



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA  
DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE LAS ORGANIZACIONES DE LA  
ECONOMIA SOCIAL Y SOLIDARIO**

**TEMA:**

---

**ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES PARA FORTALECER LOS  
INDICADORES DE LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO INDÍGENAS GALÁPAGOS LTDA.**

---

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria.

**Autora**

Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

**Tutor**

Ec. Sandro Muela Mg.

**AMBATO, 2022**

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL  
TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

Yo, Sonia Hilda Masaquiza Masaquiza, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES PARA FORTALECER LOS INDICADORES DE LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENAS GALÁPAGOS LTDA.”, como requisito para optar al grado de Magister en Gestión de Proyectos Socio productivos. Y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 7 días del mes de septiembre, firmo conforme:

Autor: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Firma: 

Número de Cédula: 2000032314

Dirección: Tungurahua- Pelileo- Salasaka

Correo Electrónico: Kuyaysonia@hotmail.com

Teléfono: 0990337856 - 2484032

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES PARA FORTALECER LOS INDICADORES DE LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENAS GALÁPAGOS LTDA.” presentado por el estudiante Sonia Hilda Masaquiza Masaquiza, para optar por el Título de Magister en Gestión de Proyectos Socioproductivos.

### **CERTIFICO**

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 7 de septiembre de 2022



.....  
Ec. Sandro Muela Mg.

**Tutor**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Magister en Gestión de Proyectos Socioproductivos, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 7 de septiembre de 2022



.....  
Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

CI 2000032314

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema “ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES PARA FORTALECER LOS INDICADORES DE LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENAS GALÁPAGOS LTDA.”, previo a la obtención del Título de Magister en Gestión de Proyectos Socioproductivos, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 7 de septiembre de 2022

.....


Dr. Chrystiam Celi, Mgs

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

.....

Ec. Galo Celi V, Mgs

**EXAMINADOR DEL TRIBUNAL**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sandro Muela', is written over a dotted line. The signature is stylized and cursive.

Ec. Sandro Muela, Mgs

**DIRECTOR DEL TRABAJO**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado principalmente a DIOS y luego a mis hijos a mi esposo quienes han sido la parte fundamental para seguir adelante, con el apoyo de la Cooperativa de ahorro y Crédito Indígenas Galápagos LTDA. Quien formo parte fundamental para este esfuerzo y constancia incondicionalmente para lograr ser un profesional de éxito.

*Sonia Masaquiza.*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, y por sus palabras de aliento y superación. A todos ellos dedico el presente trabajo. Agradezco a la cooperativa y universidad quienes nos abrió las puertas para ser mejores personas y buenos profesionales.

*Sonia Masaquiza.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN .....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	1
Justificación.....	2
Planteamiento del problema .....	3
Objetivos .....	5
Objetivo general .....	5
Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO I.....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
Antecedentes de la investigación .....	6
La Economía Popular y Solidaria.....	7
Regulaciones de la Economía Popular y Solidaria.....	7
Planificación estratégica.....	9
Intención de la planificación estratégica.....	9
Mecanismos de la planificación estratégica .....	10
Establecimiento de estrategias.....	10
Finanzas.....	11
Gestión financiera y contable .....	11
Organización .....	12
Estructura organizacional .....	12
Los riesgos.....	14
Análisis de riesgos.....	14



Evaluación de riesgos .....	15
Identificación de áreas críticas .....	15
Planes de mitigación.....	16
El riesgo en la industria bancaria.....	16
Riesgo de liquidez .....	17
El proceso de captación.....	17
Indicadores financieros.....	18
CAPÍTULO II .....	19
DISEÑO METODOLÓGICO.....	19
Enfoque y diseño de la investigación.....	19
Descripción de la muestra y el contexto de la investigación.....	19
Proceso de recolección de los datos .....	20
Operacionalización de las variables .....	21
Análisis de los resultados .....	23
Análisis de la encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. ....	23
Análisis de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. ....	27
Análisis de la entrevista efectuada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. ....	32
Análisis de la liquidez bajo la metodología PERLAS.....	33
CAPÍTULO III.....	35
PROPUESTA.....	35
Datos informativos .....	37
Título .....	37
Entidad ejecutora .....	37
Investigador .....	37
Beneficiarios.....	37
Ubicación.....	37

Tiempo estimado para la ejecución El periodo estimado de cumplimiento de las estrategias es el periodo 2023-2024.....	38
Antecedentes de la propuesta .....	38
Justificación.....	38
Objetivos .....	39
Objetivo general .....	39
Objetivos específicos.....	39
Esquema del diseño .....	39
Fase I. Detección de Riesgos.....	40
Fase II. Desarrollo de las estrategias de captación .....	44
Fase III. Estrategias de marketing o comunicación.....	56
Fase IV. Análisis de factibilidad.....	62
Conclusiones .....	65
Recomendaciones.....	68
Bibliografía .....	69
Glosario de términos .....	76
Anexos .....	77
Anexo 1 .....	77
Anexo 2 .....	84

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Operacionalización de las variables .....	21
Cuadro N° 2. Componentes del PERLAS / Liquidez.....	33
Cuadro N° 3. Índices de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda.....	34
Cuadro N° 4. Cálculo de los componentes de liquidez según el método PERLAS ....	34
Cuadro N° 5. Esquema del diseño .....	39
Cuadro N° 6. Probabilidad de ocurrencia.....	40
Cuadro N° 7. Impacto del riesgo .....	41
Cuadro N° 8. Matriz de probabilidad e impacto .....	41
Cuadro N° 9. Matriz de probabilidad e impacto .....	41
Cuadro N° 10. Riesgos identificados .....	43
Cuadro N° 11. Estrategia 1. Reestructuración de las tasas de interés de los depósitos a plazo fijo. ....	46
Cuadro N° 12. Estrategia 2. Creación de un nuevo producto. ....	48
Cuadro N° 13. Estrategia 3. Promoción de días extra y pagos de incentivos de inversión .....	51
Cuadro N° 14. Estrategia 4. Implementar pago por servicios básicos .....	54
Cuadro N° 15. Estrategias 5. Creación de la página web.....	56
Cuadro N° 16. Desarrollo de estrategia 5.....	59
Cuadro N° 17. Balance de resultado proyectado.....	62
Cuadro N° 18. Balance general proyectado .....	77

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Segmentos de la Economía Popular y Solidaria en Ecuador .....	8
Gráfico N° 2. Pregunta 1. ¿Usted ha abierto alguna vez una cuenta en alguna cooperativa de ahorro y crédito? .....	23
Gráfico N° 3. Pregunta 2. ¿Destina un porcentaje de sus ingresos mensuales al ahorro? .....	23
Gráfico N° 4. Pregunta 3. ¿Cuáles fueron los servicios que le hicieron interesarse por los servicios de una cooperativa de ahorro y crédito?.....	24
Gráfico N° 5. Pregunta 4. ¿Cree usted que existe un alto riesgo al colocar su dinero en alguna cooperativa de ahorro y crédito? .....	24
Gráfico N° 6. Pregunta 5. ¿Usted ha escuchado hablar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INDÍGENAS GALÁPAGOS LTDA.? .....	25
Gráfico N° 7. Pregunta 6. ¿Como valora las tasas de interés que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito en comparación con otras entidades financieras? .....	25
Gráfico N° 8. Pregunta 7. ¿En qué sector de la ciudad de Ambato le gustaría recibir los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda.? .....	26
Gráfico N° 9. Preguntas 8. ¿Por qué medio de publicidad le interesaría conocer los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda.? .....	26
Gráfico N° 10. Pregunta 1. ¿Las colocaciones realizadas por la institución son realizados mediante un análisis socio económico? .....	27
Gráfico N° 11. Pregunta 2. ¿En qué medida se cumplen las estrategias establecidas por la institución en el proceso de captaciones?.....	28
Gráfico N° 12. Pregunta 3. ¿Existe un adecuado control interno en el proceso de captación de fondos?.....	28
Gráfico N° 13. Pregunta 4. ¿La liquidez de la institución satisface los requerimientos de los socios en forma? .....	29
Gráfico N° 14. Pregunta 5. ¿La rentabilidad en el manejo de las tasas de interés en los depósitos a plazo fijo es?.....	29

Gráfico N° 15. Pregunta 6. ¿Se cumplen los estándares establecidos con respecto a los porcentajes de liquidez de primera línea fijados por la Superintendencia de Bancos y Seguros? .....	30
Gráfico N° 16. Pregunta 7. ¿La liquidez de la cooperativa incide en las colocaciones realizadas y por efectuarse? .....	30
Gráfico N° 17. Pregunta 8. ¿Con que frecuencia se realiza el análisis financiero de la liquidez? .....	31
Gráfico N° 18. Pregunta 9. ¿La cooperativa determina si hay liquidez o iliquidez teniendo en cuenta los flujos de entrada y salida de dinero? .....	31
Gráfico N° 19. Pregunta 10. ¿La entidad analiza el riesgo de liquidez basados en sus obligaciones a corto plazo? .....	32
Gráfico N° 20. Ubicación de la COAC Indígenas Galápagos.....	37
Gráfico N° 21. Material publicitario o informativo para depósito a plazo fijo. ....	47
Gráfico N° 22. Mensaje informativo de extensión de contrato de ahorro programado. ....	50
Gráfico N° 23. Mensaje informativo de concesión de financiamiento a cambio de captación de fondos.....	53
Gráfico N° 24. Ejemplo de tarjeta publicitaria.....	55
Gráfico N° 25. Ejemplo de página web.....	58
Gráfico N° 26. Tarjeta de presentación A .....	60
Gráfico N° 27. Tarjeta de presentación B .....	61
Gráfico N° 28. Ejemplo de Volante .....	61

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE LAS ORGANIZACIONES DE LA**  
**ECONOMIA SOCIAL Y SOLIDARIO**

**TEMA:** “ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES PARA FORTALECER LOS INDICADORES DE LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENAS GALÁPAGOS LTDA”.

**AUTOR:** Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

**TUTOR:** Ec. Sandro Muela Mg.

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente plan de negocios tuvo como objetivo proponer las estrategias de captación que fortalecen los indicadores de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos LTDA. Es decir, la COAC Indígenas Galápagos Ltda., debe adoptar un plan de captación de fondos que permita mejorar su liquidez para cumplir sus obligaciones y a su vez, promover el desarrollo local, a través de la entrega de créditos para pequeñas empresas comunitarias y, por tanto, mejorar las finanzas familiares y las condiciones de vida de los habitantes de la zona, contribuyendo así a mejorar el mercado profesional en esta importante zona del país. Para cumplir esta meta en la investigación se emplea un muestreo no probabilístico. Los principales resultados obtenidos del instrumento aplicado a los posibles clientes fue que el 67% confía en las cooperativas de ahorro y crédito, ya que no creen que exista ningún riesgo. Por su parte, el 83% conoce el COAC objeto de estudio. Además, la evaluación de los trabajadores reveló que solo el 56% de las estrategias de captación se aplican en su totalidad, es decir, solo parcialmente. Además, el 69% de los recursos humanos encuestados dice que se realizan evaluaciones de liquidez todos los meses. Por último, bajo el supuesto de que de que se capte un 5% más de clientes en el año 2023, se podrá elevar la liquidez de la COAC de 0.27 a 0.72, en un año, por tanto, las estrategias propuestas de ser aplicadas tendrán beneficios positivos para la entidad.

**Palabras clave:** Cooperativa de Ahorro y Crédito, Créditos, estrategias de captación, indicadores de liquidez.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE LAS ORGANIZACIONES DE LA**  
**ECONOMIA SOCIAL Y SOLIDARIO**

**THEME:** “DEPOSIT STRATEGIES TO STRENGTHEN THE LIQUIDITY INDICATORS OF THE GALAPAGOS INDIGENOUS SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE LTDA”.

**AUTOR:** Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

**TUTOR:** Ec. Sandro Muela Mg.

**ABSTRACT**

The purpose of this business plan was to propose the acquisition strategies that strengthen the liquidity indicators of the Galápagos Indigenous Savings and Credit Cooperative LTDA. That is to say, the COAC Indígenas Galápagos Ltda., must adopt a fundraising plan that allows it to improve its liquidity to meet its obligations and, in turn, promote local development, through the provision of credits for small community businesses and, by therefore, improve family finances and the living conditions of the inhabitants of the area, thus contributing to improve the professional market in this important area of the country. To meet this goal in the research, non-probabilistic sampling is used. The main results obtained from the instrument applied to potential clients was that 67% trust savings and credit cooperatives, since they do not believe that there is any risk. For their part, 83% know the COAC under study. In addition, the evaluation of the workers revealed that only 56% of the recruitment strategies are fully applied, that is, only partially. Additionally, 69% of HR surveyed say liquidity assessments are conducted every month. Finally, under the assumption that 5% more clients are captured in 2023, the COAC's liquidity can be raised from 0.27 to 0.72 in one year, therefore, the proposed strategies to be applied will have positive benefits for the entity.

**Keywords:** Savings and Credit Cooperative, Loans, fundraising strategies, liquidity indicators.

**(FIRMA Y SELLO DEPARTAMENTO DE IDIOMAS)**

## INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) están formadas por personas que buscan el bien común con iguales derechos y obligaciones. Cuantos mayores sean los beneficios, superiores serán las condiciones de vida para los implicados. Entonces, el tema actual está relacionado con la línea de investigación de la asociación y productividad. Mientras que la sublínea de investigación son las finanzas en la economía popular solidaria, ya que las COAC actúan como intermediarios financieros.

En este sentido existe relación porque la investigación se enmarca en una propuesta de captación para el desarrollo de la cooperativa de examen. Además, se busca desarrollar la productividad de la entidad a la vez que se examinan factores de la Economía Popular y Solidaria (EPS). También se ha considerado la importancia del papel que ha jugado el sistema financiero de las EPS en la economía nacional. Según la revista Ekos (2022) existió un aumento de los depósitos que conduce a un acrecentamiento de la liquidez en este sector. La ampliación de este indicador entre 2020 y 2021 fue del 23%, al pasar de USD 14.030 millones a USD 17.282. En la SEPS también se observó un aumento de USD 2.434 millones en la cartera de crédito, alcanzando los USD 14.970 millones.

Además, el análisis económico ha revelado que una mayor disponibilidad de servicios financieros es innegablemente uno de los impulsores vitales del crecimiento económico. El pleno acceso de los hogares a los servicios financieros tiene el profundo efecto de reducir el persistente problema de la pobreza que afrontan la mayoría de los países en desarrollo y subdesarrollados.

Por otro lado, el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 en su objetivo 4 “Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización” menciona que es importante mantener un sistema económico sólido en el que todas las personas tengan acceso a la infraestructura financiera para ser parte integral de la economía (Secretaría Nacional de Planificación, 2017).

Asimismo, la Constitución de la República del Ecuador (2008) menciona que en la vida real existe la necesidad de volver al punto de las reformas económicas para fortalecer un sistema de manufactura más eficiente e innovador que logre una producción sustentable y más



sostenible. Promover la producción de productos y servicios de mayor valor agregado y brindar un servicio eficiente en una economía vibrante y solidaria, para socios, colaboradores y comunidad.

Las COAC en Ecuador es una institución financiera pública o privada con finalidad social. Cuya función principal es la captación de fondos para la asignación y otorgamiento de préstamos a sus socios. En este caso, es claro que las cooperativas son las únicas organizaciones que están interesadas en invertir en Ecuador. Cumplido con su rol primordial de satisfacer la necesidad para diversas inversiones.

Por ejemplo, al atraer recursos financieros a través de productos solidarios, se garantiza reducir el costo de los fondos recaudados. Es decir, estas instituciones pueden ofrecer préstamos a tasas referenciales a grupos excluidos del sistema formal. En pocas palabras, es una herramienta que permite desarrollar negocios y por ende a los socios y sus familias.

### **Justificación**

En el siglo XIX, las Instituciones Financieras para el Desarrollo (IFD) nacieron en América Latina con el objetivo de promover la producción en diversos sectores económicos. Ahora bien, estas instituciones son conocidas por varios nombres, especialmente cajas de ahorros, bancos y agencias de desarrollo.

En Ecuador, tras el colapso de la Gran Colombia y la Constitución como república, el sistema bancario cobró la débil economía en la que aún circulaban las monedas de oro y plata. En consecuencia, fueron incorporadas al uso normal por la posterior ley cambiaria.

Por otro lado, la crisis financiera de 1999 en Ecuador, bajo el control del entonces presidente Jamil Mahuad Witt, fue una de las peores en la historia del país. Por un lado, llevó a la quiebra de varios de los bancos más grandes, incluido el Banco del Progreso, La Previsora, el banco ecuatoriano más grande en ese momento y Filanbanco (Escudero, 2017). A su vez, los bancos más importantes que se crearon posterior a esta situación y su solvencia actual son: Banco Pichincha, Guayaquil, Pacífico, Produbanco, Citibank y Bolivariano.

Asimismo, los Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) forman parte del Sector Financiero Popular y Solidario y están sujetos al régimen de la Superintendencia de Bancos y

Seguros y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Por tanto, su funcionamiento está regulado por estos órganos, y los estatutos de los COAC. debe ser coherente con sus directrices.

Con respecto a los datos del sector cooperativo se puede observar que, en diciembre de 2019, los activos totales de las cooperativas aumentaron un 2,2% en comparación con noviembre, así como los pasivos que aumentaron un 2,5% mensual. De un lado, el saldo de activos y pasivos fue de \$ 13.538 millones y \$ 11.571 millones, respectivamente. Es decir, significó un crecimiento anual de 17,8% y 18,1%, comparativamente. Asimismo, el patrimonio alcanzó un saldo de \$1.967 millones, una variación anual del 16,1%. A causa de lo anterior al cierre de diciembre, la cuenta de inversiones era de \$ 1.468 millones, un 6,1% más que en noviembre. Además, las inversiones aumentaron un 17.3%, agregando \$ 217 millones adicionales a esta cuenta (ASOBANCA, 2019).

Por otra parte, el patrimonio alcanzó un saldo de \$ 2.145 millones, lo cual marcó una variación anual de 9,0%. Mientras, la utilidad neta, descontando impuestos y beneficios de ley, contabilizó \$ 23,6 millones, ante los \$ 24 millones en igual periodo del año anterior (ASOBANCA, 2021). En otras palabras, las cooperativas del país sufrieron una caída en el año 2020, que al parecer ya se recupera hasta el primer trimestre de 2021. El presente estudio se enfoca en el análisis financiero de la COAC Indígenas Galápagos Ltda. En este sentido, la investigación mediante la aplicación del sistema de vigilancia Perlas, busca analizar el estado financiero y la gestión administrativa de las entidades antes mencionadas.

En consecuencia, para llegar a determinar los resultados reales y obtener una evaluación efectiva del desempeño económico basado en componentes y metas establecidas. En cambio, la información recolectada estuvo totalmente relacionada con factores como protección, estructura financiera efectiva, calidad de activos, tasas de retorno y costos, liquidez y señales de crecimiento.

### **Planteamiento del problema**

Las captaciones en Ecuador son la principal actividad de las entidades financieras, cuanto más se registran, más préstamos tienen y mayor es su liquidez. El gobierno reconoce al sistema cooperativo como un medio para posibilitar mejores condiciones de vida para los

ecuatorianos en el marco de los principios universales de las cooperativas, garantizar su organización, respetar su carácter de sociedades humanas y luchar por la estabilidad de las instituciones y la seguridad.

Las COAC juegan un papel fundamental en el desarrollo de las microfinanzas en Ecuador. Esto se hace para movilizar recursos de bajo costo y prestación de servicios financieros en las zonas rurales y urbanas del país a los socios que no pueden acceder al sistema tradicional.

Por ello, el incentivo local genera no solo actividades e inserciones rentables, sino también inclusión social y ambientes de combate a la exclusión. En este entorno, las COAC actúan como una solución financiera a los diversos inconvenientes que enfrentan los individuos de menores ingresos (Muñoz & Barrantes, 2016).

En general, los requisitos sociales son vistos como la forma en que la sociedad interactúa con las cooperativas, otorgándoles cierta legitimidad y prestigio. Como consecuencia, la gerencia debe tener en cuenta las demandas de la comunidad e integrarlas de tal manera que se opere de acuerdo con los valores sociales (Barrio, 2016).

Pero, se debe considerar que una disminución en las captaciones de las COAC de puede truncar este objetivo social, ocasionando una afectación directa en la liquidez de estas organizaciones. Como ha ocurrido en la COAC Indígenas Galápagos Ltda. Debido a la falta de planificación y una eficaz estrategia de captación de fondos, reducido los beneficios previstos, generando incertidumbre y desconfianza entre los socios.

Por tanto, es fundamental manejar una información financiera adecuada y una gestión del día a día de los depositadores, permitiendo tomar decisiones estratégicas sobre las inversiones de los socios y como captar nuevos clientes que formen parte del entramado de esta organización.

Es decir, la COAC Indígenas Galápagos Ltda., debe adoptar un plan de captación de fondos que permita mejorar su liquidez para cumplir sus obligaciones y a su vez, promover el desarrollo local, a través de la entrega de créditos para pequeñas empresas comunitarias y, por tanto, mejorar las finanzas familiares y las condiciones de vida de los habitantes de la zona, contribuyendo así a mejorar el mercado profesional en esta importante zona del país.

De esta problemática se deriva la siguiente pregunta de investigación: ¿Como las estrategias de captación pueden fortalecer los indicadores de liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Indígenas Galápagos LTDA?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Proponer las estrategias de captación que fortalecen los indicadores de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos LTDA.

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente las estrategias de captaciones de recursos de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres de la provincia de Tungurahua.
- Identificar la situación actual del índice liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda., empleando el sistema de monitoreo Perlas.
- Diseñar una estrategia para mejorar el índice de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes de la investigación**

En relación con el tema de estudio se encuentra la investigación de Calle & Morocho (2019) con el propósito de analizar el riesgo de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en el período 2016-2017. Para cumplir con su objetivo los autores emplea el método cuantitativo a través del cual es analizada la información económica de la organización. Para el proceso se ha tenido en cuenta un análisis de la liquidez y solvencia de la cooperativa con el fin de facilitar posteriormente la toma de decisiones en el corto y largo plazo. Se concluyó que la organización presenta un escenario de liquidez favorable.

Otra investigación relacionada con el tema de estudio es la de Lara et al. (2020) en cuyo artículo buscan establecer estrategias para ayudar a mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga a través de una mejor gestión de la liquidez, problema latente en la institución que impide su adecuado crecimiento. Para lo cual se utilizó la metodología de investigación (descriptiva, y no experimental) utilizando herramientas como revisión bibliográfica, observación, entrevista y encuesta. Una vez realizado el diagnóstico midiendo la volatilidad de las fuentes de fondeo con la metodología VAR, se pudo demostrar que la cooperativa tuvo un manejo inadecuado de la liquidez porque en episodios pasados su volatilidad excedió sus fondos disponibles y actualmente existe demasiada diferencia en los fondos necesarios.

Además, Tapia (2016) en su caso de estudio, se planteó como objetivo principal analizar a los miembros disminuidos de la Cooperativa de Controladores de Tránsito Aéreo Ecuatoriano. Para ello se realizó un estudio de campo en la propia institución financiera con encuestas abiertas a los socios logrando resultados que reflejan en parte el problema e implementar la propuesta, que incluye desarrollar un plan de mejora para atraer clientes, en el lado administrativo y financiero, así como fortalecer las estrategias para hacer frente a la reducción iliquidez.

### **La Economía Popular y Solidaria**

Una Economía Popular y Solidaria (EPS) es una distribución económica en la que sus integrantes organizan y desarrollan individual o colectivamente procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios para satisfacer sus necesidades y generar ingresos. Se entiende como una forma de solidaridad, la cooperación y la reciprocidad, el trabajo privilegiado y el ser humano como sujeto y propósito de sus actividades, buscando vivir en armonía con la naturaleza, más allá del gasto, las ganancias y la acumulación de capital (Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, 2018).

Según Guridi y Mendiguren (2014) la EPS está conformada por todas aquellas entidades que no forman parte del sector público. Donde el proceso democrático, la gestión y el equilibrio de los derechos y deberes de los socios, aplica un sistema especial de distribución de la propiedad y las ganancias, utilizando el excedente para ampliar la institución y mejorar los servicios a los socios y la sociedad.

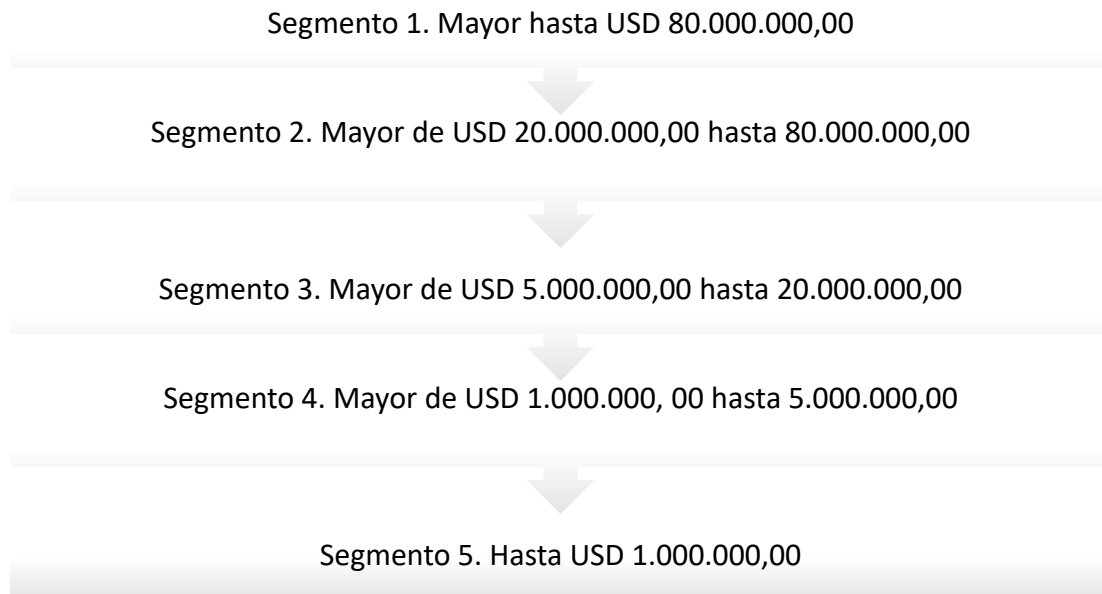
### **Regulaciones de la Economía Popular y Solidaria**

Según el Art. 163 del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF) las asociaciones o sociedades solidarias, donde se ubican las COAC están sujetos a las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y a las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

Por tanto, el sector EPS incluye las CAC, COAC y Bancos Comunes, reconocidos por su lógica asociativa. Estas entidades realizan actividades de mediación financiera y responsabilidad social con sus aliados, consumidores o terceros. Según el Art. 311 de la Constitución de la República del Ecuador:

El sector financiero popular y solidario se compondrá de Cooperativas de Ahorro y Crédito, entidades asociativas o solidarias, Cajas y Bancos Comunes, Cajas de Ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (Asamblea Constituyente, 2008, p. 146)

En el año 2015, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera adoptó la Resolución N° 038 la cual en el Artículo 1, establece cuales son los segmentos de la EPS en Ecuador, como se muestra en la Gráfico 1.



**Gráfico N° 1. Segmentos de la Economía Popular y Solidaria en Ecuador**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015).

## **Planificación estratégica**

La planificación estratégica está relacionada con la teoría de la planificación y, por lo tanto, es importante comprender las condiciones específicas de planificación específicas de todos los tipos de planes. Como menciona García et al. (2017), una de las funciones de gestión más importantes, incluida la capacidad de la organización para mirar hacia el futuro y prepararse para acciones que le permitan alcanzar sus objetivos, es la planificación.

Además, una organización funciona con éxito si su gestión puede predecir eventos futuros. Por lo tanto, la planificación es el proceso que determina objetivos, la debida diligencia y el desarrollo de actividades estratégicas, tácticas y operativas (García et al., 2017). Es decir, la planificación crea el futuro deseado y formas efectivas de lograrlo. En pocas palabras, la planificación es loable y posible solo si existen alternativas de acción.

En consecuencia, la planificación ocupa un lugar especial dentro de las funciones, el control y la garantía del desempeño. Asimismo, permite comprobar la eficiencia de las operaciones del día a día como una de las herramientas e indicadores más importantes para los procesos de gestión (García et al., 2017).

## **Intención de la planificación estratégica**

La planificación estratégica es un requisito previo para la ventaja competitiva sostenible en las organizaciones. Primero, esta exigencia hace financieramente superiores a las empresas de la industria o sobre el promedio. Segundo, algunas organizaciones pueden lograr esto sin un plan estratégico completo, pero para la mayoría es imperativo planificar estratégicamente. Es decir, analizar, crear, ejecutar y monitorear, y hacerlo de manera continua (García et al., 2017).

Además, la planificación también da una perspectiva más amplia. En otras palabras, Voskolovich et al. (2018), mencionan que otra razón por la que las empresas no se basan simplemente en sus finanzas, áreas funcionales de marketing u operaciones para obtener una ventaja competitiva es que los gerentes de todas las áreas a menudo solo ven su propio punto de vista que es demasiado estrecho para enfocarlo a toda la organización.



Por otro lado, Figueroa et al. (2017), añaden que la intención preventiva de la planificación es restar a los riesgos las incertidumbres sobre las condiciones comerciales y aclarar los efectos negativos y las medidas de gestión asociadas. Por lo tanto, otro intento es aumentar el éxito de la organización y ayudarla a alcanzar sus metas.

### **Mecanismos de la planificación estratégica**

Por su parte Rivera et al. (2017), aseguran que la planificación estratégica permite mantener estándares de calidad y su aplicación es útil y exitosa para la gestión organizacional. Para ello se deben considerar los componentes: visión, misión, objetivos estratégicos y su cuantificación- Así como las políticas y objetivos de calidad y sus índices de medición.

Por tanto, la intención de las estrategias es definir y comunicar una descripción de lo que los ejecutivos o gerentes esperan de la empresa a través de un sistema más amplio de metas y lineamientos (Akio, 2017). En este sentido, las estrategias indican la dirección y el uso generalizado de recursos y esfuerzos.

### **Establecimiento de estrategias**

En esta fase se definen las estrategias que permiten a la empresa encaminarse por el camino correcto para alcanzar los objetivos. Según Litman (2020), se deben considerar los siguientes factores para determinar las distintas estrategias funcionales:

**Definición de negocio:** esta sección debe identificar cuestiones como el tipo de necesidades que satisface la empresa, los segmentos de consumidores a los que atender, las áreas geográficas, las tecnologías utilizadas o la cartera de negocios;

**Estrategias competitivas generales:** en este apartado se tienen en cuenta aspectos como la diferenciación y la concentración de especialización en un segmento de mercado;

**Estrategia de ampliación:** se define una estrategia de penetración con el menor crecimiento y desarrollo interno posible en su mercado natural;

**Estrategia de cartera:** una vez definidas las actividades de la empresa, se determinan todas las alternativas de negocio, producto y mercado.

## **Finanzas**

Las finanzas se pueden definir como el arte y la ciencia de la administración del dinero que incluye servicios e instrumentos financieros (López, 2016). También se conocen como la función financiera de recaudar fondos y usarlos de manera efectiva en empresas comerciales. Además, este concepto, incluye capital, fondos, dinero y cantidad. Por otra parte, la financiación empresarial se puede definir en términos generales como actividades relacionadas con la planificación, la recaudación, el control y la gestión de los fondos utilizados en las empresas (Valle, 2020).

Como se ha dicho, la financiación empresarial se ocupa principalmente de recaudar, gestionar y desembolsar fondos por parte de unidades empresariales privadas que operan en las industrias financieras. A causa de lo anterior las finanzas corporativas están relacionadas con la elaboración de presupuestos, la previsión financiera, la gestión de efectivo, de crédito, el análisis de inversiones y la recaudación de fondos para empresas. Asimismo, es una parte importante e integral de los negocios, por lo que desempeñan un papel vital de liderazgo en todos los aspectos de la actividad empresarial (Westreicher, 2020).

### **Gestión financiera y contable**

La gestión financiera es una parte integral del gobierno corporativo y afecta las responsabilidades de los directores financieros de la empresa (Keil, 2018). Además, significa el uso eficiente de un recurso económico importante como el capital. Además, Atehortua et al. (2018) mencionan que las actividades comerciales se encargan de atraer y utilizar los recursos necesarios para operar de manera eficiente. En primer lugar, se trata de administrar eficazmente los fondos del negocio. En términos simplificados, la gestión financiera que se practica en las organizaciones puede describirse como finanzas corporativas.

En este contexto, la gestión financiera es una parte importante de la gobernanza global, que está directamente relacionada con varios departamentos funcionales como RR.HH., marketing y producción (Fajardo & Soto, 2018). Cubre una amplia gama de enfoques multidimensionales, como Economía y sus conceptos y decisiones microeconómicas y macroeconomía.

Asimismo, los registros contables contienen la información financiera de la empresa para que la relación entre la gestión financiera y la contabilidad sea fácil de entender (Velásquez, 2019). En el pasado, tanto la gestión financiera como la contabilidad se consideraban la misma disciplina, siendo muy útil para que un gerente de finanzas tome decisiones.

## **Organización**

Según Bastidas (2018) la organización es una estructura jerárquica que realiza actividades con funciones definidas en una institución. Además, se encuentra compuesta por personas con propósitos encaminados a obtener resultados. Es decir, proporciona una estructura para lograr el objetivo.

A su vez, el mismo autor define que una empresa con carácter administrativo no es más que un elemento de apoyo al proceso directivo. En este sentido la organización se refiere a organizar, reunir recursos y partes involucradas en la gestión. Para hacer conexiones entre ellos e identificar las capacidades de cada uno.

## **Estructura organizacional**

Por su parte la estructura organizacional se refiere a lo jerárquico enfocado a organizar a los empleados en el organigrama de una empresa. Gracias a ella se tienen en cuenta las formas de organización interna y administrativa. Esta estructura, ofrece una distribución conceptual a través de la cual se planifican, ejecutan, investigan y monitorean sus operaciones para lograr metas globales (EADIC, 2017). Las actividades se pueden coordinar con la denominada cadena de valor.

### *Planificación*

La planificación es un componente del proceso de gestión que es responsable de la decisión actual de una organización y, en base a ella, proporciona definiciones valiosas, estratégicas y operativas para el futuro que sostendrán a la organización a largo plazo (García et al., 2017). Es decir, el plan es decir de antemano qué hacer, cómo y cuándo hacerlo y con quién hacerlo.

### *Organización*

Esta es la etapa en la que se determina la estructura organizativa y la forma de delegación de autoridad, el enfoque de la gestión de recursos humanos, la cultura y el cambio organizativo; como unidad de producción (Marcillo & Rodríguez, 2017). La organización está diseñada como un conjunto de reglas que deben seguir todos los miembros de la institución o empresa y cuya función principal es organizar, regular los recursos humanos, materiales y económicos disponibles.

### *Dirección*

La dirección representa una de las más complicadas funciones administrativas, ya que en esta fase se debe incluir orientación, asistencia a la ejecución, comunicación y liderazgo, es decir es la suma de todos los procesos que manejan los administradores para tener el control de los subordinados y sus recursos (Castillo, 2016). Dentro de la dirección se encuentran la ejecución de los planes y procedimientos teniendo en cuenta la motivación, supervisión, comunicación y logro de los objetivos previstos de la organización.

### *Control*

Es un mecanismo creado para verificar que una empresa sea capaz de cumplir sus objetivos. Estos sistemas deben ser comprensibles, flexibles, económicos y adaptados a la organización donde se utilizan (Corporación Universitaria, 2016).

**Control de gestión:** Sugiere ver este sistema como una herramienta de apoyo a la gestión empresarial que le informa de lo que está sucediendo en una empresa que se considera importante para la información periódica. Se enfoca en lograr una variedad de objetivos y estimular la acción para lograrlos (Corporación Universitaria, 2016). En otras palabras, proporciona un marco para poner en práctica la estrategia.

**Control administrativo:** Incluye un conjunto de reglas y procedimientos que miden la efectividad operativa y el cumplimiento de las metas establecidas a nivel estratégico de la organización, es decir cualquier actividad, permiso o acción relacionada con las actividades de la empresa (Quiroa, 2020).

**Control contable:** Se refiere al estatuto que proporciona el control y protección de los activos, así como la confiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. Según Navarro et al. (2017) este control no solo da forma a aspectos de la contabilidad, sino también a los procedimientos que afectan la posición financiera o el proceso de información.

## **Los riesgos**

Los riesgos son los incidentes que ocurren en cualquier operación de comercio de diversa índole, porque en ocasiones suceden en circunstancias imprevistas. Cada persona u organización (empresas privadas y públicas, grandes o pequeñas corporaciones, etc.) están sujetas a riesgos de naturaleza diferente, debido a factores internos y externos (Brito, 2018).

Es decir, cada organización o empresa, aparte del tipo de negocio que desarrolle, está sujeta a diferentes tipos de riesgos que pueden ser dudosos. En algunos casos, según Kiseleva et al. (2018) los riesgos están presentes en todo momento y en todas las circunstancias, siendo amenazas externas e internas que no están asociadas exactamente con una estructura organizativa inadecuada, pero las organizaciones de cualquier tipo son inherentes a estos riesgos.

De igual modo, los riesgos pueden surgir de las actividades externas de las empresas con las que deberían poder resistir y ofrecer la mejor solución para que no estén expuestas a estas amenazas (Investopedia, 2021). Mientras los riesgos internos u organizativos surgen de la falta de una buena administración, ausencia de procesos de planificación y un entorno de trabajo deficiente (Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 2016).

## **Análisis de riesgos**

El análisis es una actividad en la que los riesgos se estudian en detalle para convertir los riesgos en información útil. La intención de esta actividad es prestar atención a las peculiaridades que pueden afectar el desarrollo, para determinar cuál es la viabilidad de cada riesgo, cómo se comportan cuando interactúan con otros (el efecto combinado) y cuáles serán los más importantes (Gitman, 2012).

Por su parte, Henao (2017) establece que el análisis de riesgos es una herramienta con la que se puede obtener una visión precisa y anticipada de los riesgos que enfrenta la empresa

y su intención es determinar los principales riesgos a los que está expuesta la organización. Esto, tiene como objetivo detectar los riesgos más importantes que pueden afectar las actividades de la empresa y establecer prioridades para las medidas que deben implementarse para mermar la posibilidad de que estos riesgos o impactos se materialicen.

### **Evaluación de riesgos**

La evaluación le permite medir el nivel de integración de la empresa como un sistema, sirve para aclarar los objetivos y las metas de la organización, ya sea que se centren en la productividad, la eficiencia, el rendimiento, la supervivencia, la competitividad o el crecimiento. Por tanto, el monitoreo y la evaluación sistemática de su trabajo deben ser prácticas comunes en cualquier organización (Mutua Universal, 2017).

Asimismo, la evaluación de riesgos es un proceso destinado a detectar los riesgos asociados con el desarrollo de las actividades de una empresa, con el objetivo de extraer conclusiones y recomendaciones bien fundamentadas sobre cómo mejorar el entorno de riesgos de esta. Una vez identificados y evaluados los riesgos, es necesario administrar y controlar el riesgo, para lo cual, se pueden cumplir varias acciones administrativas como eliminar, reducir, asumir y transferir riesgos (Moncada, 2019).

### **Identificación de áreas críticas**

El riesgo de la organización es el nivel de exposición o la incertidumbre a la que una empresa debe estar al tanto y encargarse para lograr sus objetivos e instituir valor. No es solo examinar el componente negativo, las amenazas, también puede considerar las conformidades que pueden surgir. El valor esperado de la empresa varía según el nivel de riesgo que asume (ISOTools, 2016).

Las compañías deben tener la capacidad de detectar y reconocer rápidamente los cambios en el riesgo, y cualquier gerencia debe tener una administración de riesgos implícita. Es muy importante saber cuánto significa el riesgo para alcanzar los objetivos comerciales. Los indicios de tolerancia se pueden definir para ciertos riesgos con el fin de evitar el control excesivo, pero para no perder oportunidades.

Además, los riesgos deben identificarse por categorías (financieras, operativas, estratégicas, de cumplimiento) y subcategorías (mercado, crédito, liquidez, etc.) para diversas unidades de negocios, proyectos de inversión o funciones corporativas. Finalmente, se examinan los riesgos considerando qué hacer con ellos (aceptar, reducir, compartir o evitar) para desarrollar una estrategia y un plan de respuesta para estos riesgos (ISOTools, 2016).

### **Planes de mitigación**

Después de identificar los factores de riesgo que afectan a cada área y los controles utilizados para atenuarlos, y realizar una valoración, se necesita examinar las consecuencias obtenidas para identificar oportunidades para mejorar el control interno de la empresa. Esto es especialmente cierto en el caso de cualquier riesgo residual calificado que aparezca en las categorías Alto o Medio-Alto, que deben analizarse en detalle para probar los elementos de atenuación (ESAN Graduate School of Business, 2019).

También llamado plan de riesgo o plan de respuesta al riesgo es un documento que registra la similitud de los eventos de alto riesgo que ocurren y disminuye el impacto de estos eventos si ocurren. Las opciones y acciones se desarrollan en términos de mitigación para mejorar las oportunidades, y las amenazas se reducen por debajo del umbral aceptable (ESAN Graduate School of Business, 2019).

### **El riesgo en la industria bancaria.**

Una vez realizada la investigación de riesgos, el objetivo es determinar el nivel de riesgo, determinar la capacidad de las instituciones financieras para cumplir con sus obligaciones con el público y gestionar el riesgo frente a terceros (Salim, 2016). Se puede entender en el contexto que la evaluación de riesgo que brindan las instituciones financieras es solo una opinión e informe basada en la investigación y análisis de las variables cualitativas y cuantitativas.

Entonces, el riesgo de las instituciones financieras también puede evaluarse sobre la solvencia de estas, a través de escalas de calificación estandarizadas de las instituciones de control encomendadas para este propósito. La investigación siempre trata de evaluar el riesgo, en función del nivel de solvencia observado y el riesgo de cumplir con las obligaciones con los depositantes y el público para convertirlo en una escala de calificación.

## **Riesgo de liquidez**

El riesgo de liquidez tiene dos implicaciones diferentes. En finanzas, la iliquidez es el riesgo de vender activos a un precio inferior al del mercado. En la economía, en cambio, el riesgo de liquidez mide la capacidad de un individuo para cumplir con una obligación a corto plazo (empresa, individuo o institución) (Sevilla & Pedrosa, 2021).

Así mismo, una compañía o una persona puede confiar en una gran cantidad de activos y tener un alto riesgo de liquidez, porque tiene “riqueza”, pero no puede convertirlo en dinero fácil y rápido para cubrir sus gastos. Según Acosta et al. (2017) el nivel de liquidez es el valor al que se puede vender o comprar un activo valioso para otra empresa.

El efectivo es el producto básico más popular, ya que se puede convertir rápidamente en otros activos en cualquier momento. Cuando se dice que el mercado es líquido, significa que hay mucha actividad en este mercado, por lo que es fácil intercambiar activos por dinero.

## **El proceso de captación**

El reclutamiento o captación, según Cevallos et al. (2020) como su nombre indica, significa recaudar dinero de individuos u organizaciones. El interés de este tipo de fondos aumenta en función del tipo de cuenta (cuenta de ahorro, cuenta corriente, cuenta de depósito fijo, etc.).

Básicamente, la entidad financiera está interesada en que personas o empresas depositen su dinero en su sistema, por lo que les paga una cantidad extra de dinero a cambio de depositar sus fondos. Mientras Barquero et al. (2012) citado en Rojas (2018) confirma que la captación de clientes consiste en impulsar la implementación de la empresa a través de un conjunto de herramientas que analizan al cliente para atraerlo a un menor costo.

Es por esto por lo que la recaudación de fondos o captación de fondos financieros como su nombre indica, consiste en recolectar capitales de individuos u organizaciones. Este dinero, que es debitado por la entidad financiera en función del tipo de cuenta, genera un interés (interés de depósito), que se define por la denominada tasa de interés.



## **Indicadores financieros**

Según Ollague (2021) Los indicadores o índices financieros utilizados para mostrar las relaciones existentes entre las distintas cuentas del balance; Son útiles para el inversor para predecir el futuro de la empresa, mientras que es útil para la dirección de la empresa para anticipar contextos próximos y como arranque para planificar el negocio que tendrá que influir en el rumbo de la empresa.

**Rentabilidad Financiera ROE (Return on Equity):** mide la rentabilidad que obtienen los propietarios, para ello se compara el Beneficio Neto/Patrimonio Neto.

**Rentabilidad Económica ROA:** mide la rentabilidad de los activos de una empresa, es decir Beneficio neto/Activo Total.

**Prueba ácida:** muestra la capacidad de la empresa para poder cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin contar con la venta de sus existencias. La fórmula de cálculo es Activo Corriente - Inventario/Pasivo Corriente.

**Endeudamiento Patrimonio:** mide el grado de compromiso de los asociados con respecto al de los acreedores, así como el grado de riesgo. Pasivo Total/Patrimonio Neto.

**Endeudamiento Activo:** Por cada dólar invertido en activos, cuánto está financiado por terceros y qué garantía está presentando la empresa a los acreedores.

**Margen Bruto de Utilidad:** Por cada dólar vendido, cuánto se genera para cubrir los gastos operacionales y no operacionales.

## **CAPÍTULO II**

### **DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **Enfoque y diseño de la investigación**

La investigación se caracterizará por ser cualitativa y cuantitativa, cuyo propósito es analizar con el primer enfoque la situación actual de la cooperativa, mientras el análisis cualitativo se emplea al utilizar las técnicas de recolección de datos como la entrevista y la encuesta.

Por su parte, Báez (2014) el enfoque cualitativo simula el proceso inductivo en el medio natural, está motivado por el hecho de que en la recolección de datos existe una relación entre el investigador y las ideologías de medición utilizadas, cuyo alcance es comprender un fenómeno social que va mucho más allá de la simple medición de variables. Según Hernández et al. (2014) la investigación cuantitativa se utiliza el campo estadístico para analizar un hecho objetivo, partiendo de cálculos numéricos, para determinar las predicciones.

Además, este estudio presenta un diseño no experimental que no involucra la manipulación de variables, el cual se basa principalmente en observar y luego analizar los fenómenos que ocurren en su contexto natural (Hernández et al., 2014). En el caso concreto del estudio, las variables se analizan utilizando los datos estadísticos disponibles sin modificarlos.

#### **Descripción de la muestra y el contexto de la investigación**

La muestra seleccionada para el estudio se obtuvo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos LTDA. Estos empleados corresponden a las áreas administrativas y financiera. En la actualidad la entidad cuenta con 23 trabajadores. por tanto,

considerando que el número de empleados no supera los 100 individuos se toma el total de la población como la muestra del estudio.

### **Proceso de recolección de los datos**

Asimismo, se utilizó la investigación de campo y documental para desarrollar la investigación. Según Arias (2012) la investigación de campo se utiliza para recopilar información a través de entrevistas y encuestas que ayudará a desarrollar resultados sobre las metas identificadas. Igualmente, el presente estudio se sustenta en una investigación documental que en opinión de Tancara (1993), son utilizadas en artículos académicos, revistas académicas y portales web oficiales para obtener fuentes autorizadas de información fidedignas y confiables relacionadas con el estudio.

Los datos obtenidos provienen de dos fuentes, las primarias obtenidas a través de la aplicación de instrumentos y las fuentes secundarias que provienen de la consulta y el análisis de documentos. Por otro lado, los resultados que se alcanzaron son característicos del método inductivo, el cual permite extrapolar los resultados del análisis particular de un hecho a todo el universo. Entre las técnicas utilizadas se encuentran la encuesta y la entrevista y como instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista, con preguntas estructuradas.

## Operacionalización de las variables

Cuadro N° 1. Operacionalización de las variables

Variable independiente	Conceptos	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos y técnicas
<b>Estrategias de captaciones</b>	Conjunto de análisis, decisiones y acciones que una organización lleva a cabo para crear y mantener ventajas competitivas (Contreras, 2013). En el caso específico de la investigación se encuentra direccionado a atraer nuevos clientes.	Captaciones  Objetivos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de depósitos de ahorro</li> <li>Índice de depósitos a plazo</li> <li>Número de objetivos estratégicos planificados</li> </ul>	<p>¿Los servicios de ahorros pagan una tasa atractiva a los socios?</p> <p>¿Se ha analizado las tasas que paga la competencia?</p> <p>¿En base a qué criterio se fijan las tasas?</p> <p>¿Conoce cuáles son los servicios para las captaciones que ofrece la competencia?</p> <p>¿Cuáles son los principales objetivos para la captación de clientes que tiene la cooperativa?</p>	<p>Entrevista y guía de entrevista</p> <p>Encuesta y cuestionario</p>
Variable dependiente	Conceptos	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos y técnicas
<b>Indicadores de liquidez</b>	Las métricas de liquidez se utilizan para determinar la capacidad	Rentabilidad económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice movilidad</li> </ul>	$\frac{\text{Activo circulante}}{\text{Activo total}}$	

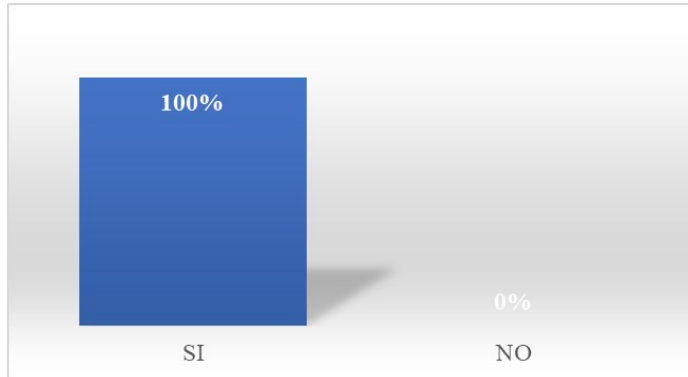
<p>de una empresa para cumplir con la deuda a corto plazo. Cuanto mayor sea el índice de liquidez, mayor será la probabilidad de que la empresa pueda pagar la deuda a corto plazo (Franklin, 2007)</p>	<p>Rentabilidad financiera</p>	<p>activo circulante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital de trabajo</li> <li>• Índice liquidez en relación con la estructura</li> </ul>	<p><i>Activo circulante</i> – <i>Pacivo circulante</i></p> <hr/> <p><i>Pasivo total</i> <i>Activo fijo</i></p>	<p>Análisis financiero/fórmulas matemáticas</p>
---	--------------------------------	--	--	---

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

## **Análisis de los resultados**

### **Análisis de la encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda.**

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. en la ciudad de Ambato.

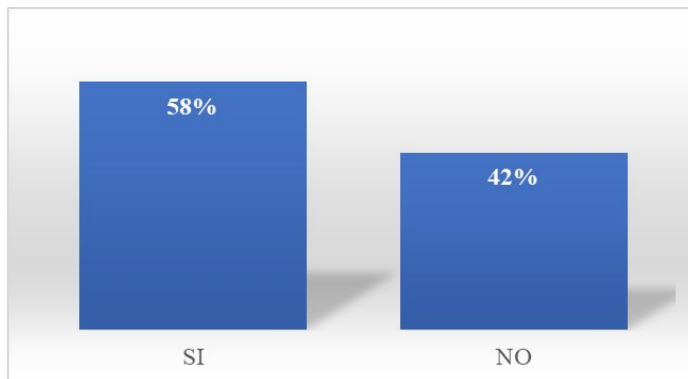


**Gráfico N° 2. Preguntar 1. ¿Usted ha abierto alguna vez una cuenta en alguna cooperativa de ahorro y crédito?**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

En la pregunta 1 el 100% de los individuos afirma que han abierto una cuenta en alguna cooperativa de ahorro y crédito del país. Esto quiere decir que el porcentaje de la población que accede a los servicios de este tipo de entidad financiera es alto en la zona donde se ubica la organización.

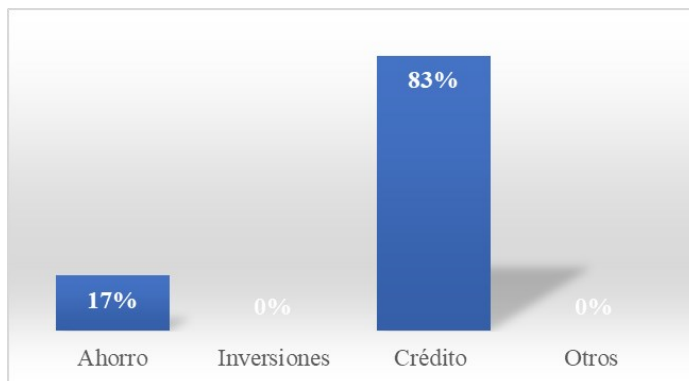


**Gráfico N° 3. Preguntar 2. ¿Destina un porcentaje de sus ingresos mensuales al ahorro?**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

Por su parte, solamente el 58% de la población destina una parte de sus ingresos al ahorro. Evidenciando que existe una cultura baja en cuanto a los hábitos de ahorro por parte de los individuos, ya que se observa un alto porcentaje del 42% que no gasta la totalidad del monto que percibe mensualmente.

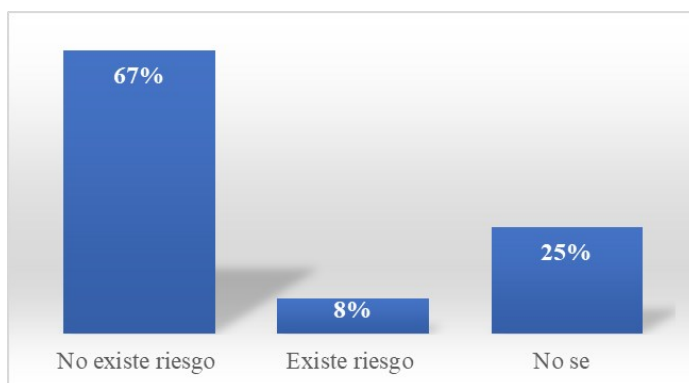


**Gráfico N° 4. Pregunta 3. ¿Cuáles fueron los servicios que le hicieron interesarse por los servicios de una cooperativa de ahorro y crédito?**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

El 83% de encuestados afirmó en la pregunta 3 que lo que los ha hecho acercarse a una cooperativa es la necesidad de un crédito. Mientras el 17% restante lo ha hecho para programar sus ahorros en alguna de estas entidades. Estos datos reafirman que no existe una amplia cultura del ahorro entre los ciudadanos y, por otro lado, el servicio más demandado por los usuarios son los créditos que se ofrecen.

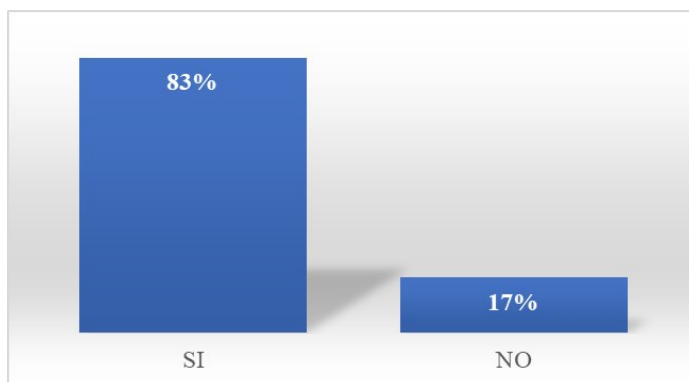


**Gráfico N° 5. Pregunta 4. ¿Cree usted que existe un alto riesgo al colocar su dinero en alguna cooperativa de ahorro y crédito?**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

Por su parte el 67% de los clientes menciona que no existe riesgo al colocar sus ahorros en una cooperativa de ahorro y crédito. Mientras el 8% de afirma que existe algún tipo de riesgo y un 25% mencionó que no sabe si existe riesgo o no. Como se puede apreciar los resultados de esta pregunta muestran que aún existe algún tipo de recelo a la hora de decidir por parte de los clientes si colocan su dinero en este tipo de instrucción financiera.

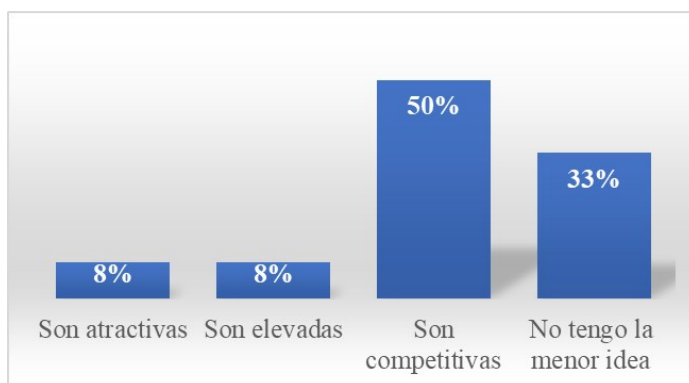


**Gráfico N° 6. Pregunta 5. ¿Usted ha escuchado hablar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INDÍGENAS GALÁPAGOS LTDA.?**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

Los datos obtenidos en la pregunta 5 denotan que existe conocimiento entre la población de la existencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda., cuando tan solo el 17% afirma que no conoce de la existencia de esta entidad financiera en la ciudad de Ambato.



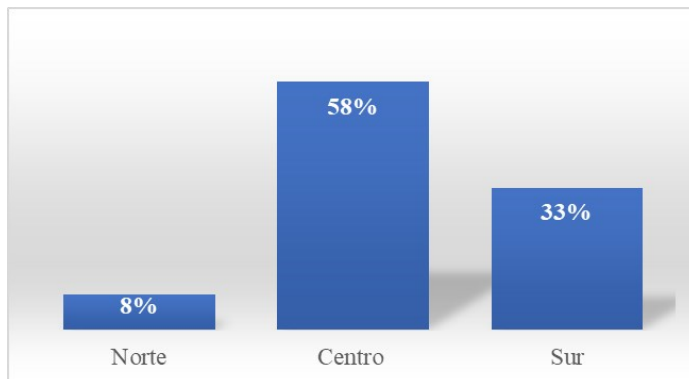
**Gráfico N° 7. Pregunta 6. ¿Como valora las tasas de interés que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito en comparación con otras entidades financieras?**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.



Al cuestionar a los encuestados sobre su valoración personal en el tema de las tasas de interés que ofrecen las cooperativas en comparación con otras entidades financieras del país, el 50% cree que son competitivas, un 8% manifiesta que son atractivas, mientras el 33% de estos afirmó no tener conocimiento sobre el tema. Por último, tan solo un 8% cree que son elevadas. Lo anterior revela que no existe conocimiento en un alto por ciento de la población, sobre las tasas de interés que suelen manejar las cooperativas de ahorro y crédito en el país.

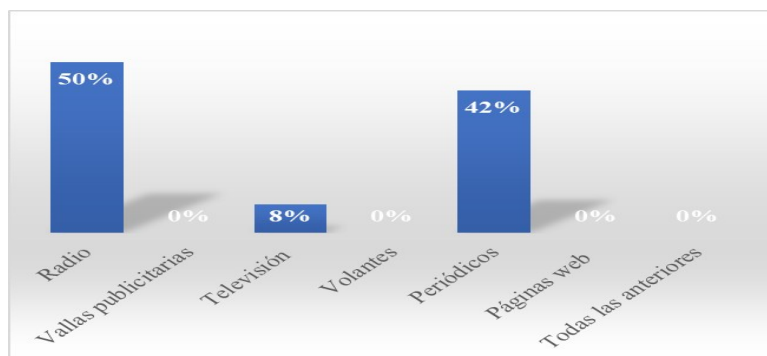


**Gráfico N° 8. Preguntas 7. ¿En qué sector de la ciudad de Ambato le gustaría recibir los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda.?**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

Asimismo, más de la mitad de los clientes desea encontrar los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. en algún lugar más céntrico de la ciudad de Ambato, ya que en la actualidad la única oficina se encuentra al sureste de la ciudad de Ambato y en las afueras del centro. Por tanto, se necesita una mejor ubicación, la cual pueda ser de fácil acceso para los posibles clientes que deseen acercarse a la entidad.



**Gráfico N° 9. Preguntas 8. ¿Por qué medio de publicidad le interesaría conocer los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda.?**

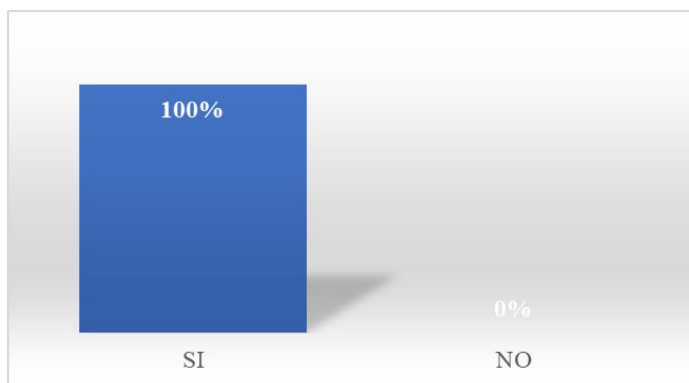
Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

Por ultimo, el 50% de los ambateños desean recibir informacion sobre los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. a traves de la radio, mientras otro gran numero de habitantes prefiere los periodicos para estar informados. Por tanto, queda claro que la gerencia debe utilizar estos medios de difucion masiva para llegar al cliente objetivo y de esta manera atraer nuevos socios a la entidad financiera.

### **Análisis de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda.**

Seguidamente se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda.

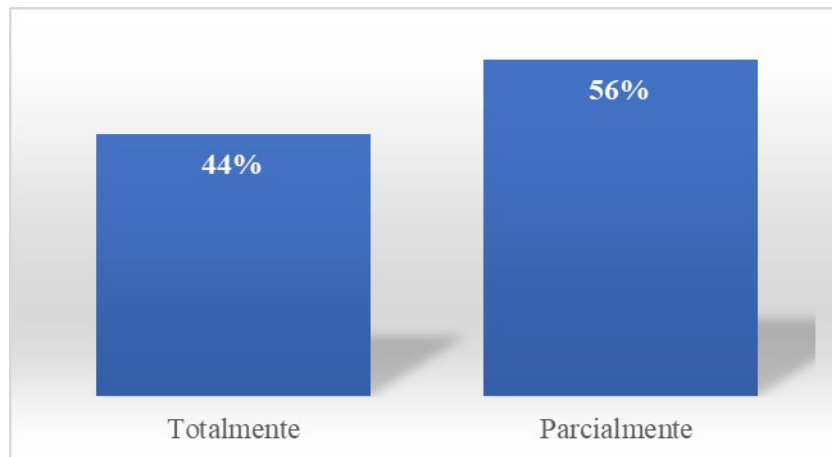


#### **Gráfico N° 10. Pregunta 1. ¿Las colocaciones realizadas por la institución son realizadas mediante un análisis socio económico?**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

En la pregunta 1 de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda., quedó en evidencia que la institución realiza investigaciones de tipo socioeconómico para otorgar los créditos a los socios. Es decir, que en este sentido se está trabajando de forma correcta, ya que se evalúa a cada individuo antes de ofrecerle algún crédito.

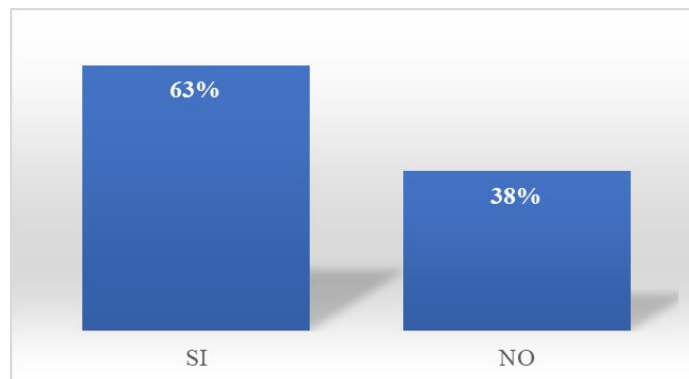


**Gráfico N° 11. Preguntar 2. ¿En qué medida se cumplen las estrategias establecidas por la institución en el proceso de captaciones?**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

Otro dato importante recogido durante la investigación fue que las estrategias de captaciones no se están cumpliendo ni al 75%. Dado que un 56% de los trabajadores afirmó que estas se ejecutan de forma parcial. Por tanto, la organización debe trabajar en elevar el porcentaje de cumplimiento de las captaciones buscando alcanzar por lo menos el 95% de estas durante el periodo de planificación.



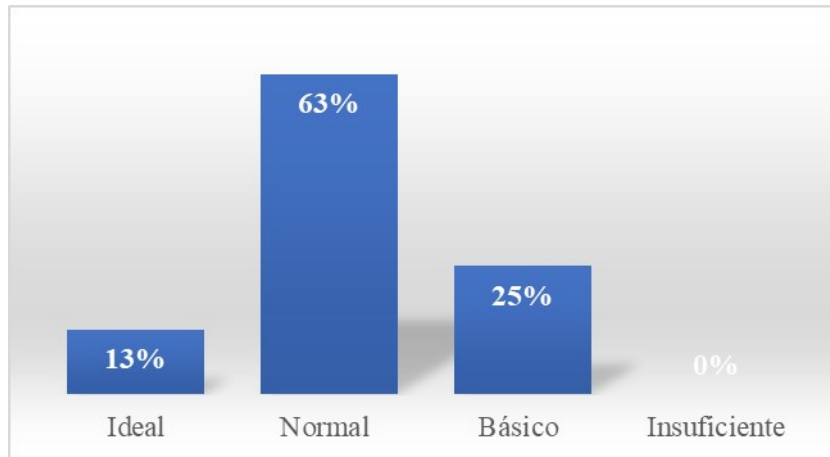
**Gráfico N° 12. Preguntar 3. ¿Existe un adecuado control interno en el proceso de captación de fondos?**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

En cuanto al tema de proceso de captación de fondos, los trabajadores en un 63% manifiestan que estos son realizados bajo una adecuada gestión del control interno. Entonces

solo el 38% cree que aún no se lleva ese control necesario para que las captaciones sen mayores y efectivas.

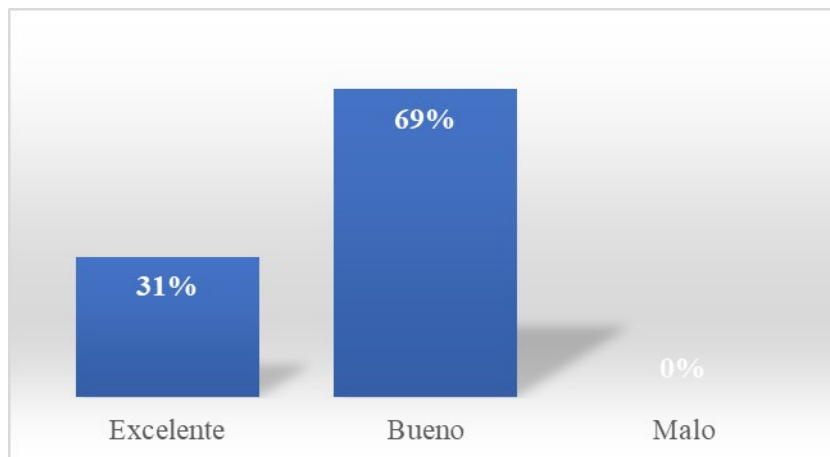


**Gráfico N° 13. Pregunta 4. ¿La liquidez de la institución satisface los requerimientos de los socios en forma?**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

En cuanto al tema de la liquidez el 63% de los trabajadores mencionan que los actuales niveles de liquidez son normales y que pueden satisfacer las necesidades de los socios actuales y futuros de la organización. Mientras el 25% y el 13% cree que la liquidez se encuentra en un nivel básico e ideal respectivamente.

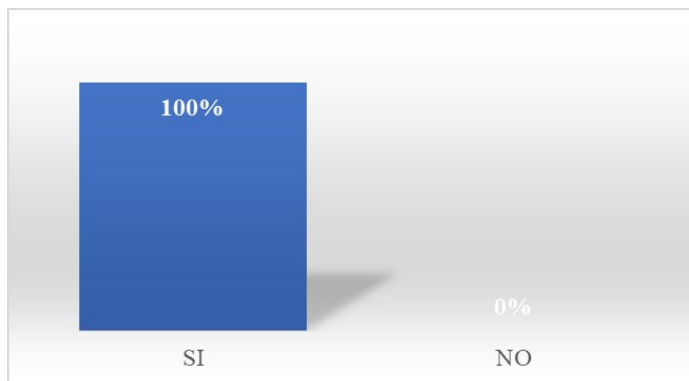


**Gráfico N° 14. Pregunta 5. ¿La rentabilidad en el manejo de las tasas de interés en los depósitos a plazo fijo es?**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

Con relación a la rentabilidad en las tasas de interés disponibles para depósitos a plazo fijos, solo el 69% de los empleados de la cooperativa evaluada mencionaron que estos intereses son buenos y el 31% cree que son excelentes. Se puede decir que desde la percepción de los trabajadores la rentabilidad para el manejo de las tasas de interés es correcto.

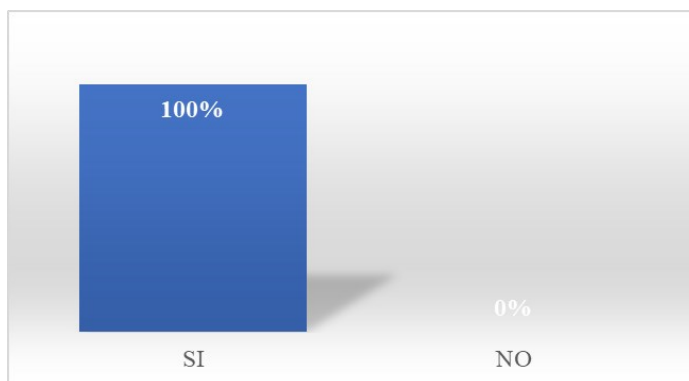


**Gráfico N° 15. Pregunta 6. ¿Se cumplen los estándares establecidos con respecto a los porcentajes de liquidez de primera línea fijados por la Superintendencia de Bancos y Seguros?**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

En igual orden de ideas relacionado al tema de la liquidez, una vez más el 100% de los empleados afirmó que se cumplen los esquemas relacionados a los porcentajes de liquidez que obliga a mantener la Superintendencia de Bancos y Seguros para este tipo de entidades financieras en el país.

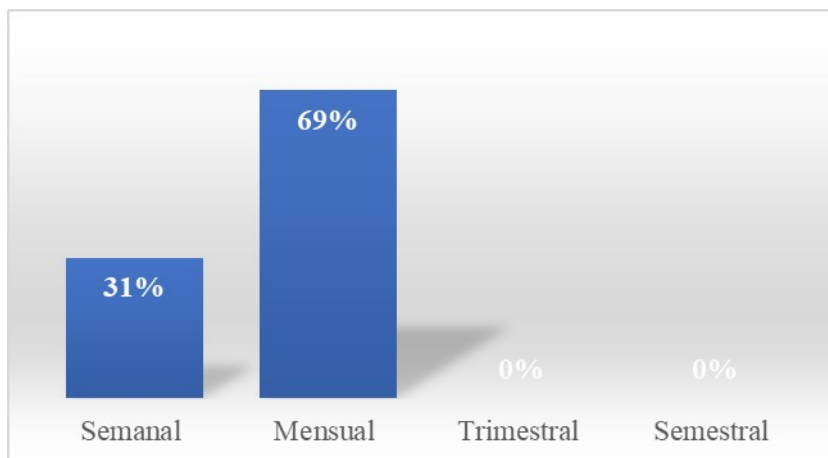


**Gráfico N° 16. Pregunta 7. ¿La liquidez de la cooperativa incide en las colocaciones realizadas y por efectuarse?**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

En la pregunta 7 se pone de manifiesto que el 100% de los empleados de la entidad analizada están conscientes de que la liquidez tiene una incidencia en los créditos que se pueden otorgar a los socios.

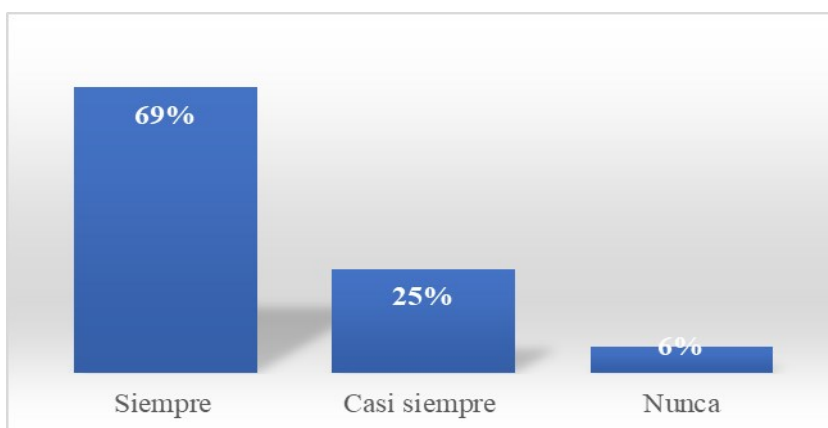


**Gráfico N° 17. Pregunta 8. ¿Con que frecuencia se realiza el análisis financiero de la liquidez?**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

Al cuestionar a los trabajadores sobre la frecuencia con la que se realiza la evaluación de la liquidez en la cooperativa, el 69% mencionó que esta se efectúa con una frecuencia mensual, mientras 31% cree que se hace semanalmente. En este sentido no hay claridad de cuantas veces al año se realizan los análisis financieros para evaluar la liquidez.

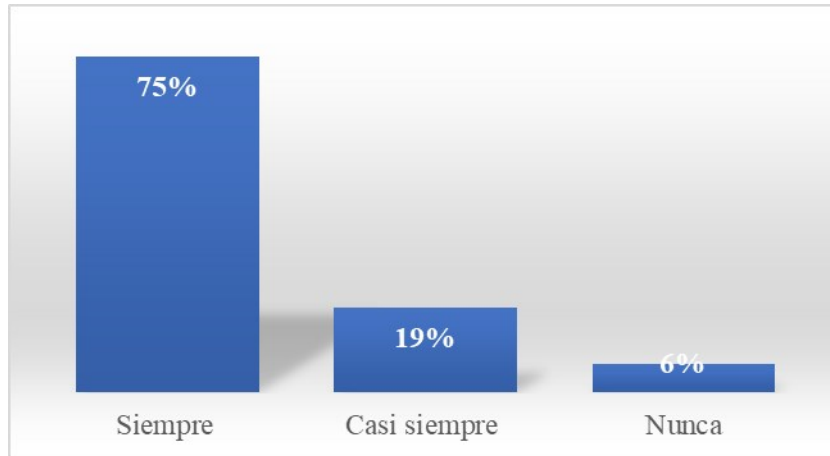


**Gráfico N° 18. Pregunta 9. ¿La cooperativa determina si hay liquidez o iliquidez teniendo en cuenta los flujos de entrada y salida de dinero?**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

Además, continuando con el análisis de la liquidez, el 69% de los trabajadores señalan que siempre la cooperativa tiene en cuenta los flujos de efectivo para evaluar los índices de liquidez o iliquidez que se puedan presentar. Es decir que además del análisis financiero se analizan las entradas y salidas de efectivo en determinado periodo.



**Gráfico N° 19. Pregunta 10. ¿La entidad analiza el riesgo de liquidez basados en sus obligaciones a corto plazo?**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

Por último, el 75% de los empleados de la entidad evaluada mencionaron que siempre se analizan los riesgos de liquidez teniendo en cuenta las obligaciones que se tienen que cumplir en el corto plazo. En resumen, existe un estricto control de los índices de liquidez que debe mantener la organización, para evitar caer en problemas de iliquidez.

### **Análisis de la entrevista efectuada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda.**

En la entrevista realizada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Sr Carlos María Chango Caizabanda, este manifiesta que el sector cooperativo en el país es muy importante, ya que ayuda a mejorar la calidad de vida de millones de personas que pertenecen a él. Sin embargo, es necesario realizar un proceso de fortalecimiento para lograr mejores resultados y hacer más competitivas a este tipo de empresas. Sobre todo, a las que se encuentran en el segmento 3 donde pertenece la institución.

Añade que la identificación de falencias en la aplicación de normas y controles realizados en su institución es un proceso muy importante. Este se realiza de modo que se

evaluó lo que se ha hecho con lo que se debería haber hecho, o evaluando si hay o no brechas entre lo que se ha logrado y lo que se esperaba.

Por otro lado, se utilizan los análisis horizontal y vertical como herramienta crítica utilizada para evaluar la situación institucional. Como buenas prácticas y estrategias utilizan la promoción teniendo en cuenta los objetivos institucionales y la misión de la entidad.

En otro orden el gerente menciona que las herramientas de gobierno corporativo, evaluación económica financiera, aplicación normativa y riesgos, inclusión y responsabilidad social son fundamentales para el desarrollo institucional y además manifiesta que la organización aplicara a la responsabilidad social a partir de junio del presente año.

Adicionalmente, considera que el modelo de apoyo gerencial brinda a los gerentes los recursos necesarios para fortalecer la liquidez. También pueden mejorar la eficiencia organizacional, aumentar la productividad y optimar el servicio al cliente. Finalmente, como sugerencias para el desarrollo de las cooperativas del segmento 3 mencionó establecer un equipo central, crear un conjunto de políticas y procedimientos para el personal, establecer un sistema de incentivos para el personal y un mecanismo de retroalimentación y supervisión.

### **Análisis de la liquidez bajo la metodología PERLAS**

Con los datos del Balance General del año 2021 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda., se realizó el cálculo del índice de liquidez.

#### **Cuadro N° 2. Componentes del PERLAS / Liquidez**

	<b>Perlas</b>	<b>Descripción</b>	<b>Meta</b>
<b>Liquidez</b>	<b>L1</b>	(Inversiones a corto plazo + Activos líquidos - Cuentas por pagar a corto plazo) / Depósitos de ahorro	15-20%
	<b>L2</b>	Reservas de liquidez/Depósitos de ahorro	10%
	<b>L3</b>	Activos líquidos improductivos/Total de activos	≤1

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Guevara (2018)



**Cuadro N° 3. Índices de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda.**

	<b>2021</b>
<b>Movilidad activo circulante</b>	0,27
<b>Capital de trabajo</b>	-1.959.792,87
<b>Liquidez en relación con la estructura</b>	1,23
<b>Prueba acida</b>	0,26
<b>Liquidez</b>	1,23
<b>Índice de liquidez</b>	0,27

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Balance General del año 2021 de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

Los resultados de los indicadores de liquidez utilizando el método perla, ofrecen una visión del estado económico de la cooperativa. Según la prueba acida, la cooperativa tiene baja capacidad para generar flujos de efectivo, al obtener 0.26 por debajo de los parámetros aceptables. Por otra parte, el capital de trabajo muestra valores negativos. Por lo que se determina que la entidad no cuenta con liquidez suficiente para pagar sus obligaciones a corto plazo. Asimismo, los índices de liquidez exponen que la cooperativa solo cuenta con 0.27 USD de activos líquidos por cada dólar de pasivo.

**Cuadro N° 4. Cálculo de los componentes de liquidez según el método PERLAS**

Inversiones a corto plazo	30000	L1	1,163883
Activos líquidos	718698,77		
Cuentas por pagar a corto plazo	102.467,15		
Depósitos de ahorro	555.237,66		
Reservas de liquidez	478.702,80	L2	0,862158
Activos líquidos improductivos	286117,87		
<b>Total de activos</b>	<b>6.172.718,69</b>	<b>L3</b>	<b>0,046352</b>

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

Fuente: Balance General del año 2021 de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

Los resultados del modelo perla muestran que el parámetro L1 que debiera encontrarse en un rango de 15 a 20% se haya muy inferior, con 1.68%. Por otra parte, la liquidez 2 que se espera que supere el 10% muestra parámetros de 0.86%. sin embargo, los índices de activos líquidos improductivos L3 se encuentra en un rango óptimo de 0.04% del total de activo.

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA**

#### **Índice**

Datos informativos

Antecedentes de la propuesta

Justificación

Objetivos

Esquema del diseño




**INDÍGENAS GALÁPAGOS®**

Cooperativa de Ahorro y Crédito

**ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES PARA  
FORTALECER LOS INDICADORES DE  
LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO**

**INDÍGENAS GALÁPAGOS LTDA**

	<b>ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES</b>	<b>Pag-</b>
	<b>COAC INDÍGENAS GALÁPAGOS LTDA</b>	<b>Año-2022</b>

## Datos informativos

### Título

Estrategias de captaciones para fortalecer los indicadores de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda.

### Entidad ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda.

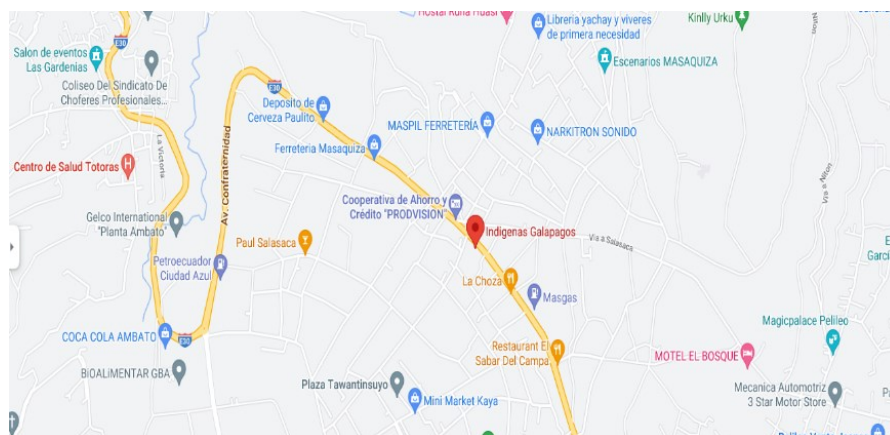
### Investigador

Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

### Beneficiarios

- Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda.
- Empleados de la COAC
- Socios de la COAC

### Ubicación



**Gráfico N° 20. Ubicación de la COAC Indígenas Galápagos**

Fuente: Google Maps

### **Tiempo estimado para la ejecución**

El periodo estimado de cumplimiento de las estrategias es el periodo 2023-2024

### **Antecedentes de la propuesta**

Las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) se enfrentan al debilitamiento de la imagen bancaria. Esta crisis financiera le da a la COAC la oportunidad de ganar imagen y convertirse en una alternativa de inversión, ya que para poseer una parte del capital solo es necesario tener la intención de ser socio y comprar certificados de depósito de varias COAC. El capital de estas instituciones financieras está democratizado, a diferencia de otras instituciones del sistema financiero. Para COAC es muy importante desarrollar productos que satisfagan un mercado que cada día es más exigente. El nivel actual de servicios que el sistema cooperativo ofrece a los socios y clientes puede denominarse tradicional

Los productos ofrecidos incluyen: depósitos, préstamos, seguros, servicios de comisiones, servicios médicos, seguros mortuorios y servicios públicos. Durante la investigación en curso, se ha establecido que la cooperativa no cuenta con la liquidez suficiente para sus actividades, ya que la liquidez alcanzada por la institución actualmente se encuentra por debajo de un 10%, lo que se debe a la insuficiente aplicación de estrategias de captación de fondos. Esto indica una mala gestión administrativa y operativa.

Por tal motivo, es necesario revisar la política y estrategia de promover productos financieros como los depósitos, que son el principal producto de la institución, en la forma de certificados de depósito, tales como depósitos a la vista o a plazo. Además de proponer estrategias de marketing que permita incrementar las captaciones y poder realizar las colocaciones adecuadas para generar ingresos adicionales.

### **Justificación**

La implementación de nuevas estrategias de recaudación de fondos permitirá a la COAC incrementar la liquidez de la institución. Además, la gestión eficaz de los procesos financieros reduce el riesgo de liquidez. La cooperativa administrará mejor su recaudación de fondos en beneficio de todos sus miembros. La necesidad de evaluar las estrategias de recaudación de fondos es parte de las muchas tareas que enfrenta una institución financiera en función de la rentabilidad, el crecimiento, la estabilidad y la labor social. Por lo que

implementar estrategias de recaudación de fondos nuevas o reestructuradas mejorará el desempeño económico de la entidad.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Establecer estrategias de captación para incrementar los indicadores de liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito Indígenas Galápagos Ltda.

### **Objetivos específicos**


- Desarrollar estrategias de recaudación de fondos que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Crear estrategias de marketing que ayude al reconocimiento de la entidad, los productos y servicios ofertados para el incremento de captaciones.
- Realizar análisis de la factibilidad de la propuesta.

## **Esquema del diseño**

### **Cuadro N° 5. Esquema del diseño**

<b>Fase I</b>	<b>Análisis de riesgo</b>
<b>Fase II</b>	Desarrollo de las estrategias de captación
<b>Fase III</b>	Estrategias de marketing
<b>Fase IV</b>	Factibilidad de la propuesta

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

	<b>ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES</b>  <b>COAC INDÍGENAS GALÁPAGOS LTDA</b>	<b>Pag-</b>
		<b>Año-2022</b>

## **Fase I. Detección de Riesgos**

### **Paso 1. Identificar los riesgos**

#### **Procedimiento**

Para identificar los riesgos tributarios se propone la aplicación de un cuestionario o guía de observación. Estos instrumentos permitirán recopilar información para posteriormente realizar una matriz de riesgo y establecer la matriz de probabilidad de impacto.

- Instrumentos (ver Anexo 3)

Para establecer la probabilidad del riesgo se empleará el siguiente Cuadro 6 de frecuencia de ocurrencia.

### **Paso 2. Medir el riesgo**

#### **Procedimiento**

Para medir el riesgo se utilizarán los Cuadros 7, 8 y 9:

#### **Cuadro N° 6. Probabilidad de ocurrencia**

<b>Valor</b>	<b>Categoría</b>	<b>Descripción</b>
5	Muy Frecuente	Casi un hecho que ocurra
4	Probable	Es muy probable que ocurra
3	Puede Ocurrir	Es probable que ocurra
2	Eventualmente	Puede darse en ocasiones puntuales
1	Rara vez	Podría ocurrir en ocasiones excepcionales

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

**Cuadro N° 7. Impacto del riesgo**

<b>Impacto del riesgo</b>	
1	Insignificante
2	Menor
3	Moderado
4	Alto
5	Catastrófico

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

**Cuadro N° 8. Matriz de probabilidad e impacto**

<b>PROBABILIDAD</b>	<b>5</b>	<b>Muy Frecuente</b>	5	10	15	20	25
	<b>4</b>	<b>Probable</b>	4	8	12	16	20
	<b>3</b>	<b>Puede Ocurrir</b>	3	6	9	12	15
	<b>2</b>	<b>Eventualmente</b>	2	4	6	8	10
	<b>1</b>	<b>Rara vez</b>	1	2	3	4	5
			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
			<b>Bajo</b>	<b>Menor</b>	<b>Moderado</b>	<b>Mayor</b>	<b>Alto</b>
			<b>IMPACTO</b>				

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

**Cuadro N° 9. Matriz de probabilidad e impacto**

<b>VALOR DEL RIESGO</b>		
<b>Valor</b>	<b>Rango</b>	<b>Riesgo residual</b>
<b>1</b>	<b>Bajo</b>	<b>Del 1 al 4</b>
<b>2</b>	<b>Moderado</b>	<b>5 al 9</b>
<b>3</b>	<b>Mayor</b>	<b>10 al 16</b>
<b>4</b>	<b>Alto</b>	<b>de17 al 25</b>

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

- Riesgo reputacional. Se debe a la mala imagen o pérdida de prestigio de la institución, generando desconfianza entre el público.



- Riesgo legal. Es una pérdida patrimonial o una sanción impuesta por los órganos de control por incumplimiento de sus obligaciones.
- Riesgo operacional. Es la falla o inadecuación operacional por parte de los empleados en el control de procesos, uso de tecnología, infraestructura o eventos externos.
- Riesgo de contagio. Es la posible pérdida que puede sufrir la institución, directa o indirectamente, a través de un empleado.

Estos riesgos tienen implicaciones legales, económicas y de imagen negativas para la organización que, de producirse, le causarían pérdidas y desprestigio. A continuación, se presenta la matriz de riesgos identificados y las actividades para el control de estos.

## Riesgos identificados

**Cuadro N° 10. Riesgos identificados**

<b>Riesgo</b>	<b>Tipo de riesgo</b>	<b>Probabilidad</b>	<b>Impacto</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
Apertura de varias cuentas en la Cooperativa sin justificación alguna o solicitan productos que por su perfil no ameritan	Reputacional Operativo	3	4	12
Apertura de cuentas de ahorro o instrumentos financieros a nombre de familiares cercanos.	Reputacional Operativo	2	3	5
Empresas o Compañías cuyos estados financieros reflejan resultados muy diferentes en comparación con otras del mismo sector.	Reputacional Operativo	3	5	15
Clientes que realizan depósitos por sumas importantes y mantiene saldos altos, pero no solicita otro tipo de servicio financiero	Reputacional Operativo	4	5	20
Apertura de Ahorro Programado por valores altos, que no corresponde al perfil económico del socio	Reputacional Operativo	3	4	12
Cancelación de las Alcancías Programadas antes del periodo estipulado	Reputacional Operativo	5	5	25
Endoso de la Pólizas a terceros sin ninguna justificación comercial o familiar.	Reputacional Operativo	3	3	9
Retiros diarios de efectivo a través de cajeros automáticos por la cantidad máxima permitida.	Reputacional	3	5	15

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda


## **Fase II. Desarrollo de las estrategias de captación**

### **Introducción**

Este material ha sido desarrollado teniendo en cuenta la importancia de las estrategias de captación, las cuales brindan un marco de referencia para la captación y gestión de la cartera de la COAC y contiene todas las normas relacionadas con el ahorro: estrategias de captación y procedimientos de captación. La propuesta fue desarrollada teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Visión, misión, filosofía, políticas, procedimientos, estándares, estrategias, metas y/o normatividad aplicable.
- Estructuras organizativas necesarias para el desarrollo de las actividades.
- El nivel de autonomía y coordinación requerido para el correcto desarrollo del producto.
- Mecanismos de control aplicables.
- Procesos de conservación.

El desarrollo de la estrategia está en línea con las necesidades de recaudación de fondos de la COAC. Esta estructura sirve como una herramienta de trabajo que permite la correcta y adecuada implementación de las decisiones y recomendaciones de la Junta Directiva, ya que ningún nivel de la organización debe ignorar las estrategias señaladas por la institución. Las estrategias de reclutamiento se complementan con informes operativos y de gestión para el monitoreo de la custodia y las herramientas de gestión de la rendición de cuentas. Las estrategias son utilizadas por gerentes de plataforma, cajeros, gerentes de finanzas y gerentes guardianes.


	<b>ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES</b>  <b>COAC INDÍGENAS GALÁPAGOS LTDA</b>	<b>Pag-</b>
		<b>Año-2022</b>

La entidad entiende la labor de captación de fondos en una doble dimensión: directamente como la tarea de obtener del público parte de los recursos que necesita la entidad financiera a través de una red de sucursales propias, y como otra dimensión de carácter más global, activo y la gestión de pasivos, que analiza los objetivos definidos de los depósitos, la estructura de tipos de interés, y se evalúa la competencia y la idoneidad financiera.

El objetivo principal de la estrategia de recaudación de fondos para la COAC es ayudar a la cooperativa a entrar en el mercado financiero para que sus socios estén plenamente satisfechos y conquisten a sus clientes potenciales, informándoles de todos los beneficios a través de una serie de estrategias que ofrece la empresa (tanto financiera como social) y al alcance de todos los que tengan la oportunidad de ahorrar.

El desarrollo de la propuesta incluye estrategias de comunicación como promoción, publicidad, captación y fidelización, así como el análisis del posicionamiento alcanzado por la institución y estrategias de distribución con las que pretendemos mantener en positivo los indicadores de marketing actuales. Estas estrategias serán gestionadas por la cooperativa, corrigiendo e incorporando todas las medidas que de alguna manera permitan al ente económico mejorar su situación actual.

El éxito de las estrategias de captación implementadas puede radicar en que los ciudadanos puedan conocer más sobre la COAC, su experiencia, desarrollo y en especial los servicios financieros, tanto en ahorro como en crédito. Las estrategias de recaudación de fondos definen los principales procedimientos y medidas a considerar para eliminar estos riesgos de manera oportuna, flexible y eficiente. El departamento de recaudación de fondos será el responsable de crear nuevos productos financieros a partir de la identificación de las necesidades de los clientes, la definición de requisitos.

	<b>ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES</b>  <b>COAC INDÍGENAS GALÁPAGOS LTDA</b>	<b>Pag-</b>
		<b>Año-2022</b>

la coordinación de la promoción y lanzamiento de nuevos servicios a los afiliados, y el seguimiento diario, semanal y mensual del cumplimiento de las estrategias y políticas establecidas.

### **Estrategia 1. Reestructuración de las tasas de interés de los depósitos a plazo fijo.**

- Depósito a plazo fijo

Esta es una promoción de desarrollo de recursos a largo plazo, el inversionista gana intereses adicionales según el plazo del Contrato de Certificado de Depósito, se aplica solo a personas naturales, en caso de terminación anticipada se descuenta un 5% al cliente del total del monto en cuenta a plazo fijo. Si el cliente espera la terminación del contrato, la cooperativa paga un día posterior a la fecha de culminación. Imagen del producto Gráfico 20.

### **Cuadro N° 11. Estrategia 1. Reestructuración de las tasas de interés de los depósitos a plazo fijo.**

<b>Objetivo</b>	Elaborar nuevo producto de depósito a plazo fijo.		
<b>Descripción</b>	Es un ahorro programado que da la oportunidad de incrementar el dinero con tasas de interés ventajosas para los proyectos de mediano y largo plazo de los clientes como educación, salud, vacaciones, etc.		
<b>Meta</b>	Captación del 50% de los nuevos clientes atendidos. Crecimiento de los depósitos a plazo fijo 5% año 1, 8% año 2. A partir del tercer año un crecimiento del 2% anual.		
<b>Beneficios al cliente</b>	<b>Plazo</b>	<b>Interés</b>	
	6 meses	6,50 %	
	12 meses	7,0 %	
	24 meses	8,0 %	
	36 meses	9,00 %	

<b>Política</b>	<b>Requisitos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cedula o pasaporte</li> <li>• Planilla de servicios básicos</li> <li>• 20 USD</li> <li>• Firma de contrato de ahorro</li> </ul>
<b>Proceso</b>	Captación de depósito a plazo fijo
<b>Procedimiento</b>	El funcionario de atención al cliente propondrá el servicio de depósito a plazo fijo al nuevo cliente que se encuentra solicitando el servicio de apertura de cuenta de ahorro. Además, le proveerá la información sobre los plazos y tasas de interés.
<b>Actividad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención al cliente</li> <li>2. Ofrecimiento de servicio de depósito a plazo fijo</li> <li>3. Presentación de los beneficios al cliente</li> <li>4. Realizar trámites en el sistema contable</li> <li>5. Solicitar al cliente que efectúe el pago mínimo correspondiente.</li> </ol>

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

**INDIGENAS GALAPAGOS**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito

**AHORRO PROGRAMADO**

**BENEFICIOS**

- Premiamos tu lealtad con la mejor tasa de interés del mercado.
- Tu decides la fecha de pago del ahorro mensual.
- Puedes realizar incrementos extraordinarios a tu ahorro.
- Aportes con débito a la cuenta, transferencia o depósito.
- Estado de cuentas trimestral.

**REQUISITOS**

- Cédula de ciudadanía o pasaporte vigente (para extranjeros).
- Monto mínimo de ahorro, desde \$ 20,00 mensuales.
- Plazo mínimo de ahorro: 6 meses.


**CONTACTO**

🌐 <https://indigenasgalapagos.fin.ec/>

☎ (05) 252-4650

✉ [info@indigenasgalapagos.fin.ec](mailto:info@indigenasgalapagos.fin.ec)

**Gráfico N° 21. Material publicitario o informativo para depósito a plazo fijo.**  
Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

	<b>ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES</b>  <b>COAC INDÍGENAS GALÁPAGOS LTDA</b>	<b>Pag-</b>
		<b>Año-2022</b>

### **Estrategia 2. Creación de un nuevo producto.**

Con el fin de mejorar la recaudación de fondos públicos se propone desarrollar nuevos productos financieros que incrementarán la recaudación de fondos, entre los más importantes se proponen:

- Promoción de días adicionales de inversión
- Pago en incentivos a la inversión
- Tasas de interés más económicas
- Pago de intereses mensuales de los depósitos a plazo
- Pago de servicios básicos


### **Cuadro N° 12. Estrategia 2. Creación de un nuevo producto.**

<b>Objetivo</b>	Agregar beneficios a los depósitos programados y futuros para incentivar el ahorro y captaciones de fondos.
<b>Descripción</b>	Una vez logrado que el cliente realice un contrato de ahorro programado la entidad puede ofrecer ampliaciones o agregar nuevos servicios al producto. En este caso se propone, añadir el pago de interés mensual a los depósitos a plazo fijo que tengan descuentos por encima del 200 USD y extiendan el contrato.
<b>Meta</b>	Extensión al 50% de forma semestral a los clientes que tienen contratos a plazo fijo.
<b>Beneficios al cliente</b>	Pago de intereses mensuales por los depósitos a plazo fijo según el monto de descuento.

<b>Política</b>	<b>Requisitos</b>										
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de depósito a plazo fijo superior a 200 USD</li> <li>• Firma de contrato de extensión por 6 meses o más.</li> </ul>										
	<table> <thead> <tr> <th><b>Plazo</b></th> <th><b>Interés (mensual)</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6 meses</td> <td>4,50 %</td> </tr> <tr> <td>12 meses</td> <td>5,0 %</td> </tr> <tr> <td>24 meses</td> <td>6,0 %</td> </tr> <tr> <td>36 meses</td> <td>7,00 %</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Plazo</b>	<b>Interés (mensual)</b>	6 meses	4,50 %	12 meses	5,0 %	24 meses	6,0 %	36 meses	7,00 %
<b>Plazo</b>	<b>Interés (mensual)</b>										
6 meses	4,50 %										
12 meses	5,0 %										
24 meses	6,0 %										
36 meses	7,00 %										
<b>Proceso</b>	<b>Extensión de contrato a plazo fijo</b>										
<b>Procedimiento</b>	Se le enviará por email a los clientes que tengan descuentos mayores a 200 USD mensuales por contrato de plazo fijo la información del nuevo servicio de pago de interés mensual por extensión de contrato.										
<b>Actividad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selección de clientes aptos para la oferta.</li> <li>2. Creación del anuncio</li> <li>3. Enviar por email la información</li> <li>4. Realizar tramite a los clientes que soliciten</li> </ol>										

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda



	<b>ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES</b>	<b>Pag-</b>
	<b>COAC INDÍGENAS GALÁPAGOS LTDA</b>	<b>Año-2022</b>

Estimad@ socio de la Cooperativa  
Indígenas Galápagos LTDA.



¡Gracias por ser un socio valioso!

Nos complace anunciar nuestro nuevo servicio de depósito a plazo fijo. Por un valor mínimo de 200 USD, puede intereses mensuales. Esta es una gran oportunidad de ahorrar para su futuro.

Para obtener más información, visítanos en nuestras agencias o entra al sitio web o llámenos hoy. Esperamos tener noticias tuyas pronto.



**DEPÓSITO A PLAZO FIJO**

- Contrato de depósito a plazo fijo superior a 200 USD
- Firma de contrato de extensión por 6 meses o más.

PLAZOS	INTERÉS MENSUAL
1 MES	4.50%
3 MESES	5.00%
6 MESES	5.50%

VISÍTANOS EN NUESTRAS AGENCIAS PARA MÁS INFORMACIÓN


[www.indigenagalapagos.com](http://www.indigenagalapagos.com)

Atentamente,  
Cooperativa Indígenas Galápagos LTDA

Ver correo electrónico en su navegador



**Gráfico N° 22. Mensaje informativo de extensión de contrato de ahorro programado.**  
Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

	<b>ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES</b>  <b>COAC INDÍGENAS GALÁPAGOS LTDA</b>	<b>Pag-</b>
		<b>Año-2022</b>


### **Estrategia 3. Promoción de días extra y pagos de incentivos de inversión**

Es una promoción destinada a poner a disposición del cliente recursos a largo plazo, el inversionista recibe intereses adicionales en base al plazo contratado de su certificado a plazo, está abierta a personas naturales únicamente, el monto establecido para la promoción es de \$2000.00 renovación de contrato de mil o más. Esta promoción no aplica para cancelaciones anticipadas y los intereses de la promoción se pagan una vez vencido el plazo contratado, la cooperativa paga 10 días añadidos, resultando en mayores beneficios para el socio la entidad.

#### **Cuadro N° 13. Estrategia 3. Promoción de días extra y pagos de incentivos de inversión**

<b>Objetivo</b>	Agregar beneficios a los depósitos programados y futuros para incentivar el ahorro y captaciones de fondos.
<b>Descripción</b>	Se propone financiamiento mediante créditos a clientes que tengan depósito de plazo fijo con un monto de 2000 en adelante.
<b>Meta</b>	Colocación del 25% de los clientes que cuenten con ahorros programados.
<b>Beneficios al cliente</b>	<p>Alta rentabilidad con una tasa de interés competitiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso inmediato al crédito garantizado por el Certificado de Depósito a Plazo.</li> <li>• Transmisible por endoso.</li> <li>• Pago de intereses periódicamente o al vencimiento.</li> <li>• No existen costes económicos ni adicionales para el socio/cliente.</li> </ul> <p>La tasa de interés depende de si se aplica al socio y al cliente de la cooperativa</p>
<b>Política</b>	<p><b>Requisitos</b></p> <p>Depósito a plazo fijo con un monto por encima de 2000.00 USD y renovación de contrato superior a 1000 USD.</p>
<b>Proceso</b>	Concesión de financiamiento a cambio de captación de fondos.

<b>Procedimiento</b>	Se enviará por email la información de otorgamiento de financiamiento a los clientes que tengan fondos de plazo fijo superiores a 2000 USD y extensión de contrato por más de 1000 USD.
<b>Actividad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selección de clientes aptos para la oferta.</li> <li>2. Creación del anuncio</li> <li>3. Enviar por email la información</li> <li>4. Realizar tramite a los clientes que soliciten</li> </ol>
<b>Fecha inicio</b>	05/08/2022
<b>Fecha final</b>	05/08/2022
<b>Monto de ahorro objetivo</b>	2400.00
<b>Valor del ahorro mensual</b>	200.00
<b>Tasa de interés</b>	6%
<b>Interés ganado</b>	144.00
<b>Monto total para recibir</b>	2544.00
<b>Día de debito</b>	5
<b>Medio de pago</b>	Debito mensual a cuenta
<b>N ° de Cuenta</b>	XXXXXX
<b>Agencia</b>	COAC Indígenas Galápagos Ltda.
<b>Nombre y apellido del beneficiario</b>	XXXXXXXXXX
<b>Promoción días extendidos</b>	
<b>Monto</b>	2400.00
<b>Días</b>	10
<b>Interés</b>	10.50%
<b>Interés ganado</b>	6.90
<b>Monto total para recibir</b>	2550.90
Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda	

	<b>ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES</b>	<b>Pag-</b>
	<b>COAC INDÍGENAS GALÁPAGOS LTDA</b>	<b>Año-2022</b>

Estimad@ socio de la Cooperativa  
Indígenas Galápagos LTDA.



Le escribo para informarle sobre nuestro nuevo servicio de crédito para clientes con depósito a plazo fijo superior a 2000 USD. Este servicio te ofrece una línea de crédito que se puede utilizar para cualquier propósito y te da la tranquilidad de saber que tus fondos están siempre disponibles.

Para aprovechar este servicio, simplemente traiga su recibo de depósito y llene una solicitud de crédito en cualquiera de nuestras oficinas. Nuestro amable personal estará encantado de ayudarle a empezar.

Gracias por su continuo apoyo a nuestra cooperativa. Espero que aproveches esta nueva y emocionante oferta. Sinceramente,



**Financiamiento mediante créditos**

¿CÓMO PUEDO ACCEDER A ESTE BENEFICIO?

**¡Requisitos!**  
Debes ser socio de nuestra cooperativa y tener un depósito a plazo fijo con un monto por encima de **2000.00 USD** y renovación de contrato superior a **1000.00 USD**.


Atentamente,  
Cooperativa Indígenas Galápagos LTDA

Ver correo electrónico en su navegador



**Gráfico N° 23. Mensaje informativo de concesión de financiamiento a cambio de captación de fondos.**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

	<b>ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES</b>  <b>COAC INDÍGENAS GALÁPAGOS LTDA</b>	<b>Pag-</b>
		<b>Año-2022</b>

#### **Estrategia 4. Implementar pago por servicios básicos**

La cooperativa realizará gestiones con las diversas instituciones del sector público que brindan servicios a la comunidad. Para que las personas puedan realizar sus pagos a través de la cooperativa, es un beneficio para la cooperativa, porque podría atraer a todas aquellas personas que vienen con ese objetivo. La propuesta de valor sería establecer el servicio de pagos contratados. Es decir, aquellos clientes que deseen que se realice el descuento del pago de los servicios de su cuenta sin tener que ir a realizar el pago a la entidad.

#### **Cuadro N° 14. Estrategia 4. Implementar pago por servicios básicos**

<b>Objetivo</b>	Agregar servicio que permita incrementar las captaciones de clientes
<b>Descripción</b>	Se ofrecerá el servicio de pago de servicios públicos por ventanilla, o por descuento por medio de contrato con el cliente. Este último tendrá un costo adicional de 0.50 USD por servicio pagado de forma automática.
<b>Meta</b>	Captación de servicios de pago planificado o contratado de 100 de cada 1000 clientes de la cooperativa (10% de mil).
<b>Beneficios al cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos mensuales de servicios básicos sin retrasos.</li> <li>• Cero recargos por impago.</li> <li>• Ahorro de tiempo.</li> </ul>
<b>Política</b>	<b>Requisitos</b> El cliente debe contar con una cuenta bancaria. Además, deberá solicitar el servicio de pago de servicio planificado. El cliente deberá traer copia de factura del servicio que desee contratar. Tiempo mínimo de contrato, seis meses.
<b>Proceso</b>	Pago de servicios básicos contratados.
<b>Procedimiento</b>	Se realizará la oferta al cliente por medio de email para presentarle la prestación de Pago de servicios básicos contratados. Una vez que el

---

cliente se acerque a la entidad, se solicitaran los datos de las facturas que desea contratar y se procederá a la firma del contrato, mínimo seis meses.


---

- Actividad**
1. Creación del anuncio
  2. Enviar por email la información
  3. Realizar tramite a los clientes que soliciten
- 

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda



**Gráfico N° 24. Ejemplo de tarjeta publicitaria**  
Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

	<b>ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES</b>	<b>Pag-</b>
	<b>COAC INDÍGENAS GALÁPAGOS LTDA</b>	<b>Año-2022</b>

### Fase III. Estrategias de marketing o comunicación

Las estrategias de comunicación son todas las estrategias mediante las cuales una empresa se presenta como institución y los servicios que ofrece. Los objetivos generales de las estrategias de comunicación en el marketing de servicios son: aumentar la conciencia y el interés en el servicio y la organización que lo proporciona, comunicar y presentar los beneficios de los servicios disponibles y persuadir a los clientes para que los compren o los utilicen.

#### Estrategias 5. Creación de la página web.

Los sitios web son una forma de generar clientes potenciales, impulsar el tráfico y aumentar las vistas y cerrar ventas. La necesidad de una empresa de contar con un sitio web es vital, pues es importante informar a los clientes sobre lo que está pasando con la marca, incluso es un método de diferenciación de los competidores, ya que el mercado cada vez está más globalizado, teniendo contenidos modernos y potentes. El Gráfico 24 muestra la propuesta de diseño web.

#### Cuadro N° 15. Estrategias 5. Creación de la página web.

<b>Objetivo</b>	Crear una página web con una descripción detallada de los productos y servicios que ofrece la institución, requisitos, volúmenes, plazos, tarifas y servicios adicionales.
<b>Descripción</b>	La entidad deberá solicitar a especialistas la creación de la página web de la institución. Para ello, se escogerán dos especialistas de la entidad que trabajarán en conjunto con los diseñadores para lograr un producto específico para la COAC.
<b>Meta</b>	50 visitas diarias a corto plazo y 500 visitas diarias pasado un año de creación.
<b>Beneficios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acercamiento a mayor número de personas</li> <li>• Reconocimiento de la cooperativa</li> </ul>


---

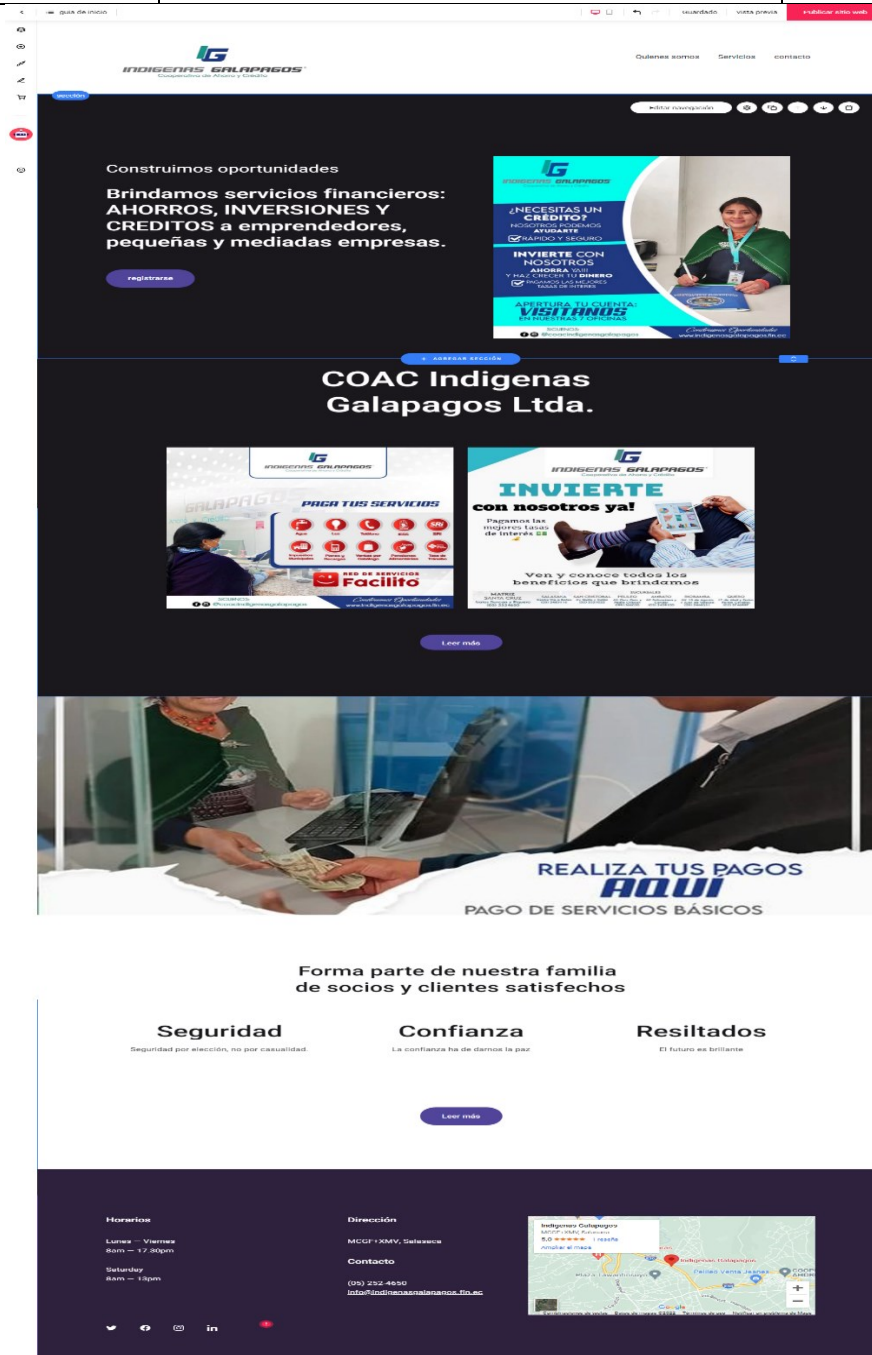
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información a los usuarios</li> </ul>
<b>Política</b>	<p>La página web deberá ser personalizada según los productos, servicios que ofrece la cooperativa. Además, deberá contar con los datos informativos de la entidad.</p> <p>Deberá contar con simulador de créditos y un chat para satisfacer las interrogantes de los usuarios.</p>
<b>Proceso</b>	Creación de sitio web para la cooperativa.
<b>Procedimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizará la oferta para contratar los servicios requeridos</li> <li>• Se escogerá el personal encargado de ofrecer información sobre la cooperativa.</li> <li>• Se contratará a la persona encargada del SEO del sitio web</li> <li>• Se capacitará para que conozca sobre los procesos de la cooperativa, servicios y productos.</li> </ul>
<b>Actividad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar solicitud de servicios</li> <li>2. Recibir ofertas de proveedores</li> <li>3. Contratar servicios</li> <li>4. Seleccionar personal interno de la cooperativa encargado del proyecto.</li> <li>5. Contratar Seo</li> <li>6. Capacitar Seo</li> </ol>

---

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda



 <p><b>INDÍGENAS GALAPAGOS</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito</p>	<p><b>ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES</b></p>	<p><b>Pag-</b></p>
	<p><b>COAC INDÍGENAS GALÁPAGOS LTDA</b></p>	<p><b>Año-2022</b></p>



**Gráfico N° 25. Ejemplo de página web.**  
Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

## Estrategias promocionales

El propósito de la promoción es persuadir a los socios potenciales para que adquieran los servicios de la cooperativa, por lo que generalmente se brindan según sea necesario durante un período de tiempo limitado. Las acciones pueden ser muy diferentes, por lo general, se suelen realizar regalos de diversa índole, a través de sorteos, sorteos, descuentos.

### Estrategias 5. Visitas planificadas a empresas

Las empresas (MIPYMES) serian un gran aliado como socio para ala cooperativa, ya que estos mueven grandes sumas de ingresos que pueden aportar a la inyección de liquidez de la entidad.

#### Cuadro N° 16. Desarrollo de estrategia 5

<b>Objetivo</b>	Realizar barrido industrializado a todos los negocios, promocionando de puerta a puerta.
<b>Descripción</b>	La entidad deberá realizar un cronograma de actividades por áreas laborales para designar de forma organizada al personal encargado de realizar visitas dirigidas a empresas para presentar los servicio y productos de la COAC.
<b>Meta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 10 visitas semanales.</li><li>• Capitación de una empresa por mes</li></ul>
<b>Beneficios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Captación de empresas</li><li>• Incremento de socios</li><li>• Inyección de liquidez de la empresa</li><li>• Reconocimiento de la cooperativa</li></ul>
<b>Política</b>	El funcionario en cargado de la visita deberá cumplir las siguientes disposiciones: Vestir el uniforme de la institución Presentar carné o tarjeta de presentación de la cooperativa

	Contar con los conocimientos necesarios para poder exponer de forma fluida los servicios y productos de la COAC y solventar preguntas de los interesados.
<b>Proceso</b>	<b>Visitas dirigidas a empresas en la zona</b>
<b>Procedimiento</b>	El personal de la cooperativa realizará visitas planificadas a empresas de la zona para presentar los productos y servicios de la cooperativa e intentará persuadir para que realicen contratos con la cooperativa.
<b>Actividad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se escogerá por departamento al personal encargado de realizar las visitas dirigidas.</li> <li>2. Se capacitará al personal para realizar las ofertas a las empresas.</li> <li>3. Se realizará el cronograma de visitas</li> <li>4. Se establecerá el presupuesto destinado a la publicidad.</li> </ol>

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda



**Gráfico N° 26. Tarjeta de presentación A**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda



**Gráfico N° 27. Tarjeta de presentación B**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda



**Gráfico N° 28. Ejemplo de Volante**

Elaborado por: Masaquiza Masaquiza Sonia Hilda

**Fase IV. Análisis de factibilidad**

**Cuadro N° 17. Balance de resultado proyectado**

		<b>GASTOS</b>				
<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>
4	GASTOS	532,733.88	559,636.94	587,898.61	617,587.49	648,775.65
41	INTERESES CAUSADOS	203,839.84	214,133.75	224,947.51	236,307.36	248,240.88
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	137,083.47	144,006.19	151,278.50	158,918.06	166,943.42
410115	DEPÓSITOS DE AHORRO	119.20	125.22	131.54	138.19	145.16
410130	DEPÓSITOS A PLAZO	136,964.27	143,880.97	151,146.95	158,779.88	166,798.26
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	66,756.37	70,127.57	73,669.01	77,389.29	81,297.45
410320	OBLIGACIONES CON ENTIDADES DEL GRUPO FINANCIERO EN EL PAÍS Y GRUPO DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	57,805.84	60,725.03	63,791.65	67,013.13	70,397.29
410330	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO	8,950.53	9,402.53	9,877.36	10,376.17	10,900.16
44	PROVISIONES	27,233.24	28,608.52	30,053.25	31,570.94	33,165.27
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	18,500.00	19,434.25	20,415.68	21,446.67	22,529.73
440240	MICROCRÉDITO	18,500.00	19,434.25	20,415.68	21,446.67	22,529.73
4403	CUENTAS POR COBRAR	3,922.60	4,120.69	4,328.79	4,547.39	4,777.03
440301	CUENTAS POR COBRAR	3,922.60	4,120.69	4,328.79	4,547.39	4,777.03
4405	OTROS ACTIVOS	4,810.64	5,053.58	5,308.78	5,576.88	5,858.51
440501	OTROS ACTIVOS	4,810.64	5,053.58	5,308.78	5,576.88	5,858.51
45	GASTOS DE OPERACIÓN	301,660.80	316,894.67	332,897.85	349,709.19	367,369.51
4501	GASTOS DE PERSONAL	154,911.74	162,734.78	170,952.89	179,586.01	188,655.10
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	85,739.42	90,069.26	94,617.76	99,395.96	104,415.45
450110	BENEFICIOS SOCIALES	15,139.82	15,904.38	16,707.55	17,551.28	18,437.62
450120	APORTES AL IESS	13,851.89	14,551.41	15,286.26	16,058.21	16,869.15
450135	FONDO DE RESERVA IESS	6,334.32	6,654.20	6,990.24	7,343.25	7,714.08
450190	OTROS	33,846.29	35,555.53	37,351.08	39,237.31	41,218.80
4502	HONORARIOS	56,413.68	59,262.57	62,255.33	65,399.22	68,701.89
450205	DIRECTORES	19,363.54	20,341.40	21,368.64	22,447.76	23,581.37
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	37,050.14	38,921.17	40,886.69	42,951.47	45,120.52
4503	SERVICIOS VARIOS	45,528.84	47,828.05	50,243.36	52,780.65	55,446.08

450305	MOVILIZACIÓN, FLETES Y EMBALAJES	8,984.02	9,437.71	9,914.32	10,414.99	10,940.95
450310	SERVICIOS DE GUARDIANÍA	128.01	134.47	141.27	148.40	155.89
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	10,208.75	10,724.29	11,265.87	11,834.79	12,432.45
450320	SERVICIOS BÁSICOS	6,375.07	6,697.01	7,035.21	7,390.49	7,763.71
450325	SEGUROS	175.28	184.13	193.43	203.20	213.46
450330	ARRENDAMIENTOS	18,130.58	19,046.17	20,008.01	21,018.41	22,079.84
450390	OTROS SERVICIOS	1,527.13	1,604.25	1,685.26	1,770.37	1,859.77
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	7,380.65	7,753.37	8,144.92	8,556.24	8,988.33
450405	IMPUESTOS FISCALES	1,995.61	2,096.39	2,202.26	2,313.47	2,430.30
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES	775.71	814.88	856.03	899.26	944.68
450415	APORTES A LA SEPS	2,573.00	2,702.94	2,839.43	2,982.83	3,133.46
450420	APORTES AL COSEDE POR PRIMA FIJA	2,036.33	2,139.16	2,247.19	2,360.68	2,479.89
4505	DEPRECIACIONES	21,881.10	22,986.10	24,146.89	25,366.31	26,647.31
450515	EDIFICIOS	14,976.47	15,732.78	16,527.29	17,361.92	18,238.69
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	1,498.11	1,573.76	1,653.24	1,736.73	1,824.43
450530	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	5,406.52	5,679.55	5,966.37	6,267.67	6,584.19
4506	AMORTIZACIONES	4,033.98	4,237.70	4,451.70	4,676.51	4,912.67
450625	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	993.20	1,043.36	1,096.05	1,151.40	1,209.54
450630	GASTOS DE ADECUACIÓN	3,040.78	3,194.34	3,355.65	3,525.11	3,703.13
4507	OTROS GASTOS	11,510.81	12,092.11	12,702.76	13,344.25	14,018.13
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	5,474.51	5,750.97	6,041.40	6,346.49	6,666.99
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	3,501.79	3,678.63	3,864.40	4,059.55	4,264.56
450790	OTROS	2,534.51	2,662.50	2,796.96	2,938.21	3,086.58
<b>Total</b>		<b>532,733.88</b>	<b>559,636.94</b>	<b>587,898.61</b>	<b>617,587.49</b>	<b>648,775.65</b>

**INGRESOS**

<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>
5	INGRESOS	555,130.98	583,165.09	612,614.93	643,551.99	676,051.36
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	543,488.39	570,934.55	599,766.75	630,054.97	661,872.75
5101	DEPÓSITOS	93.59	98.32	103.28	108.50	113.98
510110	DEPÓSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS E INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	93.59	98.32	103.28	108.50	113.98
5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE	543,394.80	570,836.24	599,663.47	629,946.47	661,758.77

	CARTERA DE CRÉDITOS					
510410	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO	6,704.36	7,042.93	7,398.60	7,772.23	8,164.72
510420	CARTERA DE MICROCRÉDITO	527,819.89	554,474.79	582,475.77	611,890.80	642,791.28
510450	DE MORA	8,870.55	9,318.51	9,789.10	10,283.45	10,802.76
54	INGRESOS POR SERVICIOS	6,206.27	6,519.69	6,848.93	7,194.80	7,558.14
5490	OTROS SERVICIOS	6,206.27	6,519.69	6,848.93	7,194.80	7,558.14
549005	TARIFADOS CON COSTO MÁXIMO	6,206.27	6,519.69	6,848.93	7,194.80	7,558.14
56	OTROS INGRESOS	5,436.32	5,710.85	5,999.25	6,302.21	6,620.48
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	4,028.98	4,232.44	4,446.18	4,670.71	4,906.59
560405	DE ACTIVOS CASTIGADOS	4,028.98	4,232.44	4,446.18	4,670.71	4,906.59
5690	OTROS	1,407.34	1,478.41	1,553.07	1,631.50	1,713.89
569090	OTROS	1,407.34	1,478.41	1,553.07	1,631.50	1,713.89
Total		555,130.98	583,165.09	612,614.93	643,551.99	676,051.36
	<b>UTILIDAD /PÉRDIDA</b>	<b>22,397.10</b>	<b>23,528.15</b>	<b>24,716.33</b>	<b>25,964.50</b>	<b>27,275.71</b>

ROI = (Ingreso - Inversión) / Inversión.

=1.72

Como se puede apreciar, bajo el supuesto de que la entidad implementará las estrategias, y tendrá un crecimiento del 5% anual. Se obtuvo resultados de 23528.15 en el periodo 2023, 24716.33 en el 2024. Esto representa un ROI de 1.72, es decir 0.72 USD por encima de cada dólar invertido.

## Conclusiones

Al concluir la investigación se llega las siguientes conclusiones:

La fundamentación teórica sobre la planificación estratégica está estrechamente relacionada con la teoría de la planificación, por lo que es esencial comprender las condiciones específicas para cada tipo de planes. Además, se considera una función de gestión clave, incluida la capacidad de la organización para mirar hacia el futuro y planificar acciones que puedan ayudarla a lograr sus objetivos. Por lo tanto, como resultado de la planificación se determinan los objetivos, la debida diligencia y el desarrollo de actividades estratégicas, tácticas y operativas. Esencialmente, la planificación crea un futuro deseado con formas efectivas de lograrlo.

Por otro lado, las actividades comerciales de la empresa son las encargadas de captar y utilizar los recursos. Por tanto, la gestión de los fondos comerciales es la primera prioridad. En este contexto, la gestión financiera afecta directamente a varios departamentos como RRHH, marketing y producción. Incluye una amplia gama de enfoques multidimensionales de la Economía y sus conceptos, microeconomía y macroeconomía, decisiones de inversión, etc.

Asimismo, los teóricos mencionan que, en cualquier operación comercial, los riesgos pueden ocurrir por eventos imprevistos. Lo anterior puede suceder en empresas privadas y públicas, grandes o pequeñas, todas enfrentan diferentes tipos de riesgos. Además, cada organización o empresa, sin importar el tipo de negocio que desarrolle, es susceptible a diferentes tipos de riesgos. También, las empresas pueden encontrar riesgos como parte de sus actividades externas, que pueden resistir y combatir. En cambio, los riesgos internos u organizaciones están relacionados con la mala administración, la falta de procesos de planificación y las malas condiciones de trabajo.

En otro orden se pudo conocer que las entidades financieras en el Ecuador se dedican principalmente a los depósitos, ya que mientras más captaciones tengan, mayor será su cartera de créditos y más líquidas serán. De forma general en Ecuador, las COAC son vitales para el desarrollo de las microfinanzas. De esta manera, se movilizan recursos de bajo costo y se brindan servicios financieros a los miembros que no tienen acceso a los servicios financieros tradicionales.



En este sentido en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. como resultado de la falta de planificación y una estrategia de recaudación de fondos ineficaz, los beneficios esperados se vieron disminuidos y surgió la incertidumbre. En consecuencia, fue fundamental administrar la información financiera de manera efectiva y disponer el día a día de los depositantes para que se puedan tomar decisiones estratégicas sobre las inversiones de los socios y cómo atraer nuevos clientes al marco financiero de esta organización.

Al analizar la liquidez de la entidad bajo la metodología PERLAS, los indicadores de liquidez brindan una imagen clara de la situación económica de la cooperativa. Con base en los resultados de la prueba ácida, la cooperativa tiene una baja capacidad para generar flujos de efectivo, ya que obtuvo 0,26 por debajo de los parámetros aceptables. El capital de trabajo, por su parte, muestra valores negativos. En vista de lo anterior, se ha determinado que no existe liquidez suficiente para hacer frente a las obligaciones de corto plazo de la entidad. Adicionalmente, los índices de liquidez revelan que la cooperativa tiene una relación activo-pasivo líquido de 0.27 USD por cada dólar de pasivo.

Con el instrumento aplicado a los posibles clientes de la cooperativa se obtuvo como principales resultados que el 67% de estos confía en las cooperativas de ahorro y crédito, ya que no creen que exista riesgo en estas organizaciones. Por otro lado, el 83% conoce de la existencia de la COAC objeto de estudio. Adicionalmente, en la evaluación realizada a los trabajadores se conoció que las estrategias de captación solo se cumplen parcialmente en un 56%, es decir que no se aplican al 100%. También, se realizan las evaluaciones de liquidez, según el 69% una vez al mes.

Por su parte, el gerente de la Cooperativa de ahorro y crédito Indígenas Galápagos Ltda. Sr Carlos María Chango Caizabanda destaca que el sector cooperativo en el país juega un papel importante para ayudar a millones de personas a mejorar su calidad de vida. Identificar falencias en la aplicación de Normas y controles que se realizan en su institución es una actividad muy importante. Evaluar lo que se ha hecho frente a lo que se esperaba es la forma correcta de determinar si existen o no brechas entre lo que se ha logrado y lo que se esperaba.

En otro orden, el gerente menciona el gobierno corporativo, la evaluación económico-financiera, la aplicación de normas y riesgos, la inclusión y la responsabilidad social como

esenciales para el desarrollo institucional, así como la intención de la organización de utilizar la responsabilidad social para junio de 2014.

Posteriormente, con esta información se elaboró una propuesta para elevar la captación de capital para incrementar los indicadores de liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito Indígenas Galápagos Ltda. Mediante estrategias para la recaudación de fondos y de marketing. Esta propuesta consta de cuatro fases, comenzando con la detección de riesgos, la aplicación de las estrategias y la evaluación de la factibilidad tras una supuesta ejecución de la propuesta.

Finalmente, los resultados de la evaluación económica muestran que, si la entidad implementa las estrategias, y crece un 5% anual, se puede observar lo siguiente. En 2023 se obtendrían 23.528,15 USD en sus resultados y en el año 2024 24.716,33 USD. Lo que corresponde a un ROI de 1,72 o \$0,72 por dólar invertido. Es decir que mejoran las condiciones de liquidez de la cooperativa.

## **Recomendaciones**

De las conclusiones del trabajo se derivan las siguientes recomendaciones.

Elevar el control interno en el proceso de captación de fondos, ya que en la actualidad solo se cumple al 63% de lo planificado.

Realizar evaluaciones quincenales de la liquidez hasta que este alcance niveles iguales o superiores a 1, para que la dirección pueda tomar decisiones oportunas.

Aplicar las estrategias propuestas en este trabajo académico, ya que se demostró que pueden ser de gran utilidad para la cooperativa para incrementar las captaciones y por ende la liquidez.

Invertir en una aplicación móvil para brindar un mejor servicio a los socios que a su vez facilite la gestión de algunos servicios como el pago de servicios, la cancelación de deudas y las transferencias dentro del sistema financiero sin que los socios tengan que asistir de forma presencial a las oficinas de la entidad.

## Bibliografía

- Acosta, M., Bazante, J., & Ojeda, Y. (2017). Factores que inciden en la toma de decisiones financieras de las pymes del sector construcción, Popayán, 2016. *Libre Empresa*, 14(1), 147-165. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18041/libemp>.
- Akio, P. (2017). *La planificación estratégica*. National Minority AIDS Council.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Episteme. <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Asamblea Constituyente. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- ASOBANCA. (2019). *Evolución de las Cooperativas Financieras Ecuatorianas*. ASOBANCA.
- ASOBANCA. (2021). *Evolución de las Cooperativas Financieras Ecuatorianas*. ASOBANCA.
- Atehortua, T., Sierra, V., & Zamara, J. (2018). *Importancia de la gestión contable y financiera en el proceso de implementación de las NIIF en las MIPYMES*. Universidad de Antioquía. <https://intercostos.org/wp-content/uploads/2018/01/ATEHORTUA-CASTRILLON.pdf>
- Báez, J. (2014). *El método cualitativo de investigación desde la perspectiva de marketing: el caso de las universidades públicas de Madrid*. [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/29615/1/T35974.pdf>

- Barrio, E. (2016). *La gestión de la responsabilidad social corporativa: El caso de Unilever España*. Universitat Autònoma de Barcelona. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Bastidas, V. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial Caso: Centro de Educación Inicial Martín Lutero de Quito*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Brito, D. (2018). El riesgo empresarial. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 269-277. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202018000100269](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202018000100269)
- Calle, A. M. (2019). *Análisis del riesgo de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, durante el periodo 2016-2017*. [Tesis de Grado, Universidad de Cuenca]. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/31837/1/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n.pdf>
- Castillo, A. (2016). *Principios de Administración*. Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- Cevallos, V., Arellano, H., Santillán, G., & Valverde, P. (2020). Estrategias financieras para la sostenibilidad y el crecimiento del banco internacional agencia Riobamba período 2019 - 2021. *Ciencia Digital*, 4(4.2), 48-64. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/articulo/download/1196/2899/>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Registro Oficial N° 332.

- Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*(35), 152-181.  
<https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. (2018). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. CONAFIPS.  
<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Corporación Universitaria. (2016). *El proceso de Control*. Asturia Corporación Universitaria. [https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/introduccion\\_administracion/unidad3\\_pdf5.pdf](https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/introduccion_administracion/unidad3_pdf5.pdf)
- EADIC. (2017). *Principios fundamentales de la organización empresarial*. Retrieved 17 de noviembre de 2021, from EADIC: <https://acortar.link/H5d7lv>
- ESAN Graduate School of Business. (15 de febrero de 2019). *El plan de respuestas a los riesgos: las estrategias y acciones clave*. ESAN Graduate School of Business: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/el-plan-de-respuestas-a-los-riesg>
- Escudero, J. (2017). *Crisis bancaria, impunidad y verdad*. Universidad Andina Simón Bolívar y Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Fajardo, M., & Soto, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial*. Ediciones UTMACH.
- Figuroa, G., Paladines, J., Paladines, J., Caicedo, M., & Romero, M. (2017). *Modelo de plan estratégico de sistemas para la gestión y organización a través de una plataforma informática*. 3Ciencias.

- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa*. Pearson.
- García, J., Duran, S., Cardeño, E., Prieto, R., Garcia, E., & Paz, A. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Espacios*, 38(52), 16.
- Gitman, L. (2012). *Principios de administración financiera*. Pearson educación.
- Guevara, S. (2018). *Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, periodo 2016: Análisis y propuesta*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Guridi, L., & Mendiguren, J. (2014). *La dimensión económica del Desarrollo Humano Local: La economía social y solidaria*. Universidad del País Vasco. <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Henao, Y. (2017). *Importancia del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales*. [Tesis de Grado, Universidad del Valle]. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf;jsessionid=AF061A973A07FC20421945B369C748C3?sequence=1>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Investopedia. (9 de mayo de 2021). *Identifying and Managing Business Risks*. Retrieved 27 de noviembre de 2021, from Investopedia: <https://www.investopedia.com/articulos/financial-theory/09/risk-management-business.asp>

- ISOTools. (9 de agosto de 2016). *¿Cómo realizar la gestión de riesgos corporativos?* Retrieved 27 de noviembre de 2021, from ISOTools: <https://www.isotools.org/2016/08/09/realizar-la-gestion-riesgos-corporativos/>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (13 de 02 de 2015). *Resolución No. 038-2015-F*. Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. [juntamonetariafinanciera.gob.ec](http://juntamonetariafinanciera.gob.ec): <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20038-2015-F.pdf?dl=0>
- Keil, R. (2018). *Gobernanza Corporativa, Riesgos, Cumplimiento y su relación con la Calificación de Riesgo. III Congreso Latinoamericano de Riesgos*. JCR LATAM.
- Kiseleva, I., Karmanov, M., Korotkov, A., Kuznetsov, V., & Gasparian, M. (2018). Risk management in business: concept, types, evaluation criteria. *Espacios*, 39(27), 18. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n27/a18v39n27p18.pdf>
- Lara, G., Ramírez, A., & Haro, F. (2020). Estrategias de liquidez para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga. *Visionario Digital*, 4(3), 214–223.
- Litman, T. (2020). *Principios y prácticas de planificación*. Instituto de Política de Transporte de Victoria.
- López, J. (2016). *Las finanzas personales, un concepto que va más allá de su estructura estado del arte período 2006-2016*. Universidad EAFIT.
- Marcillo, J., & Rodríguez, H. (2017). *Organización y Sistemas I. Carrera: Contabilidad y Auditoría*. Universidad Central del Ecuador.
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia. (2016). *Implantación, mantención y actualización del proceso de gestión de riesgos en el sector público*. Ministerio



Secretaría General de la Presidencia. Gobierno de Chile.  
[https://www.ssmc.cl/wrdprss\\_minsal/wp-content/uploads/2021/03/DOCUMENTO-TECNICO-N%C2%B0-70-V-02-IMPLANTACION-MANTENCION-Y-ACTUALIZACION-DEL-PROCESO-DE-GESTION-DE-RIESGOS-2016..pdf](https://www.ssmc.cl/wrdprss_minsal/wp-content/uploads/2021/03/DOCUMENTO-TECNICO-N%C2%B0-70-V-02-IMPLANTACION-MANTENCION-Y-ACTUALIZACION-DEL-PROCESO-DE-GESTION-DE-RIESGOS-2016..pdf)

Moncada, J. (2019). *Procedimieto Metodológico de Administración de Riesgos del Colegio de Postgraduados*. Colegio de Postgraduados.  
[https://www.colpos.mx/wb\\_pdf/Comunidad/2019/pm\\_ari\\_junio2019.pdf](https://www.colpos.mx/wb_pdf/Comunidad/2019/pm_ari_junio2019.pdf)

Muñoz, B., & Barrantes, A. (2016). *Equidad e Inclusión Social: Superando desigualdades hacia sociedades más inclusivas*. Washington D.C., Estados Unidos: Organización de Estados Americanos.

Mutua Universal. (2017). *Prevención de riesgos laborales para PYME. Evaluación de Riesgos*. Mutua Universal.  
[https://www.mutuauniversal.net/flippingbooks/16/data/downloads/16\\_eval\\_riegos.pdf](https://www.mutuauniversal.net/flippingbooks/16/data/downloads/16_eval_riegos.pdf)

Navarro, O., López, M., & Pérez, M. (2017). Normas de control contable. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 46-51. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus07317.pdf>

Ollague, J., Ramón, D., Soto, C., & Felipe, E. (2021). Vista de Indicadores financieros de gestión: análisis e interpretación desde una visión retrospectiva y prospectiva. *INNOVA Research Journal*, 2(8.1), 22-41.  
<https://doi.org/10.33890/innova.v2.n8.1.2017.328>

Quiroa, M. (10 de marzo de 2020). *Control estratégico*. Retrieved 17 de noviembre de 2021, from Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/control-estrategico.html>

Rivera, H., Pulgarín, S., & Malaver, N. (2017). *Estrategía Empresarial: Conceptos, Teorías y Principales Herramientas*. Academia Española.

- Rojas, C. (2018). *Marketing mix y captación de clientes en la empresa Consultora Jacval S.A.C., ATE, 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24874>
- Salim, B. (2016). The impact of liquidity management on financial performance in Omani banking sector. *International journal of applied business and economic research*, 14(1), 545-565. <https://www.econbiz.de/Record/the-impact-of-liquidity-management-on-financial-performance-in-omani-banking-sector-salim-badreldin/10011547626>
- Secretaria Nacional de Planificación. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021- Toda una Vida*. Quito: Senplades.
- Sevilla, A., & Pedrosa, S. (09 de octubre de 2021). *Riesgo de liquidez*. Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-liquidez.html>
- Tancara, C. (1993). La investigación documental. *Temas Sociales*(17), 91-106.
- Tapia, N. (2016). *Desarrollo de un plan de mejoras para incrementar la captación de socios en la cooperativa de ahorro y crédito de los controladores de tránsito aéreo del Ecuador*. [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14302/1/PLAN%20DE%20MEJORAS%20COOP%20ATC.pdf>
- Valle, A. (2020). La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 160-166.
- Velásquez, N. (2019). *Contabilidad Gerencial* (Primera ed.). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Voskolovich, N., Kobersy, I., Novikov, V., Shkurkin, D., & Savvidi, S. (2018). Strategic management as a tool to ensure the competitiveness and effective operation in the future. *Espacios*, 39(31), 1-30.

Westreicher, G. (25 de abril de 2020). *Financiación o financiamiento*. Economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/financiacion-o-financiamiento.html>

### **Glosario de términos**

1. **Ahorros a la vista:** los ahorros a la vista son depósitos en la cooperativa que no tienen fecha de vencimiento. Si el depositario desea retirar los fondos, puede hacerlo en cualquier momento.
2. **Ahorro a plazo fijo:** dinero depositado en la Cooperativa en un momento determinado con una tasa de interés preferencial. En cuanto vence ese plazo, la entidad devuelve el dinero al inversor, junto con los intereses.
3. **Ahorro planificado:** cuando los miembros quieren alcanzar una meta específica, depositan una cierta cantidad cada mes durante un período de tiempo determinado. Al finalizar el acuerdo, el socio recibe su dinero e intereses.

4. Cajero automático: un cajero automático permite acceder a una cuenta bancaria en cualquier momento utilizando la tarjeta facilitada por la entidad financiera y la contraseña personal.
5. Capitalización de intereses: La capitalización de intereses se refiere a sumar los intereses devengados al capital invertido. Como resultado, también generan interés.
6. Certificado de aportación: Son los aportes dinerarios que realizan los socios de la cooperativa para construir el capital social de la cooperativa. Lo acreditan como fundador y propietario de la cooperativa.
7. Débito a la cuenta: Los débitos son gastos realizados en cuentas de entidades financieras.
8. Depósito: un depósito es la colocación de fondos en una cuenta cooperativa, ya sea de propiedad o abierta por un tercero.
9. Dinero electrónico: un medio de pago electrónico en dólares de los Estados Unidos de América, administrado exclusivamente por el Banco Central del Ecuador. Solo se puede canjear a través de dispositivos electrónicos, como teléfonos celulares.
10. Estados financieros: resumen ordenado de la información contable de una empresa, a una fecha determinada.
11. Estado de cuentas: un estado de cuenta de ahorros muestra detalles de los movimientos y el saldo a lo largo del tiempo.
12. Estado de Pérdidas y Ganancias: Estado Financiero que presenta el detalle ordenado de ingresos y gastos, con el fin de determinar la rentabilidad o pérdida de un período determinado.
13. Excedentes: un aumento en los ingresos sobre los gastos, también conocido como superávit.
14. Presupuesto de gastos: la cantidad de dinero que se calcula para cubrir los gastos diarios, los gastos de viaje y otros gastos.
15. Transacción: el acto de comprar o vender algo en un mercado comercial o financiero.

## **Anexos**

### **Anexo 1**

#### **Cuadro N° 18. Balance general proyectado**

		<b>ACTIVOS</b>				
<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>
1	ACTIVO FONDOS	7,678,437.94	8,066,199.06	8,473,542.11	8,901,455.98	9,350,979.51
11	DISPONIBLES	869,933.99	913,865.66	960,015.87	1,008,496.67	1,059,425.76
1101	CAJA	406,380.46	426,902.67	448,461.26	471,108.55	494,899.53
110105	EFFECTIVO	406,380.46	426,902.67	448,461.26	471,108.55	494,899.53

	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS					
1103	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	463,553.53	486,962.98	511,554.61	537,388.12	564,526.22
110305	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	50.00	52.53	55.18	57.96	60.89
110310	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	463,500.53	486,907.31	511,496.13	537,326.68	564,461.68
110320		3.00	3.15	3.31	3.48	3.65
13	INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	10,000.00	10,505.00	11,035.50	11,592.80	12,178.23
1303	DE 91 A 180 DÍAS	10,000.00	10,505.00	11,035.50	11,592.80	12,178.23
130315	SECTOR PRIVADO	10,000.00	10,505.00	11,035.50	11,592.80	12,178.23
14	CARTERA DE CRÉDITOS	6,055,003.97	6,360,781.67	6,682,001.14	7,019,442.20	7,373,924.03
1402	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO POR VENCER	49,543.75	52,045.71	54,674.02	57,435.06	60,335.53
140205	DE 1 A 30 DÍAS	2,126.72	2,234.12	2,346.94	2,465.46	2,589.97
140210	DE 31 A 90 DÍAS	3,288.52	3,454.59	3,629.05	3,812.31	4,004.84
140215	DE 91 A 180 DÍAS	5,069.37	5,325.37	5,594.30	5,876.82	6,173.60
140220	DE 181 A 360 DÍAS	10,494.99	11,024.99	11,581.75	12,166.63	12,781.04
140225	DE MÁS DE 360 DÍAS	28,564.15	30,006.64	31,521.97	33,113.83	34,786.08
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	6,032,263.00	6,336,892.28	6,656,905.34	6,993,079.06	7,346,229.55
140405	DE 1 A 30 DÍAS	243,712.71	256,020.20	268,949.22	282,531.16	296,798.98
140410	DE 31 A 90 DÍAS	390,412.01	410,127.82	430,839.27	452,596.65	475,452.79
140415	DE 91 A 180 DÍAS	614,215.16	645,233.03	677,817.29	712,047.07	748,005.44
140420	DE 181 A 360 DÍAS	1,107,167.59	1,163,079.55	1,221,815.07	1,283,516.73	1,348,334.33
140425	DE MÁS DE 360 DÍAS	3,676,755.53	3,862,431.68	4,057,484.48	4,262,387.45	4,477,638.02
1426	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	20,071.55	21,085.16	22,149.96	23,268.54	24,443.60

142605	DE 1 A 30 DÍAS	1,403.80	1,474.69	1,549.16	1,627.40	1,709.58
142610	DE 31 A 90 DÍAS	1,948.32	2,046.71	2,150.07	2,258.65	2,372.71
142615	DE 91 A 180 DÍAS	1,813.31	1,904.88	2,001.08	2,102.13	2,208.29
142620	DE 181 A 360 DÍAS	3,877.37	4,073.18	4,278.87	4,494.96	4,721.95
142625	DE MÁS DE 360 DÍAS	11,028.75	11,585.70	12,170.78	12,785.40	13,431.07
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	269,507.38	283,117.50	297,414.94	312,434.39	328,212.33
142805	DE 1 A 30 DÍAS	8,513.46	8,943.39	9,395.03	9,869.48	10,367.89
142810	DE 31 A 90 DÍAS	11,362.45	11,936.25	12,539.03	13,172.26	13,837.45
142815	DE 91 A 180 DÍAS	12,466.11	13,095.65	13,756.98	14,451.71	15,181.52
142820	DE 181 A 360 DÍAS	24,114.36	25,332.14	26,611.41	27,955.28	29,367.03
142825	DE MÁS DE 360 DÍAS	213,051.00	223,810.08	235,112.48	246,985.66	259,458.44
1449	CARTERA DE CRÉDITO PRODUCTIVO VENCIDA DE MÁS DE 360 DÍAS	13.00	13.66	14.35	15.07	15.83
144925	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO VENCIDA	13.00	13.66	14.35	15.07	15.83
1450	DE 1 A 30 DÍAS	17,675.67	18,568.29	19,505.99	20,491.04	21,525.84
145010	DE 31 A 90 DÍAS	679.77	714.10	750.16	788.04	827.84
145015	DE 91 A 180 DÍAS	1,978.67	2,078.59	2,183.56	2,293.83	2,409.67
145020	DE 181 A 270 DÍAS	1,626.73	1,708.88	1,795.18	1,885.83	1,981.07
145025	DE MÁS DE 270 DÍAS	13,390.50	14,066.72	14,777.09	15,523.33	16,307.26
1451	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO VENCIDA DE MÁS DE 720 DÍAS	5.00	5.25	5.52	5.80	6.09
145130	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	5.00	5.25	5.52	5.80	6.09
1452	DE 1 A 30 DÍAS	48,873.31	51,341.41	53,934.15	56,657.83	59,519.05
145210	DE 31 A 90 DÍAS	4,045.69	4,250.00	4,464.62	4,690.09	4,926.93
145215	DE 91 A 180 DÍAS	8,319.87	8,740.02	9,181.39	9,645.06	10,132.13
145220	DE 181 A 360 DÍAS	7,512.89	7,892.29	8,290.85	8,709.54	9,149.37
145225	DE MÁS DE 360 DÍAS	28,994.86	30,459.10	31,997.29	33,613.15	35,310.61

1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-382,948.69	-402,287.60	-422,603.12	-443,944.58	-466,363.78
149905	(CARTERA DE CRÉDITO PRODUCTIVO)	-13.00	-13.66	-14.35	-15.07	-15.83
149910	(CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO)	-55,437.51	-58,237.10	-61,178.08	-64,267.57	-67,513.08
149915	(CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO)	-5.00	-5.25	-5.52	-5.80	-6.09
149920	(CARTERA DE MICROCRÉDITOS)	-325,363.65	-341,794.51	-359,055.14	-377,187.42	-396,235.39
149989	(PROVISION GENÉRICA VOLUNTARIA)	-2,129.53	-2,237.07	-2,350.04	-2,468.72	-2,593.39
16	CUENTAS POR COBRAR	58,205.57	61,144.95	64,232.77	67,476.53	70,884.09
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	83,081.11	87,276.71	91,684.18	96,314.23	101,178.10
160310	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO	478.34	502.50	527.87	554.53	582.53
160320	CARTERA DE MICROCRÉDITO	82,602.77	86,774.21	91,156.31	95,759.70	100,595.57
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	17,938.46	18,844.35	19,795.99	20,795.69	21,845.87
169005	ANTICIPOS AL PERSONAL	2,141.17	2,249.30	2,362.89	2,482.21	2,607.57
169020	ARRENDAMIENTOS JUICIOS	5,506.12	5,784.18	6,076.28	6,383.13	6,705.48
169035	EJECUTIVOS EN PROCESO	10,291.17	10,810.87	11,356.82	11,930.34	12,532.83
1699	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	-42,814.00	-44,976.11	-47,247.40	-49,633.39	-52,139.88
169905	(PROVISIÓN PARA INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR)	-36,092.24	-37,914.90	-39,829.60	-41,841.00	-43,953.97
169910	(PROVISIÓN PARA OTRAS CUENTAS POR COBRAR)	-2,500.26	-2,626.52	-2,759.16	-2,898.50	-3,044.87
169915	(PROVISIONES PARA GARANTÍAS PAGADAS)	-4,221.50	-4,434.69	-4,658.64	-4,893.90	-5,141.04
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	533,927.02	560,890.33	589,215.30	618,970.67	650,228.69
1802	EDIFICIOS	595,749.00	625,834.32	657,438.96	690,639.63	725,516.93
180205	EDIFICIOS CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES	595,749.00	625,834.32	657,438.96	690,639.63	725,516.93
1803	EN CURSO	5,264.00	5,529.83	5,809.09	6,102.45	6,410.62

	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	5,264.00	5,529.83	5,809.09	6,102.45	6,410.62
180305	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	54,169.40	56,904.95	59,778.65	62,797.48	65,968.75
180505	MUEBLES, ENSERES EQUIPOS DE OFICINA	45,802.60	48,115.63	50,545.47	53,098.02	55,779.47
180510	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	8,366.80	8,789.32	9,233.18	9,699.46	10,189.28
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	35,177.57	36,954.04	38,820.22	40,780.64	42,840.06
180605	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	35,177.57	36,954.04	38,820.22	40,780.64	42,840.06
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	3,150.00	3,309.08	3,476.18	3,651.73	3,836.14
180705	UNIDADES DE TRANSPORTE (DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	3,150.00	3,309.08	3,476.18	3,651.73	3,836.14
1899		-159,582.95	-167,641.89	-176,107.80	-185,001.25	-194,343.81
189905	(EDIFICIOS) (MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	-102,536.94	-107,715.06	-113,154.67	-118,868.98	-124,871.86
189915	(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)	-38,003.65	-39,922.83	-41,938.94	-44,056.85	-46,281.72
189920	(UNIDADES DE TRANSPORTE)	-15,892.36	-16,694.92	-17,538.02	-18,423.69	-19,354.08
189925		-3,150.00	-3,309.08	-3,476.18	-3,651.73	-3,836.14
19	OTROS ACTIVOS INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	151,367.39	159,011.44	167,041.52	175,477.12	184,338.71
1901	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	10,020.00	10,526.01	11,057.57	11,615.98	12,202.59
190110		10,020.00	10,526.01	11,057.57	11,615.98	12,202.59
1904		25,764.45	27,065.55	28,432.37	29,868.20	31,376.54
190405	INTERESES ANTICIPOS A TERCEROS	17,440.71	18,321.47	19,246.70	20,218.66	21,239.70
190410		8,323.74	8,744.09	9,185.67	9,649.54	10,136.84
1905	GASTOS DIFERIDOS GASTOS DE INSTALACIÓN PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	10,098.66	10,608.64	11,144.38	11,707.17	12,298.38
190510	GASTOS DE ADECUACIÓN (AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)	2,903.57	3,050.20	3,204.24	3,366.05	3,536.03
190520		9,524.32	10,005.30	10,510.57	11,041.35	11,598.94
190525		21,623.35	22,715.33	23,862.45	25,067.51	26,333.42
190599		-23,952.58	-25,162.19	-26,432.88	-27,767.74	-29,170.01
1990	OTROS	126,391.21	132,773.97	139,479.05	146,522.74	153,922.14



199010	OTROS IMPUESTOS	28,185.26	29,608.62	31,103.85	32,674.60	34,324.66
199090	VARIAS (PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)	98,205.95	103,165.35	108,375.20	113,848.15	119,597.48
1999	(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS)	-20,906.93	-21,962.73	-23,071.85	-24,236.98	-25,460.94
199990		-20,906.93	-21,962.73	-23,071.85	-24,236.98	-25,460.94
<b>TOTAL</b>		<b>7,678,437.94</b>	<b>8,066,199.06</b>	<b>8,473,542.11</b>	<b>8,901,455.98</b>	<b>9,350,979.51</b>

<b>PASIVOS</b>						
<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>
2	PASIVOS	6,378,719.96	6,700,845.32	7,039,238.01	7,394,719.53	7,768,152.86
	OBLIGACIONES					
21	CON EL PÚBLICO	3,634,551.82	3,818,096.69	4,010,910.57	4,213,461.55	4,426,241.36
	DEPÓSITOS A LA					
2101	VISTA	1,008,895.51	1,059,844.73	1,113,366.89	1,169,591.92	1,228,656.31
	DEPÓSITOS DE					
210135	AHORRO	1,004,645.51	1,055,380.11	1,108,676.80	1,164,664.98	1,223,480.56
210140	OTROS DEPÓSITOS	4,250.00	4,464.63	4,690.09	4,926.94	5,175.75
	DEPÓSITOS A					
2103	PLAZO	2,621,294.44	2,753,669.81	2,892,730.13	3,038,813.01	3,192,273.06
210305	DE 1 A 30 DÍAS	217,701.92	228,695.87	240,245.01	252,377.38	265,122.44
210310	DE 31 A 90 DÍAS	364,584.58	382,996.10	402,337.40	422,655.44	443,999.54
210315	DE 91 A 180 DÍAS	771,657.34	810,626.04	851,562.65	894,566.56	939,742.18
210320	DE 181 A 360 DÍAS	1,248,950.60	1,312,022.61	1,378,279.75	1,447,882.87	1,521,000.96
	DE MÁS DE 361					
210325	DÍAS	18,400.00	19,329.20	20,305.32	21,330.74	22,407.95
	DEPÓSITOS					
2105	RESTRINGIDOS	4,361.87	4,582.14	4,813.54	5,056.63	5,311.99
	DEPÓSITOS					
210505	RESTRINGIDOS	4,361.87	4,582.14	4,813.54	5,056.63	5,311.99
	CUENTAS POR					
25	PAGAR	160,491.36	168,596.17	177,110.28	186,054.35	195,450.09
	INTERESES POR					
2501	PAGAR	70,527.30	74,088.93	77,830.42	81,760.86	85,889.78
	DEPÓSITOS A LA					
250105	VISTA	383.90	403.29	423.65	445.05	467.52
	DEPÓSITOS A					
250115	PLAZO	70,143.40	73,685.64	77,406.77	81,315.81	85,422.26
	OBLIGACIONES					
2503	PATRONALES	33,694.10	35,395.65	37,183.13	39,060.88	41,033.46
250305	REMUNERACIONES	1,307.52	1,373.55	1,442.91	1,515.78	1,592.33
	BENEFICIOS					
250310	SOCIALES	24,171.40	25,392.06	26,674.35	28,021.41	29,436.49
250315	APORTES AL IEES	6,664.53	7,001.09	7,354.64	7,726.05	8,116.22
	FONDO DE					
250320	RESERVA IEES	929.44	976.38	1,025.68	1,077.48	1,131.89
	PARTICIPACIÓN A					
250325	EMPLEADOS	95.03	99.83	104.87	110.17	115.73

250390	OTRAS	526.18	552.75	580.67	609.99	640.79
2504	RETENCIONES	15,337.21	16,111.74	16,925.38	17,780.11	18,678.01
250405	RETENCIONES FISCALES	7,412.22	7,786.54	8,179.76	8,592.83	9,026.77
250490	OTRAS RETENCIONES	7,924.99	8,325.20	8,745.62	9,187.28	9,651.24
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	189.96	199.55	209.63	220.22	231.34
250505	IMPUESTO A LA RENTA	87.00	91.39	96.01	100.86	105.95
250590	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	102.96	108.16	113.62	119.36	125.39
2506	PROVEEDORES	27,834.53	29,240.17	30,716.80	32,268.00	33,897.54
250605	PROVEEDORES	27,834.53	29,240.17	30,716.80	32,268.00	33,897.54
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	12,908.26	13,560.13	14,244.91	14,964.28	15,719.98
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	12,908.26	13,560.13	14,244.91	14,964.28	15,719.98
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	2,573,083.10	2,703,023.80	2,839,526.50	2,982,922.59	3,133,560.18
2602	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	238,830.22	250,891.15	263,561.15	276,870.99	290,852.97
260225	DE MÁS DE 360 DÍAS	238,830.22	250,891.15	263,561.15	276,870.99	290,852.97
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO	2,334,252.88	2,452,132.65	2,575,965.35	2,706,051.60	2,842,707.21
260605	DE 1 A 30 DÍAS	71,529.98	75,142.24	78,936.93	82,923.24	87,110.87
260610	DE 31 A 90 DÍAS	304,765.76	320,156.43	336,324.33	353,308.71	371,150.80
260615	DE 91 A 180 DÍAS	317,822.03	333,872.04	350,732.58	368,444.58	387,051.03
260620	DE 181 A 360 DÍAS	595,535.90	625,610.46	657,203.79	690,392.58	725,257.41
260625	DE MÁS DE 360 DÍAS	1,044,599.21	1,097,351.47	1,152,767.72	1,210,982.49	1,272,137.10
29	OTROS PASIVOS	10,593.68	11,128.66	11,690.66	12,281.04	12,901.23
2990	OTROS	10,593.68	11,128.66	11,690.66	12,281.04	12,901.23
299090	VARIOS	10,593.68	11,128.66	11,690.66	12,281.04	12,901.23
<b>TOTAL</b>		<b>6,378,719.96</b>	<b>6,700,845.32</b>	<b>7,039,238.01</b>	<b>7,394,719.53</b>	<b>7,768,152.86</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>

3	PATRIMONIO	1,277,320.88	1,341,825.58	1,409,587.78	1,480,771.96	1,555,550.94
31	CAPITAL SOCIAL	485,720.08	510,248.94	536,016.52	563,085.35	591,521.16
3103	APORTES DE SOCIOS	485,720.08	510,248.94	536,016.52	563,085.35	591,521.16
310305	APORTES DE SOCIOS	485,720.08	510,248.94	536,016.52	563,085.35	591,521.16
33	RESERVAS	569,086.24	597,825.10	628,015.26	659,730.03	693,046.40
3301	LEGALES	556,651.48	584,762.38	614,292.88	645,314.67	677,903.06
330105	RESERVA LEGAL IRREPARTIBLE	16,169.00	16,985.53	17,843.30	18,744.39	19,690.98
330110	APORTE DE LOS SOCIOS POR CAPITALIZACION EXTRAORDINARIA	540,482.48	567,776.85	596,449.58	626,570.28	658,212.08
3303	ESPECIALES A DISPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	12,434.76	13,062.72	13,722.38	14,415.36	15,143.34
330305	SUPERÁVIT POR VALUACIONES SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, EQUIPO Y OTROS	4,329.93	4,548.59	4,778.30	5,019.60	5,273.09
330310	SUPERAVIT POR VALUACION DE PROPIEDADES	8,104.83	8,514.12	8,944.09	9,395.76	9,870.25
35	EQUIPO Y OTROS UTILIDADES DEL EJERCICIO	222,514.56	233,751.55	245,556.00	257,956.58	270,983.38
3501	UTILIDADES DEL EJERCICIO	222,514.56	233,751.55	245,556.00	257,956.58	270,983.38
350105	UTILIDADES DEL EJERCICIO	22,397.10	23,528.15	24,716.33	25,964.50	27,275.71
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>1,299,717.98</b>	<b>1,365,353.74</b>	<b>1,434,304.10</b>	<b>1,506,736.46</b>	<b>1,582,826.65</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>7,678,437.94</b>	<b>8,066,199.06</b>	<b>8,473,542.11</b>	<b>8,901,455.98</b>	<b>9,350,979.51</b>

## Anexo 2

### Manual de captaciones



**INDIGENAS GALAPAGOS®**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito

**MANUAL DE CAPTACIONES**

**Versión 4.00**

**ÍNDICE**

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>86</b>
<b>2. GLOSARIO DE TÉRMINOS .....</b>	<b>87</b>
<b>3. OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>87</b>
<b>4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>4</b>
<b>5. MARCO LEGAL .....</b>	<b>88</b>
<b>6. ALCANCE .....</b>	<b>88</b>
<b>7. APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN .....</b>	<b>88</b>
<b>8. TIPOS DE DEPÓSITOS.....</b>	<b>5</b>
<b>9. PROCESOS DE CAPTACIONES.....</b>	<b>89</b>
<b>10. PLAZOS Y TASAS DE INTERÉS .....</b>	<b>97</b>
<b>11. RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>14</b>
<b>12. POLÍTICAS DEL MANEJO DEL EFECTIVO.....</b>	<b>16</b>

## **INTRODUCCIÓN**

Para el manejo adecuado de las captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Indígenas Galápagos” Ltda., es necesario contar con un manual que contenga las políticas

generales, responsabilidades y procedimientos para la captación de depósitos de ahorro a la vista, Depósito a Plazo Fijo y Ahorro Programado, como una herramienta de trabajo que permita la correcta implementación y el adecuado control en las decisiones que tomen los organismos de gobierno cooperativo en relación a las captaciones, cumpliendo con las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

- **Captación.** - Constituyen todos los recursos del público que han sido depositados en una institución financiera a través de depósitos a la vista o depósitos a plazo.
- **Depósito.** - Dinero que un titular de cuenta pone bajo la custodia de una institución financiera que se hace responsable. Según condiciones que se hayan fijado para realizarlo, pueden ser: depósitos a la vista, depósitos a plazo fijo y ahorro programado.
- **DPF.** - Depósitos a plazo fijo
- **Sistema Transaccional.** - Es un sistema de información diseñado para recolectar, almacenar, modificar y recuperar todo tipo de información que es generada por las transacciones en una organización.
- **Tasa de interés pasiva.** - Es el porcentaje que los intermediarios financieros pagan a sus depositantes por captar sus recursos.
- **Cliente.** - Persona natural o jurídica que no posee certificados de aportación en una cooperativa y que no tiene participación en asambleas que convoque la cooperativa.
- **Socio.** - Persona natural que posee certificados de aportación en una cooperativa y tiene derecho a participar en las asambleas con derecho a voz y voto.

## **OBJETIVO GENERAL**

- Mitigar el riesgo operativo de la cooperativa a través de la creación de políticas y procedimientos que constituyen los lineamientos principales para administrar la cartera de captaciones.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Estandarizar las políticas y procedimientos de la cooperativa, mismas que deberán ser aplicadas bajo los criterios del presente manual.
- Establecer políticas y procedimientos que mantengan coherencia y sean de fácil comprensión para el personal de la cooperativa.
- Contar con una herramienta que contribuya a los objetivos del área de captaciones y permita llevar un control adecuado de las operaciones de la cooperativa.

- Fortalecer la coordinación del personal relacionado con la cartera de captaciones.
- Definir criterios metodológicos para un manejo eficiente de las captaciones.

## **MARCO LEGAL**

- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Código de Ética de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Indígenas Galápagos” Ltda.
- Estatuto Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Indígenas Galápagos” Ltda.

## **ALCANCE**

Las disposiciones emitidas en el presente manual son de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado en el proceso de captaciones y manejo del efectivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Indígenas Galápagos” Ltda.

## **APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN**

El manual de captaciones deberá ajustarse permanentemente a las disposiciones de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; entrará en vigor a partir del 01 de octubre de 2020 y deberá ser puesto en conocimiento del personal por la Gerencia.

El presente manual será revisado y actualizado por el gerente al menos anualmente, en función del comportamiento de los depósitos y la planificación de la cooperativa.

El Consejo de Administración, será el responsable de disponer y aprobar las actualizaciones de este manual y de las políticas para el manejo de efectivo.

## **TIPOS DE DEPÓSITOS**

La cooperativa recibe los siguientes tipos de depósitos:

**Depósito a la Vista.** - Los depósitos a la vista comprenden los depósitos monetarios y los depósitos de ahorro que pueda retirarse en un plazo menor a treinta días, exigible mediante la presentación de cheques, libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro.

**Depósitos a plazo.** - Aquellos que sólo pueden ser exigidos luego de un período especificado mayor a treinta días, debido a que quedan inmovilizados para el depositante durante el plazo fijado. Para la institución financiera, constituyen obligaciones que se esperan sean requeridas en un plazo medio o largo. Los fondos bajo esta figura pueden instrumentarse en un título valor, nominativo, a la orden o al portador. Aunque son depósitos que pueden ser pagados antes del vencimiento del plazo, previo acuerdo entre el acreedor y el deudor.

**Ahorro Programado.** – Es un método en la que el socio o cliente, de acuerdo con la capacidad de ahorro, determina los montos y tiempos que permanecerá en la institución, en torno a lo estipulado en el contrato.

**Ahorro Infantil Galapaguito.** – Depósitos a la vista disponibles en un plazo menor a treinta días, exigibles mediante la presentación de la libreta de ahorros y el documento habilitante.

## **PROCESOS DE CAPTACIONES**

### **9.1. DEPÓSITOS A LA VISTA**

#### **9.1.1. Apertura de cuenta de ahorros**

- a) Podrá ser titular de una cuenta de ahorros cualquier persona natural, jurídica, nacional o extranjera, que cumpla con los requisitos contemplados en las políticas institucionales y que presente la documentación exigida.
- b) Para el caso de una sociedad de hecho, podrá abrir una cuenta de ahorros únicamente como cliente.
- c) Tras la apertura de una cuenta de ahorros el responsable de captaciones registrará como mínimo, el Formulario de Solicitud de Apertura de Cuenta, previa presentación del original y copia de la cédula de ciudadanía, el pasaporte, en caso de ser extranjero y planilla de servicio básico, en los casos que proceda.
- d) De considerarlo pertinente, el responsable de captaciones requerirá cualquier otro documento de identificación o de soporte de información para realizar los procedimientos pertinentes, con el fin de confirmar la veracidad de los datos suministrados en el Formulario de Solicitud de Apertura de Cuenta.
- e) Será titular de la cuenta de ahorros la persona natural, jurídica, nacional o extranjera a nombre de quien se realiza la apertura.
- f) Se considerará como responsable del manejo de la cuenta de ahorros:

1. **Titular.** - para personas naturales;



2. **Representante Legal o apoderado.** - cuando la cuenta pertenezca a una persona jurídica;
  3. **Tutor o Curador.** - cuando la cuenta pertenezca a un menor de edad o personas con capacidades especiales, según aplique.
- a) La cuenta de ahorros es de uso personal e intransferible, salvo los casos estipulados en el literal anterior.
  - b) Para la apertura de una cuenta de ahorros, es requisito indispensable la firma del socio titular, a menos que una tercera persona cuente con un poder que lo autorice a hacerlo a su nombre.
  - c) Las personas que no sepan o no puedan firmar, registrarán su huella digital.
  - d) En el momento de la apertura de la cuenta de ahorros, la cooperativa emitirá una libreta de ahorros, donde se registrarán todos los movimientos de la cuenta sean depósitos, retiros, préstamos, pagos de préstamos, acreditaciones o cualquier otra transacción realizada por el titular, el tercero autorizado por éste o por la cooperativa.
  - e) El depósito de apertura de una cuenta de ahorros no podrá realizarse en cheque, ni ser inferior al monto mínimo establecido por la Cooperativa, el cual será publicado en sus tarifarios a disposición del público.
  - f) Las cuentas de ahorro se clasifican en:
    1. **Cuentas activas:** son aquellas que registran movimientos permanentes en una cuenta que pueden ser depósitos, retiros, notas de débito, notas de crédito, acreditaciones, etc.
    2. **Cuentas cerradas:** son aquellas que por voluntad del socio/cliente, fallecimiento o disposición de la cooperativa, han terminado el convenio establecido, realizándose la devolución de los valores respectivos; y,
    3. **Cuentas inactivas:** se considerarán cuentas inactivas cuando cumplan con 180 días, sin considerar como movimiento, a las acreditaciones por intereses.
- a) Para la apertura de cuenta de ahorros, el oficial o responsable de cumplimiento deberá controlar que en el Formulario de Solicitud de Apertura de Cuenta se consideren todos los campos de información requeridos en el artículo 19 de la Resolución No. 011-2014 emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
  - b) El responsable de captaciones deberá verificar previamente a la persona que desee vincularse como socio de la entidad las listas de información nacionales e internacionales, listas de paraísos fiscales y listas de personas expuestas políticamente – PEPS con la finalidad de conocer sus antecedentes legales.
  - c) En caso de que el posible socio esté vinculado con las listas de control mencionadas anteriormente, a excepción de las listas PEPS, se deberá solicitar al socio un certificado de homónimos del CONSEP. En caso de que con dicho certificado no se subsane la verificación de la identidad del posible socio, el oficial o responsable de cumplimiento realizará una debida diligencia ampliada.

- d) En caso de que el socio haga transacciones de depósitos que sean iguales o mayores a USD 5.000 (cinco mil dólares), el responsable de captaciones deberá solicitar al cliente o socio, el formulario de declaración de origen y destino de recursos; y, al final del día entregarlo al oficial o responsable de cumplimiento para su respectiva gestión.

### 9.1.2. De los requisitos para apertura de una cuenta

- a) Los documentos requeridos para apertura de una cuenta de ahorros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Indígenas Galápagos” Ltda., son:

REQUISITOS	PERSONA NATURAL		MENOR DE EDAD		PERSONA JURÍDICA	SOCIEDAD DE HECHO
	Ecuatoriano	Extranjero	Representante	Menor de edad		
Formulario de Solicitud de Apertura de Cuenta	X	X	X		X	X
Cédula de identidad o de ciudadanía ecuatoriana válida (original y copia)	X		X		X	X
Cédula de identidad o de ciudadanía ecuatoriana válida o partida de nacimiento (original y copia)				X		
Cédula de ciudadanía, pasaporte vigente (original y copia), visa (original y copia)		X				
Copia de la planilla de un servicio básico (luz, agua,	X	X	X		X	X

teléfono), del domicilio o lugar donde reside la persona o funciona la sociedad		
Copia del RUC actualizado	X	X <sup>3</sup>
Solicitud de apertura de cuenta dirigida al Gerente detallando los titulares facultados para realizar movimientos en la cuenta, debidamente suscrita por el Representant e legal o su apoderado.	X	X
Confirmación de pago de impuesto a la renta del año inmediato anterior	X	
Escritura de Constitución de la compañía debidamente inscrita en el Registro Mercantil y aprobadas por el organismo de control correspondiente	X	
Estatutos vigentes	X	

Nombramiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil	X
Poder (en caso de que un tercero se halle autorizado a realizar el trámite de apertura y/o manejo)	X
Acta notariada de la constitución de la sociedad.	X

### 9.1.3. Montos para la apertura de cuenta

	Monto apertura (USD)	Distribución		
		Certificados (USD)	Reserva Legal (USD)	Ahorros (USD)
<b>Islas Galápagos</b>	<b>\$50</b>	\$10	\$35	\$5
<b>Continente</b>	<b>\$25</b>	\$10	\$14	\$1

### 9.1.4. Actualización de la Información

- a) El responsable de captaciones deberá actualizar los datos del cliente/socio en cualquier oficina de la cooperativa al menos anualmente. Se deberá actualizar al menos la siguiente información:

1. Direcciones de domicilio
2. Dirección del trabajo
3. Teléfonos
4. Correo electrónico
5. Nivel de instrucción
6. Estado civil y cargas familiares
7. Nombre del cónyuge

8. Referencias personales
- b) Para el caso de cambio de firmas o representante legal, la actualización se realizará con el documento de identificación del socio/cliente y demás documentos, de ser el caso, que respalden dicho cambio.
  - c) Además de la información requerida en el literal a., el responsable de captaciones deberá coordinar con el oficial o responsable de cumplimiento para actualizar el Formulario de Solicitud de Apertura de Cuenta, tomando en consideración toda la información requerida en los procedimientos de identificación y acreditación definidos por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mediante Resolución 011-2014-F.
  - d) El responsable de captaciones está prohibido de dar a conocer a personas no autorizadas cualquier información relacionada con transacciones económicas inusuales e injustificadas a los socios.

#### **9.1.5. Cierre de cuenta**

- a) El cierre de cuenta de ahorros se efectuará por los siguientes motivos:
  - 1. Por retiro voluntario;
  - 2. Por fallecimiento, siempre y cuando se presente la partida de defunción. Para la entrega de la liquidación, la persona que lo solicite deberá justificar su calidad de heredero o cónyuge.
  - 3. Por incumplimiento a políticas en relación con prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.
  - 4. Por pérdida de personalidad jurídica.
  - 5. Por exclusión.
  - 6. Los pasivos que hubieren permanecido inmovilizados en cualquier entidad del sistema financiero nacional por más de cinco años con un saldo de hasta el equivalente al 25% de un salario básico unificado, o por más de diez (10) años con un saldo mayor, por no haber sido reclamados por su beneficiario desde la fecha en que fueron exigibles, serán transferidos a la Cuenta Única del Tesoro Nacional, con excepción de los pasivos inmovilizados por disposición legal o judicial debidamente notificadas a la entidad financiera. Los pasivos inmovilizados se liquidarán al 31 de enero de cada año.
  - 7. Para el cierre de una cuenta de ahorros, es requisito indispensable la firma del socio titular o de su representante y, deberá presentar lo siguiente:
    - Solicitud de devolución de certificados de aportación
    - Libreta de ahorros
    - Documento de identificación
- b) La devolución de los certificados de aportación se realizará de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y resolución del Consejo de Administración.

### **9.1.6. Bloqueo y desbloqueo de fondos**

- a) Los fondos de una cuenta de ahorros se podrán bloquear por:
  - 1. Petición del socio/cliente por pérdida o sustracción de la libreta de ahorros
  - 2. Existir notificación de parte de la autoridad competente.

### **9.1.7. Retiro de ahorros**

- a) Para el retiro parcial o total de los depósitos de ahorros a la vista, será indispensable la presentación de la libreta de ahorros, la suscripción de una papeleta de retiro por parte del titular y la presentación de la cédula de identidad en original, o pasaporte en caso de ser extranjero. La cooperativa se reserva el derecho de solicitar cualquier otro documento para el retiro parcial o total de los ahorros con la finalidad de verificar la identidad de la persona que realiza la transacción.
- b) El titular de la cuenta deberá presentarse personalmente para efectuar retiros, pero podrá autorizar a otra persona para que en su representación lo haga, hasta por USD 300, establecido por la Cooperativa como política de seguridad. Para lo cual, este tercero deberá presentar la libreta de ahorros, su cédula de identidad original y la del titular, y la papeleta de retiro debidamente firmada por el titular y persona autorizada.
- c) Si el titular no supiere firmar o no pudiese hacerlo, el retiro deberá ser personal, y en este caso la Cooperativa al efectuar la transacción, tomará la impresión dactilar al titular, y podrá suscribir la papeleta de retiro un tercero autorizado por éste.
- d) Los retiros, depósitos y cualquier otra transacción podrán hacerse en cualquier momento, dentro de los horarios de atención dispuestos para el efecto y aprobados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- e) Las papeletas y todo documento que se emplee para realizar transacciones deben ser llenados con datos fidedignos, sin enmendaduras, tachones y en forma legible.

## **9.2. DEPÓSITOS A PLAZO FIJO**

### **9.2.1. Emisión de un certificado de depósito a plazo fijo**

- a) Para realizar un depósito a plazo fijo, el responsable de captaciones deberá verificar que el socio/cliente mantenga en su cuenta el valor que se va a registrar en el documento de emisión.
- b) Podrá emitir depósitos a plazo, exigibles al vencimiento de un período no menor a 30 días.
- c) Por cada depósito a plazo, la cooperativa emitirá un certificado de depósito a nombre del titular de la cuenta que llevará impreso en forma clara el valor, plazo, tasa y fecha de vencimiento de la póliza.
- d) El socio/cliente cuando invierta en un depósito a plazo fijo podrá designar uno o varios beneficiarios.

- e) Las personas beneficiarias tendrán derecho al depósito a plazo fijo, únicamente en caso de fallecimiento del titular y deberán presentar la póliza original que la cooperativa entrega al titular junto con la cédula de identidad.
- f) Los depósitos a plazo fijo estarán sujetos a los montos, plazos y tasas establecidos por el Consejo de Administración.
- g) Cuando la solicitud de apertura de un depósito a plazo fijo haya sido realizada con un depósito en cheque, la emisión del correspondiente certificado se realizará únicamente cuando éste se haya efectivizado.
  
- h) Para realizar la anulación de un certificado de depósito a plazo fijo en caso de pérdida, destrucción o robo, el socio/cliente deberá presentar una solicitud por escrito y la correspondiente denuncia.
- i) El responsable de captaciones deberá verificar previamente a la persona que desee vincularse como socio de la entidad las listas de información nacionales e internacionales, listas de paraísos fiscales y listas de personas expuestas políticamente – PEPS con la finalidad de conocer sus antecedentes legales.
- j) En caso de que el posible socio esté vinculado con las listas de control mencionadas anteriormente, a excepción de las listas PEPS, se deberá solicitar al socio un certificado de homónimos del CONSEP. En caso de que con dicho certificado no se subsane la verificación de la identidad del posible socio, el oficial o responsable de cumplimiento realizará una debida diligencia ampliada.
- k) En caso de que el socio realice transacciones de depósitos iguales o mayores a USD 5.000 (cinco mil dólares), el responsable de captaciones deberá solicitar llenar al cliente o socio, el formulario de declaración de origen y destino de recursos; y, al final del día entregarlo al oficial o responsable de cumplimiento para su respectiva gestión.

### **9.2.2. Renovación de un certificado de depósito a plazo fijo**

- a) El certificado de depósito será renovado a su vencimiento ya sea por el capital más intereses o únicamente por el capital.
- b) Se efectuará la renovación automática de un certificado de depósito a plazo fijo conforme a las políticas definidas por la cooperativa.

### **9.2.3. Cancelación**

- a) Para efectuar una cancelación de un depósito a plazo fijo, el socio/cliente deberá notificar al responsable de captaciones el vencimiento de su póliza con al menos 3 días de anticipación.
- b) Los intereses generados por los depósitos a plazo serán cancelados a través de los siguientes métodos: Periódica, Anticipada y al vencimiento, o de acuerdo con lo pactado con el socio/cliente de acuerdo con las políticas definidas por la cooperativa.

- c) Se realizará la retención de impuestos de acuerdo con lo que estipulen las normas tributarias vigentes.

#### 9.2.4. Pre-cancelación

- a) El Gerente podrá autorizar la pre-cancelación de un certificado de depósito a plazo fijo de acuerdo con las condiciones que establezca la cooperativa, estas pueden ser:
- Por calamidad doméstica (Ejemplo: muerte, enfermedad, etc.)
  - Para incrementar el monto del certificado; y
  - Por renovación automática sin previo consentimiento del socio
- b) En la pre-cancelación de un certificado de depósito a plazo fijo se deberá considerar la tasa de interés vigente en depósitos a plazo de acuerdo con el tiempo que haya transcurrido el depósito, y será potestad de la cooperativa el aplicar la penalización de tasa.
- c) Para efectuar una pre-cancelación de un depósito de plazo fijo, el socio/cliente deberá realizar una solicitud por escrito indicando los motivos de la pre-cancelación, dirigida al Gerente, al menos con 48 horas de anticipación.

#### PLAZOS Y TASAS DE INTERÉS

El Consejo de Administración aprobará las tasas de interés, en función a las recomendaciones técnicas del Gerente, sobre plazos, montos y tasas en los que se negociarán los depósitos a la vista y a plazo. Para este efecto deberá evaluarse la estrategia de captaciones y su impacto en el costo de las fuentes de fondeo. La estructura de tasas se presenta a continuación:

##### Depósitos a plazo fijo

PLAZOS (Días)	BCE	100 a 5000	5001 a 20000	20001 a 100000	Límite de Negociación
31 a 90	5,89%	8%	9%	9.5%	10%
91 a 180	6,29%	9%	10%	11%	12%
181 a 365	6,96%	10%	11%	11.5%	12%
366 a 1080	8,28%	11%	12%	11.5%	12%

##### Depósitos a la vista

Tasas pasivas para ahorros		
Ahorros a la vista	hasta 500	0.25%
	de ahí 501 a1000	0.50%



	de 1001 a 5000	1.00%
	5001 en adelante	1.50%
Ahorro programado		3.00%
Ahorro infantil galapaguito		1.00%

La tasa máxima a la que se podrá pagar es el 12% y montos mayores a \$5.000 y un plazo mínimo de 180 días.

- Las tasas de interés siempre serán las vigentes a la fecha de la captación de acuerdo con las tasas aprobadas por el Consejo de Administración.
- Los intereses se contabilizarán de acuerdo con las especificaciones del CUC de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Los límites definidos para la negociación de tasas de interés pasivas, cuando una captación exceda en monto o requiera una negociación adicional por incremento o disminución de tasa de interés fuera de las políticas establecidas, serán presentadas al Gerente para aprobación.

## **RESPONSABILIDADES**

### **11.1. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

- Aprobar las políticas, procesos y procedimientos para la captación de depósitos a la vista y a plazo.
- Disponer que se cumplan con los parámetros normativos para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Conocer el informe sobre la evolución y estructura de las captaciones.
- Aprobar la política de tasas de interés pasivas, que considerará los plazos, montos y límites de negociación de tasas de interés; así como el tarifario de costos y servicios.
- Establecer límites para la concentración de los depósitos, la estructura de captaciones a la vista y a plazo; y, el costo de fondeo promedio.
- Aprobar el manual de captaciones
- Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Las demás establecidas en los estatutos de la entidad.

### **11.2. GERENTE**

- Velar por el cumplimiento de las disposiciones emitidas por el Consejo de Administración.

- b) Aplicar la política de tasas de interés y autorizar por escrito el incremento o disminución de las tasas de interés para las captaciones a la vista y a plazo, dentro de los límites fijados por el consejo de administración.
- c) Autorizar la pre-cancelación de un certificado de depósito a plazo, siempre y cuando esté enmarcado dentro de las excepciones establecidas.
- d) Evaluar y proponer al Consejo de Administración las tasas de interés pasivas aplicables; así como los montos y plazos para los depósitos a plazo fijo, en función de un análisis técnico realizado cada trimestre.
- e) Elaborar el informe sobre la evolución y estructura de las captaciones, que contenga al menos los siguientes temas: concentración, costo de fondeo, variaciones históricas, estructura de depósitos, etc.; y, presentar al Consejo de Administración de manera trimestral.
- f) Proponer al Consejo de Administración las políticas y estrategias para la captación de depósitos a la vista y a plazo.
- g) Proponer al Consejo de Administración los costos de servicios que correspondan, con base en la normativa de transparencia de la información vigente.
- h) Controlar que se exponga en un lugar visible en cada una de las oficinas de la Cooperativa los montos, plazos y las tasas de interés vigentes y más información que aplique para conocimiento de los socios/clientes.
- i) Implementar los controles necesarios y definir los parámetros normativos para la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
- j) Recomendar al Consejo de Administración la actualización y ajustes del manual de captaciones, los procedimientos y las políticas de captaciones.
- k) Velar por que los funcionarios de captaciones cuenten con los medios suficientes para cumplir con las metas de captaciones.
- l) Resolver casos no determinados en el presente Manual.

### **11.3. RESPONSABLE DE CAPTACIONES**

- a) Cumplir las políticas emitidas para las captaciones a la vista y a plazo.
- b) Verificar que el socio/cliente cumpla con todos los requerimientos establecidos en el presente manual para depósitos a la vista y a plazo.
- c) Ingresar y actualizar correctamente la información de los socios/clientes en el sistema.
- d) Legalizar las pólizas de depósitos a plazo fijo emitidas o renovadas.
- e) Elaborar semestralmente el reporte de vencimientos de los DPF de su agencia.
- f) Custodiar los documentos de los depósitos a plazo fijo, debidamente clasificados y ordenados y mantener dichos documentos en un lugar seguro.
- g) Mantener el sigilo bancario respecto de la información de los socios/clientes, así como de sus movimientos transaccionales de acuerdo con lo que estipula el Art. 353 del Código Orgánico Monetario y Financiero.
- h) Proponer mejoras a procesos de captaciones a la vista y a plazo fijo y al manual de captaciones.
- i) Garantizar que todo depósito o retiro tenga los sustentos adecuados, en ningún momento podrá registrar una transacción que no cuente con los documentos y respaldos necesarios.

- j) **POLÍTICAS PARA EL MANEJO DEL EFECTIVO**
- k) El Consejo de Vigilancia y/o Auditoría Interna realizará arquezos sorpresivos al efectivo en bóveda, caja general y en caja chica. Los montos revisados deben ser conciliados con la información del Departamento Financiero. Estos arquezos deben estar contemplados en la programación anual del Consejo de Vigilancia y/o Auditoría Interna.
- l) El Consejo de Vigilancia y/o Auditoría Interna revisará que el efectivo en bóveda, caja y caja chica, estén custodiados en un lugar con medidas de seguridad física, que los límites estén de acuerdo con las políticas establecidas y que el acceso a los valores esté restringido al personal no autorizado.
- m) El Gerente deberá implementar las medidas de seguridad que al menos deberán considerar lo siguiente:
- El acceso a las cajas de seguridad y/o bóvedas y administración de las claves, será solo para el personal autorizado.
  - La apertura y el cierre de la bóveda o caja fuerte se hará en presencia de dos personas de lo cual se llevará un registro específico. Cualquier persona que entre en la bóveda, incluyendo los funcionarios, empleados y socios, deberá registrarse con especificidad de día, hora y fecha.
  - La puerta de la bóveda o caja fuerte siempre se mantendrá cerrada con llave y el/los únicos autorizados para abrirla serán los jefes de cajas.
  - La bóveda deberá manejarse con saldos mínimos y máximos de efectivo aprobados el Consejo de Administración, de acuerdo con el siguiente detalle:

<b>SALDOS MÁXIMOS</b>		
	<b>BÓVEDA Y/O CAJA FUERTE</b>	<b>CAJA</b>
MATRIZ	100,000	20,000
SAN CRISTÓBAL	100,000	20,000
AMBATO	80,000	10000
PELILEO	80,000	10000
SALASACA	80,000	10000
QUERO	80,000	10000
RIOBAMBA	80,000	10000

- El Gerente establecerá límites máximos y mínimos de efectivo o fondo de cambio para cada cajero.
  - Deberá autorizar el retiro de efectivo de la entidad financiera en donde la cooperativa mantenga una cuenta.
  - Controlar que las agencias y matriz, observen los límites de saldos mínimos y máximos de efectivo y disponer su regularización cuando haya excesos.
- a) El jefe de Oficina, Sucursal y/o Agencia, realizará arquezos diarios al efectivo en caja al cierre de las operaciones del día.
- b) El jefe operativo administrará el efectivo, respetando los saldos mínimos y máximos en bóveda.

- c) El jefe operativo gestionará con la entidad financiera con la que se financie la cooperativa, para que provean del efectivo en caso de que falte y de la misma forma en caso de que exista exceso de efectivo para depositarlo en la entidad financiera.
- d) El cajero es el responsable directo del dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor.
- e) El cajero deberá mantener siempre orden y aseo en su mesa de trabajo, antes de recibir una nueva transacción.
- f) El cajero no deberá aceptar órdenes de pago alteradas y con tachones.
- g) Cada cajero tendrá un sello asignado para identificar las transacciones procesadas diariamente.
- h) El cajero no deberá en ninguna circunstancia llenar, completar o alterar las papeletas de retiro o depósito. En caso de error de datos en la orden de pago deberá devolverse al socio para su corrección.
- i) El cajero deberá realizar y firmar una hoja de cuadre de caja al final del día, detallando el efectivo en su caja de acuerdo con la cantidad de billetes y monedas según su denominación.
- j) Las diferencias en cada caja deberán ser reconciliadas diariamente e informadas al jefe de Agencia, al Consejo de Vigilancia y/o auditor interno.
- k) El cajero deberá asegurar su caja al salir del área y trasladarla a bóveda o caja fuerte al finalizar su día de trabajo.
- l) Las transferencias o fondos de cambio entre cajeros serán evidenciadas mediante hojas de transferencia verificadas por ambos cajeros y/o su supervisor.
- m) Llevar un registro diario de los equivalentes de efectivo (cheques) procesados por cada cajero.
- n) Se prohíbe a los cajeros realizar transacciones en sus cuentas personales y familiares.
- o) Se prohíbe a los cajeros registrar transacciones que no tengan el debido sustento.

COMUNIQUESE. - Dada en Puerto Ayora el 28 de julio del 2020.

Proveyó y firmo la Actualización del Manual de Captaciones, Sr. Carlos Chango presidente del Consejo de Administración, el Puerto Ayora el 29 de julio del 2020. LO CERTIFICO.

Presidente, Consejo de Administración  
Raúl Marcelino Guamán Caizabanda