



UNIVERSIDAD GALILEO
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS, INFORMÁTICA
Y CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN
INSTITUTO DE EDUCACIÓN ABIERTA

GESTIÓN EMPRESARIAL

**“Tecnología para recuperación de cartera crediticia en Cooperativa de Ahorro y
Crédito Integral San José Obrero R.L.”**

Presentado por:

Gelmer Leobardo Salazar Acosta

Carné IDE 19002003

Previo a optar el grado académico de:

Licenciatura en Tecnología y Administración de Empresas

Guatemala, 25 de enero del 2023

11-250123

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	2
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL SAN JOSE OBRERO R.L... 3	3
a) Antecedentes.....	3
b) Situación actual	4
c) Productos y servicios.....	6
d) Mercado	8
e) Competencia	8
f) Recursos Humanos	9
g) Organización	10
h) Tecnología.....	11
i) Ventas	12
j) Clientes	12
k) Promoción	12
l) Publicidad.....	13
DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL.....	14
Factores Internos	20
1. Accionistas o propietarios.....	20
2. Empleados.....	21
3. Clientes	23
4. Proveedores	23
Factores Externos:.....	24
1. Gobierno:.....	24
2. Economía:	26
3. Geografía.....	27
4. Demografía.....	28
5. Tecnología Industrial	29
ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR.....	30
Actividades primarias	32
Actividades de soporte.....	35

Análisis de los principales Procesos	37
1. Planeación:.....	37
2. Organización:	37
3. Dirección:	38
4. Control:.....	39
5. Ventas:	39
6. Productos y servicios:.....	39
7. Finanzas:.....	40
8. Mercadeo:.....	41
9. Logística Interna y Externa	42
10. Tecnología y sistemas:	42
ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS.	42
1. Fortalezas:	42
2. Oportunidades:.....	43
3. Debilidades:	43
4. Amenazas:	44
PRINCIPALES PROBLEMAS EMPRESARIALES	45
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA EMPRESARIAL	48
ANÁLISIS DEL PROBLEMA EMPRESARIAL	49
Diagrama de proceso Actual	49
Análisis de Causa y efecto:.....	51
Análisis de Pareto:	52
Principales causas del problema:	55
Hallazgos:	55
Evidencia:	56
Desventajas y consecuencias:.....	57
1. Corto Plazo	57
2. Mediano plazo:.....	57
3. Largo Plazo.....	58
PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCIÓN	58
Ventajas	58

1. Corto Plazo	58
2. Mediano plazo:.....	59
3. Largo Plazo.....	59
ANÁLISIS DE SOLUCIÓN.....	59
Análisis de los requerimientos operativos:	59
Análisis de los requerimientos técnicos:	61
Análisis de los requerimientos legales:	64
Análisis de los requerimientos ambientales:	66
Análisis de los requerimientos financieros:	67
ANÁLISIS DE DECISIÓN	89
CONCLUSIONES.....	94
RECOMENDACIÓN	96
ANEXOS	97
RESUMEN EJECUTIVO	102
COTIZACIONES	109
BIBLIOGRAFÍA	118

INTRODUCCIÓN

Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San Jose Obrero R.L, empresa financiera cuyo principal giro comercial es la intermediación financiera la cual forma parte del sistema MICOOPE reguladas por la Federación Nacional de Cooperativas (FENACOAC), en la cual se le realiza un diagnóstico empresarial para identificar posibles problemas empresariales que dificultan su óptimo rendimiento en el mercado, esto con el fin de encontrar una solución que permita ser más eficiente dentro de su cadena de valor, tomando factores tecnológicos que brinden mayores beneficios a los procesos de la organización.

El diagnóstico empresarial se ha dividido en varias etapas que iniciaron conociendo la estructura organizacional de la empresa a través de sus accionistas y sus órganos directivos con el fin de analizar de donde parten las estrategias para el cumplimiento de metas y objetivos tanto a corto, mediano y largo plazo, otros aspectos que fueron analizados son los factores del microentorno y macroentorno como también su cadena de valor y principales actividades que permiten que la empresa esté posicionada en el mercado meta. Luego de analizar esta información se pudo realizar un análisis FODA para analizar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Gracias a esto se identificó que el proceso de la gestión de crédito es bastante ineficiente debido a que el sistema y equipo que es utilizado es bastante ineficiente y perjudica el servicio al asociado como también la capitalización de la cooperativa.

La propuesta principal es la implementación de un CRM llamado Siebel de la empresa Oracle que permite ser más eficiente y es un sistema innovador. La importancia de crear este proyecto en particular radica en que previo a su ejecución mejoran radicalmente las actividades productivas de la empresas en este caso la cadena de valor en la cual consta de la colocación de créditos a los asociados de forma eficiente sin retrasos, la inversión de capital para la ejecución del proyecto tendrá implicaciones positivas, ya que en el nuevo proceso la satisfacción de las necesidades de los asociados estará completa en un cien por ciento adicional la cooperativa podrá cumplir sus metas de una forma más eficiente y eficaz encaminándose a su visión de sostenibilidad.

OBJETIVOS

1. Determinar, por medio del mapa de procesos de la cadena de valor, los principales procesos empresariales que existen en la empresa, con el fin de identificar cuáles son los de mayor y menor relevancia.
2. Analizar a través de herramientas de diagnóstico como el FODA, diagrama de causa y efecto y diagrama de Pareto la situación actual de la empresa con el fin de identificar los problemas que afectan el giro principal de la organización.
3. Establecer una solución eficiente, eficaz y concisa para eliminar el problema que afecta el rendimiento de la empresa, a través de la compra de tecnología tangible, haciendo así más productivo su giro principal en la intermediación financiera y fortaleciendo su cadena de valor.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL SAN JOSE OBRERO R.L.

a) Antecedentes

Oficinas centrales: 4ª Avenida 9-01, zona 1 Esquipulas, Chiquimula



Fuente: <https://nuestraesquipulas.com/coosajo-r-l-es-mi-coope-se-prepara-para-sus-50-anos/>

Fecha: octubre 2022

El superior de la Basílica el Abad Mateo Martín en el año de 1966, sugiere la idea de crear una cooperativa de ahorro y crédito para que de esta manera la gente pudiera disponer de dinero para cubrir sus mayores necesidades, él mismo fue quien pagó los fondos necesarios para que se emplearía personal competente y que estuviera dispuesto a formar una cooperativa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San Jose Obrero R.L (COOSAJO R.L), Fue fundada en el municipio de Esquipulas por 32 asociados fundadores, quienes conforman un capital de tan solo Q.75.00 debido a que, se necesitaba una institución de ahorro y crédito que concediera préstamos a un interés bajo, sin el ánimo de lucro.

Coosajo pertenece a la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACOAC) y bajo la marca de MICOOPE es parte de 25 cooperativas que se encuentran federadas a nivel nacional. En el año de 1997 fue fundada a raíz de la federación MICOOPE la aseguradora COLUMNA y el Fondo de Garantía MICOOPE

que son un pilar fundamental en las operaciones de COOSAJO R.L y de las otras 24 cooperativas federadas.

b) Situación actual

Coosajo R.L, cuenta con 55 años brindando servicios financieros y apoyando en su desarrollo a más de 150,000 asociados, es una cooperativa sólida que genera riqueza logrando que hombres y mujeres vivan digna y felizmente, dentro de una sociedad sostenible.

Tiene presencia en la región de oriente en los departamentos de Chiquimula, Zacapa, Jutiapa, Jalapa y una agencia en Estados Unidos de Norte América en el Estado de New York, cuenta con más de 400 empleados y 20 agencias donde se presta un servicio de calidad a los asociados, en el sector de Esquipulas es la institución financiera número uno y el motor de la economía brindando la mayor cantidad de empleos en el sector.

En el año 2021 la cooperativa creció en 9,082 asociados llegando a un total de 151,756 asociados lo que permite que la cooperativa pueda contribuir a más personas para una mejor experiencia de vida y desarrollo de las comunidades donde tiene presencia.

Al cierre del año 2021 se cuenta con una cartera de Ahorros y Aportaciones de 2,512.1 Millones de Quetzales lo que significa un incremento de Q.293.6 Millones en comparación del año 2020.

Con respecto a la cartera crediticia la cual se divide en Comercio, Consumo, Vivienda y Agrícola se cuenta con un total al cierre del año 2021 de Q.1,919,679,847.27 con un total de 33,048 créditos.

Misión:

Somos un modelo cooperativo de ahorro y crédito, que genera riqueza por medio de la participación, incidiendo en el logro de la sostenibilidad social, económica y de medio ambiente de los lugares en donde tenemos presencia.

Visión:

Ser la institución trascendente que genera riqueza por medio del apoyo al acceso a bienes, servicios y valores a través de productos y buenas prácticas financieras y cooperativas, logrando que hombres y mujeres vivan digna y felizmente, dentro de una sociedad sostenible y exitosa.

Valores:

- **Transparencia:** Proveemos a los asociados información clara, oportuna y fidedigna.
- **Cooperación:** Honramos la práctica de esfuerzo mutuo para el bien común, en todas las acciones que realizamos
- **Integridad:** En todas las operaciones que realizamos utilizamos los recursos y capital de la cooperativa con honradez, honestidad y respeto buscando el bien común para todos los asociados.
- **Responsabilidad:** Nos empeñamos en buscar las soluciones adecuadas para el asociado en todos los servicios que ofrecemos. Protegemos el patrimonio y los recursos de la cooperativa.

Objetivos:

Trascender en el tiempo bajo la estrategia llamada ruta del DAR la cual guía a la cooperativa al año 2041, el principal objetivo es ver en los Asociados el potencial de desarrollo de nuestro país brindando el acceso a bienes y servicios de calidad de una forma eficiente que sea capaz de satisfacer las necesidades de los asociados.

Lograr ser el motor número uno de la economía del sector donde la cooperativa tiene presencia. Brindando oportunidades económicas, sociales y ambientales para que los asociados puedan trascender a la par de la cooperativa.

Procurar el mejoramiento social y económico de los asociados a través de la realización de proyectos y servicios financieros.

Estrategias:

Planificación: La estrategia de planificación se realiza por agencia tomando en cuenta como centro al asociado, pero buscando la mejora en los procesos tanto operativos como comerciales que ayuden al incremento de la colocación y captación de ahorros y créditos.

Mercadeo: Acercamiento a comunidades y mercados potenciales con publicidad para brindar información sobre los productos y servicios que tiene la cooperativa con el fin de diversificar las carteras existentes y dar a conocer la marca MICOOPE para asociar a hombres mujeres y niños.

Financiera: Se estima un presupuesto en ingresos brutos de Q.272,205,328.00 y un total de costos financieros de Q.115,803,757.00, gastos de administración por Q.111,818,596.00, como resultado de la estrategia de diversificación y creación de productos de créditos a baja tasa se planea tener un resultado en el ejercicio para el 2022 de Q.24,099,996.00

Servicio: Lo más importante para la cooperativa son sus asociados pues gracias a ellos funciona la cooperativa quien es un motor de desarrollo para muchas comunidades, a través de 20 agencias la cooperativa presta un servicio de calidad personalizado buscando que cada asociado se retire de la cooperativa satisfecho y sin ninguna duda, se ha creado un canal de comunicación con el asociado para poder tener una referencia de su nivel de satisfacción y así poder mejorar el servicio hacia ellos.

c) Productos y servicios

Cuentas de Aportaciones: es la cuenta principal que permite ser parte de la cooperativa genera una tasa de interés líquida del 2.25% anual. En este producto se cuenta con un 9.7615% de concentración en ventas.

Cuenta de Ahorro Disponible: es la cuenta de depósito a la vista con una tasa de interés del 2.25% anual permite depositar y retirar las veces que el asociado quiera,

cuenta con una tarjeta de débito internacional. En este producto se concentra un total del 44.7995% de las ventas.

Cuentas de Ahorro y Aportaciones infante Juvenil: es una cuenta para niños desde un día de nacido hasta 1 día antes de cumplir los 18 años permite retiros y depósitos y genera una tasa del 2.25% anual líquida.

Ahorro plan dorado: Es un fondo de retiro que permite crear el hábito del ahorro mensual durante un cierto tiempo la tasa de interés varía entre el 4 al 6% anual.

Ahorro a Plazo Fijo: Cuenta de ahorro a plazo que permite que la tasa de interés sea más alta, pero el dinero no se puede mover las tasas de intereses son atractivas.

Créditos: Coosajo cuenta con una amplia cartera de créditos para diferentes destinos como Comercio, Consumo, Vivienda y Agrícola, dichos créditos se comercializan a una tasa de interés atractiva para los asociados desde un 10% a un 18% anual.

Tarjeta de Crédito Visa Internacional: tarjeta de crédito con la tasa más baja del mercado la cual es del 1.25% mensual.

Seguros: Afiliado a Seguros Columna ofrece una gama de seguros de vida, accidentes personales infante y edad de oro, seguros de vehículos y seguro de deudores.

Servicios Sociales: la Cooperativa trabaja en pro de los asociados y a través de proyectos sociales como Becas estudiantiles, acompañamientos agrícolas y empresariales busca el desarrollo de los asociados.

VENTAS EN PRODUCTOS DE AHORRO	
Tipo de producto	Concentración en ventas
Aportaciones	9.7615%
Cuenta de Ahorro Disponible	44.906%
Aportaciones y Ahorros infanto Juvenil	1.1002%
Ahorro Plan Dorado	0.9614%
Ahorro a plazo Fijo	43.2709%
TOTAL	100%
VENTAS EN PRODUCTOS DE CREDITO	
Tipo de producto	Concentración en ventas
Crédito de Comercio	33.22%
Créditos de Consumo	25.13%
Crédito de Vivienda	39.59%
Crédito Agrícola	1.42%
Tarjeta de Crédito Visa Internacional	0.64%
TOTAL	100%

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

d) Mercado

Servicios financieros, especialmente a la intermediación financiera a través de la captación de ahorros y estos son colocados en créditos a otros asociados, la cooperativa tiene sus operaciones en el área oriente, y ciudad capital, el modelo cooperativo permite el trabajo en el extranjero, ya que se cuenta con una unidad de negocio en Mount Kisco New York y permite el envío de remesas dirigidas a cuentas de los asociados.

e) Competencia

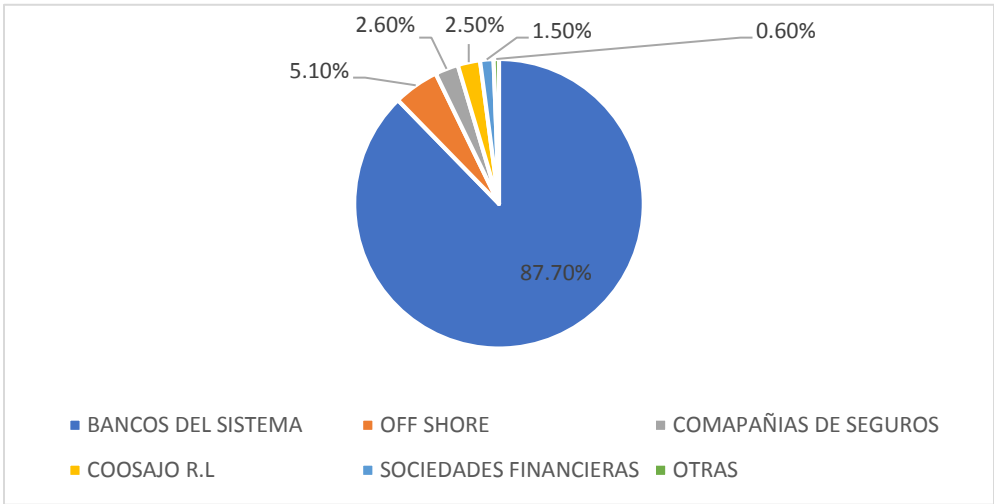
Bancos del sistema de Guatemala, casas comerciales, compañías de seguros y créditos informales.

Productos sustitutos: Esto se ve en las casas comerciales o créditos brindados de forma informal (diaria) las cuales brindan la facilidad de dar un financiamiento inmediato sin trámites, pero que tienen una tasa de interés muy alta.

Precios: Los bancos a raíz que mantienen bajas tasas de ahorro en las cuentas de depósito a la vista les permite ofrecer créditos a tasas que aparentemente son muy atractivas y sus políticas les permiten brindar cantidades sin límite, mientras que en la

cooperativa se mantienen un límite por asociado y por crédito adicional que las tasas altas de ahorro no permiten brindar tasas bajas en créditos para mantener un equilibrio, ya que lo que se busca es beneficiar tanto a los que ahorran como a los que son sujetos de crédito.

PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO FINANCIERO



Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

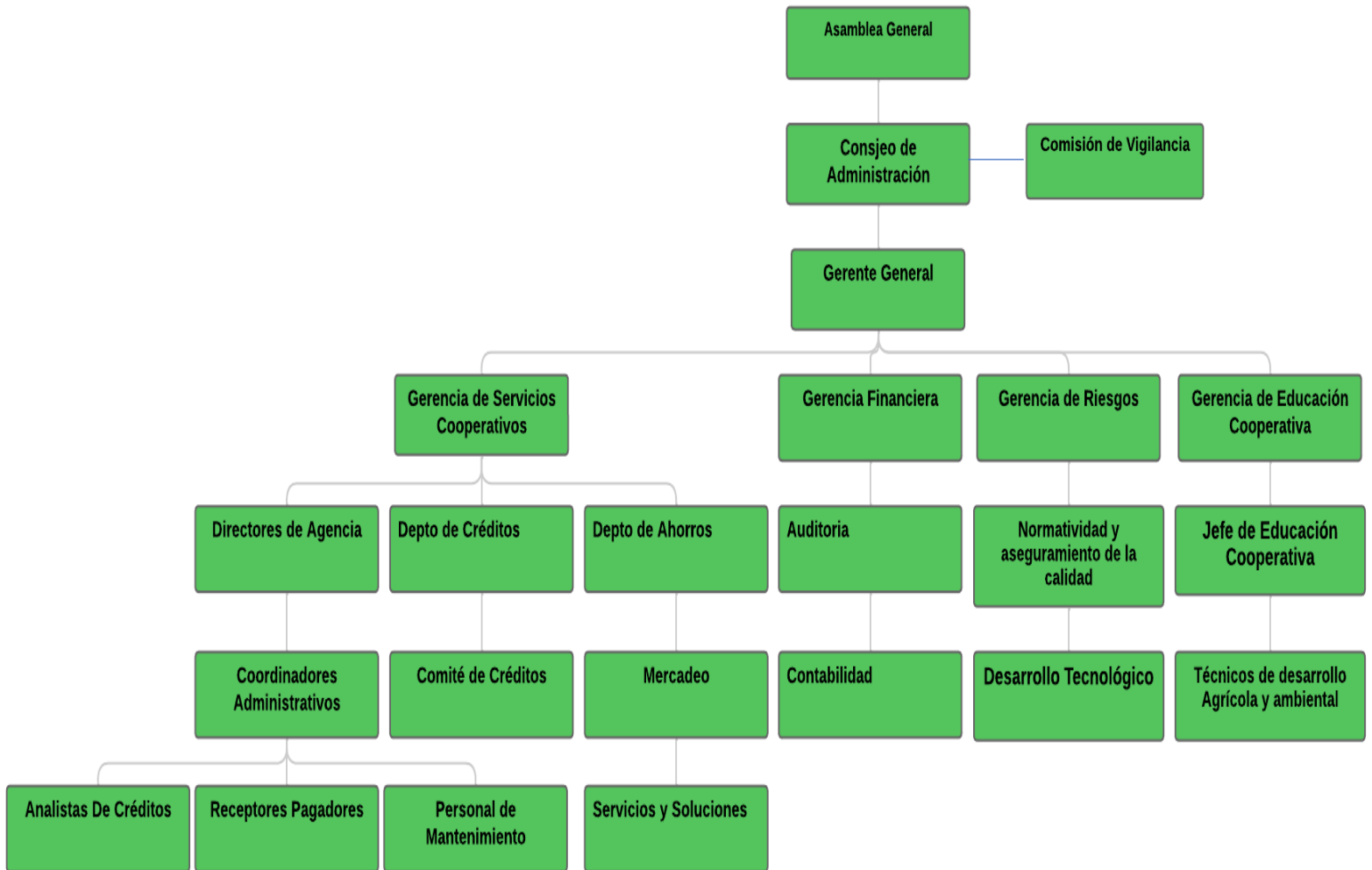
Como se puede observar en la gráfica el mercado financiero lo dominan los bancos del sistema, sin embargo, debido a la estructura de la cooperativa que su mayor volumen en asociados este concentrado en la región oriente se busca dominar en dicha región, el 0.60% está dominado por otras instituciones las cuales son casas comerciales como créditos diarios no reguladas por la superintendencia de bancos.

f) Recursos Humanos

Coosajo R.L cuenta con la cantidad de 480 colaboradores altamente capacitados, con principios y valores cooperativos que permiten brindar un servicio de calidad a los asociados de la cooperativa. El capital humano en un 80% está constituido por personal joven con altos niveles de conocimientos los cuales son capacitados por personal altamente capacitado en temas financieros. Con respecto a la rotación de empleados se estima entre un 15% y 20% de rotación de empleados debido a que en el sector se ha considerado como primera opción la migración a otros países.

g) Organización

Organigrama Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obrero R.L.



Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

Fecha:	Elaborado Por:	Tipo de Organigrama.
Octubre 2022	Gelmer Salazar	Estructura: Integral. Presentación: Vertical

La cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obrero R.L tiene una estructura organizacional de tipo Integral, ya que cuenta con una representación gráficas de todas las unidades administrativas de la organización y sus relaciones de jerarquía o

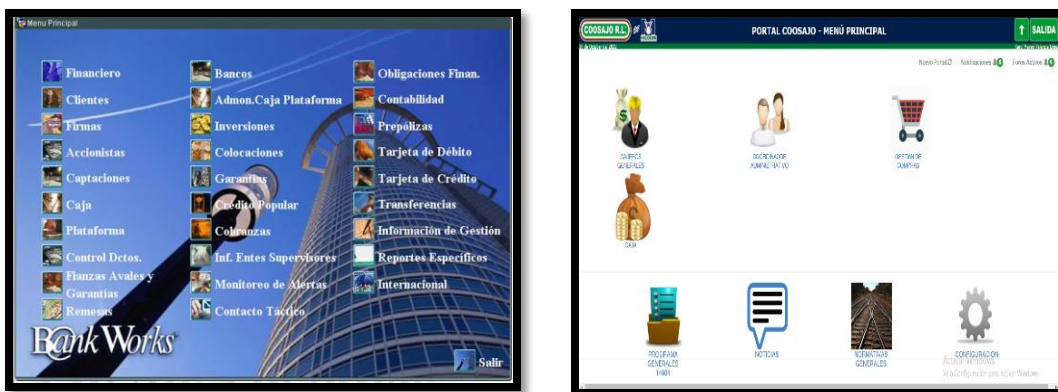
dependencia, la representación y autoridad es de tipo vertical porque presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo, la mayor autoridad es la asamblea general la cual es conformada por todos los socios reunidos en asamblea con el fin de tomar decisiones. La cultura organizacional está basada en el respeto a los valores de cada uno de los empleados y asociados de la cooperativa siempre tomando en cuenta el bien común.

h) Tecnología

El sistema tecnológico que utiliza la cooperativa fue integrado en el año 2011 el cual es un poco ineficiente, este software contiene toda la información contable, de cuentas y créditos de la cooperativa, en él se pueden realizar las transacciones diarias que realizan los asociados, el proveedor de este sistema es Oracle, el sistema es llamado BankWorks el cual es un software Bancario.

Para resguardar la información e ingreso de gestiones administrativas se cuenta con una herramienta llamada PORTAL aplicativo el cual es un software integrado del país de Colombia.

A nivel de las cooperativas se ha creado una plataforma llamada MiCoope en línea que permite a los asociados realizar sus transacciones desde su teléfono celular o computadora, esta plataforma permite realizar transferencias entre distintas cooperativas y se puede enlazar a la aplicación FRI la cual permite realizar transacciones entre cooperativas y Bancos del Sistema.



Fuente: Sistema actual Coosajo

Fecha: octubre 2022

i) Ventas

Colocación de Créditos	Captación de Ahorros	Colocación de seguros
Colocación de montos nuevos y recuperación de carteras un aproximado mensual de Q27,500,000.00	Se capta a nivel general un aproximado de Q.40,000,000.00 en plazos fijos, ahorros y aportaciones.	Aproximadamente se colocan 600 seguros mensuales entre seguros de vida, deudores y ahorrantes.

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

j) Clientes

La cooperativa está formada por 151,756 asociados al cierre del año 2021, los principales clientes para la cooperativa son hombres, mujeres y niños que quieren formar parte de ella por medio de la cultura del ahorro o buscan un financiamiento para su negocio o para la adquisición de bienes muebles o inmuebles, a través de las 20 agencias de la cooperativa a diario se busca fomentar el hábito del ahorro con el fin de hacer crecer la familiar cooperativista.

k) Promoción

Actualmente se creó una promoción llamada segmentación en la cual se brindan productos financieros dependiendo al sector de mercado al que pertenece el asociado y el destino del financiamiento que necesite.

Crédito Chispudo: permite brindar un financiamiento el cual no necesita ninguna garantía sin fiador y sin escritura hasta un monto máximo de Q10,000.00.

Crédito Unificate: Para unificar deudas externas a una tasa del 9% anual.

Crédito para vivienda: Permite dirigirla a construcción, remodelación o compra de viviendas o terrenos el cual se encuentra a una tasa del 9%.

La finalidad de estas promociones es brindar soluciones financieras a todos los asociados y que estas sean accesibles para ellos.

Marca



Fuente: <https://coosajo.com/>

Fecha: octubre 2022

I) Publicidad

Se utilizan canales como televisión, radio, vallas publicitarias, campañas de perifoneo en unidades móviles, también se utilizan las redes sociales para dar a conocer todos los productos de la cooperativa, se crean campañas de puerta en puerta por colaboradores de mercadeo y ventas en sectores estratégicos en la cabecera departamental y municipios de los departamentos donde la cooperativa tiene presencia. Estas campañas publicitarias se realizan tanto para los productos de crédito como para los productos de ahorro y seguros con el fin de incentivar el hábito del ahorro y dar a conocer las tasas accesibles de los productos crediticios y también el amplio portafolio de seguros de vida, ahorrantes y deudores.



Fuente: <https://www.facebook.com/coosajomicoope/photos/>

Fecha: octubre 2022

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL

Análisis de Mercado:

La cooperativa se ha adaptado a los cambios radicales de la actualidad porque la forma de dar a conocer los productos hoy en día es a través de la implementación de publicidad por medios tecnológicos, se utilizan las redes sociales como Facebook, Instagram y YouTube para dar a conocer promociones por temporada que implementa la empresa, adicional se sigue utilizando métodos como vallas publicitarias, anuncios por radio, uso de canales locales de televisión, se pintan escuelas y estadios con los logos de la empresa, además participa en proyectos sociales y culturales como ferias patronales en cada municipio donde se tiene presencia.

Gracias a estos esfuerzos la cooperativa es una de las empresas financieras del sector más conocidas y ha alcanzado acaparar un buen segmento de mercado que estaba limitado por los bancos del sistema.



Fuente: <https://www.facebook.com/coosajomicoope/photos/>

Fecha: octubre 2022

Servicio Al cliente:

Para la cooperativa lo más importante son los asociados es por ello que se trabaja enfocados en el triángulo de la ecuanimidad el cual está formado por tres ejes los asociados, los directivos y los empleados, el servicio es de calidad y personalizado

enfocado en satisfacer las necesidades de cada asociado, se tiene parametrizado los tiempos de espera en las agencias para agilizar el servicio a cada asociado, además se trabaja en campañas con unidades móviles para llegar hasta la puerta de la casa de los asociados que necesitan realizar operaciones en sus cuentas de ahorro y crédito.



Fuente: <https://coosajo.com/>

Fecha: octubre 2022

Crecimiento de Mercado:

La alta aceptación debido al modelo de trabajo de la empresa ha hecho que su crecimiento sea exponencial y cada vez la demanda de asociados es más alta, se inició con 1 agencia en el municipio de Esquipulas, en la actualidad se cuenta con 20 agencias en los últimos años se inició operaciones en Izabal y la ciudad capital, es por ello por lo que se ha ampliado el mercado para poder seguir creciendo en número de asociados y también en capital.

Competencia:

El mercado financiero está dominado por los Bancos del sistema, sin embargo, la ventaja competitiva de la cooperativa es que es una institución que vela por el desarrollo de los asociados y el bien común, es por ello que se sigue alcanzando altos segmentos de mercado a través de las buenas prácticas financieras.

Producto:

Los productos Financieros que ofrece la empresa están basados con un modelo cooperativo que busca satisfacer las necesidades de los asociados con un portafolio de productos que satisfagan sus necesidades, esto con la visión de creación de valor a través de productos dirigidos a diferentes sectores de mercado.

Productos de Ahorro
Aportaciones
Cuenta de Ahorro Disponible
Aportaciones y Ahorros infanto Juvenil
Ahorro Plan Dorado
Ahorro a plazo Fijo
Productos de Crédito
Tipo de producto
Crédito de Comercio
Créditos de Consumo
Crédito de Vivienda
Crédito Agrícola
Tarjeta de Crédito Visa Internacional

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

Plaza:

La ubicación de las agencias de la cooperativa está segmentada en el sector de Oriente Sur Oriente y región Central se cuenta con 20 puntos de servicio en el país y una agencia en Estados Unidos, adicional se presta el servicio de una banca digital MICOOPE en línea, servicios de agencias móviles y agentes MICOOPE para un mejor servicio personalizado a cada asociado de la cooperativa.

AGENCIAS	SUB AGENCIAS
CENTRAL	PRADERA CHIQUIMULA
CHIQUIMULA	STO. TOMAS DE CASTILLA
CONCEPCION LAS MINAS	CHANMAGUA
ASUNCION	AMERICANA QUEZALTEPEQUE
IPALA	SAN JOSE LA ARADA
LA UNION ZACAPA	CREDITO PRODUCTIVO
OLOPA	METROPOLI
QUEZALTEPEQUE	
SAN LUIS JILOTEPÉQUE	
PUERTO BARRIOS	
LAS MINAS	

Fuente: agencias Coosajo

Fecha: octubre 2022

Promoción:

A través del marketing digital personalizado se da a conocer promociones de créditos a bajas tasas y tasas de ahorro atractivas, al inicio únicamente se brindaba una tasa específica sin beneficio de negociación para los asociados, la promoción era de casa en casa y por medio de volantes, a raíz de la evolución digital se ha atraído un segmento de mercado el cual no se había explotado.

Precio: Al ser una de las cooperativas más grandes del sistema MICOOPE ha mantenido una constante baja de tasas en los créditos que coloca a los asociados y una alta tasa de interés a los ahorrantes de la cooperativa, esto ha permitido que se mantenga en un constante apogeo en el sector en donde se desenvuelve y que la reputación de la marca se haga cada vez más popular.

Análisis Operativo:

El principal proceso de la cooperativa es la intermediación financiera donde capta ahorros de asociados a los cuales se les paga una tasa de interés, dichos ahorros son colocados en las manos de otros asociados que necesitan un financiamiento para la ejecución de sus proyectos y a la vez la cooperativa cobra una tasa de interés a la que se le conoce tasa activa, también se brinda el servicio de asesoramientos y ejecución de proyectos sociales y culturales. Esto ha permitido que la cooperativa durante sus 55 años haya crecido y se haya expandido por casi todo el territorio nacional.

Análisis Técnico:

Para poder realizar sus operaciones la cooperativa necesita de varios sistemas operativos y equipo de cómputo eficiente, en la actualidad Coosajo tiene un sistema operativo de Oracle llamado Bankworks, para el ingreso de solicitudes de crédito tiene un sistema llamado portal aplicativo, este último sistema fue implementado desde el año 2012 y no ha tenido mejoras innovadoras, el equipo de cómputo fue adquirido desde el año 2015 y pocas veces se le hace mantenimiento, es por ello que las solicitudes de crédito no son ingresadas con eficiencia en el sistema y esto retrasa el proceso de resolución y muchas veces los asociados desisten del trámite, ya que se les da un mal servicio y la cooperativa pierde de capitalizar intereses de dichos créditos.

Análisis Legal

La cooperativa se encuentra legalmente constituida y regulada por la ley de cooperativas.

- Fue inscrita en el INACOP en fecha 7 de diciembre del año 1979 bajo el registro 052 libro 1 folio 052.
- Se encuentra registrada ante la SAT bajo el Régimen Opcional Simplificado Sobre Ingresos De Actividades Lucrativa bajo el número de Nit 5518237



Fuente: Inscripción Coosajo en INACOP

Fecha: octubre 2022

Análisis Financiero:

La empresa es muy estable, sus finanzas son muy sanas, al cierre del año 2021 contaba con un activo total de Q2,855,954,426.31 de los cuales la cartera de créditos actual asciende a Q.1,871,263,339.66, de ahí se genera el principal ingreso de la cooperativa por el cobro de intereses por la tasa activa, el total del pasivo asciende a Q2,334,601,961.52 del cual la suma de Q.2,260,332,710.98 corresponde a obligaciones depositarias, ya que es el dinero ahorrado por los asociados y por el cual se paga una tasa de interés pasiva. El total del capital fue de Q481,183,875.61

El último periodo financiero de la cooperativa fue presentado el año 2022 en el mes de marzo en la asamblea general de asociados, el resultado del ejercicio sumo la cantidad de Q.40,168,589.18 de los cuales el 90% es destinado a la reserva y el 10% es ejecutado en un proyecto social con el fin de ayudar a todos los asociados de la cooperativa.

Balance General

Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obrero, R.L.

Referido al 31 de diciembre de 2021
Cifras expresadas en quetzales

ACTIVO	31/12/2021	Total Neto	%	PASIVO, OTRAS CUENTAS ACREEDORAS Y CAPITAL	31/12/2021	Total neto	%
DISPONIBILIDADES	448,142,234.97	448,142,234.97	15.69%	OBLIGACIONES DEPOSITARIAS	2,260,322,710.98	2,260,322,710.98	79.14%
INVERSIONES	446,181,360.84	446,181,360.84	15.62%	CUENTAS POR PAGAR	11,674,729.70	11,674,729.70	0.41%
CARTERA DE CRÉDITOS	1,929,298,752.86			PROVISIONES	35,369,782.88	35,369,782.88	1.24%
- (Estimación por Valuación)	-58,035,413.20	1,871,263,339.66	65.52%	CRÉDITOS DIFERIDOS			
CUENTAS POR COBRAR	5,691,425.07			OTRAS CUENTAS ACREEDORAS	27,234,737.96	27,234,737.96	0.95%
- (Estimación por Valuación)	-1,242,976.15	4,448,448.92	0.16%	SUMA DEL PASIVO	2,334,601,961.52	2,334,601,961.52	
BIENES REALIZABLES	25,298,129.85			CAPITAL SOCIAL	274,884,730.33	274,884,730.33	9.62%
- (Estimación por Valuación)	-2,486,840.09	22,811,289.76	0.80%	CAPITAL INSTITUCIONAL	194,708,615.61	194,708,615.61	6.82%
INVERSIONES PERMANENTES	3,339,050.00	3,339,050.00	0.12%	OTRAS RESERVAS	11,590,529.67	11,590,529.67	0.41%
INMUEBLES Y MUEBLES	132,344,466.16			SUMA DEL CAPITAL	481,183,875.61	481,183,875.61	
- (Depreciación Acumulada)	-73,431,387.83	58,913,078.33	2.06%	RESULTADO DEL EJERCICIO	40,168,589.18	40,168,589.18	1.41%
TRANSITORIA DEUDORES	103,935.01	103,935.01	0.01%				
CARGOS DIFERIDOS	751,688.82	751,688.82	0.02%				
TOTAL ACTIVO		2,855,954,426.31	100.00%	SUMA PASIVO, OTRAS CUENTAS ACREEDORAS Y CAPITAL		2,855,954,426.31	100%

Cuentas Incobrables Amortizadas,
Administraciones ajenas / Préstamos por cobrar

61,175,451.81

CUENTAS DE ORDEN

61,175,451.81


Edgar Antonio Aldean Pérez
Gerente General


Maria Ruzcena Sosa Villeda
Gerente Financiero

El infrascrito perito contador, con registro en la Superintendencia de Administración Tributaria número: 4311096-7 CERTIFICA, que las cifras que exhiben el presente Balance General al 31 de diciembre de 2021, corresponden a los registros de contabilidad, que su ACTIVO TOTAL, a dicha fecha asciende a la suma de: Dos mil ochocientos cincuenta y cinco millones novecientos cincuenta y cuatro mil cuatrocientos veintiséis quetzales con treinta y un centavos.


Mario David Franco Pérez
Contador General

Fuente: https://coosajo.com/?page_id=10047

Fecha: marzo 2022

Factores Internos

1. Accionistas o propietarios.

La cooperativa cuenta con la cantidad de 151,756 asociados, cada año son convocados a asamblea general ordinaria, la cual es el órgano de mayor jerarquía de la cooperativa, a través de ella se toman decisiones sobre los proyectos a ejecutar, también por medio de voto se eligen al consejo de administración y la comisión de vigilancia quienes en representación de todos los asociados se encargan de la dirección total de la cooperativa, los órganos directivos desempeñan sus funciones durante 4 años y luego deben elegirse nuevos representantes.

Consejo de Administración

- Presidenta: Ericka Danissa Cordero Hernandez

- Vicepresidente: Renato Amarildo Alonso Solís
- Secretario: Elder Francisco Arita Oliveros
- Vocal I: Lesbia Dinora Sánchez de Vidal
- Vocal II: Widmar Merari Chacón Mejía
- Vocal III: Kendy Marisol Pérez Arreaga
- Vocal IV: Mario Vinicio Vega Maderos

Comisión de Vigilancia

- Presidente: Flavio Sontay Felipe
- Secretaria: Ana Aracely Martínez García
- Vocal: Jorge Luis Mejía Buezo

2. Empleados.

CARGO	ACTIVIDADES PRINCIPALES
Consejo de Administración	Responsables de la dirección total de la cooperativa, encargados de autorizar los proyectos, reglamentos, políticas y procedimientos, se encargan de velar en el cumplimiento de los estatutos de la cooperativa, representan a todos los asociados de la cooperativa.
Comisión de vigilancia	Encargados de vigilar que la cooperativa realice sus funciones conforme a su fin, que los procedimientos se realicen conforme a la misión y visión de la cooperativa y que los recursos sean administrados de una forma responsable.
Gerente General	Dirección y ejecución de los proyectos, estrategias propuestas por el consejo de Administración y Comisión de vigilancia, tiene a su cargo todas las gerencias de la cooperativa.
Gerente de Servicios Cooperativos	Encargado de toda el área de negocios, supervisa el cumplimiento de metas en todas las agencias de la cooperativa y que los procesos se ejecuten

	correctamente, es quien autoriza las tasas vigentes tanto de ahorros como créditos.
Gerente Financiero	Encargado de velar por el buen uso del capital de la cooperativa y que los procesos se realicen acorde a las políticas, informa a la asamblea general de asociados los datos de cada año, tiene a su cargo los departamentos de auditoría y contabilidad.
Gerente de Riesgos	Encargado de velar por el buen cumplimiento de los procesos y cumplimiento de los normativos de control de la cooperativa.
Gerente de Educación Cooperativa	Se encarga de velar por la formación de asociados en temas financieros a través de la ejecución de proyectos sociales, también la ejecución de proyectos ambientales.
Director de Agencia	Encargado de velar por el buen funcionamiento de su agencia a cargo, autorizar y denegar solicitudes de créditos e ingresos de asociados.
Coordinador Administrativo	Encargado de las áreas de caja de cada agencia, se encarga de velar por el buen trabajo administrativo de los cajeros y cuentas nuevas, atención a entes de auditoría interna y externa, como también atención a los asociados.
Analistas de Créditos	Responsables de carteras crediticias, colocación y cobranza de nuevos créditos como llenado de solicitudes de ampliaciones de créditos ya existentes
Receptores Pagadores	Atención al asociado, responsable de realizar transacciones de caja como depósitos, pagos, retiros y aperturas de cuentas.

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

3. Clientes

Para la cooperativa los clientes son los asociados que gracias a ellos existe la cooperativa, se clasifican por el producto que manejan.

Productos	Porcentaje de asociados
Ahorros y Aportaciones	61%
Asociados con un tipo de crédito	21%
Asociados Infanto Juvenil	12%
Asociados con Plazos fijos y plan dorado	6%
TOTAL	100%

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

4. Proveedores

EMPRESA	PRODUCTO O SERVICIO
Oracle Corporation	Sistema Operativo para realizar las principales operaciones (BANKWORKS)
Servitech Soluciones Informática y Tecnología	Red de cajeros automáticos
Visa	Membresía para tarjetas de débito y crédito
Red Chapina	Acceso a pago de remesas familiares del extranjero
Formularios Standard S.A.	Formularios para impresión de transacciones, libretas, certificados de depósito a plazo.
Printer	Impresoras a color, mantenimiento de equipos.
ELECTROCAMGT	Equipos de seguridad, cámaras, alarmas.
Claro	Equipos de red 3G y 4G para conexión a intranet.
CEPLARI	Mantenimiento para el control integrado de plagas.

Librería Milita	Útiles de oficina, (hojas, lapiceros, precintos, hules etc.).
Electrónica Panamericana	Tecnología como computadoras, teclados, mouse, impresoras etc.

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

Con los proveedores se trabaja con facturación, luego que ellos emiten las facturas se les acreditan los fondos a las cuentas que tiene en la cooperativa, no se trabaja bajo crédito, ya que se cuenta con el suficiente capital para poder cubrir los gastos operativos si necesidad de financiamiento.

Factores Externos:

1. Gobierno:

Puntos positivos:

Decreto número 82-78 de la República de Guatemala Ley general de cooperativas.

En el artículo 23. Incentivos fiscales y ayudas especiales. Ya que el régimen y la actividad de las cooperativas es procurar el bien común, económico y social de sus asociados, el gobierno exonera a la cooperativa de los siguientes impuestos.

- a) Exención total del impuesto de papel sellado y timbres fiscales;
- b) Exención del impuesto sobre compraventa, permuta y adjudicación de inmuebles, herencias, legados y donaciones, cuando sean destinados a los fines de las cooperativas;
- c) Exoneración de impuestos, derechos, tasas y sobrecargos en las importaciones de maquinaria, vehículos de trabajo, herramientas, instrumentos, insumos, equipo y material educativo, sementales y enseres de trabajo agrícola, ganadero, industrial o artesanal siempre que no se manufacturen en el país o en el área centroamericana. Esta exoneración será aplicada en cada caso por el Ministerio de Economía, previo dictamen favorable del INACOP; comunicada

al Ministerio de Finanzas para los efectos aduanales. (Decreto 82-78 de la República de Guatemala Ley de Cooperativas, 2022)

Existe una entidad por parte del gobierno encargada de la inspección de las cooperativas, con el fin de que estas cumplan con reglas, políticas y procedimientos establecidas por la Ley guatemalteca, dicha entidad es denominada INGECOP.

Puntos negativos:

El gobierno no cree en las cooperativas y no existe una entidad que regule sus actividades por parte del gobierno como con los bancos del sistema, esto no permite a las cooperativas poder realizar inversiones fuera del país de Guatemala, limitándose únicamente a su sector.

Se carece de aporte de capital del Gobierno y creación de leyes que permitan el utilizar la cámara de compensación de Guatemala el uso de moneda extranjera sin limitación, con el fin de permitir el crecimiento y desarrollo de las cooperativas.

GOBIERNO de GUATEMALA
DE ALEJANDRO GIAMMATTEI

INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS

INGECOP

"SISTEMA V.A.T."

INGECOP

"Amigo cooperativista te recordamos el envío de la información financiera de la cooperativa que representas por finalización de trimestre"

Tienes hasta el **31 de octubre** para enviar la información correspondiente al **tercer trimestre del 2022**

DUDAS O SUGERENCIAS:

Sede Central Guatemala:
☎ 2297-4000 Ext. 112
✉ info.alerta temprana@ingecop.gob.gt
☎ 3027-0080

Regional Quetzaltenango:
☎ 7842-2957 Ext. 108
✉ alerta temprana xela@ingecop.gob.gt
☎ 3027-7455

www.ingecop.gob.gt

Fuente: <https://www.facebook.com/INGECOP.gt/>

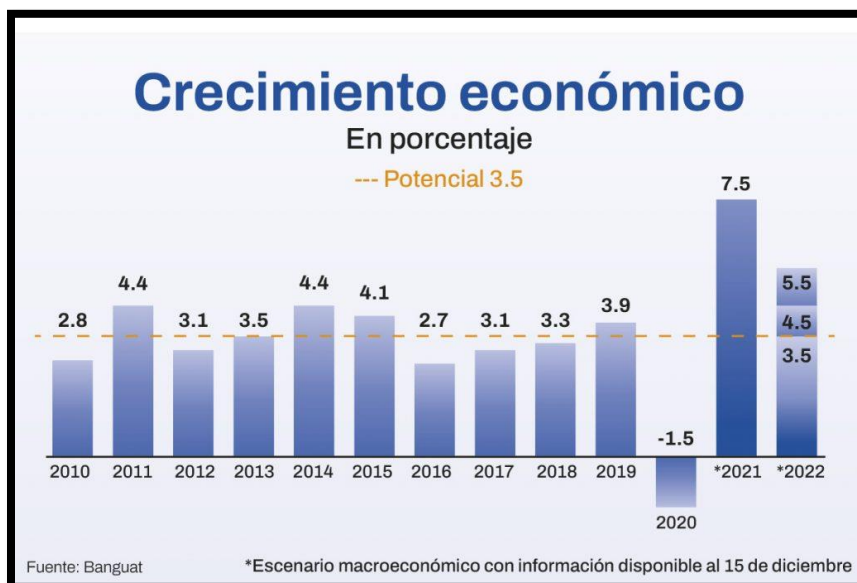
Fecha: octubre 2022

2. Economía:

El sistema financiero se mostró sólido en las etapas de confinamiento. La solvencia y la liquidez continúan robustas, a pesar del estrés económico observado en el 2020. Sin embargo, en la etapa de post-COVID el sistema financiero se enfrentará a diversos desafíos, especialmente en el II Semestre del año 2022.

La política monetaria deberá continuar guiándose por los datos a fin de mantener ancladas las expectativas de inflación. La flexibilización del tipo de cambio puede ayudar a absorber choques. La orientación fiscal es correcta y la política fiscal deberá conservar su agilidad para mantener a los segmentos vulnerables de la población a resguardo de posibles nuevos y fuertes aumentos de precios de los alimentos y de la energía.

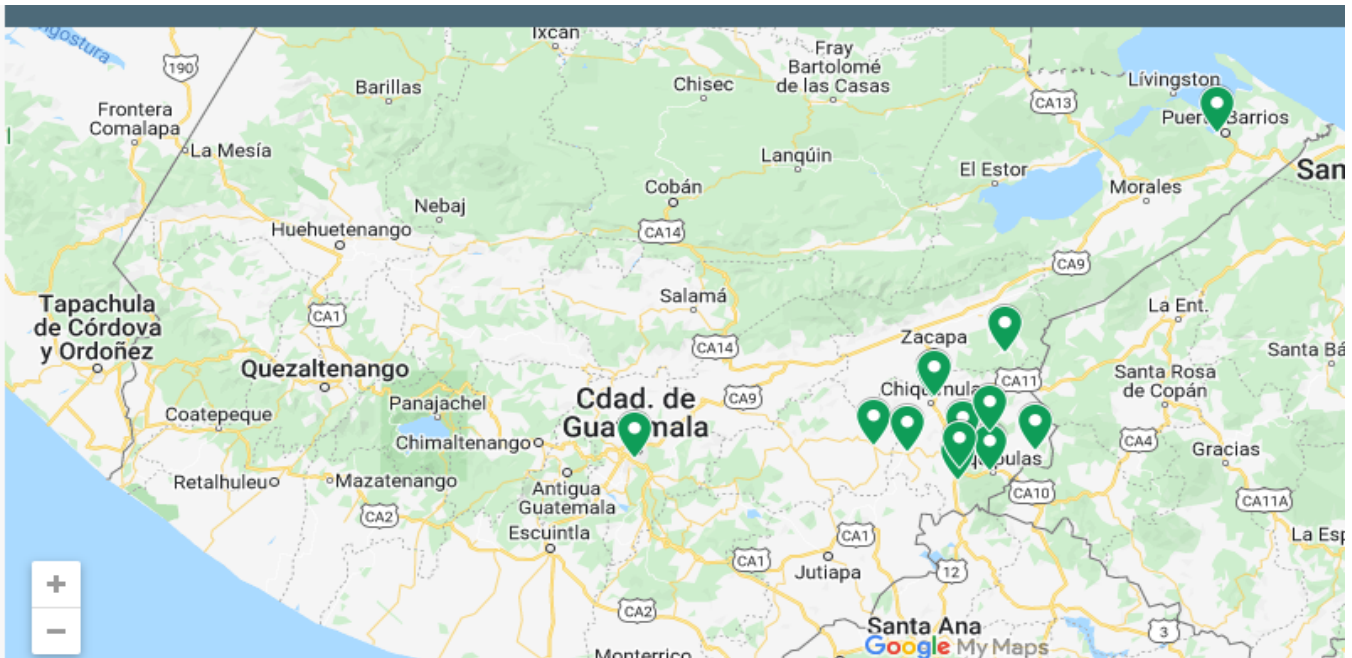
La Política General de Gobierno 2020-24 y del Plan para la Recuperación Económica. Un enfoque basado en los resultados podría asegurar que estas y otras iniciativas se traduzcan plenamente en resultados sostenibles y concretos para todos los guatemaltecos. En esta propuesta no están directamente registradas las cooperativas, por lo que podría afectar a su desarrollo.



Fuente: <https://dca.gob.gt/noticias-guatemala-diario-centro-america/guatemala-registrara-historico-pib-de-7-5/>

Fecha: octubre 2022

3. Geografía



Coosajo R.L tiene presencia en la región oriente y ciudad capital, en la región en la que está ubicada presenta muchos beneficios, ya que por el alto índice de migración a estados unidos recibe ingresos por remesas familiares, lo que permite captar todo ese capital.

Una desventaja para la cooperativa es que no puede cubrir otros sectores, ya que por política interna de MICOOPE desde el año 2015 no se permite abrir agencias donde ya hay otra cooperativa federada al sistema MICOOPE.

La estrategia que ha seguido la organización es centralizar sus esfuerzos al sector geográfico en donde tiene presencia, por lo que ha dominado el sector financiero en la región por arriba de otras cooperativas y bancos del sistema, se ha fidelizado a más de 150,000 asociados, ya que se les brinda un servicio y beneficios diferentes a otras instituciones con tasas altas en rendimientos sobre sus ahorros y tasas bajas en créditos.

4. Demografía

Departamento	Código	Municipio	Población total	Pueblo de pertenencia					
				Maya	Garífuna	Xinka	Afrodescendiente / Creole / Afromestizo	Ladina(o)	Extranjera(o)
Guatemala	101	Guatemala	923 392	65 658	1 648	1 082	2 123	843 249	9 632
Zacapa	1909	La Unión	33 572	2 284	38	7	436	30 783	24
Chiquimula	2001	Chiquimula	111 505	938	211	12	54	110 116	174
Chiquimula	2002	San José La Arada	8 756	157	7	-	3	8 563	26
Chiquimula	2003	San Juan Ermita	16 418	5 244	35	-	18	11 105	16
Chiquimula	2004	Jocotán	66 379	53 204	122	9	31	12 996	17
Chiquimula	2005	Camotán	56 138	35 824	191	8	273	19 807	35
Chiquimula	2006	Olopa	27 511	14 228	55	4	6	13 207	11
Chiquimula	2007	Esquipulas	53 556	1 315	86	9	370	51 595	181
Chiquimula	2008	Concepción Las Minas	11 693	45	12	2	3	11 562	69
Chiquimula	2009	Quezaltepeque	28 075	199	44	4	5	27 795	28
Chiquimula	2010	San Jacinto	12 619	40	6	-	6	12 552	15
Chiquimula	2011	Ipala	22 413	174	28	1	2	22 156	52
Jalapa	2103	San Luis Jilotepeque	24 679	16 036	39	6	22	8 545	31
Jutiapa	2204	Agua Blanca	16 353	188	15	451	7	15 655	37
Izabal	1801	Puerto Barrios	100 593	5 755	1 148	78	511	92 765	336
TOTAL			1 513 652						

Fuente: INE. XII Censo Nacional de Población y VII de vivienda

Fecha: 2018

Según censo del año 2018 por el Instituto Nacional de Estadística de Guatemala, la organización tiene alcance a un millón quinientos trece mil seiscientos cincuenta y dos habitantes, de los cuales su principal ingreso es de relación de dependencia, del cultivo de café y remesas familiares. Para ser asociado de Coosajo R.L no se requiere de una gran inversión, por lo que la condición de vida de las personas no es muy relevante, ya que el fin de la cooperativa es brindar apoyo para el desarrollo las comunidades donde tiene presencia.

5. Tecnología Industrial

Los bancos del sistema bancario de Guatemala utilizan herramientas funcionales que les permite realizar sus operaciones de forma eficiente, las cuales se mencionan a continuación.

Cajeros Automáticos Plus: los cajeros de la red 5b para Banrural y cajeros de la corporación BI permiten a sus clientes el realizar no solo retiros de efectivo, sino que también depósitos y cobro de cheques.

Sistemas operativos avanzados: Banco de América Central utilizar un sistema llamado IBS Branch y AS400 sistemas enlazados internacionalmente que permiten realizar depósitos a cuentas de otros países, permiten realizar varias transacciones en una sola que si es comparada con el sistema de la cooperativa se realizarían de 5 transacciones para igualar, utiliza sistemas como Siebel el cual es un software que permite realizar gestiones que miden el tiempo que se lleva el ingresarla y darle su respectiva resolución lo que hace más eficiente los procesos.

Bancas en línea modernas: Muchos bancos del sistema a través de su sucursal en línea permite la creación de cuentas en segundos sin presentar ningún documento y permite enlazarse con cuentas de otros bancos, permiten solicitar tarjetas de crédito, tarjetas de débito y créditos desde la aplicación en línea.

Sistemas de seguridad avanzados: Los bancos del sistema brindan a sus colaboradores aparatos como token que permiten mantener seguridad a sus usuarios, ya que aparte de su contraseña el sistema les requiere la aplicación del token que cambia cada cierto tiempo, además le brindan este tipo de seguridad a sus clientes para la utilización de su banca electrónica.

La cooperativa está muy alejada de esa tecnología de punta, muchas veces por el cuidado y la aplicación de controles en los procedimientos, ya que es una entidad que únicamente busca el bien común, por lo que es de suma importancia tener claridad de la procedencia de los fondos que son depositados en cuenta de la cooperativa o saber el perfil del solicitante antes de abrir su cuenta por lo que la ejecución de sistemas tecnológicos que permitan abrir cuentas en línea no es contemplada por la cooperativa.

Al no actualizarse y tener tecnología obsoleta perjudica radicalmente las operaciones y productividad de la cooperativa, ya que los procesos son ineficientes y se pierden negocios crediticios al tener trámites engavetados y que se tardan más del tiempo estipulado para brindar una resolución por lo que los asociados eligen a la competencia y esto conlleva a la disminución de las carteras de crédito y por ende las utilidades de la cooperativa se ve afectada.



Fuente: <https://www.corporacionbi.com/gt/bancoindustrial/cargos-y-comisiones-personales/>

Fecha: octubre 2022

ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR

El consejo de administración y comisión de vigilancia se encarga de la planificación de metas anuales, auditoría interna, contabilidad e IDT controlan el buen manejo de las operaciones en la cooperativa, la planificación de cada una de las 20 agencias es ejecutada por cada director de agencia y en el caso de los departamentos administrativos por cada encargado de departamento.

El departamento de RRHH se encarga del reclutamiento de personal joven con experiencia, pero con actitudes de adaptabilidad a un modelo de trabajo de bien común, en el proceso de selección y capacitación se invierten dos meses en los nuevos colaboradores, se implementa un plan de incentivos para mejorar la productividad y cumplimiento de metas.

Se está trabajando en la implementación del sistema T24 que hará más eficiente los procesos, aplicaciones como MiCoope en línea y FRI permiten a los asociados realizar transferencias en línea, la mesa de ayuda HelpDesk permite darles mantenimiento a los sistemas para corregir errores y ser más eficientes.

Se realizan compras de útiles de oficina para uso de las agencias y departamentos administrativos, cada agencia solicita los útiles que utilizara en el mes a más tardar el 7 de cada mes, el departamento de compras se encarga de realizar las compras con los proveedores más indicados y envía los requerimientos el 15 de cada mes para el uso de cada agencia y departamentos.

Cooperativa número uno en utilidades anuales presentando la cantidad de Q.40,168,585.18 en utilidades el año 2021

Logística de Entrada:	Operaciones:	Logística de Salida	Marketing y ventas	Servicio
<p>Visitas a colegios, empresas e instituciones públicas.</p> <p>Acercamiento a los asociados por medio de educación cooperativa.</p> <p>Ofrecimiento de beneficios de tasas arriba del 2% en ahorros a la vista.</p> <p>Captación de Q.293.6 Millones de quetzales por medio de ahorro de los asociados.</p>	<p>Servicios al asociado de calidad.</p> <p>Asesoramiento para la toma de la mejor decisión en productos de ahorro y crédito.</p> <p>Tramites agiles, eficientes y eficaces.</p> <p>Adaptabilidad a los requerimientos de los asociados.</p> <p>Productos dirigidos a todos los sectores comerciales, para hombres, mujeres y niños.</p>	<p>Entrega de cuentas de ahorro y desembolsos de créditos.</p> <p>Acompañamiento a la ejecución de proyectos de los asociados.</p> <p>Facilidades para segundos tramites crediticios.</p> <p>Entradas gratuitas a parque recreativo chatun.</p> <p>Acceso a uso de canales digitales como MiCoope en línea.</p>	<p>-Inteligencia de mercado.</p> <p>-Segmentación de mercado por productos.</p> <p>-Desarrollo y participación de mercado.</p> <p>-Utilización de redes sociales de la cooperativa y colaboradores.</p> <p>-Puesta en marcha de marketing digital a través de sitio web.</p> <p>-Campañas publicitarias (televisión, vallas publicitarias, volanteo.)</p>	<p>-Visitas personalizadas a asociados.</p> <p>-Monitoreo de renovaciones y vencimiento de ahorros a plazo fijo y programados.</p> <p>-Ejecución de tareas para baja de tasas de crédito.</p> <p>-Ejecución de proyecto de excedentes.</p>

Actividades primarias

Actividad	Descripción
Logística de Entrada:	<p>Para el modelo de negocio de la cooperativa la persona es lo más importante de ella, por eso se le valora y dignifica, la persona no depende de la cooperativa si no la cooperativa depende de la persona, ya que gracias al esfuerzo y lealtad la cooperativa puede trascender.</p> <p>Para la captación de ahorros se realizan proyectos para visitar comunidades, centros educativos, empresas para dar a conocer las cuentas de ahorro que tiene la cooperativa ofreciendo tasas de ahorro competitivas, esto permite captar grandes cantidades de efectivo que sirven como financiamiento a la creación de productos y servicios crediticios para colocar a otros asociados que lo necesiten, gracias a este modelo de trabajo en COOSAJO R.L se logra crecer cada año en un aproximado de 10,000 asociados y en una captación de más de Q.293.6 millones de quetzales, los cuales son depositados en cuentas dentro del sistema bancario a nombre de la cooperativa, un porcentaje es manejado por el fondo de garantía MICOOPE y otro por la Federación Nacional de Cooperativas MICOOPE (FENACOAC R.L), los fondos al ser requeridos por la cooperativa para financiamiento ya sea pago a proveedores, desembolsos de crédito o gastos operativos son retirados de las cuentas bancarias a través de cheques de caja a nombre de la cooperativa.</p>

<p>Operaciones:</p>	<p>Cada vez que un asociado se presenta a la cooperativa se le brinda un servicio de calidad y personalizado, dándole a conocer todos los productos tanto de ahorro y crédito dependiendo sus necesidades, se le brinda asesoramiento y se le da la mejor opción que más se adapte a sus proyectos, el proceso de asociatividad es eficiente y se valora el tiempo de los asociados, en el caso de los productos crediticios se busca dar una respuesta rápida y satisfactoria para el asociado buscando soluciones a cada una de sus dudas. Cabe mencionar que debido a la poca innovación tecnología en equipo de cómputo y sistema actual de ingreso de solicitudes crediticias llamado portal no se logra satisfacer al 100% las necesidades de los asociados, ya que las solicitudes se retrasan es por eso que en este proceso se encuentra el principal problema que afecta la cadena de valor de la organización.</p>
<p>Logística Saliente:</p>	<p>Cuando se entrega una cuenta de ahorros a los asociados se les da el seguimiento e invitación a participar en los proyectos socioeconómicos que realiza la cooperativa como también el ingreso a parque recreativo Chatun que fue creado a través de un proyecto de excedentes de la cooperativa, también se les brinda acceso a canales digitales para realizar transacciones en línea, en el caso de los créditos cuando se desembolsa un crédito se le da el debido seguimiento a los asociados para que sientan el acompañamiento de la cooperativa en la realización de sus proyectos, se les invita a participar</p>

	<p>en actividades de emprendimiento dirigido por la gerencia de educación cooperativa, además para segundos trámites los requerimientos para un financiamiento son mínimos.</p>
<p>Marketing y ventas:</p>	<p>Se utilizan estrategias como inteligencia de mercado en la que se segmenta por productos en el caso de las zonas agrícolas cafetaleras se crean proyectos para brindar créditos para ese sector de mercado, se crean productos dirigidos a sectores públicos para asociados que trabajen para el Estado y también para asalariados privados, también se trabaja bajo la estrategia desarrollo y participación del mercado que permite dirigirse a sectores donde aún no hay presencia de la cooperativa a través de productos de fácil acceso y a tasas más bajas que la competencia. Se utiliza también marketing electrónico a través de las redes sociales de la cooperativa y publicaciones en redes de los colaboradores para llegar a más sectores de mercado. Se crean campañas publicitarias por medio de anuncios en radio y televisión, volanteo y vallas publicitarias.</p>
<p>Servicio</p>	<p>Visitas personalizadas, acompañamiento y seguimiento a sus planes de ahorros como renovaciones y vencimiento de plazos fijos y plan dorado, seguimiento a requerimiento de baja de tasas en los créditos, refinanciamientos, proyectos sociales y ambientales, ejecución de proyectos de excedentes.</p>

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

Actividades de soporte

Actividad	Descripción
Adquisición	Al ser una empresa de servicios financieros no se adquiere materia prima para realizar sus operaciones, sin embargo, si se utilizan útiles de oficina para todas las áreas de la cooperativa, existe un departamento de compras que recibe las requisiciones de cada área a más tardar el 7 de cada mes para poder utilizar la cadena de proveedores y hacer llegar los insumos a los departamentos y agencias el 15 de cada mes. Se cuenta con dos proveedores específicos cada agencia solicita un aproximado de Q.1,250.00 mensuales entre formas en blanco y útiles de oficina para realizar las operaciones de la cooperativa.
Desarrollo tecnológico:	Se está trabajando en la implementación de un nuevo sistema llamado t24. Aplicaciones como MiCoope en línea y FRI que permiten a los asociados realizar transacciones en línea a través de las cuentas de la cooperativa y otras cooperativas del sistema adicional permite realizar transferencias de la cooperativa a bancos, también se utiliza una HelpDesk por parte del departamento de soporte que permite el asesoramiento y mantenimiento de los sistemas operativos de la cooperativa para su correcto funcionamiento, esto permite brindar un servicio más eficiente a los asociados.

Recursos Humanos	En el proceso de reclutamiento se busca encontrar a solicitantes jóvenes los cuales cuenten con experiencia, pero que puedan adaptarse a la metodología de la cooperativa es decir que comprendan y pongan en práctica el bien común, la selección es realizada por el departamento de recursos humanos quienes son los encargados de capacitar por un periodo de dos meses a los nuevos colaboradores, con el fin de incentivar y mejorar la productividad se ofrecen planes de incentivos en el cumplimiento de metas de ahorro y crédito.
1. Infraestructura	Coosajo R.L está constituida por 20 agencias distribuidas en la región oriente y ciudad capital, cuenta con un departamento de auditoría interna, contabilidad e Investigación de Desarrollo Tecnológico que permiten garantizar el control de las operaciones de la cooperativa, la planificación estratégica es realizada por el consejo de administración y comisión de vigilancia a nivel general de la cooperativa, conforme a estas estrategias cada director de agencia y encargado de los departamentos administrativos debe adaptar sus propias estrategias que permitan el cumplimiento de las metas siempre guiándose en el bienestar de los asociados.

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

MODELO COOPERATIVO



Análisis de los principales Procesos

1. Planeación:

La cooperativa por medio del consejo de administración y comisión de vigilancia a través de una sesión semanal se encargan de la planeación tomando como centro al asociado, pero buscando fortalecer los procesos y procedimientos, es por ello que analizan las políticas y nuevos procesos para acoplarlos a los objetivos de la empresa.

Objetivos a corto plazo, se busca el incremento en asociatividad de asociados, crecer en número de asociados.

Objetivos a mediano plazo, la creación de programas de capacitación en temas financieros, culturales y sociales a todos los asociados de la cooperativa, como también seguir por medio de la ruta del DAR (dignificación, Apoyo y Responsabilidad) hacia la estrategia del 2041 la cual consiste en promover desarrollo a cada uno de los asociados.

Objetivos a largo plazo, trascender en el tiempo dejando huella y un legado cooperativo por medio de la prestación de productos y servicios financieros.

2. Organización:

La cooperativa está compuesta por 5 áreas específicas denominadas gerencias las cuales son: Gerencia de servicios cooperativos, Gerencia Financiera, Gerencia de

Riegos y Gerencia de Educación cooperativa, todas estas le reportan al Gerente General quien se encarga de reportarle al Consejo de Administración y Comisión de Vigilancia. Cada uno de los procesos que se realiza en cada gerencia tiene un impacto ya sea positivo o negativo en la operatividad de la cooperativa y cada una de estas gerencias es indispensable en la rentabilidad ya sea como actividad primaria o de soporte, la toma de decisiones dentro de cada gerencia es atendida por cada gerente sin embargo cuando se trata de una decisión que impacte más allá de la misma debe ser consultada con el nivel jerárquico más alto.

La cooperativa es una institución privada que genera riqueza y desarrollo a los asociados se encuentra dentro del sector terciario por medio de la prestación de servicios y productos financieros. La cultura organizacional se basa en encontrar los tipos de competencia que tiene cada uno de los colaboradores de la empresa y con base en ello se crean programas de desarrollo tomando en cuenta la participación de cada uno de ellos fomentando la democracia y el respeto a cada creencia.

3. Dirección:

El órgano de mayor jerarquía es la Asamblea General compuesta por los asociados de la cooperativa, por la cantidad de asociados es imposible que se pueda tomar la dirección con base a requerimientos de ellos, por lo que en asamblea son electos democráticamente los órganos directivos compuestos por el Consejo de Administración y Comisión de Vigilancia quienes a su vez delegan al Gerente General autoridad y responsabilidades y esté a cada uno de los gerentes de cada área utilizando una comunicación horizontal y vertical.

El tipo de liderazgo que se emplea es el liderazgo participativo en donde se toma en cuenta la opinión de cada uno de los empleados y tomando en cuenta sus necesidades y sus competencias se emplean recompensas como comisiones sobre ventas entre otras. Lo que permite también motivar al personal, se emplean programas de incentivos y recompensas como canastas navideñas con el fin de motivar e incentivar a los empleados.

4. Control:

Para el buen funcionamiento de la cooperativa existe un departamento llamado Normatividad y Aseguramiento de la Calidad el cual tiene a su cargo el monitoreo de todas las operaciones de la cooperativa, los controles aseguran que se cumpla con procedimientos, políticas y normativas tanto internas como externas, ya que al ser una PERSONA OBLIGADA y supervisada por la IVE se deben acoplar controles que faciliten el poder reportar información requerida por dicho ente supervisor.

5. Ventas:

Mensualmente la cooperativa coloca en créditos un total de Q27,500,000.00, capta un total de Q.40,000,000.00 en ahorros y coloca un aproximado de 600 seguros de vida, el potencial de la cooperativa es muy alto, sin embargo, la poca inversión en tecnología y actualizaciones de políticas han afectado el crecimiento, aunque estos números son muy buenos se pueden mejorar.

Colocación de Créditos	Captación de Ahorros	Colocación de seguros
Colocación de montos nuevos y recuperación de carteras un aproximado mensual de Q27,500,000.00	Se capta a nivel general un aproximado de Q.40,000,000.00 en plazos fijos, ahorros y aportaciones.	Aproximadamente se colocan 600 seguros mensuales entre seguros de vida, deudores y ahorrantes.

Elaborado Por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

6. Productos y servicios:

Cooperativa de Ahorro y Crédito es una empresa financiera que se dedica a la intermediación financiera por medio de la captación de ahorros en los siguientes productos:

- Ahorros infato Juvenil.
- Aportaciones infanto Juvenil.
- Aportaciones y Ahorro disponible.

- Ahorros Plan Dorado.
- Ahorros a plazo fijo.

Los ahorros antes mencionados son colocados en créditos a los asociados solicitantes con el fin de apoyarles en su desarrollo personal, comercial y profesional, la rentabilidad de la cooperativa radica en el cobro de intereses por el dinero colocado, ya que la tasa activa promedio es de 12% y la tasa pasiva es del 5.5%, los productos de crédito son los siguientes:

- Créditos agrícolas
- Créditos de Comercio
- Créditos de Consumo
- Créditos de Vivienda
- Tarjeta de Crédito Visa Internacional.

7. Finanzas:

En la cooperativa se utiliza el sistema PERLAS en el control de todas las operaciones contables que se llevan a cabo, las Finanzas están a cargo del Gerente Financiero de quien dependen dos departamentos los cuales son Contabilidad y Auditoría Interna. Las finanzas de la cooperativa son muy estables y manejadas con responsabilidad, según los estatutos de la cooperativa se cuenta con una reserva y son monitoreadas por el Fondo de Garantía MICOOPE.

Los libros contables que utiliza la empresa son libros de diario, mayor, balances, caja, inventarios, compra y ventas, registro de facturas.

La cooperativa es un ente retenedor de impuestos registrado por la superintendencia de bancos por lo que se retiene el ISR de los intereses de los asociados y también de las planillas de los empleados, dichos registros los lleva tanto la Gerencia Financiera como también Recursos Humanos para la retención de impuestos a los colaboradores.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obrero, R.L.

ESTADO DE RESULTADOS

Por el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020
Cifras expresadas en quetzales

Estado de resultados condensado	31/12/2020
Productos financieros	224,367,100.38
Productos por servicios	1,115,746.51
Ingresos por otras fuentes	55,000.01
TOTAL DE INGRESOS BRUTOS	225,537,846.90
Gastos financieros	93,195,740.41
Gastos por servicios	2,206,583.26
(-) Otros costos financieros	7,252.00
TOTAL DE COSTOS FINANCIEROS	95,409,575.67
MARGEN BRUTO	130,128,271.23
Gastos de administración	87,129,136.73
Estimaciones sobre cuentas incobrables y de dudosa recuperación	35,005,040.32
UTILIDADES DE OPERACIONES	7,994,094.18
(+) Productos extraordinarios	5,919,309.61
(-) Gastos extraordinarios	601,503.42
(+) Resultados de ejercicios anteriores	2,008,670.16
Impuesto sobre la Renta	1,000,607.88
RESULTADO DE EJERCICIO	14,319,962.65
Aplicación a reservas según artículo 49 de los estatutos	14,319,962.65



Fuente: Memoria de labores Coosajo R.L 2020

Fecha: 31 de diciembre 2022

8. Mercadeo:

La cooperativa cuenta con un departamento específico de mercadeo quienes se encargan de la promoción de los diferentes productos en general y de temporada, también se encargan del montaje de actividades como ferias, visitas a colegios y empresas, además se utilizan tanto las redes sociales como la página web para dar a conocer los beneficios tanto en productos de ahorro como de crédito.

A inicios de año con el fin de encaminar las metas anuales en el departamento de créditos se organiza un grupo de asesores quienes visitan los diferentes sectores de los departamentos donde la cooperativa tiene presencia, se utiliza una estrategia de ventas de puerta en puerta dejando información como volantes a todas las personas.

9. Logística Interna y Externa

Cada director de agencia es el encargado del buen funcionamiento de cada área, en este caso las áreas de caja y créditos en agencias, se encargan de monitoreo constante de las metas de ahorro y créditos y el seguimiento que cada colaborador debe dar a los procesos, requerimientos internos de gestión de la calidad, auditoría interna y cumplimiento.

La logística externa es evaluada por el departamento de servicios y soluciones quienes dan el debido seguimiento a las quejas y sugerencias de los asociados por el servicio recibido en las agencias a través de los colaboradores o por el funcionamiento de sus productos y servicios.

10. Tecnología y sistemas:

La cooperativa hace poca inversión en actualizaciones de sistemas tanto software y hardware, el sistema operativo que actualmente utiliza fue implementado desde el año 2011 y los equipos de cómputo no se les cambia desde el año 2015, esto ha dificultado un poco los procesos que se realizan en la cooperativa, ya que limita la productividad tanto en las gestiones crediticias como al momento de asociar a una persona.

La empresa tiene una alta demanda de asociados y ocupa una buena posición en el mercado donde tiene presencia, pero debido a la poca innovación en tecnología ha perdido mucho crecimiento.

Actualmente se está trabajando para la implementación de un nuevo sistema operativo llamado T24, se están haciendo negociaciones con la empresa T-menos quienes son las desarrolladoras del software bancario, esto permitirá tener mayor eficiencia en los procesos.

ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS.

1. Fortalezas:

- a) Experiencia en el sector financiero, 55 años en el mercado, a través de esta trayectoria Coosajo R.L es la cooperativa número 1 según la Federación

Nacional de Cooperativas con más de 150,000 asociados y un capital de Q.2,855,954,426.31.

- b) Más de 420 empleados capacitados en valores cooperativos que permiten brindar un servicio de calidad a los asociados. Las capacitaciones se realizan cada 2 meses en agencia fundación Esquipulas y por medio de plataforma EDUCOPE, su objetivo es permitir que el colaborador comprenda los valores cooperativos y sobre el bien común.
- c) Cuenta con una visión de sostenibilidad (estrategia hacia el 2041) que permite guiar a la cooperativa al crecimiento constante, con ello se busca crecer en Q2,000,000.00 líquidos en excedentes cada año para aportar al desarrollo del sector.

2. Oportunidades:

- a) La demanda de asociados solicitantes de crédito a nivel general tanto en la banca comercial como en la cooperativa en el sector asciende a 50 por municipio donde tiene presencia la cooperativa, únicamente se les puede atender a 30, ya que la banca es muy tardada, se ve una fuerte oportunidad para la cooperativa para poder atender el sector de mercado que no está siendo explotado.
- b) Inexistencia de una entidad financiera con sentido humano que puede ser competencia directa en el sector donde opera la cooperativa, por lo que se cuenta con un posible mercado de más de 1 Millón de personas en el sector donde se tiene presencia.
- c) Crecimiento del mercado meta, alcance del 20% de asociados que no cuentan con créditos a través de creación de proyecto líderes cooperativos.

3. Debilidades:

- a) En el departamento de créditos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obrero R.L se evalúa la pérdida de rentabilidad y capitalización derivado de la baja colocación de créditos, puesto que 10 solicitudes por agencia no son ingresadas mensualmente lo que corresponde a un atraso del

10% en el cumplimiento de meta anual de colocación, la pérdida en intereses asciende a Q100,000.00 mensuales. Esto dentro del periodo del 02 de enero al 30 de septiembre del 2022, derivado a que el procedimiento y el sistema de ingreso de solicitudes no es el adecuado ya que esta desactualizado, permite el ingreso de solicitudes sin presencia del asociado, no puede ser monitoreado el proceso y los buros crediticios y capacidad de pago del asociado deben calcularse manual, cuando un asociado se presenta a realizar una solicitud de crédito no se ingresa inmediatamente por lo que las solicitudes son engavetadas y sin seguimiento, lo que no permite cumplir con la meta mensual de colocación de créditos que corresponde a Q500,000.00 mensual por agencia obtenido de la meta anual de Q10,500,000.00 por agencia.

- b) La cooperativa cuenta con una aplicación llamada MiCoope en línea la cual no permite enlazar con otros bancos lo que hace que los asociados no dispongan de un método de pago en línea, esto ha perjudicado la mora mensual en un 4% equivalente a Q24,545,344.86 en un total de 1065 créditos.
- c) Al ser una cooperativa no se cuenta con participación en la compensación bancaria, por lo que no se pueden otorgar cuentas monetarias a los asociados esto ha limitado el crecimiento de las carteras de ahorro en un 10% al año equivalente a 800 nuevos asociados.

4. Amenazas:

- a) El mercado financiero es muy volátil, ya que la economía guatemalteca es muy cambiante y la competencia bancaria tiene acaparado el 87% del mercado.
- b) La introducción y aceptación del bitcoin como moneda ha disminuido un 10% en la captación de ahorros e inversiones en la cooperativa.
- c) Inflación, guerras en países por conflicto de interés causan un alza en la canasta básica y disminución de poder adquisitivo en las personas por lo que limita el acceso a productos en la cooperativa a eso se le suma la baja de tasa pasiva en un 1.25%.

PRINCIPALES PROBLEMAS EMPRESARIALES

1. Contratos de Crédito generados con errores

En el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San Jose Obrero R.L se evalúa el tiempo de espera para desembolsos de créditos aprobados, esto genera inconformidad por parte de los asociados por los tiempos de espera prolongados los cuales tardan de 1 a 2 semanas para desembolsar los créditos, esto dentro del periodo del 02 de enero al 30 de septiembre del 2022, debido a que los contratos de crédito siempre son impresos con errores, ya que el sistema no genera las fechas correctas, los nombres salen mal escritos y las cuotas no se calculan correctamente, es por ello que cada contrato antes de ser firmado por el asociado se envía a legalización en un área específica donde un solo colaborador revisa todos los contratos de todas las agencias y esto hace que los tiempos de revisión sean muy tardados y los créditos después de ser aprobados deben esperar 1 semana más para poder desembolsarse, esto limita el crecimiento de las carteras crediticias y también se ve afectado el servicio al asociado.

2. Tasa de plazos fijos desactualizada

En el departamento de Ahorros de la Cooperativa Coosajo R.L los cupos de tasa de ahorros a plazo fijo no se mantienen actualizados lo que genera que aproximadamente 8 plazos fijos equivalentes a un millón de quetzales no se puedan abrir en el mes esto en el periodo del 02 de enero al 30 de septiembre del 2022, debido a que las tasas de plazo fijo tienen una mínima y máxima tasa la cual se actualiza dependiendo el cupo y la agencia en donde el asociado se presenta, en ocasiones se presenta a una agencia se le indica una tasa y a los días va a otra y se le ofrece otra tasa, ya que no hay un estándar en dicho proceso, esto no permite la captación mensual proyectada por agencia que equivale a Q.500,000.00 mensuales.

3. Baja asociatividad de personas

En el departamento de Caja de la cooperativa Coosajo R.L se tiene una baja asociatividad de personas ya que aproximadamente 3 al día terminan el proceso antes de culminarlo en el periodo del 2 de enero al 30 de septiembre del 2022 por tener un

procedimiento demasiado largo y tedioso debido a que el sistema es obsoleto y el procedimiento muy tedioso, en comparación con la banca que por medio electrónico puede abrir una cuenta en segundos con un simple paso, este problema no permite cumplir con la asociación de 300 personas por agencia al año en la cooperativa.

4. Baja colocación de tarjetas de Crédito

En el departamento de créditos de la cooperativa Coosajo R.L la colocación de tarjetas de crédito es muy baja, ya que se recibe un aproximado de 120 solicitudes de las cuales el 50% no son colocadas en el periodo del 2 de enero al 30 de septiembre del 2022, esto debido a que los requisitos son muy amplios y se solicita que el asociado cuente ya con un récord interno, esto no permite que se logre el cumplimiento en la colocación de 100 tarjetas de crédito en el año por agencia.

5. Límite en pago de remesas familiares

En el departamento de Remesas de la cooperativa Coosajo R.L se tiene un límite para el pago de remesas familiares a asociados de \$.5,000.00 mensuales en el periodo del 2 de enero al 30 de septiembre del año 2022, esto debido a que el sistema únicamente permite el pago de dicha cantidad por medio de remesas, ya que la política se encuentra desactualizada y esto perjudica, ya que se limita a la captación de ahorros en un 5%, esto dado que la tasa de interés atractiva los asociados optan a dejar dichos fondos en sus cuentas de ahorro, pero al tener un límite utilizan la banca para recibir sus remesas.

6. Incremento de mora por métodos de pago ineficientes

En el departamento de desarrollo tecnológico de Coosajo R.L quienes son los encargados de darle mantenimiento a MiCoope en línea, no lo están haciendo de manera eficiente, ya que ha aumentado la mora en un 4% en las carteras crediticias en el periodo del 2 de enero al 30 de septiembre del 2022, esto debido a que la aplicación únicamente permite traslados con el sistema bancario por un monto de Q.5,000.00, este limitante está afectando, ya que los asociados con cuotas mayores a estos montos dejan sus créditos en atraso debido a que no hay implementación de

mejoras a la aplicación MiCoope en línea, por ello no se ha podido mantener la mora en las carteras crediticias menor al 1% requerido por el consejo de administración.

7. Baja colocación de POS

En el departamento de Ahorros de la cooperativa Coosajo R.L se ha detectado una baja colocación de POS, ya que no se ha logrado la colocación de un POS por agencia en el mes durante el periodo del 2 de enero al 30 septiembre del año 2022, esto debido a que los POS únicamente aceptan tarjetas MICOOPE, ya que el sistema que se utiliza es obsoleto y no se puede enlazar con el sistema bancario, esto está afectando en la meta proyectada que es la colocación de 12 POS en el mes por agencia en comercios afiliados, esto permite captar más ahorros, ya que en agencias como pradera Chiquimula se captan en el año Q1,000,000.00

8. Baja colocación de ahorros Plan Dorado

El departamento de captación de ahorros de la cooperativa Coosajo R.L tiene una baja captación de ahorros plan dorado, en el transcurso del año han logrado detectar una baja del 5% en comparación con el año 2021, ya que en el año 2021 al 30 de junio ya habían logrado cumplir un 70% de su meta anual, el decremento se debe a una baja tasa en el producto “Ahorro Programado”, pero también han detectado que la cultura de venta en el área de caja y créditos es casi nula, lo que está afectando en el cumplimiento de la meta proyectada que equivale a 200 ahorros programados por agencia.

9. Tarjetas de débito depuradas

El departamento de Ahorros de la cooperativa Coosajo R.L. ha detectado que un 20% de las tarjetas solicitadas en las agencias no son entregadas a su propietario lo que genera una depuración masiva de tarjetas de débito, en el período 2021 el máximo alcanzado fue de un 15% el cual ha sido superado, cada tarjeta tiene un costo para la Cooperativa de Q.50.00 los cuales repercuten en las finanzas de la Cooperativa, como departamento indican que una de las posibles causas es que los receptores o encargados de cuentas nuevas no filtran a los candidatos y ofrecen este producto a

cualquier persona sin evaluarlo, consideran colocar filtros para evitar esos gastos y depuraciones masivas. Lo presupuestado es de depuración del 10% el cual ya fue superado.

10. Proceso de colocación de créditos no está estandarizado

En el departamento de Créditos de la Cooperativa Coosajo R.L no se cuenta estandarizados los procesos y requisitos para optar a un crédito, ya que en unas agencias solicitan unos requisitos y en otras no, por ello no se ha logrado colocar Q.1,250,000.00, ya que existe un error en el proceso de solicitudes debido a la solicitud de requisitos para créditos por ello la meta de créditos en el periodo del 2 de enero al 30 de septiembre 2022 está pendiente en un 12.50% equivalente a Q.1,250,000.00 para alcanzar el 50% de la meta anual correspondiente al primer semestre del año.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA EMPRESARIAL

Baja colocación de créditos

En el departamento de créditos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obrero R.L se evalúa la pérdida de rentabilidad y capitalización derivado de la baja colocación de créditos, puesto que 10 solicitudes por agencia no son ingresadas mensualmente lo que corresponde a un atraso del 10% en el cumplimiento de meta anual de colocación, la perdida en intereses asciende a Q100,000.00 mensuales. Esto dentro del periodo del 02 de enero al 30 de septiembre del 2022, derivado a que el procedimiento y el sistema de ingreso de solicitudes no es el adecuado, ya que está desactualizado, permite el ingreso de solicitudes sin presencia del asociado, no puede ser monitoreado el proceso y los buros crediticios y capacidad de pago del asociado deben calcularse manual, cuando un asociado se presenta a realizar una solicitud de crédito no se ingresa inmediatamente por lo que las solicitudes son engavetadas y sin seguimiento, lo que no permite cumplir con la meta mensual de colocación de créditos que corresponde a Q500,000.00 mensual por agencia obtenido de la meta anual de Q10,500,000.00 por agencia.

ANÁLISIS DEL PROBLEMA EMPRESARIAL

El principal problema empresarial con el que cuenta la cooperativa es el sistema de ingreso de solicitudes de créditos el cual es obsoleto, antiguo y tedioso, esto acompañado de que los equipos de cómputo son muy antiguos y no se cambian desde el año 2015 por lo que son muy lentos, debido a esto los analistas de crédito se atrasan con las solicitudes y no logran ingresarlas a tiempo lo que atrasa los tiempos de respuesta a los asociados quienes en muchas ocasiones desisten de su trámite de crédito por los tiempos muy tardados de respuesta.

Diagrama de proceso Actual



Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

Paso 1: Asociado se presenta a la agencia a realizar su solicitud de créditos, presentan los requisitos los cuales varían dependiendo la garantía que utilizara.

Paso 2: Analista revisa la documentación, si es necesario presentar algún documento extra se lo solicita al asociado, luego el asociado se retira de la agencia.

Paso 3: Analista ingresa la solicitud hasta que culmina las que ya tiene atrasadas, ya que el sistema actual permite el ingreso de la solicitud, aunque no esté presente el asociado, el ingreso de datos en el sistema es manual al igual que la consulta de los buros crediticios, las deudas y cuotas externas para calcular su capacidad de pago también se ingresan manual.

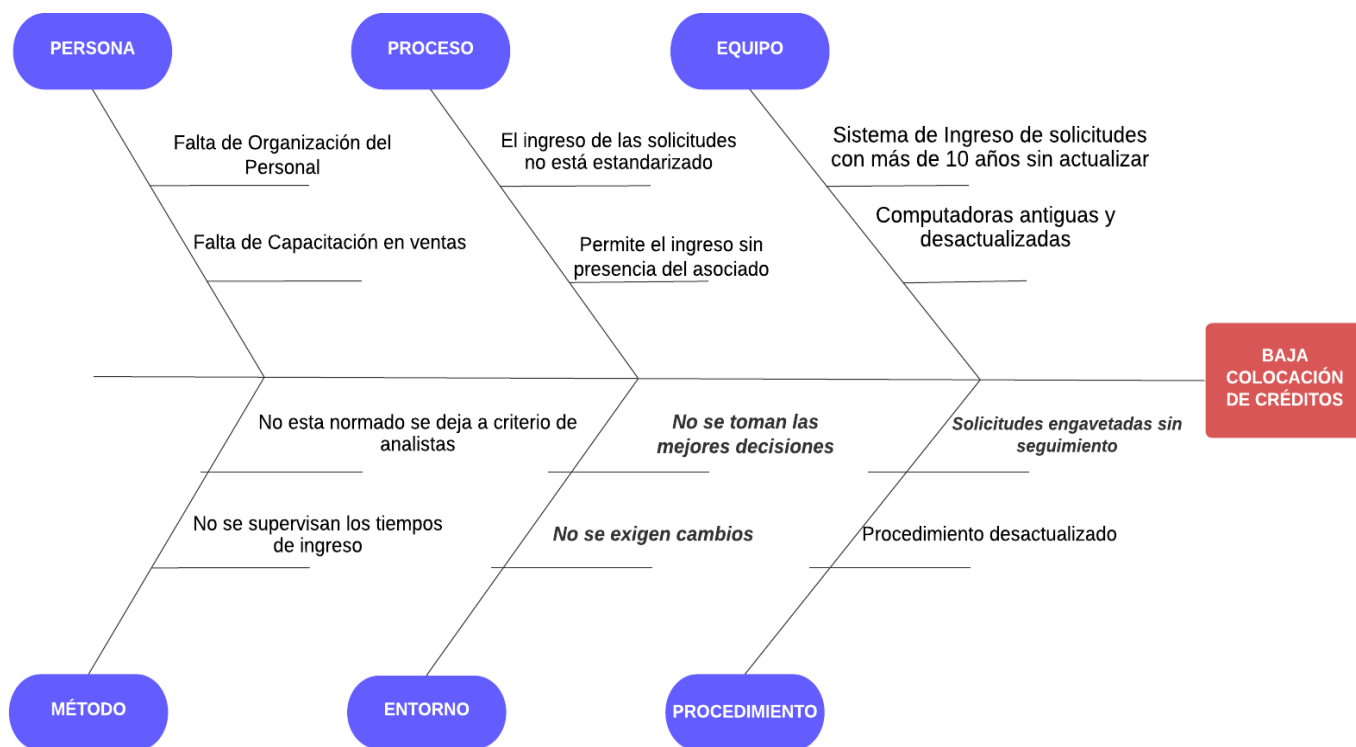
Paso 4: Se realiza el análisis basado en las 5 C (Colateral, Capacidad, Capital, Condiciones y Carácter) luego se imprime y pasa el expediente a comité.

Paso 5: Comité revisa crédito y se regresa al analista para correcciones si las hubiera, no hay un tiempo estipulado para el ingreso y resolución ni de corrección del expediente lo que hace que se prolongue el proceso, del paso 5 regresa al paso 3 y 4 cuando es corregido regresa nuevamente al paso 5.

Paso 6: Comité revisa que se hayan realizado las correcciones al igual no tiene tiempo estipulado para emitir resolución. En ocasiones pasan hasta 2 semanas y no se emite resolución.

Paso 7: cuando ya es aprobado el crédito se llama al asociado para su desembolso y hasta que se presenta a desembolsar firma la solicitud del crédito, en el caso de que la solicitud es denegada se archiva sin firmas del asociado.

Análisis de Causa y efecto:



Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

Las seis causas principales del problema corresponden a persona, proceso, equipo, método, entorno y procedimiento, cada una de ellas tiene una serie de sub causas que están ocasionando el problema (efecto), es importante que este problema sea resuelto dado que es el principal generador de rentabilidad de la empresa, una baja colocación en un corto plazo radica en una baja capitalización de intereses pero, a largo plazo tiene serias consecuencias, ya que no se contaría con los ingresos suficientes para cubrir los gastos de operación.

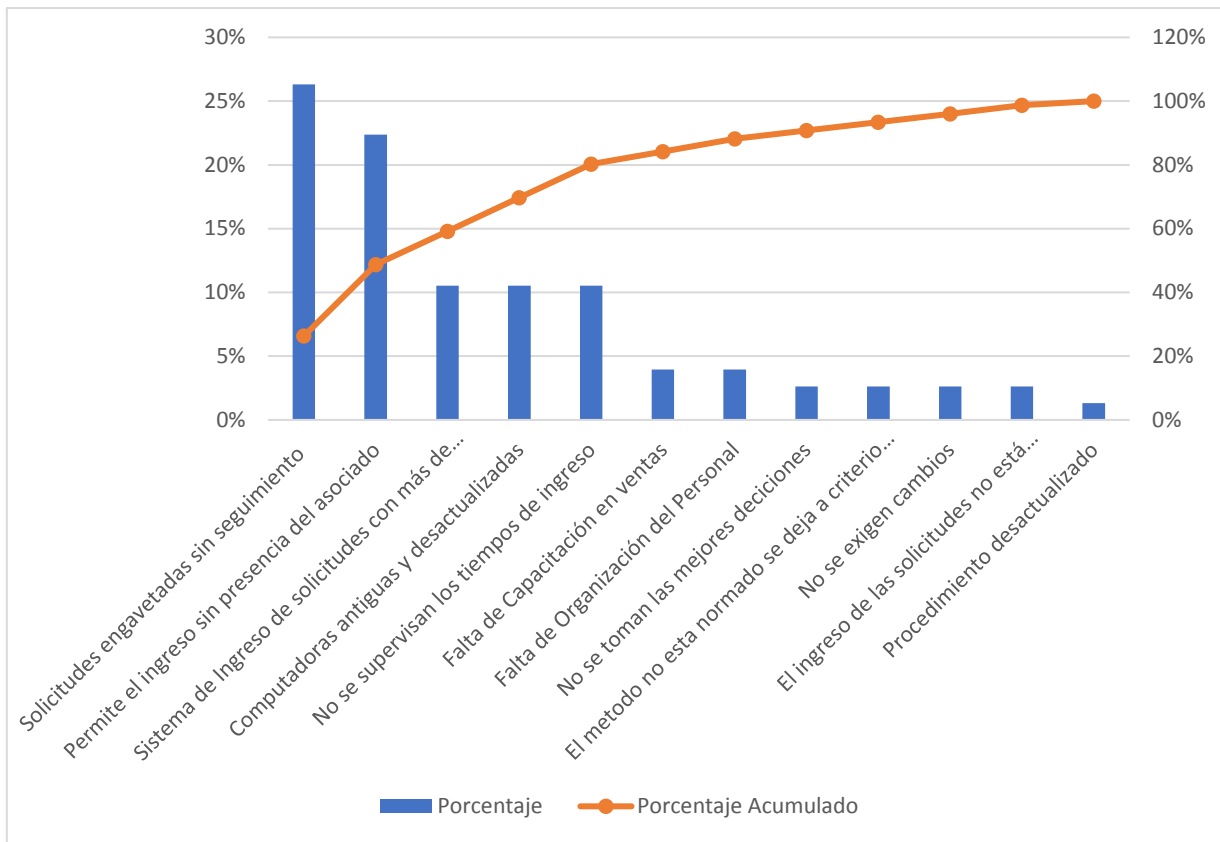
Análisis de Pareto:

Baja colocación de Créditos en el año 2022				
No	Causa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
1	Solicitudes engavetadas sin seguimiento	200	26%	26%
2	Permite el ingreso sin presencia del asociado	170	22%	49%
3	Sistema de Ingreso de solicitudes con más de 10 años sin actualizar	80	11%	59%
4	Computadoras antiguas y desactualizadas	80	11%	70%
5	No se supervisan los tiempos de ingreso	80	11%	80%
6	Falta de Capacitación en ventas	30	4%	84%
7	Falta de Organización del Personal	30	4%	88%
8	No se toman las mejores decisiones	20	3%	91%
9	El método no está normado se deja a criterio de analistas	20	3%	93%
10	No se exigen cambios	20	3%	96%
11	El ingreso de las solicitudes no está estandarizado	20	3%	99%
12	Procedimiento desactualizado	10	1%	100%
	Total	760	100%	

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

Grafica de las principales Causas del problema



Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

Las causas principales del problema son el engavetamiento de solicitudes y esta es derivada de otra causa la cual es que el sistema permite el ingreso de solicitudes sin presencia del asociado, todo esto porque el sistema es muy antiguo y tiene 10 años y no se le ha dado ninguna mejora o actualización innovadora, cabe mencionar que la principal herramienta de trabajo de los analistas es su computadora y en la cooperativa desde el año 2015 no se actualizan por lo que son muy lentas, ya que su capacidad de almacenamiento ya está por encima de los niveles normales para que estas sean eficientes, otra causa que es importante destacar es que no se monitorean ni supervisan los tiempos de ingreso de solicitudes de crédito, por lo que no se tienen un estándar de tiempo de resolución de los expedientes crediticios, estas causas representan el 80% del problema.

Recolección de frecuencias:

Expedientes engavetados sin seguimiento: A través de entrevista realizada al administrador de célula de las 20 agencias de la cooperativa se determinó que un promedio de 10 solicitudes por agencia no son ingresadas en el mes lo que da una suma de 200 frecuencias.

Permite el ingreso sin presencia del asociado: Dentro de la entrevista también se determinó que debido a que los documentos recibidos por los analistas y receptores pagadores pueden ser ingresados después hay una frecuencia de 170 solicitudes que se dejan para ingreso después de que el asociado no está en la agencia.

Sistema de Ingreso de solicitudes con más de 10 años sin actualizar: La cantidad de analistas que tiene la cooperativa entre administradores y asistentes de cartera asciende a 80 por lo que sería la cantidad de usuarios que utilizan el sistema portal actualmente.

Computadoras antiguas y desactualizadas: 80 computadoras que utilizan los analistas no han sido actualizadas.

No se supervisan los tiempos de ingreso: No se supervisan los 80 analistas ni se monitorean los tiempos de ingreso de solicitudes.

Principales causas del problema:

Principales Causas	Unidad de Medida	Periodo	Frecuencia
Solicitudes engavetadas sin seguimiento	200 expedientes	Mensual	200
Permite el ingreso sin presencia del asociado	170 expedientes	Mensual	170
Sistema de Ingreso de solicitudes con más de 10 años sin actualizar	80 unidades	Anual	80
Computadoras antiguas y desactualizadas	80 unidades	Anual	80
No se supervisan los tiempos de ingreso	30 horas	Semestral	80
Falta de Capacitación en ventas	30 horas	Semestral	30
Falta de Organización del Personal	20 sesiones	Semestral	30
No se toman las mejores decisiones	20 expedientes	Mensual	20
El método no está normado se deja a criterio de analistas	20 sesiones	Semestral	20
No se exigen cambios	20 expedientes	Mensual	20
El ingreso de las solicitudes no está estandarizado	20 expedientes	Mensual	20
Procedimiento desactualizado	10 expedientes	Mensual	10

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

Hallazgos:

La cooperativa con el fin de apoyar a los asociados en época de la pandemia en el año 2020 saco al mercado un portafolio de créditos a tasa muy bajas del 6.5% al 9% anual lo que incremento sustancialmente la demanda de solicitudes crediticias, sin embargo el flujo de solicitudes en el sistema se mantuvo igual, ya que los analistas de créditos se atrasaron en el ingreso dado que el sistema no es adecuado para un flujo mayor por la ineficiencia del mismo, esto conlleva a molestias por parte de los asociados y la poca capitalización de la cooperativa.

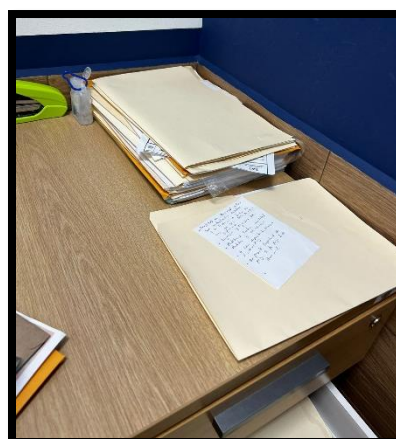
Evidencia:

En el primer trimestre del año 2022 únicamente 4 agencias de 20 cumplieron la meta trimestral de colocación de créditos mientras que de las 16 agencias 6 se encontraban negativas en su meta lo que quiere decir que no colocaron ni para mantener la recuperación de créditos, a través de entrevistas con personal de créditos se terminó que en promedio 9.6 solicitudes de crédito no fueron ingresadas por mes con un aproximado de Q.500,000.00 no colocados por agencia.

FECHA: 01-03-2022	Tasa de cambio: 7.704	
% de meta mensual acumulado	INFORMACIÓN DE METAS MAI	
25.00%	CREDITOS	AHORROS
AGENCIAS		
Corporativo	4.13 %	36.97 %
Fundación	4.31 %	35.42 %
Quezaltepeque	-53.63 %	21.86 %
Concepción Las Minas	10.47 %	52.27 %
Ipala	-4.35 %	17.58 %
Olopa	15.88 %	78.34 %
Chiquimula	-23.41 %	14.48 %
Mountkisco	15.48 %	-0.52 %
Asunción	27.19 %	3.92 %
San Luis Jilotepeque	28.60 %	42.65 %
Células Ahorros	nan %	nan %
Chanmagua	-61.81 %	213.00 %
Pradera Chiquimula	-6.21 %	18.80 %
La Unión	-13.91 %	41.78 %
Santo Tomás de Castilla	28.07 %	55.35 %
Americana 2000 Quezaltepeque	7.29 %	2.65 %
Las Minas	42.95 %	27.83 %
Metrópoli	3.55 %	221.98 %
Puerto Barrios	22.09 %	54.42 %
San José la Arada	17.86 %	19.34 %
Agua Blanca	2.80 %	22.35 %
Mercado San Sebastián	9.11 %	78.62 %


Fuente: meta trimestral Coosajo R.L.

Fecha: marzo 2022



Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL "SAN JOSE OBRERO" R.L.	No. Solicitud	144214-2022
		Fecha	2022-08-04
	SOLICITUD DE CRÉDITO		Ejecutivo

Solicitud ingresada en fecha 04 de agosto del año 2022

Por tal motivo el COMITÉ TÉCNICO DE CRÉDITOS en sesión de fecha 25-08-2022 que consta en el punto No. [REDACTED] del acta No. [REDACTED] del libro de actas No. [REDACTED] resuelven: Aprobar la solicitud No 144214-2022

Resolución emitida 21 días después evidenciando lo tardanza en la respuesta al asociado.

Fuente: solicitud y resolución de crédito

Fecha: agosto 2022

Desventajas y consecuencias:

1. Corto Plazo

- a) Incremento en tasas pasivas, ya que, al tener un portafolio de créditos a tasa baja, pero con poca colocación implica que no hay un margen amplio entre la tasa pasiva y activa lo que perjudica la rentabilidad de la cooperativa, únicamente se tiene un 4% de rentabilidad.
- b) Perdida en asociados activos en créditos, un aproximado de 10 asociados por agencia, al tener tiempos de respuestas muy prolongados implica en que los asociados busquen otras opciones talvez con tasas más altas, pero con tiempo de respuesta con mayor eficiencia.

2. Mediano plazo:

- a) Disminución de Q.100,000.00 mensuales en la cartera crediticia general de la cooperativa lo que implica menor cantidad de excedentes para la ejecución del proyecto anual para asociados de la cooperativa.
- b) Incremento en gastos administrativos y operativos, para corregir la causa implicaría la ejecución del proyecto a mayor escala donde se tendría que

cambiar todo el equipo de cómputo de la cooperativa implicando en costos por arriba de un millón de quetzales.

3. Largo Plazo

- a) Niveles de rentabilidad muy bajos, gastos operativos y administrativos al mismo nivel de los ingresos derivado a la pérdida de asociados y una constante baja de colocación de créditos. En un periodo de 10 años estaría perdiendo la cantidad de Q12,000,000.00 lo que implicaría no reportar excedentes.

PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCIÓN

SOLUCIÓN:

En el departamento de créditos de la cooperativa Coosajo R.L se debe sustituir el sistema tecnológico para el ingreso de solicitudes de crédito esto con el proveedor Oracle con un CRM llamado SIEBEL en el cual se implementaran 80 usuarios un Servidor Oracle Exadata Database Machin para CRM Siebel, también se incorporaran 80 PC de escritorio, procesador Intel Core i5, 8 GB de RAM, disco duro de 512 GB que dará más eficiencia al proceso, por lo cual se requiere de una inversión de Q.1027,687.50 con el cual se lograra agilizar el ingreso de solicitudes y la resolución de los créditos, ya que se lograra ingresar las solicitudes que son engavetadas y así se lograra alcanzar la meta de colocación de créditos mensual por agencia la cual es un equivalente a Q.500,000.00 mensuales.

Ventajas

1. Corto Plazo

- a) Mayor volumen de ingreso de solicitudes crediticias alcanzando así las metas mensuales de colocación de créditos por un monto de Q500,000.00 líquidos sin tomar en cuenta la recuperación.

- b) Un mejor servicio al asociado lo que radica en una buena popularidad dando tiempos de respuesta cortos lo que atrae más solicitantes referidos de los asociados.

2. Mediano plazo:

- a) Mayor rentabilidad y capitalización por parte de la cooperativa, ya que recibiría ingresos por intereses aproximadamente Q.1,400,000.00 al año.

3. Largo Plazo

- a) Ejecución de proyectos de excedentes que impacte en mayor número de asociados, ya que se duplicarían los excedentes en tres años dejando una cantidad de Q8,000,000.00 en excedentes.

ANÁLISIS DE SOLUCIÓN

Análisis de los requerimientos operativos:

Plan de continuidad de negocio.

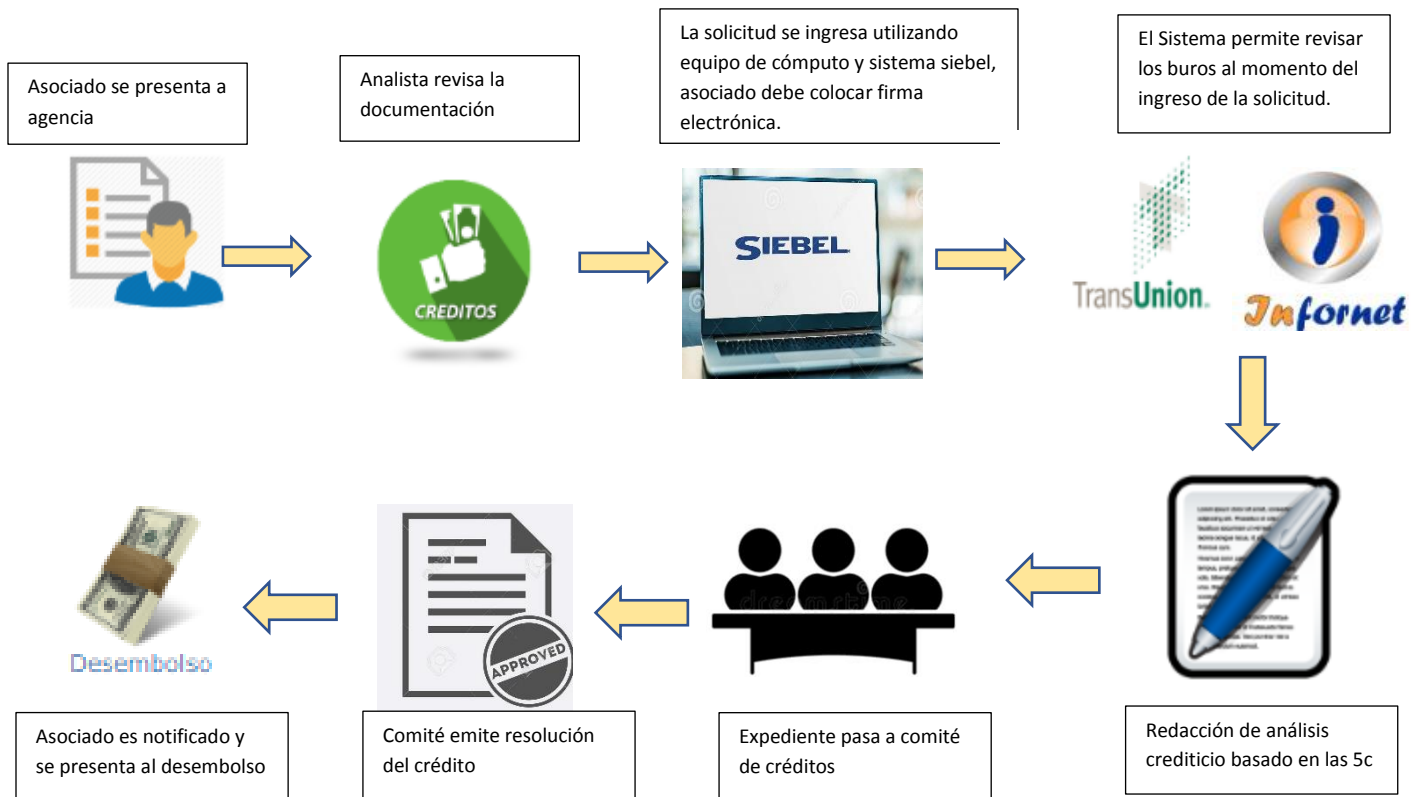
En dado caso no hubiera Red (intranet) o corte de energía eléctrica el analista de créditos puede quedarse con la documentación y datos de los asociados, cuando se recupere la red debe ingresar un Ticket para que por medio de la HelpDesk pueda asignar la solicitud y por medio de clave del jefe inmediato pueda ingresar la solicitud sin necesidad de la huella digital del asociado.

Se tienen formularios en blanco para poder tomar datos a los asociados con el fin de continuar con el servicio al asociado, los cuales se mencionan a continuación.

- Formas en blanco IVE- IR 01
- Formas en blanco solicitud de crédito.
- Formas en blanco recibos transaccionales.
- Formas en blanco IVE- CO-03.
- Formas en blanco Anexo de créditos.
- Formas en blanco boletas de desembolso.

Diagrama del nuevo proceso:

PROCESO DE GESTIÓN DE CRÉDITOS



Paso 1: Asociado se presenta a la agencia a realizar su solicitud de créditos, presentan los requisitos los cuales varían dependiendo la garantía que utilizara.

Paso 2: Analista revisa la documentación, si es necesario presentar algún documento extra se lo solicita al asociado.

Paso 3: Analista debe tomar firma electrónica del asociado por medio de huella digital para que el sistema permita el ingreso de la solicitud, el sistema mostrara un check list de los requisitos dependiendo el destino del crédito en el que el analista debe escanear los documentos, luego debe ingresar el código de identificación financiera del asociado donde el sistema jalara toda la información del asociado desde su perfil, el sistema tomara información de los buros de información (inforNet, crediref, transunion) y medirá su nivel de endeudamiento calculando su capacidad de pago (si tiene mal récord, el

sistema no dejara pasar y notificara que debe presentar respaldo de lo contrario la solicitud será denegada y el analista debe informar al asociado).

Paso 4: Para el análisis el analista tendrá un tiempo de 2 días para pasar la solicitud electrónica de lo contrario será penalizado en sus comisiones el análisis debe ser basado en las 5 C, (Carácter, Capital, Capacidad, Condiciones y Colateral).

Paso 5: Cuando el analista ya haya enviado la solicitud comité recibirá una notificación y deberá pasar el expediente a correcciones en un tiempo de 2 días, todo será electrónicamente,

Paso 6: regresa al paso 4 al recibir el expediente para corrección el sistema notificará al analista para que realice las correcciones con tiempo de 1 día.

Paso 7: Cuando el analista envía nuevamente la solicitud electrónica comité recibirá notificación y tendrá 1 día para emitir la resolución del crédito.

Paso 8: se procede a realizar desembolso y se podrá imprimir la solicitud del crédito ya firmada electrónicamente por el asociado para que sea firmada físicamente y resguardada. Como un plus el sistema notificara por medio de mensaje de texto al asociado en que etapa se encuentra su solicitud.

Entrada: Asociado con requerimiento de crédito.

Procesos: Analista ingresa al sistema CRM código de identificación financiera (cif) escanea documentación y carga al sistema el cual identificara información crediticia del asociado por medio de buros de información, analista llena a análisis y pasa a comité en tiempo definido, comité se encarga de regresar a correcciones si no existieran emite resolución y asociado es notificado por medio de correo electrónico o mensaje de texto.

Salida: Un nuevo crédito colocado a un asociado (desembolso de fondos).

Análisis de los requerimientos técnicos:

Para llevar a cabo la inversión en un nuevo CRM para la gestión de créditos dentro de la cooperativa es necesario que se evalúen y analicen varios aspectos técnicos.

Para que la gestión crediticia sea más eficiente y poder brindar mayor eficiencia y calidad a los asociados en sus procesos y a la vez tener mayor rentabilidad es necesaria la implementación de un nuevo software CRM y también la compra de un servidor y 80 computadoras.

Las especificaciones que fueron requeridas a cada proveedor son las siguientes:

Software CRM

- Que cuente con un servidor para conectar en la intranet de la empresa.
- Que pueda monitorear el ingreso de solicitudes.
- Que mida la productividad de las gestiones
- Que obligue a los analistas el ingreso de las solicitudes en el momento.

Equipo de Cómputo.

- Que sea marca Dell
- Procesador Intel Core i5
- De 4 a 8 GB de memoria RAM
- Que cuente con capacidad de 256 A 512 GB de disco Duro ssd
- Que cuente con monitor
- Sistema Operativo Windows 10

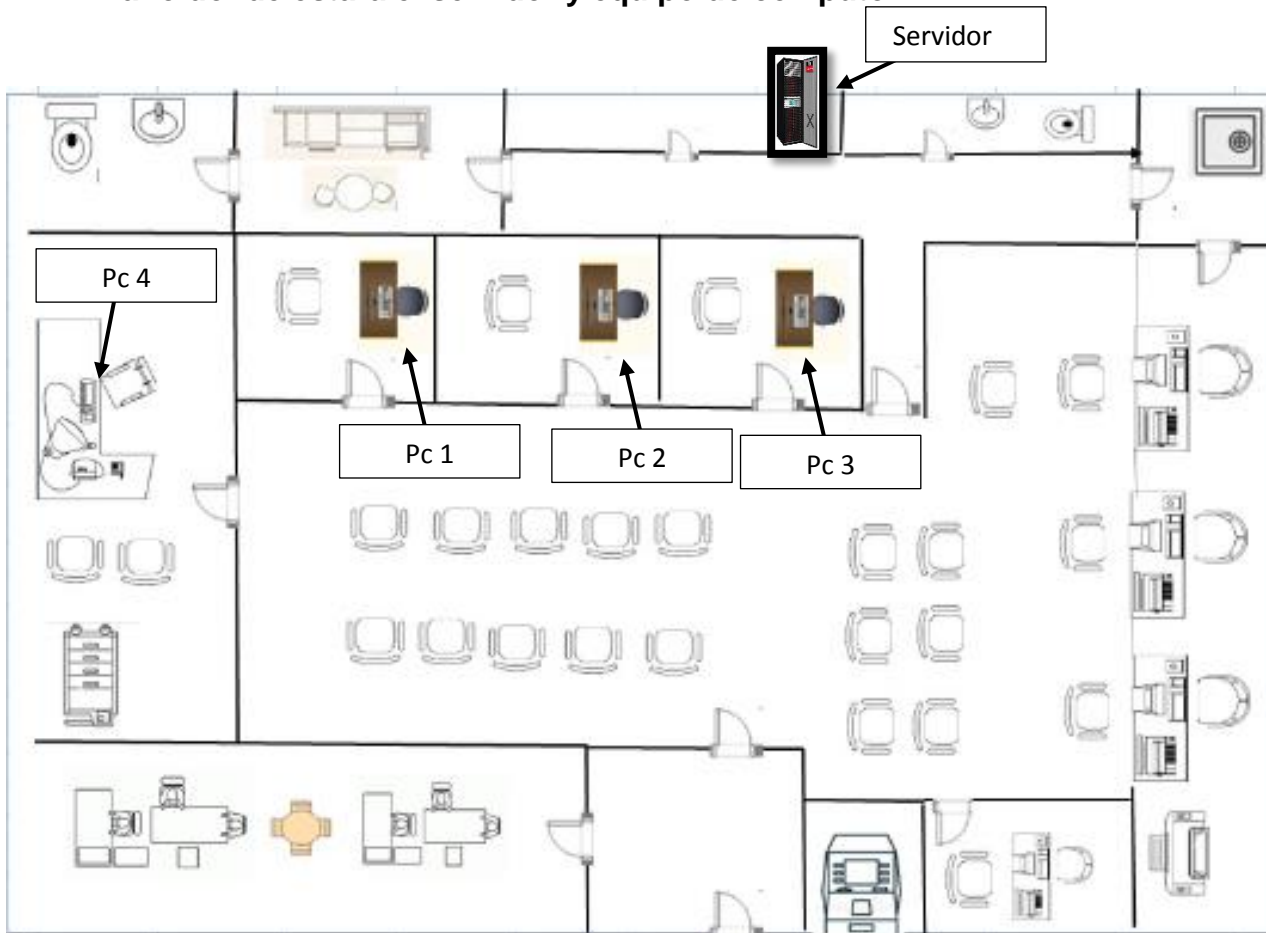
Servidor Oracle Exadata Database Machin para CRM siebel



PC de escritorio, procesador Intel Core i5, 8 GB de RAM, disco duro de 512 GB



Plano donde estará el servidor y equipo de cómputo:



Elaborado por: Gelmer Salazar

Octubre 2022

En cada agencia se instalarán 4 PC y en agencia central se instalará el servidor que almacenará la información recaba en el CRM.

Mantenimiento Preventivo y correctivo

Mantenimiento Preventivo	Periodo	Costo	Total
Desfragmentar Disco Duro	mensual	Q 250.00	Q 3,000.00
Actualización de Aplicaciones	mensual	Q 350.00	Q 4,200.00
Ejecutar Respaldo Antivirus	Semestral	Q 900.00	Q 1,800.00
Total Mantenimiento Preventivo			Q 9,000.00
Mantenimiento Correctivo	Periodo	Costo	Total
Eliminación de virus y malware.	Semestral	Q 2,500.00	Q 5,000.00
Restaurar Sistema Operativo	Anual	Q 4,000.00	Q 4,000.00
Total Mantenimiento Correctivo			Q 9,000.00
Total mantenimiento equipo de computo			Q 18,000.00

Se contempla el mantenimiento preventivo mensualmente para garantizar el buen funcionamiento del equipo de cómputo al igual al correctivo semestralmente y anual o cuando se requiera para que los equipos se encuentren actualizados y buen estado.

Análisis de los requerimientos legales:

Al ser una cooperativa con más de 150,000 asociados la distribución de dividendos es muy compleja por lo que se toma como base los estatutos en los cuales indica que los excedentes generados deben ser devueltos a los asociados en forma de proyecto de excedentes por lo que cada año la cooperativa devuelve el 10% de los excedentes a un proyecto social.

Tomando en cuenta que para la implementación del nuevo sistema integrado para la gestión de créditos mantenido una buena relación con los asociados se requiere el pago de los siguientes impuestos.


- Impuesto del valor agregado que es el 12%
- Costos de transferencias.
- Compra de divisas.

La documentación a solicitar por parte del proveedor.

- Registro ante INACOP
- Supervisiones por parte del INGE COP
- Dpi del representante legal de la cooperativa
- Copia del RTU de la cooperativa
- Registro de la constitución de los miembros del consejo de administración y comisión de vigilancia.




La cooperativa fue registrada en el INACOP el 7 de diciembre del año 1979.



SAT
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS AL REGISTRO TRIBUTARIO UNIFICADO

NIT: 5518237



IDENTIFICACIÓN

Razón o denominación social:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL SAN JOSE OBRERO R.L.
Tipo de personería:	COOPERATIVA
Número de documento de constitución:	1
Fecha de constitución:	05/08/1967
Fecha de inscripción en el registro que corresponde:	04/12/1979
Actividad económica principal:	6419.40 OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA
Sector económico:	BANCA, SEGUROS Y FIANZAS
Participación en Cámara Empresarial:	NO
Participación en Gremial:	NO

ÚLTIMO ESTABLECIMIENTO REGISTRADO O ACTUALIZADO

Fuente: <https://portal.sat.gob.gt/portal/consulta-registro-tributario-unificado/>

Fecha: octubre 2022

Análisis de los requerimientos ambientales:

La empresa cuenta con altos estándares de calidad y se encuentra regulada por normas que garanticen el cuidado del medio ambiente como normas ISO 14000, la ejecución del proyecto requiere un manejo cuidadoso de recursos como energía eléctrica y que se garantice que el equipo sea eficiente y minimice el consumo eléctrico.

- Para mitigar el impacto ambiental en el consumo energético se debe de apagar los equipos al concluir la jornada laboral.
- El cambio de equipos de cómputo reduce el consumo de energía, ya que los nuevos son más eficientes.
- Se debe mantener un constante monitoreo del consumo eléctrico teniendo un plan de contingencias que ayuden a la reducción del 10% de consumo eléctrico por año.

DEMANDA Y CONSUMO DE ENERGÍA

Consumo aproximado de energía por hora (KW/hr o MW/hr): 28.88 KW/hr

Tipo de Abastecimiento de energía

a) Sistema nacional de empresa eléctrica

b) Generación propia

a. Capacidad de generación: Optima

b. Tipo de generación

i. Térmica

ii. Hidráulica

iii. Eólica

iv. Solar

v. Geotérmica

vi. otra

c. Planta de emergencia: por medio de combustible DIESEL

Ampliar Información: actualmente se consumen 38.88 KW/hr, con el uso de equipos más eficientes y fomentando una cultura de ahorro se reducirá el consumo a 28.88 KW/hr

¿Qué medidas propone para contrarrestar los impactos ambientales generados por la demanda y consumo de energía? Uso de equipos eficientes, siembra de árboles cerca de las instalaciones,

Análisis de los requerimientos financieros:

INVERSIÓN INICIAL

Software:

El foco de inversión de Coosajo R.L es la adquisición de un nuevo software que permita ser más eficiente en la colocación de créditos. Se cotizó con 3 proveedores para evaluar el mejor precio según las especificaciones requeridas. Debido a la compra del licenciamiento para 80 usuarios de CRM, se logró negociar la mejor oferta por un aproximado de Q. 706,387.50.

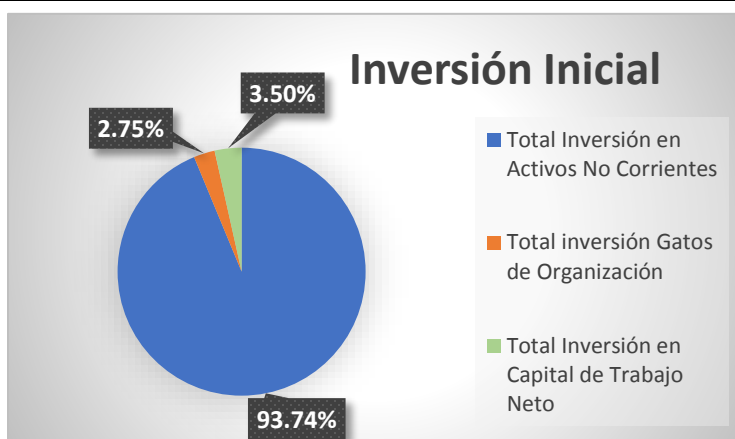
Hardware:

Se realizará la compra de 80 PC Dell 790 Intel Core i5 de 8 GB de RAM con disco Duro de 512 GB, la compra se realizará con el proveedor COMPU MAYORISTAS con un total de inversión de Q.156,000.00, esto con la finalidad de garantizar el buen funcionamiento del nuevo proceso, ya que le dará mayor eficiencia y eficacia garantizando el ingreso del mayor número de solicitudes crediticias.

La suma total de la inversión inicial asciende a la cantidad de Q1,027,687.50 considerando que los flujos de efectivo de la cooperativa son muy elevados y la rentabilidad anual asciende aproximadamente a Q40,000,000.00 no es una suma considerablemente elevada a los beneficios que a corto, mediano y largo plazo puede producir este sistema ya que el servicio que recibirá el asociado ayudará a que la reputación de la cooperativa se eleve y por ende se refiera por si sola.

	MONTO A	TOTAL A
INVERSIÓN INICIAL	INVERTIR	INVERTIR
CAPITAL DE TRABAJO		
Caja y Bancos (efectivo disponible)	Q36,000	
		Q36,000
ACTIVOS FIJOS		
Mobiliario y Equipo	Q101,000	
Equipo de Computo	Q862,387.50	
		Q963,387.50
OTROS ACTIVOS		
Gastos de organización		
Capacitación	Q10,000	
Enlace de CRM a Portal	Q5,500	
Licencias Windows	Q12,000	
Cableado	Q800	Q28,300.00
TOTAL DE INVERSIÓN INICIAL		Q1,027,687.50

Resumen de la Inversión Inicial		
Rubro	Monto	Análisis
Total Inversión en Activos No Corrientes	963,387.50	93.74%
Total inversión Gatos de Organización	28,300.00	2.75%
Total Inversión en Capital de Trabajo Neto	36,000.00	3.50%
Total, Inversión Inicial	1,027,687.50	100%



La inversión en activos no corriente tiene el mayor porcentaje con un 93.74% de la inversión, ya que en este rubro se encuentra agregado el CRM Siebel y los 80 equipos de cómputo, los gastos de organización representan el 2.75% de la inversión total estos gastos son por capacitación de personal, gastos preoperativos de enlace de sistema al sistema actual que tiene la cooperativa, el capital de trabajo representa el 3.5% de la inversión, ya que se requiere efectivo únicamente para el pago de combustible y el salario para el empleado que se encuentra ejecutando el proyecto, está proyectado a seis meses.

Capital de Trabajo

	MONTO	TOTAL
INVERSIÓN INICIAL	REQUERIDO	INVERTIR
CAPITAL DE TRABAJO		
Caja y Bancos (efectivo disponible)	Q36,000	
TOTAL		Q36,000

El capital de trabajo está proyectado a seis meses, el cual asegura la continuidad de negocio para cubrir gastos mientras el proyecto genera flujos positivos, será utilizado para cubrir gastos de personal, combustibles y viáticos mientras se ejecuta el proyecto.

Fuentes de Financiamiento

Fuentes de Financiamiento			
Fuente		Valor	Porcentaje
Capital	Tasa Pasiva Asociados	Q 513,843.75	50%
Pasivo	Préstamo Bancario	Q 513,843.75	50%
Total		Q 1,003,687.50	100%

FINANCIAMIENTO EXTERNO	
Total, de la Inversión	Q 513,843.75
tasa de interés	12%

Mes	Fecha	Capital	Intereses	Seguro de Vida	Otros Cobros	Cuota	Saldo
1	30/11/2022	21,410.16	5,068.05	100	100	26,678.20	492,433.59
2	31/12/2022	21,410.16	5,018.78	100	100	26,628.93	471,023.44
3	31/01/2023	21,410.16	4,800.57	100	100	26,410.72	449,613.28
4	28/02/2023	21,410.16	4,138.91	100	100	25,749.06	428,203.13
5	31/03/2023	21,410.16	4,364.15	100	100	25,974.31	406,792.97
6	30/04/2023	21,410.16	4,012.20	100	100	25,622.36	385,382.81
7	31/05/2023	21,410.16	3,927.74	100	100	25,537.89	363,972.66
8	30/06/2023	21,410.16	3,589.87	100	100	25,200.02	342,562.50
9	31/07/2023	21,410.16	3,491.32	100	100	25,101.48	321,152.34
10	31/08/2023	21,410.16	3,273.11	100	100	24,883.27	299,742.19
11	30/09/2023	21,410.16	2,956.36	100	100	24,566.52	278,332.03
12	31/10/2023	21,410.16	2,836.70	100	100	24,446.86	256,921.88
13	30/11/2023	21,410.16	2,534.02	100	100	24,144.18	235,511.72
14	31/12/2023	21,410.16	2,400.28	100	100	24,010.44	214,101.56
15	31/01/2024	21,410.16	2,182.08	100	100	23,792.23	192,691.41
16	29/02/2024	21,410.16	1,837.17	100	100	23,447.32	171,281.25
17	31/03/2024	21,410.16	1,745.66	100	100	23,355.82	149,871.09
18	30/04/2024	21,410.16	1,478.18	100	100	23,088.34	128,460.94
19	31/05/2024	21,410.16	1,309.25	100	100	22,919.40	107,050.78
20	30/06/2024	21,410.16	1,055.84	100	100	22,666.00	85,640.63
21	31/07/2024	21,410.16	872.83	100	100	22,482.99	64,230.47
22	31/08/2024	21,410.16	654.62	100	100	22,264.78	42,820.31
23	30/09/2024	21,410.16	422.34	100	100	22,032.49	21,410.16
24	31/10/2024	21,410.16	218.21	100	100	21,828.36	0

INTERESES		TASA
AÑO 1	47,477.76	12%
AÑO 2	16,710.48	
TOTAL INTERESES	64,188.24	
CAPITAL ANUAL	256,921.92	

A través del análisis de los resultados obtenidos para financiar el proyecto, el 50% se financiará por medio de un préstamo bancario a una tasa del 12% para 24 meses por medio de la entidad financiera Banco Industrial S.A, quien ofrece la mejor tasa en el mercado comparado con Banco de Desarrollo Rural S.A. y Banco Promerica quienes ambos ofrecen la tasa del 15%, los intereses a pagar serán para el primer año Q47,477.76 y para el segundo año Q.16,710.48 y la cuota mensual será de Q.21,410.16 y anual de Q.256,921.92

FINANCIAMIENTO PROPIO	
Total, de la Inversión	Q 513,843.75
tasa de interés pasiva	8.50%
pago de intereses	Q43,676.72

El otro 50% del proyecto se financiará por medio de capital de la cooperativa, lo que corresponde al pago de intereses a los asociados del 8.5% anual, el cual va incluido en los gastos por productos financieros.

Depreciaciones

Reporte por cuenta			
Cuenta	Inversión	Depreciación anual	Depreciación mensual
Mobiliario	101,000.0	20,200.0	1,683.3
Equipo de cómputo	862,387.5	287,462.5	23,955.2
Total	963,387.5	307,662.5	25,638.5

Proyección de Depreciaciones						
Cuenta	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Total
Mobiliario	20,200.00	20,200.00	20,200.00	20,200.00	20,200.00	101,000.00
Equipo de cómputo	287,462.50	287,462.50	287,462.50			862,387.50
Total	307,662.50	307,662.50	307,662.50	20,200.00	20,200.00	963,387.50

El mobiliario se deprecia a los 5 años, mientras que el equipo de cómputo donde se encuentra el CRM y las computadoras se deprecia a los tres años luego de su adquisición.

Amortizaciones gastos de Organización NIF

Reporte de Amortización Anual NIIF					
Año	1	2	3	4	5
Amortización	28,300.00				

Por regulación de las Normas Internacionales de Contabilidad la amortización de gastos de organización NIF se debe realizar en el primer año de operación.

Proyección de Ingresos y Gastos

Venta en Valores de Servicios	Crédito Vivienda	Crédito Consumo	Prendarios	TOTAL
Tasa de Interés Activa	10%	10%	10%	
ene-23	500,000.00	140,000.00	20,000.00	660,000.00
feb-23	650,000.00	300,000.00	30,000.00	980,000.00
mar-23	800,000.00	60,000.00	20,000.00	880,000.00
abr-23	700,000.00	150,000.00	30,000.00	880,000.00
may-23	500,000.00	130,000.00	20,000.00	650,000.00
jun-23	800,000.00	260,000.00	45,000.00	1,105,000.00
jul-23	500,000.00	300,000.00	30,000.00	830,000.00
ago-23	400,000.00	240,000.00	70,000.00	710,000.00
sep-23	650,000.00	240,000.00	40,000.00	930,000.00
oct-23	850,000.00	210,000.00	25,000.00	1,085,000.00
nov-23	700,000.00	180,000.00	35,000.00	915,000.00
dic-23	650,000.00	200,000.00	45,000.00	895,000.00
Total de Ingresos	7,700,000.00	2,410,000.00	410,000.00	10,520,000.00

Las solicitudes que serán ingresadas con el nuevo sistema equivalen a 10 por agencia, tendiendo un total de agencias de 20 serían 200 solicitudes de crédito que se estarían ingresando en el mes colocando un monto mensual de Q8,700,000.00 a una tasa de interés activa del 10% al 12% se recibirían ingresos de Q.876,000.00 mensuales dejando una rentabilidad anual de Q10,520,000.00

Costos Valores de Servicios	Crédito Vivienda	Crédito Consumo	Prendarios	TOTAL
Tasa de Interés pasiva	9%	9%	9%	
ene-23	450,000.00	126,000.00	18,000.00	594,000.00
feb-23	585,000.00	270,000.00	27,000.00	882,000.00
mar-23	720,000.00	54,000.00	18,000.00	792,000.00
abr-23	630,000.00	135,000.00	27,000.00	792,000.00
may-23	450,000.00	117,000.00	18,000.00	585,000.00
jun-23	720,000.00	234,000.00	40,500.00	994,500.00
jul-23	450,000.00	270,000.00	27,000.00	747,000.00
ago-23	360,000.00	216,000.00	63,000.00	639,000.00
sep-23	585,000.00	216,000.00	36,000.00	837,000.00
oct-23	765,000.00	189,000.00	22,500.00	976,500.00
nov-23	630,000.00	162,000.00	31,500.00	823,500.00
dic-23	585,000.00	180,000.00	40,500.00	805,500.00
Total de Ingresos	6,930,000.00	2,169,000.00	369,000.00	9,468,000.00

Por la misma cantidad colocada de créditos, la cooperativa paga una tasa promedio pasiva del 8.5% al 9% por lo que los gastos por colocación de préstamos ascienden a un monto de Q9,468,000.00 para el primer año, teniendo una utilidad bruta de Q1,052,000.00

COLOCACIÓN DE CRÉDITOS				
DETERMINACIÓN DE TASA DE CRECIMIENTO	Factor inflación	Crecimiento de Mercado	Esfuerzo de Mercado	Tasa de Crecimiento Estimada
Año 2024	2%	1%	1%	1.33%
Año 2025	2%	2%	1%	1.67%
Año 2026	4%	2.5%	2%	2.83%
Año 2027	5%	3%	3%	3.67%

Pronóstico Estratégico de Ventas					
Producto/Servicio	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Créditos	10,520,000.00	10,660,266.67	10,837,937.78	11,145,012.68	11,553,663.15
Total por año	10,520,000.00	10,660,266.67	10,837,937.78	11,145,012.68	11,553,663.15

Pronóstico Estratégico de Costo de Ventas					
Producto/Servicio	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Créditos	9,468,000.00	9,594,240.00	9,754,144.00	10,030,511.41	10,398,296.83
Total por año	9,468,000.00	9,594,240.00	9,754,144.00	10,030,511.41	10,398,296.83

Para pronosticar el crecimiento en ventas y en costos se toma como factores la inflación, tomando en cuenta un crecimiento del 2% para el segundo año, manteniéndose en el año 3 y en el año 4 un incremento del 1% a comparación del año 3 y para el año 5 también un crecimiento de un 1%. Se toma en cuenta el crecimiento de mercado, ya que la cooperativa se expande cada vez más para el año 2 el crecimiento será de 1% para el segundo año, el 2% y 2.5% y 3% para los siguientes años, el factor de esfuerzo de mercado corresponde al trabajo del marketing la publicidad que hace la cooperativa para llegar más haya en los segmentos de mercado donde no tiene presencia para el año 2 y 3 se mantiene en un 1% para el año 4 un 2% y para el año 5 un 3%.

COSTOS FIJOS Y VARIABLES.

Costos Fijos	Referencia	Mensual	Valor año 2022
Intranet para agencias	24,000.00	2,000.00	24,000.00
Energía Eléctrica	72,000.00	6,000.00	72,000.00
Papelería y útiles	24,000.00	2,000.00	24,000.00
Publicidad	12,000.00	1,000.00	12,000.00
Mantenimiento de equipo de computo	18,000.00	1,500.00	18,000.00
Gasto de personal	6,000.00	500.00	6,000.00
Total costos Fijos		Q 13,000.00	Q156,000.00

Costos variables	
Comisiones sobre ventas	0.50%
Costos de servicios financieros tasa pasiva	Q9,468,000.00

	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Ingresos de Créditos	10,520,000.0	10,660,266.7	10,837,937.8	11,145,012.7	11,553,663.1

costos variables					
	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Comisiones por Colocación de Créditos	52,600.00	53,652.00	54,725.04	56,914.04	59,759.74
Costo de servicios financieros tasa pasiva	9,468,000.00	9,657,360.00	9,850,507.20	10,244,527.49	10,756,753.86
Total	9,520,600.00	9,711,012.00	9,905,232.24	10,301,441.53	10,816,513.61

DETERMINACIÓN DE TASA DE AUMENTO COSTOS	Inflación
Año 2023	2%
Año 2024	2%
Año 2025	4%
Año 2026	5%

Al igual que en la proyección de ingresos, se pronostica un incremento en la inflación, por lo que los costos fijos y variables aumentarían en el mismo porcentaje.

	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Costos Fijos	156,000.00	159,120.00	162,302.40	168,794.50	177,234.22
Costos Variables	9,520,600.00	9,711,012.00	9,905,232.24	10,301,441.53	10,816,513.61
Total	9,676,600.00	9,870,132.00	10,067,534.64	10,470,236.03	10,993,747.83

Los costos fijos corresponden a la implementación del proyecto, se toma como incremento de los costos que ya tiene la cooperativa, en el caso de los costos variables por servicios financieros corresponde a la tasa pasiva que maneja la cooperativa en los servicios de ahorro a los asociados. Es decir, el costo del capital de la empresa.

Punto de equilibrio de la inversión:

Cantidad de Expedientes		2490
Monto de Ingresos Total		Q 10,520,000.00
Precio de Venta Unitario		Q. 4,224.90
Monto de Gastos Total		Q 9,520,600.00
Costo de Venta Unitario		Q 3,823.53
Costos Fijos		Q1,195,165.26
Margen de Contribución		401.37
Punto de equilibrio en unidades		2978
	Mensual	Anual
Unidades Punto de Equilibrio	248	2978
Valores punto de Equilibrio	Q1,048,390.58	Q 12,580,686.95
Costos Variables	Q 948,793.47	Q 11,385,521.69
Utilidad Bruta	Q 99,597.11	Q 1,195,165.26
Costos Fijos	Q 99,597.11	Q 1,195,165.26
Punto de Equilibrio	Q 0.00	Q 0.00

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

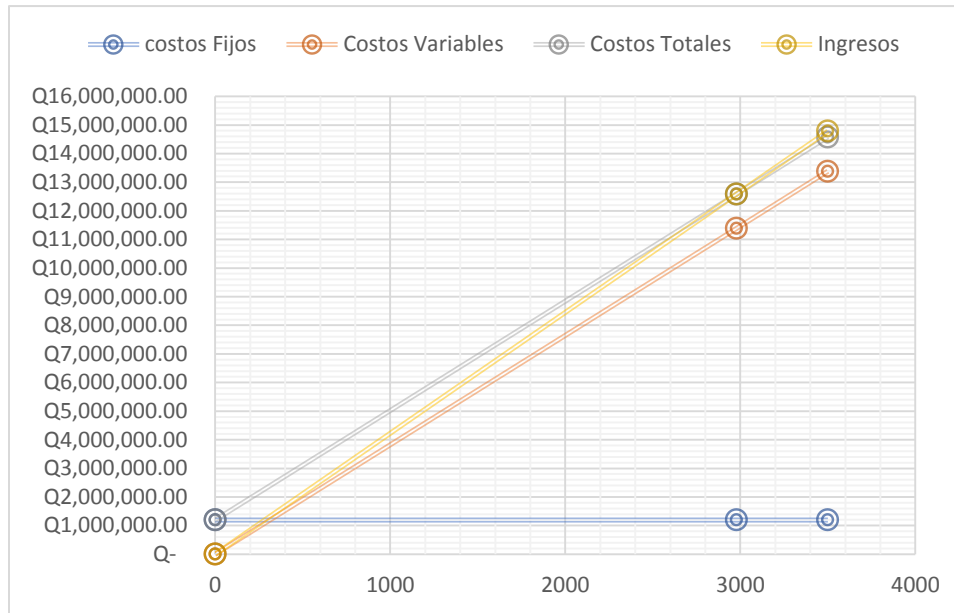
Por los resultados obtenidos se ha determinado que la cooperativa para que el nivel de los ingresos por productos financieros alcance el punto para cubrir los costos fijos y variables se deben ingresar la cantidad de, 2978 expedientes al año y una cantidad de 248 mensuales.

La cantidad de expedientes darán una suma de ingresos en valores al año de Q12,580,686.95 y mensualmente la suma de Q.948,793.47.

Supuesto de nivel de ventas

Unidades	Ingresos	Costos Variables	costos Fijos	Costos Totales
0	0	0	Q 1,195,165.26	1,195,165.26
2978	12,580,686.95	11,385,521.69	Q 1,195,165.26	12,580,686.95
3500	14,787,148.59	13,382,369.48	Q 1,195,165.26	14,577,534.74

Se puede observar que los costos fijos se mantienen con ventas de unidades a 0 en la gráfica se puede observar que en la cantidad de 2978 unidades se juntan la línea de ingresos con la línea de gastos totales y con un nivel de ventas más alto los ingresos superan a los gastos.



Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

Flujos de caja

Flujo de efectivo	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Ingresos por servicios Financieros	10,520,000.0	10,660,266.7	10,837,937.8	11,145,012.7	11,553,663.1
Costo de servicios Financieros	9,520,600.0	9,711,012.0	9,905,232.2	10,301,441.5	10,816,513.6
Utilidad bruta	999,400.0	949,254.7	932,705.5	843,571.2	737,149.5
Costos fijos de administración	156,000.00	159,120.00	162,302.40	168,794.50	177,234.22
Depreciación	307,662.50	307,662.50	307,662.50	20,200.00	20,200.00
Amortización Gastos ORG.	28,300.00	-	-	-	-
Utilidad antes de intereses e impuestos	507,437.50	482,472.17	462,740.64	654,576.66	539,715.32
Intereses por préstamo bancario	47,477.76	16,710.48			
Utilidad antes impuestos	459,959.74	465,761.69	462,740.64	654,576.66	539,715.32
Impuestos 25%	114,989.94	116,440.42	115,685.16	163,644.16	134,928.83
Utilidad Neta	344,969.81	349,321.27	347,055.48	490,932.49	404,786.49
Amortización de Préstamo Bancario	256,921.88	256,921.88			
Depreciación	307,662.50	307,662.50	307,662.50	20,200.00	20,200.00
Amortización de Gastos ORG.	28,300.00	-	-	-	-
Flujo Neto de efectivo	424,010.43	400,061.89	654,717.98	511,132.49	424,986.49

Luego de analizar los resultados obtenidos en el flujo de caja mensual se puede determinar que en algunos meses los flujos son negativos, sin embargo, al final del año 2023 el flujo de efectivo es positivo, es por ello que los flujos anuales reflejan un

monto considerable para la implementación del proyecto y en cada año incrementan, ya que la empresa va cumpliendo con sus obligaciones tales como el préstamo bancario.

Estado de Resultados

Cuentas	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Ingresos por servicios Financieros	10,520,000.00	10,660,266.67	10,837,937.78	11,145,012.68	11,553,663.15
Costo de servicios Financieros	9,520,600.00	9,711,012.00	9,905,232.24	10,301,441.53	10,816,513.61
Utilidad bruta	999,400.00	949,254.67	932,705.54	843,571.15	737,149.54
Costos fijos de administración	156,000.00	159,120.00	162,302.40	168,794.50	177,234.22
Depreciación	307,662.50	307,662.50	307,662.50	20,200.00	20,200.00
Amortización Gastos ORG.	28,300.00	-	-	-	-
Utilidad antes de intereses e impuestos	507,437.50	482,472.17	462,740.64	654,576.66	539,715.32
Intereses por préstamo bancario	Q47,477.76	16,710.48			
Utilidad antes impuestos	459,959.74	465,761.69	462,740.64	654,576.66	539,715.32
Impuestos 25%	114,989.94	116,440.42	115,685.16	163,644.16	134,928.83
Utilidad Neta	344,969.81	349,321.27	347,055.48	490,932.49	404,786.49

Se toma en cuenta que la cooperativa está regulada por la Superintendencia de Administración Tributaria SAT bajo el régimen sobre utilidades, por lo que 25% se estima para el pago del Impuesto sobre la Renta, las utilidades que se estiman en el proyecto son bastante factibles, ya que permitiría en los primeros dos años pagar el financiamiento bancario dejando un margen bastante provechoso que será de utilidad para que el retorno de la inversión sea más corto.

Si se realiza un análisis vertical para el primer año, el costo de servicios financieros representa el 91%, ya que el costo del capital de la cooperativa es alto porque se busca beneficiar tanto a los asociados ahorrantes como a los que requieren un financiamiento, la utilidad bruta representa el 10% los costos fijos de administración el 1% dejando así a la utilidad neta el 3% para los tres primeros periodos y el 5% para el cuarto y 4% para el último año el cual se ve afectado por el incremento de la inflación.

Balance General

	Año 2021	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Activo						
Activo Corriente						
Disponibilidades						
Caja y Bancos	Q 36,000.00	Q 460,010.43	Q 860,072.32	Q 1,514,790.30	Q 2,025,922.79	Q 2,450,909.28
Total activo corriente	Q 36,000.00	Q 460,010.43	Q 860,072.32	Q 1,514,790.30	Q 2,025,922.79	Q 2,450,909.28
Activo no corriente						
Mobiliario y equipo de oficina	Q 101,000.00	Q 101,000.00	Q 80,800.00	Q 60,600.00	Q 40,400.00	Q 20,200.00
Equipo de cómputo	Q 862,387.50	Q 862,387.50	Q 574,925.00	Q 287,462.50	Q -	Q -
Menos depreciación acumulada	Q -	-Q 307,662.50	-Q 307,662.50	-Q 307,662.50	-Q 20,200.00	-Q 20,200.00
Cartera de Créditos		Q 30,000,000.00	Q 30,000,000.00	Q 30,000,000.00	Q 30,000,000.00	Q 30,000,000.00
Total activo no corriente	Q 963,387.50	Q 30,655,725.00	Q 30,348,062.50	Q 30,040,400.00	Q 30,020,200.00	Q 30,000,000.00
Activo Diferido						
Activo Intangible	Q 28,300.00	Q 28,300.00	Q -	Q -	Q -	Q -
Amortizacion	Q -	-Q 28,300.00	Q -	Q -	Q -	Q -
Total Activo Diferido	Q 28,300.00	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -
Total de Activo	Q 1,027,687.50	Q 31,115,735.43	Q 31,208,134.82	Q 31,555,190.30	Q 32,046,122.79	Q 32,450,909.28
Pasivo						
Pasivo corriente						
Obligaciones Depositaias		Q 30,000,000.00	Q 30,000,000.00	Q 30,000,000.00	Q 30,000,000.00	Q 30,000,000.00
Total pasivo corriente	Q -	30,000,000.00	30,000,000.00	30,000,000.00	30,000,000.00	30,000,000.00
Pasivo no corriente						
Préstamo bancario a lp	Q 513,843.75	Q 513,843.75	Q 256,921.88	Q -	Q -	Q -
Amortización de Crédito	Q -	-Q 256,921.88	-Q 256,921.88	Q -	Q -	Q -
Total pasivo no corriente	Q 513,843.75	Q 256,921.88	Q -	Q -	Q -	Q -
Total del pasivo	Q 513,843.75	30,256,921.88	30,000,000.00	30,000,000.00	30,000,000.00	30,000,000.00
Capital						
Capital social	Q 513,843.75	Q 513,843.75	Q 513,843.75	Q 513,843.75	Q 513,843.75	Q 513,843.75
Utilidades retenidas	Q -		Q 344,969.81	Q 694,291.07	Q 1,041,346.55	Q 1,532,279.04
Utilidades del ejercicio	Q -	Q 344,969.81	Q 349,321.27	Q 347,055.48	Q 490,932.49	Q 404,786.49
Total del capital	Q 513,843.75	Q 858,813.56	Q 1,208,134.82	Q 1,555,190.30	Q 2,046,122.79	Q 2,450,909.28
Total pasivo y capital	Q 1,027,687.50	Q 31,115,735.43	Q 31,208,134.82	Q 31,555,190.30	Q 32,046,122.79	Q 32,450,909.28

Bajo el análisis vertical se puede verificar que al inicio del proyecto el 84% corresponde al equipo de cómputo, cada periodo este porcentaje disminuye debido a la depreciación al final del año 5 es 0%, el contrario con el capital de trabajo el cual inicia en un 4% y finaliza al periodo 5 con el 8%.

Otro factor a tomar en cuenta es el capital y el préstamo bancario el cual representan en el año 0 el 50% del total del activo el capital social se mantiene, pero el crédito disminuye debido a las amortizaciones, las utilidades retenidas también incrementan debido a que las utilidades del ejercicio se suman en cada periodo, con respecto a la cartera de créditos y obligaciones depositarias se toma como base la misma cantidad, ya que es el monto que se coloca anual a los asociados, cabe mencionar que no se toma en cuenta el total de la cartera de la cooperativa tanto de créditos y de obligaciones depositarias, ya que solo se toman en cuenta ingresos y egresos del proyecto.

Valor Presente, Valor Presente Neto, Índice de rentabilidad

AÑOS	FLUJOS NETOS DE EFECTIVO
2023	424,010.43
2024	400,061.89
2025	654,717.98
2026	511,132.49
2027	424,986.49
Total	2,414,909.28
Valor Presente	1,729,505.64
Total Inversión	1,027,687.50
VPN	701,818.14
IR	2.349847867

El valor presente neto es de Q.1,729,505.64 con un Índice de Rentabilidad de 2.349847867 lo que quiere decir que por la inversión de Q1,027,687.50 a través de flujos proyectados al día de hoy se obtienen Q1,729,505.64 lo que daría un valor presente neto de Q701,818.14, cabe mencionar que para obtener el Valor Presente se utilizó un porcentaje del 12% que corresponde al costo del financiamiento bancario.

TASA INTERNA DE RETORNO

AÑOS	FLUJOS NETOS DE EFECTIVO
	-Q 1,027,687.50
	Q 424,010.43
	Q 400,061.89
	Q 654,717.98
	Q 511,132.49
	Q 424,986.49
TIR	36.07457%
VP	Q1,027,687.50
VPN	Q0.00

TREMA

INFLACIÓN	9.00%
TASA ACTIVA	12%
RIESGO	2%
TREMA	23.00%

La TIR determinada por los flujos de efectivo corresponde a un 36.07457% tomando en cuenta que la TREMA es de 23% el margen de rentabilidad es del 13.07%, esto indica que por cada Q1.00 que se invierte se obtiene un rendimiento del 36%, para la ejecución del proyecto se incurre en un costo entre el pago del préstamo, el riesgo y la inflación del 23%, ya que se obtienen un porcentaje mayor siendo este del 36% se puede concluir que el proyecto es rentable.

La inflación fue tomada de la página del Banguat, la tasa activa fue tomada como base de la solicitud de un crédito en Banco Industrial S.A y la tasa de riesgo se toma como base el porcentaje de cuentas incobrables estimadas por la cooperativa del total de su cartera crediticia.

Periodo de Recuperación

Periodo de recuperación		Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Inversión Inicial		424,010.43	400,061.89	654,717.98	511,132.49	424,986.49
	Acumulado anual	424,010.43	824,072.32	1,478,790.30		

Recuperación
Estimada

28 meses

Se puede observar por medio de los flujos positivos que la inversión retorna a los 28 meses, ya que el costo de capital de la cooperativa es algo alto, esto porque se trata de recompensar también a los asociados con tasas pasivas altas, aun así, el proyecto es muy rentable, el ROI es de 135%.

Indicadores Financieros:

ROA:

Este indicador muestra la capacidad que tiene la empresa con base en la cantidad de activos que cuenta para generar rentabilidad o ganancias, gracias a este indicador se puede ver que tan eficiente es la administración de los activos de la empresa para generar utilidades.

	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026
Utilidad Neta	344,969.81	349,321.27	347,055.48	490,932.49	404,786.49
Total, de Activos	31,115,735.43	31,208,134.82	31,555,190.30	32,046,122.79	32,450,909.28
ROA	1.11%	1.12%	1.10%	1.53%	1.25%

Se puede analizar que para el primer año la rotación de activos es del 1.11% y tiene un incremento para los siguientes años, siendo el mejor el año 2025 porque la empresa rota con más frecuencia los activos para tener una mayor rentabilidad, cabe mencionar que para el año 1 por cada Q.100.00 con los que cuenta la empresa recibe una utilidad de Q.1.11 y al año 5 por cada Q.100.00 obtiene Q.1.25, del penúltimo al último año hay una disminución derivada al incremento de la inflación.

ROE:

Este indicador mide la rentabilidad que tiene la empresa con base al patrimonio de la misma, lo que quiere decir que mide la rentabilidad que obtienen los dueños de la empresa por invertir su dinero en ella.

	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Utilidad Neta	344,969.81	349,321.27	347,055.48	490,932.49	404,786.49
Patrimonio	858,813.56	1,208,134.82	1,555,190.30	2,046,122.79	2,450,909.28
ROE	40.17%	28.91%	22.32%	23.99%	16.52%

Se puede notar que el ROE del año 1 al año 3 tiene un decremento debido a que en estos primeros años la empresa dedica una parte de sus flujos a la amortización del

préstamos que utilizo para financiar el proyecto, sin embargo, para el año 4 se ve un incremento en el ROE debido a que en este año ya no se cuenta con obligaciones, para el año 4 sube la rentabilidad a un 23.99% y para el último año disminuye nuevamente porque la empresa se queda sin activos fijos por la depreciación total del mobiliario en el año 5 y el incremento de la inflación.

Liquidez

Este indicador sirve para analizar la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones tanto a corto, mediano o largo plazo.

	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Activo	Q31,115,735.43	Q31,208,134.82	Q31,555,190.30	Q32,046,122.79	Q32,450,909.28
Pasivo	30,256,921.88	30,000,000.00	30,000,000.00	30,000,000.00	30,000,000.00
Liquidez	1.03	1.04	1.05	1.07	1.08

El resultado de este indicador puede definir que la cooperativa por cada Q100.00 de deuda tiene en el primer año Q103.00 y para el año 5 por cada Q.100.00 tiene Q108.00, ya que esta empresa su financiamiento es de capital externo para poder trabajar y ese mismo capital es colocado en forma de créditos se puede decir que es factible la implementación del proyecto, ya que se cuenta con la cantidad deseada para poder hacer frente a las obligaciones que tiene la empresa.

Endeudamiento

	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Pasivo	Q30,256,921.88	Q30,000,000.00	Q30,000,000.00	Q30,000,000.00	Q30,000,000.00
Activo	31,115,735.43	31,208,134.82	31,555,190.30	32,046,122.79	32,450,909.28
Endeudamiento	0.97	0.96	0.95	0.94	0.92

Esta razón financiera indica la cantidad de deuda que necesita la empresa financiar para generar rentabilidad y mantener sus activos, en el caso de la cooperativa pareciera que es un indicador bastante malo, ya que por cada Q.1.00 se debe adeudar

en el año 1 Q0.97 y para los siguientes años baja debido a que el crédito financiado es cancelado por medio de amortizaciones.

Se hace la aclaración que al ser una empresa financiera necesita financiarse de capital de asociados para que esos recursos poder colocarlos en las manos de otros asociados, es por ello que dicho indicador sale alto.

Margen de Utilidad

	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Ingresos por productos Financieros	10,520,000.00	10,660,266.67	10,837,937.78	11,145,012.68	11,553,663.15
Costo de productos Financieros	9,520,600.00	9,711,012.00	9,905,232.24	10,301,441.53	10,816,513.61
=	999,400.00	949,254.67	932,705.54	843,571.15	737,149.54
Margen de utilidad Bruta	10%	9%	9%	8%	6%
Utilidad Operativa	507,437.50	482,472.17	462,740.64	654,576.66	539,715.32
Margen de utilidad Operativa	4.82%	4.53%	4.27%	5.87%	4.67%
Utilidad Neta	344,969.81	349,321.27	347,055.48	490,932.49	404,786.49
Margen de utilidad Neta	3.28%	3.28%	3.20%	4.40%	3.50%

El margen de utilidad bruta es del 10% para el primer año tendiendo una ligera disminución para los siguientes años lo que significa que por cada Q100.00 que la cooperativa coloca en créditos recibe en utilidades Q.10, y para el año 5 por cada Q.100.00 recibe un margen de Q.6.00.

En el caso de la utilidad Operativa y Neta es diferente para cada periodo con un ligero crecimiento, para el año 2026 en utilidades en operación se tendrá un 5.87% y en utilidad neta un 4.40% lo que viene a reflejar que el proyecto es muy rentable, en el último año hay un ligero decremento, pero los números siguen siendo positivos para el proyecto.

índice Dupont

Utilidad Neta	344,969.81	349,321.27	347,055.48	490,932.49	404,786.49
Ventas	10,520,000.00	10,660,266.67	10,837,937.78	11,145,012.68	11,553,663.15
=	0.03	0.03	0.03	0.04	0.04
Ventas	10,520,000.00	10,660,266.67	10,837,937.78	11,145,012.68	11,553,663.15
Activos totales	31,115,735.43	31,208,134.82	31,555,190.30	32,046,122.79	32,450,909.28
=	0.34	0.34	0.34	0.35	0.36
Aplacamiento	36.23	25.83	20.29	15.66	13.24
índice Dupont	40.17%	28.91%	22.32%	23.99%	16.52%

La rentabilidad que presentaría el proyecto es de 40.17% al primer año mostrando una disminución al segundo y tercer debido a las amortizaciones de crédito y para el cuarto año un incremento y al final nuevamente vuelve a bajar por la pérdida en la depreciación de los activos y el alza de la inflación, considerando esta información es recomendable la implementación del proyecto, ya que la rentabilidad que ofrecen las empresas financieras en el mercado no es mayor al 8% mientras que con la implementación del proyecto se obtendrá un porcentaje mayor.

Análisis de Riesgo:

Riesgos operativos y financieros			
Concepto	Pesimista	Base Esperado	Optimista
Cantidad de Expedientes ingresados	-3%	2490	2%
Precio (tasa Activa)	-1%	Q 4,224.90	2%
Costo variable unitario	1%	Q 3,823.53	-1%
Costos Fijos	4%	Q 156,000.00	-1%
Análisis de riegos			
Concepto	Pesimista	Base Esperado	Optimista
Cantidad de Expedientes ingresados	2415.3	2490	2539.8
Precio (tasa Activa)	4,182.65	4,224.90	4,309.40
Costo variable unitario	3,861.77	3,823.53	3,785.30
Costos Fijos	162,240.00	156,000.00	154,440.00

Pesimista

En un escenario pesimista donde la cantidad de expedientes ingresados tenga un decremento del 3%, por factor de mercado el precio disminuya en 1% y por la inflación el costo variable unitario y los costos fijos incrementen en un 4% se obtienen los siguientes resultados.

Cuentas	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Ingresos por servicios Financieros	10,102,356.00	10,237,054.08	10,407,671.65	10,702,555.68	11,094,982.72
Costo de por servicios Financieros	9,327,331.82	9,513,878.46	9,704,156.03	10,092,322.27	10,596,938.38
Utilidad bruta	775,024.2	723,175.6	703,515.6	610,233.4	498,044.3
Costos fijos de administración	162,240.00	165,484.80	168,794.50	175,546.28	184,323.59
Depreciación	307,662.50	307,662.50	307,662.50	20,200.00	20,200.00
Amortización Gastos ORG.	28,300.00	-	-	-	-
Utilidad antes de intereses e impuestos	276,821.68	250,028.32	227,058.63	414,487.13	293,520.75
Intereses por préstamo bancario	47,477.76	16,710.48			
Utilidad antes impuestos	229,343.92	233,317.84	227,058.63	414,487.13	293,520.75
Impuestos 25%	57,335.98	58,329.46	56,764.66	103,621.78	73,380.19
Utilidad Neta	172,007.94	174,988.38	170,293.97	310,865.35	220,140.56

Tomando en cuenta el análisis de sensibilidad se puede determinar que, en un escenario poco favorable, se obtiene superávit en cada periodo sumando un total en los 5 años de operación de Q1,048,296.20 con un VPN positivo de Q63,386.46.

AÑOS	FLUJOS NETOS DE EFECTIVO
2023	Q 251,048.56
2024	Q 225,729.01
2025	Q 477,956.47
2026	Q 331,065.35
2027	Q 240,340.56
Total	Q 1,526,139.95
Valor Presente	Q1,091,073.96
Total Inversión	Q 1,027,687.50
VPN	Q63,386.46
IR	1.485023368

AÑOS	FLUJOS NETOS DE EFECTIVO
	-Q 1,027,687.50
	Q 251,048.56
	Q 225,729.01
	Q 477,956.47
	Q 331,065.35
	Q 240,340.56
TIR	14.37729%
VP	Q1,027,687.50
VPN	Q0.00

Base Esperado

En el escenario esperado se mantiene los ingresos, el precio y la inflación dando como resultado el siguiente:

Cuentas	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Ingresos por servicios Financieros	10,520,000.00	10,660,266.67	10,837,937.78	11,145,012.68	11,553,663.15
Costo de servicios Financieros	9,520,600.00	9,711,012.00	9,905,232.24	10,301,441.53	10,816,513.61
Utilidad bruta	999,400.00	949,254.67	932,705.54	843,571.15	737,149.54
Costos fijos de administración	156,000.00	159,120.00	162,302.40	168,794.50	177,234.22
Depreciación	307,662.50	307,662.50	307,662.50	20,200.00	20,200.00
Amortización Gastos ORG.	28,300.00	-	-	-	-
Utilidad antes de intereses e impuestos	507,437.50	482,472.17	462,740.64	654,576.66	539,715.32
Intereses por préstamo bancario	Q47,477.76	16,710.48			
Utilidad antes impuestos	459,959.74	465,761.69	462,740.64	654,576.66	539,715.32
Impuestos 25%	114,989.94	116,440.42	115,685.16	163,644.16	134,928.83
Utilidad Neta	344,969.81	349,321.27	347,055.48	490,932.49	404,786.49

AÑOS	FLUJOS NETOS DE EFECTIVO
2023	Q 424,010.43
2024	Q 400,061.89
2025	Q 654,717.98
2026	Q 511,132.49
2027	Q 424,986.49
Total	Q 2,414,909.28
Valor Presente	Q1,729,505.64
Total Inversión	Q 1,027,687.50
VPN	Q701,818.14
IR	2.349847863

AÑOS	FLUJOS NETOS DE EFECTIVO
	-Q 1,027,687.50
	Q 424,010.43
	Q 400,061.89
	Q 654,717.98
	Q 511,132.49
	Q 424,986.49
TIR	36.07457%
VP	Q1,027,687.50
VPN	Q0.00

En el escenario esperado se obtiene un superávit en los 5 periodos de Q1,937,065.53 siendo una diferencia con el escenario pesimista de Q888,769.33, el VPN para este escenario es de Q701,818.14 teniendo una diferencia con el periodo pesimista de Q.638,431.68.

Optimista

Para el escenario optimista se pronostica un incremento de 2% en la cantidad de expedientes ingresados y un incremento del 2% en el precio de venta unitario (tasa activa) y un decremento del 1% tanto para los costos de venta unitario como para los costos fijos.

Cuentas	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Ingresos por productos Financieros	10,945,008.00	11,090,941.44	11,275,790.46	11,595,271.19	12,020,431.14
Costo de productos Financieros	9,613,901.88	9,806,179.92	10,002,303.52	10,402,395.66	10,922,515.44
Utilidad bruta	1,331,106.1	1,284,761.5	1,273,486.9	1,192,875.5	1,097,915.7
Costos fijos de administración	154,440.00	157,528.80	160,679.38	167,106.55	175,461.88
Depreciación	307,662.50	307,662.50	307,662.50	20,200.00	20,200.00
Amortización Gastos ORG.	28,300.00	-	-	-	-
Utilidad antes de intereses e impuestos	840,703.62	819,570.22	805,145.07	1,005,568.98	902,253.82
Intereses por préstamo bancario	47,477.76	16,710.48			
Utilidad antes impuestos	793,225.86	802,859.74	805,145.07	1,005,568.98	902,253.82
Impuestos 25%	198,306.46	200,714.94	201,286.27	251,392.25	225,563.45
Utilidad Neta	594,919.39	602,144.81	603,858.80	754,176.74	676,690.36

AÑOS	FLUJOS NETOS DE EFECTIVO
2023	Q 673,960.02
2024	Q 652,885.43
2025	Q 911,521.30
2026	Q 774,376.74
2027	Q 696,890.36
Total Inversión	Q 3,709,633.86
Valor Presente	Q2,658,593.87
Total Inversión	Q 1,027,687.50
VPN	Q1,630,906.37
IR	3.609690549

AÑOS	FLUJOS NETOS DE EFECTIVO
	-Q 1,027,687.50
	Q 673,960.02
	Q 652,885.43
	Q 911,521.30
	Q 774,376.74
	Q 696,890.36
TIR	63.88638%
VP	Q1,027,687.50
VPN	Q0.00

En el mejor escenario se obtendrían utilidades en los 5 periodos por un monto de Q3,231,790.11 comparado con el periodo base hay una diferencia de Q.1,294,724.58, el VPN de este escenario es de Q1,630,906.37 teniendo una diferencia con el periodo base de Q.929,088.23.

Con base al análisis de riesgos según los resultados se puede concluir que se puede implementar el proyecto dado que en el peor del escenario se obtiene un VPN positivo,

con el periodo base se obtiene un rendimiento mayor a la TREMA y con el escenario optimista los resultados muestran una tendencia positiva para la empresa.

ANÁLISIS DE DECISIÓN

Proveedores del software:

Proveedor Oracle			Clasificación
1.1	Precio	45 puntos	30.41
1.2	Garantía	10 puntos	10
1.3	Tiempo de entrega	15 puntos	15
1.4	Cumplimiento de especificaciones	15 puntos	15
1.5	Experiencia	15 puntos	15
	TOTAL	100 puntos	85.41

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

El proveedor Oracle es una empresa que se dedica a la creación de software de calidad a pesar de que el precio es alto el proveedor es el que más se ajusta a los requerimientos para la ejecución del proyecto, ya que la garantía que ofrecen se apega al tiempo de depreciación, el tiempo de entrega es de 1 mes las especificaciones técnicas y operativas se ajustan al sistema actual que tiene la cooperativa, el proveedor cuenta con 24 años de experiencia en el mercado siendo una marca muy reconocida, la puntuación total que tiene el proveedor es de 85.41 de 100 puntos, dicha puntuación se vio afectada, ya que es el que tiene el precio más alto.

Proveedor Global Itec			Clasificación
1.1	Precio	45 puntos	45
1.2	Garantía	10 puntos	5
1.3	Tiempo de entrega	15 puntos	9
1.4	Cumplimiento de especificaciones	15 puntos	4.5
1.5	Experiencia	15 puntos	9.37
	TOTAL	100 puntos	72.87

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

El proveedor Global Itec ofrece un CRM llamado Odoo el cual funciona con un servidor en la nube, la ventaja de este proveedor es el precio, ya que es el más accesible, sin

embargo, únicamente ofrece la plataforma como tal, pero para enlazarlo al sistema actual que maneja la cooperativa tendría cargos adicionales y se tendría que modificar el software, este proveedor tampoco cuenta con un servidor local. La puntuación total que recibió en el análisis fue de 72.87 de 100 puntos, donde se vio afectado fue en el cumplimiento de las especificaciones y en la garantía.

Proveedor Grupo Inforum			Clasificación
1.1	Precio	45 puntos	33.86
1.2	Garantía	10 puntos	8
1.3	Tiempo de entrega	15 puntos	7.5
1.4	Cumplimiento de especificaciones	15 puntos	11
1.5	Experiencia	15 puntos	11.25
	TOTAL	100 puntos	71.61

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

Este proveedor es muy conocido y ofrece productos informáticos de calidad, trabaja con sistema SAP, el precio es muy accesible y ofrecen asesorías del sistema, sin embargo, el tiempo de entrega del producto es muy tardado, la garantía y la experiencia también le penalizaron muchos puntos al proveedor, se toma en cuenta también que actualmente la cooperativa no cuenta con ningún sistema SAP por lo que también sería de invertir en el enrolamiento con el sistema actual que maneja la cooperativa y eso implica costos adicionales, el puntaje que obtiene el proveedor es de 71.61 de 100 puntos.

Proveedores del hardware:

Proveedor Compu Mayoristas			Clasificación
1.1	Precio	45 puntos	43.62
1.2	Garantía	10 puntos	10
1.3	Tiempo de entrega	15 puntos	15
1.4	Cumplimiento de especificaciones	15 puntos	15
1.5	Experiencia	15 puntos	12
	TOTAL	100 puntos	95.6154

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

La empresa Compu mayoristas es un proveedor local el cual es una buena opción para la compra del equipo de cómputo, cumple con la mayoría de requerimientos por parte de la cooperativa, ya que el precio es intermedio, la garantía es de 1 año, el tiempo de entrega del equipo es de 10 días las especificaciones y componentes del equipo cumplen con lo solicitado, además la empresa cuenta con altos estándares de calidad y experiencia el mercado tecnológico en el país. La puntuación que recibe es de 95.6154 de 100 puntos.

Proveedor Eyub			Clasificación
1.1	Precio	45 puntos	45
1.2	Garantía	10 puntos	10
1.3	Tiempo de entrega	15 puntos	7.5
1.4	Cumplimiento de especificaciones	15 puntos	11
1.5	Experiencia	15 puntos	9.6
	TOTAL	100 puntos	83.10

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

Eyub es una empresa que aparte de brindar productos tecnológicos se dedica a la prestación de servicios contables y creación de software, es una empresa con alta popularidad y productos de calidad, manejan el mejor precio del mercado, por tal razón es un proveedor muy bueno y brinda sus productos a un alto porcentaje de mercado,

Proveedor Electrónica Panamericana			Clasificación
1.1	Precio	45 puntos	36.98
1.2	Garantía	10 puntos	5
1.3	Tiempo de entrega	15 puntos	5
1.4	Cumplimiento de especificaciones	15 puntos	11
1.5	Experiencia	15 puntos	15
	TOTAL	100 puntos	72.98

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

Este proveedor brinda productos tecnológicos y se encuentra a la vanguardia en la innovación, está constituida legalmente y cuenta con derechos de marca registrada y

de propiedad intelectual, financieramente cuenta con el precio más alto y la garantía es de seis meses, las especificaciones técnicas solicitadas no se ajustan al 100% y el tiempo de entrega del producto es muy tardado, ya que no cuentan con todas las maquinas en inventario, de los tres proveedores es quien tiene mayor experiencia en el mercado, sin embargo, la puntuación recibida es de 72.98 por debajo de los dos proveedores anteriores debido al precio y la garantía.

Comparación de los proveedores del CRM para ingreso de gestiones de créditos

	Proveedores del CRM		Oracle	Global Itec	Grupo Inforum
SOLUCIÓN	Precio	45 puntos	30.41	45.00	33.86
CRM PARA INGRESO DE GESTIONES DE CRÉDITO	Garantía	10 puntos	10.00	5.00	8.00
	Tiempo de entrega	15 puntos	15.00	9.00	7.50
	Cumplimiento de especificaciones	15 puntos	15.00	4.50	11.00
	Experiencia	15 puntos	15.00	9.37	11.25
	TOTAL	100 puntos	85.41	72.87	71.61

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

Matriz de punteo	
90-100	sobrepasa las expectativas
70-90	Cumple al 100% los requerimientos
0-70	Deficiente

Comparación de los proveedores del equipo de computo

	Proveedores del equipo de Computo		Compu Mayoristas	Eyub	Electrónica Panamericana
SOLUCIÓN	Precio	45 puntos	43.62	45.00	36.98
Compra de 80 PC de escritorio 8 RAM 512 GB	Garantía	10 puntos	10.00	10.00	5.00
	Tiempo de entrega	15 puntos	15.00	7.50	5.00
	Cumplimiento de especificaciones	15 puntos	15.00	11.00	11.00
	Experiencia	15 puntos	12.00	9.60	15.00
	TOTAL	100 puntos	95.62	83.10	72.98

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

Matriz de punteo	
90-100	sobrepasa las expectativas
70-90	Cumple al 100% los requerimientos
0-70	Deficiente

Tomando en cuenta los factores se toma la decisión de elegir al proveedor Oracle para la compra del CRM, ya que brinda mayor respaldo y beneficios a la empresa, el precio es más alto, pero, la calidad y respaldo que este brinda no lo tiene los otros proveedores, el seguimiento constante y el respaldo internacional abalan a dicho proveedor. Para la adquisición de los 80 equipos de cómputo se elige al proveedor Compu Mayoristas que por la evaluación realizada a todos los proveedores sobrepasa las expectativas.

CONCLUSIONES

1. La solución que se propone es rentable, ya que a través de los resultados obtenidos del análisis de los flujos de efectivo se obtiene una tasa interna de retorno de 36.07% comparada con la tasa de retorno esperada mínima aceptada que es del 23% se obtiene un rendimiento muy aceptable. Adquiriendo el nuevo sistema y equipo de cómputo, el servicio al asociado mejorará considerablemente.
2. La solución que se sugiere es eficiente, ya que el valor actual de la inversión es de Q.1,729,505.64, descontando la inversión inicial de Q1,027,687.50 deja como resultado un valor actual neto positivo por el monto de, Q701,818.14 lo que garantiza un rendimiento mayor al que podría generar una inversión externa en un banco del sistema.
3. La solución propuesta es segura, ya que su implementación no perjudica la integridad física ni de los empleados ni asociados, la empresa cuenta con 56 años en el mercado financiero buscando soluciones financieras eficientes, garantizando el desarrollo de cada uno de los asociados, en cada una de las agencias no se ha tenido ningún percance con asociados que puedan afectar su seguridad física.
4. La solución que se propone es medible, ya que la información de estadísticas de colocación de crédito e ingreso de solicitudes fueron recabadas de entrevistas con los analistas de crédito y complementada con el monitoreo de tiempos de ingreso y resolución de créditos también se monitoreó la meta mensual y se obtienen resultados de un atraso del 10% en la meta de colocación equivalente a Q.500,000.00 no colocados en el mes lo que garantiza que por medio de un CRM y equipo de cómputo nuevo se pueda lograr el ingreso de dichas solicitudes y alcanzar la colocación mensual por cada agencia de la empresa.

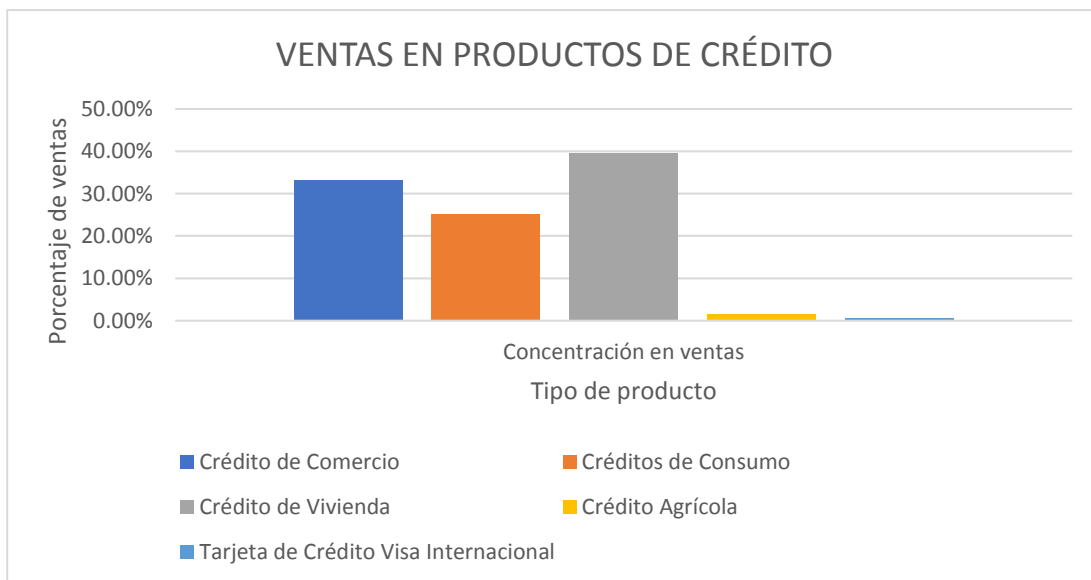
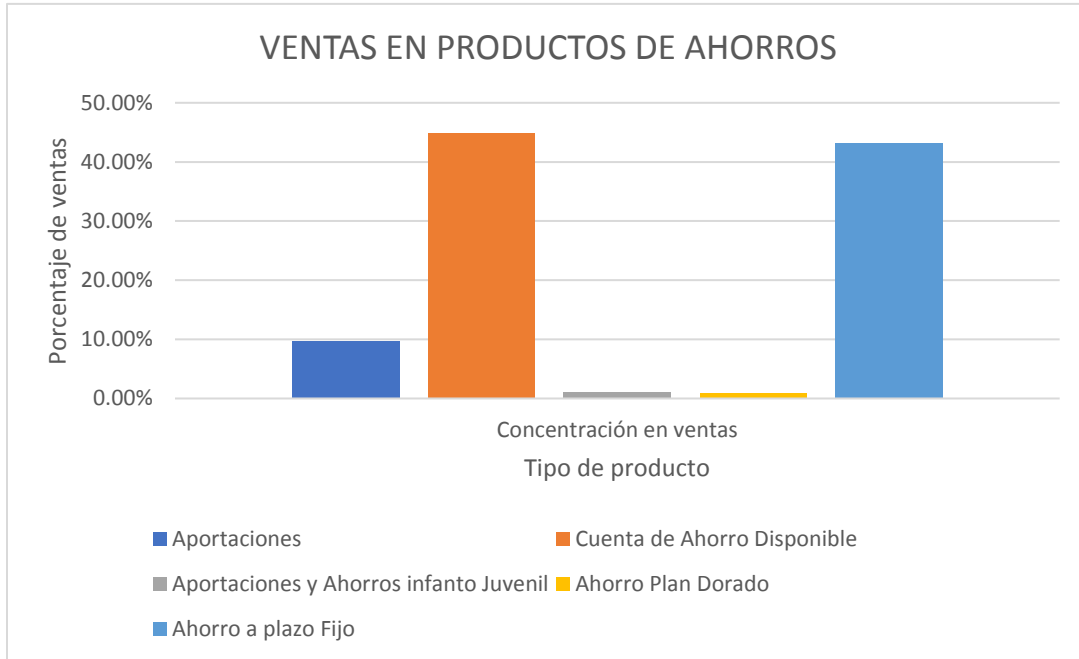
5. La solución que se propone es accesible, ya que para el financiamiento la empresa por medio del capital aportado por los asociados en depósitos de ahorro cuenta con el 50% del financiamiento, el otro 50% será financiado externamente por medio de un préstamo bancario otorgado por el grupo financiero Banco Industrial S.A. a una tasa de del 12% anual. Adicional el proveedor es local lo que facilita los mantenimientos preventivos y correctivos, ya que brindan esa accesibilidad.

RECOMENDACIÓN

1. Cambiar el sistema actual de ingreso de solicitudes crediticias por el CRM Siebel y la incorporación de 80 PC de escritorios con una inversión de Q1,027,687.50, esto con el fin de incrementar la colocación de créditos y evitar quejas por parte de los asociados, además los beneficios financieros serán muy factibles evitando perdidas de capitalización de intereses, la implementación del proyecto debe iniciarse en enero del año 2023 con el fin de ver resultados positivos en su primer año de operaciones.

ANEXOS

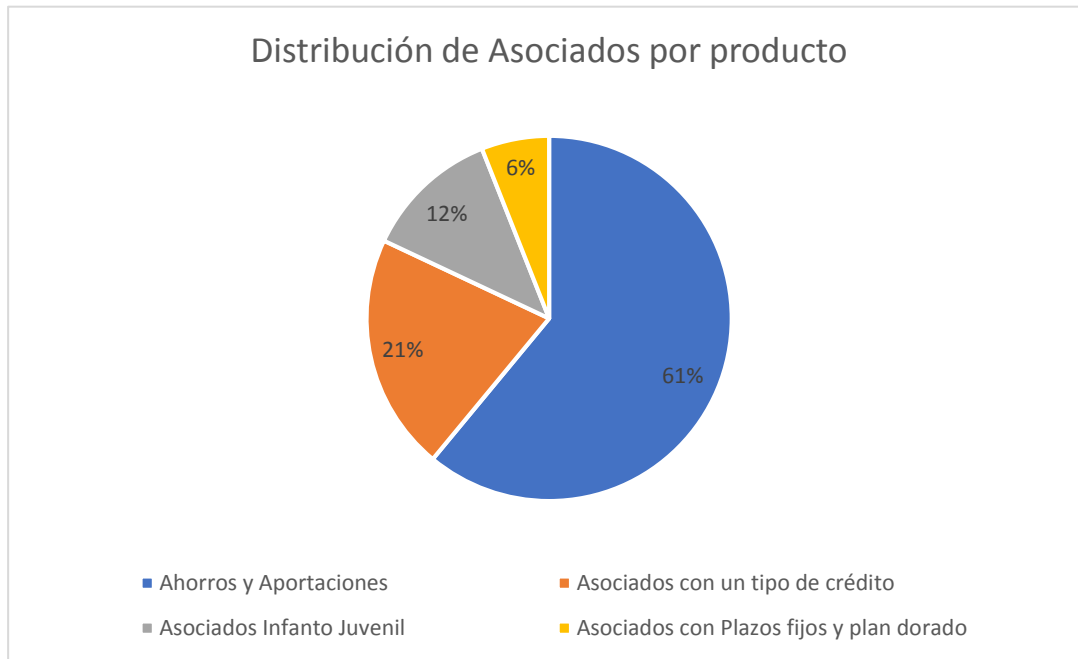
Gráficas de Ventas



Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

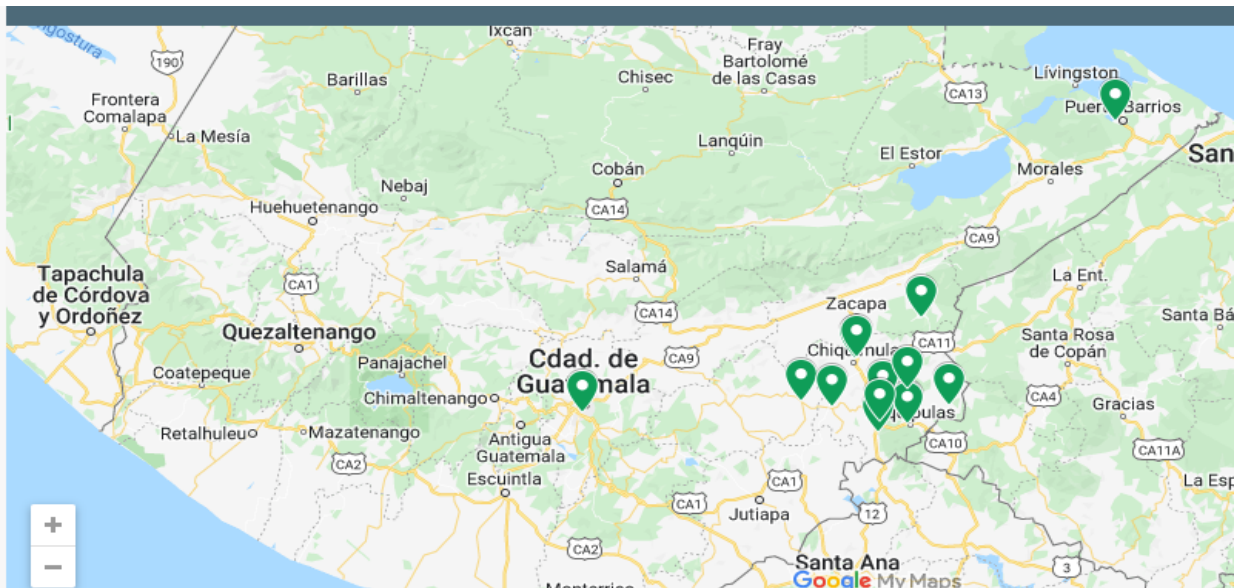
Distribución de Asociados



Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

Ubicación de agencias



Fuente: https://coosajo.com/?page_id=9560

Fecha: octubre 2022

Análisis del Problema

Promedio de Solicitudes sin Resolución al mes	
Agencias	Solicitudes sin ingresar a fin de mes
Corporativo	10
Fundación	15
Quezaltepeque	10
Concepción Las Minas	7
Ipala	10
Olopa	9
Mountkisco	12
Asunción (Guatemala)	13
San Luis Jilotepeque	8
Chamagua	8
Pradera Chiquimula	12
La unión	4
Santo Tomas	9
Americana 2000 Quezaltepeque	12
Las Minas	6
Metrópolis	8
Puerto Barrios	12
San Jose La arada	10
Agua Blanca	7
Mercado San Sebastián	10
Promedio	9.6

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

Ventas con sistema y proceso actual de enero a junio 2022

Alcance de meta Créditos Junio 2022	
Porcentaje de Meta Mensual Acumulado 50%	
Agencias	Créditos
Corporativo	30%
Fundación	45%
Quezaltepeque	20%
Concepción Las Minas	30%
Ipala	3%
Olopa	47%
Mountkisco	42%
Asunción (Guatemala)	40%
San Luis Jilotepeque	49%
Chamagua	30%
Pradera Chiquimula	25%
La unión	38%
Santo Tomas	35%
Americana 2000 Quezaltepeque	29%
Las Minas	30%
Metrópolis	47%
Puerto Barrios	45%
San Jose La arada	39%
Agua Blanca	42%
Mercado San Sebastián	40%
Promedio	35%

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

Ventas proyectadas con nuevo proceso y sistema de enero a junio 2023

Alcance de meta Créditos junio 2023	
Porcentaje de Meta Mensual Acumulado 50%	
Agencias	Créditos
Corporativo	55%
Fundación	52%
Quezaltepeque	53%
Concepción Las Minas	52%
Ipala	50%
Olopa	55%
Mountkisco	52%
Asunción (Guatemala)	50%
San Luis Jilotepeque	49%
Chamagua	52%
Pradera Chiquimula	58%
La unión	50%
Santo Tomas	50%
Americana 2000 Quezaltepeque	55%
Las Minas	52%
Metrópolis	54%
Puerto Barrios	52%
San Jose La arada	54%
Agua Blanca	52%
Mercado San Sebastián	53%
Promedio	53%

Elaborado por: Gelmer Salazar

Fecha: octubre 2022

RESUMEN EJECUTIVO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL SAN JOSE OBRERO R.L

Coosajo R.L es una cooperativa miembro del Sistema MICOOPE, se encuentra federada y regida por FENACOAC R.L, fue fundada en el 20 de noviembre del año 1966 por 32 asociados fundadores, cuenta con más de 150,000 asociados a la fecha, se encuentra presente en el sector Oriente del país de Guatemala cuenta con 20 agencias a disposición de sus asociados y 420 empleados distribuidos en agencias y el área corporativa, su capital actual asciende a la cantidad de 2,512.1 Millones de Quetzales en cartera de ahorros y 1,919,679,847.27 en cartera de créditos con un total de 33,048 créditos.

Visión

- Ser la institución trascendente que genera riqueza por medio del apoyo al acceso a bienes, servicios y valores a través de productos y buenas prácticas financieras y cooperativas, logrando que hombres y mujeres vivan digna y felizmente, dentro de una sociedad sostenible y exitosa.

Misión

- Coosajo R.L es una Cooperativa de Ahorro y Crédito, su principal giro de negocio es la intermediación financiera y su misión es: Somos un modelo cooperativo de ahorro y crédito, que genera riqueza por medio de la participación, incidiendo en el logro de la sostenibilidad social, económica y de medio ambiente de los lugares en donde tenemos presencia.

DISTRIBUCIÓN DE ASOCIADOS

Productos	Porcentaje de asociados
Ahorros y Aportaciones	61%
Asociados con un tipo de crédito	21%
Asociados Infante Juvenil	12%
Asociados con Plazos fijos y plan dorado	6%
TOTAL	100%

Distribución de Asociados por producto



Metas y Objetivos

- El principal objetivo es ver en los Asociados el potencial de desarrollo de nuestro país brindando el acceso a bienes y servicios de calidad de una forma eficiente que sea capaz de satisfacer las necesidades de los asociados.
- Incrementar a la cartera general de créditos en 200 millones de quetzales a finales del mes de junio del 2022 comercializando productos segmentados .
- Crecer en asociados a 162,000 a finales del año 2022
- Crecer en un 5% en la cartera de créditos por agencia y un 10% en agencia fundación unido con el corporativo de la cooperativa .

Ventas

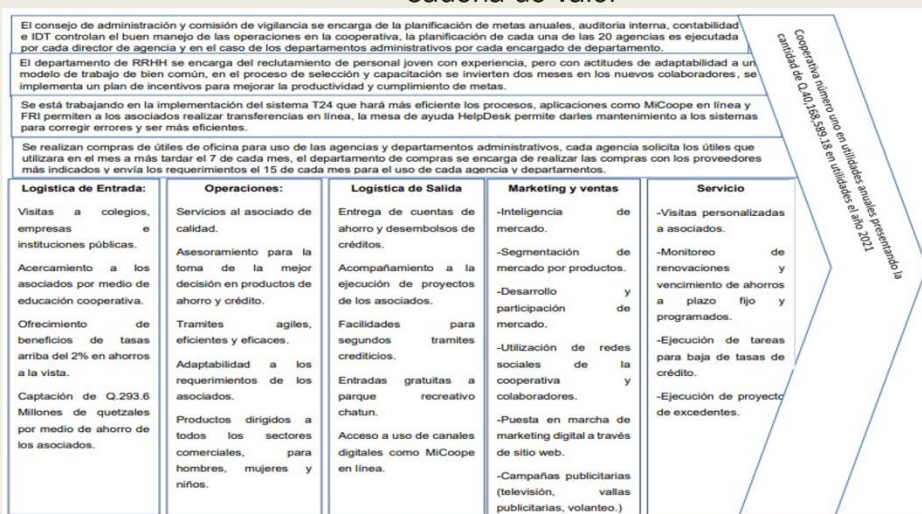
Productos Crediticios

- Colocación de montos nuevos y recuperación de carteras un aproximado mensual de Q27,500,000.00

Captación en Ahorros

- Se capta a nivel general un aproximado de Q.40,000,000.00 en plazos fijos, ahorros y aportaciones

Cadena de valor



ANÁLISIS FODA

1. Fortalezas:

- a) Experiencia en el sector financiero, 55 años en el mercado, a través de esta trayectoria Coosajo R.L es la cooperativa número 1 según la Federación Nacional de Cooperativas con más de 150,000 asociados y un capital de Q.2,855,954,426.31.

2. Oportunidades:

- a) La demanda de asociados solicitantes de crédito a nivel general tanto en la banca comercial como en la cooperativa en el sector asciende a 50 por municipio donde tiene presencia la cooperativa, únicamente se les puede atender a 30 ya que la banca es muy tardada, se ve una fuerte oportunidad para la cooperativa para poder atender el sector de mercado que no está siendo explotado.

3. Debilidades:

- a) En el departamento de créditos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obrero R.L se evalúa la pérdida de rentabilidad y capitalización derivado de la baja colocación de créditos, puesto que 10 solicitudes por agencia no son ingresadas mensualmente lo que corresponde a un atraso del 10% en el cumplimiento de meta anual de colocación, la pérdida en intereses asciende a Q100,000.00 mensuales. Esto dentro del periodo del 01 de enero al 30 de junio del 2022, derivado a que el procedimiento y el sistema de ingreso de solicitudes no es el adecuado ya que esta desactualizado, permite el ingreso de solicitudes sin presencia del asociado no puede ser monitoreado el proceso y los buros crediticios y capacidad de pago del asociado deben calcularse manual, cuando un asociado se presenta a realizar una solicitud de crédito no se ingresa inmediatamente por lo que las solicitudes son engavetadas y sin seguimiento, lo que no permite cumplir con la meta mensual de colocación de créditos que corresponde a Q500,000.00 mensual por agencia obtenido de la meta anual de Q10,500,000.00 por agencia.

4. Amenazas:

- a) El mercado financiero es muy volátil ya que la economía guatemalteca es muy cambiante y la competencia bancaria tiene acaparado el 87% del mercado.

Justificación

- Aunque la colocación de créditos ha ido en constante crecimiento en la cooperativa, la satisfacción de los asociados ha ido en decaída ya que el servicio se ha visto afectado por los tiempos prologandos en las gestiones crediticias.
- Con la solución que se presentara en este Proyecto se podrá aumentar la colocación de créditos y brindar un servicio de calidad a los asociados aumentando así la productividad y el reconocimiento hacia la cooperativa.

Problema Empresarial

- En el departamento de créditos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obrero R.L se evalúa la pérdida de rentabilidad y capitalización derivado de la baja colocación de créditos, puesto que 10 solicitudes por agencia no son ingresadas mensualmente lo que corresponde a un atraso del 10% en el cumplimiento de meta anual de colocación, la pérdida en intereses asciende a Q100,000.00 mensuales. Esto dentro del periodo del 02 de enero al 30 de septiembre del 2022, derivado a que el procedimiento y el sistema de ingreso de solicitudes no es el adecuado ya que esta desactualizado, permite el ingreso de solicitudes sin presencia del asociado no puede ser monitoreado el proceso y los buros crediticios y capacidad de pago del asociado deben calcularse manual, cuando un asociado se presenta a realizar una solicitud de crédito no se ingresa inmediatamente por lo que las solicitudes son engavetadas y sin seguimiento, lo que no permite cumplir con la meta mensual de colocación de créditos que corresponde a Q500,000.00 mensual por agencia obtenido de la meta anual de Q10,500,000.00 por agencia.

Solución Presentada

- En el departamento de créditos de la cooperativa Coosajo R.L se debe sustituir el sistema tecnológico para el ingreso de solicitudes de crédito esto con el proveedor Oracle con un CRM llamado SIEBEL en el cual se implementaran 80 usuarios un Servidor Oracle Exadata Database Machin para CRM Siebel, también se incorporaran 80 PC de escritorio, procesador Intel Core i5, 8 GB de RAM, disco duro de 512 GB que dará más eficiencia al proceso, por lo cual se requiere de una inversión de Q.1027,687.50 con el cual se lograra agilizar el ingreso de solicitudes y la resolución de los créditos ya que se lograra ingresar las solicitudes que son engavetadas y así se lograra alcanzar la meta de colocación de créditos mensual por agencia la cual es un equivalente a Q.500,000.00 mensuales.

Análisis de Proveedores

SOLUCIÓN	Proveedores del CRM		Oracle	Global Itec	Grupo Infor
	CRM PARA INGRESO DE GESTIÓN DE CRÉDITO	Precio	45 puntos	30.41	45.00
Garantía		10 puntos	10.00	5.00	8.00
Tiempo de entrega		15 puntos	15.00	9.00	7.50
Cumplimiento de especificaciones		15 puntos	15.00	4.50	11.00
Experiencia		15 puntos	15.00	9.37	11.25
TOTAL		100 puntos	85.41	72.87	71.61

SOLUCIÓN	Proveedores del equipo de Computadoras		Compu	Yyub	Electrónica Panamericana
	Compra de 80 PC escritorio 8 RAM 512 GB	Precio	45 puntos	43.62	45.00
Garantía		10 puntos	10.00	10.00	5.00
Tiempo de entrega		15 puntos	15.00	7.50	5.00
Cumplimiento de especificaciones		15 puntos	15.00	11.00	11.00
Experiencia		15 puntos	12.00	9.60	15.00
TOTAL		100 puntos	95.62	83.10	72.98

MERCADO META

- La implementación del presente Proyecto que implica la ejecución de un nuevo CRM para las gestiones crediticias de COOSAJO R.L, impacta en el 100% del mercado crédito que atiende la cooperativa ya que con el nuevo Sistema se atenderan todas las solicitudes de crédito (agricolas, Vivienda, consumo, etc).
- El mercado financiero que atiende la cooperativa asciende a la cantidad de mil millones de quetzales, con el nuevo sistema se tiene presupuestado aumentar la colocación de créditos en ciento veinte millones de quetzales en un año.

Ventajas

- Con el nuevo CRM se tendrá la capacidad de disminución de tiempos de resolución en gestiones crediticias de 2 semanas que se tardan con el sistema actual a 1 semana máximo, también por el diseño y requisitos de ingreso de solicitudes, éstas serán atendidas desde el momento que el asociado se presente a la agencia disminuyendo así la solicitudes engavetadas, esto proporcionara un mejor servicio al asociado y se lograra un incremento de colocación de créditos de Q500,000.00 mensuales por agencia en la cooperativa, esto fue determinado a través de un análisis de las solicitudes que quedan pendientes sin ingreso.

Equipo de trabajo

- A nivel de Gerencia de servicios Cooperativos se cuenta con 80 analistas de créditos quienes serán los encargados del ingreso de las solicitudes y desembolso de los créditos.
- En cada agencia el director de agencia tiene a su cargo la autorización de créditos hasta un monto de Q200,000.00.
- Comité de créditos son los encargados de emitir resolución a los créditos mayores de Q200,000.00 y los créditos.
- Los créditos millonarios arriba de Q2.5 millones son atendidos por el consejo de administración .

Proyecciones Financieras

- La inversion Inicial esta dividida de la siguiente manera Activos no Corrientes Q963,387.50, Capital de Trabajo Q.36,000.00 y otros activos o gastos de organización por Q.28,300.00 dando un total de Q1,027,687.50
- El valor Presente Neto es de Q.701,818.14
- La TIR de la inversión es de 36.07457%
- El Retorno de la inversión se logra en 28 meses con una ROI del 135%
- Según los resultados obtenidos en el estudio financiero se logra determinar que la implementación del proyecto es factible ya que los resultados son positivos, se analizaron dos escenarios utilizado el método de cesibilidad en ambos casos se logra tener un Valor Presente Neto positivo.

Punto de Equilibrio

Cantidad de Expedientes	2490	
Monto de Ingresos Total	Q 10,520,000.00	
Precio de Venta Unitario	Q 4,224.90	
Monto de Gastos Total	Q 9,520,600.00	
Costo de Venta Unitario	Q 3,823.53	
Costos Fijos	Q1,195,165.26	
Margen de Contribución	401.37	
Punto de equilibrio en unidades	2978	
	Mensual	Anual
Unidades Punto de Equilibrio	248	2978
Valores punto de Equilibrio	Q1,048,390.58	Q 12,580,686.95
Costos Variables	Q 948,793.47	Q 11,385,521.69
Utilidad Bruta	Q 99,597.11	Q 1,195,165.26
Costos Fijos	Q 99,597.11	Q 1,195,165.26
Punto de Equilibrio	Q 0.00	Q -

Flujos de Efectivo

Flujo de efectivo	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Ingresos por servicios Financieros	10,520,000.00	10,660,266.7	10,837,937.8	11,145,012.7	11,553,663.1
Costo de servicios Financieros	9,520,600.00	9,711,012.0	9,905,232.2	10,301,441.5	10,816,513.6
Utilidad bruta	999,400.00	949,254.7	932,705.5	843,571.2	737,149.5
Costos fijos de administración	156,000.00	159,120.00	162,302.40	168,794.50	177,234.22
Depreciación	307,662.50	307,662.50	307,662.50	20,200.00	20,200.00
Amortización Gastos ORG.	28,300.00	-	-	-	-
Utilidad antes de intereses e impuestos	507,437.50	482,472.17	462,740.64	654,576.66	539,715.32
Intereses por préstamo bancario	47,477.76	16,710.48			
Utilidad antes impuestos	459,959.74	465,761.69	462,740.64	654,576.66	539,715.32
Impuestos 25%	114,989.94	116,440.42	115,685.16	163,644.16	134,928.83
Utilidad Neta	344,969.81	349,321.27	347,055.48	490,932.49	404,786.49
Amortización de Préstamo Bancario	256,921.88	256,921.88			
Depreciación	307,662.50	307,662.50	307,662.50	20,200.00	20,200.00
Amortización de Gastos ORG.	28,300.00	-	-	-	-
Flujo Neto de efectivo	424,010.43	400,061.89	654,717.98	511,132.49	424,986.49

- Se toma en cuenta una tasa de descuento del 12% que es la tasa del financiamiento bancario, se puede concluir que el valor presente de la inversión a raíz de sus flujos de efectivo es rentable.

Estado de Resultados

Cuentas	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Ingresos por servicios Financieros	10,520,000.00	10,660,266.67	10,837,937.78	11,145,012.68	11,553,663.15
Costo de servicios Financieros	9,520,600.00	9,711,012.00	9,905,232.24	10,301,441.53	10,816,513.61
Utilidad bruta	999,400.00	949,254.67	932,705.54	843,571.15	737,149.54
Costos fijos de administración	156,000.00	159,120.00	162,302.40	168,794.50	177,234.22
Depreciación	307,662.50	307,662.50	307,662.50	20,200.00	20,200.00
Amortización Gastos ORG.	28,300.00	-	-	-	-
Utilidad antes de intereses e impuestos	507,437.50	482,472.17	462,740.64	654,576.66	539,715.32
Intereses por préstamo bancario	47,477.76	16,710.48			
Utilidad antes impuestos	459,959.74	465,761.69	462,740.64	654,576.66	539,715.32
Impuestos 25%	114,989.94	116,440.42	115,685.16	163,644.16	134,928.83
Utilidad Neta	344,969.81	349,321.27	347,055.48	490,932.49	404,786.49

La empresa se encuentra inscrita en la SAT bajo el regimen sobre utilidades por lo que el pago de impuesto es del 25%.

Recomendaciones

- A través del estudio de varios factores y como es importante a raíz de que la cooperativa cuenta con una cartera de ahorros de Q2,260,322,710.20 se recomienda la implementación del nuevo proyecto ya que es factible y muy rentable.
- Con la puesta en marcha del nuevo sistema la cooperativa ganara una mayor popularidad ante sus asociados y una ventaja competitiva ante los competidores ya que se tendrán tiempos de espera muy cortos dando asi soluciones rápidas a sus asociados.
- Gestionar con el departamento de gestión de la calidad que cuando no se cumplan los tiempos de ingresos de las solicitudes los analistas reciban una penalización para garantizar la eficiencia del proceso.

COTIZACIONES

Cotización Proveedor: ORACLE



Cotizacion No: 32414
Fecha : 2022-10-08 16:14:30

Señor(a) : Cooperativa de Ahorro y Credito Integral San Jose Obrero R.L.

Direccion : 4ta Avenida 9-01 zona 1 Esquipulas

Telefono : 78730808

Nit : 551823-7

Estimados señores

Deseandole toda clase de exitos en sus labores diarias, es para nosotros un gusto poder brindarle la propuesta economica de los siguientes productos.

Cantidad	Descripcion	Precio	Total
1	CRM SIEBEL: 80 usuarios con módulo de ventas (gestión de Créditos), SERVIDOR ORACLE EXADTADA DATABASE MACHIN PARA CRM SIEBEL	550,875.00	550,875.00
1	Renovación de licenciamiento costo anual.	155,512.50	155,512.50
Total:			706,387.50

- Cotización valida por 10 días, precios sujetos a cambio sin previo aviso, sujeto a disponibilidad de producto

Asesor: Milton Jose Ramos Wetehez
Tel 3040-2570

Todos los módulos, excepto los de la sección "Aplicaciones que no requieren CRM Base", requieren una base CRM de Siebel; consulte el suplemento de la lista de precios para conocer los requisitos detallados de cada módulo.

Todos los clientes pueden agregar módulos de CRM a su solución, incluidos los usuarios de la industria. Hay algunos módulos que tienen una versión específica de la industria. Cuando un cliente licencia una opción de base industrial verifique la sección del módulo industrial para obtener un reemplazo. El módulo específico de la industria debe citarse en lugar de la versión de CRM. (por ejemplo, si el cliente otorga la licencia de Communications, Media & Opción de base de energía y quieren la funcionalidad de los contratos, deben licenciar Siebel CME Contracts, no Siebel Contracts.

Ficha técnica proveedor Oracle

Nombre del Proveedor:	Oracle
Fundador:	Larry Ellison
Año y lugar de Fundación:	California EU 1977
Industria	Software: Bases de datos y Programación
Producto	Siebel

Proveedor Oracle	
Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none">• Reconocimiento mundial.• Sistema integrado a las necesidades que se necesitan.• Asesoría incluida.• Ofrecimiento de un demo• Pruebas antes de la implementación.• Capacidad para incluir una mayor base de datos.	<ul style="list-style-type: none">• Producto más caro.• Tiempo de instalación retardado.• Requiere de una actualización de licencia.

Cotización Proveedor: GRUPO INFORUM



COTIZACIÓN NÚMERO: 0000439

Fecha Emisión: 02-08-2022

Cliente:	CACISJ0002	Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obrero R.L
NIT	551823-7	
Dirección:	4a. Avendia 9-01, Zona 1 Esquipulas, Chiquimula	
Teléfonos:	78730808	FAX: 0
Condición de Pago:	Ciente	Asesor: José F. Paredes Q.

Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio Unit.	Total
REQ-REP	Requerimiento de Reporte/Formato/Etiqueta CRM ADD-ONS ADAPTADO A SAP RETAIL_ONEAsset 15 PARA USO EN LA NUVE CON ACCESO A 80 USUARIOS	HOR	1	Q.425,887.50	Q.425,887.50



Jose F. Paredes Q.
Tel 4580-3359

Observaciones:

Requerimiento de adaptar a otros sistemas Bankworks
requerido por el cliente esta sujeto a gastos adicionales

Subtotal: Q.425,887.50

% I.V.A.: 12,00 Q.45,630,80

TOTAL Bs: Q.471,518.30

Precio sujeto a cambios sin previo aviso.

Ficha técnica proveedor Grupo Inforum

Nombre del Proveedor:	Grupo Inforum
Fundador:	Edgar Urrutia
Año y lugar de Fundación:	Guatemala 2004
Industria	Software: Bases de datos y Programación
Producto	SAP

Proveedor Grupo Inforum	
Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en el sector local. • Precios más cómodos. • Asesoría inmediata. • Seguimiento constante. • Producto que se adapta a la necesidad del requerimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo prolongado para implementar el sistema. • Se debe adquirir otros productos para adaptarlos. • No tiene opciones de financiamiento.

Cotización Proveedor: Global Itec



Odoo Inc.
250 Executive Park Blvd, #3400

San Francisco, CA 94134
United States

Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San
José Obrero RL

Guatemala

Pedido # SO2022/2182581

Recurrence:
5 Years

Fecha orden:
19/08/2022

Comercial:
Brayan Yoel Osorio (Baos)

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Desc.%	Impuestos	Importe
Usuarios					
Usuario de Odoo	80,00	Usuario/5 años	480,00	15,00	0% US\$ 32.640,00
					Subtotal US\$ 32.640,00
Descuentos por usuario					
Descuento inicial para usuarios de Odoo	80,00	Usuario/5 años	-120,00	15,00	0% US\$ -8.160,00
					Subtotal US\$ -8.160,00
Modulos					
CRM	1,00	5 años	480,00	15,00	US\$ 408,00
					Subtotal US\$ 408,00
Hosting					
Trabajador de Odoo.sh	4,00	5 años	3.456,00	0,00	US\$ 13.824,00
GB de Odoo.sh	40,00	5 años	12,00	0,00	US\$ 480,00
Ramificación de prueba de Odoo.sh	1,00	5 años	864,00	0,00	US\$ 864,00
					Subtotal US\$ 15.168,00

Brayan Yoel Osorio Ramirez
Cel: 4159-5186

Base imponible	US\$ 40.056,00
Tax	US\$ 0,00
Total	US\$ 40.056,00

La propuesta oficial de Odoo está vinculada al contrato de Odoo Enterprise llamado "ACUERDO DE SUSCRIPCIÓN DE ODOO ENTERPRISE" y se puede encontrar aquí: <https://www.odoo.com/r/enterprise-contract>. Al aceptar esta propuesta se considera que ha leído y está de acuerdo con el contrato.

ABA/Número de enrutamiento: 321081669 - SWIFT: FRBBUS65 - Banco: First Republic Bank
Dirección del banco: 111 Pine Street, San Francisco, CA 94111 - Número de cuenta bancaria (solo en USD): 80000974080
Términos generales de venta: <https://www.odoo.com/r/terms>

Ficha técnica proveedor Global Itec

Nombre del Proveedor:	Global Itec
Año y lugar de Fundación:	Guatemala 2004
Industria	Software: Bases de datos y Programación
Producto	Odoo

Proveedor Global Itec	
Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none">• Precios cómodos.• Opciones de financiamiento.• Cobertura en toda el área de gestión de créditos.• Descuentos por compra de la licencia para mayor tiempo.	<ul style="list-style-type: none">• Es un medio de asesoramiento.• Soluciones poco convencionales.• Necesita soporte cada tiempo con un costo adicional.

Cotización Proveedor de Hardware COMPU MAYORISTAS



Quetzaltenango, Octubre 2022

COTIZACION

NOMBRE: Cooperativa San Jose Obrero
Atención a Lic. Gelmer Salazar Acosta

Le adjuntamos la siguiente cotización de lo solicitado

80 Equipos de Computación
Dell 790

- Intel® Core i5
- 8 Gb de ram
- 512 Gb de Disco Duro ssd
- Monitor de 19 pulgadas cuadrado
- Windows 10

Total Q 156,000.00

Asesor: Carlo Saul Leon
CEL: 4180-0047

- 1 Año de Garantía
 - Equipo grado A
- Cualquier Duda nos ponemos a sus órdenes.

Tel. 7767-7939 * 35135795

Nota. precios validos mientras duren existencia.

IMPORTADORES DIRECTOS

Cotización Proveedor de Hardware Electrónica Panamericana



Guatemala, 4 de octubre de 2022

Señor (es) :
Cooperativa De Ahorro y Crédito Integral San Jose Obrero R.L.

Es un gusto presentarle nuestra oferta de ventas.

Codigo	Serie	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
DELL	Optiplex 9020	PC de escritorio, procesador Intel Core i 5, 4 GB de RAM, disco duro de 500 GB	80	Q2,300.00	Q 184,000.00
TOTAL :					Q.184,000.00

Contamos con diferentes formas de pago,
consulte a su vendedor.

Imágenes Ilustrativas del modelo:



Nixon Chub – 4933-4944

Asesor (a) de Ventas

33935130

tiendapchiquimula@panamericana.com.gt

whatsapp 4933-4944

Si cancela con cheque, debe emitirse a nombre de: ELECTRÓNICA PAN AMERICANA, S.A.

Esta cotización tiene 8 días de validez.

Nit: 523013-6

www.electronicapanamericana.com

COTIZACION: 017E55CO1294


Cotización Proveedor de Hardware EYUB



HOJA DE COTIZACION No. 307

Cliente: Cooperativa de Ahorro y crédito Integral, San José Obrero R.L.
NIT:
Dirección:
Contacto:

Fecha: 12 de octubre 2022

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total
80	Computadora de Mesa Procesador: Core i5 3ra. Generación Memoria RAM: 4 GB RAM Almacenamiento: 500 GB HDD Monito DELL. CPU HP WINDOWS 10 TECLADO Y MOUSE 	Q 1,890.00	Q 151,200
	Total	-	Q 151,200

ESTRATEGIAS Y SOLUCIONES EMPRESARIALES EYUB


ING. ALFREDO BALTAZAR
 GERENTE GENERAL

ING. VERÓNICA CRUZ
 GERENTE DE PROYECTO Y VENTA

Zona 9, Laguna Zocute, Huehuetenango
www.eyub.com.gt
 Tel. 7765-9927 / 3015-8622 / 3131-7904

BIBLIOGRAFÍA

Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San Jose Obrero R.L. (23 de 06 de 2022).
Obtenido de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San Jose Obrero R.L.:
<https://coosajo.com/website/>

Decreto 82-78 de la Republica de Guatemala Ley de Cooperativas. (01 de 07 de 2022). Obtenido de Decreto 82-78 de la Republica de Guatemala Ley de Cooperativas: https://ingecop.gob.gt/wp-content/uploads/2020/02/Ley-General-Cooperativas_compressed.pdf

Gabriel Baca Urbina. (2017). *Proyectos Empresariales 1 8va. Edición,*. Mexico: McGraw-Hill.

Global Itec. (1 de 09 de 2020). Obtenido de Global Itec: <https://globalitec.gt/odoo-erp-guatemala>

Grupo Inforum. (01 de 09 de 2022). Obtenido de Grupo Inforum: <https://grupoinforum.com/software-para-empresas>

INE. (15 de 08 de 2022). Obtenido de INE:
<https://www.ine.gob.hn/V3/2022/04/30/caracteristicas-del-mercado-laboral-en-honduras/#:~:text=El%2079.6%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n,%2C%20apenas%20representa%20el%2048.1%25.>

Ing. Alvaro Zea Kring, I. (2019). *Proyectos Empresariales 2.* IDEA.

INIDE. (15 de 08 de 2022). Obtenido de INIDE:
https://www.inide.gob.ni/docs/Ech/ECH2021/IV_trim2021/ECH_IVTrimestre2021.pdf

Ministerio de Agricultura Ganaderia y Alimentación. (04 de 09 de 2022). Obtenido de Ministerio de Agricultura Ganaderia y Alimentación: <https://www.maga.gob.gt/>

Ministerio de Economía. (04 de 09 de 2022). Obtenido de Ministerio de Economía: <https://www.mineco.gob.gt/>

Oracle Corporation. (01 de 09 de 2022). Obtenido de Oracle Corporation: <https://www.oracle.com/lad/corporate/contact/>

Superintendencia de Bancos de Guatemala. (15 de 07 de 2022). Obtenido de Superintendencia de Bancos de Guatemala: <https://www.sib.gob.gt>



Guatemala, 26 de Enero de 2023

Señoras
Universidad Galileo
IDEA
Presente.

Por este medio da la presente YO Gelmer Leobardo Salazar Arasta que me identifico con número de carné 19002003 y con DPI 2390651532008 actualmente asignado (a) en la carrera: Licenciatura en Tecnología y Administración de Empresas.

"Autorizo al Instituto de Educación Abierta (IDEA) a la publicación, en el Tesisario virtual de la Universidad, de mi proyecto de Graduación titulado:"

"Tecnologías Para recuperación de castaña crediticia en Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obeso P.C."

Como autor (a) del material de la investigación sustentado mediante el protocolo de IDEA. Exreso que la misma es de mi autoría y con contenido inédito, realizado con el acompañamiento experto del coordinador de área y por tanto he seguido los parámetros éticos y legales respecto de las citas de referencia y todo tipo de fuentes establecidas en el Reglamento de la Universidad Galileo

Sin otro particular, me suscribo.