaria, un 8% utiliza el servicio de pago del bono solidario, además debemos que considerar que el 6% utiliza el crédito de bono de desarrollo humano, mismo que consiste en préstamos de montos bajos, cuyos pagos se hacen con el bono que recibe el usuario, un 4% acude por préstamos de economía, un 3% acude a para realizar operaciones de inversión (depósitos a plazo fijo), un 2% utiliza de servicio básicos, y un 1% el servicio de recargas telefónicas.

**2. ¿Se siente Ud. conforme con la atención que le brinda la cooperativa?**

**Cuadro N° 17:** La atención que brinda la cooperativa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	202	67%
NO	99	33%
<b>TOTAL</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta (2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

**Gráfico N° 14:** La atención que brinda la cooperativa



**Fuente:** Encuesta (2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

### **Análisis**

En la encuesta realizada a los socios de la cooperativa “Mi Tierra” Ltda. Se obtuvo como resultado que un 67% de encuestados se siente conforme con la atención que le brinda la cooperativa, mientras que un 33% se encuentra desconforme de la manera fue atendido.

### 3. ¿Le gustaría que se mejoren los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa?

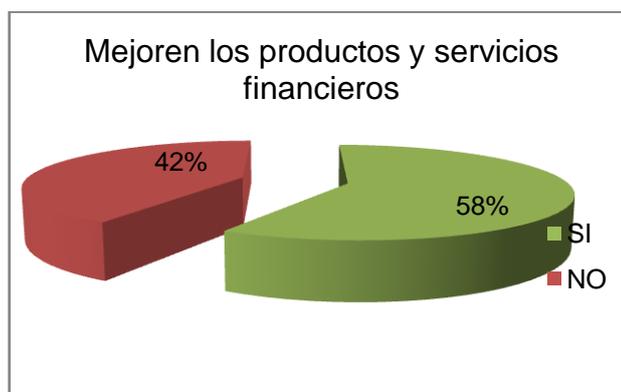
**Cuadro N° 18:** Mejorar los productos y servicios financieros

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	176	58%
NO	125	42%
<b>TOTAL</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta (2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

**Gráfico N° 15:** Mejorar los productos y servicios financieros



**Fuente:** Encuesta (2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

### Análisis

Como resultado de esta pregunta tenemos que un 58% de los encuestados quieren que se ofrezcan nuevos productos y servicios, sobre todo en las líneas de crédito, mientras que un 42% indica que se sienten a gusto con lo que al momento está ofreciendo la entidad.

**4. ¿Cuál de los siguientes productos y servicios financieros desearía que se incrementen en la Cooperativa?**

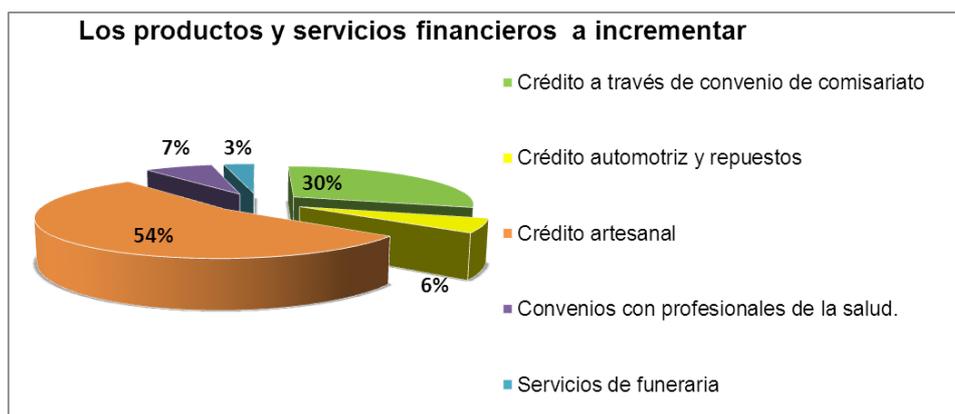
**Cuadro N° 19:** Productos y servicios financieros a incrementar

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Crédito a través de convenio de comisariato	89	30%
Crédito automotriz y repuestos	17	6%
Crédito artesanal	163	54%
Convenios con profesionales de la salud.	22	7%
Servicios de funeraria	10	3%

**Fuente:** Encuesta (2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

**Gráfico N° 16:** Productos y servicios financieros a incrementar



**Fuente:** Encuesta (2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

### Análisis

De las opciones planteadas a consideración del público sobre los productos y servicios que la cooperativa estaría en capacidad de implementar tenemos que un 54% de encuestados están interesados en el crédito artesanal, un 30% en un servicio de para adquisiciones en comisariatos, un 7% en convenios con profesionales de la salud, un 6% por crédito automotriz, y 3% por el servicio de funeraria.

**5. ¿Cuál de los siguientes aspectos lo motivo a ser socio de la cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Tierra Limitada?**

**Cuadro Nº 20:** Motivo a ser socio de la cooperativa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad	19	6%
Confianza	26	9%
Atención Oportuna	75	25%
Agilidad en los Trámites	132	44%
Tasas Activas Bajas	19	6%
Tasas pasivas Altas	30	10%
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta (2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

**Gráfico Nº 17:** Motivo a ser socio de la cooperativa



**Fuente:** Encuesta (2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

### Análisis

La presente interrogante tiene por objeto conocer de qué manera está posicionada la imagen de la cooperativa en el pensamiento del socio y los motivos para que siga confiando en la institución, y los resultados son: un 44% de encuestados manifiestan que los trámites tanto para operaciones activas y pasivas son muy ágiles, lo cual está relacionado con la atención oportuna con un 25% de aceptación, otro aspecto importante son las tasas pasivas que ofrece la cooperativa con un 10% de preferencia, la confianza que tiene los socios hacia la cooperativa tiene un 9%, mientras que las tasas activas que ofrece la cooperativa tiene un 6%, igual que la seguridad.

**6.- ¿Recomendaría Ud. a otras personas a ser socio de esta cooperativa?**

**Cuadro N° 21:** Recomendar a otras personas a ser socio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	248	82%
NO	53	18%
<b>TOTAL</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta (2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

**Gráfico N° 18:** Recomendar a otras personas a ser socio



**Fuente:** Encuesta (2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

### **Análisis**

En el planteamiento de esta pregunta se obtuvo el siguiente resultado; un 82% de encuestados indican que si recomendarían a otra persona a ser socio de esta cooperativa, mientras que un 18% no lo harían.

## **4.2 Interpretación de datos**

### **Encuesta realizada al personal administrativo de la cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Tierra Limitada.**

#### **Pregunta 1**

Las circunstancias de la economía cambiante, tales como la globalización, modernización y la tecnología, han provocado un extraordinario aumento de la importancia del capital fresco. Toda actividad económica requiere capital, porque este es un factor de la producción para poder invertir en el desarrollo y fortalecimiento de la cooperativa.

#### **Pregunta 2**

Sobre el particular cabe señalar que las cooperativas de primer piso tienen la obligación de mantener el depósito equivalente al diez por ciento (10%) del total de las captaciones de ahorro a la vista impuesta por la normatividad respecto a las cooperativas, ostenta el carácter de un fondo permanente, el cual sólo puede ser afectado cuando por la reducción en el número de sus captaciones, el porcentaje inicialmente fondeado genere excedentes en relación con la obligación legal, caso en el cual la entidad solidaria podrá disponer del exceso sobre el porcentaje legalmente establecido, pero siempre manteniendo la relación señalada.

#### **Pregunta 3**

La rentabilidad obtenida por la cooperativa no es muy representativa por lo tanto imposibilita la estabilidad económica financiera y administrativa. La importancia del análisis de esta pregunta viene determinada por la cooperativa en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, y es una variable fundamental para el buen desarrollo de toda actividad económica.

#### **Pregunta 4**

Las causas de la baja rentabilidad por las que atraviesa la cooperativa a continuación se citara:

- Deficiencia en planes de marketing, que impulsen e incentiven el interés de los socios por los productos y servicios financieros.
- Los productos y servicios que se ofrece al público no satisface las expectativas del mismo.
- Falta de atención adecuada al socio.
- Carencia de estrategias para enfrentar a competidores más fuertes.
- Falta de diversificación de productos.
- Poco conocimiento sobre el funcionamiento del mercado actual.

Todas estas variables deben ser analizadas por la administración de la entidad a fin de que se tomen las correcciones necesarias.

#### **Pregunta N 5**

La liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor.

Con la inserción de capital fresco es posible el fortalecimiento de los productos y servicios financieros e introducción de nuevas líneas de crédito para mayor captación y satisfacción del socio, ayuda además a mejorar la imagen corporativa de la institución, logrando una imagen de solvencia y competitividad.

### **Pregunta N 6**

El socio satisfecho, por lo general, regresa. Por tanto, la cooperativa obtiene como beneficio su lealtad y se puede ofrecer otros productos y servicios financieros. El socio satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio financiero. Por tanto, la cooperativa obtiene como beneficio una difusión gratuita.

### **Pregunta N 7**

En un mercado tan cambiante, para la cooperativa, es indispensable determinar las fuentes de financiamiento y productividad, para que de esta forma intente competir con mayor y mejores productos en el mercado, logrando con esto que se incrementen el valor agregado a los productos y servicios que ofrece, permitiendo de esta manera incrementar sus posibilidades de ingresos y ganancias.

### **Pregunta N 8**

Un buen sistema de control interno ayudara a alcanzar los otros objetivos del manejo eficiente del efectivo, incluyendo la contabilización precisa de las transacciones de efectivo, la anticipación de la necesidad de endeudamiento y el mantenimiento de saldos de efectivos adecuados, pero no excesivos.

## **Encuesta realizada a los socios de la cooperativa**

### **Pregunta N 1**

La importancia de realizar este tipo de pregunta, es saber si los productos y servicios que se están ofreciendo cumplen con la necesidades que tienen los clientes, ya que muchas veces podemos estar dando servicios

innecesarios o a los cuales el cliente da poca importancia, e incurrir en gastos que no ayudaran a la institución a mejorar su rentabilidad y competitividad dentro del mercado financiero local. Además esta pregunta nos ayudara al fortalecimiento de los productos y servicios que más los necesitan.

### **Pregunta N 2**

Se debe dar importancia a la atención del cliente, para el progreso, evolución y buenos resultados en todas las actividades económicas financieras, de la cooperativa.

### **Pregunta N 3**

Una estrategia de diversificación tiene lugar cuando la entidad desarrolla nuevos productos y servicios. La diversificación en la oferta es muchas veces la clave para ser competitivos, según la naturaleza y tipo de mercado, esta alternativa puede ayudar a conseguir una mejor posición frente a nuestra competencia.

### **Pregunta N 4**

Al aplicar la encuesta se pudo determinar que las necesidades más comunes de los clientes son la adquisición de mobiliario y comisariato, esto nos permitirá desarrollar el presente tipo de servicio para incrementar la rentabilidad de la cooperativa.

### **Pregunta N 5**

El tiempo del cliente es valioso, y uno de los aspectos por los cuales esta entidad, goza de la confianza de muchos de ellos es por la agilidad en los trámites y la atención oportuna.

Esto nos permite conocer el punto fuerte de la cooperativa al dirigirnos a nuestros socios, esto nos ayudará a fortalecer nuestros productos y servicios a fin de mantener fieles a nuestros socios y captar más de ellos en nuestro medio.

### **Pregunta N 6**

La administración y los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Tierra Ltda., han trabajado muy bien con la comunidad y esto se refleja en que según opinión de sus clientes, aseguran estar tratando con una institución confiable, que además brinda un buen trato y sobre todo oportuno, lo que incentiva a sus clientes a recomendar a otras personas a unirse a trabajar en esta institución.

### **4.3 Verificación de hipótesis**

Para la verificación de la hipótesis se utilizara el estimador estadístico Chi- cuadrado basándose en los grados de libertad que son el número de categorías o clases variables independientes que existe y analizar a partir de la tabla de contingencia si existe alguna relación de dependencia o independencia entre los niveles de las variables cualitativas objeto de estudio.

### **Hipótesis:**

La insuficiente liquidez provoca la disminución de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Tierra Ltda. en la ciudad de Ambato.

### **1. Determinación de las hipótesis**

$H_0$ : La insuficiente liquidez **NO** provocara la disminución de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Tierra Ltda., en la ciudad de Ambato.

$H_1$ : La insuficiente liquidez **Si** provocara la disminución de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Tierra Ltda., en la ciudad de Ambato.

## 2. Nivel de significancia y grados de libertad

El nivel de significancia con el que se trabajara es el 5%

$$\alpha = 0,05$$

$$gl = (r - 1)(c - 1)$$

$$gl = (r - 1)(c - 1)$$

$$gl = (r - 1)(c - 1)$$

$$gl = 1$$

**Dónde:**

$\alpha$  = nivel de significancia

$n$  = columnas

$m$  = filas

$gl$  = grados de libertad

El Chi cuadrado tabulado es igual a 4.0 (Ver **Anexo 5**)

## 3. Establecer valor estadístico de prueba

### Modelo estadístico

$$X^2 = \sum \frac{(f_e - f_o)^2}{f_e}$$

**En donde:**

$x^2$  = Chi cuadrado

$\sum$  = Sumatoria

$f_e$  = Frecuencias esperadas

$f_o$  = Frecuencias observadas

### Matriz de datos

Las frecuencias observadas correspondientes a las dos variables en estudios se detallan en la siguiente tabla:

**Cuadro N° 22:** Frecuencias observadas

VARIABLES		SI	NO	TOTAL
LIQUIDEZ	¿Considera usted que al buscar fuentes de financiamiento incrementara la liquidez de la Cooperativa?	14	7	21
RENTABILIDAD	¿Cree usted que al contar con suficiente liquidez la cooperativa aumentara la rentabilidad de los productos que esta ofrece?	13	8	21
TOTAL		27	15	42

Fuente: Encuesta(2010)

Elaborado por: Noemí Machado

Las frecuencias esperadas se detallan en la siguiente tabla:

**Cuadro N° 23:** Tabla de frecuencias esperadas

VARIABLES		SI	NO	TOTAL
LIQUIDEZ	¿Considera usted que al buscar fuentes de financiamiento incrementara la liquidez de la Cooperativa?	7	3.5	10.5
RENTABILIDAD	¿Cree usted que al contar con suficiente liquidez la cooperativa aumentara la rentabilidad de los productos que esta ofrece?	6.5	4	10.5
TOTAL		13.5	7.5	21

Fuente: Encuesta(2010)

Elaborado por: Noemí Machado

**Cuadro N° 24:** Tabla de contingencias

VAR. FILAS	VAR. COLUMNAS	Fo	Fe	fo-fe	(fo-fe) <sup>2</sup>	x= (fo-fe) <sup>2</sup> /fe
LIQUIDEZ	SI	14	7	7	49	7
	NO	7	3.5	3.5	12.25	3.5
RENTABILIDAD	SI	13	6.5	6.5	42.25	6.5
	NO	8	4	4	16	4
			<b>21</b>			$X_c^2 = 21$

**Fuente:** Tabla de frecuencias observadas y frecuencias esperadas

**Elaborado por:** Noemí Machado

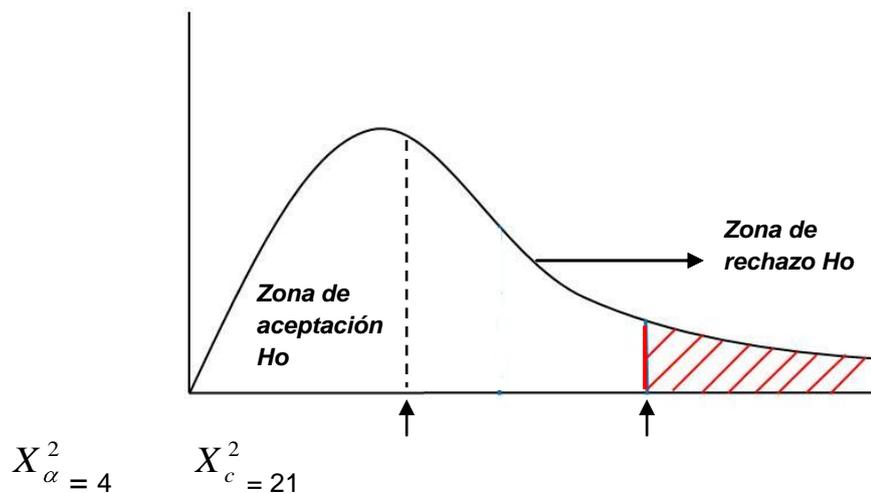
#### 4. Análisis e interpretación

##### Regla de decisión

$X_{\alpha}^2 = 4,0 \rightarrow$  Valor crítico dado por el nivel de confianza y grados de libertad que se refleja en la fila 2, columna 0.05 de la tabla de Distribución Chi cuadrado.

Si  $x_c^2 \geq x_{\alpha}^2$  se rechaza  $H_0$

**Gráfico N° 19:** Representación Estadística



**Fuente:** Tabla de contingencias

**Elaborado por:** Noemí Machado

Una vez efectuados los cálculos podemos notar que:

$$x_c^2 = 21 \geq x_\alpha^2 = 4,0$$

**Conclusión:**

Con un 95% de certeza, el 5% de error y con 1 grado de libertad se obtuvo conforme a la regla de decisión, que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alternativa  $H_1$ : La insuficiente liquidez **S**provocara la disminución de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Tierra Ltda., en la ciudad de Ambato.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

Las conclusiones a las que se ha llegado, una vez terminada la parte de análisis documental y de la observación realizada durante el periodo de la investigación, ha permitido dar una opinión sobre el problema planteado en el presente trabajo, así como de sus causas y efectos.

Entre los cuales se puede mencionar:

- No existe disponibilidad de fondos adecuados, dentro de la cooperativa; lo cual no permite destinar recursos suficientes para el otorgamiento de créditos.
- Otro aspecto importante que hay que tomar en cuenta es la falta de un respaldo económico para la cooperativa, es decir no existe un fondo de liquidez, lo cual es obligatorio para instituciones financieras de primer piso.
- Un problema de liquidez y de solvencia no es lo mismo, la iliquidez simplemente es un problema de pagos y cobros a corto plazo. Es decir, no tiene dinero contante y sonante para hacer frente a los pagos a corto plazo.
- Si en la cooperativa hubiese retiro de dinero masivo por cualquiera que sea las circunstancias la cooperativa no cuenta con el efectivo para satisfacer mencionado requerimiento, y por tanto se vería en quiebra sometida a requerimientos legales lo que conllevaría a su total liquidación.

- Existe una baja rentabilidad en la cooperativa por falta de análisis de estrategias para los productos y servicios financieros tengan mayor acogida en el mercado.
- No existe un correcto estudio de los ingresos y egresos de la Cooperativa, disminuyendo la rentabilidad.

## **5.2 Recomendaciones**

A continuación se señalan las recomendaciones, luego de realizar el trabajo de investigación, las cuales se espera que se ejecuten por la administración de la cooperativa.

Entre algunas se puede mencionar:

- Elaboración de presupuestos coherentes, tomando como base la información obtenido del movimiento económico de estos primeros dos años de funcionamiento.
- Establecer controles efectivos para el control del dinero que ingresa por concepto de depósitos, inversiones y préstamos.
- Elaboración de un plan para la búsqueda de nuevo capital, a fin de implementar acciones que permitan mejorar la acogida de los productos y servicios financieros y posibilidad de introducir nuevas líneas de crédito, de la cooperativa de ahorro y crédito Mi Tierra Ltda.
- Disponer de efectivo solvente en una institución bancaria para que en el caso de existir retiros masivos de los socios para cumplir con ellos.
- Solicitar a la DINACOOOP Asistencia y asesoramiento técnico contable y financiero de cooperativas; Control, supervisión y fiscalización a Organizaciones Cooperativas; emisión de certificaciones

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA

#### 6.1 Datos informativos

**Título:** Plan de financiamiento para mejorar los productos y servicios financieros.

**Institución Ejecutora:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Tierra Ltda.

**Beneficiarios:** Consejo de vigilancia, Consejo administrativo, Gerente general de la cooperativa, empleados y socios de la cooperativa.

**Ubicación:**                   **Entidad:** COACMi Tierra Ltda.  
**Provincia:** Tungurahua  
**Cantón:** Ambato  
**Dirección:** Av. Castillo y Av. 12 de Noviembre

#### Tiempo Estimado para la Ejecución

Inicio: Julio

Fin: Noviembre

#### Equipo Técnico Responsable:

Machado Noemí	Investigadora
Tubon Lata Nelly Narzisa	Gerente
Escobar Henry	Contador
Suarez Chávez Yolanda	<b>Presidenta del consejo de administración</b>

Tamayo Rodríguez Rocío del Pilar	Vocal principal
Andrade Real María Eulalia	Vocal
Villalba Llerena Edwin	Vocal
Lascano López Lupe	Vocal
Sánchez Sánchez María	Vocal
Pillapa Tubon Irlanda	Vocal
Merino Sánchez Carmen	Vocal
Acosta Aman Cecibel	Vocal
Ojeda Córdova Alex Javier	<b>Presidente del consejo de vigilancia</b>
López Sánchez Roberto Carlos	Vocal principal
Torres Castro Vinicio David	Vocal
Machado Sáenz Juan Carlos	Vocal
Valencias Maliza María Margarita	Vocal
Ojeda Fernando	Oficial de Riesgos
Ojeda Mauricio	Asesor de Créditos
Paredes Cristian	Asesor de Créditos
Espadas Mónica	Cajera
Naranjo Araceli	Cajera

**Costo estimado de ejecución:** \$4.080dólares según presupuesto

## 6.2 Antecedentes de la propuesta

Citado por **Anabell Echavarría y otros (2005: internet)**, en su tesis “Alternativas de financiamiento para las pequeñas y medianas empresa Mexicanas” deduce lo siguiente:

“Se deben emprender acciones encaminadas a mejorar la condición y circunstancia de las empresas, ofreciendo en forma viable, alternativas de financiamiento, capacitación técnica y asesoría administrativa, tal y como lo hacen en otros países más desarrollados.

El gobierno, mediante la implementación de un marco jurídico más acorde con el nuevo entorno económico, globalizado y competitivo, deberá vigilar y controlar a los oferentes de crédito y proteger, tanto a los ahorradores como a los solicitantes de los créditos. Además deberá proporcionar, de forma adecuada y masiva, sus programas de capacitación y financiamiento”.

**Marco Vargas (2005: internet)**, en su tesis financiamiento para la mediana empresa, menciona que: “Las instituciones financieras, en general requieren ciertos ajustes de importancia respecto al financiamiento de la mediana empresa. Una alternativa importante que se propone, es el diseño de estándares crediticios para la evaluación de acuerdo al sector al que pertenecen, que simplifiquen los procesos, permitiendo alcanzar economías de escala y una adecuada administración de los costos en la gestión de riesgos.”

### **6.3 Justificación**

Actualmente las COAC desempeñan un papel importante dentro de la sociedad siendo una actividad económica requiere capital fresco, sienta este un factor de desarrollo productivo del cual no se puede prescindir, por tal motivo es importante contar con un modelo de financiamiento para que la COAC Mi Tierra Ltda., pueda satisfacer la demanda de créditos de sus socios.

La presente propuesta, Modelo de Financiamiento que permitirá mantener la oferta de recursos y la demanda de préstamos de sus socios. La propuesta se justifica por la búsqueda de un mecanismo que permitan ganar liderazgo y competitividad dentro del mercado financiero local, siendo necesario contar con un alto nivel de liquidez.

La implantación de la presente propuesta permitirá un buen análisis y manejo de los recursos provenientes de fuentes externas para que la

entidad proporcione créditos sin ningún inconveniente, y mejore la oferta de productos pasivos (cuentas de ahorro e inversiones), sobre todo en el aspecto de rendimientos financieros.

## **6.4 Objetivos**

### **6.4.1 General**

Contribuir con un plan de financiamiento para mejorar los productos y servicios financieros a fin de satisfacer los requerimientos de los socios.

### **6.4.2 Específicos**

- Analizar los indicadores financieros de liquidez y rentabilidad, para tener una visión de la situación económica de la cooperativa.
- Elaborar programas para el mejoramiento de los productos y servicios financieros, para fortalecer la demanda de los créditos para Incrementar la rentabilidad.
- Determinación de estrategias de marketing para cumplir con los objetivos de la cooperativa.

## **6.5 Análisis de factibilidad**

**Económico-financiero:** Este trabajo es realizable porque cuenta con todos los recursos económicos, materiales y humanos que contribuirán al desarrollo económico de la institución.

**Administrativa:** Con la ayuda de los funcionarios de la Cooperativa se podrá poner en práctica la propuesta presentada en el presente trabajo de investigación, siendo una herramienta administrativa adecuada para la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros con el que cuenta

**Legal:** En lo referente a la implantación de la propuesta: “El plan de financiamiento diseñado para mejorar el rendimiento financiero de la entidad”; no existe ninguna norma legal que impida ejecutar esta propuesta.

## **6.6 Fundamentación**

### **Financiamiento**

Es la utilización de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios, estos recursos serán destinados para las actividades de la empresa en la cual se llevaría a cabo la producción del mismo. La Estructura de Financiamiento se define como la combinación entre recursos financieros propios y ajenos o a corto y largo plazo que se destinan a la adquisición de activos, capital, etc., que la entidad necesita, para el cumplimiento de sus objetivos.

### **Importancia**

- La importancia del financiamiento es brindar la posibilidad a las instituciones a mantener una economía y una continuidad de sus actividades comerciales estable y eficiente.
- En un mercado tan cambiante, el financiamiento contribuye a una mayor producción y eficiencia en toda la economía, es indispensable determinar las fuentes de financiamiento y productividad de las entidades.
- De esta forma intenta competir con mayor y mejores productos en el mercado, logrando esto con mejores maquinarias, y nuevas tecnologías, que incrementen el valor agregado a los productos y

servicios, permitiendo de esta manera incrementar sus posibilidades de ingresos y ganancias.

### **Objetivos**

- Brindar información precisa y actualizada de la oferta crediticia existente en el mercado, con el fin de que los interesados en obtener financiamiento puedan adoptar una decisión acertada.
- Analizar las características, condiciones técnico-económicas y necesidades de financiamiento de los diferentes sectores a fin de elegir la idea.

### **6.7 Metodología:**

#### **Modelo operativo**

Son documentos debidamente estructurados que contempla: fases, etapas, metas, actividades, recursos, presupuesto, responsables, tiempo y un sistema de seguimiento y monitoreo de todas las acciones diseñadas.

El presente modelo operativo establecerá programas y sus actividades correspondientes con el fin cumplir los objetivos establecidos para incrementar su rentabilidad de la cooperativa.

## **PLANIFICACIÓN DEL MODELO OPERATIVO**

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>
1	Presentación del plan de financiamiento.
2	Análisis situacional y de la viabilidad de la propuesta.

- 3 Presentación del presupuesto correspondiente.
- 4 Correcciones de acuerdo a la situación.
- 5 Aprobación final y delegación.
- 6 Ejecución del plan de financiamiento
- 7 Implementación de los programas desarrollados posteriormente.
  - 7.1.1 Estructura organizativa readecuada en función del plan
- 8 Control y monitoreo de las actividades.
- 9 Evaluación de la presente propuesta.

# **MODELO DEL UN PLAN DE FINANCIAMIENTO**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
MI TIERRA LTDA.**

<b>AUTORA:</b>	Noemí Machado
<b>DIRIGIDO POR:</b>	Dra. Ana Molina
<b>BENEFICIARIO:</b>	COAC Mi Tierra Ltda.

**Ambato- Ecuador  
2011**

# ÍNDICE DE LA PROPUESTA

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Introducción.....	82
Importancia.....	83
Beneficios.....	83
<b>SECCIÓN I</b>	
<b>ANÁLISIS FINANCIERO</b>	
1.1 Calidad de Activos.....	84
1.1.1 Análisis de cartera de créditos.....	84
1.2 Liquidez y fondeo.....	85
1.3 Análisis de operaciones .....	86
1.4 Índices de liquidez.....	87
1.4 Índices de rentabilidad.....	91
<b>SECCIÓN I</b>	
<b>FINANCIAMIENTO</b>	
2.1 Financiamiento externo.....	94
2.2 Requisitos para el crédito .....	95
2.2.1 Especificaciones del financiamiento.....	96
<b>SECCIÓN 3</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS</b>	
3.1 Productos financieros.....	98
3.1.1 Esquema básico para la concesión de créditos.....	100
3.2 Servicios financieros que ofrece la cooperativa	100
3.2.2 Esquema básico para a realizar una inversión a plazo fijo...	102

3.3	Análisis de los aspectos a ser mejorados en la cooperativa	102
-----	--	-----

## **SECCIÓN 4**

### **ELABORACIÓN DE PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**

4.1	Actividades relacionadas con la atención al socio.....	104
4.1.1	Actividades para evaluar la satisfacción de los socios.....	105
4.2	Actividades para instruir a los asesores de crédito.....	106
4.3	Fortalecimiento de los productos y servicios financieros e introducción de nuevas líneas de crédito.....	107
4.3.1	Mejoramiento de productos y servicios financieros.....	107
4.3.2	Políticas de crédito.....	108
4.3.3	Alternativas para nuevas líneas de crédito.....	109
4.3.4	Estudio de nuevos nichos de mercado para la introducción de nuevas líneas de crédito.....	110
4.4	Mejoramiento de inversión plazo fijo.....	110
4.5	Elaboración del plan de elaboración promoción y comercialización de productos y servicios financieros.....	112
4.5.1	Seguimiento de estrategias a implantar.....	113
4.6	Coordinación y designación de responsables para el desarrollo de las estrategias.....	114
4.7	Control de cumplimiento del plan.....	115
4.8	Evaluación de efectividad del plan.....	115
4.9	Presupuesto de actividades.....	116

## **INTRODUCCIÓN**

Es necesario contar con liquidez para incrementar y ofertar productos y servicios financieros demandados por sus socios.

El financiamiento permite satisfacer las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Tierra Ltda., al menor costo financiero, manteniendo a la vez un nivel de riesgo compatible con la sana evolución de las finanzas.

Conforme al financiamiento que se realizara se ha instrumentado una política de deuda flexible que busca incrementar la liquidez en la estructura de los pasivos a pesar del ambiente económico adverso.

El financiamiento eficiente y efectivo ha sido reconocido como un factor clave para asegurar a las cooperativas con un potencial de crecimiento que puedan expandirse y ser más competitivas.

Por esta razón es importante asesorarlas para que sepan escoger la mejor fuente de financiamiento para que lleven a cabo sus metas de crecimiento y progreso.

## **Importancia**

La necesidad de obtener financiamiento para las actividades financieras cobra cada vez mayor importancia en la actividad económica. La globalización y concentración de la actividad productiva, la utilización de economías de escala exigen ingentes sumas que permitan la eficiencia y la competitividad.

Con el financiamiento se podrá competir con mayor y mejores productos y servicios financieros en el mercado se incrementen el valor agregado, permitiendo de esta manera incrementar los ingresos y ganancias para la Cooperativa.

El presente financiamiento ayudará a incrementar la oferta y demanda crediticia, aportando a la sostenibilidad del activo disponible, convirtiéndonos en una entidad que ayuda al desarrollo de las PyMEs y de nuestro medio social a nivel local y Provincial

En vista que nuestra cartera crediticia día a día tiene mayor demanda y disminuye la liquidez de la misma, nos hemos visto en la necesidad de acudir a un medio de financiamiento externo con bajas tasas de interés a largo plazo, dineros que serán administrados de acuerdo a un presupuesto y con mucha prudencia para poder cumplir con las obligaciones contraídas.

## **Beneficios**

- Solvencia y liquidez.
- Fortalecimientos e incremento de los productos y servicios financieros.
- Mejorar la imagen corporativa.
- Impulsar al desarrollo de la sociedad.

## SECCIÓN I

### ANÁLISIS FINANCIERO

#### 1.1 Calidad de Activos

Al 31 de diciembre del 2010 los activos de la Cooperativa llegaron a 296.458 mil dólares, con un crecimiento del 74% frente a diciembre del 2009.

Los Activos Productivos representaron el 67% del total de los activos, superior al registrado en diciembre del 2009 que fue de 66%.

La estructura de los activos fueron los siguientes:

**Cuadro N° 25: Estructura de los Activos**

<b>-Cifras expresadas en porcentajes-</b>		
<b>Rubros Principales</b>	<b>Año 2009</b>	<b>Año 2010</b>
Fondos Disponibles	13	17
Inversiones	2	4
Cartera	66	67
Cuentas por Cobrar	7	4
Bienes Adjudicados	0	0
Activo Fijo	3	1
Otros Activos	8	6
<b>Total Activos</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

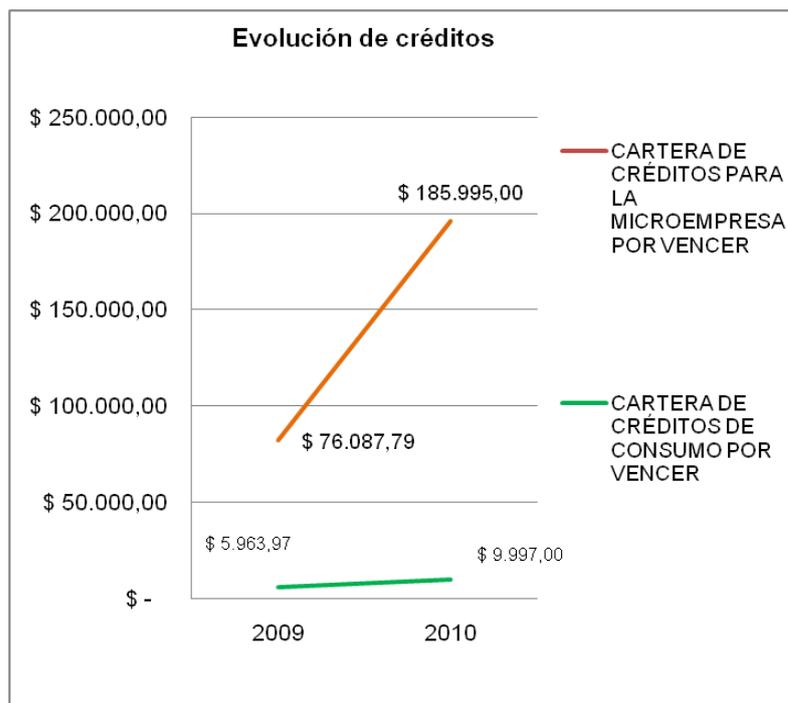
**Fuente:** Estado de Situación Consolidado, COAC Mi Tierra Ltda. (Años 09/10)

**Elaborado por:** Noemí Machado

##### 1.1.1 Análisis de cartera de créditos

La evolución de la cartera fue la siguiente:

**Gráfico N° 20:** Evolución de cartera de créditos durante 2009 y 2010



**Fuente:** Estado de Situación Consolidado, COAC Mi Tierra Ltda. (Años 09/10)

**Elaboración:** Noemí Machado

### Análisis

Crédito para la microempresa: Durante el año 2009 este grupo tuvo 76.087,79 dólares que constituyen créditos vigentes otorgados por la cooperativa, para el año 2010 el valor creció en un 144.44%, valor asciende a 185.995,00. Créditos de consumo: Durante el año 2009 este grupo tuvo 5.969,97 dólares que constituyen créditos vigentes otorgados por la cooperativa, para el año 2010 en un 67.62%.

### 1.2 Liquidez y Fondo

Los pasivos de la Cooperativa Mi Tierra al 30 de diciembre del 2010 llegaron a \$ 238.852, con un crecimiento anual de 126%. La estructura de los pasivos no presenta cambios relevantes en su composición y las

obligaciones con el público representan el 61% de los pasivos, constituyendo la principal fuente de fondeo.

**Cuadro N° 26:** Estructura de los pasivos

Cifras expresadas en porcentajes		
PRINCIPALES RUBROS	Dic. 2009	Dic. 2010
Depósitos a la vista	32%	55%
Depósitos a plazo	31%	6%
Cuentas por pagar	2%	3%
Obligaciones financieras	14%	36%
Otros pasivos	21%	0%

Estado de Situación Consolidado, COAC Mi Tierra Ltda. (Años 09/10)

**Elaborado por:** Noemí Machado

Los depósitos a la vista ascendieron a \$ 132.315,00 dólares y corresponden a depósitos en libretas de ahorro, estos depósitos crecieron en un 23% en relación del 2009. Los depósitos a plazo ascendieron a \$ 14.786 de dólares, estos depósitos han disminuido en un 25% en relación del 2009.

### 1.3 Análisis de operaciones pasivas

**Gráfico N° 21:** Evolución de operaciones pasivos durante 2009 y 2010



**Fuente:** Estado de Situación Consolidado, COAC Mi Tierra Ltda. (Años 09/10)

**Elaborado por:** Noemí Machado

## Análisis

Depósitos a la vista: Durante el año 2009 este grupo tuvo 33827.31 dólares que constituyen créditos vigentes otorgados por la cooperativa, para el año 2010 el monto creció en un 291.15%, cuyo valor asciende a 132315.00

Depósitos a plazo: Durante el año 2009 este grupo 32249.05 dólares que constituyen créditos vigentes otorgados por la cooperativa, para el año 2010 el monto disminuyó en un 54.14%, cuyo valor es 14786.00

### 1.4 Indicadores de liquidez

**Cuadro Nº 27:** Cumplimiento con las normas relativas a los índices mínimos de liquidez (SBS)

Liquidez estructural	2009	2010
Fondos disponibles	\$ 16.919,42	\$ 50.972,00
Inversiones	\$ 2.714,29	\$ 11.988,00
<b>Total numerados de 1ra Línea</b>	<b>\$ 19.633,71</b>	<b>\$ 62.960,00</b>
Depósitos a la vista	\$ 33.827,31	\$ 132.315
Depósitos a plazo hasta 90 días	\$ 11.928,97	\$ 5.470,89
Obligaciones financieras hasta 90 días	\$ -	\$ 70,00
<b>Total denominador de 2da Línea</b>	<b>\$ 45.756,28</b>	<b>\$ 137.856</b>
<b>Liquidez de primera línea</b>	<b>0,43</b>	<b>0,46</b>
SBS liquidez de primera línea	6,67	6,67
Total numerados de 1ra Línea	\$ 19.633,71	\$ 62.960,00
Inversiones disponibles (91-180 días)	\$ -	\$ -
<b>Total numerador de segunda línea</b>	<b>\$ 19.633,71</b>	<b>\$ 62.960</b>
Total denominador de 1era línea	\$ 45.756,28	\$ 137.855,89
Depósito a plazo mayores a 90 días	\$ 20.311,08	\$ 9.315,11
Obligaciones financieras mayores 90 días	\$ 14.794,72	\$ 85.160,00
<b>Total denominador de segunda línea</b>	<b>\$ 80.862,08</b>	<b>\$ 232.331</b>
<b>Liquidez de segunda línea</b>	<b>0,24</b>	<b>0,27</b>
SBS liquidez de segunda línea	8.34	8,34

**Fuente:** Estado de Situación Consolidado, COAC Mi Tierra Ltda. (Años 09/10)

**Elaborado por:** Noemí Machado

**Cuadro N° 28:** Indicadores de liquidez estructural

Liquidez	COAC Mi Tierra	Requerimiento SBS para Coop.
Primera Línea	0,46	6,67
Segunda Línea	0,27	8,34

**Fuente:** Estado de Situación Consolidado, COAC Mi Tierra Ltda. 2010

**Elaborado por:** Noemí Machado

La liquidez estructural, tanto de primera como de segunda línea, muestran que cumple fácilmente con los requerimientos de la SBS, mostrando la posición líquida de la entidad.

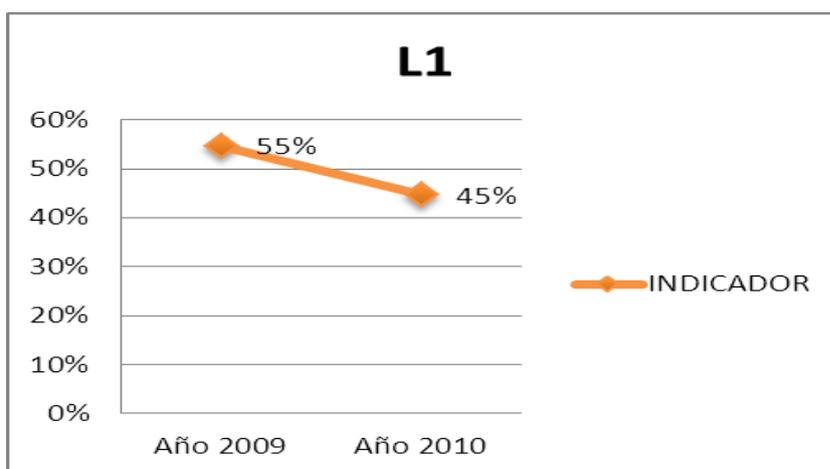
Para evaluar el riesgo de liquidez citaremos los indicadores de liquidez siguientes:

$$L1 = \frac{\text{(Inversiones a corto plazo + Activos líquidos - Cuentas por pagar a corto plazo)}}{\text{Depósitos de Ahorro}}$$

$$2009 = \frac{18506,21}{33827,31} = 0,55$$

$$2010 = \frac{59084}{132315} = 0,45$$

**Gráfico N° 22:** L1



**Fuente:** Estad de Situación Consolidado, COAC Mi Tierra Ltda. (Años 09/10)

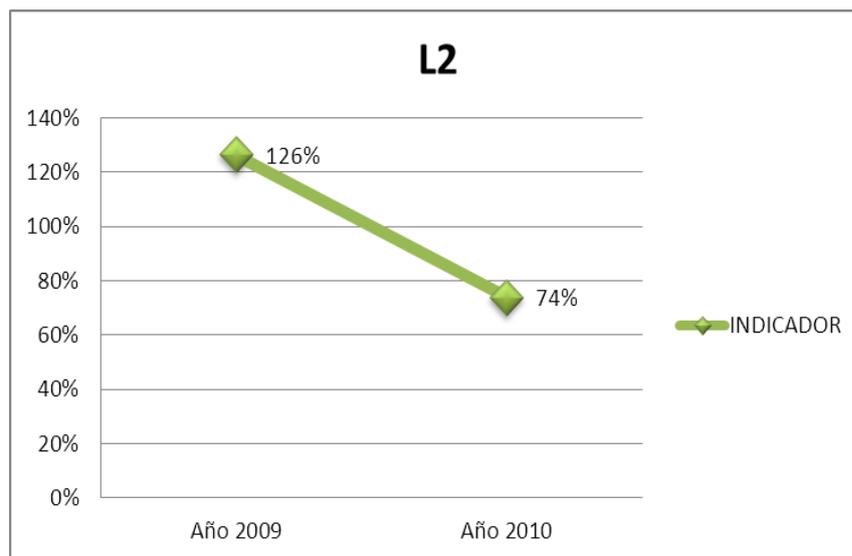
**Elaborado por:** Noemí Machado

## Análisis

Para el año 2009 la cooperativa por cada dólar de obligación vigente con los retiros de los depositantes contaba con \$0.55 centavos de dólar. Con respecto al año 2010 podemos mencionar que su liquidez disminuyó 0.05 centavos de dólar es decir contaba con \$0.45 centavos de dólar para cancelar 1 dólar de obligación.

$$L2 = \frac{\text{Reservas de liquidez}}{\text{Depósitos de Ahorro}}$$
$$2009 = \frac{42790,52}{33827,31} = 1,26$$
$$2010 = \frac{97663}{132315} = 0,74$$

Gráfico N° 23: L2



**Fuente:** Estado de Situación Consolidado, COAC Mi Tierra Ltda. (Años 09/10)

**Elaborado por:** Noemí Machado

## Análisis

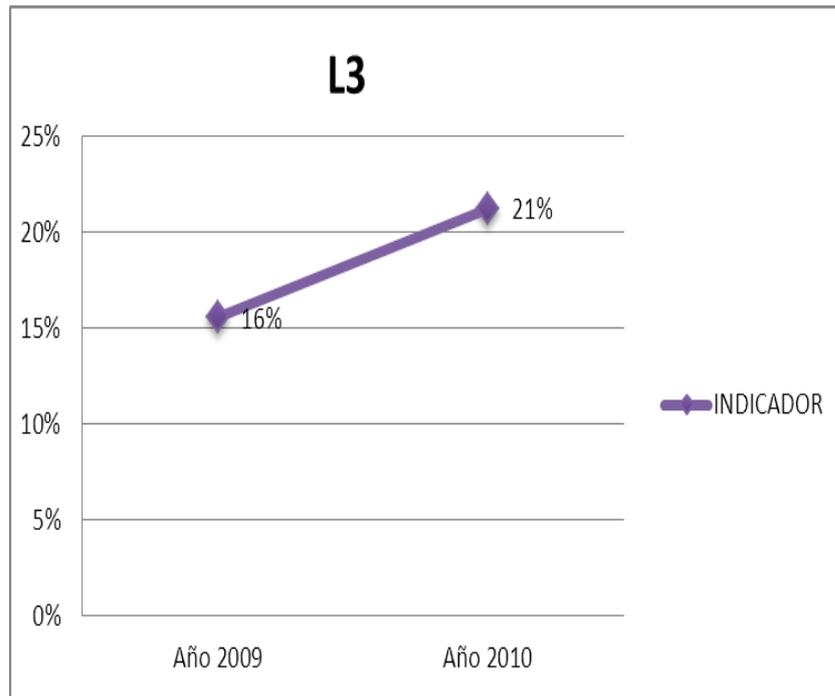
Par el año 2009 la cooperativa por cada dólar de obligaciones con los depositantes contaba con \$1.26 centavos de dólar. Con respecto al año 2010 podemos mencionar que su liquidez disminuyó 53%, es decir contaba con \$0.74 centavos de dólar para cancelar 1 dólar de obligación.

$$L3 = \frac{\text{Activos líquidos}}{\text{Activo Total}}$$

$$2009 = \frac{19633,71}{126398,5} = 0,16$$

$$2010 = \frac{62960}{296458} = 0,21$$

**Gráfico N° 24: L2**



**Fuente:** Estad de Situación Consolidado, COAC Mi Tierra Ltda. (Años 09/10)

**Elaborado por:** Noemí Machado

Par el año 2009 podemos observar la cooperativa invirtió un 16% de sus activos totales en sus activos líquidos. Con respecto al año 2010 podemos mencionar se incrementó en la inversión en un 6% es decir invertido en sus activos líquidos el 21% del total de sus activos.

Se puede apreciar la Cooperativa, ha logrado manejar su liquidez en forma inadecuada, para poder competir debe fijar rubros más altos en los indicadores de liquidez ya que los socios recurren a las cooperativas por la rapidez en los trámites para acceder a créditos y al no contar con dinero disponible la cooperativa disminuirá sus niveles de rentabilidad.

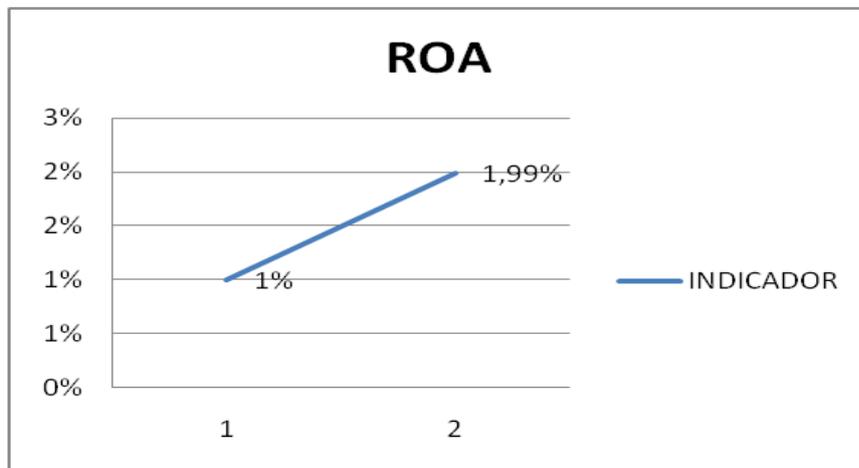
## 1.4 Indicadores de rentabilidad

$$\text{Rentabilidad neta del Activo} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo}} * 100$$

$$2009 = \frac{1625,6}{126399} = 1\%$$

$$2010 = \frac{5900}{296458} = 1,99\%$$

**Gráfico N° 25: Rentabilidad Neta del Activo**



**Fuente:** Estado de Situación Consolidado, COAC Mi Tierra Ltda. (Años 09/10)  
**Elaborado por:** Noemí Machado

### Análisis

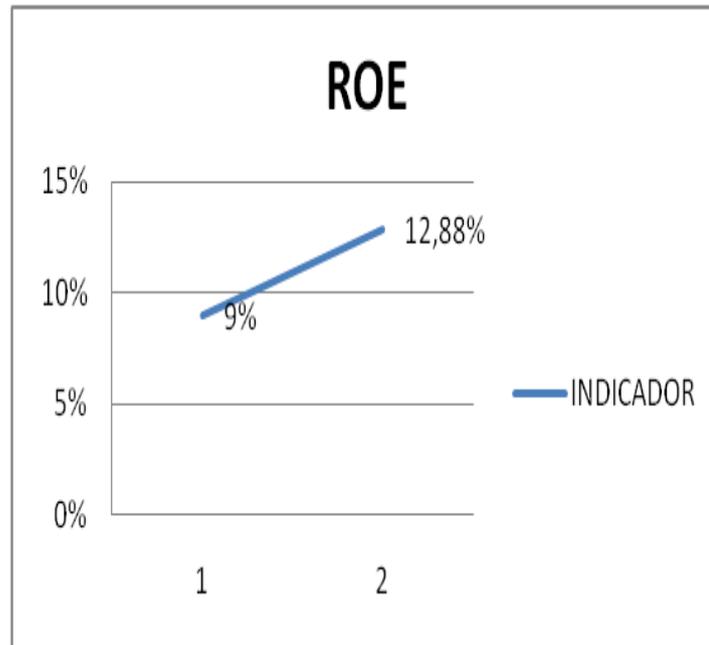
Para la cooperativa el rendimiento de los activos representa el 1% en año 2009 y el 2 % en el año 2010.observando una incremento del 1% para el año 2010

$$\text{Rentabilidad neta del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

$$2009 = \frac{1625,6}{17912} = 9\%$$

$$2010 = \frac{5900}{45806} = 12,88\%$$

**Gráfico N° 26: Rentabilidad Neta del Patrimonio**



**Fuente:** Estado de Situación Consolidado, COAC Mi Tierra Ltda. (10/11)

**Elaborado por:** Noemí Machado

### Análisis

Para la cooperativa los aportes de los socios representan un 9 % de rendimiento en el año 2009, mientras que en el año 2010 incremento en un 3.88% más se generó 13%.

En vista a la gran demanda de créditos y sin alto riesgo de cartera, a continuación detallaremos.

**Cuadro N° 29: Actividades productivas de la cooperativa**

CUENTA	Año 2009	Año 2010
<b>Cartera de créditos</b>	\$ 83.008	\$ 198.795
Intereses ganados	\$ 34.786	\$49.333
<b>Obligaciones con el público</b>	\$ 88.267,96	\$147.101
Intereses causados	\$ 5.176	\$ 4.555

**Fuente:** Estado de Situación Consolidado, COAC Mi Tierra Ltda. (Años 09/10)

**Elaborado por:** Noemí Machado

**Nota:** Para la elaboración de los cálculos realizados en la SECCIÓN I se tomó como referencia los Estado de Situación Consolidado, COAC Mi Tierra Ltda. (Ver **Anexo10**)

En vista que la cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda.ha crecido notablemente, contando con un nivel de liquidez alto, y con capacidad de contraer un deuda y pagar sin ningún inconveniente.

Nace la necesidad de realizar un financiamiento externo previo a un análisis para mejorar la rentabilidad existente.

## SECCIÓN 2

### FINANCIAMIENTO

#### 2.1 Financiamiento Externo

El Financiamiento externo será obtenido de la Corporación Financiera Nacional (CFN), banca de desarrollo del Ecuador. Su misión consiste en canalizar productos financieros y no financieros alineados al Plan Nacional de Desarrollo para servir a los sectores productivos del país, desatendidos, apoyando así al desarrollo económico y social del Ecuador.

#### **Productos y servicios financieros que ofrece la Corporación Financiera Nacional**

A continuación se citaran los productos y servicios financieros que ofrece la Corporación Financiera Nacional:

- Capital de Trabajo
- Crédito Automotriz
- Multisectorial
- Crédito Directo
- DICOMEX
- Negocios Fiduciarios
- Fondo de Garantía
- Financiamiento Bursátil
- Fomento Productivo

Una vez analizado los créditos, las tasas de interés, plazos que la corporación ofrece hemos optado por el crédito directo, siendo este el que encaje con la cooperativa.

## 2.2 Requisitos para el crédito de la CFN.

Requisitos que deben presentar las (COAC'S) para operar en los programas de crédito de la CFN.

- Copias de los estados financieros certificado.
- Copia del Estado de Situación (Balance General), con corte diciembre del 2009 y el disponible al último mes del 2010. (Ver **Anexo6**)
- Copia del Estado de Resultados, con corte a, diciembre del 2009 y el disponible al último mes del 2010.(Ver**Anexo 7**)
- Calificación de la Cartera correspondiente al último trimestre y al último mes disponible (Ver **Anexo8**).
- Distribución de cartera por sector económico correspondiente al último trimestre y al último mes disponible (Ver**Anexo 9**).
- Flujo de caja proyectado a 12 meses o Presupuesto del último período (para el 2010).
- Copias de los estatutos vigentes.
- Organigrama.
- Descripción de los programas de asistencia técnica que reciba la COAC.
- Informe del Comité de Vigilancia, correspondiente al último período económico.
- Política crediticia de la COAC.
- Hoja de vida de los principales Ejecutivos y Consejo de Administración.
- Estudio de colocación de recursos divididos por sectores y líneas de negocio.

## 2.2.1 Especificaciones del financiamiento

**Cuadro Nº 30:** Características del financiamiento

Monto del financiamiento	100.000 dólares
Tasa de Interés	7% anual
Plazo	5 años
Cuotas a pagar mensual	1.783,22
Desembolso	48 horas

**Fuente:** Estado de Situación Consolidado, COAC Mi Tierra Ltda. 2010

**Elaborado por:** Noemí Machado

- De los cuales \$4.080 dólares se utilizara en el mejoramiento de los productos y servicios financieros, tal como se detalla en el presupuesto.
- La diferencia \$94.520 dólares, serán destinada al otorgamiento de créditos de consumo y crédito artesanal y tener una reserva de fondos disponibles para garantizar la seguridad, todos estos crédito necesariamente deberán ser a corto plazo para su pronta recuperación y cumplir con la Corporación antes de la fecha establecida y requerir de ser necesario con otro.
- Para el 2011 se pretenderá recuperar unos intereses ganados de \$20.794 dólares. A continuación se presentara el resumen correspondiente:

\$	100.000	Monto a financiar
\$	1.400	Interés 2011
\$	4.080	Mejoramiento de productos y servicios financieros
\$	94.520	Dinero para otorgamiento de crédito
\$	20.794	Intereses ganados

**Flujo de Caja Proyectado**  
**COAC Mi Tierra Limitada**

	Año 2010	Año 2011	
<b>Saldo Inicial de Caja</b>	<b>\$ 62.960,00</b>	<b>\$ -4.549,00</b>	
<b>INGRESOS</b>			
Depósitos monetarios a la vista (ahorros)	132.315,00	213.508,84	61%
Depósitos monetarios a plazo	14.786,00	15.799,93	7%
Intereses ganados por cartera	49.333,00	20.794,00	23%
Intereses ganados por inversiones		-	0%
Certificados de Aportación		-	0%
Recuperación de cuentas por cobrar		-	0%
Ingresos por servicios cooperativos	5.217,00	5.343,23	2%
Créditos externos obtenidos	-	-	0%
Venta de activos fijos de la cooperativa	-	-	0%
Otros ingresos	13.972,00	14.877,36	6%
<b>Total Ingresos</b>	<b>\$ 215.623,00</b>	<b>\$ 270.323,35</b>	100%
<b>EGRESOS</b>			
Retiros de depósitos a la vista (ahorros)	9.876,00	11.032,50	12%
Retiros de depósitos a plazo	5.400,00	5.745,76	6%
Retiro de Certificados de Aportación	-	-	0%
Pago de intereses por depósitos a la vista	2.277,50	2.339,00	3%
Pago de intereses por depósitos a plazo	2.277,50	2.339,00	3%
Pago de intereses por Certif. de Aportación			0%
Pago de capital créditos externos	-		0%
Pago de interés créditos externos	3.075,00	1.400,00	4%
Gastos de personal	32.876,00	45.691,63	39%
Gastos de operación	21.687,00	27.263,75	26%
Adquisición de activos fijos	-		0%
Egresos por servicios cooperativos			0%
Cuentas por pagar	6.521,00	7.025,21	8%
Otros egresos	347,00	348,43	0%
<b>Total Egresos</b>	<b>\$ 84.337,00</b>	<b>\$ 103.185,26</b>	100%
<b>Saldo Disponible de Caja</b>	<b>\$ 194.246,00</b>	<b>\$ 162.589,09</b>	
<b>Préstamos Concedidos</b>	<b>198.795,00</b>	<b>94.520,00</b>	
<b>Saldo Final de Caja</b>	<b>\$ -4.549,00</b>	<b>\$ 68.069,09</b>	

En general, no hay suficiente dinero para pagar todas las sumas que se deben y no posee suficiente liquidez por lo que es necesario en plan que se está proponiendo.

## SECCIÓN 3

### DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

#### 3.1 Productos financieros

**Cuadro Nº 31:** Características de los productos financieros

Crédito	Montos	Plazos	Destino	Beneficios	Requisitos
Economía	Desde \$100,00 hasta \$1.000,00 dólares.	Hasta 18 meses para capital de trabajo y hasta 2 años para activo fijo.	Necesidades urgentes de capital	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desembolso entre 24 y 48 horas</li> <li>- No necesita encaje ni ahorro previo</li> <li>- Garantía flexible según el destino y el plazo (puede ser sin garante)</li> <li>- Trámites sencillos y rápidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaborar con el asesor de crédito brindando la información que solicite</li> <li>- Pagar puntualmente las cuotas.</li> </ul>
Para financiamiento de maquinaria	Hasta USD \$ 10.000,00	Hasta 3 años	Activos de línea de fabrica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Una vez aprobada la línea, se le acreditará el dinero en 15 minutos</li> <li>- Tasas de interés preferencial</li> <li>- Cuotas de pago flexibles, de acuerdo al flujo de ingresos</li> <li>- Trámites sencillos y rápidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener experiencia crediticia con la cooperativa de por lo menos 18 m.</li> <li>- Proporcionar al asesor de crédito la información que solicite</li> <li>- Pagar puntualmente las cuotas para mantener la línea de crédito abierta.</li> </ul>

Desarrollo humano	Desde USD \$100,00 en adelante	Hasta 180 días	Cualquier tipo de actividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desembolso entre 24 y 48 horas</li> <li>- Posibilidad de acceder a éste crédito aunque tenga otro vigente</li> <li>- Plazos de hasta 180 días</li> <li>- Cuotas de pago flexibles, de acuerdo al flujo de ingresos</li> <li>- Trámites sencillos y rápidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos para acceder al crédito:</li> <li>- Tener experiencia crediticia con la cooperativa de por lo menos un año.</li> <li>- Colaborar con el asesor de crédito brindando la información que solicite</li> <li>- Responsable y pagar puntualmente las cuotas para mantener la línea de crédito abierta</li> </ul>
Consumo	Desde USD \$ 100,00	Hasta 36 meses para capital de trabajo y de hasta 5 años para activo fijo	Financiamiento de necesidades empresariales y personales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No necesita encaje ni ahorro previo</li> <li>- Con garantía flexible en función al monto del préstamo</li> <li>- Cuotas de pago flexibles, de acuerdo al flujo de ingresos</li> <li>- Trámites sencillos y rápidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser propietario de un negocio estable</li> <li>- Colaborar con el asesor de créditos brindando la información que solicite</li> <li>- Ser responsable y pagar puntualmente las cuotas para mantener tu línea de crédito abierta</li> </ul>

Fuente: Estado de Situación Consolidado, COAC Mi Tierra Ltda. 2010

Elaborado por: Noemí Machado

### 3.1.1 Esquema básico para la concesión de créditos

Con el siguiente mecanismo se resumirá los procesos que tiene que realizar el socio para acceder a los diferentes créditos.

**Cuadro Nº 32:** Procedimiento para concesión de créditos

Actividad	Responsable
Recepción de la solicitud	Asesor de crédito
Ingreso de la información	Asistente de Riesgo
Evaluación y análisis	Asesor de crédito
Ingreso de la propuesta	Asesor de crédito
Aprobación del crédito	Comisión de crédito
Formalización del desembolso	Asesor de crédito
Desembolso del crédito	Caja
Seguimiento del crédito	Ejecutivo o asesor de crédito

**Fuente:** Gerencia de la COAC “Mi Tierra” Limitada 2010

**Elaborado por:** Noemí Machado

### 3.2 Servicios financieros que ofrece la cooperativa

La filosofía de la Cooperativa es retribuir la confianza de sus socios, a través de una tasa de interés competitiva y garantizar la completa seguridad de los depósitos captados,

A continuación detallaremos los las características de los servicios financieros que cooperativa limitada ofrece a los socios.

**Cuadro N° 33:** Características de los servicios financieros que ofrece la cooperativa

Serv.	Tasa de interés	Requisitos
<b>Cuenta de Ahorros</b>	En base a los depósitos realizados, en número y monto. Tasas de interés: 1%	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Copia Planilla de un servicio básico actualizada</li> <li>– Copia de la cedula de identidad y de la papeleta de votación</li> <li>– Monto de Apertura: 30 USD</li> </ul>
<b>Inversiones a Plazo Fijo</b>	Monto desde \$100 dólares Plazo: 30 – 60 – 90 - 360 Tasa: 5 - 6 - 7- 8 9 -10-11 respectivamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Copia de la cedula de identidad y de la papeleta de votación.</li> <li>– Contrato de inversión</li> </ul>

**Fuente:** Gerencia de la COAC “Mi Tierra” Limitada 2010

**Elaborado por:** Noemí Machado

### 3.2.1 Esquema básico para abrir una libreta de ahorros

**Cuadro N° 34** Procedimiento para abrir una cuenta de ahorros

Cuenta de ahorros	Responsable
Recepción de la solicitud	➡ Secretaria
Verificación de documentación	➡ Asesores de cuentas de ahorro
Ingreso de la información	➡ Asesores de cuentas de ahorro
Depósito de la base	➡ Cajas
Entrega de libreta de ahorro	➡ Cajas

**Fuente:** Gerencia de la cooperativa

**Elaborado por:** Noemí Machado

### 3.2.2 Esquema básico para arealizar una inversión a plazo fijo

El siguiente cuadro permitirá conocer el procedimiento para realizar una inversión a plazo fijo

**Cuadro Nº 35:** Procedimiento para realizar una inversión a plazo fijo

Depósito a plazo fijo Responsable		
Recepción de la solicitud	➡	Balcón de servicios
Verificación de datos personales	➡	Asesor de inversiones
Verificación de manejos de cuenta	➡	Asesor de inversiones
Negociación de tasas de interés y plazo	➡	Asesor de inversiones
Ingreso de la información	➡	Asesor de inversiones
Elaboración e impresión del certificado	➡	Asesor de inversiones
Firma del certificado	➡	Socio /Gerencia
Deposito del dinero	➡	Caja

**Fuente:** Gerencia de la Cooperativa

**Elaborado por:** Noemí Machado

### 3.3 Análisis de los aspectos a ser mejorados en la cooperativa

A continuación se describirán las principales falencias y aspectos a ser mejorados en la cooperativa, los cuales han sido consideradas para la elaboración del plan de financiamiento y para canalizar nuevas líneas de crédito dentro de la cooperativa mejorando las existentes.

Tomaremos como referencia la información recaudada de la encuesta a los socios y de los productos y servicios financieros analizados.

**Cuadro N° 36:** Análisis de los aspectos a ser mejorados en la cooperativa

		Falencia	Acción correctiva
Productos finan.		Actualmente la cooperativa posee productos financieros de calidad pero que se ven afectados por la insuficiente publicidad.	Poner a consideración de la administración estrategias de publicidad.
	Servicios finan.	Los servicios que la cooperativa que brinda a los socios son satisfactorios pero la falta de capacitación en los encargado para la realización de los tramites son escaso.	Poner a consideración de la administración una capacitación al personal.
Encuesta		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de utilización de técnicas de marketing y mercadeo mismas que son muy importantes para los entornos o mercados saturados.</li> <li>- Falta de nuevos productos o líneas de crédito para otro tipo de clientes (estudiantes, asociaciones de comerciantes y productores, etc.)</li> <li>- Insuficiente atención al cliente</li> <li>- Información errónea sobre los productos y servicios financieros</li> <li>- Falta de comunicación entre los oficiales de créditos y el cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscar nuevos mercados y formular estrategias de comercialización.</li> <li>- Elaboración de procedimientos que permitan evaluar la atención, información y asesoramiento que recibe el cliente o socio.</li> <li>- Mejorar la atención al cliente, ya sea en el trato o en la información que se le brinde.</li> <li>- Estudiar la posibilidad de introducir nuevos productos financieros para nuevos tipos de socios (crédito artesanal).</li> </ul>

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Noemí Machado

## SECCIÓN 4

### ELABORACIÓN DE PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE CRÉDITOS

#### 4.1 Actividades relacionadas con la atención al socio

Los programas de la capacitación se realizaran a través de un miembro de la Dirección Nacional de Cooperativas (DINACOOP) quienes brindan asesoramiento externo y externo de la cooperativa

**Cuadro Nº 37:** Programa para mejorar la atención al socio de cooperativa

PROG.	DIRIGIDO	INSTRUCTOR	DURACIÓN	COSTO	ACTIVIDADES	OBJETIVO
Capacitación para mejorar la atención al socio	Asesores de crédito	Instructor externo	3 horas durante 3 días	\$35	-Atención al Cliente -Clase de clientes	Mejorar la atención al socio
	Balcón de servicios Secretaría				-Comunicación efectiva -Horarios de atención -Valor agregado -Planteamiento de objetivos y metas	

Fuente: La investigación

Elaborado por: Noemí Machado

#### 4.1.1 Actividades para evaluar la satisfacción de los socios

**Cuadro N° 38:** Programa para evaluación de la satisfacción del socio

PROG.	DIRIGIDO	INSTRUCTOR	TIEMPO	COSTO	ACTIVIDADES	OBJETIVO
Herramientas para evaluar la opinión del cliente	Todo el personal	Instructores externos	1 Horas DURANTE 2 DÍAS	USD \$ 47,00 (Traslado, alimentación, documentos de apoyo)	<p>Análisis de la utilidad de los buzones de sugerencias , hojas de calificación de cómo fue atendido</p> <p>Observación de espacios adecuados para ubicaciones de buzones de sugerencias y colocación de hojas de calificación</p> <p>Información adecuada para dar a conocer a los socios sobre estas herramientas</p> <p>Delegar responsable para revisar la información de buzones y elaborar reportes</p> <p>Elaboración de cronograma de charlas para discutir aspectos importantes de los reportes</p> <p>Establecer acciones correctivas en caso de ser necesario</p>	Establecer un sistema de medición de la conformidad del socio con los productos.

**Fuente:** La investigación

**Elaborado por:** Noemí Machado

## 4.2 Actividades para instruir a los asesores de crédito

**Cuadro Nº 39:** Programa para instruir a los asesores de crédito

PROG.	DIRIGIDO	INSTRUCTOR	DURACIÓN	COSTO	ACTIVIDADES	OBJETIVO
Instrucción y fortalecimiento de conocimientos	Asesores De crédito	Instructor externo	2 Horas durante semana	USD \$ 150,00	Revisión de aspectos legales (política, disposiciones, etc.) Análisis sobre casos particulares o dudas de los asesores Exposición de nuevas disposiciones o normativas, en caso de ser necesario Discusión sobre los objetivos y metas de colocación	Establecer parámetros para una atención eficiente y eficaz
	Balcón de servicios y cajeras				Nuevas alternativas de financiamiento Análisis de la posibilidad de incursionar en nuevos nichos de mercado	hacia el cliente

**Fuente:** La investigación

**Elaborado por:** Noemí Machado

### 4.3 Fortalecimiento de los productos y servicios financieros e introducción de nuevas líneas de crédito

#### 4.3.1 Mejoramiento de productos y servicios financieros

Cuadro N° 40: Programa para fortalecimiento de los productos y servicios financieros

PROGRAMA	RESPONSABLE	DURACIÓN	COSTO	OBJETIVO
Establecer estrategias de marketing	Gerencia y presidente de consejo	20 horas Durante 5 días	\$67,00 gastos varios	Análisis de estrategias de marketing y establecer cuál es la mejor opción para la cooperativa.
Planificación estrategias de marketing.	Gerencia y presidente de consejo	20 horas Durante 3 días	\$80,00 (Traslados, planificación, visitas piloto, elaboración del plan)	Planificar y desarrollar las estrategias

Fuente: La investigación

Elaborado por: Noemí Machado

### 4.3.2 Políticas de crédito

**Cuadro Nº 41:** Programa sobrepolíticas de crédito

ACTIVIDAD	PARTICIPA	TIEMPO	COSTO	ACTIVIDADES	OBJETIVO
MODIFICACIÓN DE POLITICAS DE CREDITO	GERENCIA/ DEPARTAMENTAL/ ASESORES DE CREDITO	JEFE  1 MES	400	Análisis de los requisitos para acceder al crédito	Facilidades para acceder a un crédito
				Estudio para la modificación de tasas de interés	
				Ampliación de plazos de pago	
				Garantías para los créditos	
				Beneficios adicionales	

**Fuente:** La investigación

**Elaborado por:** Noemí Machado

### 4.3.3 Alternativas para nuevas líneas de crédito

**Cuadro N° 42:** Programa con alternativas para nuevas líneas de crédito

PROG.	PARTICIPA	TIEMPO	COSTO	ACTIVIDADES	OBJETIVO
NUEVAS LINEAS DE CREDITO	GERENCIA/ JEFE DEPARTAMENTAL/ ASESORES DE CREDITO	1 MES	540	<p>Análisis de la encuestas realizadas</p> <p>Análisis de factibilidad de nuevas líneas de crédito</p> <p>Elaboración de políticas para nuevas líneas de crédito</p> <p>Asignación de responsable</p> <p>Promoción de nuevas líneas de crédito</p>	Nuevas alternativas de financiamiento para el cliente

**Fuente:** La investigación

**Elaborado por:** Noemí Machado

#### 4.3.4 Estudio de nuevos nichos de mercado para la introducción de nuevas líneas de crédito

**Cuadro Nº 43:** Estudio de nichos de mercado

PROG.	PARTICIPA	TIEMPO	COSTO	ACTIVIDADES	OBJETIVO
Nuevos nichos de mercado	Gerencia/ jefe departamental/ equipos de apoyo	2 MES	465	Planificación de estudios de mercado	Buscar nuevos mercados y ampliar la cobertura de la cooperativa
				Ejecución del estudio de mercado	
				Análisis de datos recopilados	
				Elaboración de plan piloto de ingreso	
				Elaboración del plan definitivo de ingreso	

Fuente: La investigación

Elaborado por: Noemí Machado

#### 4.4 Mejoramiento de inversión plazo fijo

**Cuadro Nº 44:** Programa mejoramiento de la inversión a plazo fijo

PROG.	PARTICIPA	TIEMPO	COSTO	ACTIVIDADES	OBJETIVO
Mejoramiento depósitos a plazo	Gerencia/ jefe de sección	1 MES	415	Evaluación de resultados del último año	Buscar nuevos mercados y ampliar la cobertura de la cooperativa
				Análisis de alternativas de mejora	
				Análisis de programas de promoción	
				Selección de técnicas	
				Elaboración de estrategias	

Fuente: La investigación

Elaborado por: Noemí Machado

## **Ventajas de la utilización de planes de marketing para la Cooperativa MI TIERRA Ltda.**

- Captación de nuevos socios para la cooperativa.
- Cumplimiento de metas y políticas institucionales.
- Revalorización de la marca.
- A través del plan de marketing se obtiene un conocimiento de los hechos objetivos y un análisis real de la situación, no dejando nada a la suposición.
- Asegura la toma de decisiones comerciales con un criterio sistemático, ajustado a los principios de marketing, por lo que se reducen los posibles riesgos empresariales.
- Obliga a realizar por escrito un programa de acción coherente con las directrices fijadas por la dirección general. De este modo, se evitan las lagunas y distintas interpretaciones que se pueden dar en las actuaciones comerciales.
- Al haber fijado objetivos y metas comerciales concretas, se dispone de métodos científicos de evaluación de la fuerza de ventas.
- Puesto que el plan de marketing se actualiza anualmente, la empresa contará con un histórico inestimable, este hecho garantiza una misma línea de actuación y pensamiento de un año para otro, adaptándola a los cambios que se vayan produciendo en el mercado.
- De esta manera, y siguiendo un proceso coherente interno, se realiza una expansión controlada de la empresa. La información que se obtiene es debidamente tratada y aprovechada en beneficio de la proyección de la institución.
- En muchos casos suple la carencia de planes estratégicos.
- Se presupuestan las diferentes partidas para llevar a buen término el plan, por lo que no se deben producir desfases económicos.
- Se establecen mecanismos de control y de seguimiento, con lo que evitaremos desviaciones difíciles de corregir en el tiempo.

#### 4.5 Elaboración del plan de promoción y comercialización de productos y servicios financieros

**Cuadro Nº 45:** Programa para la elaboración promoción y comercialización de productos y servicios financieros

PROGRAMA	RESPONSABLE	DURACIÓN	COSTO	OBJETIVO
Formulación de estrategias de comercialización y elección de la que será la más adecuada para cumplir con los objetivos y misión de la cooperativa.	Gerencia, coordinador de créditos, supervisor de operaciones y personal designado del departamento. de marketing de la cooperativa	21 horas en 4 días	\$256.00	Establecer estrategias adecuadas
Planificación y desarrollo de las estrategias de comercialización.			\$345.00 (planificación, visitas piloto, elaboración del plan)	Estrategias con mayor efectividad, a fin de generar en el cliente lealtad hacia la cooperativa

**Fuente:** La investigación

**Elaborado por:** Noemí Machado

#### 4.5.1 Seguimiento de estrategias a implantar

**Cuadro Nº 46:** Programa para seguimiento de estrategias a implantar

PROGRAMA	PARTICIPANTES	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO	OBJETIVO
Difusión de las estrategias al personal involucrada de la cooperativa, para su conocimiento.	Personal operativo	Gerente y jefes departamentales	2 Horas Durante 1 día	\$45.00 (materiales de apoyo)	Difusión de las estrategias, para el correcto manejo de las mismas.
Mecánica sobre cómo se implementaran las estrategias	Personal administrativo y de marketing designado	Gerente y jefes departamentales	4Horas Durante 2 día	\$51.00 gastos varios	Estructura del plan de promoción

**Fuente:** La investigación

**Elaborado por:** Noemí Machado

#### 4.6 Coordinación y designación de responsables para el desarrollo de las estrategias

**Cuadro Nº 47:** Programa coordinación y designación de responsables de estrategias a implantar

PROGRAMA	PARTICIPA	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO	OBJETIVO
Designar a las personas aptas para administrar, desarrollar y conducir la implantación.	Personal administrativo.	Gerente General	8 Horas 1 Día	\$ 50 (Reuniones, traslados, gestiones)	Designar a las personas idóneas para administrar y Organizar y coordinar con el departamento de ventas.
Organizar y coordinar con cada departamento de la puesta en marcha de las estrategias, y su responsabilidad sobre las mismas.	Personal administrativo.	Jefe departamental	6Horas 1 Día	\$215 (Combustibles, traslados, personal de apoyo)	Organizar y avalar la puesta en marcha de las estrategias.
Desarrollo de las estratégicas, tales como: gigantografías, radio, Prensa, Internet, promociones, rifas publicitarias ,etc.	Personal administrativo.	Grupos de trabajo	30 Horas 7 días	\$380 (gastos inherentes a aspectos señalados)	Ejecución del programa

**Fuente:** La investigación

**Elaborado por:** Noemí Machado

#### 4.7 Control de cumplimiento del plan

**Cuadro Nº 48:** Programa control de cumplimiento

PROGRAMA	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO	OBJETIVO
Monitoreo de las actividades para lograr que la gestión de estrategias de comercialización se cumpla con efectividad.	Personal de apoyo y gerencia	6 Horas En 2 días	\$203,00 (Movilización de supervisores, elaboración de informes)	Asegurar las actividades necesarias para su correcta consecución.
Verificar si las actividades están desarrollándose de manera planificada y en concordancia al plan preestablecido.	Coordinadores de grupos de trabajo.	7 Horas En 2 días	\$30,00 (Movilizaciones , otros gastos)	Entrega de informes de cumplimiento a gerencia

**Fuente:** La investigación

**Elaborado por:** Noemí Machado

#### 4.8 Evaluación de efectividad del plan

**Cuadro Nº 49:** Programa evaluación de la efectividad del plan

PROGRAMA	PARTICIPAN	SUPERVISA	DURACIÓN	COSTO	OBJETIVO
Evaluación del grado de efectividad de las estrategias implementadas.	Coordinadores de grupos de trabajo)	Gerencia general	4Horas Durante 1 día	\$90.00	Evaluación de eficiencia.
Análisis de los resultados arrojados según las evaluaciones efectuadas.	Personal de apoyo y gerencia general	Comisión delegada por la asamblea de socios	4Horas Durante 1 día	\$49.00	Presentación de resultados y preparación de informes
Elaboración de los informes de acuerdo a lo desarrollado.	Gerencia general	Asamblea general	4Horas Durante 1 día	\$33,00	Entrega de informe a la asamblea

**Fuente:** La investigación

**Elaborado por:** Noemí Machado

## 4.9 Presupuesto de actividades

### Presupuesto del plan

Junio del 2011

#### Expresado en dólares americanos

Programa para mejorar la atención al socio de cooperativa	\$ 35	
Programa para evaluación de la satisfacción del socio	\$ 47	
Programa para instruir a los asesores de crédito	\$ 150	
Programa para fortalecimiento de los productos y servicios financieros	\$ 147	
Programa para posibles modificaciones políticas de crédito	\$ 400	
Programa con alternativas para nuevas líneas de crédito	\$ 540	
Estudio de nichos de mercado	\$ 465	
Programa para mejoramiento de la inversión	\$ 415	
Programa para la elaboración del plan de promoción y comercialización de productos financieros	\$ 601	
Programa para seguimiento de estrategias a implantar	\$ 96	
Programa para coordinación y designación de responsables de estrategias a implantar	\$ 645	
Programa control de cumplimiento de la estrategias	\$ 233	
Programa evaluación de la efectividad del plan	\$ 172	
<b>Subtotal presupuesto</b>		<b>\$3.946</b>
<b>Recursos materiales</b>		
Copias, hojas informativas	\$ 23	
Hojas	\$ 9	
Impresiones	\$ 17	
Anillados	\$ 25	
Carpetas	\$ 6	
Esferos	\$ 5	
Internet	\$ 45	
Perfiles	\$ 4	
<b>Total recursos materiales</b>		<b>\$ 134</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>		<b>\$4.080</b>

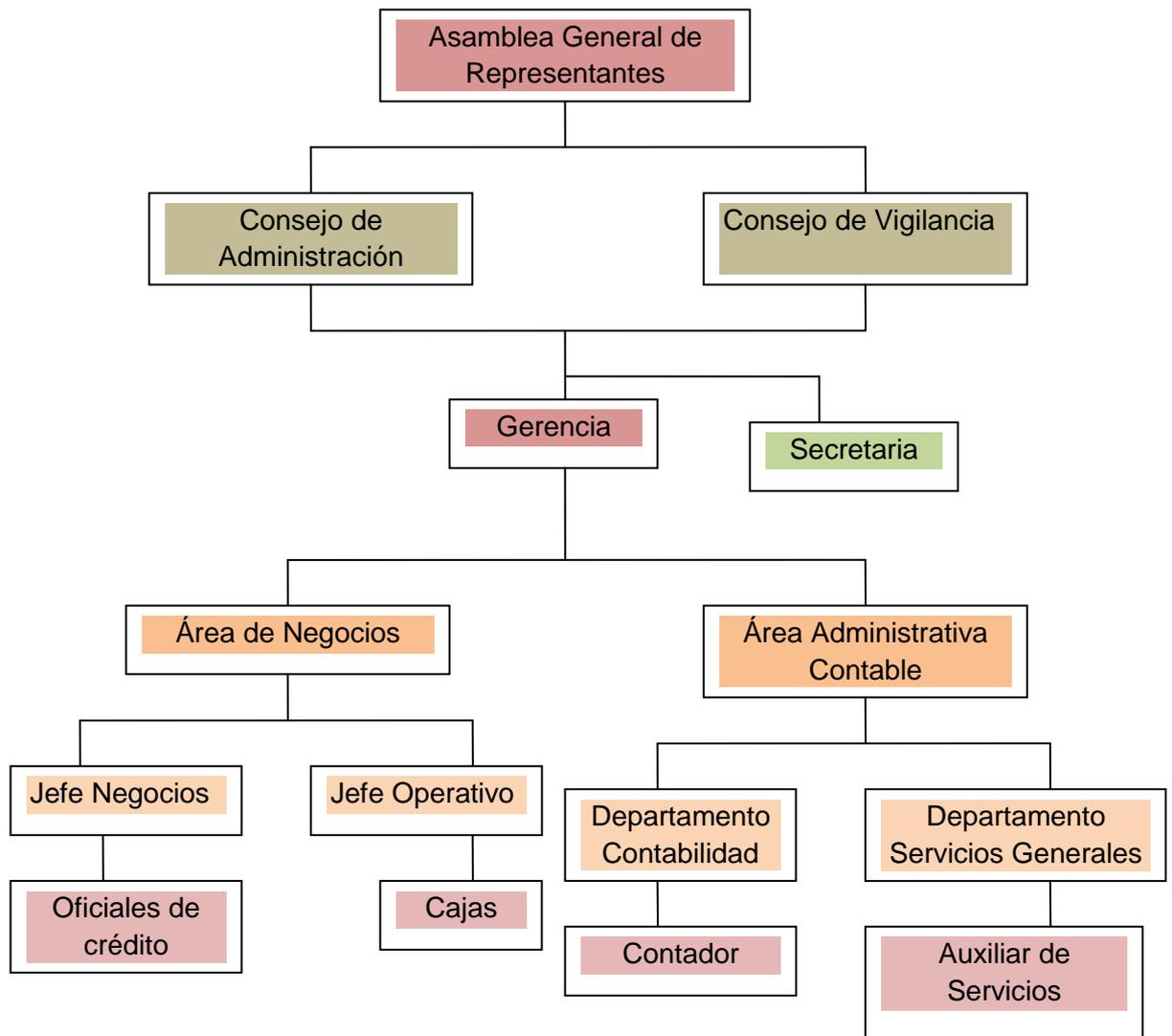
## 3.2. Cronograma tentativo de ejecución del plan de mejoramiento

(Ver Anexo 12)

## 6.8 Administración

A continuación se detalla las personas responsables de administrar la propuesta de acuerdo a los organigramas institucionales que se detallan a continuación:

**Gráfico N° 27:** Organigrama Estructural



**Fuente:** COAC “Mi Tierra” Limitada (2010)

**Elaborado por:** Noemí Machado

## 6.9 Previsión de la evaluación

Es importante realizar la evaluación de la propuesta para determinar sus cambios, efectos, importancia y el beneficio que genera para la entidad.

Si la administración ejecuta la presente propuesta debe realizar la evaluación del plan que permitirá identificar y corregir errores sin descuidar la esencia de la propuesta, cualquier trabajo requiere una adecuada modificación o corrección.

**Cuadro Nº 50:** Características para la evaluación de la propuesta

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	Consejo administrativo, consejo de vigilancia y gerencia general
2. ¿Por qué evaluar?	Conocer la efectividad de la propuesta
3. ¿Para qué evaluar?	Realizar Correcciones
4. ¿Qué evaluar?	La aplicación, ejecución y los resultados obtenidos.
5. ¿Quién evalúa?	Gerente General e Investigador
6. ¿Cuándo evaluar?	Fechas establecer
7. ¿Cómo evaluar?	Revisión de la estructura y cumplimiento de objetivos
8. ¿Con que evaluar?	Documentos escritos y mediante la exposición del trabajo por parte del investigador

La evaluación de la propuesta permitirá tomar los correctivos necesarios.

## BIBLIOGRAFÍA

- ABRIL. V. (2008). “Elaboración de proyectos de investigación científica”. Maestría en Psicología Educativa, Centro de Estudios de Posgrado. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 2003. 73 pp.
- ALMAGRO. P. (2009). “Herramientas administrativas y de prudencia financiera y su incidencia en el desempeño de las cooperativas y crédito no reguladas por la superintendencia de bancos y seguros”. Informe final de investigación previo a la obtención de Magister en gerencia empresarial en Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica de Ambato. Ambato- Ecuador. 242pp.
- AMEZ. F. M. (2002). Diccionario de contabilidad y Finanzas. Edición MMVI. Madrid – España. 392pp.
- ANDINO. P. (2004). Introducción a la Investigación. 197pp. Ç
- BARKER. J. (1998). “Paradigmas”. El Negocio de Descubrir el Futuro. D`Vinni Editorial Ltda. Colombia. 258 pp.
- BERNAL, C. A. (2006). Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Segunda edición. México. Pearson educación. 304pp.
- CABRERA, M. A. (2005). “Diversificación de productos financieros y comerciales y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito “Educadores de Tungurahua Ltda.”. Tesis previo a la obtención del licenciada en Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica de Ambato. Ambato- Ecuador. “Ambato – Ecuador. 195pp
- ESTUPIÑAN. R., ESTUPIÑAN. O. (2006). Análisis Financiero y de Gestión. Segunda edición. EcoeEdiciones. Bogotá- Colombia. 322pp.

- HERNANDEZ. R., FERNANDEZ C., BAPTISTA P. (2004). Metodología de la Investigación. Tercera edición. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Mexico. 689pp
- HERRERA, L., MEDINA, A., NARANJO, G. (2008). Tutoria de la Investigación Científica. Diemerino Editores. Primera Edición. Quito – Ecuador. 232pp.
- MENDEZ. C. (2001). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Tercera Edición. McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A. Colombia. 241pp.
- RODRÍGUEZ. G. (1996). “Metodología de la Investigación Cualitativa”. Editorial Grupo Enmi. España.72pp.
- TORRE. A. (2005). Graficas Bobes S.A. –Barcelona – España 258 pp.
- VÁSQUEZ P., MAYA M., PIZARRO V., CAÑARTE R. (2008). Dinámica del sector cooperativa Ecuatoriano. Ecuador. 159pp.
- VIERA, M. (2004). “Creación de Productos Crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito y Vivienda La Merced áreas plazas y mercados”. Tesis previo a la obtención del licenciada en Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica de Ambato. Ambato- Ecuador. 176pp.
- Richardson, D. (2009). Sistema de Monitoreo PERLAS.Madison, Wisconsin, USA. 34pp.

### **PÁGINAS WEB**

- Acosta. J. Análisis financiero. Quito- Ecuador. (En línea). Disponible en:<http://www.safi-software.com.ec/pdf/SAFITOOLS-ANALISIS%20FINANCIERO.pdf>. (Fecha de consulta: 03/01/2010).

- CHOQUEHUANCA W. (2009). El Cooperativismo: historia, valores y principios. (En línea). Disponible en: <http://blasapisguncuevas.blogcindario.com/2008/07/00642-el-cooperativismo-historia-valores-y-principios.html>. (Fecha de consulta: 26/11/2011).
  
- DECRETO EJECUTIVO NO. 354 REFORMADO CON DECRETO 934 DE 29/02/2008. (2008). Decreto Ejecutivo No 354, Quito – Ecuador. 23pp. (En línea). Disponible en: <http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/decretocoop354reforma93429feb08.pdf> . (Fecha de consulta: 23/12/2009).
  
- DÍAZ. J. Historia Del Cooperativismo. (2010). (En línea). Disponible en: <http://www.fundacitemerida.gob.ve/portalcc/cooperativismo/historiacoperativismo1.html>. (Fecha de consulta: 22/11/2010).
  
- ECHAVARRÍA. A, MORALES J., VARELA. J. (2007). “Alternativas de financiamiento para las pequeñas y medianas empresas (pymes) mexicanas” de la Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAT). México. (En línea). Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2007/aes.htm>. (Fecha de consulta: 23/03/2009).
  
- EL HERALDO. (2010). Cooperativismo (En línea). Disponible en: [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:flsb0rvjUYIJ:www.ambato.com/amb09/index.php%3Foption%3Dcom\\_content%26view%3Darticle%26id%3D897:cooperativismo-crecio-seis-puntos-en-cinco-anos%26catid%3D13%26Itemid%3D100044+tungurahua+y+el+cooperativismo&cd=15&hl=es&ct=clnk&source=www.google.com](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:flsb0rvjUYIJ:www.ambato.com/amb09/index.php%3Foption%3Dcom_content%26view%3Darticle%26id%3D897:cooperativismo-crecio-seis-puntos-en-cinco-anos%26catid%3D13%26Itemid%3D100044+tungurahua+y+el+cooperativismo&cd=15&hl=es&ct=clnk&source=www.google.com). (Fecha de consulta: 03/12/2010).

- EURORESIDENTES. Diccionario Financieros. Riesgo de Liquidez. (En línea). Disponible en:  
[http://www.euroresidentes.com/empresa\\_empresas/diccionario\\_de\\_empresa/finanzas/r/riesgo-de-liquidez.htm](http://www.euroresidentes.com/empresa_empresas/diccionario_de_empresa/finanzas/r/riesgo-de-liquidez.htm).(Fecha de consulta: 27/12/2010).
  
- GIUSEPPINA. D. (2004). Síntesis histórica del cooperativismo agrícola ecuatoriano. (En línea). Disponible en:  
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:nxXjil2h7XgJ:www.neticoop.org.uy/article245.html+En+los+or%C3%ADgenes+y+consolidaci%C3%B3n+del+movimiento+cooperativo+ecuatoriano+se+pueden+distinguir+por+lo+menos+tres+etapas+fundamentales:&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec&source=www.google.com.ec>. (Fecha de consulta: 02/12/2010).
  
- LA HORA. (2006).El cooperativismo se fortalece. (En línea). Disponible en:  
[http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/511913/-1/El\\_cooperativismo\\_se\\_fortalece.html](http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/511913/-1/El_cooperativismo_se_fortalece.html). (Fecha de consulta: 07/12/2010).
  
- MARTIN P. (2001). Conceptos Financieros. (En línea). Disponible en:  
[http://webs.ono.com/martinpascual/pv70601\\_tresconceptos.pdf](http://webs.ono.com/martinpascual/pv70601_tresconceptos.pdf).(Fecha de consulta: 22/12/2010).
  
- ORSIKOWSKY. B. (2002). Supervisión del riesgo de liquidez.(En línea).Disponible en:  
<http://www.bde.es/webbde/es/secciones/informes/be/estfin/numero2/ef0208.pdf>. (Fecha de consulta: 27/12/2010).
  
- SCHUPNIK, MORA F. (2006). Rentabilidad y Productividad. (En línea).Disponible en:  
[http://www.wikilearning.com/monografia/rentabilidad\\_y\\_productividad\\_en\\_mercadeo-sobre\\_la\\_rentabilidad/15203-1](http://www.wikilearning.com/monografia/rentabilidad_y_productividad_en_mercadeo-sobre_la_rentabilidad/15203-1). (Fecha de consulta: 30/12/2010).

- SEVICOOP (2009). Historia Del Cooperativismo. (En línea). Disponible en: <http://www.servicoop.com/024historiacooperativismo.php> . (Fecha de consulta: 24/11/2010).
- VARGAS. M. (2005).” Financiamiento para la mediana empresa”. (En línea). Disponible en: <http://infolimaperu.blogspot.com/2010/07/tesis-financiamiento-para-la-mediana.html>. (Fecha de consulta: 13/04/2009).
- VICTORIA. (2006). Definición ABC- RENTABILIDAD. (En línea). Disponible en:<http://www.definicionabc.com/economia/rentabilidad.php>.(Fecha de consulta: 28/12/2010).

**ANEXOS**

**DIRECTIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MI  
TIERRA LIMITADA**

<b>Nº</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>
1	Tubon Lata Nelly Narzisa	Gerente
2	Escobar Henry	Contador
3	Suarez Chávez Yolanda	<b>Presidenta del consejo de administración</b>
4	Tamayo Rodríguez Rocío del Pilar	Vocal principal
5	Andrade Real María Eulalia	Vocal
6	Villalba Llerena Edwin	Vocal
7	Lascano López Lupe	Vocal
8	Sánchez Sánchez María	Vocal
9	Pillapa Tubon Irlanda	Vocal
10	Merino Sánchez Carmen	Vocal
11	Acosta Aman Cecibel	Vocal
12	Ojeda Córdova Alex Javier	<b>Presidente del consejo de vigilancia</b>
13	López Sánchez Roberto Carlos	Vocal principal
14	Torres Castro Vinicio David	Vocal
15	Machado Sáenz Juan Carlos	Vocal
16	Valencias Maliza María Margarita	Vocal
17	Ojeda Fernando	Oficial de Riesgos
18	Ojeda Mauricio	Asesor de Créditos
19	Paredes Cristian	Asesor de Créditos
20	Espadas Mónica	Cajera
21	Naranjo Araceli	Cajera

## ANEXO 2

Pág. 1/4

La muestra asciende a 301 personas que representan los socios de la cooperativa, cuya selección se la hizo aleatoriamente.

Nº	NOMBRES DE LOS SOCIOS	Nº	NOMBRES DE LOS SOCIOS
1	ZURITA EDUARDO ALFONSO	160	GUATO MALUSIN ROSARIO
2	ZUÑIGA GUIDO RAUL	161	GUATO LUIS ALFONSO
3	ZUÑIGA ELIZABETH	162	GUATO MARIA VITALIA
4	ZUÑIGA CESAR MIGUEL	163	GUATO GUAMAN MARY GRACIELA
5	ZOTO ARIAS PEDRO	164	GUATO CHIFLA LUZ MARIA
6	ZAMBRANO AMARILIS	165	GUANANGA ROSA ELENA
7	VITERI DARWIN	166	GUAMAN XAVIER
8	VELOZ ZOILA	167	GUAMAN WALTER GUILLERMO
9	VALLE MARIA TERESA	168	GUAMAN MERY
10	TUBON ROCIO	169	GUAMAN MARTHA LASTENIA
11	TORRES FAUSTO GONZALO	170	GUAMAN MARIA TRANSITO
12	TORRES CARMEN NELLY	171	GUAMAN MARIA TERESA
13	TOCTAQUIZA JORGE	172	GUAMAN MARCIA
14	TOA NARCIZA	173	GUAMAN MANUEL
15	TIGASI JORGE	174	GUAMAN GUAMAN JOSE
16	TIBANQUIZA NOEMI MARLENE	175	GUAMAN GARDENIA
17	TIBAN LIDIA DELICIA	176	GUAMAN FLERIDA
18	TACURI MARIA ROSARIO	177	GUAMAN DURAN MARIA
19	SUAREZ GUADALUPE GARDENIA	178	GUAMAN DENISS
20	SOLIS ANA MARIA	179	GUAMAN DARIO
21	SANCHEZ BLANCA MARINA	180	GUAMAN BLANCA BEATRIZ
22	SALTOS ALEX PATRICIO	181	GUAMAN ANGELICA
23	RUGEL JUAN JOSE	182	GUAMAN YOLANDA
24	RODRIGUEZ ROMULO FERNANDO	183	GUALAGCHUCO AMERICA
25	RODRIGUEZ MARIA CECILIA	184	GUAITA SEGUNDO
26	RAMOS GIOVANNA MARICELA	185	GUAITA MARIA JULIA
27	RAMOS EDUARDO	186	GUAITA ANDRES
28	QUISPE PATRICIA MARICELA	187	GUACHAMBOZA MARIA
29	QUISPE MARIA ISABEL	188	GUACHAMBALA BANDA NESTOR
30	QUISPE CARMEN	189	GRANJA POLIVIO
31	QUISHPI FANNY MAGDALENA	190	GRANJA MONICA
32	QUILLIGANA CESAR OCTAVIO	191	GRANJA ELIZABETH
33	PUNINA MARIA BERTILDA	192	GORDON TORRES MARIA
34	PORTERO ANA DE LAS MERCEDES	193	GORDON HIDALGO ELIZABETH
35	POMBOZA ENMA SARA	194	GORDON CLARA XIMENA
36	POAQUIZA MARIA GENOVEVA	195	GORDILLO FREIRE JAVIER

37	PLAZA ANDRES JOSE	196	GOMEZ TENE MARIA
38	PIMBO TARQUINO GUILLERMO	197	GOMEZ RODRIGUEZ ANIBAL
39	PIMBO SEGUNDO	198	GARZON DEISE
40	PILLA TITE MAYRA GRACIELA	199	CURIPALLO CAIZA ANGEL MARIA
41	PILATUÑA EDWIN	200	CUNALATA MARIA GLORIA
42	PILACHANGA SANDRA MARIELA	201	CUNALATA LUZ AMERICA
43	PEREZ LIRIA ELVINA	202	CUNALATA ESTRELLA
44	PEREZ FRANKLIN RAUL	203	CRUZ LUIS MILTON
45	PEREZ CARMEN GEOCONDA	204	CRIOLLO ANA GRACIELA
46	PEÑA IRMA MARITZA	205	CORDOVA EDWIN HOMERO
47	PAREDES WILMA YOLANDA	206	CONDO VICTOR EDUARDO
48	PAREDES ROSARIO	207	CONDO CESAR
49	PAREDES GLORIA JEANETH	208	COCA ELISABETH
50	PAREDES ALDAS ROSARIO	209	CHUGCHO SEGUNDO JUAN
51	PAREDES SEGUNDO FAUSTO	210	CHUGCHO JEANNETH
52	PAREDES MARIA LUCRECIA	211	CHUGA CLODOMIRO
53	PANINBOZA LUIS JAVIER	212	CHIQUICHA SOLIDARIA
54	PALMAS MARIA OFELIA	213	CHIPANTIZA MIRIAN
55	PALATE EDGAR ELIESER	214	CHIPANTIZA LICENIA
56	PALATE HUGO	215	CHIPANTIZA JESUS
57	PALACIOS DIOMEDES HERACLITO	216	CHIPANTIZA DORIS JAQUELINE
58	PAILLACHO NIEVES JANETH	217	CHIPANTIZA AMERICA
59	PAEZ MARIA LIDIA	218	CHIMBORAZO DELFINA
60	OÑATE HECTOR EDUARDO	219	CHIFLA GUATO TERESA
61	ONATE MARIA IMELDA	220	CHICAIZA RUGEL PIEDAD
62	OLIVO VERONICA ALEXANDRA	221	CHICAIZA MARIA RUBENHACION
63	OJEDA ROSA ELENA	222	CHICAIZA MARIA
64	OJEDA MARIANA	223	CHICAIZA AGUSTIN
65	OJEDA JORGE FERNANDO	224	CHICAIZA GUAMAN ANGEL LORENZO
66	NAVARRETE NARANJO NELLY AZUCENA	225	CHAVEZ RODRIGUEZ MARIA FIDELIA
67	NARVAEZ ALEX JAVIER	226	CHAUCA INES
68	NAPA VELEZ JENNY ISABEL	227	CHANGOBALIN HILDA
69	MUESES ESCOBAR MARIA TERESA	228	CHANGO SALAN MARIA
70	MUCHAGALO CANDO MARIA CLOTILDE	229	CHANGO LOURDES
71	MOYOLEMA PILLA MARIA TERESA	230	CHANGO JOSE
72	MORETA VICTOR	231	CHANGO GEOCONDA
73	MORETA SILVA DELIA	232	CHANGO CLOTILDE
74	MORETA MARIA JEANETH	233	CHANGO CLEMENTINA
75	MORETA JUAN ISAIAS	234	CHAMORRO JESUS
76	MORETA ELIAS	235	CHAGLLA GLORIA VIOLETA
77	MORETA CARMEN	236	CHACON LIGIA
78	MORETA ANGELA	237	CHACHIPANTA MARIA
79	MORENO PAREDES LOURDES	238	CESPEDES ALEXANDRA

80	MORENO MARIA MARLENE	239	CEPEDA RODRIGO
81	MORENO GLORIA MELANIA	240	CCHUNCHO MARIO GUILLERMO
82	MORENO FREIRE MARIA	241	CASTRO BEATRIZ
83	MORENO FATIMA MARIELA	242	CASTRO ALEXANDRA
84	MORENO DOLORES SUSANA	243	CASHINDIO BEATRIZ
85	MORENO BARRERA ROSA	244	CARRION GISELLE
86	MORALES SANCHEZ MARIA	245	CARRASCO ROCIO
87	MORALES MEDINA ROBERTO	246	CARRASCO PABLO
88	MORALES MEDINA MENTOR P	247	CARRASCO LUCIA
89	MORA PROAÑO WILSON	248	CARRASCO GENARO
90	MOPOSITA SAILEMA OLGA	249	CARRASCO CARMELINA
91	MOPOSITA JUANA	250	CARRASCO ANGEL
92	MONTAGUANO ROSA	251	CARRANZA ANGEL ELIECER
93	MONTAGUANO INES	252	CARGUA ROSA MARIA
94	MONTAGUANO GLORIA ELIZABETH	253	CARANQUI NICOLAS
95	MIRANDA PEÑAFIEL SEGUNDO	254	CAPUZ MARIA ADELAIDA
96	MIRANDA ENRIQUE	255	CANDO OLGA
97	MIRANDA ELVA CRISTINA	256	CANDO MYRIAM ELIZABETH
98	MEZA XIMENA	257	CANDO LIDA BOLIVIA
99	MEZA NEPTALI	258	CANDO JANETH DEL PILAR
100	MEZA GLADYS CRISTINA	259	CAMPOS MARINA DE JESUS
101	MEZA BLANDINA MARLIT	260	CAMBO ANA VERONICA
102	MENESES JUDITH	261	CALERO XIMENA ALEXANDRA
103	MENESES ALEXANDRA	262	CALERO XIMENA ALEXANDRA
104	MENDEZ MARCO	263	CAIZA CANDO MARIA
105	MENA SUSANA	264	CAISAGUANO JESSICA CARRIELA
106	MEDINA TATIANA PAOLA	265	CAICEDO MARIA ESTHER
107	MALIZA REYES MARIO ENRIQUE	266	BUENAÑO DALILA
108	LLERENA SILVIA	267	BRICEÑO YOLANDA RENE
109	LLERENA PAREDES LEONOR	268	BONILLA JAVIER
110	LLERENA DIOSELINA	269	BONILLA JACQUELINE
111	LLERENA ALEXANDRA	270	BONILLA CRISTINA
112	LLERENA ACOSTA MARINA	271	BONIFAS WILMA NARCISA
113	LLERENA MERCEDES	272	BERMEO MARIA
114	LAURA HOLGUER	273	BAUTISTA MARIA ISABEL
115	LASCANO VALLE JOSE LUIS	274	BAUTISTA LUIS
116	LASCANO NARCISA MARGOTH	275	BARROSO OLGA PIEDAD
117	LASCANO LOPEZ LUPE MAGDALENA	276	BARROSO LUIS
118	LASCANO LASCANO ELIZABETH	277	BARROSO IRMA PATRICIA
119	LANDA ROSA ELVIRA	278	BARRERA SEGUNDO DANILO
120	LALAMA MORALES NARCIZA	279	BARRERA LUPE MARGOTH
121	JORDAN DEL CARMEN	280	BARRERA JORGE OSWALDO
122	JIMENEZ ALICIA	281	BARRERA CRISTINA FERNANDA

123	JEREZ WILSON	282	BARRAQUIL LUIS ALFONSO
124	JAITIA JUAN	283	BANDA MARIA JEANETH
125	JACOME ELIZABETH	284	BALSECA GLORIA
126	IZA LUIS ALBERTO	285	AZOGUE HOLGER ASDRUBAL
127	ISABUCHE TERESA	286	AYNAGUANO LIDA TERESA
128	INTRIAGO PONCE ANA CECIBEL	287	AYALA BLANCA
129	HIDALGO ROSA SOFIA	288	AVEIGA HUMBERTO
130	HERRERA PAULINA ELIZABETH	289	ASEICHA ROSA ISABEL
131	HERNANDEZ MARIA ANGELICA	290	ASEICHA MARIA CARA
132	HARO MARIA CARMEN	291	ASEICHA MARIA
133	GUINCHO ROSA	292	ARIAS SANCHES CRISTINA
134	GUEVARA TORRES MARIANA	293	ARIAS CARLOS
135	GUEVARA SANCHEZ ALEXANDRA	294	ARCOS SILVIA MONICA
136	GUEVARA PAREDES CARMEN	295	ALULEMA JENNY DEL PILAR
137	GUEVARA MAYRA	296	ALULEMA FIALLOS LUIS
138	GUEVARA ESTHELA	297	RONQUILLO PILAR
139	GUEVARA ALBA	298	PAREDES CARLOS ENRIQUE
140	GUEVARA GLORIA	299	MORETA HILDA
141	GUERRERO VILLAFUERTE EUGENIA	301	MORENO MARIVEL
142	GUERRERO SONIA		
143	GUERRERO PAREDES MARCIA		
144	GUERRERO MONICA		
145	GUERRERO MERY		
146	GUERRERO JORGE		
147	GUERRERO JIMENEZ ALBA		
148	GUERRERO JAIME		
149	GUERRERO INES		
150	GUERRERO ABRIL PRATICIA		
151	GUCHAMBALA TITE CARLOS		
152	GUATO TIBAN JOSEFINA		
153	GUATO OSWALDO		
154	GUATO MYRIAN SUSANA		
155	GUATO MYRIAN PATRICIA		
156	GUATO MAYRA EUFEMIA		
157	GUATO MARLENE		
158	GUATO MARLENE		
159	GUATO MARITZA ELIZABETH		

## ANEXO 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

### CUESTIONARIO N°2

DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS Y MIEMBROS ADMINISTRATIVOS DE LA  
COOPERATIVA MI TIERRA LTDA.

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Obtener información para la comprobación de hipótesis

1.- ¿Cuenta la entidad con suficiente capital de trabajo?

Si ( ) No ( )

2.- ¿Cuenta la entidad con un fondo de liquidez para cubrir obligaciones a corto plazo?

Si ( ) No ( )

3.- ¿Cuenta la cooperativa con rentabilidad?

Si ( ) No ( )

4.- ¿La rentabilidad de la cooperativa en los dos últimos años ha disminuido?

Si ( ) No ( )

5.- ¿Cree usted que al contar con suficiente liquidez la cooperativa aumentara la rentabilidad de los productos y servicios que esta ofrece?

Si ( )

No ( )

6.- ¿Creé Ud., que la institución satisface las necesidades de los socios?

Si ( )

No ( )

7.- ¿Considera usted que al buscar fuentes de financiamiento incrementara la liquidez de la Cooperativa?

Si ( )

No ( )

8.- ¿Considera usted que la administración maneja de manera adecuada los fondos disponibles de cooperativa?

Si ( )

No ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 4****UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO****FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA****ENCUESTA N°2****DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CREDITO MI TIERRA LTDA.****OBJETIVO**

Obtener información a fin de sacar conclusiones que ayuden a la cooperativa a cumplir sus objetivos.

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** F ( ) M ( )

1. ¿Cuál de los siguientes productos y servicios que ofrece la cooperativa usted utiliza con más frecuencia? (Elija una opción)

<b>Descripción</b>	<b>Opción</b>
Pago del bono	
Pago de servicios básicos	
Pago del SOAT	
Recargas telefónicas	
Cuenta de ahorros	
Inversiones	
Crédito de economía	
Financiamiento de maquinaria	
Crédito de bono de desarrollo humano	
Crédito de consumo	

2. ¿Se siente Ud. conforme con la atención que le brinda la cooperativa?

Si ( ) No ( )

3. ¿Le gustaría que se incrementen los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa?

Si ( ) No ( )

4. ¿Cuál de los siguientes productos y servicios financieros desearía que se incrementen en la Cooperativa?

- ✓ Crédito a través de convenio de comisariato ( )
- ✓ Crédito a través de convenio adquisición de llantas y repuestos automotrices. ( )
- ✓ Crédito artesanal. ( )
- ✓ Convenios con profesionales de la salud. ( )
- ✓ Servicios de funeraria ( )
- ✓ Otros. ( )

5. ¿Cuál de los siguientes aspectos lo motivo a ser socio de la cooperativa de Ahorro y Crédito MI TIERRA Limitada?

- a.- Seguridad ( )
- b.- Confianza ( )
- c.- Atención Oportuna ( )
- d.- Agilidad en los Trámites ( )
- e. Tasas Activas Bajas ( )
- f.- Tasas pasivas Altas ( )

g.- Otra ( )

6.- ¿Recomendaría Ud. a otras personas a ser socio de esta cooperativa?

Si ( ) No ( )

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## ANEXO 5

### Tabla Chi cuadrado

DISTRIBUCION DE  $\chi^2$

Grados de libertad	Probabilidad										
	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10	0,05	0,01	0,001
1	0,004	0,02	0,06	0,15	0,46	1,07	1,64	2,71	3,84	6,64	10,83
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60	5,99	9,21	13,82
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,36	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47
5	1,14	1,61	2,34	3,00	4,35	6,06	7,29	9,24	11,07	15,09	20,52
6	1,63	2,20	3,07	3,83	5,35	7,23	8,56	10,64	12,59	16,81	22,46
7	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	9,80	12,02	14,07	18,48	24,32
8	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	11,03	13,36	15,51	20,09	26,12
9	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,66	12,24	14,68	16,92	21,67	27,88
10	3,94	4,86	6,18	7,27	9,34	11,78	13,44	15,99	18,31	23,21	29,59
	No significativo								Significativo		

## ANEXO 6

Balance general de la cooperativa Mi Tierra Limitada. (Años 2009/2010)

BALANCE GENERAL		
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MI TIERRA"		
CUENTA	VALOR	
	DIC. /09	DIC. /10
<b>ACTIVO</b>		
<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>\$ 16.919,42</b>	<b>\$ 50.972,00</b>
CAJA	\$ 4.245,40	\$ 9.923,00
BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 12.674,02	\$ 41.049,00
<b>INVERSIONES</b>	<b>\$ 2.714,29</b>	<b>\$ 11.988,00</b>
MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL	\$ 2.714,29	\$ 11.988,00
<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>\$ 83.007,98</b>	<b>\$ 198.795,00</b>
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO POR VENCER	\$ 5.963,97	\$ 9.997,00
CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VEI	\$ 76.087,79	\$ 185.995,00
CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO	\$ 586,96	\$ 1.700,00
CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCID	\$ 1.286,18	\$ 2.408,00
(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	\$ -916,92	\$ -1.305,00
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>\$ 8.533,04</b>	<b>\$ 11.470,00</b>
INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 1.870,42	\$ 4.722,00
PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	\$ 140,00	\$ 3.649,00
CUENTAS POR COBRAR VARIAS	\$ 6.522,62	\$ 3.099,00
<b>BIENES REALIZABLES, ADJUD POR PAGO DE ARREN MERC Y</b>	<b>\$ 600,00</b>	<b>\$ -</b>
BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	\$ 600,00	
<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	<b>\$ 3.975,29</b>	<b>\$ 4.265,00</b>
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	\$ 2.156,54	\$ 3.057,00
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$ 3.128,76	\$ 3.634,00
(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	\$ -1.310,01	\$ -2.426,00
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>\$ 10.648,48</b>	<b>\$ 18.968,00</b>
INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	\$ 1.117,20	\$ 1.899,00
GASTOS DIFERIDOS	\$ 6.076,22	\$ 11.510,00
MATERIALES, MERCADERÍAS E INSUMOS	\$ 1.091,40	\$ 1.861,00
OTROS	\$ 2.363,66	\$ 3.698,00
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$ 126.398,50</b>	<b>\$ 296.458,00</b>
<b>PASIVO</b>		
<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>\$ 88.267,96</b>	<b>\$ 147.101,00</b>
DEPÓSITOS A LA VISTA	\$ 33.827,31	\$ 132.315,00
DEPÓSITOS A PLAZO	\$ 32.240,05	\$ 14.786,00
DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	\$ 22.200,60	
<b>OBLIGACIONES INMEDIATAS</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 70,00</b>
GIROS, TRANSFERENCIAS Y COBRANZAS POR PAGAR	\$ -	\$ 70,00
VALORES EN CIRCULACIÓN Y CUPONES POR PAGAR	\$ -	
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>\$ 2.173,16</b>	<b>\$ 6.521,00</b>
INTERESES POR PAGAR	\$ -	\$ 890,00
OBLIGACIONES PATRONALES	\$ 989,75	\$ 1.389,00
RETENCIONES	\$ 55,91	\$ 134,00
CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS, MULTAS	\$ -	\$ 26,00
PROVEEDORES	\$ -	\$ 206,00
CUENTAS POR PAGAR VARIAS	\$ 1.127,50	\$ 3.876,00
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>\$ 14.794,72</b>	<b>\$ 85.160,00</b>
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL P.	\$ 14.794,72	\$ 85.160,00
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 105.235,84</b>	<b>\$ 238.852,00</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>\$ 24.455,15</b>	<b>\$ 51.706,00</b>
APORTES SOCIOS	\$ 24.455,15	\$ 51.706,00
<b>RESULTADOS</b>	<b>\$ -4.918,06</b>	
UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADOS	\$ -	
(PÉRDIDAS ACUMULADAS)	\$ -4.918,06	
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ -	
(PÉRDIDA DEL EJERCICIO)	\$ -	
<b>GANANCIA O PERDIDA DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 1.625,57</b>	<b>\$ 5.900,00</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 21.162,66</b>	<b>\$ 57.606,00</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$ 126.398,50</b>	<b>\$ 296.458,00</b>

## ANEXO 7

Estado de Resultados de la cooperativa Mi Tierra Limitada. (Años 2009/2010)

ESTADO DE PERDIDAS Y GANACIAS			
SISTEMA DE COAC's - ONG's			
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MI TIERRA"			
		DIC. /09	DIC. /10
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$</b>	<b>43.912,68</b>	<b>\$ 68.522,00</b>
<b>51 INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>	<b>\$</b>	<b>34.785,66</b>	<b>\$ 49.445,00</b>
5101 DEPÓSITOS	\$	-	\$ 112,00
5104 INTERESES DE CARTERA DE CRÉDITOS	\$	34.785,66	\$ 49.333,00
<b>41 INTERESES CAUSADOS</b>	<b>\$</b>	<b>5.297,67</b>	<b>\$ 7.670,00</b>
4101 OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	\$	5.176,04	\$ 4.555,00
4103 OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$	96,91	\$ 3.075,00
4105 OTROS INTERESES	\$	24,72	\$ 40,00
<b>MARGEN NETO INTERESES</b>	<b>\$</b>	<b>29.487,99</b>	<b>\$ 41.775,00</b>
<b>52 COMISIONES GANADAS</b>	<b>\$</b>	<b>3.588,86</b>	<b>\$ 1.951,00</b>
5205 CARTAS DE CRÉDITO	\$	-	\$ 1.513,00
5290 OTRAS	\$	3.588,86	\$ 438,00
<b>54 INGRESOS POR SERVICIOS</b>	<b>\$</b>	<b>1.119,69</b>	<b>\$ 16.462,00</b>
5405 SERVICIOS COOPERATIVOS	\$	-	\$ 5.217,00
5490 OTROS SERVICIOS	\$	1.119,69	\$ 11.245,00
<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	<b>\$</b>	<b>34.196,54</b>	<b>\$ 60.188,00</b>
<b>44 PROVISIONES</b>	<b>\$</b>	<b>532,36</b>	<b>\$ 388,00</b>
4402 CARTERA DE CRÉDITOS	\$	532,36	
4403 CUENTAS POR COBRAR	\$	-	\$ 388,00
<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	<b>\$</b>	<b>33.664,18</b>	<b>\$ 59.800,00</b>
<b>45 GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>\$</b>	<b>36.275,47</b>	<b>\$ 54.563,00</b>
4501 GASTOS DE PERSONAL	\$	26.258,22	\$ 32.876,00
4502 HONORARIOS	\$	291,74	
4503 SERVICIOS VARIOS	\$	5.933,37	\$ 10.728,00
4504 IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	\$	282,76	\$ 3.959,00
4505 DEPRECIACIONES	\$	903,92	\$ 1.121,00
4506 AMORTIZACIONES	\$	1.799,84	\$ 3.240,00
4507 OTROS GASTOS	\$	805,62	\$ 2.639,00
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	<b>\$</b>	<b>-2.611,29</b>	<b>\$ 5.237,00</b>
<b>46 OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES</b>	<b>\$</b>	<b>178,68</b>	
4690 OTRAS	\$	178,68	
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>\$</b>	<b>-2.789,97</b>	<b>\$ 5.237,00</b>
<b>56 OTROS INGRESOS</b>	<b>\$</b>	<b>4.418,47</b>	<b>\$ 664,00</b>
5690 OTROS	\$	4.418,47	\$ 664,00
<b>47 OTROS GASTOS Y PERDIDAS</b>	<b>\$</b>	<b>2,93</b>	<b>\$ 1,00</b>
4790 OTROS	\$	2,93	\$ 1,00
<b>GANANCIA O PERDIDA ANTES DE IMPUES</b>	<b>\$</b>	<b>1.625,57</b>	<b>\$ 5.900,00</b>

## ANEXO 8

## Calificación de cartera

CALIFICACIÓN DE CARTERA Y CÁLCULO DE PROVISIONES					
COAC MI TIERRA					
Información con corte: 31/12/2010					
RIESGOS	TOTAL CARTERA	% MIN. PROVISIÓN	PROVISIÓN REQUERIDA	PROVISIÓN EXISTENTE	DIFERENCIA
A Riesgo Normal	-	1,00%	-	-	-
B Riesgo Potencial	-	5,00%	-	-	-
C Riesgo Deficiente	-	20,00%	-	-	-
D Dudoso Recaudo	-	50,00%	-	-	-
E Pérdida	-	100,00%	-	-	-
Total Evaluado	-		-	-	-
Total No Evaluado	-		-	-	-
TOTAL	-		-	-	-

## ANEXO 9

### Distribución de cartera por sector económico

CALIFICACIÓN DE CARTERA Y CÁLCULO DE PROVISIONES					
COAC MI TIERRA					
Información con corte: 31/12/2010					
RIESGOS	TOTAL CARTERA	% MIN. PROVISIÓN	PROVISIÓN REQUERIDA	PROVISIÓN EXISTENTE	DIFERENCIA
A Riesgo Normal	-	1,00%	-	-	-
B Riesgo Potencial	-	5,00%	-	-	-
C Riesgo Deficiente	-	20,00%	-	-	-
D Dudoso Recaudo	-	50,00%	-	-	-
E Pérdida	-	100,00%	-	-	-
Total Evaluado	-		-	-	-
Total No Evaluado	-		-	-	-
<b>TOTAL</b>	-		-	-	-

## ANEXO 10

## Estado de Situación Consolidado

ESTADO DE SITUACION CONSOLIDADO			
SISTEMA DE COAC's - ONG's			
		DIC.2009	DIC. 2010
<b>INSTITUCIÓN:</b>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MI TIERRA"</b>		
<b>NO.</b>	<b>CUENTA</b>	<b>VALOR</b>	
	<b>ACTIVO</b>		
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>\$ 16.919,42</b>	<b>\$ 50.972,00</b>
1101	CAJA	\$ 4.245,40	\$ 9.923,00
1102	DEPÓSITOS PARA ENCAJE	\$ -	\$ -
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 12.674,02	\$ 41.049,00
1104	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	\$ -	\$ -
1105	REMESAS EN TRÁNSITO	\$ -	\$ -
<b>12</b>	<b>OPERACIONES INTERBANCARIAS</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
1201	FONDOS INTERBANCARIOS VENDIDOS	\$ -	\$ -
1202	OPERACIONES DE REPORTO CON INSTITUCIONES FI	\$ -	\$ -
<b>13</b>	<b>INVERSIONES</b>	<b>\$ 2.714,29</b>	<b>\$ 11.988,00</b>
1301	PARA NEGOCIAR DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVA	\$ -	\$ -
1302	PARA NEGOCIAR DEL ESTADO O DE ENTIDADES DEI	\$ -	\$ -
1303	DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENTIDADES DEL S	\$ -	\$ -
1304	DISPONIBLES PARA LA VENTA DEL ESTADO O DE EI	\$ -	\$ -
1305	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO DE ENTIDADE	\$ 2.714,29	\$ 11.988,00
1306	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO DEL ESTADO	\$ -	\$ -
1307	DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA	\$ -	\$ -
1399	(PROVISIÓN PARA INVERSIONES)	\$ -	\$ -
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>\$ 83.007,98</b>	<b>\$ 198.795,00</b>
1401	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL POR VENCER	\$ -	\$ -
1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO POR VENCEF	\$ 5.963,97	\$ 9.997,00
1403	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA POR VENCER	\$ -	\$ -
1404	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA F	\$ 76.087,79	\$ 185.995,00
1405	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REESTRUCTUR	\$ -	\$ -
1406	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REESTRUCTU	\$ -	\$ -
1407	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTU	\$ -	\$ -
1408	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA F	\$ -	\$ -
1411	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL QUE NO DEVEN	\$ -	\$ -
141105	DE 1 A 30 DÍAS	\$ -	\$ -
1412	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO QUE NO DEV	\$ -	\$ -
141205	DE 1 A 30 DÍAS	\$ -	\$ -
1413	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA QUE NO DEVE	\$ -	\$ -
141305	DE 1 A 30 DÍAS	\$ -	\$ -
1414	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA C	\$ 586,96	\$ 1.700,00
141405	DE 1 A 30 DÍAS	\$ 586,96	\$ -
1415	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REESTRUCTUR	\$ -	\$ -
141505	DE 1 A 30 DÍAS	\$ -	\$ -
1416	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REESTRUCTU	\$ -	\$ -
141605	DE 1 A 30 DÍAS	\$ -	\$ -
1417	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTU	\$ -	\$ -
141705	DE 1 A 30 DÍAS	\$ -	\$ -
1418	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA F	\$ -	\$ -
141805	DE 1 A 30 DÍAS	\$ -	\$ -
1421	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL VENCIDA	\$ -	\$ -
142105	DE 1 A 30 DÍAS	\$ -	\$ -
1422	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA	\$ -	\$ -
142205	DE 1 A 30 DÍAS	\$ -	\$ -
1423	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA VENCIDA	\$ -	\$ -
142305	DE 1 A 30 DÍAS	\$ -	\$ -
1424	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA V	\$ 1.286,18	\$ 2.408,00
142405	DE 1 A 30 DÍAS	\$ 1.286,18	\$ -
1425	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REESTRUCTUR	\$ -	\$ -
142505	DE 1 A 30 DÍAS	\$ -	\$ -
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REESTRUCTU	\$ -	\$ -
142605	DE 1 A 30 DÍAS	\$ -	\$ -
1427	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTU	\$ -	\$ -
142705	DE 1 A 30 DÍAS	\$ -	\$ -
1428	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA F	\$ -	\$ -
142805	DE 1 A 30 DÍAS	\$ -	\$ -
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	\$ -916,92	\$ -1.305,00
149905	(CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL)	\$ -	\$ -
149910	(CARTERA DE CRÉDITOS CONSUMO)	\$ -	\$ -
149915	(CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA)	\$ -	\$ -
149920	(CART. DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA)	\$ -916,92	\$ -
149925	(CARTERA DE CRÉDITOS REESTRUCTURADA)	\$ -	\$ -
149930	(PROVISIÓN GENERAL PARA CARTERA DE CREDITO)	\$ -	\$ -

<b>15 DEUDORES POR ACEPTACIONES</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
1501 DENTRO DEL PLAZO	\$ -	
1502 DESPUÉS DEL PLAZO	\$ -	
<b>16 CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>\$ 8.533,04</b>	<b>\$ 11.470,00</b>
1601 INTERESES POR COBRAR DE OPERACIONES INTERE	\$ -	
1602 INTERESES POR COBRAR DE INVERSIONES	\$ -	
1603 INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITO	\$ 1.870,42	\$ 4.722,00
1604 OTROS INTERESES POR COBRAR	\$ -	
1605 COMISIONES POR COBRAR	\$ -	
1606 RENDIMIENTOS POR COBRAR DE FIDEICOMISOS ME	\$ -	
1611 ANTICIPO PARA ADQUISICIÓN DE ACCIONES	\$ -	
1612 INVERSIONES VENCIDAS	\$ -	
1614 PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	\$ 140,00	\$ 3.649,00
1615 INTERESES REESTRUCTURADOS POR COBRAR	\$ -	
1690 CUENTAS POR COBRAR VARIAS	\$ 6.522,62	\$ 3.099,00
1699 (PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	\$ -	
<b>17 BIENES REALIZABLES, ADJUD POR PAGO DE ARREN</b>	<b>\$ 600,00</b>	<b>\$ -</b>
1702 BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	\$ 600,00	
1706 BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	\$ -	
1799 (PROVISIÓN PARA BIENES REALIZABLES, ADJUDICAI	\$ -	
<b>18 PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	<b>\$ 3.975,29</b>	<b>\$ 4.265,00</b>
1801 TERRENO	\$ -	
1802 EDIFICIOS	\$ -	
1803 CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	\$ -	
1804 OTROS LOCALES	\$ -	
1805 MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	\$ 2.156,54	\$ 3.057,00
1806 EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$ 3.128,76	\$ 3.634,00
1807 UNIDADES DE TRANSPORTE	\$ -	
1808 EQUIPOS EN CONSTRUCCIÓN	\$ -	
1809 EQUIPOS DE ENSILAJE	\$ -	
1890 OTROS	\$ -	
1899 (DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	\$ -1.310,01	\$ -2.426,00
<b>19 OTROS ACTIVOS</b>	<b>\$ 10.648,48</b>	<b>\$ 18.968,00</b>
1901 INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	\$ 1.117,20	\$ 1.899,00
1902 DERECHOS FIDUCIARIOS	\$ -	
1904 GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	\$ -	
1905 GASTOS DIFERIDOS	\$ 6.076,22	\$ 11.510,00
1906 MATERIALES, MERCADERÍAS E INSUMOS	\$ 1.091,40	\$ 1.861,00
1908 TRANSFERENCIAS INTERNAS	\$ -	
1910 DIVISAS	\$ -	
1990 OTROS	\$ 2.363,66	\$ 3.698,00
1999 (PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLE	\$ -	
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$ 126.398,50</b>	<b>\$ 296.458,00</b>
<b>4 GASTOS</b>	<b>\$ 42.287,11</b>	<b>\$ 62.621,00</b>
<b>TOTAL ACTIVOS Y GASTOS</b>	<b>\$ 168.685,61</b>	<b>\$ 359.079,00</b>
<b>PASIVO</b>		
<b>21 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>\$ 88.267,96</b>	<b>\$ 147.101,00</b>
2101 DEPÓSITOS A LA VISTA	\$ 33.827,31	\$ 132.315,00
210135 DEPÓSITOS DE AHORROS	\$ 33.827,31	
210140 OTROS DEPÓSITOS	\$ -	
210145 FONDOS DE TARJETAHABIENTES	\$ -	
210150 DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	\$ -	
2102 OPERACIONES DE REPORTO	\$ -	
2103 DEPÓSITOS A PLAZO	\$ 32.240,05	\$ 14.786,00
210305 DE 1 A 30 DÍAS	\$ 10.430,16	
210310 DE 31 A 90 DÍAS	\$ 1.498,81	
210315 DE 91 A 180 DÍAS	\$ 16.844,35	
210320 DE 181 A 360 DÍAS	\$ 3.466,73	
210325 DE MAS DE 361 DÍAS	\$ -	
210330 DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	\$ -	
2104 DEPÓSITOS DE GARANTÍA	\$ -	
2105 DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	\$ 22.200,60	
<b>22 OPERACIONES INTERBANCARIAS</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
2201 FONDOS INTERBANCARIOS COMPRADOS	\$ -	
2202 OPERACIONES DE REPORTO CON INSTITUCIONES F	\$ -	
2203 OPERACIONES POR CONFIRMAR	\$ -	
<b>23 OBLIGACIONES INMEDIATAS</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 70,00</b>
2302 GIROS, TRANSFERENCIAS Y COBRANZAS POR PAG	\$ -	\$ 70,00
2304 VALORES EN CIRCULACIÓN Y CUPONES POR PAGA	\$ -	
<b>24 ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
2401 DENTRO DEL PLAZO	\$ -	
2402 DESPUÉS DEL PLAZO	\$ -	
<b>25 CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>\$ 2.173,16</b>	<b>\$ 6.521,00</b>
2501 INTERESES POR PAGAR	\$ -	\$ 890,00
2502 COMISIONES POR PAGAR	\$ -	
2503 OBLIGACIONES PATRONALES	\$ 989,75	\$ 1.389,00
2504 RETENCIONES	\$ 55,91	\$ 134,00
2505 CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS, MULTAS	\$ -	\$ 26,00
2506 PROVEEDORES	\$ -	\$ 206,00
2507 OBLIGACIONES POR COMPRA DE CARTERA	\$ -	
2510 CUENTAS POR PAGAR A ESTABLECIMIENTOS AFILIA	\$ -	
2511 PROVISIONES PARA ACEPTACIONES BANCARIAS Y	\$ -	
2590 CUENTAS POR PAGAR VARIAS	\$ 1.127,50	\$ 3.876,00

<b>26 OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>\$ 14.794,72</b>	<b>\$ 85.160,00</b>
2601 SOBREGIROS	\$ -	
2602 OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS D	\$ 14.794,72	\$ 85.160,00
2603 OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS D	\$ -	
2606 OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL	\$ -	
2607 OBLIGACIONES CON ORGANISMOS MULTILATERALE	\$ -	
2608 PRÉSTAMO SUBORDINADO	\$ -	
2690 OTRAS OBLIGACIONES	\$ -	
<b>27 VALORES EN CIRCULACIÓN</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
2703 OTROS TÍTULOS VALORES	\$ -	
2790 PRIMA O DESCUENTO EN COLOCACIÓN DE VALORE	\$ -	
<b>28 OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES Y AP</b>	<b>\$ -</b>	
<b>29 OTROS PASIVOS</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
2901 INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	\$ -	
2902 CONSIGNACIÓN PARA PAGO DE OBLIGACIONES	\$ -	
2903 FONDOS DE ADMINISTRACIÓN	\$ -	
2904 FONDO DE RESERVA EMPLEADOS	\$ -	
2905 FONDO DE SEGURO DE DEPOSITO HIPOTECAS	\$ -	
2908 TRANSFERENCIAS INTERNAS	\$ -	
2910 POSICIÓN	\$ -	
2990 OTROS	\$ -	
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 105.235,84</b>	<b>\$ 238.852,00</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
<b>31 CAPITAL SOCIAL</b>	<b>\$ 24.455,15</b>	<b>\$ 51.706,00</b>
3103 APORTES SOCIOS	\$ 24.455,15	\$ 51.706,00
<b>32 PRIMA O DESCUENTO EN COLOCACIÓN DE ACCIONE</b>	<b>\$ -</b>	
<b>33 RESERVAS</b>	<b>\$ -</b>	
3301 LEGALES	\$ -	
3303 ESPECIALES	\$ -	
3305 REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	\$ -	
3310 POR RESULTADOS NO OPERATIVOS	\$ -	
<b>34 OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>	<b>\$ -</b>	
3402 DONACIONES	\$ -	
3490 OTROS	\$ -	
<b>35 SUPERÁVIT POR VALUACIONES</b>	<b>\$ -</b>	
3501 SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, EQ	\$ -	
3502 SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE INVERSIONES EN A	\$ -	
<b>36 RESULTADOS</b>	<b>\$ -4.918,06</b>	
3601 UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADOS	\$ -	
3602 (PÉRDIDAS ACUMULADAS)	\$ -4.918,06	
3603 UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ -	
3604 (PÉRDIDA DEL EJERCICIO)	\$ -	
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 19.537,09</b>	<b>\$ 51.706,00</b>
<b>5 INGRESOS</b>	<b>\$ 43.912,68</b>	<b>\$ 68.522,00</b>
<b>TOTAL PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS</b>	<b>\$ 168.685,61</b>	<b>\$ 359.080,00</b>
<b>6 CUENTAS CONTINGENTES</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
<b>61 DEUDORAS</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
6190 OTRAS CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	\$ -	
<b>64 ACREEDORAS</b>	<b>\$ -</b>	
6401 AVALES	\$ -	
6402 FIANZAS Y GARANTÍAS	\$ -	
6403 CARTAS DE CRÉDITO	\$ -	
6404 CRÉDITOS APROBADOS NO DESEMBOLSADOS	\$ -	
6405 COMPROMISOS FUTUROS	\$ -	
<b>7 CUENTAS DE ORDEN</b>	<b>\$ 261.702,00</b>	<b>\$ 552.212,00</b>
<b>71 CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	<b>\$ 130.851,00</b>	<b>\$ 276.106,00</b>
7101 VALORES Y BIENES PROPIOS EN PODER DE TERCE	\$ -	
7102 ACTIVOS PROPIOS EN PODER DE TERCEROS ENTRE	\$ -	
7103 ACTIVOS CASTIGADOS	\$ -	
7104 LÍNEAS DE CRÉDITO NO UTILIZADAS	\$ -	
7105 OPERACIONES ACTIVAS CON EMPRESAS VINCULAD	\$ -	
7106 OPERACIONES ACTIVAS CON ENTIDADES DEL GRUP	\$ -	
7107 CARTERA DE CRÉDITOS Y OTROS ACTIVOS EN DEM	\$ -	
7109 INTERESES, COMISIONES E INGRESOS EN SUSPEN	\$ -	
7110 CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL FINAN	\$ -	
7190 OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	\$ 130.851,00	\$ 276.106,00

<b>74 CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>	<b>\$ 130.851,00</b>	<b>\$ 276.106,00</b>
7401 VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS	\$ -	
7402 OPERACIONES PASIVAS CON EMPRESAS VINCULAC	\$ -	
7403 OPERACIONES PASIVAS CON EMPRESAS SUBSIDIA	\$ -	
7404 DEPÓSITOS Y OTRAS CAPTACIONES NO	\$ -	
7406 DEFICIENCIA DE PROVISIONES	\$ -	
7407 DEPÓSITOS DE ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO	\$ -	
7490 OTRAS CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	\$ 130.851,00	\$ 276.106,00
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 43.912,68</b>	<b>\$ 68.522,00</b>
<b>51 INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>	<b>\$ 34.785,66</b>	<b>\$ 49.445,00</b>
5101 DEPÓSITOS	\$ -	\$ 112,00
5102 OPERACIONES INTERBANCARIAS	\$ -	
5103 INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN T	\$ -	
5104 INTERESES DE CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 34.785,66	\$ 49.333,00
5190 OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	\$ -	
<b>41 INTERESES CAUSADOS</b>	<b>\$ 5.297,67</b>	<b>\$ 7.670,00</b>
4101 OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	\$ 5.176,04	\$ 4.555,00
4102 OPERACIONES INTERBANCARIAS	\$ -	
4103 OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 96,91	\$ 3.075,00
4104 VALORES EN CIRCULACIÓN Y OBLIGACIONES CONV	\$ -	
4105 OTROS INTERESES	\$ 24,72	\$ 40,00
<b>MARGEN NETO INTERESES</b>	<b>\$ 29.487,99</b>	<b>\$ 41.775,00</b>
<b>52 COMISIONES GANADAS</b>	<b>\$ 3.588,86</b>	<b>\$ 1.951,00</b>
5201 CARTERA DE CRÉDITOS	\$ -	
5202 DEUDORES POR ACEPTACIÓN	\$ -	
5203 AVALES	\$ -	
5204 FIANZAS	\$ -	
5205 CARTAS DE CRÉDITO	\$ -	\$ 1.513,00
5290 OTRAS	\$ 3.588,86	\$ 438,00
<b>54 INGRESOS POR SERVICIOS</b>	<b>\$ 1.119,69</b>	<b>\$ 16.462,00</b>
5401 SERVICIOS FIDUCIARIOS	\$ -	
5403 AFILIACIONES Y RENOVACIONES	\$ -	
5404 MANEJO Y COBRANZAS	\$ -	
5405 SERVICIOS COOPERATIVOS	\$ -	\$ 5.217,00
5406 POR ASESORAMIENTO FINANCIERO	\$ -	
5490 OTROS SERVICIOS	\$ 1.119,69	\$ 11.245,00
<b>42 COMISIONES CAUSADAS</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
4201 OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ -	
4202 OPERACIONES CONTINGENTES	\$ -	
4203 COBRANZAS	\$ -	
4204 POR OPERACIONES DE PERMUTA FINANCIERA	\$ -	
4205 SERVICIOS FIDUCIARIOS	\$ -	
4290 VARIAS	\$ -	
<b>53 UTILIDADES FINANCIERAS</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
5301 GANANCIA EN CAMBIO	\$ -	
5302 EN VALUACIÓN DE INVERSIONES	\$ -	
5303 EN VENTA DE ACTIVOS PRODUCTIVOS	\$ -	
5304 RENDIMIENTOS POR FIDEICOMISO MERCANTIL	\$ -	
5305 ARRENDAMIENTO FINANCIERO	\$ -	
<b>43 PERDIDAS FINANCIERAS</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
4301 PÉRDIDA EN CAMBIO	\$ -	
4302 EN VALUACIÓN DE INVERSIONES	\$ -	
4303 EN VENTA DE ACTIVOS PRODUCTIVOS	\$ -	
4304 PÉRDIDAS POR FIDEICOMISO MERCANTIL	\$ -	
4305 PRIMA DE INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	\$ -	
4306 PRIMAS EN CARTERA COMPRADA	\$ -	
<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	<b>\$ 34.196,54</b>	<b>\$ 60.188,00</b>
<b>44 PROVISIONES</b>	<b>\$ 532,36</b>	<b>\$ 388,00</b>
4401 INVERSIONES	\$ -	
4402 CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 532,36	
4403 CUENTAS POR COBRAR	\$ -	\$ 388,00
4404 BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO Y	\$ -	
4405 OTROS ACTIVOS	\$ -	
4406 OPERACIONES CONTINGENTES	\$ -	
<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	<b>\$ 33.664,18</b>	<b>\$ 59.800,00</b>
<b>45 GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>\$ 36.275,47</b>	<b>\$ 54.563,00</b>
4501 GASTOS DE PERSONAL	\$ 26.258,22	\$ 32.876,00
4502 HONORARIOS	\$ 291,74	
4503 SERVICIOS VARIOS	\$ 5.933,37	\$ 10.728,00
4504 IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	\$ 282,76	\$ 3.959,00
4505 DEPRECIACIONES	\$ 903,92	\$ 1.121,00
4506 AMORTIZACIONES	\$ 1.799,84	\$ 3.240,00
4507 OTROS GASTOS	\$ 805,62	\$ 2.639,00
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	<b>\$ -2.611,29</b>	<b>\$ 5.237,00</b>

<b>55 OTROS INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>\$ -</b>		
5501 UTILIDADES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	\$ -		
5502 UTILIDAD EN VENTA DE BIENES REALIZABLES Y RE	\$ -		
5503 DIVIDENDOS POR CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	\$ -		
5590 OTROS	\$ -		
<b>46 OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES</b>	<b>\$ 178,68</b>		
4601 PERDIDA EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	\$ -		
4690 OTRAS	\$ 178,68		
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>\$ -2.789,97</b>	<b>\$ 5.237,00</b>	
<b>56 OTROS INGRESOS</b>	<b>\$ 4.418,47</b>	<b>\$ 664,00</b>	
5601 UTILIDAD EN VENTA DE BIENES	\$ -		
5602 UTILIDAD EN VENTA DE ACCIONES Y PARTICIPACIONES	\$ -		
5603 ARRENDAMIENTOS	\$ -		
5604 RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	\$ -		
5690 OTROS	\$ 4.418,47	\$ 664,00	
<b>47 OTROS GASTOS Y PERDIDAS</b>	<b>\$ 2,93</b>	<b>\$ 1,00</b>	
4701 PERDIDA EN VENTA DE BIENES	\$ -		
4702 PERDIDA EN VENTA DE ACCIONES Y PARTICIPACIONES	\$ -		
4703 INTERESES Y COMISIONES DEVENGADOS EN EJER	\$ -		
4790 OTROS	\$ 2,93	\$ 1,00	
<b>GANANCIA O PERDIDA ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>\$ 1.625,57</b>	<b>\$ 5.900,00</b>	
<b>48 IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS</b>	<b>\$ -</b>		
4805 IMPUESTO PARA EL INNFA	\$ -		
4810 PARTICIPACIÓN EMPLEADOS	\$ -		
4815 IMPUESTO RENTA	\$ -		
4890 OTROS	\$ -		
<b>GANANCIA O PERDIDA DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 1.625,57</b>	<b>\$ 5.900,00</b>	