



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA**

**CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE LA  
ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

**TEMA:**

---

**“REDISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PRODUCTO “AHORRO  
CAUTIVO”, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
EDUCADORES PRIMARIOS DEL COTOPAXI “CACEC” LTDA.**

---

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

**Autor(a)**

Ing. Verónica Nataly Moya Soria

**Tutor(a)**

Dr. Chrystiam Celi Portero, Mg

**Ambato, 2018**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación **“REDISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PRODUCTO “AHORRO CAUTIVO”, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES PRIMARIOS DEL COTOPAXI “CACEC” LTDA”**, presentado por Verónica Nataly Moya Soria, para optar por el Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria,

### **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, 16 de marzo del 2018

.....  
**Dr. Chrystiam Celi Portero, Mg**

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

Yo, Moya Soria Verónica Nataly, declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre **“REDISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PRODUCTO “AHORRO CAUTIVO”, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES PRIMARIOS DEL COTOPAXI “CACEC” LTDA**”, como requisito para optar al grado de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria 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 16 días del mes de marzo del 2018, firmo conforme:

**Autor:** Verónica Nataly Moya Soria

**Firma:** .....

**Número de Cédula:** 050307274-6

**Dirección:** Salcedo

**Correo Electrónico:** veronicanataly\_2904@hotmail.com

**Teléfono:** 0984913616

## **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 Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 16 de marzo del 2018

.....

Moya Soria Verónica Nataly

**C.C. 050307274-6**

## **APROBACIÓN TRIBUNAL**

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **“REDISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PRODUCTO “AHORRO CAUTIVO”, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES PRIMARIOS DEL COTOPAXI “CACEC” LTDA”**, previo a la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato 16 de Marzo del 2018

.....

Dr. Ariel Romero Fernández PhD.

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

.....

Ing. Vladimir Vega Falcón, Mg.

**VOCAL**

.....

Dr. Chrystiam Celi Portero, Mg.

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

*Mi tesis la dedico principalmente a Dios, por darme sabiduría, fortalecer e iluminar mi mente y corazón, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.*

*La dedico con mucho cariño y amor a mis padres por haberme apoyado y confiado en mí, siempre dándome fuerzas y apoyo para continuar. Inculcándome crecimiento personal y profesional con esfuerzo, dedicación, y constancia.*

*A mis mejores amigos Byron, Diana y Paulina que de uno u otro modo me apoyaron a lo largo de la maestría para poder alcanzar este objetivo.*

**Verónica N. Moya S.**

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero expresar mi agradecimiento a la Universidad Tecnológica Indoamérica, por haberme permitido ser parte de ella, y estudiar mi Maestría, a sus docentes por impartir sus conocimientos, de manera especial a mi tutor Dr. Chrystiam Celi Portero Mg, quien me apoyó con su tiempo y experiencia siendo de gran aporte para mi trabajo de titulación.*

*Además, quiero dar un enorme agradecimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi "CACEC" Ltda., en donde se desarrolló el proceso de investigación para el desarrollo de esta tesis.*

**Verónica N. Moya S.**

# ÍNDICE GENERAL

## Contenido

<b>PORTADA.....</b>	<b>I</b>
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR.....</b>	<b>II</b>
<b>AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....</b>	<b>III</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....</b>	<b>IV</b>
<b>APROBACIÓN TRIBUNAL .....</b>	<b>V</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>VI</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>VIII</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>XI</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS .....</b>	<b>XIII</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>XIV</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XV</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1 <b>IMPORTANCIA Y ACTUALIDAD .....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
<b>PROBLEMA .....</b>	<b>5</b>
<b>JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>8</b>
<b>OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>8</b>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>9</b>
<b>ESTADO Y ARTE DE LA PRÁCTICA.....</b>	<b>9</b>
1.1.1 <i>Antecedentes de la investigación.....</i>	<i>9</i>
1.1.2 <i>Mercado financiero.....</i>	<i>12</i>
1.1.3 <i>Clasificación del mercado financiero.....</i>	<i>13</i>
1.1.4 <i>Mercado financiero ecuatoriano.....</i>	<i>13</i>
<b>Sector Financiero Público .....</b>	<b>14</b>
<b>Sector Financiero Privado.....</b>	<b>14</b>
<b>1.    Sector Financiero Popular y Solidario.....</b>	<b>15</b>
<b>2.    Subsidiarias o afiliadas. ....</b>	<b>15</b>
<b>Mercado de Dinero.....</b>	<b>17</b>
<b>Actividad Financiera .....</b>	<b>19</b>
<b>Economía popular y solidaria en el Ecuador.....</b>	<b>19</b>
<b>Entidades de la economía popular y solidaria.....</b>	<b>20</b>

<i>Sector Cooperativo</i> .....	20
<i>Economía popular y solidaria</i> .....	21
<i>Sector financiero popular y solidario</i> .....	22
<i>Segmentación sector financiero popular y solidario</i> .....	23
<i>Cooperativas de Ahorro y Crédito</i> .....	23
<i>Operaciones del sector financiero popular y solidario</i> .....	24
<i>Líneas de productos</i> .....	26
<i>Productos de ahorro</i> .....	26
<i>Ahorro</i> .....	27
<i>Ahorro Cooperativo</i> .....	28
<i>Tipos de ahorro</i> .....	28
<b>AHORRO A CORTO PLAZO</b> .....	29
<b><i>Ahorros a la Vista</i></b> .....	29
<b>MEDIANO PLAZO</b> .....	29
<b><i>Ahorro Programado o Planificado</i></b> .....	29
<b><i>Depósitos a Plazo Fijo</i></b> .....	30
<b><i>Pago de interés al vencimiento</i></b> .....	30
<b><i>Pago de interés mensualizado</i></b> .....	30
<b>LARGO PLAZO</b> .....	30
<b><i>Ahorro Jubilación</i></b> .....	30
<i>Captación de recursos monetarios a través productos solidarios e inclusivos</i> .....	30
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>32</b>
<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	32
<i>Paradigma y tipo de investigación</i> .....	32
<i>Modalidad de la investigación</i> .....	33
<i>Tipos de investigación</i> .....	33
<i>Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos</i> .....	34
<i>Población y muestra</i> .....	34
<i>Diseño experimental</i> .....	36
2.1.1 <i>Operacionalización de variables</i> .....	36
<i>Plan de recolección de la información</i> .....	39
<i>Planes de procesamiento y análisis de la información</i> .....	40
<b>INSTRUMENTOS</b> .....	40
• <b><i>Guía de entrevista gerente de la cooperativa de ahorro y crédito CACEC Ltda.</i></b> .....	40
• <b><i>Cuestionario</i></b> .....	40
<i>Resultados del diagnóstico de la situación actual</i> .....	41
<i>Conclusiones generales de los resultados</i> .....	55
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>56</b>
<b>PROPUESTA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA</b> .....	56

PROPUESTA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA .....	56
<i>Nombre de la propuesta</i> .....	56
<i>Objetivos</i> .....	56
<i>Antecedentes</i> .....	56
<i>Justificación</i> .....	57
<i>Premisas para su implementación</i> .....	57
VALIDACIÓN TEÓRICA Y/O APLICACIÓN PRÁCTICA; PARCIAL O TOTAL DE LA PROPUESTA.....	59
<i>Validación por el método</i> .....	59
<i>Aplicación práctica de la propuesta</i> .....	59
• <b>Presentación</b> .....	60
• <b>Aspectos Generales Ahorro</b> .....	60
<i>Objetivos de Mercadeo</i> .....	63
<i>Objetivos Publicitarios</i> .....	63
POLÍTICAS .....	65
<i>Objetivo General</i> .....	66
<i>Objetivos Específicos</i> .....	66
<i>Alcance</i> .....	67
<i>Formatos de Apoyo</i> .....	67
• <b>SUBPROCESO DE APERTURA</b> .....	68
<i>Objetivo</i> .....	68
• <b>SUBPROCESO DE CIERRE DE CUENTA</b> .....	70
<i>Objetivo</i> .....	700
<i>Alcance</i> .....	700
<i>Formatos de Apoyo</i> .....	700
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>777</b>
CONCLUSIONES .....	777
RECOMENDACIONES.....	788
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>855</b>
ANEXO 1.....	855

## ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Página
Tabla N° 1: Tasas de Interés Pasivas .....	16
Tabla N° 2: Porcentaje de inversión .....	17
Tabla N° 3: La segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario.....	23
Tabla N° 4: Cooperativas de ahorro y crédito segmento 3 Latacunga .....	24
Tabla N° 5: Población.....	34
Tabla N° 6: Operacionalización variable independiente: Nivel de Ahorro.....	37
Tabla N° 7: Operacionalización variable dependiente: Ahorro Cautivo .....	38
Tabla N° 8: Plan de recolección de la información.....	39
Tabla N° 9: Tiene hábito de ahorro .....	41
Tabla N° 10: Lugares donde se guarda el dinero.....	42
Tabla N° 11: Monto de ahorro.....	43
Tabla N° 12: ¿Qué es lo que le motiva a ahorrar?.....	44
Tabla N° 13: Conoce sobre los planes de ahorro .....	45
Tabla N° 14: Beneficios al adquirir productos de ahorro / acceso a los servicios financieros.....	46
Tabla N° 15: Maneja usted un plan de ahorro y gastos mensual.....	47
Tabla N° 16: Ahorraría en la cooperativa “CACEC” Ltda.....	48
Tabla N° 17: Los productos que presta la cooperativa “CACEC” Ltda. ....	49
Tabla N° 18: ¿Qué calificación le daría a la Cooperativa Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda.? .....	50
Tabla N° 19: Ahorro cautivo en la Cooperativa CACEC Ltda. ....	51
Tabla N° 20: Le gustaría que le retenga mensualmente para el Ahorro Cautivo ..	52
Tabla N° 21: ¿Ha escuchado de otro tipo de producto de ahorro? .....	53
Tabla N° 22: Ficha del producto .....	64
Tabla N° 23: Formatos de apoyo de promoción .....	67
Tabla N° 24: Formatos de apoyo de apertura.....	68
Tabla N° 25: Formatos de apoyo de depósito.....	69
Tabla N° 26: Formatos de apoyo de depósito.....	70

<b>Tabla N° 27: Presupuesto para la aplicación del servicio financiero ahorro cautivo</b>	<b>71</b>
.....	
<b>Tabla N° 28: Determinación de la demanda</b>	<b>72</b>
<b>Tabla N° 29: Determinación de la oferta</b>	<b>72</b>
<b>Tabla N° 30: Determinación de la demanda insatisfecha</b>	<b>73</b>
<b>Tabla N° 31: Proyección de ingresos por ahorro cautivo</b>	<b>73</b>
<b>Tabla N° 32: Proyección de ingresos operativos</b>	<b>74</b>
<b>Tabla N° 33: Proyección de ingresos operativos</b>	<b>75</b>
<b>Tabla N° 34: Indicadores financieros</b>	<b>75</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>Gráfico N° 1: Árbol del problema</b>	<b>6</b>
<b>Gráfico N° 2: Sistema Financiero</b>	<b>14</b>
<b>Gráfico N° 3: Entidades de la economía popular y solidaria</b>	<b>20</b>
<b>Gráfico N° 4: Sector cooperativo</b>	<b>21</b>
<b>Gráfico N° 5: Tiene hábito de ahorro</b>	<b>41</b>
<b>Gráfico N° 6: Lugares donde se guarda el dinero</b>	<b>42</b>
<b>Gráfico N° 7: Porcentaje de ahorro</b>	<b>43</b>
<b>Gráfico N° 8: Qué es lo que le motiva ahorrar</b>	<b>44</b>
<b>Gráfico N° 9: Conoce sobre los planes de ahorro</b>	<b>45</b>
<b>Gráfico N° 10: Beneficios al adquirir productos de ahorro / acceso a los servicios financieros.</b>	<b>46</b>
<b>Gráfico N° 11: Maneja usted un plan de ahorro y gastos mensual</b>	<b>47</b>
<b>Gráfico N° 12: ¿Ahorraría en la cooperativa “CACEC” Ltda.?</b>	<b>48</b>
<b>Gráfico N° 13: Los servicios que presta la cooperativa “CACEC”</b>	<b>49</b>
<b>Gráfico N° 14: Que calificación le daría a la cooperativa “CACEC” Ltda.</b>	<b>50</b>
<b>Gráfico N° 15: Ahorro cautivo en la Cooperativa CACEC Ltda.</b>	<b>51</b>
<b>Gráfico N° 16: Le gustaría que le retenga mensualmente para el Ahorro Cautivo</b>	<b>52</b>
<b>Gráfico N° 17: Ha escuchado de otro tipo de ahorro a plazo fijo</b>	<b>53</b>
<b>Gráfico N° 18: Diagrama de un producto de ahorro</b>	<b>58</b>

# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

## DIRECCIÓN DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA

**TEMA:** REDISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PRODUCTO “AHORRO CAUTIVO”, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES PRIMARIOS DEL COTOPAXI “CACEC” LTDA.

**AUTOR:** Verónica Nataly Moya Soria

**TUTOR:** Dr. Chrystiam Celi Portero

### RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se centra en el rediseño e implementación de un producto de ahorro en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACEC”. LTDA. Para el efecto se fundamentó desde la teoría aspectos como la captación de recursos monetarios con enfoque solidario e inclusivo; en este sentido, con la toma de información, se estableció que los ingresos obtenidos por las instituciones financieras que son controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, cuenta con productos financieros que buscan generar oportunidades a sus socios. Se identificó la situación actual del ahorro de los socios y clientes de la Cooperativa de ahorro y Crédito “CACEC” Ltda., de la ciudad de Latacunga; con lo que evidenció que existe un hábito de ahorro mensual entre la población estudiada así como el ahorro en otras Cooperativas de Ahorro y Crédito; este aspecto es importante porque al constatar que existe una cultura de ahorro, se determina el interés por el “Ahorro Cautivo”. Finalmente, se implementó el producto rediseñado para socios y posibles socios docentes de la Cooperativa de Ahorro y crédito CACEC Ltda., considerando que el fin de la cooperativa es conseguir fuentes de financiamiento a bajo costo. La aplicación del producto permite incrementar su rentabilidad y mejorar los indicadores financieros y de gestión. El producto se presenta como un proyecto en un país donde la Tasa Interna de Retorno es mayor a la Tasa Pasiva, el Valor Actual Neto es mayor a la Inversión, el Período de Recuperación de la Inversión es dos años siete meses y el Indicador Beneficio – Costo es mayor a uno, es decir, el proyecto es rentable, factible y viable.

**DESCRIPTORES:** clientes, cooperativa, producto de ahorro, productos solidarios, socios.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA  
DIRECCION DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE LA  
ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

**THEME:** “REDESIGN AND IMPLEMENTATION OF CAPTIVE SAVING  
PRODUCT AT PRIMARY SCHOOL TEACHERS COTOPAXI CREDIT UNION  
(CAEC LTD)”

**AUTHOR:** Verónica Nataly Moya Soria

**TUTOR:** Dr. Chrystiam Celi Portero

**ABSTRACT**

This study is focused on the redesign and implementation of a saving product at “CACEC” credit union. For the effect, it was based from the theory some aspects such as training of monetary resources with solidary and inclusive approach; in this way after data collection, it came out that income obtained by financial institutions which are controlled by the Popular and Solidarity Economy Superintendence have financial products aiming to generate opportunities for their partners. The current saving situation of partners and clients were identified at “CACEC” credit union in Latacunga; which highlighted the fact that there is a monthly savings habit and the same happens in other credit unions. This is a very important issue because there saving culture and interest for captive saving product is inferred were implemented. Finally, the redesigned product for current partners and potential partners at “CACEC” credit union, taking into account that the objective is getting financial resources at low price. The product application allows rising its profitability and upgrade financial and management indicators. The product is presented as a project in a country where the Internal Rate of Return is higher than the Liable Rate, the net current value is greater than the investment, the recovery of capital investment period takes two years and seven months, and Cost- Benefit indicator is above 1, it means that the project is profitable, feasible and viable.

**KEYWORDS:** clients, credit union, partners, saving products, solidarity products

# INTRODUCCIÓN

## **Importancia y actualidad**

El presente tema se relaciona con la línea de Bienestar Humano, debido a que las cooperativas de ahorro y crédito están conformadas por personas que buscan un bien común con igualdad de derechos y obligaciones. Mientras mayor sea el beneficio obtenido mejores son las ventajas para todos.

La sublínea de investigación es Economía Social para el Desarrollo; porque las cooperativas de ahorro y crédito sirven de intermediación financiera. Con la captación y colocación de recursos financieros a través de productos solidarios se asegurará la liquidez de las mismas; pudiendo llegar a más personas mejorando su calidad de vida.

Se enfoca al objetivo 8 del Plan Nacional del Buen Vivir; Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible, y al punto 8.7 Garantizar una adecuada gestión de la liquidez para el desarrollo y para administrar el esquema monetario vigente.

- Fortalecer la institucionalidad de la política monetaria y la regulación financiera para la gestión de la liquidez.
- Optimizar el uso del ahorro
- Generar nuevas formas de captación de recursos

Considerando que todas las personas tomamos a diario decisiones financieras, es indispensable incentivar a la población a una buena cultura de ahorro por medio de capacitaciones ya que es la base primordial para un buen desarrollo económico.

Muy pocos son los ecuatorianos que tienen el hábito de ahorrar, y que realizan un presupuesto mensual de sus ingresos y gastos, para algunos el significado de las palabras económicas y financieras como la inflación, la diferencia entre liquidez y solvencia, es muy poco conocida. Se debe comprender que las deudas son un pasivo

muy aparte de los gastos y lo correcto es tener liquidez para poder afrontarlas con el mismo compromiso en el cual fueron adquiridas.

En la actualidad el tema de la cultura del ahorro es muy común y frecuente que sea socializado en varias instituciones, se considera que, debería ser implantada en las instituciones educativas de forma obligatoria desde tempranas edades, para poder fomentar un buen manejo del dinero y en un futuro ver reflejado el esfuerzo que se hizo y la optimización de tiempo y recursos.

### **Planteamiento del problema**

El sector financiero del Ecuador ha tenido muchos cambios en los últimos años; el principal y más notorio ha sido el control por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria 'SEPS', quien es una entidad de control y supervisión de todas las organizaciones que pertenecen a la economía popular y solidaria, buscando el desarrollo, estabilidad, solidez y el correcto funcionamiento del mismo. La SEPS tiene personalidad jurídica de derecho público y autonomía financiera y administrativa., además años atrás existió la facilidad de crear Cooperativas de Ahorro y Crédito, lo que hace que en la actualidad se refleje una consecuencia desestabilizante en el sector económico, ya que desafortunadamente para incrementar su liquidez se adoptaron estrategias no adecuadas en el medio Cooperativista ocasionando la desacreditación y desprestigio de otras; es decir, se hizo una práctica desleal en la captación de monetarios y por ende de clientes.

En este devenir muchas cooperativas no han podido mantenerse en el mercado financiero, por lo que han sido cerradas, absorbidas o fusionadas por otras de mayor liquidez, determinando así que las cooperativas presentes en el mercado son las que han estado mejor posicionadas a nivel del sistema financiero. Por ende, la estrategia implica buscar nuevas aplicaciones para el producto que capten a otros segmentos de mercado distintos de los actuales. También puede consistir en utilizar canales de distribución complementarios o en comercializar el producto en otras áreas geográficas

Con este preámbulo se presenta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda.; misma que fue fundada el 15 de julio de 1965 por profesores y para profesores pertenecientes al Magisterio de Cotopaxi, con el objetivo de obtener beneficios de ahorro y crédito como parte de los productos financieros, víveres y electrodomésticos del comisariato existentes en aquella época. Actualmente se encuentra ubicada en su edificio propio en el centro histórico de Latacunga, Calles General Maldonado 7-02 y Sánchez de Orellana, y una Sucursal en el cantón Saquisilí, en las calles 24 de mayo e Imbabura.

Durante muchos años la Cooperativa funcionó como una entidad cerrada, destinada a la intermediación financiera como la colocación de crédito, y captación de recursos monetarios de los maestros de primaria y secundaria; al ser una cooperativa cerrada los beneficios que ofrecía eran únicamente para los profesores de la provincia; en aquel entonces “CACEC” Ltda., contaba con una cuenta de ahorro denominada “Ahorro Cautivo”, que consistía en realizar un aporte mensual de cada socio, siendo muy beneficioso para los docentes ya que gracias a esa acumulación de dinero les permitía acceder a créditos inmediatos a los docentes, en el medio de Cooperativas de Ahorro y Crédito fueron muy competitivos.

En el año 2009, se decide abrir las puertas al público en general y trabajar ofertando productos financieros, como la captación de recursos y colocación de créditos de consumo y microcrédito. Este cambio administrativo y operativo permitió que la Institución expanda sus objetivos y por ende mejore su funcionalidad financiera, obteniendo favorables resultados institucionales.

La Cooperativa de Ahorro y crédito “CACEC” Ltda., está regida por la Ley de Economía Popular y Solidaria, de acuerdo al registro oficial 444 de fecha 10 de mayo del 2011. A pesar de que su nombre Institucional no es muy favorable, mantiene un porcentaje muy alto de inversionistas que no necesariamente pertenecen al Magisterio, siendo la principal fuente de fondeo para la Institución, el Depósito a Plazo Fijo, mismo que genera una tasa de interés mínima del 5.25% y máxima del 11% anual, siendo para los inversionistas una tasa de interés muy competitiva en el sistema cooperativo local y nacional, pero a su vez resultando un porcentaje muy costoso para la Institución. A

continuación, se detallan las tasas de interés pasivas del Banco Central del Ecuador y de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” LTDA.

Según el Banco Central del Ecuador las tasas de interés pasivas en el año 2018 están de la siguiente manera; considerando el plazo de 30 a 60 días con un porcentaje del 3.41%; de 61 a 90 días nos marca un 4.10%; con 91 a 120 días 4.82% mientras que de 121 a 180 días con un 5.06% a partir de 181 a 360 días tenemos un 5.79% y de 361 días en adelante un 7.38%.

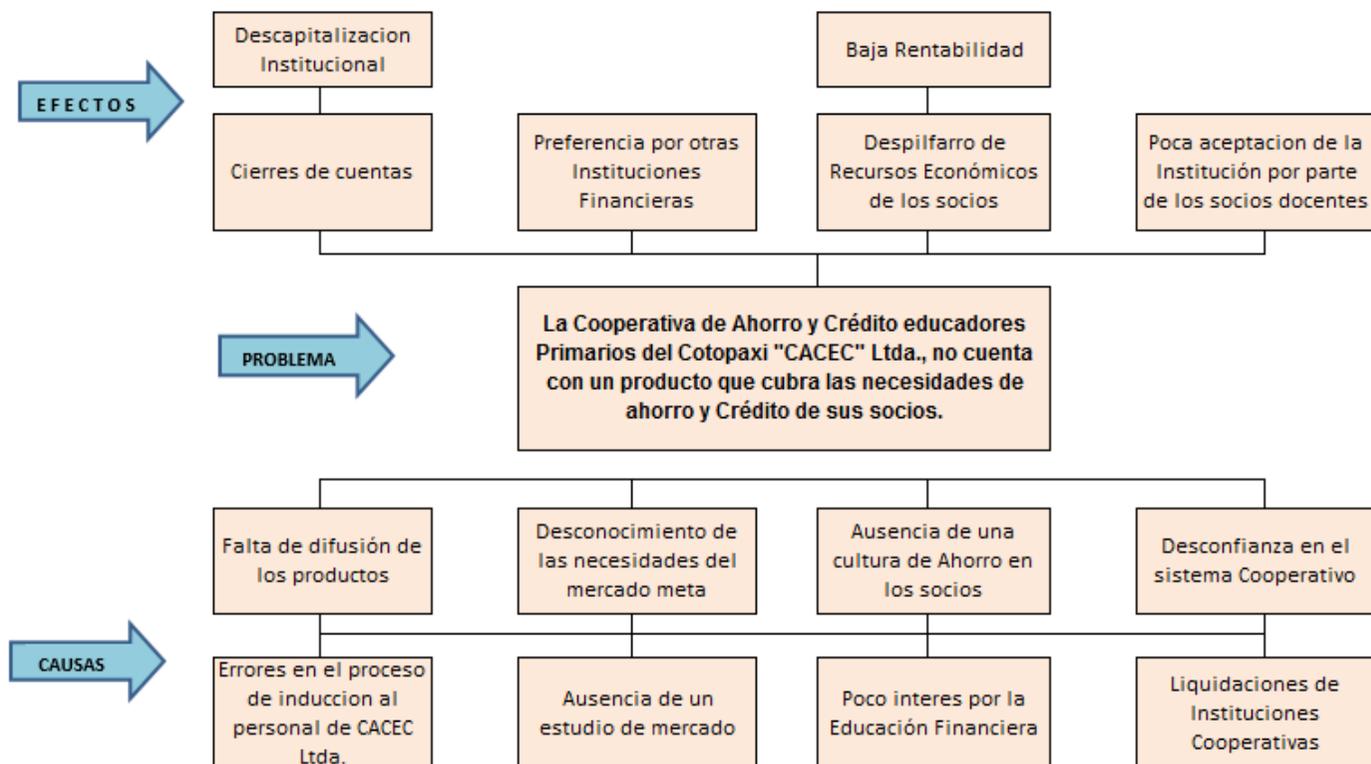
La cooperativa de Ahorro y Crédito “CACEC” Ltda., mantiene las siguientes tasas de interés en base a montos de dinero a invertir y tiempo de vigencia de los depósitos a plazo fijo, diferenciados con rangos que van desde \$100 hasta \$25,000 con una tasa de interés mínima del 5.25% en periodos de tiempo mínimo de 30 días; y una tasa de interés máxima del 10.25% a partir de 366 días en adelante, en los depósitos a plazo fijo superiores a \$25,001 la tasa mínima es del 6.25% en un rango mínimo de 30 días y una tasa máxima del 11% a partir de los 366 días.

Por esta razón “CACEC” Ltda., necesita plantear nuevas estrategias de captación a bajo costo. Es por ello que se propone empezar fortaleciendo sus raíces de origen, es decir; enfocarse al segmento de docentes y rediseñar e implementar un producto de ahorro que satisfaga las necesidades de los mismos. Las Cooperativas fraternas de Educadores han continuado aplicado durante varios años atrás, y han logrado obtener grandes resultados. Con esta modalidad se pretende fomentar una cultura de ahorro atractiva y accesible para nuestros socios docentes que permita generar liquidez de forma continua y permanente en la institución, resultando beneficioso para ambas partes; generando una tasa de interés inferior a la de un depósito a plazo fijo, y obteniendo beneficios adicionales, acercándonos a una verdadera economía social y solidaria.

## **Problema**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” LTDA no cuenta con un producto que cubra las necesidades de Ahorro y Crédito de sus socios.

¿Cómo incide el producto Ahorro cautivo en la rentabilidad de la Cooperativa CACEC Ltda.?



**Gráfico N° 1:** Árbol del problema  
**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

## **Justificación**

En el contexto macro a nivel mundial en los países desarrollados, la gente inicia su cultura de ahorro desde tempranas edades asegurando un mejor porvenir personal y familiar; creando un fondo económico para cubrir metas financieras y personales encaminándose a un patrimonio sólido, inconscientemente mediante una forma acelerada generando un interés compuesto como recompensa a su esfuerzo.

Una encuesta de Medición de Capacidades Financieras en los Países Andinos, elaborada por el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) en Ecuador, revela que el producto financiero de mayor tenencia entre la población es la cuenta de ahorros, pero al momento de ahorrar, el 41% de los ecuatorianos consultados no lo hace.

En el contexto meso en el Ecuador actualmente se está fomentando el ahorro en forma mensual, es por ello que una de las alternativas de ahorro es la acumulación de los décimos por medio de las instituciones financieras que sean de preferencia, ya sean Bancos o Cooperativas de Ahorro y Crédito. Se pretende fomentar el ser organizado y planificado con el presupuesto de gasto mensual.

Y a nivel micro, las Cooperativas de Ahorro y Crédito en función a su actividad el principal riesgo al cual está inmerso es al riesgo crediticio, ya que tiene la posibilidad de que incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores o contraparte fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito.

Además, el rediseñar e implementar un producto de ahorro que tiempo atrás ha dado grandes resultados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda., ayudara de gran manera a emprender un crecimiento innovador, ofreciendo a la población meta, una gama de productos financieros adecuados a sus necesidades y entorno, ya que como socios se desea, se espera nuevas y mejores opciones que la competencia. Esto indudablemente mejorará la rentabilidad mediante productos inclusivos y accesibles, fomentando relaciones de largo plazo.

Para la realización de este proyecto es muy importante que exista coordinación, planificación, seguimiento y control por parte de las personas responsables del producto e interrelación con diversos departamentos internos y proveedores externos a la empresa.

De esta manera se podrá medir si se está difundiendo de manera clara y correcta los beneficios al adquirir esta cuenta.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

- Rediseñar la implementación de un producto “Cuenta de Ahorro Cautivo” para socios y posibles socios docentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACEC” Ltda., de la provincia de Cotopaxi, para mejorar la Captación de monetarios de la Institución.

### **Objetivos específicos**

- Especificar los fundamentos teóricos sobre la captación de recursos monetarios con productos solidarios e inclusivos.
- Identificar la situación actual del ahorro de los socios y clientes de la Cooperativa de ahorro y Crédito CACEC Ltda., en la ciudad de Latacunga.
- Rediseñar e implementar un producto de ahorro para socios y posibles socios docentes de la Cooperativa de Ahorro y crédito CACEC Ltda., para conseguir fuentes de financiamiento a bajo costo.

## CAPÍTULO I

### ESTADO Y ARTE DE LA PRÁCTICA

#### 1.1.1 Antecedentes de la investigación

El Economista Carrasco (2012), desarrolla el tema de investigación el “análisis, diseño e implementación del sistema para la gestión de cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito Alfonso Jaramillo León” dentro de un escenario real para la toma de decisiones estratégicas, considerando su desenvolvimiento interno y entorno, en relación al crédito y posterior recuperación.

Mediante el análisis del FODA se plasman características esenciales que sugieren estrategias para fortalecer cualidades y minimizar debilidades y amenazas; a fin de contar con un escenario global, se presentan cifras respecto al destino del crédito en el sector financiero ecuatoriano con tasas de interés, tipos de crédito, aptos para los clientes.

Así mismo en el repositorio de la Escuela Superior Politécnica de Ejército en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio reposa el tema. “Examen especial a las cuentas caja, bancos y cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Cotopaxi Cía. Ltda.”, de autoría de Quiñonez (2013) en la que concluye que;

Se realiza un análisis situacional de la entidad, estableciendo los factores que influyen sobre las actividades que desempeña la misma; mediante una óptima identificación del entorno se determinaron las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades que se presentan en su ámbito interno y externo. Además, se ha considerado la metodología a seguir en cuanto a planificación, ejecución y comunicación de resultados, aplicando las pruebas de auditoría necesarias con el objetivo de obtener evidencia suficiente y competente que sustente los hallazgos de auditoría (pág. 327).

En interpretación de la investigación de Quiñonez indica que el propósito de auditoria es mantener un control interno apropiado en las operaciones financieras de dichas cuentas, constituyéndose así en una herramienta que servirá de guía para la elaboración de los respectivos manuales de procedimientos, para una adecuada toma de decisiones.

Raccanello & Herrera (2014), en la Revista Latinoamericana de Estudios Educativos de México en el desarrollo del artículo “Educación e inclusión financiera”, expone que los individuos deben estar conscientes de la importancia de su formación en relación con el manejo responsable del dinero, de los sesgos que pueden afectar sus decisiones y de las consecuencias para su bienestar.

Desafortunadamente, estos temas no son parte de la educación básica de los individuos, por lo cual las personas transitan por un proceso de aprendizaje que se fundamenta en las opiniones de terceros que, considerando el nivel promedio de la población en la materia, no siempre pueden ser las más convenientes. Para ello, debido a que la educación financiera tiene un papel relevante en la cotidianidad tanto de los individuos como de sus familias, los programas deberán instruir sobre cómo administrar ahorros e inversiones, pero también enfatizar otras áreas críticas tales como el financiamiento de la vivienda y de la educación superior, entre otras.

El autor Domínguez (2015), en su trabajo denominado “el tratamiento fiscal del ahorro familiar en España: la reforma del IRPF de 2014”, expone que la finalidad de este trabajo es ofrecer una visión panorámica del tratamiento fiscal del ahorro familiar en España a raíz de la reforma del IRPF puesta en marcha en el año 2015. Inicialmente se perfilan las diferentes categorías de instrumentos de ahorro, posteriormente se destacan las novedades fiscales introducidas y se traza el cuadro general de la tributación de los referidos instrumentos. Finalmente se lleva a cabo un análisis comparativo basado en el cálculo de la rentabilidad financiero fiscal.

En este trabajo se ponen de relieve las diferencias en el ámbito de la tributación personal, indicando que los medios utilizados para canalizar el ahorro generan un amplio abanico de tasas de rentabilidad efectiva. Los planes de pensiones, los planes de

ahorro a largo plazo y los planes de ahorro sistemático son las fórmulas más favorecidas (para inversiones dentro de los límites cuantitativos establecidos). Por el contrario, las inversiones en acciones son las que soportan una mayor tributación global.

El autor Arcos Medina, G.; Zapata Martelo, E; & Hernández Romero, O. (2016), en su trabajo, "Ahorro infantil: Chispitas"-Estrategia para combatir la pobreza, Fundación Ayú, Oaxaca, México, expone que el perfil socioeconómico familiar de esta investigación corresponde mayormente a hogares campesinos; las razones para ahorrar son la educación, el futuro y las emergencias, siendo las madres quienes mayor influencia tienen en este hábito. Participar en las cajas visibiliza a los niños y niñas en la localidad y los inicia en la inclusión social y financiera, siendo un aspecto positivo para el desarrollo social y económico familiar.

Chávez (2016), indica que “el manejo de la teoría general de sistemas y la comprensión de la complejidad son dos elementos fundamentales en la correcta visualización y desarrollo de las estrategias en este caso para las cooperativas de ahorro y crédito en donde se abandera el desarrollo sostenible de las comunidades y su armonía facilitando la integración de los recursos” (pág. 27).

El análisis de sus niveles de cobertura social, la dinámica de sus operaciones financieras, captaciones y colocaciones, su participación y posicionamiento en el mercado, los resultados financieros y los puntos de riesgo que debe superar la Cooperativa

Algo que es interesante señalar, relacionando esta conclusión con los resultados del artículo desigualdad, microcréditos y desarrollo sostenible: un estudio en la Zona Metropolitana de Guadalajara Montalvo, Vázquez, & A Mezquita (2017), es que aunque en los últimos años se han desarrollado políticas de inclusión económica para grupos vulnerables, la mayoría suele enfocarse en la estimulación de los microcréditos, pues se considera que a partir de la promoción de esta herramienta financiera se da la posibilidad de que la base de la pirámide se vuelva productiva. Sin embargo, lo planteado en esta segunda investigación, puede contribuir de igual manera a entender por qué tampoco los microcréditos han podido mejorar el nivel de pobreza y

desigualdad en Latinoamérica, ya que mientras exista una carencia de bienes básicos, no se puede esperar que los agentes consideren otros niveles satisfactorios. El resultado arrojado en dicha investigación se asemeja considerablemente a lo que ahora se concluye, ya que cualquier ingreso extra sería utilizado para consumo, pues tal vez esta sea la única oportunidad que tiene este grupo poblacional para hacerse de bienes que de otra manera no puede obtener (Vázquez Parra, Montalvo Corzo, Amézquita Zamora, & Arredondo Trapero).

### **1.1.2 Mercado financiero**

El mercado financiero es una temática fundamental para el desarrollo sustentable de una economía, este proceso ha sido discutido y estudiado por muchos profesionales inmersos en esta actividad, es por ello que a continuación se presentan dos conceptos importantes para esta investigación:

Araujo (2015), sostiene que:

El mercado financiero es el conjunto de instituciones, mercados y técnicas específicas de distribución, capaces de crear instrumentos financieros necesarios para la expansión de una economía, con el objeto de aglutinar los excedentes financieros que no están siendo utilizados por las unidades superavitarias hacia las unidades deficitarias, canalizando el ahorro hacia la inversión, con la finalidad de financiar las necesidades de estados, empresas y consumidores (pág. 53).

Según Fabozzi, Modigliani & Ferri (1996), conceptualizan que un “mercado financiero es donde se intercambian activos financieros”, además que en este se fijan sus precios y se encuentra sujeto a las fuerzas de la oferta y demanda de los instrumentos financieros que se negocian.

En base a lo expuesto anteriormente un mercado o sistema financiero es importante para dinamizar y activar la economía de un país y sociedad ya que congrega a oferentes y demandantes de activos, pasivos e instrumentos financieros los cuales determinan los

precios, al igual que tasas de interés activas y pasivas se encuentran reguladas por entidades de control y supervención.

Las características principales del mercado financiero se basan en ser un mercado amplio, transparente, libre, profundo y flexible permite a las personas tener libertad suficiente para elegir el tipo de negociación que desea llevar a cabo.

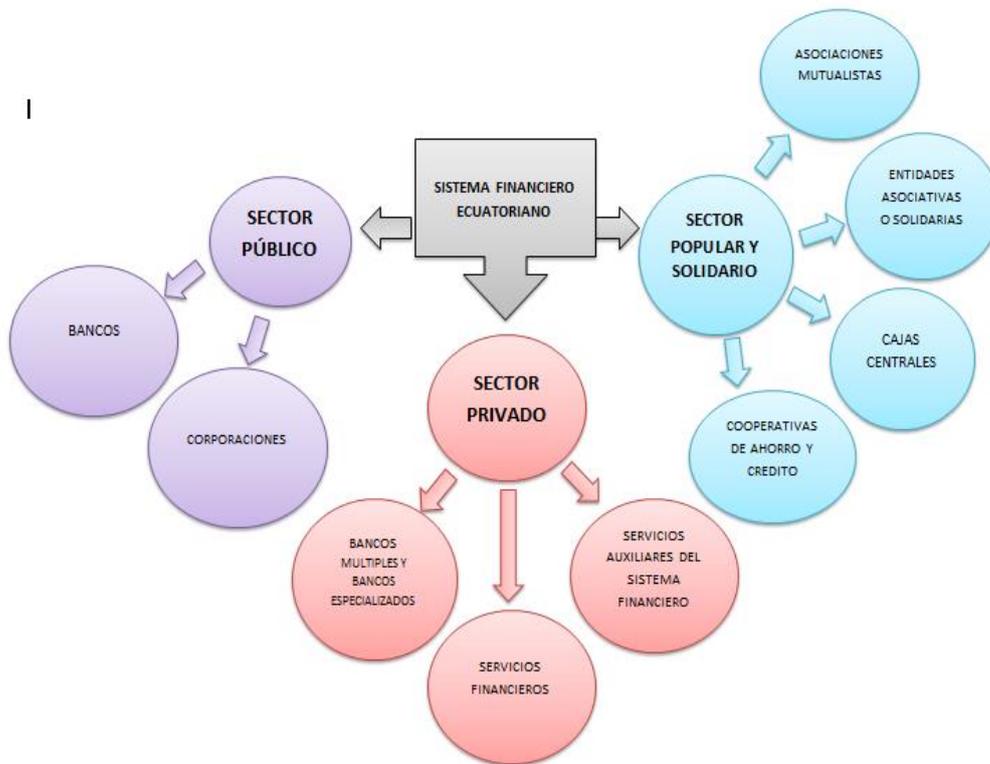
### **1.1.3 Clasificación del mercado financiero**

Fabozzi, Modigliani, & Ferri (1996), menciona que el mercado financiero en contexto general puede clasificarse de diversas formas, siendo estos por el tipo de obligación financiera, tal como mercados de deuda y mercados de acciones; por el vencimiento de la obligación es decir, a corto plazo llamado mercado de dinero y largo plazo o denominado mercado de capitales; se categorizan también como aquellos que tratan con obligaciones financieras recientemente emitidas, llamados mercados primarios, y aquellos para intercambiar obligaciones previamente emitidas, conocidos como mercados secundarios; los mercados además se pueden clasificar como mercados de efectivo o de instrumentos derivados; o por su estructura de organización como: mercado de subastas, mercado de mostrador o mercado intermediario.

### **1.1.4 Mercado financiero ecuatoriano**

El mercado financiero ecuatoriano se fundamenta en canalizar recursos para el financiamiento de diversas actividades económicas, se encuentra compuesto por el sector público, sector privado, sector popular solidario, Subsidiarias o afiliadas acorde al tipo de actividades, los cuales se detallan a continuación:

**Gráfico N° 2: Sistema Financiero**



**Fuente:** Código Orgánico Monetario

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

### **Sector Financiero Público**

El sector financiero público, está compuesto por Bancos y Corporaciones.

### **Sector Financiero Privado**

El sector financiero privado, está compuesto por:

- a) **Bancos múltiples, y bancos especializados.**
- **Bancos múltiples**  
Son entidades financieras que tienen operaciones autorizadas en dos o más segmentos de crédito.

- **Bancos especializados**

Son las entidades financieras que tienen operaciones autorizadas en un segmento de crédito y que en los demás segmentos sus operaciones no superen el umbral determinado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

- b) **De Servicios Financieros.**

Está compuesto por almacenes generales de depósito, casas de cambio y corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas.

- c) **De servicios auxiliares del sistema financiero.**

Tales como: Software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Bancos en el ámbito de su competencia.

## **1. Sector Financiero Popular y Solidario.**

El sector financiero popular y solidario está compuesto por: Cooperativas de ahorro y crédito, Cajas centrales, Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y, 4. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia. También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

## **2. Subsidiarias o afiliadas.**

También forman parte del sistema financiero nacional las subsidiarias o afiliadas de las entidades financieras domiciliadas en el Ecuador.

- a) **Subsidiaria**

Es aquella sociedad con personería jurídica propia, en la cual un banco, corporación, caja central, cooperativa de ahorro y crédito o asociación

mutualista de ahorro y crédito para la vivienda tiene una participación accionaria, directa o indirecta, superior al 50% del capital suscrito y pagado de la compañía.

**b) Afiliada**

Es aquella sociedad con personería jurídica propia, en la cual un banco, corporación, caja central, cooperativa de ahorro y crédito o asociación mutualista de ahorro y crédito para la vivienda tiene una participación accionaria, directa o indirecta, inferior al 50% y no menor al 20% del capital suscrito y pagado de la compañía o en la que ejerce una influencia en su gestión por la presencia de accionistas, directores, administradores o empleados comunes.

**Tasas de interés y tarifas del banco central del Ecuador**

Según el artículo 130 del Código Orgánico Monetario Financiero Nacional la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera podrá fijar las tasas máximas de interés para las operaciones activas y pasivas del sistema financiero nacional y las demás tasas de interés requeridas por la ley, de conformidad con el artículo 14 numeral 23 de este Código. Se prohíbe el anatocismo.

Tabla N° 1: **Tasas de Interés Pasivas**



TASAS DE INTERÉS PASIVAS 2018	
PLAZO EN DIAS	PORCENTAJE
30 - 60	3.41%
61 - 90	4.10%
91 - 120	4.82%
121 - 180	5.06%
181 - 360	5.79%
361 EN ADELANTE	7.38%

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

**Tasas de interés de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda.**

**Tabla N° 2:** Porcentaje de inversión

						
RANGOS	De 30 a 60 días	De 61 a 90 días	De 91 a 120 días	De 121 a 180 días	De 181 a 359 días	De 360 días en adelante
desde \$100 hasta \$5.000	5,25%	6,00%	7,00%	7,50%	8,00%	9,00%
desde \$5.001 hasta \$10.000	5,50%	6,25%	7,25%	7,75%	8,25%	9,50%
desde \$10.001 hasta \$25.000	6,00%	6,75%	7,75%	8,00%	8,75%	10,25%
desde \$25.001 en adelante	6,25%	7,00%	8,00%	8,25%	9,00%	11,00%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito CACEC Ltda.

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

Según el artículo 131 del Código Orgánico Monetario Financiero Nacional la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera **Tasas de interés del Banco Central del Ecuador.** La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera determinará las tasas de interés aplicables a las operaciones activas y pasivas del Banco Central del Ecuador y las tarifas que el Banco cobrará por sus servicios.

**Mercado de Dinero**

Según la Guía del Inversionista Bursátil (2006), establece que el Mercado de Dinero “es aquel en el que se negocian activos financieros de corto plazo, principalmente derivados de operaciones comerciales o crediticias y que tienen una liquidez elevada”. Gitman (2007), afirma que: “El mercado de dinero es creado por una relación financiera entre los proveedores y los solicitantes de fondos a corto plazo (fondos con tiempo de vencimiento hasta un año). La mayoría de las transacciones del mercado de dinero se realizan en valores negociables, es decir, instrumentos de deuda a corto plazo”. (pág. 59).

Las características fundamentales de este mercado son la alta liquidez debido a que son relativamente de fácil negociación, además el riesgo de no cobro de estos activos es mínimo.

El mercado de dinero en Ecuador se clasifica en Mercado de Instituciones Financieras, siendo aquel que tiene como centro a los bancos e instituciones financieras; los que captan y canalizan los recursos del público en general mediante la intermediación indirecta, a través de procesos de ahorro, crédito e inversión (Romero, 2015).

El mercado de dinero establece realizar un análisis a los clientes externos y externos proveedores, para optimizar las fechas límites de vencimiento de carteras en la cooperativa y con ello tomar las mejores decisiones que conlleve al desarrollo de un nuevo producto financiero.

### **Mercado de capitales**

El Mercado de Capitales se puede definir como el mercado financiero en el que principalmente se negocian títulos valores o activos financieros a plazos mayores de un año Según la Guía del Inversionista Bursátil de la Bolsa de Valores de Quito citado por Zacharie (2016), sostiene que: “El Mercado de Capitales es aquel en el que se negocian activos financieros a mediano y largo plazo y se hallan más vinculados a procesos de estructuración de activos de mayor permanencia o procesos de conformación de una capacidad productiva empresarial. El Mercado de Capitales está compuesto por el Mercado Bursátil” (pág. 35).

El Mercado de Capitales en Ecuador está compuesto por las bolsas de valores, casas de valores y entidades de liquidación de valores los cuales se encuentran debidamente regulados y supervisados por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

## **Actividad Financiera**

Según el artículo 143 del Código Orgánico Monetario y Financiero, una actividad financiera es el conjunto de operaciones y servicios que se efectúan entre oferentes, demandantes y usuarios, para facilitar la circulación de dinero y realizar intermediación financiera; tienen entre sus finalidades preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras son un servicio de orden público, reguladas y controladas por el Estado, que pueden ser prestadas por las entidades que conforman el sistema financiero nacional, previa autorización de los organismos de control, en el marco de la normativa que expida la junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

## **Economía popular y solidaria en el Ecuador**

La Economía Popular y Solidaria es reconocida desde el año 2011, como una Organización Económica, en donde sus integrantes organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios mediante relaciones basadas en la solidaridad, cooperación y reciprocidad, haciendo que el ser humano sea sujeto y fin de su actividad (SEPS, 2016).

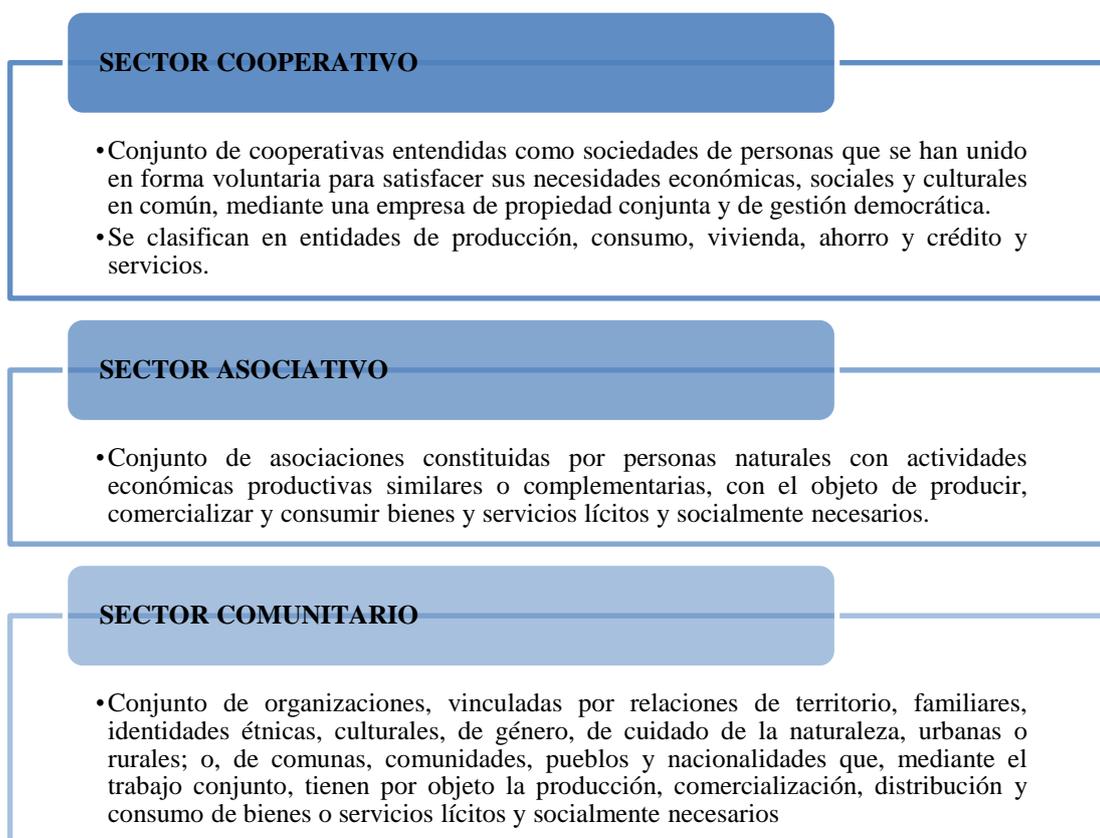
La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria tiene por objeto, reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado. De igual forma busca potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay. Además, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria establece un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (Asamblea Nacional del Ecuador, 2013).

A través de la mencionada Ley, se busca instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley y,

establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.

### **Entidades de la economía popular y solidaria**

La economía popular y solidaria está integrada por las organizaciones conformadas en los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios según se muestra a continuación:



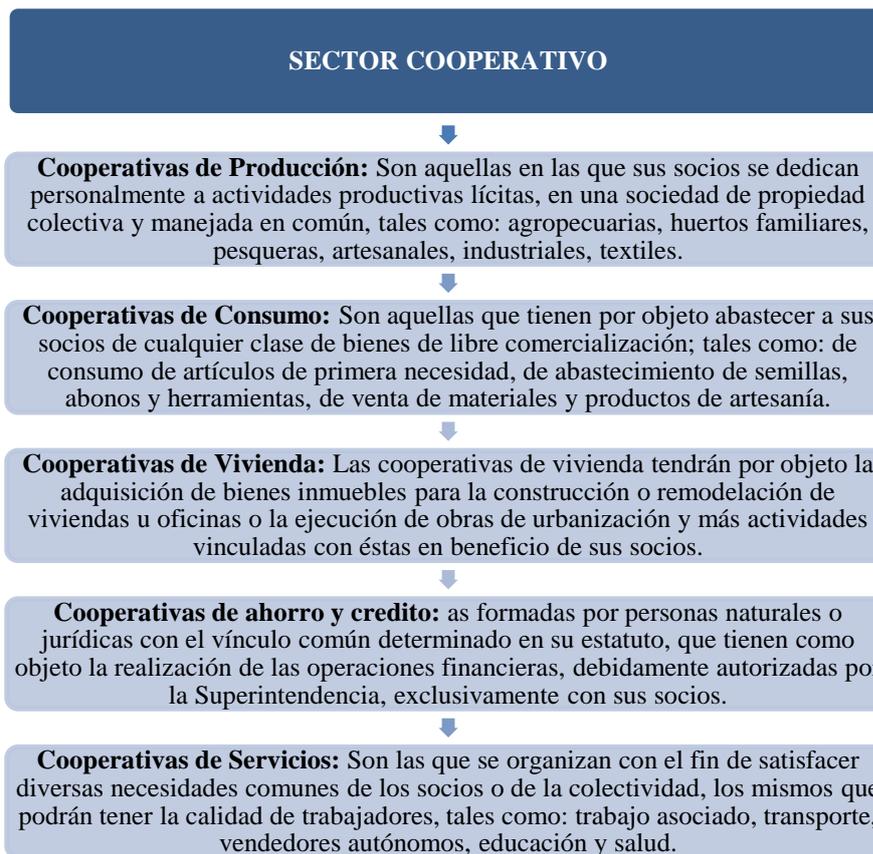
**Gráfico N° 3:** Entidades de la economía popular y solidaria

**Fuente:** SEPS

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

### **Sector Cooperativo**

La Ley de Economía Popular y Solidaria, clasifica a las entidades que forman parte del Sector Cooperativo de la siguiente manera según los artículos 24,25, 26, 27 y 28 de la LOEPS:



**Gráfico N° 4:** Sector cooperativo

**Fuente:** SEPS

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

### **Economía popular y solidaria**

La economía popular y solidaria es la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos.

Esta forma de organización se basa en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

Según el Artículo 1 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2013) determina que las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, EPS y del sector financiero popular y solidario, SFPS, se guían por los siguientes principios, según corresponda:

- La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- El comercio justo y consumo ético y responsable;
- La equidad de género;
- El respeto a la identidad cultural;
- La autogestión;
- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas;
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

### **Sector financiero popular y solidario**

Según el artículo 163 del Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) que el sector Financiero Popular y Solidario está compuesto por:

- Cooperativas de ahorro y crédito;
- Cajas centrales;
- Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y,
- De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.

También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

## Segmentación sector financiero popular y solidario

En el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) se indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expide la resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en la que establece que en el ejercicio de las atribuciones que le confiere el Código Orgánico Monetario y Financiero resuelve expedir la siguiente: Norma para la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario:

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

**Tabla N° 3:** La segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario

ENTIDAD	SEGMENTO	ACTIVOS (USD)
Cooperativas	1	Mayor a \$80'000.000,00
Cooperativas	2	Mayor a \$20'000.000,00 hasta \$80'000.000,00
Cooperativas	3	Mayor a \$5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
Cooperativas	4	Mayor a \$1'000.000,00 hasta \$5'000.000
Cajas de Ahorro, Bancos y Cajas Comunales	5	Hasta \$1'000.000,00

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

**Fuente:** SEPS, 2016

### Cooperativas de Ahorro y Crédito

Según el Artículo 445 del Código Orgánico Monetario y Financiero (2014), las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.

**Tabla N° 4:** Cooperativas de ahorro y crédito segmento 3 Latacunga

RUC	RAZON SOCIAL	CANTÓN	PARROQUIA
0591711563001	Cooperativa De Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda.	Latacunga	La Matriz
0591719009001	Cooperativa De Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.	Latacunga	La Matriz
0591711164001	Cooperativa De Ahorro y Crédito Virgen Del Cisne	Latacunga	Eloy Alfaro (San Felipe)
0590024937001	Cooperativa De Ahorro y Crédito Educadores Primario Del Cotopaxi "CACEC" Ltda.	Latacunga	La Matriz
0591713094001	Cooperativa De Ahorro y Crédito Andina Ltda.	Latacunga	La Matriz

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

**Fuente:** SEPS, 2016

### **Operaciones del sector financiero popular y solidario**

Según el Art. 194 del Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) determina que las entidades financieras podrán realizar operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios, con la finalidad de efectuar las actividades necesarias para su funcionamiento de conformidad con la autorización que le otorgue el respectivo organismo de control al que la institución financiera se encuentre sujeto.

Las operaciones activas que realizan el sector financiero del país consisten principalmente en la concesión de sumas de dinero que la entidad otorga a sus clientes bajo diversas condiciones, a través del crédito. Por otro lado, las operaciones pasivas radican en captar fondos de los clientes; son una fuente de financiación para las entidades bancarias porque el banco recibe dinero del cliente y las entidades se comprometen a devolver a sus clientes la cantidad recibida más el interés.

Además, las operaciones de servicio o también llamadas operaciones neutras, y se trata de prestaciones complementarias que propician las operaciones activas y pasivas de las entidades financieras. A continuación, se detallan las operaciones que el sector financiero popular y solidario puede realizar:

a) Operaciones activas:

- Otorgar préstamos a sus socios. Las mutualistas podrán otorgar préstamos a sus clientes;
- Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- Adquirir, conservar y enajenar, por cuenta propia o de terceros, títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas y por el Banco Central del Ecuador;
- Efectuar inversiones en el capital de una entidad de servicios financieros y/o una entidad de servicios auxiliares del sistema financiero para convertirlas en sus subsidiarias o afiliadas;
- Constituir depósitos en entidades del sistema financiero nacional;

b) Operaciones pasivas:

- Recibir depósitos a la vista;
- Recibir depósitos a plazo;
- Recibir préstamos y aceptar créditos de entidades financieras del país y del exterior;
- Actuar como originador de procesos de titularización con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria, prendaria o quirografaria, propia o adquirida; y,
- Emitir obligaciones de largo plazo con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria, propia o adquirida, siempre que en este último caso se originen en operaciones activas de crédito de otras entidades financieras;

c) Operaciones contingentes:

- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento; y,

d) Servicios

- Efectuar servicios de caja y tesorería;
- Actuar como emisor u operador de tarjetas de débito o tarjetas de pago. Las entidades del segmento 1 del sector financiero popular y solidario podrán emitir u operar tarjetas de crédito;
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de entidades financieras nacionales o extranjeras;
- Recibir y conservar objetos, muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores; y,
- Efectuar inversiones en el capital social de las cajas centrales; y,
- Efectuar operaciones con divisas.

### **Líneas de productos**

La línea de productos que ofrecen los proveedores para el desarrollo de las actividades de la Cooperativa de Ahorro de Créditos Educadores de Cotopaxi es limitada, puesto que en cuanto a publicidad que es lo que más se requiere, la Cooperativa está empezando a incrementar su publicidad de acuerdo a las necesidades que se van presentando la línea de productos, servicios adicionales, tiempos de entrega, formas de pago y servicios que se adapten a sus necesidades y expectativas.

### **Productos de ahorro**

El producto de ahorro se debe generar con las tasas de interés más alta basándose en el banco nacional del Ecuador y que sea competitivo dentro del mercado, a través de un servicio de calidad, para ello además se creó la visión que consistió en ser líderes en el mercado, producto del incremento sostenido de la captación y satisfacción de los socios.

El producto relacionado con el ahorro constituye uno de los mayores mecanismos de inclusión financiera puesto que permiten acumular los recursos para satisfacer diversas necesidades futuras.

## **Ahorro**

Según Romero (2015) determina que “el ahorro es la parte del ingreso que no se destina al gasto y que se reserva para necesidades futuras. La clave del ahorro es la capacidad de juntar dinero de manera regular durante un período de tiempo.” (pág. 14).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a quienes se pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial

El porcentaje de ahorro depende de un sinnúmero de factores internos y externos; es muy importante poder establecerlos de forma clara para determinar las necesidades en productos de ahorro y diseñarlos de tal forma que sean de fácil acceso, atractivos y motiven la cultura del ahorro.

A continuación, se detallan los más relevantes:

- **Magnitud de ingresos:** si el consumidor espera que sus ingresos futuros sean mayores que los actuales, el estímulo para el ahorro es bajo, en cambio, si cree que sus ingresos van a disminuir, el estímulo al ahorro será mayor.
- **Certidumbre de los ingresos futuros:** es evidente que, con ingresos inciertos en el futuro, el incentivo para el ahorro es mayor que cuando esos egresos futuros están más asegurados.
- **Grado de previsión de futuro:** por falta de visión, o por cualquier otro motivo, puede ocurrir que no se tomen en cuenta las necesidades futuras o su cálculo sea

subestimado, las personas viven el momento y se despreocupan del futuro; el ahorro es menor o inexistente.

- **Nivel de renta actual:** cuanta más alta sea la renta actual más se ahorrará, ya que gastando más quedan menos necesidades que satisfacer; entonces es preferible atender a la previsión de una necesidad futura antes que al consumo actual.
- **Tipo de interés:** un cierto flujo, tal vez no muy grande, puede esperarse del premio que se espera obtener de la renta ahorrada, es decir, del tipo de interés. si este es alto, es probable una mayor tendencia a ahorrar que si es bajo.
- **Salario:** se considera salario a la remuneración del factor de producción trabajo. dependiendo del salario que uno reciba se verá si se ahorra o no. si una persona obtiene un salario mensual bastante alto, lo más probable es que ahorre la cantidad que no gasta de su salario. mientras más alto es el salario, hay más probabilidad de ahorro.

### **Ahorro Cooperativo**

Promover una comprensión del ahorro para el individuo, la cooperativa y la economía, además los negocios financieros son personalizados que conlleve a retener dicho dinero en la cooperativa haciendo que trabaje en bien de todos los asociados. Las cooperativas actualmente son autosuficientes no necesitan crédito externo, el ahorro es importante consiguiente el afiliado sabe muy bien que el ahorro aumenta la capacidad de el para obtener préstamos en condiciones más favorables.

### **Tipos de ahorro**

En la mayoría de Instituciones Financieras, por lo menos en las más comunes como Bancos, Cooperativas de Ahorro y crédito, mutualistas, cajas solidarias, etc., existen diferentes tipos de ahorro, siendo estos diferenciados a corto, mediano y largo plazo.

Dentro de los tipos de ahorra se fomenta la cobertura de canales que constituye a una mayor inclusión financiera, ya que permite cubrir una mayor porción de la población a través de puntos de atención disponibles para los potenciales clientes, por ende,

convendría impulsar esta línea de trabajo, puesto que las sucursales físicas continúan siendo en el Ecuador un importante canal de servicio por este tipo de gestión, podrá cumplir eficazmente con su papel de canalizar de recursos de ahorro hacia actividades de inversión y consumo.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi disponemos de los siguientes:

### **Ahorro a Corto Plazo**

#### **Ahorros a la Vista**

Ahorros a la vista, fue creada para guardar el dinero en una cuenta de ahorros o corriente, en donde el dinero siempre estará disponible cuando el titular lo necesite.

#### **Mediano plazo**

#### **Ahorro Programado o Planificado**

Este ahorro consiste en guardar una cierta cantidad de dinero en una cuenta de ahorros que no se pueda realizar retiros, mínimo durante un año, generalmente es motivado a generar para cubrir imprevistos como reparación del coche, compra de electrodomésticos, pago de impuestos, compra de uniformes y útiles escolares o simplemente para planificar unas merecidas vacaciones.

Para asegurarse de que el plan de ahorro sea llevado a cabo como lo acordado al momento de su apertura, lo recomendable es que el débito del valor del ahorro sea de forma automática, o a su vez programar una transferencia mensual de una cuenta corriente o de ahorros a la de un ahorro programado o planificado.

La cantidad destinada a este tipo de ahorro depende de la situación económica de cada persona.

## **Depósitos a Plazo Fijo**

Este tipo de ahorro consiste en entregar una cierta cantidad de dinero por un periodo de tiempo pactado. Existen dos opciones de pago de interés, de acuerdo a las necesidades y decisión de los socios y clientes.

### **Pago de interés al vencimiento**

Este pago se lo realiza al finalizar el plazo pactado con el socio o cliente, en donde se realiza la entrega de su capital más el interés generado.

### **Pago de interés mensualizado**

Esta modalidad es aplicada para aquellas personas que desean recibir parte de su interés en intervalos de 30 a 31 días.

## **Largo Plazo**

### **Ahorro Jubilación**

Este ahorro es nuevo en la Institución, fue creado en septiembre del año 2016, este tipo de ahorro es considerado para un periodo de tiempo mínimo entre 5 y un máximo de 15 años, tiene como objetivo ser utilizado para la entrada de un bien mueble o inmueble, o a su vez como su nombre lo indica, recibir un dinero extra a su jubilación.

## **Captación de recursos monetarios a través productos solidarios e inclusivos**

La captación de recursos monetarios en las Instituciones financieras de ahorro y crédito; se consideran aquellos ingresos que permiten las actividades mismas de este tipo de instituciones, entendiéndose por estos ingresos a la captación por depósitos en cuentas de ahorros, cuentas a plazo fijo, o depósitos programados; según Salvador (2014) la captación de recursos monetarios es; “captar o recolectar dinero de las personas u organizaciones. Este dinero, dependiendo del tipo de cuenta que tenga el cliente, genera unos intereses que se definen como tasa de interés de captación”.

En el mismo sentido al referirse a productos financieros solidarios e inclusivos; son aquellos productos que buscan brindar un beneficio colectivo; normalmente en las instituciones financieras fraternas de ahorro y crédito, estos productos ofrecen a mayores tasas de interés.

En el caso de la Cooperativa Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda., por el compromiso a mantener el producto de ahorro denominado “cautivo” los trámites referentes a créditos se los realiza sin tantos tramites, sin encaje, dependiendo las condiciones del socio sin garante. El acceso a adelantos de dinero en efectivo desde \$50,00 hasta \$500,00 en un lapso de tiempo de cinco minutos, con una tasa de interés del 14.70%, siendo esta muy competitiva en la provincia de Cotopaxi. Es así como se destacan los beneficios de este producto, por su inmediata ayuda al socio o cliente;

La captación de recursos monetarios a través productos solidarios e inclusivos, es una nueva forma en que las instituciones, principalmente aquellas pertenecientes a la SEPS; puedan brindar a los socios mayores beneficios que solventen las necesidades de nuestros socios, a cambio de que estos depositen dinero para sus actividades financieras; pudiendo ser ahorros programados, cuentas de ahorros especiales, ahorros cautivos, pólizas de acumulación con intereses preferenciales; etc.

## **CAPÍTULO II**

### **DISEÑO METODOLÓGICO**

El presente proyecto acerca del rediseño e implementación de un producto de ahorro en la cooperativa de ahorro y crédito CACEC LTDA., aplicara las siguientes variables acorde a sus características y al enfoque investigativo que se requiere denominar en función a la problemática suscitada en la cooperativa y con ello configurara el diseño de la investigación en función de su naturaleza hipotética con las variables en estudio misma que describirán un plan estratégico metodológico para realizar el estudio mediante los métodos, técnicas, estrategias y procedimientos que conlleva a la obtención de datos recolectados en la investigación de campo.

#### **Paradigma y tipo de investigación**

La importancia de la presente investigación es entender las particularidades de cada paradigma, sus características y las relaciones que se puede establecer entre ellos a los contextos reales de investigación, supone contar con claridad conceptual respecto a los fundamentos ontológicas y epistemológicos y las orientaciones metodológicas de cada uno, puesto que son estos elementos que definen al paradigma de investigación como mixto porque parte de la teoría y la práctica y por medio de ellos podemos obtener las bases teóricas y validar los resultados obtenidos, mediante la investigación bibliográfica y la de campo.

La dimensión metodológica investigativa aborda la problemática presentada en la investigación por ende tiene una relación con el método de emplear. Las diversidades metodológicas que se utiliza en la investigación proporciona el marco de referencias para indagar y examinar los principios y procedimientos empleados para formular las respuestas idóneas y relevantes de la investigación.

Las decisiones que se toman en el campo de investigación con respecto a cada una de las decisiones depende en gran medida de cómo se concibe la realidad social, consolidando el paradigma que se debe partir para tratar de entender y actual sobre la

investigación en las investigaciones existen diversas respuestas tendencias y métodos, los que a su vez se enmarcan en distintos paradigmas investigativos.

### **Modalidad de la investigación**

En este caso serán aplicadas las modalidades: descriptiva y explicativa, mismas que serán realizadas en el mismo lugar de los hechos, es decir, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda., para obtener información necesaria y de fácil aplicación, además de representar un proceso recolector y analítico de datos estadísticos que permitan controlar la generación de respuestas y obtener resultados positivos, si cuenta con recomendaciones para mejorar los trabajos cuantificables.

El avance en investigación cualitativa ha sido de reforzamiento, ya que ésta tiene diferentes opciones para llevarse a cabo, lo cual no ocurre con la recopilación de datos matemáticos exactos. Con cada modelo experimental se toman en cuenta los elementos que resultan más convenientes para la misma, y ambos pueden mezclarse; por ejemplo, cuando en un proyecto de publicidad o mercadotecnia se requiere definir una serie de problemas primarios y secundarios, tal conjunción permitirá obtener mejores resultados.

### **Tipos de investigación**

- **Investigación descriptiva.** – Se denomina a la búsqueda específica de las propiedades, las características y los perfiles de los clientes, socios, personal administrativo, operativo, autoridades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis de la investigación planteada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda., es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, en tema investigación con el objetivo de no indicar cómo se relacionan.
- **Investigación explicativa.** - Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre

conceptos expuestos por los autores de otra investigación de igual o similitud análisis investigativos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales; por ende como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.

- **Investigación correlacional.** - Los estudios correlacionales pretenden responder a las variables en estudio de la investigación en las que se indaga la fundamentación teórica científica de la variable dependiente e independiente, en consiguiente se requiere validad la información mediante la comprobación de hipótesis según la investigación o mediante un técnico especialista y en la desperdicia en el tema de investigación.

### **Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos**

#### **Población y muestra**

La población considera al número de docentes registrados en los diferentes distritos de Educación de la Provincia de Cotopaxi. Para el siguiente estudio serán los docentes que pueden generar una cuenta en la Cooperativa de Ahorro y Créditos Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda., misma que será la demanda en proyección para la oferta de un ahorro cautivo; a continuación, se menciona los distritos con número de docentes:

Tabla N° 5: **Población**

<b>DOCENTES - DISTRITOS</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Distrito Latacunga	2085	38%
Distrito Pangua	257	5%
Distrito La Maná	687	12%
Distrito Salcedo	607	11%
Distrito Pujilí - Saquisilí	1501	27%
Distrito Sigchos	384	7%
<b>TOTAL</b>	<b>5521</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

**Fuente:** Distritos de Cotopaxi

Se tomará una muestra, ya que la población finita hasta el momento es de 5521 cantidad demasiado grande poder realizar el estudio o levantamiento de información de campo. Se requiere hacer un análisis utilizando la siguiente fórmula:

Fórmula para determinar la muestra

- N= Población
- K= Coeficiente nivel de confianza = 1.96
- e= Error de muestreo 0.05 (5%)
- p= Probabilidad de ocurrencia 0.5
- q= Probabilidad de no ocurrencia 1- 0.5= 0.5
- p= q al 50%
- n= Tamaño de la muestra

**DATOS:**

- N = 5521
- K = 1,96
- e = 0.05
- P = 0.5
- Q = 0.5

$$n = \frac{N \cdot K^2 \cdot P \cdot Q}{e^2(N-1) + k^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{5521 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2(5521-1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{5302,3684}{14,7604}$$

$$n = 373$$

La población a estudiar serán 373 docentes socios y posibles socios para fines del proyecto.

## **Diseño experimental**

Se estructura un análisis de dos variables investigativas, en las que se indagan la causalidad del problema, misma que presenta la formulación de hipótesis la cual tendrá que ser comprobada por formulación de una hipótesis alternativa y nula, ya que en la investigación se manipulan deliberadamente una o más variables independientes para analizar las consecuencias que la manipulación tiene sobre una o más variables dependientes, dentro de una situación de control para el investigador.

Los diseños multigrupo, de uso frecuente en ciencia psicológica y social, son estructuras de una sola variable independiente a tres o más valores o niveles. Al seleccionar más de dos valores de la variable independiente o causal, es posible extraer la relación funcional entre la variable independiente y dependiente del experimento. Mediante la técnica de operacionalidad de variables se pretende conseguir una mayor homogeneidad entre los sujetos o unidades experimentales entre los bloques y una reducción del tamaño del error experimental. La formación de bloques homogéneos se realiza a partir de los valores de una variable de carácter psicológico, biológico o social, altamente relacionada con la variable dependiente.

### **2.1.1 Operacionalización de variables**

## Operacionalización variable independiente: Nivel de Ahorro

**Tabla N° 6:** Operacionalización variable independiente: Nivel de Ahorro

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>El nivel de ahorro de un país, es de gran importancia para su crecimiento, puesto que una alta tasa de ahorro garantiza que existan recursos suficientes para invertir. La tasa de ahorro es la proporción de lo ahorrado frente al producto interno bruto, y es determinante para el crecimiento de un país. En muchos casos, la tasa de ahorro no está condicionada necesariamente por el nivel de ingresos de la población, sino que, en ocasiones, puede ser el resultado de una sociedad más o menos consumista.</p>	<p>Crecimiento</p> <p>Recurso suficiente para invertir</p> <p>Proporción de ahorro</p> <p>Nivel de ingresos</p>	<p>Rentabilidad financiera</p> <p>Inversión de los socios Crecimiento económico</p> <p>Balance general Patrimonio técnico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Usted tiene hábito de ahorro?</li> <li>• ¿En qué lugar prefiere guardar el dinero?</li> <li>• ¿Qué monto de sus ingresos acostumbra a ahorrar?</li> <li>• ¿Qué es lo que le motiva ahorrar?</li> <li>• ¿Conoce bien usted de los productos de ahorro que manejan las cooperativas de ahorro y créditos?</li> <li>• ¿Maneja usted un plan de ahorro y gastos mensual con lo que se puede ayudar a tomar control de ingresos y gastos para cumplir sus metas financieras?</li> </ul>	<p><b>Técnicas:</b></p> <p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionarios de encuesta</p> <p>Cuestionarios de entrevista a socios y clientes</p>

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

## Operacionalización variable dependiente: Ahorro Cautivo

**Tabla N° 7:** Operacionalización variable dependiente: Ahorro Cautivo

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>En el sistema financiero el ahorro cautivo representa menos riesgo, o en muchos casos no hay riesgo, más aun para los participantes externos ante la eventualidad de una falla al momento de realizar el débito. El proceso del ahorro cautivo será evaluado directamente desde la oficina Matriz y controlado por la gerencia. Las jurisdicciones de las cautivas reconocen esto y a menudo formulan regulaciones de solvencia que son menos pesadas para las aseguradoras cautivas.</p>	Asegurador cautivo	Determinar el ahorro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Estaría de acuerdo en ahorrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda.?</li> <li>• ¿Cuál de los servicios que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACEC” Ltda., le atrae?</li> </ul>	<p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p>
	Sistema financiero	Análisis del estado financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo calificaría usted al sistema de ahorros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda.?</li> </ul>	<p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionarios de encuesta</p>
	Regulaciones de solvencia	Cuantificar la solvencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Le gustaría que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACEC” Ltda. posea un producto de ahorro cautivo?</li> <li>• ¿Qué valor le gustaría que se le retenga mensualmente para el Ahorro Cautivo?</li> <li>• ¿Ha escuchado de otro tipo de ahorro a plazo fijo?</li> </ul>	<p>Cuestionarios de entrevista</p>

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

## Plan de recolección de la información

El plan de recolección cumple con las estrategias metodológicas requeridas para cumplir con los objetivos planeados de la información que se encuentra basado a un enfoque de investigación cualitativo por la situación actual de la empresa en donde se indaga los sucesos mediante la siguiente interrogante:

**Tabla N° 8:** Plan de recolección de la información

<b>Preguntas</b>	<b>Explicación</b>
<b>1.- ¿Para qué?</b>	Para conseguir los objetivos de la investigación
<b>2.- ¿A qué personas o sujetos?</b>	A profesores, pertenecientes a los distritos de educación y a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda.
<b>3.- ¿Sobre qué aspectos?</b>	Sobre el desarrollo de ahorro Cautivo en los Educadores de Cotopaxi
<b>4.- ¿Quién?</b>	Verónica Moya
<b>5.- ¿Cuándo?</b>	Diciembre del 2017
<b>6.- ¿Lugar de recolección de la información?</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda.
<b>7.- ¿Cuántas veces?</b>	1 vez
<b>8.- ¿Qué técnica de recolección?</b>	Encuesta - Entrevista
<b>9.- ¿Con qué?</b>	Cuestionario de preguntas
<b>10.- ¿En qué situación?</b>	En horario de trabajo

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

## **Planes de procesamiento y análisis de la información**

### **Técnicas de investigación**

- **Entrevista**

Se aplica una entrevista al área administrativa específicamente al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACEC Ltda., para cotejar la información obtenida con el tema de propuesta del proyecto de investigación.

- **Encuesta**

Se desarrollará una encuesta con aplicación a las dos variables en estudio, mismas quien se deberá aplicar en los socios, clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda., quienes están involucrados de manera directa en la realización del proyecto de investigación.

### **Instrumentos**

- **Guía de entrevista gerente de la cooperativa de ahorro y crédito CACEC Ltda.**

La Guía de Entrevista nos sirve para estructurar las preguntas que se realizarán a las personas que puedan aportar con sus criterios para el desarrollo del proyecto.

- **Cuestionario**

Se estructuran de manera clara y precisa las preguntas (cerradas) y/o de opción múltiple; que permitirán recoger la opinión de la población investigada. En el Plan de recolección de la información (métodos, técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad de los instrumentos empleados). Así mismo los planes de procesamiento y análisis de la información, así como los métodos empleados para el procesamiento de la información.

## Resultados del diagnóstico de la situación actual

### 1. ¿Usted tiene hábito de ahorro?

Tabla N° 9: Tiene hábito de ahorro

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	211	59%
No	148	41%
Total	359	100%

Elaborado por: Moya Verónica, 2017



Gráfico N° 5: Tiene hábito de ahorro

Elaborado por: Moya Verónica, 2018

### Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados el 59% es decir 211, mencionan que si tienen un hábito de ahorro; mientras que el 41% correspondientes a 148 indican que no.

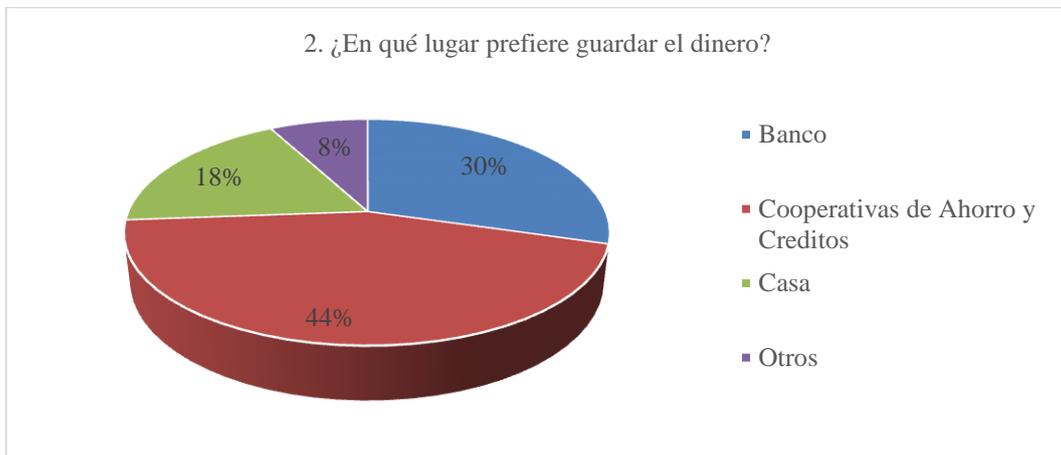
Considerando que la mayoría de encuestados poseen este hábito, se puede decir que las metas financieras propuestas por los ahorristas se cumplirán dependiendo la constancia y sus acciones siempre tendrán consecuencias o resultados a futuro.

## 2. ¿En qué lugar prefiere guardar el dinero?

**Tabla N° 10:** Lugares donde se guarda el dinero

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
<b>Banco</b>	106	30%
<b>Cooperativas de Ahorro y Créditos</b>	159	44%
<b>Casa</b>	66	18%
<b>Otros</b>	28	8%
<b>Total</b>	359	100%

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2017



**Gráfico N° 6:** Lugares donde se guarda el dinero

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

### Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados el 44% correspondiente a 159 personas encuestadas, indican que guardan su dinero en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, el 30% es decir 106 mencionan que el dinero es guardado en el banco, El 18% osea 66 personas mencionan que lo guardan en casa, y por último el 8% siendo 28 personas, señalan que el dinero es guardado en otro lugar.

En interpretación; la mayoría de encuestados prefieren guardar su dinero en Bancos y Cooperativas de Ahorro y Crédito. Lo que refleja claramente la prioridad en seguridad y confianza al momento de tomar una decisión de resguardo de dinero en

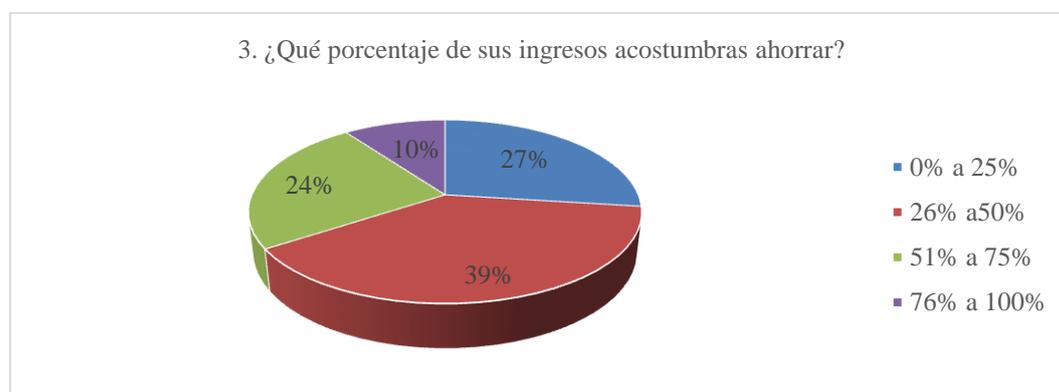
una institución financiera, quien le brinde productos y servicios acorde a sus necesidades.

### 3. ¿Qué monto de dinero acostumbra a ahorrar en forma mensual?

**Tabla N° 11: Monto de ahorro**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A partir de \$10,00 hasta \$25,00	97	27%
Desde \$26,00 hasta \$50,00	139	39%
Desde \$51,00 hasta \$75,00	87	24%
Desde \$76,00 hasta \$100,00	36	10%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018



**Gráfico N° 7: Porcentaje de ahorro**

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

### Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados el 27% correspondiente a 97 personas, hacen referencia que el monto destinado de ahorro mensual está en el intervalo de \$10,00 a \$25,00 dólares. El 39% correspondiente a 139 personas indican que el monto destinado a ahorrar está en entre \$26,00 a \$50,00 dólares, mientras que el 24% igual a 87 personas

señalan que monto de ahorro es de \$51,00 a \$75,00 dólares y, por último, el 10% igual a 36 personas, indican que su monto de ahorro es de \$76,00 a \$100,00 dólares.

Se interpreta que un gran porcentaje de encuestados tienen un excelente hábito de ahorro, haciendo referencia a una planificación financiera responsable, en muchos de los casos basados en su sueldo o un presupuesto mensual previniéndose a algún acontecimiento futuro o acto inesperado en la cotidianidad.

#### 4. ¿Qué es lo que le motiva ahorrar?

**Tabla N° 12:** ¿Qué es lo que le motiva a ahorrar?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Tener un patrimonio	99	28%
Estudio de sus hijos	123	34%
Enfermedad	86	24%
Otros	51	14%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018



**Gráfico N° 8:** Qué es lo que le motiva ahorrar

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

## Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados el 34% correspondientes a 123 personas, indican que su principal motivación para ahorrar es la educación de sus hijos, el 28% igual a 99 personas mencionan que su motivación para ahorrar es el tener un patrimonio, mientras que el 24% es decir 86 personas señalan que lo que les motiva a ahorrar es la prevención a una enfermedad y por último el 14% osea 51 personas, indican que tienen otros motivos para ahorrar.

En interpretación; los encuestados, poseen un hábito de ahorro pensando en una motivación, cada uno de ellos basados en diferentes prioridades de distintas circunstancias a ocurrir en el tiempo, pero sobretodo la mayoría lo hacen motivados en el futuro, bienestar y estudio de sus hijos.

### 5. ¿Conoce usted de los planes de ahorro que manejan las Cooperativas de Ahorro y Crédito?

**Tabla N° 13:** Conoce sobre los planes de ahorro

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	189	53%
No	170	47%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018



**Gráfico N° 9:** Conoce sobre los planes de ahorro

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

## Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados el 53% es decir 189 personas conocen los planes de ahorro en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, mientras que el 47% correspondiente a 170 personas indican que no conocen de los planes de ahorro que manejan dichas instituciones.

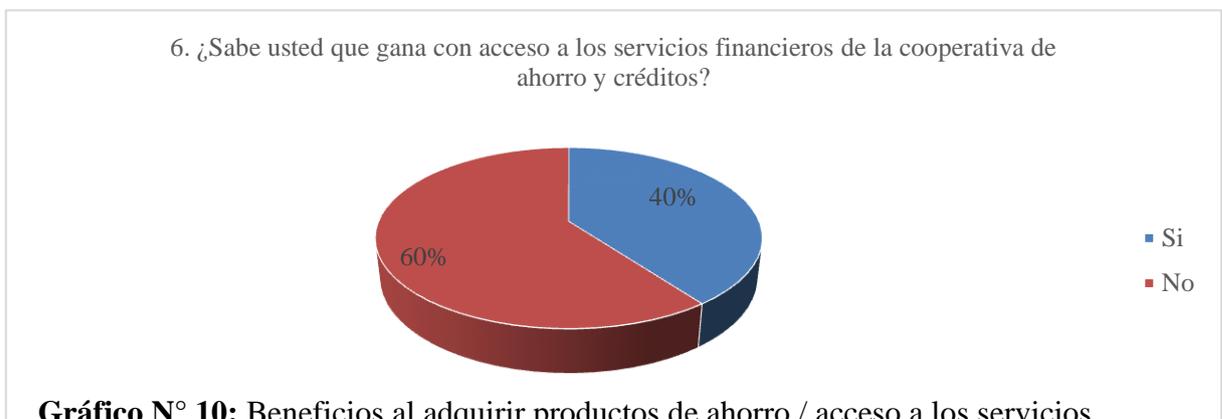
En interpretación; el conocer de los planes de Ahorro, con los que cuentan las Cooperativas de Ahorro y Crédito es de gran aporte para generar una buena Educación Financiera, un porcentaje significativo de las personas encuestadas mencionan que no conocen de estos planes de ahorro. Por ende las cooperativas deben socializar con sus socios y clientes por medio de diferentes medios de información como por ejemplo: radio, prensa, televisión, volantes, Facebook, páginas web en donde se publique los beneficios e información necesaria que fomenten el ahorro.

### 6. ¿Conoce usted los beneficios que obtiene al adquirir los productos de ahorro, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACEC” Ltda.?

**Tabla N° 14: Beneficios al adquirir productos de ahorro / acceso a los servicios financieros.**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	143	40%
No	216	60%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018



**Gráfico N° 10: Beneficios al adquirir productos de ahorro / acceso a los servicios.**

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

## Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados el 60% corresponde a 216 personas, quienes mencionan que desconocen de los beneficios que gana al adquirir los productos de ahorro en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACEC” Ltda., mientras que el 40% es decir 143 personas indican que si conocen lo que ganan con el acceso a los servicios financieros de la Institución.

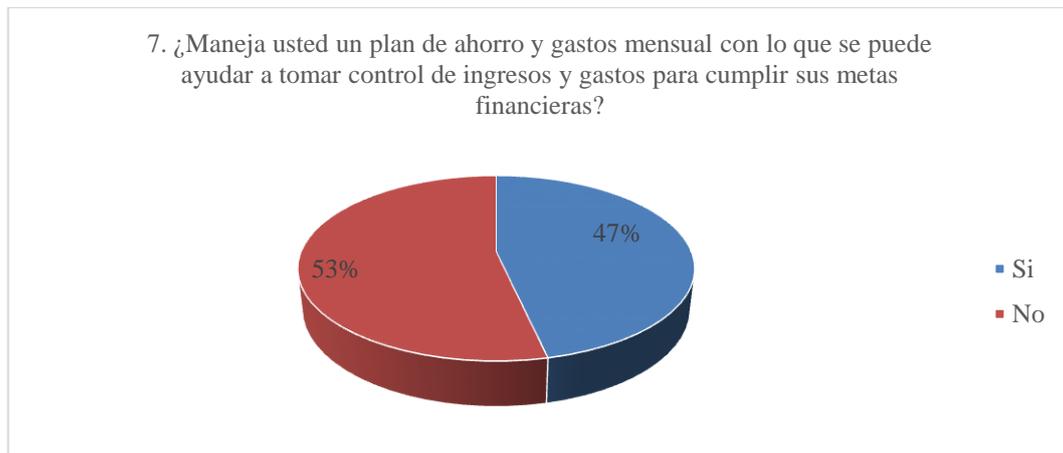
En interpretación; la comunicación es fundamental, mejor aún debe ser en las instituciones financieras para poder atraer a más socios y clientes, en en donde se recalque que mientras mayores sean las alternativas de escoger los productos, los clientes podrán acceder a ellos, según sus intereses y necesidades.

### 7. ¿Maneja usted un plan de ahorro y gastos mensual con lo que se puede ayudar a tomar control de ingresos y gastos para cumplir sus metas financieras?

**Tabla N° 15:** Maneja usted un plan de ahorro y gastos mensual

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	167	47%
No	192	53%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018



**Gráfico N° 11:** Maneja usted un plan de ahorro y gastos mensual

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

## Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados el 53% correspondiente a 192 personas, no manejan un plan de ahorro y gastos mensual, razón por la cual no se pueden ayudar a llevar control de sus ingresos y gastos para cumplir sus metas financieras, mientras el 47% correspondiente a 167 personas señalan que si tienen un plan de ahorro y gastos mensual.

Se interpreta que un porcentaje alto de la población muestreada no maneja un plan de ahorro y gastos mensuales, ya que el dinero ganado proporciona gastos del hogar, ellos indican que “no hay para ahorrar”, por la situación económica que en la actualidad se vive en el país.

### 8. ¿Estaría de acuerdo en ahorrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda.?

**Tabla N° 16:** Ahorraría en la cooperativa “CACEC” Ltda.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	236	66%
No	123	34%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018



**Gráfico N° 12:** ¿Ahorraría en la cooperativa “CACEC” Ltda.?

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

## Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados el 66% igual a 236 personas, dan mención a que si estarían dispuestos a ahorrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda., mientras que el 34% correspondiente a 123 personas indican que no están de acuerdo, porque lo realizan en un banco.

A la mayoría de encuestados les gustaría ahorrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda., ya que se sienten atraídos por los diferentes beneficios que ofrece la institución financiera.

### 9. ¿Cuál de los productos que presta la Cooperativa de Ahorro y Créditos “CACEC” Ltda., lo atrae?

**Tabla N° 17:** Los productos que presta la cooperativa “CACEC” Ltda.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Microcrédito	49	14%
Crédito de consumo	83	23%
Credí joya	35	10%
Inversión	69	19%
Ahorro	123	34%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018



**Gráfico N° 13:** Los servicios que presta la cooperativa “CACEC”

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

## Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados el 34% correspondiente a 123 personas, indican que, el ahorro es el producto que más les atrae de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda., el 23% , es decir 83 personas, señalan al crédito de consumo, el 19% igual a 69 personas dan su punto a favor por las inversiones, 14% osea 49 personas mencionan al microcrédito y por último el 10% equivalente a 35 personas consideran que el credi joya es el producto más atractivo.

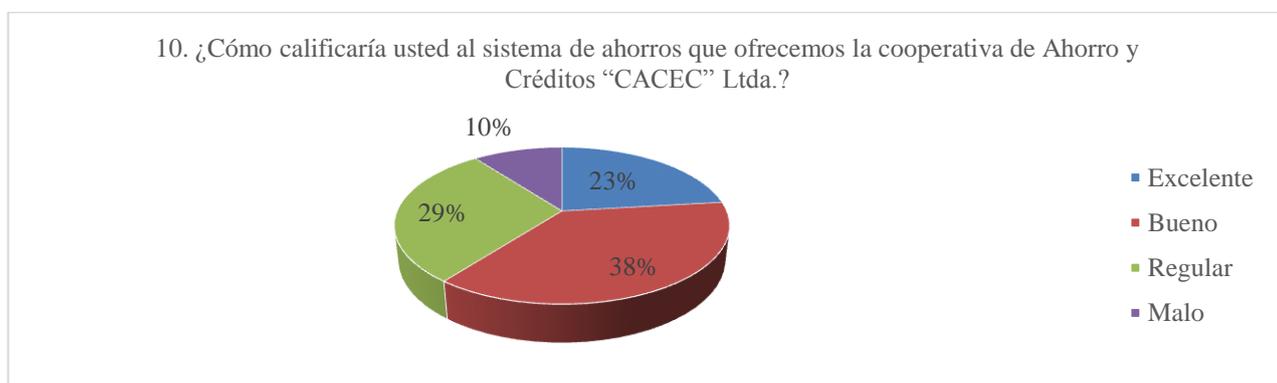
En interpretación la mayoría de personas accederían a un producto de ahorro en la cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda., por las características y beneficios que se obtiene.

### 10. ¿Cómo calificaría usted al sistema de ahorros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACEC” Ltda.?

**Tabla N° 18:** ¿Qué calificación le daría a la Cooperativa Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda.?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	83	23%
Bueno	134	38%
Regular	105	29%
Malo	37	10%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018



**Gráfico N° 14:** Que calificación le daría a la cooperativa “CACEC” Ltda.

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

## Análisis e interpretación

Del total de los encuestados un 38% equivalente a 134 personas mencionan que el sistema de ahorros que ofrece la institución es bueno; el 29% es decir 105 personas dijeron que es regular, el 23% osea 83 personas manifestaron que es excelente y por último el 10% igual a 37 personas indicaron que el sistema de ahorros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACEC” Ltda., es malo.

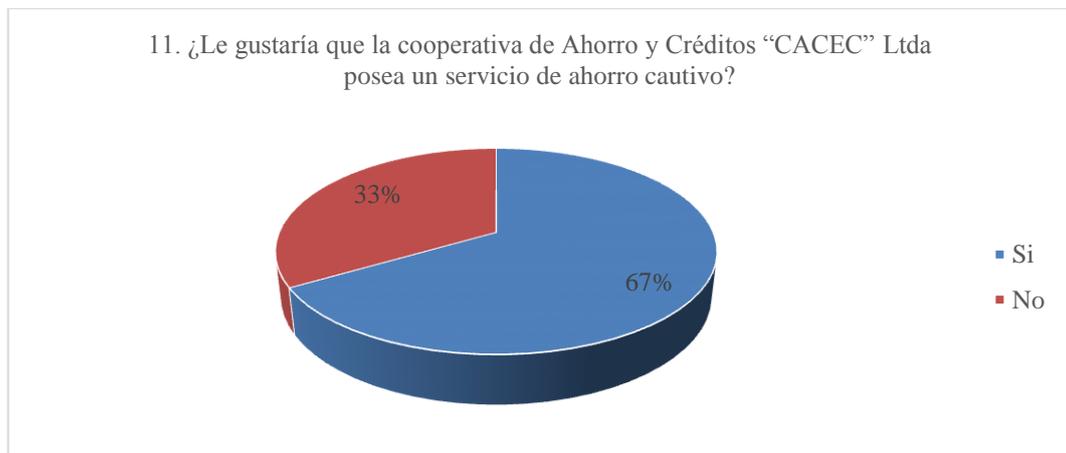
En interpretación; la mayoría de personas da mención que el sistema de ahorros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda., es bueno; razón por la cual, hay que explotar estas características y socializar al máximo con los beneficiarios (socios y futuros socios).

### 11. ¿Le gustaría que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACEC” Ltda. posea un servicio de ahorro cautivo?

**Tabla N° 19:** Ahorro cautivo en la Cooperativa CACEC Ltda.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	239	67%
No	120	33%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018



**Gráfico N° 15:** Ahorro cautivo en la Cooperativa CACEC Ltda.

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

## Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados el 67% corresponde a 239 personas quienes mencionan que, si les gustaría que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda., disponga de un producto de Ahorro cautivo; mientras que el 33% igual 120 personas indican que no.

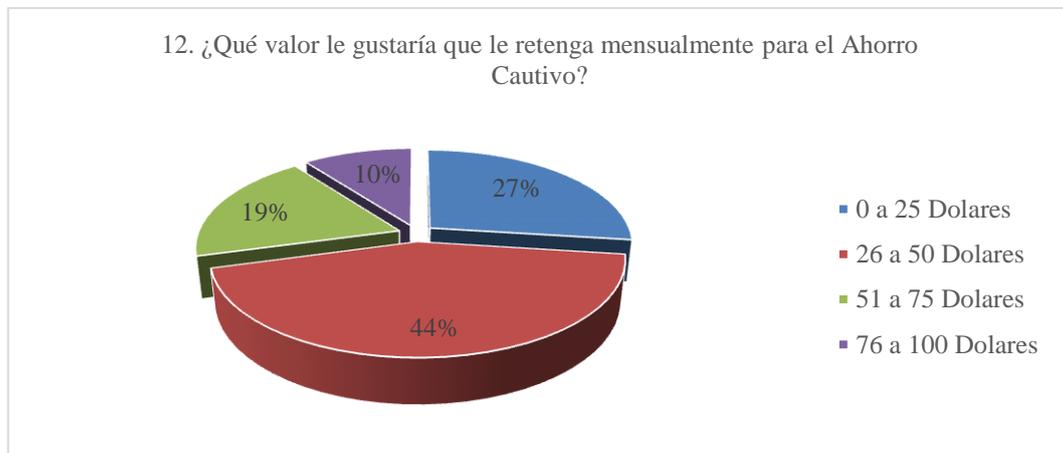
En interpretación; de la totalidad de encuestados la mayoría mencionan que si les gustaría que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACEC” Ltda., impulse el producto de ahorro cautivo para socios y clientes, por las características diferenciadoras y beneficios para los socios que acceden a este producto financiero.

### 12. ¿Qué valor le gustaría que le retengan mensualmente para el Ahorro Cautivo?

**Tabla N° 20:** Le gustaría que le retenga mensualmente para el Ahorro Cautivo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A partir de \$0,00 hasta \$25,00	97	27%
Desde \$26,00 hasta \$50,00	157	44%
Desde \$51,00 hasta \$75,00	68	19%
Desde \$76,00 hasta 100,00	37	10%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018



**Gráfico N° 16:** Le gustaría que le retenga mensualmente para el Ahorro Cautivo

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

## Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados el 44% correspondiente a 157 personas que creen conveniente que un valor considerable de ahorro cautivo debe ser desde \$26,00 a \$50,00 dólares, mientras que el 27%, es decir 97 personas; señalan desde \$ 0,00 a \$25,00, el 19% osea 68 personas indican que el intervalo de ahorro cautivo debería ser desde \$51,00 hasta \$75,00 dólares y por último el 10% equivalente a 37 personas mencionan que sería conveniente un ahorro cautivo desde \$76,00 a 100,00 dólares mensuales.

En interpretación los encuestados están de acuerdo a que se les descuenta su ahorro mensual un porcentaje que varié entre de veinte seis a cincuenta dólares mensuales.

### 13 .¿Ha escuchado de otro tipo de producto de ahorro?

Tabla N° 21: ¿Ha escuchado de otro tipo de producto de ahorro?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	186	52%
No	173	48%
Total	359	100%

Elaborado por: Moya Verónica, 2018

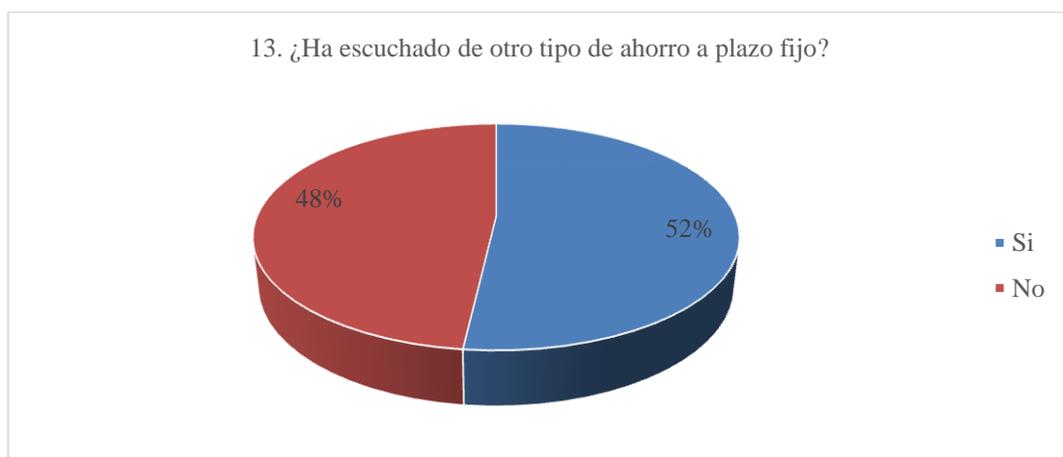


Gráfico N° 17: Ha escuchado de otro tipo de ahorro a plazo fijo

Elaborado por: Moya Verónica, 2018

## **Análisis e interpretación**

Del 100% de encuestados el 52% correspondiente a 186 personas mencionan que sí han escuchado de otro tipo de producto de ahorro a plazo fijo, mientras que el 48% equivalente a 173 personas, señalan que no han escuchado de otro tipo de producto de ahorro en las entidades financieras.

En interpretación algunos socios y clientes desconocen de los tipos de ahorros que pueden proporcionar las entidades financieras ante un servicio que se requiera, misma que debe ser socializada de manera pública los diferentes servicios que prestan.

## **Conclusiones generales de los resultados**

De la investigación de campo, se puede destacar que la mayoría de educadores (docentes) se muestran asertivos ante los temas propuestos; del total de los resultados de la encuesta el 59% mencionó que tiene un hábito de ahorro mensual; y tan solo un 41% respondieron que no acostumbran a ahorrar, razón por la cual se puede observar que los resultados contribuyen al desarrollo de la investigación; Un 44% de los encuestados menciona que ahorra su dinero en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de entre todas las respuestas dadas; este punto es importante para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios de Cotopaxi “CACEC” Ltda., ya que se puede aprovechar el hábito de ahorro y la preferencia de los consumidores por guardar su dinero en instituciones cooperativistas.

Del total de personas encuestadas un 53% forman parte del grupo de socios y posibles socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios de Cotopaxi “CACEC” Ltda., ya que para ellos es normal el hábito de ahorrar y conocen de los diferentes planes que ofrecen las distintas instituciones financieras; un 47% mencionaron que desconocen las formas y planes de ahorro.

Un dato relevante es que un 66% estaría dispuesto a ahorrar en la CACEC, ya que reúne características importantes de los beneficios a los que pudieran acceder; tan solo un 34% respondieron que no. Hay que considerar que la mayoría de personas califica los servicios de la CACEC como buenos y excelentes.

Finalmente, de un 100% de personas encuestadas a un 67% le gustaría tener un producto de ahorro que satisfaga sus necesidades y le permita acceder a beneficios presentes y planificar para el futuro; es por ello, la importancia de rediseñar e implementar este ahorro en la institución; de esta manera ganar mutuamente, desarrollándose dentro de un marco legal benéfico para todos, pudiendo considerar como beneficios sociales a sus asociados.

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA**

#### **Propuesta de solución al problema**

##### **Nombre de la propuesta**

Rediseñar e Implementar el producto de ahorro cautivo para socios y posibles socios docentes de la Cooperativa de Ahorro y crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda.

##### **Objetivos**

Rediseñar e implementar un producto de ahorro denominado “Ahorro Cautivo” para permitir que socios y posibles clientes docentes de la Cooperativa de Ahorro y crédito CACEC Ltda., cuenten con ingresos regulares, puedan ahorrar de manera sistemática y periódica montos fijos dentro de un lapso de tiempo establecido por la institución, de esta manera garantizamos el acceso a los beneficios preferenciales de crédito.

##### **Antecedentes**

El rediseño e implementación de un ahorro cautivo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda., establece nuevas vías de comunicación con los usuarios, el fin del proyecto es tener capacidad para impactar en el segmento a enfocarse, utilizando tecnología, es decir se dará a conocer el producto de ahorro por medio de mensajes de texto, whatsapp, llamadas telefónicas en forma personalizada, correos electrónicos, optimizando de esta manera tiempo y recursos.

## **Justificación**

El propósito de la Institución con el rediseño e implementación de este ahorro, es el de incursionar en el mercado con un producto del pasivo diferenciado y adecuado a las necesidades de los socios docentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda., Adicionalmente, se pretende diversificar las fuentes de ingresos de la institución; incrementar su portafolio de productos del pasivo con cuentas de ahorro no transaccionales; incrementar su cartera de clientes del pasivo, apoyar a los socios de la cooperativa en el logro de sus metas de inversión en un activo importante para el desarrollo de sus actividades, y fomentar la cultura de ahorro en este segmento de la población.

Se considera de vital importancia entender que en el contexto actual los ciudadanos, usuarios o beneficiarios son conscientes de su papel frente al desarrollo gubernamental nacional y regional, por lo que con mayor exigencia evalúan la cantidad, oportunidad y calidad de los bienes y/o servicios que reciben, por lo que se constituyen en una fuente de información clave para la mejora de los mismos.

## **Premisas para su implementación**

### **Viabilidad de la propuesta**

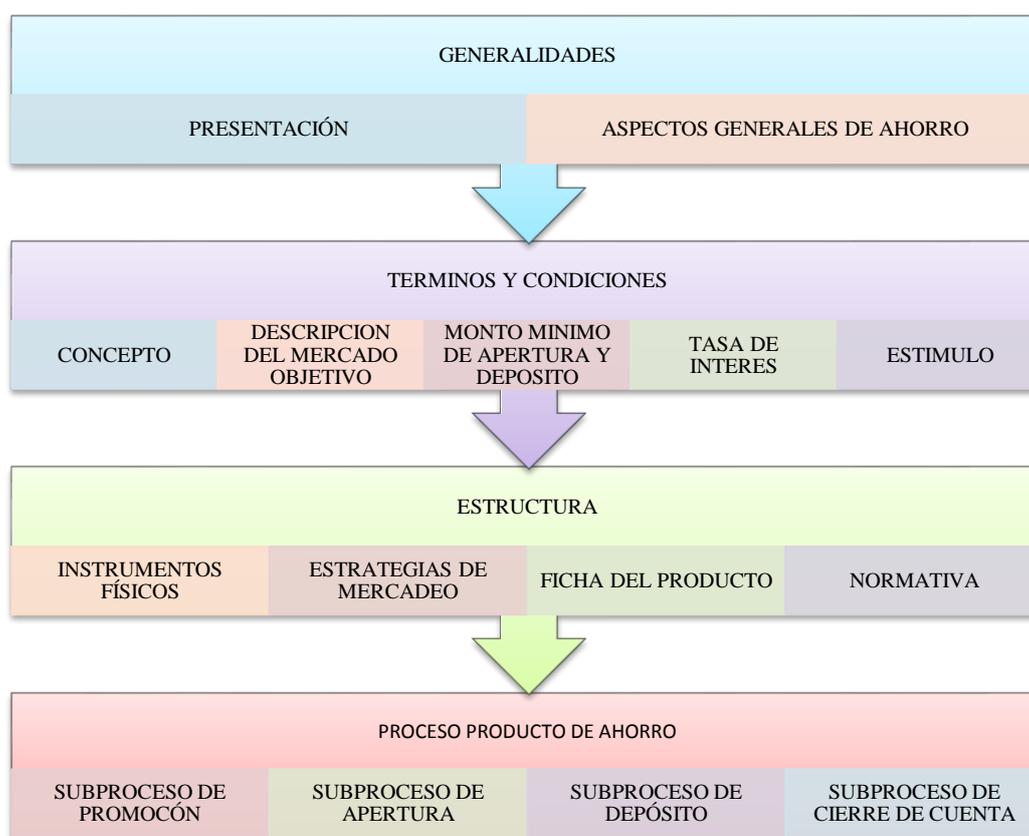
La propuesta es viable desde el punto económico; porque esto incentiva al ahorro de las personas, y genera recursos financieros que son utilizados por la institución para sus actividades de prestación de efectivo; dado el caso también es factible socialmente, ya que el proyecto prestará un servicio de ahorro cautivo motivando a que se den beneficios para los socios, que impulsen su desarrollo, proyectado a un futuro.

En lo administrativo es factible porque la institución financiera tratará en lo posible a futuro con este producto a un número mayor de personas de diferentes entidades públicas y privadas, a fin de obtener financiamiento propio, resguardar los recursos, pero a la vez generar mayores ingresos; esto derivado en los intereses que se cobra por

las prestaciones de dinero que son llamadas colocaciones, versus el pago en intereses que ganan estas cuentas de ahorro cautivo.

Por todo lo demás, la propuesta se ampara en leyes y reglamentos, así como en lo establecido por las entidades de control como la SEPS y el Banco Central del Ecuador; además que realiza un estudio de mercado para medir la viabilidad técnica desde el punto de vista de oferta y demanda; así como su análisis financiero que darán la factibilidad de aplicación.

### Diagrama de un producto de ahorro



**Gráfico N° 18:** Diagrama de un producto de ahorro

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

## **Validación teórica y/o aplicación práctica; parcial o total de la propuesta**

### **Validación por el método**

Desarrollado el modelo metodológico, se observa cuatro fases principales de la propuesta; la primera trata el desarrollo de las Generalidades; donde se realiza la presentación de la propuesta y el producto financiero a desarrollar, asimismo; se plantean los aspectos generales sobre la implementación del producto de ahorro cautivo para socios y posibles socios docentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda.

En una segunda parte, se desarrolla los términos y condiciones que conlleva implementar este tipo de ahorro en la institución; por lo que este detalle permitirá tomar decisiones sobre su implementación, así como desarrollar una validación de los datos e incremento de la cartera que se podría dar en la institución.

Finalmente se plantea la estructura; y en esta se la divide en dos partes; la primera genera la instrumentación necesaria, así como estrategias de mercado, ficha del producto y su normativa; mientras que la segunda parte de la estructura; desarrolla los procesos necesarios para la implementación del producto; con ello el modelo y creación de este producto se podrán validar con el visto bueno que se obtenga en la institución financiera.

### **Aplicación práctica de la propuesta**

Basado en el modelo metodológico presentado, se procede al desarrollo de la propuesta o solución del problema; con lo cual se rediseña e implementa el producto “Ahorro Cautivo”, que está enfocado para los socios y posibles socios docentes; esto porque el target del mercado son los “Educadores de Cotopaxi”, tal cual el nombre de la cooperativa. Siendo así, se desarrolla el modelo y se presenta los aspectos positivos que darán la validez de la propuesta, para su posible implementación y desarrollo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda.

## **Generalidades**

- **Presentación**

Presentación de la propuesta de un ahorro cautivo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda., propone impulsar un nuevo sistema que beneficie a los socios docentes, en la que se estudia la eficiencia del a plantar en dicha cooperativa con las normativas legales vigentes y la política que impulse CACEC Ltda., con esto que conlleve a la calidad de la actividad económica, dirigido a contribuir a la expansión de las finanzas sostenibles, la financiación diferenciada por productos especialmente a los educadores incluirá una cadena de valor. La presente propuesta se considera de dominio público y será pública en la web, con el propósito de dar a conocer la experiencia y contribuir así a que esta sea replica en otros contextos y países.

- **Aspectos Generales Ahorro**

La cuenta de ahorro programado “Ahorro Cautivo”, representa una visión de la institución por acceder a la variabilidad de los productos/servicios que la cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda., ofrece de manera público a través de esta modalidad. La presente propuesta de ahorro cautivo establece las operaciones vinculadas con el manejo operativo de estas cuentas, detallando las políticas, los aspectos generales y los procedimientos de control interno de las mismas.

## **Términos y condiciones**

### **a) Concepto**

Cuenta de Ahorro con depósitos por montos y en fechas predeterminadas, con un objetivo específico, que si el cliente cumple a cabalidad con el Plan de Depósitos comprometido, podrá acceder a un crédito, sin encaje, sin garante y con una tasa de interés preferencial del 14.70%, cabe recalcar que el monto será previa evaluación financiera y capacidad de pago.

### **b) Descripción del Mercado Objetivo**

A continuación, se describe el perfil del cliente ideal para este producto, el que fue determinado tomando como base la información resultante de las investigaciones de mercado realizadas para el desarrollo del producto.

- Ser educador de cualquier distrito manejado por el Ministerio de Educación
- Ser socio de la cooperativa de ahorro y crédito CACEC Ltda.
- Tener una edad entre 21 y 45 años.
- Estado civil indistinto

### **c) Monto mínimo de Apertura y Depósitos**

La Institución establecerá un monto mínimo de \$37,00 por apertura de cuenta y ahorro mensual en los depósitos posteriores.

### **d) Tasa de Interés**

La Tasa de interés se fijará tomando como base las tasas de mercado y si bien el segmento de mercado a ser atendido con el producto es menos susceptible a esta variable, deberá permitir al cliente, al menos mantener el valor de sus recursos respecto

a la inflación; dado que la cuenta establecerá en moneda local, se cuidará que la variación del tipo de cambio no afecte al cliente.

El cálculo de la tasa de interés estará dado por:

$$\text{Interes de período} = \text{Saldo de la cuenta} * \frac{i}{100} * \frac{1}{360} * \# \text{ de días transcurridos}$$

La Capitalización de los intereses se realizará trimestralmente.

#### **e) Estímulos**

Todos los clientes que cumplan con el abono puntual de los depósitos establecidos en el contrato y el plan de depósitos correspondiente, podrán participar de sorteos anuales.

#### **f) Instrumentos Físicos**

En el instrumento físico se llenará los datos pertinentes del socio o posible socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi “CACEC” Ltda.

Formulario de registro de información de datos del cliente (Contendrá al menos los datos básicos exigidos por la normativa y el ente fiscalizador).

- Tarjeta de Registro de Firmas
- Contrato emitido por el sistema.
- Autorización de débito firmada por el socio o deposito por ventanilla
- Reportes Gerenciales de seguimiento al producto.

Estos son los datos previos para requerir del producto de ahorro cautivo en la cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi CACEC Ltda.

### **g) Estrategias de Mercadeo**

A continuación, se describen los elementos más importantes que deben ser tomados en cuenta al momento de diseñar la Estrategia de Mercadeo para el Producto:

### **h) Objetivo**

Lanzamiento de la oferta de valor del Producto de Ahorro Cautivo.

### **Objetivos de Mercadeo**

- Posicionar el producto como una alternativa para alcanzar su meta: “Acceso a créditos con condiciones preferenciales, acumulación de un capital de dinero para su jubilación”.
- Incentivar cultura de ahorro en segmentos de la población que normalmente no ahorran y menos de manera sistemática.
- Posicionar a la Institución como la entidad más cercana a sus clientes y que le permite alcanzar sus objetivos.

### **Objetivos Publicitarios**

- Enfocar la oferta de valor del producto en el mercado objetivo.
- Acercar a la Institución a los sectores rurales.

### **i) La Competencia**

Antes del lanzamiento del producto, deberá llevarse a cabo un adecuado análisis de los actores en el mercado que cuentan con un producto similar o al menos parecido, lo que permitirá identificar los factores o atributos que harán más atractivo el producto.

j) Ficha del Producto

Tabla N° 22: Ficha del producto

<b>AHORRO CAUTIVO</b>	
<b>Mercado Primario</b>	A los profesionales de la educación que pertenezca a los distritos del ministerio de educación que se comprendidas entre los 21 y 45 años.
<b>Monto para apertura y para depósitos</b>	Mínimo: US\$ 37. Máximo: A determinar, en función al monto a ahorrar o al costo del activo fijo y al plazo elegido para el programa.
<b>Plazo</b>	Indefinido
<b>Frecuencia de depósitos</b>	Mensual
<b>Moneda</b>	Dólares americanos
<b>Forma de depósito</b>	Débito - Efectivo
<b>Instrumentos</b>	Contrato y Plan de Depósitos
<b>Oferta de valor</b>	Crédito de hasta dos veces el monto ahorrado en la cuenta. Tasa de interés preferencial. Requisitos mínimos
<b>Responsable de la promoción</b>	<i>En campo:</i> Oficial de Negocios <i>En oficina:</i> Balcón de servicios
<b>Tasa de interés</b>	1% trimestral
<b>Consideraciones especiales</b>	Este producto está especialmente destinado al segmento de mercado definido en este documento; sin embargo, si otros segmentos de mercado muestran interés, se podrá aceptar su participación en el programa.

**Fuente:** COAC CACEC LTDA.

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2017

## **Políticas**

El propósito del plan de ahorro programado “Ahorro Cautivo”, es captar el ahorro del segmento docentes, que cumplan el objetivo del mismo, La tasa de interés es del 1% trimestral fijada por la institución. Dadas las características particulares de este plan, los potenciales clientes no podrán hacer retiros parciales antes de la finalización del contrato suscrito, a menos que decidan realizar el cierre de la cuenta. En el caso que decidan ser socios nuevamente, deberán esperar un periodo de seis meses.

Las cuentas correspondientes al plan de ahorro Cautivo, se abrirán a través de un contrato de apertura y un plan de débitos o depósitos, en el cual se consignarán las fechas establecidas para los mismos, los montos correspondientes a éstos determinarán la Institución.

Los abonos deberán ser mensuales y estarán determinados en función a las políticas que establezca la Institución. En los depósitos correspondientes al plan de ahorro cautivo, podrán hacerse únicamente en efectivo o débito de la cuenta.

Las transacciones correspondientes a las aperturas de las cuentas relacionadas con el Ahorro Cautivo se completarán de acuerdo con las normas contables establecidas por la Institución y los respectivos catálogos de cuentas.

El contrato, deberá ser firmado por el solicitante/cliente, así como cada una de las tarjetas de registro de firmas autorizadas y el plan de depósitos respectivo, en la que se deberá verificarse que la firma del solicitante/cliente en los documentos mencionados anteriormente, sea similar a la firma consignada en su cédula de ciudadanía (y/o en caso necesario el pasaporte), documento indispensable para la apertura de cuenta.

El plan de depósitos deberá ser entregado al cliente al momento de la apertura de la cuenta de ahorro cautivo, mismas que deberán cumplir con las condiciones establecidas en el reglamento “conozca a su cliente” además dicha cuenta podrá abrirse bajo la condición de una sola firma.

El monto máximo acumulado de una cuenta de ahorro programado no podrá exceder al equivalente de la suma de usd \$15.000 y el primer depósito que se realice en la cuenta se procesará en la opción “apertura de cuenta de ahorro cautivo”.

Al dar apertura a una cuenta de ahorro cautivo, los clientes recibirán una copia del contrato, el plan de depósitos y la correspondiente papeleta de depósito de la cuota respectiva. Para los depósitos posteriores, no será necesaria la presentación de estos documentos, será suficiente que el(la) funcionario(a) de caja verifique la identidad del depositante con la cédula de identidad. Los intereses correspondientes a la cuenta de ahorro cautivo, se calcularán sobre los saldos.

En caso que los clientes no efectúen los depósitos pactados en el contrato por un periodo mayor a los 90 días (3 meses), serán marcadas y reclasificadas automáticamente

### **Objetivo General**

Definir con exactitud y claridad las actividades que permitan al personal involucrado, principalmente los oficiales de servicio al cliente y los oficiales de negocios y, en general, todo el personal de la agencia realizar la venta del producto de una manera efectiva y uniforme, y de esta forma brindar un ágil y oportuno servicio al cliente y los resultados de captación esperados por la institución.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar a los potenciales clientes
- Informar a los potenciales clientes sobre la Institución y el producto (beneficios, características, requisitos y condiciones)

## Alcance

La promoción del plan de ahorro programado se inicia con la transferencia de la estrategia comercial por parte del gerente de oficina y termina con la obtención de datos básicos del cliente, ya sea en campo o en la oficina.

## Formatos de Apoyo

Tabla N° 23: **Formatos de apoyo de promoción**

Ítems	Características
<b>Instrumentos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Agenda de planificación de actividades (rutero).</li><li>• Formato de registro de visitas de promoción (datos básicos del cliente). f</li><li>• Formato de registro de referidos.</li></ul>
<b>Herramientas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manual de procesos del plan de ahorro Cautivo.</li><li>• Portafolio de productos de ahorro.</li><li>• Instructivo de Venta.</li></ul>
<b>Manual de apoyo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Volantes promocionales.</li><li>• Publicidad radial.</li><li>• Tarjetas de presentación.</li></ul>
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planificación de la promoción.</li><li>• Promoción en campo.</li><li>• Promoción en oficina.</li></ul>
<b>Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se realizará promoción continua mediante vía telefónica y visitas en las zonas geográficas donde la Institución tenga acceso, con el propósito de atender las necesidades de los socios docentes actuales y futuros.</li><li>• Se fomentará la autopromoción a través de los clientes actuales, incentivándolos a referir a la institución a nuevos clientes, entre sus conocidos y familiares.</li><li>• Oficial de Negocios efectuará labores de promoción y captación de clientes en la zona de atención que le ha sido asignada. Sin embargo, si la agencia tiene previstas actividades de promoción masivas, participará de las mismas.</li><li>• Se centrarán los esfuerzos de promoción hacia la totalidad de la población, a nivel de personas naturales que pertenezcan a cualquier estrato social, sin embargo, con mayor énfasis en las áreas rurales y a potenciales clientes que tengan el perfil adecuado para los diferentes tipos de planes de ahorro programado.</li></ul>

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

- **Subproceso de Apertura**

### **Objetivo**

Definir con exactitud y claridad las actividades que deben llevar a cabo el oficial de servicio al cliente y el oficial de operaciones, para la apertura de las cuentas de ahorro cautivo.

### **Alcance**

La apertura de la Cuenta se inicia con la presentación de los documentos requeridos al potencial cliente que confirma interés en el producto y finaliza con la entrega al Cliente de su contrato y el plan de depósitos, debidamente sellados y firmados.

### **3.2.3. Formatos de Apoyo**

**Tabla N° 24:** Formatos de apoyo de apertura

<b>Ítems</b>	<b>Características</b>
<b>Instrumentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula de Identidad original y copia del cliente (pasaporte cuando corresponda).</li> <li>• Copia de la papeleta de votación electoral del cliente (o su equivalente de acuerdo con el país).</li> <li>• Formulario de registro de datos básicos del cliente.</li> <li>• Autorización de debito</li> <li>• Tarjeta de registro de firmas.</li> <li>• Contrato de ahorro programado.</li> </ul>
<b>Herramientas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de procesos del plan de ahorro programado.</li> </ul>
<b>Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La apertura de una cuenta se podrá realizar en cualquier oficina de la Institución, previo cumplimiento de los requisitos exigidos.</li> <li>• El producto Ahorro Programado “Ahorro Cautivo” se ofrecerá sólo para el Segmento de docentes y está disponible en moneda nacional.</li> <li>• Un cliente podrá tener varias cuentas de ahorros asignándose una numeración diferente para cada una de ellas.</li> <li>• Se completará y hará firmar una serie de Tarjetas de Registro de Firma, por cada cuenta que el cliente desee abrir.</li> <li>• Las firmas de los clientes en los documentos deben realizarse con lapicero de tinta azul, con la finalidad de facilitar la lectura del scanner.</li> </ul>

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

## Objetivo

Describir las actividades que debe llevar a cabo el responsable de caja para recibir depósitos con cargo a las cuentas de ahorro programado.

## Alcance

Este subproceso se inicia cuando el cliente o un tercero, por cuenta de éste, se apersona a la agencia para abonar las cuotas correspondientes a su ahorro cautivo, de acuerdo con la periodicidad establecida en el Contrato y el Plan de Depósitos respectivo. Finaliza con la entrega al cliente o tercero de la papeleta de depósito firmada y sellada por el cajero, una vez recibido el dinero.

## Formatos de Apoyo

**Tabla N° 25:** Formatos de apoyo de depósito

Ítems	Características
<b>Instrumentos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de Depósitos</li><li>• Contrato de Ahorro Cautivo</li><li>• Comprobante de Depósito o débito.</li></ul>
<b>Herramientas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manual de procesos del plan de ahorro programado.</li></ul>
<b>Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las operaciones de depósito o débito se podrán realizar en cualquier agencia de la Institución, independientemente de si la Cuenta de Ahorro fue abierta en esa agencia o no.</li><li>• Se podrán recibir depósitos parciales con cargo a la Cuenta de Ahorro Programado, es decir que los montos a ser depositados, deberán ser los establecidos en el Plan de Depósitos correspondientes a la Cuenta.</li><li>• Se podrán efectuar depósitos anticipados, es decir el cliente podrá efectuar uno o más depósitos de los establecidos en el Plan de Depósitos, sin que esto represente modificación del mismo.</li><li>• El cajero únicamente podrá entregar información referida la Cuenta de Ahorro Programado al titular de la cuenta.</li></ul>

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

- **Subproceso de cierre de cuenta**

### **Objetivo**

Describir las actividades que se deben llevar a cabo para el cierre de una Cuenta de Ahorro Programado a la finalización del plan o anticipadamente.

### **Alcance**

Este subproceso se inicia cuando el cliente (titular de la cuenta) se apersona a la agencia para retirar el saldo total de su Cuenta de Ahorro Programado y finaliza en la ventanilla de caja con la entrega por parte del cajero del importe respectivo, previa firma de su parte del Comprobante de Retiro correspondiente.

### **Formatos de Apoyo**

**Tabla N° 26:** Formatos de apoyo de depósito

<b>Ítems</b>	<b>Características</b>
<b>Instrumentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Depósitos</li> <li>• Contrato de Ahorro Programado</li> <li>• Comprobante de Retiro</li> </ul>
<b>Herramientas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de procesos del plan de ahorro programado.</li> </ul>
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre de Cuenta al desafiliarse de la institución</li> </ul>
<b>Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cierre de una Cuenta de Ahorro Programado “Cautivo”, únicamente podrá ser efectuado por el titular de la cuenta.</li> </ul>

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

### 3.1.1.1 Presupuesto y costos de implementación

Para el presupuesto se plantea los siguientes recursos necesarios:

**Tabla N° 27:** Presupuesto para la aplicación del servicio financiero ahorro cautivo

Costos	V. Unitario / mes	V. Anual
Ejecutivos	\$ 2.000,00	\$ 24.000,00
Publicidad	\$ 500,00	\$ 6.000,00
Gastos operativos	\$ 750,00	\$ 9.000,00
Gastos administrativos	\$ 800,00	\$ 9.600,00
Otros gastos	\$ 250,00	\$ 3.000,00
<b>Total</b>	<b>\$ 4.300,00</b>	<b>\$ 51.600,00</b>

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

Es necesario que se aplique los costos generales destinados para todas las oficinas y sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Cotopaxi Ltda.; por ello, para la mano de obra operativa, que son las personas necesarias para brindar asesoramiento y capacitar a los socios, llámense “Asesores de Negocios” se necesitaran en una cantidad de 4 con un promedio de pago de \$500 mensuales por concepto de sueldos. Así también, se destina una publicidad diferenciada del producto Ahorro Cautivo por \$6000 dólares anuales, costo mínimo establecido para realizar una buena publicidad.

Los gastos operativos son aquellos que permitirán operar con normalidad el producto, tomando en consideración varias actividades como capacitaciones y otros necesarios por un valor estimado de \$750 usd mensuales; finalmente los gastos administrativos y otros gastos generales representa %1050 dólares mensuales; esto valores son delegados por función de actividades y tipos diferenciados en el servicio; como visitas a las instituciones, movilización, combustible, entre otros gastos y costos en los que se incurre normalmente. Este valor es necesario para aplicar sin ningún inconveniente el servicio de Ahorro Cautivo en la Institución Financiera CACEC Ltda.

## Proyección de resultados

Para proyectar resultados en cuanto a los ingresos por cuestiones de ahorro cautivo en la CACEC Ltda., primero se delimita los resultados:

- **Determinación de la demanda y oferta del producto**

Para la determinación de la demanda del producto, primeramente, se aborda la población; para ello se toma los socios docentes y posibles socios docentes; quienes en un 67% quisieran optar por el servicio financiero ahorro cautivo; obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla N° 28:** Determinación de la demanda

Ítems	Valores
Población (docentes)	5.521
Porcentaje de aceptación del producto	67%
Demanda del producto	3.699

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

**Tabla N° 29:** Determinación de la oferta

Ítems	Valores
Población (docentes)	5.521
Porcentaje de aceptación del producto	33%
Demanda del producto	1.822

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

**Tabla N° 30:** Determinación de la demanda insatisfecha

<b>Años</b>	<b>Demanda</b>	<b>Oferta</b>	<b>Demanda Insatisfecha</b>	<b>Cuota de mercado CACEC</b>
<b>2017</b>	3.699	1.822	1.877	751
<b>2018</b>	3.722	1.833	1.888	755
<b>2019</b>	3.744	1.844	1.900	760
<b>2020</b>	3.767	1.856	1.912	765
<b>2021</b>	3.790	1.867	1.923	769
<b>2022</b>	3.813	1.878	1.935	774

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

De los valores obtenidos en las encuestas; se establece la oferta y demanda; así como la demanda insatisfecha; siendo para el 2017 de 1.877 docentes, de este valor CACEC al ser pionera en este segmento en ofrecer ahorro cautivo a los agremiados “Educadores de Cotopaxi”; quiere participar en con un 40% de esta demanda insatisfecha para empezar, es decir, con 751 educadores que desearían el ahorro cautivo por todo lo descrito en el proyecto; estos valores representarían un ingreso a la institución que se analiza a continuación.

**Tabla N° 31:** Proyección de ingresos por ahorro cautivo

<b>Años</b>	<b>Cuota de mercado CACEC</b>	<b>Valor ahorro cautivo mensual (\$37)</b>	<b>Valor ahorro cautivo anual</b>	<b>Ahorro cautivo</b>	<b>Intereses ganados por socios</b>
<b>2017</b>	751	27.780	333.355	1,50%	5.000,33
<b>2018</b>	755	27.949	335.389	1,50%	5.030,83
<b>2019</b>	760	28.120	337.435	1,50%	5.061,52
<b>2020</b>	765	28.291	339.493	1,50%	5.092,39
<b>2021</b>	769	28.464	341.564	1,50%	5.123,46
<b>2022</b>	774	28.637	343.647	1,50%	5.154,71

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

Es evidente que la institución financiera tuviera ingresos por \$333.355 anuales; este valor es un resguardo de los socios, pero que la institución los utiliza para dar movimiento a la cartera; de esta manera genera mayores recursos; para ello se pone como ejemplo que este valor sea prestado a una tasa de interés del 14,70% y de esta manera determinar ingresos reales que la Cooperativa podrá utilizar para gastos y costos operacionales, así como administrativos; obteniendo como resultado.

**Tabla N° 32:** Proyección de ingresos operativos

<b>Años</b>	<b>Valor ahorro cautivo anual</b>	<b>Ahorro cautivo</b>	<b>Intereses pagado a socios</b>	<b>Intereses ganados por prestamos (14,70%)</b>	<b>Ingresos operativos</b>
<b>2017</b>	333.355	1,50%	5.000,33	49.003	44.002,89
<b>2018</b>	335.389	1,50%	5.030,83	49.302	44.271,30
<b>2019</b>	337.435	1,50%	5.061,52	49.603	44.541,36
<b>2020</b>	339.493	1,50%	5.092,39	49.905	44.813,06
<b>2021</b>	341.564	1,50%	5.123,46	50.210	45.086,42
<b>2022</b>	343.647	1,50%	5.154,71	50.516	45.361,45

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

Las proyecciones de resultados indican, que se puede incrementar \$44.002,89 a los ingresos operativos de la institución; lo cual ayudará a incrementar la rentabilidad empresarial; por ello es necesario que se establezca un informe financiero con los principales indicadores obtenidos a partir de los balances financieros presentados a la SEPS al cierre del 2016.

### **Análisis financiero**

Para el análisis financiero se toma en consideración los valores anotados; más todo lo presentado por la Cooperativa a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en cuanto a los Balances Financieros se refiere; es así que se puede establecer los ingresos y gastos y proyectar un flujo de caja; que para efectos de cálculo servirá para las proyecciones y establecimiento de indicadores financieros.

**Tabla N° 33:** Proyección de ingresos operativos

FLUJO DE CAJA						
Años	0	2017	2018	2019	2020	2021
(+) Ingresos Operacionales	\$51.600,00	\$971.356,84	\$977.282,11	\$983.243,53	\$989.241,32	\$995.275,69
Ingresos por servicios financieros (ahorro cautivo)		\$44.002,89	\$44.271,30	\$44.541,36	\$44.813,06	\$45.086,42
(-) Gastos operacionales	\$	\$399.597,41	\$402.034,96	\$404.487,37	\$406.954,74	\$409.437,17
(-) Obligaciones con el público		\$345.521,90	\$347.629,58	\$349.750,12	\$351.883,60	\$354.030,09
(-) Costos operacionales		\$54.075,51	\$54.405,37	\$54.737,24	\$55.071,14	\$55.407,08
(-) Otros costos y Gastos		\$596.459,85	\$600.098,26	\$603.758,85	\$607.441,78	\$611.147,18
(=) Flujo neto del efectivo	\$-51.600,00	\$19.302,46	\$19.420,21	\$19.538,67	\$19.657,86	\$19.777,77

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

En los resultados preliminares en los estados de los años 2015 y 2016; se obtuvieron utilidades por \$4.409,73 y de \$4.436,33 respectivamente; si se analiza, los resultados obtenidos por la prestación de efectivo a una tasa de interés del 14,70% y se reemplaza estos valores en las proyecciones del estado de efectivo, se tiene que la utilidad y flujo neto es de \$19.302,46 para el año 2017; por lo que, se evidencia que la implantación del Ahorro Cautivo es factible y contribuye a mejorar la rentabilidad empresarial; además de ello se obtiene como indicadores financieros desarrollados en el programa Microsoft Excel, los siguientes:

**Tabla N° 34:** Indicadores financieros

<b>TIR</b>	<b>26%</b>
<b>VAN</b>	\$ 16.730,90
<b>PRI</b>	2,65
<b>RBC</b>	2,43

**Elaborado por:** Moya Verónica, 2018

Se obtiene entonces; una tasa interna de retorno del 26%; este valor indica la velocidad en el que los flujos proyectados retornarían si se actualizarán los valores; por lo que existiría una rentabilidad o rendimiento del 26% anual. El VAN o valor actuarial neto, significa el valor monetario de los flujos actualizados; mismo que debe ser +1 para que se compruebe su factibilidad; en este sentido se tiene un VAN al 2017 de \$16.730,90. Este valor se contrasta con lo obtenido en el periodo de recuperación de la inversión

(PRI), valor que se recupera en 2 años y siete meses. Por último, la Relación Beneficio Costos (RBC) indica que, por cada \$1 de inversión se tiene una ganancia de \$1,43; desde la perspectiva de este indicador es bastante beneficioso el invertir en el producto Ahorro Cautivo ya que contribuye a obtener una rentabilidad bien definida.

Por lo que se evidencia la factibilidad del proyecto, y se concluye la parte de validación practica; puesto que resulta beneficioso para la institución trabajar con este tipo de ahorros; que generarían un mayor volumen de transacciones crediticias y con ello se estimula la rentabilidad y productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACEC Ltda.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Desarrollado la investigación, se pudo especificar los fundamentos teóricos sobre la captación de recursos monetarios con productos solidarios e inclusivos; en este sentido se estableció que; los ingresos obtenidos por las instituciones financieras pueden entregar mayores beneficios a los socios y clientes; por lo que, la teoría indica la necesidad de contar con productos financieros que brinden oportunidades tanto a instituciones financieras por los ingresos recibidos, como los socios por los beneficios diferenciados que obtienen al participar de los diferentes programas y productos financieros en las diferentes entidades controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Se identificó la situación actual del ahorro de los socios y clientes de la Cooperativa de ahorro y Crédito CACEC Ltda., en la ciudad de Latacunga; mismos que, con el 59% mencionó que tiene un hábito de ahorro mensual; un 44% de los encuestados mencionaron que ahorra su dinero en una Cooperativa de Ahorro y Crédito; por lo que, este punto es importante ya que puede aprovechar tanto el hábito de ahorro como la preferencia de los consumidores por guardar su dinero en instituciones cooperativistas. En este sentido mencionaron que un 47% desconoce de los planes de ahorro que ofrecen las distintas instituciones; sin embargo, un 66% estaría dispuesto ahorrar en la CACEC Ltda., ya que reúne características importantes, entre la que mencionan el apoyo gremial, así como ciertos beneficios que pudieran tener, al pertenecer a esta cooperativa; finalmente, el 67% le interesaría un ahorro cautivo con lo cual se concluye la parte de resultados investigativos obtenidos del campo.

Como conclusión final; se implementó el producto de ahorro cautivo para socios y posibles socios docentes de la Cooperativa de Ahorro y crédito CACEC Ltda., esto con el fin de conseguir fuentes de financiamiento a bajo costo; lo que le permitió incrementar la rentabilidad; y obtener mayores beneficios; además que los indicadores financiero aseguran un TIR del 26%, un VAN de \$16.730,90, además que la recuperación de la inversión se la realiza en dos años y siete meses; es decir en el corto tiempo y se obtiene un costo beneficio de 2,43 positivo para el proyecto.

## **Recomendaciones**

Se recomienda estudiar los aspectos teóricos sobre la captación de recursos monetarios a través de productos solidarios e inclusivos; esto permitirá conocer más de fondo las situaciones sociales y económicas que encierran estos productos y servicios financieros, que permiten un incremento de los ingresos o captaciones a bajo costo. Además, cada concepto y definición ayudará a un mejor abarcamiento del tema en diferentes situaciones, ya que las conceptualizaciones son aspectos textuales que enriquecen el conocimiento general, y que sirve como aporte para futuras investigaciones.

Se deberá también generar análisis periódicos sobre el ahorro de los socios y clientes de la Cooperativa de ahorro y Crédito CACEC Ltda., en la ciudad de Latacunga; esto con el fin de mantener un estudio actualizado de las percepciones generales que tienen los socios y futuros socios, sobre los distintos productos financieros, así como de los servicios; esto permitirá ofrecer mejores servicios y productos, con una diferenciación de mercado. También se tomará en consideración; dar a conocer los planes de ahorro que ofrece la institución; así como todas las características importantes de cada producto; esto permitirá socializar la situación.

Basado en los resultados; se recomienda desarrollar y aplicar el producto ahorro cautivo, puesto que le generará mayores ingresos para realización de las actividades y prestación de servicios; también se debe proponer llegar a la meta de docentes que ahorren bajo este esquema de proyecto, puesto que se les brindará mayores beneficios y así ganan todos. También sería factible que se apliquen indicadores constantes para medir el alcance de la propuesta y así corregir y evitar inconvenientes en la implementación del producto ahorro cautivo en la Cooperativa de ahorro y Crédito CACEC Ltda.

## Bibliografía

- Araujo, D. (2015). Introducción a la bolsa de valores y su funcionamiento. <http://181.198.3.74/wps/wcm/connect/1e88a7a2-dc73-4709-bec8-2120c7759d57/NEGOCIACI%C3%93N+DE+VALORES+-+24+DE+ABRIL+DEL+2015.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=1e88a7a2-dc73-4709-bec8-2120c7759d57>.
- Arcos Medina, G., Zapata Martelo, E., & & Hernández Romero, O. (2016). Ahorro infantil: “Chispitas”-Estrategia para combatir la pobreza, Fundación Ayú, Oaxaca, México. México: <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v14n1/v14n1a26.pdf>.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2013). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Quito: Asamblea Nacional del Ecuador, SEPS.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson.
- Bonilla, J., Salinas, E., & Rodríguez, M. (2015). Aspectos importantes de la Economía Popular y Solidaria. Cuenca: Universidad Nacional de Loja.
- Bursátil, A. (2006). La Guía del Inversionista . Mexico : University of Texas.
- Carrasco, E. A. (2012). “ANÁLISIS, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALFONSO JARAMILLO LEÓN”. Cuenca Ecuador : <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2738/1/tm4561.pdf>.
- Carrillo, J. (2014). Analisis y estudios de campo. Ibarra: Universidad del Norte.

- Cavanna, J. (2014). Guías sobre gobierno VI: La misión y el modelo de financiación. Colombia: Fundacion Compromisos Empresarial.
- Chávez, B. R. (2016). Las cooperativas de ahorro y crédito desde un enfoque social, sistémico y complejo. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/20CA201602.pdf>.
- Dávila, N. G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. Caracas, Venezuela: <http://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>.
- De Castro, M. (2013). Las relaciones entre el Tercer Sector y los poderes públicos. VII Foro Tercer Sector. Madrid: Fundación Luis Vives.
- Domínguez, M. J. (2015). El tratamiento fiscal del ahorro familiar en España: la reforma del IRPF de 2014. En U. d. Alcala. [http://www3.uah.es/iaes/publicaciones/DT\\_05\\_15.pdf](http://www3.uah.es/iaes/publicaciones/DT_05_15.pdf).
- Erazo, P., & Veloz, J. (2016). Aspectos importantes de la política popular y solidaria. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Euromonitor. (2009). Global Financial Cards: New Consumer Finance Innovations Face Emerging Challenges. Chile: Global Financial Cards.
- Fitch Ratings. (2008). Industria bancaria. Revisión primer trimestre 2008. Chile.
- Flores, J. (2011). El ahorro y los hogares de clase media. Cuenca, Ecuador: Universidad Estatal de Cuenca.
- Frank J. Fabozzi, F. M. (1996). Mercados e instituciones financieras. Mexico : Pearson Educación.

- Frias, V., & Lloacana, M. (2011). El compromiso de las cooperativas de ahorro y creditop para con la sociedad. Quito: UTPL.
- Gavilán, P. (2015). Guía básica para la gestión económico-financiera en organizaciones no lucrativas. Bilbao: Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia.
- Gitman, L. J. (2007). Principios de la Administración Financiera . Mexico : Décima edición Wesley .
- Gómez, M. (2006). *Introduccion a la Metodologia de la Investigacion*. Cordova: Editoria Brujas.
- Guaman, F. (2013). Las actividades financieras del sector económico, popular y solidario. Latacunga: ESPE.
- Hernandez, el al. (2003). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Izquierdo, J., & Urquizo, M. (2013). Metodología de la investigación. Madrid: Ediciones Especiales José de Olimpo.
- Johnston, R. (2005). The Determinants of Seervice Quality: Satisfiers and Dissatisfiers. New York: International Journal ofService Industry Management.
- Lang, W. (2005). Flight to Quality in banking and economic activity. Journal ofMonetary Economics.
- Lemonche, P. (2012). Un puente de colaboración entre la empresa y la sociedad. Madrid, España: FORÉTICA.
- Lewis, B. (2009). Quality in the Service Sector: A review. International Journal ofBank Marketing. New York: International Journal ofBank Marketing.

- Lopera, E. J., Ramírez, G. C., & Zuluaga, A. M. (2010). EL MÉTODO ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL1. Colombia : <https://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/25/juandiegolopera.pdf>.
- Macnemar, C. (2014). Opinion-attitude Methodology. . *Oshychological Bulletin*.
- Maynes, E. (1976). The concept and measurement of product quality. En Terleckyj, U.E. (Eds.), *Household Production and Consumption, Studies in income and wealth*. New York: National Bureau of Economic Research.
- Ministerios de Economía y Finanzas del Ecuador. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero. Quito: Asamblea Nacional del Ecuador. Ministerios de Economía y Finanzas del Ecuador.
- Montalvo, Vázquez, & Mezquita, A. (2017). Estudio en la Zona Metropolitana de Guadalajara. España .
- Osorio, P. (2014). El canal de préstamos bancarios en la transmisión de política monetaria en Colombia: una aproximación micro. Bogota: Universidad Nacional de Colombia.
- Paz, A., & Acosta, D. (2012). El ahorro bancario. México: UNAM.
- Quiñonez, G. B. (2013). EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS CAJA, BANCOS Y CARTERA DE CRÉDITOS DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE COTOPAXI CÍA. LTDA.”. Latacunga Ecuador : <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6616/1/T-ESPEL-CAI-0341.pdf>.
- Raccanello, K., & Herrera Guzmán, E. (2014). Educación e inclusión financiera. En *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*. Mexico : <http://www.redalyc.org/pdf/270/27031268005.pdf>.

- Roche, J. (2012). El ahorro y créditos en tiempo de crisis. México: UNAM.
- Romero, B. (2015). La Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano. <https://tusfinanzas.ec/blog/2015/08/31/la-estructura-del-sistema-financiero-ecuadoriano/>.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Obtenido de Wordpress: [https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion\\_carlos-sabino.pdf](https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf)
- Salvador, M. (2014). Captación de recursos financieros. Colombia: Universidad del Valle.
- SEMPLADES. (2017-2021). Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida”. [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf).
- SEPS. (2016). Institución (SEPS). Quito: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- SOCIAL-EFS. (2011). Experiencias de Economía Social y Solidaria: compartiendo estrategias y aprendizajes. Bilbao: SOLIDARIA DE EMAUS FUNDACIÓN.
- Superintendencia de Bancos . (2014). Cultura Financiera en el Ecuador. [http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=1406&vp\\_tip=2](http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=1406&vp_tip=2).
- Tubon, S., & Altamirano, J. (2014). Líneas de investigación. Guayaquil: Universidad Santiago de Guayaquil.
- Valdiviezo, M. (2012). La banca pública y aspectos generales de los servicios financieros. Colombia: Universidad del Valle.

Vázquez Parra, J. C., Montalvo Corzo, R. F., Amézquita Zamora, J. A., & Arredondo Trapero, F. (s.f.). El ahorro en la carencia. Una reflexión sobre los hábitos de ahorro de familias de una zona vulnerable de México. En *Universidad Católica Boliviana San Pablo*. Cochabamba, Bolivia: <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425951181005.pdf>.

Zacharie, A. (2016). Los Mercados Financieros . <http://www.rebelion.org/docs/5713.pdf>.

## Anexos

### ANEXO 1

#### ENCUESTA

**Objetivo:** Determinar la factibilidad de implementar un producto cuenta de ahorro cautivo para socios y posibles socios docentes de la Cooperativa de Ahorro y crédito CACEC Ltda.

#### Instrucciones:

- Lea detenidamente cada pregunta y conteste con una X en los espacios que se encuentran el blanco.
- Evite realizar manchones y tachones

#### Cuestionario

1. ¿Usted tiene hábito de ahorro?

SI

NO

2. ¿En qué lugar prefiere guardar el dinero?

Banco

Cooperativas De Ahorro y Crédito

Casa

Otros

3. ¿Qué monto de dinero acostumbra a ahorrar en forma mensual?

\$10,00 - \$25,00

\$26,00 - 50,00

\$51,00 - \$75,00

\$76,00-\$100,00

**4. ¿Qué es lo que le motiva ahorrar?**

TENER UN PATRIMONIO

ESTUDIOS DE SUS HIJOS

ENFERMEDAD

OTROS

**5. ¿Conoce bien usted de los planes de ahorro que maneja cada cooperativa de ahorro y crédito?**

SI

NO

**6. ¿Sabe usted que gana con acceso a los servicios financieros de la cooperativa de ahorro y créditos?**

SI

NO

**7. ¿Maneja usted un plan de ahorro y gastos mensuales con lo que se puede ayudar a tomar control de ingresos y gastos para cumplir sus metas financieras?**

SI

NO

**8. ¿Estaría de acuerdo en ahorrar en Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACEC” Ltda.?**

SI

NO

**9. ¿Cuál de los servicios que presta la Cooperativa de Ahorro y Créditos “CACEC” Ltda., es la que le atrae?**

MICROCRÉDITO

CRÉDITO DE CONSUMO

CREDÍJOYA

INVERSIÓN

AHORRO

**10. ¿Cómo calificaría usted al sistema de ahorros que ofrecemos la cooperativa de Ahorro y Crédito “CACEC” Ltda.?**

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

MALO

**11. ¿Le gustaría que la cooperativa de Ahorro y Crédito “CACEC” Ltda. posea un servicio de ahorro cautivo?**

SI

NO

**12. ¿Qué valor le gustaría que le retenga mensualmente para el Ahorro Cautivo?**

0 – 25 DÓLARES

26 – 50 DÓLARES

51 – 75 DÓLARES

76– 100 DÓLARES

**13. ¿Ha escuchado de otro tipo de producto de ahorro?**

SI

NO

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

