



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA**

**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

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

**TEMA:**

---

**PRODUCTOS FINANCIEROS SOLIDARIOS DE CAPTACIONES EN  
LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 3  
DE LA CIUDAD DE LATACUNGA.**

---

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

**Autora:**

Ing. Paulina Alexandra Segovia Benítez

**Tutor:**

Ing. Franklin R. Pacheco R. Mg.

AMBATO - ECUADOR

2018

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

Yo, Paulina Alexandra Segovia Benítez, declaro ser autor del Proyecto de Tesis, titulado “Productos Financieros Solidarios de captaciones en las cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 3 de la ciudad de Latacunga”, como requisito para optar al grado de “Magíster 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 académico 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 15 días del mes de mayo de 2018, firmo conforme:

Autor: Ing. Paulina Alexandra Segovia Benítez

Firma:

Número de Cédula: 0502306210

Dirección: Cotopaxi, Latacunga, Eloy Alfaro, Cdla. El Chofer Cls. Manabí 3-25 y Azuay

Correo electrónico:

Teléfonos: 032 802 787 / Cel: 0987085290

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “PRODUCTOS FINANCIEROS SOLIDARIOS DE CAPTACIONES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 3 DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”, presentado por Paulina Alexandra Segovia Benítez para optar por el título de Magíster en Administración de la 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, 18 de Mayo del 2018.

.....  
Mg. Franklin R. Pacheco R.

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

Ambato, 18 de mayo del 2018

.....  
Paulina Alexandra Segovia Benítez  
C.C 0502306210

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “PRODUCTOS FINANCIEROS SOLIDARIOS DE CAPTACIONES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 3 DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”, previo la obtención del Título de Magíster en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, reúne los requisitos de fondo y forma para que la estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 18 de mayo de 2018

-----  
Dr. Chrystiam Cheli Portero  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

-----  
Dr. Mario Moreno Mejía  
EXMINADOR

-----  
Magister Franklin Pacheco Rodríguez  
DIRECTOR

## **DEDICATORIA**

Para todos quienes confían en el sistema económico social y solidario como herramienta de cambio, donde se unen los esfuerzos, se multiplican los resultados y se benefician todos los sectores involucrados.

Paulina Segovia

## **AGRADECIMIENTO**

A todos quienes sacrificaron algo de sí,  
para que este proyecto se cristalice, en  
beneficio de los actores de la Economía  
Social y Solidaria

Paulina Segovia

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

## Contenido

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR .....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
INDICE DE GRÁFICOS .....	xi
INDICE DE ANEXOS.....	xii
GLOSARIO DE ABREVIATURAS Y SIGLAS .....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	1
Importancia y actualidad.....	1
Justificación.....	2
Planteamiento del Problema.....	5
Árbol de Problemas.....	9
Objetivos .....	10
Objetivo General .....	10
Objetivos Específicos.....	10
<b>CAPÍTULO I11</b>	
MARCO TEÓRICO.....	11
Antecedentes de la investigación .....	11
Desarrollo teórico del objeto y campo .....	24
Captación a través de productos solidarios .....	43
<b>CAPÍTULO II</b>	
DISEÑO METODOLÓGICO .....	48
Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos .....	49
Población y Muestra.....	49
Procedimiento de recolección de la información .....	51
Técnicas de Investigación .....	51

Modalidad de la Investigación .....	52
Plan de recolección de la información .....	54
Métodos de Investigación .....	54
Resultados del diagnóstico de la situación actual .....	54
Tabulación de resultados.....	58

### **CAPÍTULO III**

PRODUCTO / RESULTADO .....	68
OBJETIVOS: .....	68
Objetivos Estratégicos.....	70
Despliegue de las estrategias para la captación de ahorros.....	71
Despliegue de estrategias de posicionamiento.....	71
Análisis Competitivo.....	71
Segmentación del mercado .....	72
Factores claves del éxito competitivo .....	73
Estrategias genéricas de la ventaja competitiva .....	73
Despliegue de estrategias de desarrollo y crecimiento .....	75
Ficha de Producto.....	75
Descripción General del Producto .....	76
Estrategias de Gestión por Procesos .....	76
Mapa de procesos o cadena de valor.....	77
MAPA DE PROCESOS.....	77
VALIDACION POR EL METODO DE EXPERTOS .....	80
TABLA PARA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO .....	81
CUESTIONARIO PARA EL JUICIO DE EXPERTOS .....	82
ANÁLISIS DEL JUICIO DE EXPERTOS: .....	84
CONCLUSIONES .....	86
RECOMENDACIONES:.....	86
BIBLIOGRAFÍA .....	88
ANEXOS .....	91

## INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1. Cooperativas de ahorro y crédito segmento 3 del cantón latacunga .....	4
CUADRO N° 2. Tasas pasivas promedio por segmentos .....	4
CUADRO N° 3. Operacionalización de variable independiente: productos de ahorro solidarios.....	51
CUADRO N° 4. Operacionalización de variable dependiente: costo de fondos captados.....	51
CUADRO N° 5. Género P.E.A .....	59
CUADRO N° 6. Edad P.E.A.....	60
CUADRO N° 7. Nivel de educación P.E.A .....	61
CUADRO N° 8. Acceso al sistema financiero formal P.E.A .....	62
CUADRO N° 9. Causas que impiden el ingreso al sistema financiero formal.....	63
CUADRO N° 10. Causas de visita a las instituciones financieras.....	64
CUADRO N° 11. Dinero destinado al ahorro.....	65
CUADRO N° 12. Motivos de la falta de ahorro .....	66
CUADRO N° 13. Características atractivas para los productos de ahorro .....	67
CUADRO N° 14. Matriz F.O.D.A .....	69
CUADRO N° 15. Cruces estratégicos FO, FA, DO, DA.....	69
CUADRO N° 16. Objetivos estratégicos bajo el enfoque del cuadro de mando integral.....	70
CUADRO N° 17. Objetivos estratégicos para la captación de ahorros .....	70
CUADRO N° 18. Segmento según género .....	72
CUADRO N° 19. Matriz de ventaja competitiva .....	74
CUADRO N° 20. Validación por el método de expertos .....	80
CUADRO N° 21: tabla para validación del cuestionario .....	81
CUADRO N° 22. Cuestionario para el juicio de expertos.....	82
CUADRO N° 23. Escala objetivos específicos 1 .....	82
CUADRO N° 24. Escala objetivos específicos 2 .....	83

## INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1. Árbol de problemas .....	9
GRÁFICO N° 2. Representación de los datos de la pregunta 1: género .....	59
GRÁFICO N° 3. Representación de los datos de la pregunta 2: edad.....	60
GRÁFICO N° 4. Representación de los datos de la pregunta 3: nivel de educación .....	61
GRÁFICO N° 5. Representación de los datos de la pregunta 4: acceso al sistema .....	62
GRÁFICO N° 6. Representación de los datos de la pregunta 5: causas que impiden el ingreso al sistema financiero formal .....	63
GRÁFICO N° 7. Representación de los datos de la pregunta 6: causas de la visita a las instituciones financieras.....	64
GRÁFICO N° 8. Representación de los datos de la pregunta 7: dinero destinado al ahorro .....	65
GRÁFICO N° 9. Representación de los datos de la pregunta 8: motivos de la falta de ahorro.....	66
GRÁFICO N° 10. Representación de los datos de la pregunta 8: características atractivas para los productos de ahorro .....	67
GRÁFICO N° 11. Mapa de procesos.....	77
GRÁFICO N° 12. Plan operativo anual.....	79

## INDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO N° 1.</b> Guía de entrevista para ser aplicada a los gerentes de las COAC'S segmento 3 cantón Latacunga .....	91
<b>ANEXO N° 2.</b> Cuestionario para ser aplicado en la muestra obtenida de la población económicamente activa del cantón Latacunga. ....	93

## GLOSARIO DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

**BCE:** Banco Central del Ecuador.

**C.A.F:** Banca de Desarrollo de América Latina.

**CEPAL:** Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

**CNB:** Corresponsal No Bancario.

**COAC:** Cooperativa de Ahorro y Crédito.

**CONAFIPS:** Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias.

**D.P.F:** Depósito a Plazo Fijo.

**ESS:** Economía Social y Solidaria.

**F.O.D.A:** Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas.

**INFOCOOP:** Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.

**INFE:** Red Internacional de Educación Financiera.

**INEC:** Instituto Nacional de Estadística y Censos.

**OCDE:** Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos.

**ODM:** Objetivos de Desarrollo del Milenio.

**ODS:** Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**OTI:** Organización Internacional del Trabajo.

**PEA:** Población Económicamente Activa.

**POA:** Plan Operativo Anual.

**RFD:** Red Financiera de Desarrollo.

**SEPS:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE**  
**LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

**TEMA: PRODUCTOS FINANCIEROS SOLIDARIOS DE CAPTACIONES  
EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO  
3 DE LA CIUDAD DE LATACUNGA.**

**AUTOR:** Paulina Alexandra Segovia Benítez

**TUTOR:** Mg. Franklin R. Pacheco R.

**RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación destaca la importancia de la principal fuente de fondeo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 de la ciudad de Latacunga, ; los depósitos a plazo fijo, que representan más del 70% del total de la cuenta 21 (obligaciones con el público); una de las características más sustancial de este producto es la tasa de interés preferencial (10% anual tasa promedio segmento 3); elevándose el costo de los fondos captados; reduciendo el spread financiero; que limita la oportunidad de generar productos crediticios con intereses bajos, con la finalidad de ayudar a mejorar la calidad de vida de los emprendedores y sus zonas de influencia. Lo que ha generado preocupación a los administradores de las cooperativas. La propuesta del presente proyecto es proporcionar opciones de productos de captaciones solidarios, que permitan incluir a los sectores marginados del sector financiero formal, minimizando los costos de los monetarios. Mediante los métodos analítico, inductivo y deductivo, se estableció la realidad actual, oportunidades y amenazas; con la finalidad de diseñar las características básicas que deben tener los productos financieros solidarios de captaciones; para sustentar las variables de estudio. Como resultado de la investigación se plantea el Plan Operativo Anual para el diseño e implementación de productos de captaciones que podrá ser aplicado en las cooperativas del segmento 3; las perspectivas, objetivos, estrategias y acciones se ajustan a la realidad de éstas; y de los sectores excluidos, en los procesos propios de las cooperativas de ahorro y crédito.

**PALABRAS CLAVES:** Ahorros, Captaciones, Productos Financieros Solidarios, Sectores Excluidos.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE**  
**LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

**THEME: FINANCIAL SOLIDARITY PRODUCTS OF RAISING FUNDS  
IN THE SAVING AND CREDIT COOPERATIVES IN SEGMENT 3 IN  
LATACUNGA CITY.**

**AUTHOR:** Paulina Alexandra Segovia Benítez

**TUTOR:** Mg. Franklin R. Pacheco R.

**ABSTRACT**

The present research emphasizes the importance of the major source of raising funds in the Saving and Credit Cooperatives in segment 3 in Latacunga; the fixed-term deposits that represent 70 % of the total of the account 21; One of the most substantial characteristic on this financial product is the preferential rate of interest (10% annual average rate in segment 3) that increases the cost of the raising funds and decrease the financial spread, it limits the opportunity to generate credit products with low interests; all of this with the purpose of helping to improve the quality of life of the entrepreneurs and their zones of influence. It has generated concern to the fund raising managers. The proposal of this research is to provide options for solidarity fund raising products which allows including to the isolated sectors of the financial formal sector, minimizing the monetary costs. Based on the analytical, inductive and deductive methods to establish the current reality, opportunities and threats; with the purpose of designing the basic characteristics that must have the solidarity fundraising products, to sustain the variables of study. As a result of the research it is proposed to “Annual Operating Plan for the design and implementation of collected fund products that could be implemented at Credit Union of the segment 3. Perspectives, aims, strategies and actions adjust to the reality of these and of the isolated sectors, in the own processes at Credit Union.

**KEYWORDS:** Isolated sectors, raising funds, savings, solidarity- based financial products.

## INTRODUCCIÓN

### **Importancia y actualidad**

El presente tema se relaciona con la línea de investigación de la Asociatividad y Productividad; 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 Finanzas en la Economía Popular y Solidaria porque las cooperativas de ahorro y crédito sirven de intermediación financiera.

“[...] la mejor manera de que la oferta de servicios financieros pueda contribuir al desarrollo económico, especialmente de las microempresas, es a través del fomento y fortalecimiento de las finanzas populares que armonicen criterios de rentabilidad económica con rentabilidad social”. **Rafael Correa Delgado, mayo 2007**

Con la captación de recursos financieros a través de productos solidarios se asegura que los fondos captados, tengan menores costos; con lo que las instituciones financieras podrán ofrecer créditos con tasas preferenciales a los grupos excluidos del sistema financiero formal; entregando herramientas que les permitan fortalecer sus microempresas, emprendimientos, etc.; mejorando la calidad de vida de sus zonas de influencia.

El Centro de Desarrollo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL): ...“para poder avanzar hacia sociedades más equitativas e incluyentes, no basta sólo con las políticas sociales de los últimos años. El Estado tiene además que fortalecer la calidad y efectividad de las políticas monetaria y fiscal, así como promover activamente la educación, la inversión y el desarrollo productivo”...

”Un crecimiento sostenible e inclusivo necesita compromiso en la educación, infraestructura e innovación”...

En cada una, se requiere una gestión más eficiente y una acción estratégica más eficaz por parte del Estado”.

### **Justificación**

La inclusión financiera de las personas de ingresos bajos; utilizando la provisión de servicios y productos financieros (ventanillas multipagos, ahorros, créditos, seguros, etc.); implica un proceso complejo; pues representan costos elevados frente a ingresos mínimos; por lo que se requiere consolidar el crecimiento económico con equidad, tomando en cuenta los siguientes aspectos: a) Una política fiscal orientada a fortalecer el cambio de la matriz productiva; con programas efectivos de salud, educación e infraestructura. b) Estabilidad financiera en los sectores privado y popular y solidario; fortalecer las relaciones interinstitucionales entre instituciones financieras y mercados financieros. c) Un sector financiero fortalecido que beneficie la inclusión financiera.

En el año 2009 la crisis financiera mundial ocasionó estragos que nos afectan hasta la actualidad, esto hizo que las finanzas populares se conviertan en una de las principales protagonistas del nuevo sistema económico social y solidario. La economía popular y solidaria tuvo su desarrollo hace mucho tiempo atrás en varios países a nivel mundial; como consecuencia de los fracasos del capitalismo excluyente y acumulativo. Siendo sociedades de personas y no de capitales, fundamentándose en el trabajo asociativo, democracia, equidad, cooperación, solidaridad, respeto a la naturaleza, el reconocimiento y respeto al saber local ancestral. Las finanzas populares hacen que los actores y sujetos sociales se organicen y participen en un nuevo proyecto del quehacer financiero rompiendo los antiguos estereotipos y paradigmas; que lejos de contribuir a la igualdad, marcaron profundamente las diferencias entre las clases económicas y sociales.

En nuestro país entre los años 1960-1970, se puede observar un significativo surgimiento de iniciativas de ahorro y crédito; así como los esfuerzos de las organizaciones no gubernamentales para financiar la producción en los sectores considerados vulnerables y excluidos. Todas estas iniciativas de ahorro y crédito o estructuras financieras locales con la intervención de los diferentes actores en el sistema financiero no aseguran el pleno desarrollo de las finanzas populares ya que se requiere que estas organizaciones interrelacionen sus flujos económicos al sistema financiero a través de las prestaciones de diferentes servicios.

El ahorro local y la reinversión en las mismas comunidades promueven el empleo, producción y productividad; integran a la población marginada con oportunidades de empleo digno para jóvenes, mujeres, grupos étnicos, minorías, etc., al desarrollar nuevos productos y servicios financieros de acuerdo a las necesidades de los sectores locales.

Ecuador dio un paso trascendental al incorporar a las finanzas populares y solidarias en la Constitución 2008, conforme lo establecen los artículos 308 al 312. Lo que llevó a la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias – CONAFIPS– a definir a las finanzas populares de la siguiente forma:

“Conjunto de ideas, esfuerzos, capacidades, apoyos, normas, programas, instrumentos, recursos y estructuras que actúan en cada situación geográfica definida y limitada (recinto, parroquia, barrio suburbano) para que la población, sobre la base de principios de integración del sistema económico social y solidario, de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario, organice el mercado financiero del ahorro, del crédito y de los servicios financieros en su propio beneficio y en pos del desarrollo de toda la comunidad, abierta al intercambio de productos y servicios financieros con otras localidades, en perspectiva de construir un nuevo sistema de flujos financieros que tengan al ser humano como centro del desarrollo económico y social”.

Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres del cantón Latacunga son cinco (cuadro 1); se han visto afectadas por el alto costo de los fondos captados a través de sus productos de ahorro (cuadro 2).

El sistema cooperativista debe procurar su permanencia a través del tiempo demostrando solidez, solvencia, liquidez; basados en la responsabilidad del manejo de los fondos confiados por los socios. Además su razón de ser se basa en la igualdad de derechos y obligaciones para todos los asociados; de manera especial a las personas que no tienen acceso a productos financieros por su situación económica o social.

**Cuadro N° 1.** Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 del cantón Latacunga

<b>N°</b>	<b>Razón Social</b>	<b>Cantón</b>	<b>Parroquia</b>
1	Coac. Andina Ltda.	Latacunga	Matriz
2	Coac.de Educadores Primarios de Cotopaxi	Latacunga	Matriz
3	Coac. Sierra Centro Ltda.	Latacunga	Matriz
4	Coac. Sumak Kausay Ltda.	Latacunga	Matriz
5	Coac. Virgen del Cisne	Latacunga	Eloy Alfaro

**Elaborado por:** Paulina Segovia.

**Fuente:** SEPS

**Cuadro N° 2.** Tasas Pasivas Promedio por Segmentos

<b>Segmentos</b>	<b>91 – 120 días</b>	<b>121 – 180 días</b>	<b>181 – 360 días</b>
1	7,30	7,50	8,30
2	8,00	9,20	9,10
3	9,70	8,60	9,40

**Elaborado por:** Paulina Segovia.

**Fuente:** B.C.E.

El sector cooperativista ha dejado de lado la inclusión financiera pese a que es uno de los objetivos específicos en el Plan Nacional del Buen Vivir. No ha generado ofertas de productos que permitan el acceso primero al ahorro; factor

importantísimo para reactivar la economía familiar; para posteriormente beneficiarse del crédito que permite mejorar la calidad de vida.

Los productos de ahorro solidario son una excelente opción para lograr integrar a los grupos excluidos del proceso económico; siendo un nicho de mercado desatendido. La educación financiera juega un papel vital en este proceso; por lo que permite brindar nuevas opciones de captación a través de productos solidarios que incluyan a los sectores que normalmente no acceden al ahorro, debido a múltiples factores externos e internos, será de gran interés para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres de la ciudad de Latacunga; pues este sector ha sido afectado por el alto costo de las tasas pasivas.

El Directorio del Banco Central del Ecuador, en sesión celebrada el 29 de marzo de 2012, conoció y aprobó las definiciones y lineamientos del “Proyecto de Apoyo a la Inclusión Financiera Subproyecto Red de Redes – Pago Móvil”, expidiendo la Regulación No.024-2012 que norma la operación de los Sistemas Red de Redes y Pago Móvil, como un mecanismo para fomentar la inclusión financiera en el país.

### **Planteamiento del Problema**

En nuestro país los agentes económicos mediante las instituciones cooperativas son generadores productivos; gracias a esto han desarrollado un sinnúmero de productos de ahorro y crédito que permiten a las personas a acceder a todos sus beneficios; mas debido a la insuficiencia de recursos es imprescindible incrementar productos de captación; haciéndolos atractivos y accesibles para todos. Asegurar la liquidez permite incrementar las líneas de crédito; acercándonos a la verdadera economía social y solidaria. Se deben promover las captaciones de recursos, educar a las personas sobre la cultura del ahorro; impulsar las micro finanzas de los agentes económicos de la economía popular y solidaria.

Conjuntamente ayudará a comprobar que el desarrollo de la captación de recursos es considerado un factor muy importante para el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito porque brindan acceso al sistema microfinanciero; además les permite un mejoramiento en el manejo de los riesgos, una reducción de vulnerabilidad y un excelente manejo de la economía familiar.

Los nuevos productos de micro ahorro proporcionarán múltiples opciones a los asociados con las que se podrá incrementar la captación; diversificando los productos de micro finanzas tanto de ahorro como de crédito.

El aporte teórico de Joseph Schumpeter (1912) es digno de resaltar ya que da la debida importancia al papel fundamental del crédito en el apoyo a las actividades de los microempresarios y cómo este proceso ayuda al crecimiento sostenido de las organizaciones solidarias cooperativas.

La corriente keynesiana aporta al estudio del desarrollo financiero, ésta se preocupa por el “problema de la atracción por mantener dinero como un activo en lugar de hacerlo como capital productivo” (Martínez, 1992: 4). Según Keynes (1936), la eficiencia del capital se define como una “expectativa” que posee el activo de capital al precio de oferta actual.

Se puede destacar la importancia de contar con un sector financiero con un buen comportamiento que permita “movilizar los recursos internos eficientemente” (Arévalo, 2004: 9).

La crisis financiera mundial de mediados de 2007 y su posterior profundización durante el último trimestre del 2008, incrementó el interés en la estabilidad de los sistemas financieros a nivel global.

Por su parte, el nuevo Código Orgánico Monetario y Financiero, actualizado a septiembre de 2014, en su artículo 3, referente a los Principios Generales, estipula en su cuarto objetivo:

“Procurar la sostenibilidad del sistema financiero nacional y de los regímenes de seguros y valores”. (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2014).

Durante el último año hemos visto cómo las entidades financieras trataban de captar depósitos ofreciendo a sus clientes remuneraciones cada vez más atractivas en imposiciones a plazo fijo (DPF) y cuentas remuneradas. La necesidad de conseguir liquidez en el mercado minorista, está llevando a algunas entidades a ofrecer tasas de interés que están muy por encima de las referenciales; generando una competencia desleal en el mercado financiero.

Las obligaciones con el público son la principal fuente de financiamiento de las cooperativas para cumplir su rol de intermediación financiera (96,7% del total de la cartera). Sin embargo, existen fuentes de fondeo adicionales (obligaciones financieras con la banca pública, privada y organismos del exterior) que son utilizadas por las cooperativas de ahorro y crédito para garantizar sus sostenibilidad y permanencia.

El Banco Central del Ecuador (BCE) diseñó varias estrategias para que cada vez más ciudadanos puedan acceder a los servicios financieros. En este marco, el BCE firmó y se sumó al Compromiso por la Inclusión Financiera promovido por las organizaciones participantes en el XVII Foro Ecuatoriano de Inclusión Financiera organizado por la Red Financiera de Desarrollo (RFD) en Guayaquil, que agrupa a 48 entidades relacionadas con las microfinanzas, entre bancos, cooperativas de ahorro y crédito, fundaciones, etc.

El BCE trabaja permanentemente en la provisión de servicios a todas las entidades del sistema financiero nacional y en la promoción de la inclusión financiera. “El compromiso del Banco Central es seguir trabajando en el marco de sus competencias, con la ampliación de servicios de calidad y la educación financiera para el sistema popular y solidario”. La educación financiera no es un fin sino un medio para generar más fuentes de empleo.

El Banco Central del Ecuador se preocupa porque las diversas acciones que se realicen o se generen en el futuro sobre inclusión financiera sean a largo plazo y sobre la base de un trabajo conjunto y corresponsable entre todos los agentes del sistema financiero nacional.

Es importante recordar que la inclusión financiera se enmarca dentro del objetivo 4 del Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021: consolidar la sostenibilidad del sistema económico, social y solidario, y afianzar la dolarización.

Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 del cantón Latacunga; han sufrido el incremento de los costos operativos, a causa de la alta tasa pasiva promedio que deben cancelar a sus asociados por los fondos captados, producto de la competencia interinstitucional que se genera.

En este punto es muy importante resaltar la siguiente interrogante:

¿La captación de recursos financieros a través de productos solidarios de ahorro, ayudará a bajar el costo operativo de las coacs del segmento 3 en la ciudad de Latacunga?

La creación de productos de ahorro inclusivos permitirá un libre acceso a todas las personas incrementando en número y en monto los recursos. Uno de los productos estrella de captación en la actualidad son los depósitos a plazo fijo, cuya concentración actualmente es de un 70% del total de las obligaciones con el público. Esto permite mejorar la planeación del flujo de caja debido a que existen fechas exactas de los vencimientos de las obligaciones con el público. En micro finanzas la diferencia de la tasa pasiva en depósitos a la vista vs. DPF es baja; los socios y clientes se benefician por la recepción de una mayor ganancia por su ahorro. El depósito a plazo fijo es un producto de fácil comprensión y manejo sobre todo para personas que no tienen experiencia en el manejo de productos financieros, cumpliendo con su apoyo a la economía social y solidaria.

## Árbol de Problemas



**Gráfico N° 1.** Árbol de Problemas

**Elaborado por:** Paulina Segovia.

**Fuente:** Investigación

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

- Diseñar un plan operativo para la captación de recursos financieros a través de productos solidarios; para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 del cantón Latacunga.

### **Objetivos Específicos**

- Especificar los fundamentos teóricos sobre la captación de recursos financieros para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 del cantón Latacunga.
- Identificar la situación actual de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 de la ciudad de Latacunga en lo que se refiere a la captación de recursos financieros.
- Constituir el plan operativo para la captación de recursos financieros para las cooperativas del segmento 3 del cantón Latacunga.
- Validar la factibilidad del plan operativo para la captación de recursos financieros de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 del cantón Latacunga.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

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

El ahorro es la acción de separar una parte del ingreso mensual que obtiene una persona o empresa con el fin de guardarlo para un futuro, se puede utilizar para algún gasto importante que se tenga, algún imprevisto o emergencia económica. En términos de teoría económica el ahorro se refiere a la parte de la renta o ingreso no dedicada a consumo, sino a otros fines y es un concepto económico importante. Existen diversas modalidades de ahorro así como diversos instrumentos financieros destinados para incrementar el ahorro que se pretende realizar.

Depósitos a la Vista: Los depósitos a la vista son cuentas de ahorros o libretas de ahorro que no necesitan un monto mínimo de apertura. Las libretas de ahorro no tienen restricciones relacionadas con la disponibilidad de los fondos, es decir, se pueden retirar los fondos en todo momento y no hay límite de transacciones en la cuenta. Dependiendo de la institución, puede haber un saldo mínimo para abrir la cuenta, el cual varía entre \$20 y \$200 dólares. La institución financiera entrega una libreta con la cual se pueden registrar los movimientos (retiros y depósitos) de la cuenta. La cuenta de ahorros ofrece una cartilla de ahorros, tarjeta de débito, y acceso a canales electrónicos para realizar las transacciones. El Banco Central ha establecido una tasa de interés referencial del 1.21% anual.

Depósitos a Plazo Fijo: Conocido como “pólizas de inversión”, los depósitos a plazo fijo consisten en depositar un monto de dinero en una institución financiera durante un tiempo determinado. El monto mínimo para depositar depende de la Institución Financiera (generalmente aceptan desde \$ 100) y el plazo mínimo del depósito es de 30 días. La institución financiera tiene que pagar intereses: mensualmente, trimestralmente o durante la fecha de vencimiento del depósito. Es importante recordar que no se puede disponer de los fondos hasta que se termine la fecha de vencimiento del mismo. Debido a esta restricción de acceso a los fondos, los intereses de los depósitos a plazo son mayores. Si se necesita acceder a los fondos antes de la fecha, se tiene que pagar una penalización. Los intereses de este tipo de programa que varían desde el 3% al 10%, dependiendo de la institución financiera. Mayor el tiempo de inversión, mayor el interés.

Ahorro Programado: El ahorro programado es un ahorro mensual de una cantidad fija en una cuenta de ahorros. La institución financiera puede hacer un débito automático de fondos para cumplir con el ahorro fijo mensual. A diferencia de las pólizas de inversión, en una cuenta de ahorro programado se puede disponer de los fondos antes del vencimiento del plazo establecido, sin embargo, no se recibirá la bonificación por cumplir el plan del ahorro programado y la cuenta será cerrada. El monto de aportación mínimo mensual es de \$5. Las cuentas de ahorro programado generalmente están relacionadas con metas de ahorro específico como: las vacaciones o estudios. Se debe determinar la cantidad de fondos que se van a depositar en la cuenta, la frecuencia de los depósitos, y la duración del plan ahorro programado. Las instituciones financieras darán un bono a las personas que cumplan con el plan de ahorro programado con intereses superiores o acceso a crédito.

Con el objetivo principal de conocer la situación actual de las cooperativas de ahorro y crédito, la Corporación de Estudios para el Desarrollo (CORDES), realizó un estudio.

Si bien la principal fuente de información para este estudio será la SEPS, una publicación del Banco Central del Ecuador, el Boletín Monetario Semanal, brinda un primer “pantallazo” de la evolución de los depósitos y los créditos del sector de cooperativas de ahorro y crédito dentro del sistema financiero total (que incluye a bancos, cooperativas, mutualistas, sociedades financieras y tarjetas de crédito).

Según esa publicación, en enero de 2006 las cooperativas de ahorro y crédito representaban el 10,4% del total de las captaciones del sistema financiero; en diciembre de 2017 esa participación había subido al 26,2% (Banco Central del Ecuador, 2018).

Montos: En montos también se observa un crecimiento importante: entre enero de 2006 y diciembre de 2017 las captaciones de las cooperativas de ahorro y crédito pasaron de \$535 millones a \$6.848 millones, es decir, se multiplicaron por más de 12 en igual número de años.

En enero de 2006 los depósitos en las cooperativas más grandes equivalían al 8,2% de los depósitos en los bancos privados, mientras que a noviembre de 2017 ya representaban el 23,1%, es decir, incluso si en las series estadísticas del Banco Central sobre cooperativas se fueron incorporando nuevas instituciones, al analizar únicamente la evolución de los depósitos de las cooperativas más grandes se comprueba cómo estas instituciones han ganado peso en el sistema financiero en los últimos años.

Créditos: Por el lado del crédito la evolución es similar: en enero de 2006 las cooperativas representaban el 8,2% del crédito total del sistema financiero al sector privado y en diciembre de 2017 su participación trepó al 18,5% (Banco Central del Ecuador, 2018).

En montos, el crédito de las cooperativas pasó de 635 millones a \$6.440 millones en el mismo período, es decir, se multiplicó por diez.

La evolución de las captaciones y las colocaciones de las cooperativas de ahorro y crédito muestra la importancia que ese sector ha adquirido en los últimos años, hasta llegar a abarcar una cuarta parte de los depósitos del sistema financiero nacional y casi una quinta parte de los créditos.

Que la participación en los depósitos sea mayor que en los créditos tiene lógica si se considera que, a diferencia de los bancos, muchos de los cuales tienen un enfoque corporativo, las cooperativas no tienen en su cartera grandes créditos comerciales, sino que están enfocadas, principalmente, en créditos de consumo y en microcréditos para personas o pequeños emprendimientos.

De enero a noviembre, la emisión de créditos en el país creció un 15,5% al pasar de \$ 29.594 millones -en el 2016- a \$ 34.188 millones este año. La estadísticas auguran desde ya un buen cierre del sistema financiero que este año vio recuperar la demanda de crédito en el mercado y detectó oportunidades para aprovecharla.

Es el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que hasta noviembre del 2017 se apuntan el mejor desempeño, tanto en depósitos como en la entrega de préstamos. Según un reporte del Banco Central del Ecuador (BCE), de enero a noviembre, este segmento del mercado reportó un 29,2% en el incremento de sus depósitos y un 26,1% de mejora en la entrega de créditos, muy por encima de lo que consiguieron los bancos privados que alcanzaron el 5,2% y un 14,5%, respectivamente.

Este menor crecimiento de los bancos privados, no restan estabilidad y equilibrio al sistema financiero, pero son el resultado de captar un menor nivel de depósitos, debido a una menor inyección de liquidez en la economía en los últimos 6 meses del año. Julio José Prado, presidente de la Asociación de Bancos Privados, recordó que a finales del año pasado y a inicios de este, el Gobierno saliente inyectó una gran cantidad de dinero en víspera a la época electoral, a niveles que fueron difíciles de mantener en el Gobierno de Lenín Moreno.

“Sabíamos que ya con un nuevo régimen sería muy complicado mantener ese mismo nivel de liquidez. Y por eso estamos cerrando a niveles de depósitos que consideramos más normales dentro del comportamiento de la economía”.

Con menos recursos y con un recelo en la emisión de créditos que aún sigue siendo característica en un mercado que se recupera, los grandes bancos cedieron parte de ese espacio a las cooperativas. “En época de recesión, nosotros optamos por seguir entregando crédito, esto mientras la banca privada fue más selectiva y rigurosa en calificar. Eso nos generó una mayor fidelidad con nuestros asociados y depositantes”, dijo Edgar Peñaherrera, gerente general de la Red de Integración Ecuatoriana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (Icored).

Según el BCE, el segmento de cooperativas llegó a colocar hasta noviembre de este año \$ 6.330 millones, versus los \$ 5.019 millones del año pasado. Esta mayor emisión, sin duda, se basa en un incremento de sus depósitos, que llegaron a elevarse de \$ 5.169 millones a \$ 6.678 millones este año.

La estrategia, como en otros años, reconoce Peñaherrera, sigue siendo ofrecer mejores tasas de interés por la captación de estos depósitos que, generalmente, son hasta dos puntos más de lo que ofrece la banca privada.

En esto coincide Rosa Matilde Guerrero, una experta internacional en inclusión financiera. En el mercado, dice, por un depósito con más de 360 días, las cooperativas llegan a dar una tasa promedio del 8,9%, versus el 6,06% de lo que llega a ofrecer la banca privada. Con esto, dijo, las cooperativas se aseguran con facilidad mejores depósitos.

A esto se unen, explica, las regulaciones de mercado que juegan a su favor y que están relacionadas con normas más laxas que les permiten tener una mayor provisión para poder colocar dinero. “Mientras la banca tiene que cumplir en forma permanente con la clasificación de su cartera y los requerimientos de provisiones, las cooperativas tienen un cronograma de aproximación para el

cumplimiento de provisiones que alcanza hasta el 2021. Por lo tanto, el poder diferir las provisiones hace que tengan más recursos para destinarlos a crédito”.

La tasa de crecimiento de clientes fue mayor entre las cooperativas de ahorro y crédito en el país, durante el año pasado. Ese año ya había 3,3 millones de clientes en este subsistema financiero, con depósitos que llegaron a USD 1829 millones. El número de clientes creció 16% en comparación a un año atrás. Así, las cooperativas se ubican en segundo lugar en captación de clientes de depósito, después de la banca privada. Esta última también creció, pero a un ritmo del 11,8% entre el 2009 y el 2010 hasta llegar a 5,6 millones de clientes (USD 15 921 millones). Édgar Peñaherrera, director ejecutivo de la Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (ACSB), considera que la confianza en el sistema financiero y particularmente en el cooperativo ayudó a captar clientes. Ello se debe, en el caso de las cooperativas, al mecanismo de ahorro, así como de colocación de créditos. De esa manera se ha motivado que los ahorros, a plazo, se incrementen en los últimos años. “Significa (que hay) un mejor comportamiento en la cultura de ahorro de los socios y clientes, esto no se podría dar si no hubiera la confianza en el sistema”, resaltó Peñaherrera. La diferencia principal entre ser cliente de una cooperativa de ahorro y un banco privado es que en la primera el cliente se convierte en socio de la entidad financiera. Es decir, se vuelve un dueño más con todos los derechos y obligaciones, explica. Además, las condiciones que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito son más accesibles comparativamente con otros operadores financieros. Las cooperativas, por su parte, han bancarizado a todas las regiones del país, a excepción de la región Insular. Siendo la de mayor atención por parte de este subsistema la Sierra con el 32,32% y la Amazonía con el 28,09%. La banca privada tiene presencia importante en todas las regiones del país. En la mayoría de ellas alcanza un índice superior al 30%, llegando hasta el 51,64% como es el caso de la región Insular.

Carlos Morlás: “La cultura del ahorro en el país prácticamente ha desaparecido” Lecturas: 513 Carlos Morlás es decano y catedrático de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Ecotec, en Guayaquil,

asegura que no hay sobreendeudamiento de las familias en el país. No obstante, dice Morlás, el eventual aumento de cupos en medios de pagos, como las tarjetas de crédito, puede incidir en que crezca el nivel de la demanda en la economía. Añade que el nivel de ahorro es bajo. La morosidad en el sistema financiero es baja. ¿Se puede hablar de sobreendeudamiento? En este momento no existe sobreendeudamiento y el sistema financiero no tiene problemas. La cartera improductiva de la banca (privada), formada por las carteras vencidas del segmento hipotecario, prendario, consumo..., está en el rango del 3 y 4%. Un índice aceptable es del 5%. No existe un problema de cartera vencida. No hay motivos de preocupación sobre un posible sobreendeudamiento. ¿Cuáles medios de pagos contribuyen en el endeudamiento en las familias? Definitivamente, las tarjetas de crédito. De hecho, existe la preocupación que al haberse eliminado los costos por la renovación y la emisión de las tarjetas de crédito se busque otra forma para que la gente consuma más. En algunos casos, los cupos en las tarjetas aumentaron el 100%. Sin embargo, la banca incrementa los cupos, tomando en consideración al comportamiento e historial de la persona. ¿Hasta qué punto es bueno que aumente el consumo de las familias? Desde el punto de vista económico hay disparidad de criterios. Por un lado, el consumo mueve la economía al generar demanda. Por otro, no se puede negar que la producción en sí es otro elemento que motiva el consumo. Pero en definitiva, si existe un aumento de la producción habrá un aumento del consumo y viceversa. ¿El consumo es favorable para la economía? El consumo mueve el mercado. El Gobierno estuvo consciente de eso, al liberar los fondos de reserva para los afiliados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Esto generó un incremento del consumo. Ese valor que antes era ahorro, ahora forma parte del presupuesto familiar. ¿Cómo está el nivel de ahorro en las familias ecuatorianas? El ahorro prácticamente ha desaparecido en nuestro país. Son pocas las familias que lo hacen para su vejez. El ahorro que existe es para la compra de bienes, pero es de corto plazo. ¿Cómo se podría incentivar el ahorro? En otras economías hay una cultura bursátil. Cuando las personas reciben un bono buscan a sus agentes bursátiles para invertir ese dinero en acciones que estén al alza y, constantemente, se mantienen en contacto con su agente para ver si compran o venden. Esta cultura no existe en el Ecuador.

Aquí, cuando se reciben los décimos (decimotercero y decimocuarto) no se buscan opciones de inversión en el mercado bursátil. Ese dinero se va directamente al consumo. ¿En el país se está fomentando alguna herramienta que promueva la inversión bursátil? Se debería hacer. Cuando se compra un bono o cédulas se está ahorrando a largo plazo y al mismo tiempo se fomentan actividades productivas. Por otro lado, se está ganando una mayor rentabilidad. ¿Qué papel ha desempeñado el IESS en el desarrollo de algunos sectores de la economía? El IESS, con sus grandes reservas, ha sido un actor importante en el desarrollo de segmentos como el inmobiliario. En la entidad están los recursos de todos los ecuatorianos que aportan para su jubilación y por esto la importancia de su gestión. La inversión que se realiza en la compra de viviendas es importante en el dinamismo económico. Además, este segmento crece de manera sostenible, no hay ni la mínima señal que pueda existir una burbuja inmobiliaria. ¿Los préstamos quirografarios del BIESS respaldados en los fondos de reserva y cesantía del IESS están sirviendo para pagar deudas? En el caso que esté ocurriendo eso, es válido. La tasa de interés que cobra la entidad está muy por debajo de las tasas de la banca privada. ¿El endeudamiento crecerá en el corto plazo? Hay un buen nivel de liquidez en el mercado. Pero las pequeñas y medianas empresas no están demandando créditos para actividades productivas, no se ven proyectos a largo plazo. Se demanda crédito de consumo. La gente se sigue endeudando para comprar vehículos, viajar, estudiar y eso está bien. Es parte de los deseos de las personas. Por otro lado, la liquidez va a continuar, estamos en un año electoral y veremos que el Gobierno realizará más obras. En ese mar de liquidez, el consumo estará presente. ¿Cuál es el riesgo del sobreendeudamiento? La gente debe entender que es un problema que le puede cerrar todas sus vías de financiamiento al llegar a la morosidad e, incluso, llegar a instancias legales. En el peor de los casos, la persona puede ser declarada insolvente y, en ese momento, se pierden o se limitan los derechos que tiene como ciudadano. ACERCA DE CARLOS MORLÁS Su experiencia en la cátedra y en el sistema financiero Experiencia. Jefe de auditores de bancos privados en la Superintendencia de Bancos (1970-1980). Formación. Tiene un MBA en la Universidad de Especialidades Espíritu

Santo (UEES) de Guayaquil. Cargo actual. Decano de Economía de la Universidad Ecotec de Guayaquil.

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 desprecupan 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.

El ahorro puede depender de una decisión de capitalizar y mejorar el status social; para pasar a ser propietario de bienes o dejar un patrimonio para los hijos. Si se levanta el supuesto de completa certeza sobre el futuro, la incertidumbre añade un nuevo motivo para ahorrar: el formar una reserva para casos de emergencia. Entre las formas de riqueza existen marcadas diferencias;

especialmente entre riqueza humana, que son las cualidades e ingresos futuros del individuo, y no humana, activos físicos. Es más fácil obtener un préstamo sobre un activo físico que sobre “la capacidad para obtener ingresos en el futuro” sí, se tiene que la parte de la renta permanente que proviene de riqueza no humana es otro determinante del consumo, ya que a una mayor proporción entre la riqueza no humana y la renta permanente disminuye la necesidad de la reserva adicional debido a que es más fácil acceder a créditos.

El supuesto de mayor importancia para la formación de esta teoría, ya que se refiere a la noción keynesiana común que el ahorro es un residuo, implica que el consumo está determinado para un plazo largo en función al componente permanente de la renta, por lo que variaciones transitorias en la renta solo llevan a variaciones positivas o negativas en los activos previamente acumulados (ahorro entendido como reserva ante incertidumbre).

Más ahorros en el sector cooperativo; especialmente en productos de ahorro de costos bajos asegurarán la reducción de los costos de capitales que impulsan la inversión en el sector productivo, inversión que lleva a más productividad, a más empleo productivo y sostenible que es el que necesita la economía social y solidaria.

Existe una falta de entendimiento de lo que es la inversión y parece que los que quieren gastos y no ahorros piensan que las cantidades destinadas a ahorros y a inversión desaparecen de alguna forma. Fomentar el ahorro frente al consumo, no lo reduce, lo que hace es crear riqueza y aumentar el consumo sostenible en el tiempo.

Los neoclásicos consideran que el ahorro depende positivamente del tipo de interés, que se consigue al equilibrar el ahorro y la inversión. La parte de la renta que se destina al consumo depende de la preferencia a consumir, lo que queda Keynes lo considera como residuo, que es lo se debería ahorrar; de este concepto

se origina la condición de que el ahorro depende de los ingresos; a más ingresos mayor debería ser el ahorro.

Una vez determinado que dentro del presupuesto se determine el valor a ahorrar y el valor destinado al gasto; otra decisión trascendental es cuál va a ser el destino del valor ahorrado; si se lo deja como valor líquido de disponibilidad inmediata o buscar instrumentos de ahorro diseñados para generar mayor rentabilidad. Independientemente del destino posterior del dinero, los consumidores deciden guardar o ahorrar parte de su ingreso en vez de consumirlo todo. Al ahorrar parecería que se fracciona una parte del circulante del mercado; pero lo que se consigue es alimentar al sistema financiero con capitales frescos que serán destinados a ofrecer créditos preferentemente productivos para asegurar ingresos a las familias; fomentar más ahorro y motrizar la economía del país de forma sostenible. Andrea Roventini (2010).

Para el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo los inicios del cooperativismo se remontan al origen de la sociedad humana. Los babilonios, griegos, romanos, germanos, explotación agrícola pues trabajaban en tierras comunes. Adicional las organizaciones precolombinas como los incas y aztecas y las colonias religiosas de los inmigrantes en América del Norte. (INSTITUTO SALVADOREÑO DE FOMENTO, 2016)

De acuerdo a Ilustrados...“Obras literarias de corte filosófico como “La República” de Platón, “Utopía” de Tomás Moro, “Nueva Atlántida” de Francis Bacon y “El viaje a Icaria” de Étienne Cabet,...muestran un profundo deseo de organizar la sociedad en una forma más justa y fraternal, eliminando las diferencias de orden económico por medio de procedimientos de propiedad comunitaria y de trabajo colectivo”. (ILUSTRADOS, 2011)

De acuerdo a una revisión bibliográfica de los actuales sistemas económicos y la contribución del aporte del sector cooperativo en la economía mundial: el capitalismo implementado en los diferentes países, de América del sur: Ecuador,

Colombia, Perú y otros, cuya economía está compuesta en su mayoría de empresas de propiedad privada, su principal característica es que las personas o empresas que poseen mayores recursos económicos son propietarias de los medios de producción que buscan la obtención de la mayor utilidad posible y apenas un minúsculo porcentaje de empresas estatales y solidarias (Cooperativas) que persiguen satisfacción de bienes y servicios a cambio de un pequeño aporte económico.

(Reinoso, 2015), en su artículo de economía base cero indica “Considerando que la riqueza de un país no debe estar dada por la cuantificación de sus recursos naturales, ni sus reservas monetarias, debe estar relacionada con la satisfacción de las diferentes necesidades de su población, acorde con el avance de la ciencia y la tecnología, mediante el control estatal. Si queremos un desarrollo equilibrado de un país, este debe estar administrado por el sector público, a través de la implementación de políticas públicas que busquen el beneficio equilibrado de todos sus ciudadanos y la explotación de los recursos naturales en forma planificada.” Esta planificación debe estar apoyada, comprometida y respaldada por sus ciudadanos.

Pero para que exista esta triangulación es necesario que sus ciudadanos se sientan comprometidos con el desarrollo de su país, actuando de manera conjunta y armoniosa con el gobierno a través de creación de empresas cooperativas, mismas que van a servir de incentivo de productividad y de participación social de forma equitativa en la toma de políticas públicas, buscando el beneficio común e indirectamente desapareciendo las clases marginadas de la sociedad, al tener todos sus ciudadanos un trabajo digno, equitativo y al cubrir todas sus necesidades de acuerdo al avance de la ciencia y la tecnología a disposición de la ciudadanía mediante la producción de bienes y servicios a través de la empresa cooperativa y de economía popular y solidaria.

En ambos sistemas económicos capitalista y socialista, la contribución del sector cooperativo es de suma importancia en el desarrollo de los pueblos

mediante la creación de nuevos empleos y la producción de bienes y servicios a escala nacional y mundial.

(The Cooperative Learning Centre, 2005), indica La juventud ve a las cooperativas con ojos frescos, sin compromisos con años de luchas políticas o económicas institucionales internas. Ellos ven los valores cooperativos por lo que pueden y deben ser. Desafían a los viejos cooperativistas a salir de sus zonas confortables para adoptar la evolución inevitable del movimiento cooperativo. Tal como lo plantea de manera elocuente uno de los jóvenes escritores: "La cultura no es estática: fluye y se adapta... Las cooperativas son una forma cultural". Indicando al mismo tiempo las diferentes actividades de ayuda en: Kristi Zychowka, Pasante de la CCA en la Cooperativa de Ayuda Crediticia Perpetua, Filipinas, Carmen Logie, Pasante de la CCA en la Asociación de Cooperativas de Crédito de Ghana, 2003-2004, Alexis Keilen, Pasante de la CCA en Mongolia, 2003, Sara Groot, Pasante de la CCA en la Alianza Cooperativa de Uganda, 2004-2005, Julia Smith, Pasante de la CCA en la Alianza Cooperativa Internacional, Oficina Regional Africa, Kenia, 2004-2005, Katie Didyk, Pasante de la CCA en la Alianza Cooperativa de Uganda, 2004-2005. Todos ellos concluyen que el principal trabajo de las cooperativas son una forma de cultura y la juventud trabaja junta usando el modelo cooperativo para tratar de mejorar sus vidas y las de los demás.

Le secteur coopératif, mutualiste et associatif dans l'Union Européenne», Comisión Europea, en el año de 1997, efectuó un estudio sobre la participación del sector cooperativo en la Unión Europea, revelando la siguiente información:

Para CICOP-CECOP, Impacto socio-económico de las cooperativas y las mutuales, en su conclusión sobre las cooperativas y las mutuales manifiesta...“ Por todo ello, el movimiento cooperativo y mutual representa una de las más grandes democracias del mundo, una de las escuelas de democracia y de iniciativa empresarial más importantes, y una de las economías más grandes del mundo.” (CICOP-CECOP, 2012).

(Roelants, Hyungsik, & Terrasi, 2014), indican “Según la OIT, el mundo está sufriendo unos niveles de desempleo sin precedentes (más de 200 millones de personas), una situación dramática de desempleo juvenil, un nivel de migración histórico y una presencia muy importante de empleo informal y precario. Por otro lado, el informe estima que el empleo cooperativo, tanto a tiempo completo como a tiempo parcial, involucra, al menos, a 250 millones de personas en el mundo, según los datos de 74 países que cubren el 79% de la población mundial. 26.4 millones de estas personas trabajan en cooperativas, como empleados (15,6 millones) o socios-trabajadores (10,8 millones), mientras que 223.6 millones de productores organizan su trabajo de forma conjunta dentro del ámbito de las cooperativas. La gran mayoría del empleo cooperativo se encuentra en el G20, donde representa casi el 12% de toda la población ocupada.”

Todos los autores coinciden en la importancia de las cooperativas dentro del desarrollo socioeconómico del mundo; debido a que generan fuentes de empleo, logran que las personas unan sus esfuerzos y proveen de nuevas alternativas de productos y servicios para satisfacer las necesidades de la colectividad.

### **Desarrollo teórico del objeto y campo**

Las cooperativas, como norma, funcionan bajo un conjunto de iniciativas que se derivan de los establecidos por los llamados “pioneros de Rochdale”, en referencia al movimiento fundado por Charles Howarth. La Alianza Cooperativa Internacional (COOP, 2015) señala que estos principios son:

- Adhesión voluntaria y abierta.
- Gestión democrática por parte de los asociados.
- Participación económica de los socios.
- Autonomía e independencia.
- Educación, formación e información.
- Cooperación entre cooperativas.
- Interés por la comunidad.

Algunos criterios ubican al movimiento cooperativo como un fenómeno concreto de la modernidad (INFOCOOP, 2015) y consideran al socialista utópico inglés Robert Owen (1771-1858) como su precursor, dado que intentó mejorar la distribución de las ganancias entre los trabajadores de su fábrica textil en New Lanark (Escocia) y socializar los medios de producción; dan importancia a sus seguidores, el francés Charles Fourier (1772-1837) y el inglés William King (1787-1865). El primero proponía un sistema económico-social basado en pequeñas comunidades agrícolas (falansterios) ausentes de opiniones lucrativas y orientadas a generar fuentes de trabajo. El segundo fue precursor de las primeras cooperativas de consumo en las cuales los obreros asociados adquirirían los artículos básicos para la sobrevivencia de su familia.

(Harvey D., 2012) manifiesta “la teoría neoliberal sostiene que el mejor modo de asegurar la eliminación de la pobreza (tanto a escala doméstica como mundial) es a través de los mercados libres y del libre comercio.” (p. 72). Consecutivamente, el modelo neoliberal se consolida en las presidencias de Margareth Thatcher en Inglaterra, quien aplica reformas que propiciaron la renuncia del estado a intervenir en los problemas económicos sociales y de Ronald Reagan en EEUU, quien impulsó la adopción del denominado Consenso de Washington entre los países miembros del Fondo Monetario Internacional (FMI).

(Rangel & Garmendia, 2012), Da a conocer las principales características del Consenso de Washington y las medidas de política económica. Estas medidas económicas en conjunto constituyen una secuencia para la implementación con vistas a perpetuar el modelo económico neoliberal, con la finalidad de hacer prevalecer el capitalismo. Sin embargo donde han sido aplicadas, a la postre no han resultado beneficiosas, tanto para los países como para sus ciudadanos, pues al contrario de los resultados prometidos por sus promotores, las economías se han empobrecido más y la participación ciudadana ha sido pasiva, en tanto constituyen una imposición político-económica del FMI, en complicidad con los diferentes gobiernos de turno de esa época.

La aplicación de este sistema ha generado la destrucción de poderes institucionales, como la soberanía estatal sobre los asuntos político-económicos; también ha transformado las divisiones laborales, las relaciones sociales, la seguridad social, la tecnología, los modos de vida, el apego a la tierra y otros componentes culturales. Dando como consecuencia, que los diferentes estados permitan que la empresa privada se haga cargo de educación, salud pública, investigación e infraestructura, obviando que la función primordial de la empresa privada es la obtención de una utilidad, al contrario de la administración pública, donde lo primero debe ser la satisfacción de la necesidad, antes que el lucro, a cambio de la satisfacción de una necesidad colectiva. En esta privatización, se encarece más la vida de los que menos recursos tienen que se ven privados de disfrutar de estos servicios que son básicos para el buen convivir humano.

Para contrarrestar el desempleo y la pobreza provocada por las medidas económicas neo liberales, los ciudadanos recurrieron a la creación nuevas empresas cooperativas que incluyen todas la fases económicas de producción, distribución, industrial, financiero, servicios, agrícolas, ganaderas y otras, es decir abarcan todos los sectores de la economía, sector primario, secundario, terciario y cuaternario. En América Latina existe un amplio desarrollo del movimiento cooperativo (Camilletti et al., 2005; Coque, 2012). En Ecuador, el cooperativismo ha ido creciendo paulatinamente hasta convertirse en un sector decisivo en la economía nacional (Pesántez, 2012).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), conjuntamente con la Alianza Cooperativa Internacional (COOP), en el “Debate Las cooperativas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Debate sobre el desarrollo después de 2015, Informe de Política” indicó que (...) Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), en total cerca de mil millones de personas están vinculadas a las cooperativas de una manera u otra ya sea como socios o clientes. También se estimó que empresas cooperativas aseguran los medios de subsistencia de cerca de la mitad de población del planeta. Como la cantidad de cooperativas así como su participación en el Producto Interno Bruto (PIB), son relativamente pequeñas en

la mayoría de los países, su promoción y expansión podrían ser un instrumento importante para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Las cooperativas están presentes en todas las áreas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos y contemplan al imaginar la dirección que tomará el mundo en su camino para convertir al desarrollo sostenible en una realidad como la contribución de las cooperativas al desarrollo sostenible en una iniciativa conjunta de la Organización Internacional de Trabajo y Alianza Cooperativa Internacional que pretende posicionar a las cooperativas como constructoras de la sostenibilidad económica, social y ambiental para el año 2020 a nivel local, nacional, regional e internacional. (Organización Internacional del Trabajo, Alianza Cooperativa Internacional., 2014).

Además “Las cooperativas pueden dar una visión diferente sobre los asuntos macroeconómicos tales como el crecimiento, el empleo y la distribución de la riqueza. Las cooperativas, que abogan por una mayor diversidad en la economía, a través de la promoción de un modelo empresarial diferente, están enviando el mensaje de que es posible la construcción de una sociedad más equitativa, inclusiva, sostenible y resiliente” (Cooperativa de las Américas. Región de la Alianza Cooperativa Internacional., 2014)

Al dinamizar de esta manera la economía mundial y de un país, proporcionando a sus ciudadanos una fuente de ingresos y una empresa en conjunto, tienen una renta fija para solventar sus necesidades y generar fuentes de empleo para otros sectores de la economía de un país, contribuyendo de esta manera en la economía popular y solidaria de una nación y lo más importante su participación en la toma de decisiones administrativas, económicas y políticas, mediante la producción de bienes y servicios conforme a las necesidades de su población, y la aplicación estadística para llegar a un punto de equilibrio entre la oferta y la demanda de bienes y servicios, con el único objetivo de regular los precios del mercado, a través de una eficacia, eficiente y efectiva administración cooperativista. La contraparte debe aportarla.

Siendo necesaria la implementación de políticas públicas de parte de la administración estatal que garantice su creación, desarrollo y unificación entre federaciones cooperativistas de un mismo servicio o producción, con finalidad de fortalecerlas en su crecimiento para su supervivencia en el mercado competitivo frente a la empresa privada.

En la literatura cooperativista existen algunas definiciones sobre concepciones de cooperativas entre las más destacadas tenemos:

Jesús Cruz Reyes indica... “Una cooperativa es una asociación de personas-copropietarias de una organización económica creada con la unión de recursos de sus miembros y conducida conjuntamente y democráticamente por éstos. Las organizaciones cooperativas se pueden crear con la unión de la mayor diversidad de recursos monetarios, materiales, equipos, materias primas, mano de obra. Amplia es la diversidad de actividades en que existen estas organizaciones cooperativas: de comercialización de productos agrícolas, ahorro y crédito, viviendas, de consumo, etc. Ella es un tipo específico de organización basada en la cooperación consciente y voluntaria de personas.” (Cruz Reyes, 2013).

Illescas Hidalgo y Ricardo Eliseo, manifiestan “...las Cooperativas representan para un grupo personas una posibilidad de asociarse para producir bienes y prestar servicios que les ayude a satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales” (Idalgo & Eliseo, 2012).

De estos conceptos podemos concluir que las empresas cooperativas son el resultado de la unión voluntaria de varias personas y sus capitales con el fin de satisfacer una demanda insatisfecha de mercado; creando fuentes de trabajo digno para dinamizar la economía de un lugar determinado.

Otra particularidad de estas empresas es que todos sus integrantes están conscientes de su aporte para el desarrollo de la comunidad y del país, como también en el que las decisiones no son sólo una responsabilidad de los directivos

sino de todos sus integrantes y aún más si se considera que estos directivos no ocupan estos puestos porque sean los socios principales o administradores contratados, sino por elección de entre sus socios, sus relaciones interpersonales juegan un rol determinante en la administración de la misma. Además estas empresas buscan su auto gestión propia. Estos son otros rasgos que caracteriza la gestión en las cooperativas.

Bajo los principios de la economía popular y solidaria, la gestión en las cooperativas adquiere particularidades propias de su esencia: se trata de que esta forma de organización económica es un conjunto de actividades económicas y de prácticas sociales desarrolladas por los sectores populares, orientadas a garantizar la satisfacción de sus necesidades básicas, materiales y no materiales, con la utilización de su propia fuerza de trabajo y recursos disponibles. (Icaza & Tiribia, 2001)

La Ley de Economía Popular y Solidaria del Ecuador manifiesta “ Se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios que en el caso de las colectivas, tienen simultáneamente la calidad de trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios de las mismas, privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital. (Asamblea Constituyente Ecuador, 2011)

En una cooperativa se construyen relaciones de producción, de intercambio y cooperación que propician la suficiencia –más que la sola eficiencia- y la calidad, sustentadas en la solidaridad (Coraggio, 2011). Sin embargo, de esta definición debe tomarse principalmente el carácter solidario del trabajo, pues de una mala interpretación podría derivarse que una cooperativa es una entidad benéfica. Como ha señalado Aguirre (2001) una cooperativa es ante todo una entidad económica generadora de ganancias, y concebirla de otra forma supondría poner trabas al desarrollo de un modelo de gestión cooperativo.

El pilar central de la gestión en las cooperativas está dado por el principio de libre asociación, ajeno a toda imposición. Ello determina que las decisiones que afectan la vida activa de la cooperativa se tomen por mayoría de votos y con el objetivo de beneficiar a la mayor parte de los miembros, sobre la base de las necesidades y responsabilidades compartidas de los asociados (Galarza y Paca, 2015).

La única manera de contrarrestar a las empresas transnacionales, es la asociación de los pequeños y medianos empresarios (Pymes), dentro de las pymes se puede hacer constar a las cooperativas, rompiendo de esta manera la conquista de los mercados a nivel mundial de las grandes corporaciones extranjeras que muchas de las veces, destruyen el medio ambiente, imponen sus productos, sus condiciones y sus precios a los diferentes gobiernos de los países donde se van a ubicar sus compañías subsidiarias, con la finalidad de seguir dominando la economía mundial; al mismo tiempo creando fuentes de trabajo para todos sus integrantes en las diversas ramas de la economía de un país, y es aquí donde las políticas públicas de los diferentes gobiernos deben de ser encaminadas a la creación, desarrollo y protección del sector cooperativo con la finalidad de que las mismas contribuyan con el desarrollo económico del Estado, de los socios integrantes de la misma y de sus familias, contribuyendo a la economía de un país. Creando al mismo tiempo una sociedad más justa, equitativa y solidaria para el bienestar común de la humanidad.

Con la implementación de empresas cooperativas en los diferentes países que conforman el planeta tierra, juntamente con el aporte económico y la aplicación de políticas públicas del gobierno, se puede lograr una sociedad más justa y equitativa a través de una administración ciudadana más participativa e impulsando el desarrollo de una economía popular y solidaria, que en forma individual o colectivamente desarrollen procesos de producción de bienes y servicios para satisfacer las diferentes necesidades sociales a precios justos y generar ingresos.

La riqueza de un país no debe estar cuantificada por su producto interno bruto ni de sus riquezas naturales, debe ser medido por la satisfacción de bienes y servicios acordes con el avance de la ciencia y la tecnología, que requiere sus habitantes en forma equitativa y con la participación social en la producción de sus ciudadanos, socializando de esta manera su riqueza natural, sus medios de producción y su riqueza interna a través de empresas cooperativas que sirvan de interconexión en la producción y distribución de los mismos. Como también con la aceptación general de la sociedad y de las diferentes políticas públicas implementadas para el bienestar común de todos sus habitantes.

Dinamizando la economía de los diferentes países y creando fuentes de trabajo con una administración democrática, justa y equitativa para todos sus integrantes.

Para Srnec y Svobodova (2009), dividen la historia de las microfinanzas en 4 grandes fases: 1) expansión con énfasis en reducción de la pobreza.- Las micro finanzas fueron creadas con la finalidad de reducir la pobreza de los sectores marginados y excluidos que no tenían acceso al sector financiero formal debido a sus exigencias. 2) crecimiento o dualidad financiera.- Esta fase se refiere a estar presente como opción en el momento de elegir un producto o servicio de ahorro o crédito. 3) comercialización o énfasis en sostenibilidad.- Los productos de micro finanzas deben ser promocionados y comercializados para que las personas puedan acceder a los mismos; logrando un crecimiento que permita su sostenibilidad. 4) transformación o cambio de objetivo.- Una vez cumplidos los objetivos trazados, deben plantearse nuevos pues lo único constante es el cambio; de esta forma se pueden cubrir las nuevas necesidades del mercado meta.

Ledgerwood et al.(2013), reconoce que la clasificación según el rango regulatorio de las IMF es habitual, pero prefiere distinguir entre entidades basadas en la comunidad (generalmente informales sin status legal) y entidades institucionales (generalmente más formales y en algunos casos reguladas).

Ledgerwood hace hincapié en las marcadas diferencias principalmente de tipo legal y administrativos que existen entre las empresas generadas dentro de las comunidades a cargo de la gente del sector y las que son creadas por instituciones con formalidad; aunque persiguen los mismos objetivos que son: permitir el acceso de los beneficios de las organizaciones a los sectores marginados.

Lützenkirchen (2012) encuentra que, de media, el 25% de los préstamos se dedican a gastos cotidianos en vez de a actividades productivas aunque acepta que las cifras reales pudieran ser mayores.

Este autor reconoce que los montos entregados como créditos de micro finanzas son encaminados al consumo y no a emprendimientos o al crecimiento de pequeños negocios.

Las finanzas solidarias, son un instrumento de democratización del sistema financiero; y se insertan en la Economía Popular y Solidaria como elemento de igualdad entre las relaciones económicas y del mercado. La economía social equilibra la relación entre la oferta y la demanda, implica nuevas relaciones de poder en el complejo sistema de inter-relaciones y relaciones de fuerza que se forman entre todos los sujetos, individuales y colectivos, públicos o privados, formales o informales, que ocupan diferentes posiciones en la estructura económica, que cumplen con distintas funciones y actividades y participan con diversos fines e intereses en un determinado proceso.

El concepto de finanzas populares y solidarias influye en la producción social de la economía asociada y debe ser visto como un sistema a través del cual se intercambian relaciones de dominio entre productores, intermediarios y consumidores, y se configuran nuevas reglas y leyes. El poder adquisitivo de la moneda juega un papel de medio de pago y como reserva de valor, en el caso de ahorro y seguro.

Las experiencias de finanzas solidarias van al fondo del debate acerca de la construcción de una economía alternativa. En Brasil, esas experiencias son muy recientes y sólo se expandieron a partir de mediados de los años 90, contando como referencias principales con las experiencias de microcrédito de la Federación Nacional de Apoyo a los Pequeños Emprendimientos (FENAPE), de la institución de crédito PORTOSOL ubicada en Porto Alegre, del VIVACRED, en Río de Janeiro, del BRB, en Brasilia, y de acciones municipales de generación de trabajo e ingresos (Coelho, 2000). Hoy en día, las actividades de microcrédito ya se constituyen en un sistema de apoyo alternativo a las redes y arreglos productivos locales, al fortalecimiento de las cadenas productivas, a las cooperativas y asociaciones de productores de comercio justo, a la garantía del sistema de compras solidarias y a los sistemas populares de ahorro y seguro. La construcción de los productos financieros alternativos pasa así a una dimensión de integración comunitaria y territorial que la diferencia de una perspectiva del sector económico de microfinanzas.

Las finanzas solidarias son parte de este juego de fuerzas en miras a democratizarlo, para que el poder esté mejor distribuido y puedan haber mejores condiciones de remuneración del trabajo.

José Luis Coraggio en su obra “Los caminos de la economía social y solidaria”, sostiene que debemos entender el significado de la economía social y solidaria: especialmente en Ecuador, Venezuela y Bolivia, y potencialmente, Paraguay, donde sus gobiernos de raíz popular abren posibilidades de generar normas jurídicas y políticas públicas integrales, dirigidas a reconocer, potenciar y desarrollar formas de producción, distribución, circulación y consumo, las mismas que constituyen alternativas para la vida, ante las excluyentes y predominantes formas capitalistas y sus socialmente insensibles transformaciones, asociadas a la globalización y la revolución tecno-organizativa del capital

La Economía Social y Solidaria (ESS) implica afirmar que los valores de esta otra economía deben consolidar comportamientos solidarios. Esto no implica la

anulación del individuo o su disolución en una comunidad impuesta, sino un efectivo despliegue de su identidad y capacidades, en el contexto de comunidades voluntarias o ancestrales y de una sociedad incluyente, donde quepan todos, donde el yo no puede desplegarse ni enriquecerse sin el otro. Una economía donde no sólo luchamos asociados, cooperando y asumiendo lo público como patrimonio común para lograr una mejor reproducción de nuestras vidas, sino que somos parte de un proyecto socio-cultural y político de construcción de una economía que debe incluir a todos.

La economía del capital define la riqueza como valor de cambio, no contabiliza en el crecimiento la destrucción de valores de uso ni recursos no renovables, y está centrada en la lógica de la acumulación privada ilimitada. Por su parte, la ESS está centrada en el valor de uso (en la provisión de bienes y servicios útiles para satisfacer las necesidades y deseos legítimos de todos, con una perspectiva de reproducción ampliada, no del capital, sino de la vida con calidad) y en el trabajo humano en sus múltiples formas, combinado con el trabajo de la naturaleza en un metabolismo socio-natural orientado por criterios de racionalidad reproductiva y calidad de vida antes que de cantidad de posesiones. Aquí se parte de la crítica al utilitarismo y al consumismo ilimitado que moviliza el capital a través de la construcción de deseos. El proceso de construcción paulatina de otra economía (pensada como una transición que llevará algunas generaciones) supone revalorizar, extender, desarrollar, entrelazar y complejizar nuevas y viejas prácticas socioeconómicas, coherentes con esos objetivos estratégicos. Esta valora altamente procesos simples que garantizan el sustento de hombres y mujeres, pero también busca desarrollar formas cultural y técnicamente complejas de producción, distribución, circulación y consumo. Antes que designar un sujeto histórico predeterminado, supone la emergencia de múltiples sujetos y actores en un movimiento de experimentación, acción, reflexión, acción y aprendizaje colectivo, sin modelos fijos de organización; admitiendo y valorando las diferencias culturales, los momentos históricos de cada pueblo; atendiendo a principios orientadores más que a instituciones predeterminadas e idealizadas, consideradas generalizables a toda actividad humana.

La ESS trata de avanzar hacia una economía plural, que combine y jerarquice con sabiduría diversos principios históricamente reconocidos o por venir. El principio de mercado (el intercambio agonístico entre propietarios a precios fijados por la oferta y la demanda) es sólo uno de esos principios, que el neoliberalismo pretende absolutizar extendiéndolo a todas las actividades humanas que pueden convertirse en negocio privado.

Otros principios tan o más importantes son el de autarquía, es decir, asegurar el autocontrol y gestión racional de las condiciones básicas de la vida en comunidad; el de reciprocidad; puede tener bases “interesadas”: doy al que necesita o simplemente, regalo porque alguien de la comunidad me va a regalar o a dar cuando necesite, o “desinteresadas”: doy porque es la costumbre o porque apuesto al tejido de lazos sociales simétricos per se, sin esperar nada a cambio; el de redistribución, que concentra excedentes materiales o simbólicos (saberes y conocimientos) y los redistribuye de modo que se preserve la cohesión social con diversidad, pero sin desigualdades ni discriminaciones injustificables que fragmentan y erosionan los lazos sociales; el de plan o coordinación de procesos complejos, interdependientes, con una perspectiva de sostenibilidad social y sustentabilidad ecológica, pero también de eficiencia social en la definición y uso de los recursos, limitando los efectos no previstos de las acciones individuales o de masa.

Para la ESS la crítica a una sociedad que se subordina al principio de mercado, deviniendo en sociedad de mercado, conlleva la propuesta de otra combinación y jerarquización de principios (teniendo en cuenta los que diversas cosmovisiones y culturas pueden aportar como universales e incluso aquellos que podrían inventarse); propuesta que debe estar siempre orientada desde la perspectiva de la reproducción ampliada de la vida de la naturaleza no humana y de la vida.

La idea de que el camino de construcción de una ESS es en realidad una multiplicidad –no siempre convergente porque puede ser contradictoria– de proyectos, caminos y subprocesos, con sujetos que asumen –con particularidades

nacionales, étnicas, de género, de estatus, económicas, regionales, culturales, político-ideológicas—la identidad compleja de las clases trabajadoras subordinadas en el sistema capitalista. Igualmente, encarar la cuestión social contemporánea no puede reducirse a la usual dimensión del ingreso o del acceso a bienes, sino que supone apuntar a una transformación profunda. La experiencia latinoamericana muestra la resistencia de los individuos a integrarse a cooperativas y en particular, a asumir formas de propiedad común, lo que refleja una cultura que de partida desafía las propuestas de la ESS, no siendo suficiente con la presión de la necesidad y la oferta de recursos condicionados. La reciente experiencia de Venezuela parece confirmar esto, dado que, en el contexto de una política estatal que asumía la propuesta de una economía popular y solidaria con mucha fuerza, en un corto plazo se impulsaron con recursos importantes cooperativas en todo el país, pero con escasas estructuras de mediación. No menos que eso debe proponerse el pensamiento crítico y propositivo que acompaña a la ESS; una economía incluyente, no sólo de y para los pobres, sino de y para todos los/las ciudadanos/as y todas sus comunidades.

En esa búsqueda deberán admitirse las diferencias de visiones y proyectos como parte de un movimiento aún magmático. Hay y seguirá habiendo quienes piensan que la ESS es un camino para reintegrar a los excluidos en esta misma sociedad de mercado (generación de empleo e ingreso; diversas formas del salario ciudadano), contribuyendo así a compensar las “fallas” sociales del mercado. Por otro lado, hay y habrá quienes ven al mercado como un mal y propugnan reemplazar al homo economicus por el homo reciprocans. Hay y habrá quienes ven en el individualismo artificial el problema, y en la comunidad la verdadera esencia humana; mientras que otros, respetando las comunidades ancestrales, quieren completar el proyecto moderno de lograr la libertad individual, afirmando no la libertad negativa sino la positiva, la que se habilita y potencia a través de una democracia de asociaciones libres. Hay y habrá quienes ven a la ciencia como un producto humano que debe ser recuperado y controlado, pero que tiene un alto potencial liberador si se separa de la economía crematística; y quienes la ven como un modo de conocimiento que debe subordinarse a la sabiduría y la

prudencia. Hay y habrá quienes ven al trabajo como una obligación impuesta por el capitalismo, tanto por el despotismo del capital y la separación de los trabajadores de los medios de producción y de vida, como por la imposición de más y más necesidades; siendo estos mismos quienes aprecian las posibilidades de la nueva revolución tecnológica para acabar con la necesidad y magnificar el tiempo libre. Otros ven y verán al trabajo humano autónomo como una continuación necesaria del trabajo de la naturaleza, como fuente de realización de la persona y las comunidades, como parte de la vida, revalorizando, por ejemplo, el trabajo de reproducción. Hay y habrá quienes apuestan a la sociedad civil y ven en el Estado un mal a minimizar, mientras que otros lo ven como una institución que, reproducida en una matriz de democracia participativa, es fundamental en esta larga transición hacia otra economía y otra sociedad.

El estudio del ahorro que utiliza información microeconómica tiene características que lo hacen ser muy interesante desde diferentes puntos de vista. En primer lugar, desde el punto de vista práctico y de política económica, la mayor parte de la información obtenida destaca información alarmante sobre el ahorro en el Ecuador.

En segundo lugar, desde un punto de vista analítico, la mayor parte de las teorías económicas se plantean desde la óptica de las decisiones individuales, es decir, un agente intenta maximizar el bienestar propio sujeto a las restricciones

Adicionalmente, existen aspectos institucionales que afectan el ahorro de los hogares, varían en diferentes contextos macroeconómicos, en particular el acceso al mercado del crédito y al sistema de ahorro para la jubilación.

El estudio del ahorro de los hogares está directamente relacionado con los modelos conceptuales desarrollados para explicar el consumo. Así, el punto de partida de cualquier discusión sobre el ahorro debe remontarse a los trabajos seminales de Friedman (1953) y Modigliani y Brumberg (1954). En estos

enfoques el comportamiento del ahorro se relaciona con la maximización del bienestar.

La conclusión más fuerte de este enfoque es el hecho de que, en general, el consumo en un momento del tiempo está relacionado con el ingreso permanente del hogar y es independiente del ingreso corriente. Sin embargo, la manera exacta como esta independencia del consumo y del ingreso contemporáneo se produce, depende de los supuestos que se asuman por el lado de la función de utilidad y del acceso al crédito de los agentes.

Empleando información microeconómica y literatura económica se puede detallar los siguientes puntos: Otra clasificación se relaciona con el tipo de familia, donde se observa que las tasas de ahorro son más altas en familias sin hijos; cuando más de un miembro del hogar participa en la fuerza laboral y cuando los dos cónyuges trabajan. Otros estudios encuentran que una proporción significativa del ahorro se realiza a través de la compra de bienes durables.

Para estudiar el comportamiento del ahorro de los hogares, es necesario dar una visión inicial del contexto macroeconómico e institucional en que los agentes económicos se desenvuelven.

Los requerimientos necesarios para realizar un adecuado estudio del comportamiento del ahorro de los hogares son bastante importantes. En primer lugar, lo relevante para estudiar el ahorro de los hogares sería tener acceso a información del comportamiento de dichas unidades a lo largo del tiempo. Con esta información sería posible observar la evolución del comportamiento de los hogares a lo largo del ciclo, diferenciar entre hogares pertenecientes a diferentes cohortes y conocer la reacción de los hogares a innovaciones del ingreso, entre otros. Por otro lado, también sería importante tener información respecto de la acumulación de la riqueza de los hogares (y su composición en diferentes tipos de activos).

Una variable demográfica relacionada con el ahorro es el tamaño del hogar. En todas las especificaciones se observa que a mayor número de adultos aumentan las tasas de ahorro y que un mayor número de niños tiene un efecto negativo sobre las mismas tasas. Los estatus laborales del jefe de hogar y de su cónyuge también tienen efectos sistemáticos sobre las tasas de ahorro. Ambos factores muestran la importancia del ciclo laboral y de la participación en la fuerza laboral sobre las tasas de ahorro. A su vez la participación del cónyuge en la fuerza laboral presenta un patrón determinado a lo largo de la vida, lo que hace que parte de sus ingresos provenientes del trabajo puedan ser considerados como transitorios, en el espíritu de la teoría del ciclo de vida, y, por ende, que se ahorren.

Finalmente, un último elemento relevante es que la propiedad de vivienda va asociada con mayores tasas de ahorro. Estos resultados se pueden entender a través de explicaciones relacionadas con (i) la demanda por activos líquidos, (ii) que la variable utilizada sea una proxy de los hogares con mayor preferencia por ahorro y acumulación de riqueza, (iii) que sea una proxy del nivel de riqueza del hogar y, en la medida que exista una relación positiva entre la riqueza y la tasa de ahorro se esperaría una relación positiva entre ambas variables.

Los efectos de la educación son bastante marcados y consistentes con los resultados de la literatura previa. En concreto se observa una relación significativa de mayores niveles de educación con mayores tasas de ahorro. Dado que este resultado se obtiene luego de controlar por el ingreso permanente, su interpretación va asociada a efectos directos de la educación sobre el ahorro.

En general las mujeres que son jefe de familia son quienes ahorran más; debido a que la inestabilidad laboral y a la falta de apoyo de una pareja que en el caso de requerirlo pudiera laborar y aportar con sus ingresos al núcleo familiar.

El primer resultado es algo enigmático y una primera explicación puede relacionarse con el hecho de que esta variable esté capturando hogares muy pobres (dados los determinantes de la ecuación de la probabilidad de estar

desempleado) que habían logrado ingresar al empleo, produciéndose con ello un aumento del ingreso que percibían como permanente. Esto implicaría que esta variable, en un período de recuperación como el que tiene lugar durante la recolección de la encuesta, no es capaz de capturar directamente el efecto incertidumbre asociado a la situación del desempleo futuro.

Una segunda explicación se relaciona con el hecho que el acceso al mercado laboral genera posibilidades de mayor disponibilidad de crédito. En esta línea, si el jefe de hogar se encuentra trabajando y de que existe una posibilidad de que en el futuro dicho trabajo será perdido implicaría un incentivo a endeudarse, dado que en el futuro esas posibilidades no existirán.

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. El principal objetivo de este estudio ha sido tener un diagnóstico sobre qué tanto conocen los ciudadanos acerca de los productos financieros y sobre mecanismos alternativos a la banca. Diana Mejía, especialista de Políticas Públicas y Competitividad de la CAF, dijo que esta encuesta es de gran importancia debido a que sin los datos sería mucho más difícil para las instituciones desarrollar programas de educación financiera.

“Puede que sea muy engorroso abrir una cuenta de ahorros, o quizás para la población rural las instituciones quedan muy lejos, es decir, hay una cantidad de temas que permiten indagar mucho más allá y ver cuáles son las barreras”, señaló la especialista.

Explicó que el hecho que el 25% de las personas tenga como principal modalidad de ahorro una alcancía, implica que no están accediendo a intereses. La encuesta evaluó temas como educación financiera, conocimiento y actitud frente

al dinero, tomando en consideración variables como edad, educación y posición económica.

En Ecuador, a la hora de usar su dinero, el 90% de los encuestados dijo que piensa antes de gastar. Solo Perú tiene el 45% en el tema de responsabilidad frente a los recursos económicos. Del informe se desprende que a mayor nivel socioeconómico, existen más conocimientos sobre educación financiera.

Las personas con pobres recursos económicos tienen una puntuación menor al 50% en educación financiera. Colombia presenta el porcentaje más alto, con 45% y Ecuador el menor porcentaje, con el 33%. Una situación distinta se observa en el nivel socioeconómico alto en el que las 2 terceras partes de los entrevistados sí conocen de temas financieros.

Mejía señaló que Ecuador es uno de los países más inclusivos financieramente y destacó la presencia de las cooperativas que cubren a la población no bancarizada.

La presentación de estos resultados fue hecha en conjunto con la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SC), y convocó a expertos en temas financieros de los sectores público y privado.

La muestra se tomó de personas mayores de 18 años de todos los niveles socioeconómicos residentes en las zonas urbanas y rurales. En cada país se realizaron aproximadamente 1.200 encuestas, con un margen de error de + 2,8%, y asumiendo un nivel de confianza del 95%.

El segundo producto preferido en los países andinos es la tarjeta de crédito, salvo en Ecuador, en donde las cooperativas llevan el liderazgo.

Según el informe del Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), el 40% de las personas encuestadas en Ecuador afirmó que su dinero en una entidad

financiera está más asegurado, pero solo el 9% sabe cuál es el monto que cubre el seguro de depósitos. Fuente: Diario “El Telégrafo” (Guayaquil)

Hugo Jácome indicó, que según los datos estadísticos a octubre 2015, el Ecuador registra un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito, constituyéndose en el segundo país, por número en Latinoamérica, después de Brasil, que suman 4.700.000 socios y alcanzan en activos los 8.300 millones de dólares; esto demuestra que en los últimos tres años y medio el sector creció notablemente. Aseguró que el 66% del microcrédito que se ha dado en el país, corresponde al sistema cooperativo, lo que convierte a este producto financiero, en algo distintivo del sistema financiero cooperativo frente a la banca, por lo que instó a protegerlo.

En lo referente a normativa, manifestó, que se ha trabajado en una propuesta que permita una hoja de ruta clara para el fortalecimiento del sector en base a 4 objetivos: el fortalecimiento patrimonial de las cooperativas, el incremento de la gestión integral de riesgo, la gestión de riesgo de crédito y los cumplimientos de solvencia.

Se refirió a la necesidad de una integración tecnológica creando redes, entidades de servicios auxiliares y canales no tradicionales, e instó a la creación de nuevos productos financieros que satisfagan las necesidades de los socios. Finalmente, sugirió la conveniencia, por parte del Estado, de adaptar el dinero electrónico a la estructura de las cooperativas financieras.

“Alcances, perspectivas y desafíos del sector financiero popular y solidario”, fue el tema abordado por el Superintendente de Economía Popular y Solidaria, Hugo Jácome, en el marco del décimo tercer aniversario de la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur (Ucacsur), evento realizado el 11 de diciembre, en Cuenca.

El titular de la SEPS, planteó la necesidad de integración de las entidades financieras, mediante fusiones y absorciones como uno de los retos a los que se enfrenta el sistema financiero popular y solidario, para consolidarse y fortalecerse.

Enfatizó que estos procesos de integración, deben nacer dentro del sector, “como ha sucedido recientemente, lográndose fusiones exitosas”; sin embargo, dijo que la integración no sólo se concreta con fusiones o absorciones, sino que las entidades pueden constituir redes, en las que compartir, entre otras, imagen corporativa, estrategias, tarjetas de crédito y cajeros automáticos, que sin duda fortalecerán al sector.

El ahorro ayuda a que las personas sean menos vulnerables y puedan invertir en sus necesidades vitales, por lo que constituye uno de los pilares básicos de la inclusión financiera. Sin embargo, un importante sector de población con bajos ingresos, en el que juegan un rol destacado los trabajadores independientes o “microempresarios”, apenas hace uso de los esquemas de ahorro previsional. Muchas de estas personas alcanzarán la edad de retiro en los próximos años, enfrentándose a una situación de vulnerabilidad financiera; que no le proporcionará los medios necesarios para mantener una condición de vida digna.

Es por esto que una de las principales preocupaciones de los organismos encargados es la educación financiera que cree una verdadera cultura de ahorro; llevando a los protagonistas económicos productos de ahorro atractivos y de fácil acceso con tasas de interés responsables que fomenten la prudencia económica y permitan obtener recursos de bajo costo para promover el crecimiento económico a través del apoyo a los proyectos de emprendimiento y al fortalecimiento y engrandecimiento del sector microempresarial.

### **Captación a través de productos solidarios**

La inclusión social y financiera de la banca de desarrollo se da esencialmente a través del cumplimiento de cuatro de sus funciones principales: (1) actuando en

situaciones de crisis o de baja del ciclo económico, esto es, cumpliendo un rol contracíclico, para evitar que aquellos que ya se incorporaron al sistema financiero puedan perder esa posibilidad y aquellos que están fuera no vean incrementado su riesgo y consecuentemente seguir fuera del sistema; (2) diseñando políticas de financiamiento para el desarrollo que favorezca la inclusión financiera; (3) induciendo el desarrollo de intermediarios financieros más propensos a bancarizar nuevos clientes; (4) desarrollando mercados financieros allí donde no existen, sobre todo, que faciliten el acceso a grupos de menores ingresos.

La inclusión financiera es rentable para la sociedad y conlleva ganancias de bienestar. El acceso a los mecanismos de ahorro y crédito puede liberar la asignación eficiente de recursos al planificar la materialización de proyectos de inversión socialmente rentables. Asimismo, puede reducir los costos de transacción en la economía, al impulsar un uso más extensivo de los sistemas de pagos y aumentar las posibilidades de los agentes económicos de obtener una adecuada cobertura de riesgos. Al efecto, los bancos de desarrollo de la región han innovado una variedad de instrumentos, programas e iniciativas para facilitar la inclusión financiera en distintos segmentos de la sociedad, tanto en el sector rural como urbano. Diversos gobiernos de la región han aplicado una serie de políticas públicas que atacan en forma directa las fallas de mercado generadas por la falta de información, garantías, o por los problemas de incentivos. Desde el punto de vista de la institucionalidad mediante la cual se gestiona la intervención pública, es interesante notar que muchas de las políticas mencionadas, previamente dirigidas a mejorar el acceso a los servicios financieros de sectores excluidos, han tenido y tienen como principal actor a la banca de desarrollo, en cumplimiento de una de sus funciones centrales, esto es, la creación, construcción y desarrollo de los mercados.

Cabe destacar que los bancos e instituciones financieras de desarrollo no han estado cruzados de brazos ni indiferentes a su rol y responsabilidad en facilitar mecanismos y acciones que favorezcan la inclusión financiera.

Sin ser exhaustivos se pueden mencionar los programas de microcrédito, o más aún, los generados en el campo de las microfinanzas, los procesos de bancarización, la expansión geográfica a través de sucursales bancarias para estar cerca de los clientes, los programas financieros rurales, la adopción de innovaciones tecnológicas, cambios de su core-bancario para hacerse más eficientes y brindar su servicio en forma masiva y en tiempo real, la banca electrónica y recientemente la banca móvil, los sistemas de gestión de calidad, la asesoría técnica y las buenas prácticas en el tema de la responsabilidad social junto con su preocupación por la conservación del medio ambiente, que también son temas de inclusión social en tanto benefician la calidad de vida de los segmentos más pobres de la región latinoamericana. En el capítulo siguiente se presentan algunas experiencias y avances en este sentido.

Las nuevas tecnologías de la comunicación e información han constituido un importante soporte para el desarrollo de productos que operados a través de plataformas web permiten la masificación de créditos, direccionar mejor los apoyos, una atención a bajo costo, atención rápida en tiempo real, provisión de un conjunto de servicios –capacitación, información, crédito y asistencia técnica, y garantías–, atención oportuna e independiente de la distancia, vinculación y ALIDE 128 realización de negocios entre los clientes. Es decir, se vincula a los clientes no solamente con el banco sino también entre sí, a la vez que acceden a financiamientos y a la realización de negocios.

Como una manera de llegar a los sectores que demandan créditos en montos pequeños o que están más alejados geográficamente, y de reducir los riesgos, los bancos de desarrollo han convenido en establecer alianzas con intermediarios financieros no bancarios.

Para ello, además de promover su constitución y desarrollo facilitándoles fondeo y asumiendo algunos costos operativos, se le brinda capacitación al personal de dichas instituciones financieras.

Complementario a las alianzas con intermediarios financieros no bancarios, los bancos de desarrollo incursionaron desde hace buen tiempo en el mercado de las microfinanzas con singular éxito, siendo sus programas generalmente los de mayor crecimiento y de los más grandes de la ALC. La incursión en a microfinanzas se ha dado adoptando diversos modelos, como un programa dentro de la estructura del banco, como un programa fuera de la estructura organizacional del banco pero utilizando sus infraestructura para operar, como una subsidiaria, o bien a través del otorgamiento de facilidades a entidades micro financieras para que operen a través de las agencias y sucursales del banco de desarrollo en aquellos lugares donde no hay oferta bancaria.

Para inducir a los intermediarios financieros a atender a aquellos sectores que no acceden al sistema financiero por la insuficiencia de garantías, se está volviendo una práctica generalizada en todo ALC la provisión de garantías, a través de la constitución de fondos de garantía nacionales operados por bancos de desarrollo o constituidos por ellas mismas, así como ofrecidas por entidades de garantía en las cuales los bancos de desarrollo son accionistas o promotores.

Procurando garantizar que las ayudas sociales lleguen efectivamente a quienes son sus verdaderos destinatarios y, a su vez, facilitar la inclusión financiera, los gobiernos nacionales junto con los bancos. La banca de desarrollo y la creación de productos para la inclusión financiera de desarrollo han considerado la conveniencia de modificar la modalidad de pago de los beneficios, reemplazando el mecanismo bancario de pago en efectivo –mediante la concurrencia del personal del beneficiario a la entidad designada al efecto-, por la asignación de cada beneficiario de una tarjeta magnética que lo habilite para el retiro de los fondos, o para la adquisición de bienes o servicios mediante su utilización como tarjeta de débito. Así, los bancos de desarrollo, asumieron el desafío de implementar proyectos de bancarización de individuos beneficiarios de los planes sociales, contemplando que dicho segmento de la población no estaba familiarizada con el uso de herramientas financieras, alcanzándose resultados satisfactorios.

En materia de dinero móvil y electrónico son diferentes las formas de su regulación, en particular en el caso mexicano, donde este dinero solo puede ser emitido por entidades bancarias (salvo especializados en pagos). Por otro lado, países como Perú con una legislación específica para este tipo de dinero y Bolivia, permiten la emisión de dinero electrónico a entidades no bancarias, previa obtención de licencia de la autoridad del sector financiero correspondiente.

En el caso de Colombia y México al considerar el dinero móvil como un depósito, a diferencia de los otros dos países, puede conllevar a que este dinero gane o no intereses y esté cubierto por un seguro de depósitos. La legislación colombiana sobre el tema, busca una manera de ampliar la regulación existente de corresponsales no bancarios (CNB) para incluir el dinero móvil en ella; sin embargo todavía está siendo revisada.

En la actualidad son pocos los países en la región, quienes han formulado una estrategia nacional para la educación financiera, solo Brasil ha logrado completar una estrategia nacional bajo el marco de la Red Internacional de Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés), le siguen en este proceso de implementación, México, Colombia y Perú. Sin embargo, existen muchas iniciativas y programas emprendidos por el sector público y privado de manera aislada y muchas veces sin coordinación alguna.

## **CAPÍTULO II**

### **DISEÑO METODOLÓGICO**

El presente proyecto sobre el tema “Productos Financieros Solidarios de Captaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3 de la ciudad de Latacunga”; aplicará las siguientes variables de acuerdo a las características y cualidades:

- **Paradigma**

El paradigma asumido es mixto porque es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en el mismo estudio o una serie de investigaciones para responder al planteamiento del problema.

- **Modalidad**

La Modalidad utilizada es la aplicada porque se utiliza para encontrar soluciones a problemas y desarrollar tecnologías innovadoras, en lugar de concentrarse en adquirir conocimiento al conocer ese conocimiento.

- **Tipo de investigación**

La investigación utilizada es la investigación descriptiva o método descriptivo porque es el procedimiento usado para describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar, posibles causas de un fenómeno. La investigación

descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables utilizadas en este estudio.

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

### **Población y Muestra**

#### **Población**

La población comprende a las personas económicamente activas del cantón Latacunga; debido a que ellos generan ingresos que podrían ser encaminados a ahorros.

#### **Muestra**

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) hizo públicos en Cotopaxi los resultados del séptimo censo de población y sexto de vivienda que se realizó en Ecuador a finales de 2010.

Población: 170.5 mil hab. (41.7% respecto a la provincia de COTOPAXI).

Urbana: 37.4%

Rural: 62.6%

Mujeres: 51.7%

Hombres: 48.3%

PEA: 54.5% (42.7% de la PEA de la provincia de COTOPAXI)

Debido al tamaño de la población se procede a establecer la muestra utilizando la siguiente fórmula:

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra conociendo la población.

N= Población 92922

Z= Nivel de confiabilidad 95% -  $0.95/2=0.4750$      $Z=1.96$

e= Error de muestreo 0.05 (5%)

p= Probabilidad de ocurrencia 0.5

q= Probabilidad de no ocurrencia  $1 - 0.5 = 0.5$

n= Tamaño de la muestra

DATOS:

N = 92922

Z = 1.96

e = 0.05

P = 0.5

Q = 0.5

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 92922}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + (92922 - 1)0.05^2}$$

La muestra obtenida fue 383; por lo que deberá aplicar la encuesta a este número de personas.

A continuación se desarrolla la Operacionalización tanto de la:

Variable independiente: productos de ahorro solidarios

Variable dependiente: costo de los fondos captados

A las variables independiente y dependiente se las conceptualiza para establecer técnicas e instrumentos de estudio; en la presente investigación se aplicará una encuesta a la muestra obtenida de la población económicamente activa y una entrevista las los gerentes de la Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 3 del cantón Latacunga.

## Variable Independiente.

**Cuadro N° 3.** Operacionalización de variable independiente: productos de ahorro solidarios.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Los productos de ahorro solidarios, permiten captar fondos a costos bajos y entregarlos como créditos a tasas preferenciales, promoviendo el desarrollo de los sectores excluidos del sistema financiero formal.	Ahorros a la Vista	Total depósitos en ahorros a la vista/Total cuenta 21	¿Cuáles son los motivos por los que no ahorra?	Encuesta dirigida a la P.E.A. (ver anexo)
	Ahorros a plazo fijo	Total ahorros a plazo fijo/Total cuenta 21	¿Qué características debe tener un producto para que se decida a ahorrar?	
	Ahorro Planificado	Total ahorros planificados/total cuenta 21	¿Cuánto destina al ahorro mensualmente?	

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

## Variable Dependiente.

**Cuadro N° 4.** Operacionalización de variable dependiente: costo de fondos Captados.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es el valor que la institución financiera paga a sus socios o clientes por los fondos depositados en sus productos de captaciones	índice de rentabilidad	spread financiero	¿qué porcentaje representa la tasa pasiva en sus costos operativo?	Entrevista aplicada a los gerentes de las coac de la ciudad de Latacunga (ver anexo)

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

## Procedimiento de recolección de la información

### Técnicas de Investigación

Las técnicas son las distintas formas o procedimientos que se va a utiliza en la investigación para obtener información, entre ellas se destacan: la entrevista, y encuestas.

## **Entrevista**

La entrevista consiste en aplicar una serie de preguntas estructuradas de acuerdo al tema a tratar en el proyecto; se aplica a quienes estén involucrados en la realidad objeto de estudio.

## **Instrumentos**

### Guía de Entrevista gerente coacs segmento 3

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. (ver anexo 1)

## **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, (ver anexo 2).

## **Encuesta**

Es un esquema de preguntas en su mayoría cerradas que permiten obtener información de la muestra obtenida.

## **Modalidad de la Investigación**

**Investigación de Campo:** Se realizará en el mismo lugar de los hechos, es decir, donde se producen los acontecimientos, esto es, en la ciudad de Latacunga; para recabar información necesaria con el propósito de realizar el análisis de la realidad cantonal.

**Investigación Bibliográfica – Documental:** Esta investigación es muy importante en el proceso de recolección de información para la construcción de un objeto de investigación o de un proyecto de tesis, ya que garantiza la calidad de los fundamentos teóricos de la investigación.

Al mismo tiempo, puede considerarse como parte fundamental de un proceso de investigación científica, mucho más amplio y acabado; se trata de una investigación que se realiza en forma ordenada y con objetivos precisos, con la finalidad de ser base a la construcción de conocimientos, y que se basa en la utilización de diferentes técnicas de: localización y fijación de datos, análisis de documentos y de -contenidos.

A su vez, la investigación bibliográfica permite, entre otras cosas, apoyar la investigación que se desea realizar, evitar emprender investigaciones ya realizadas, tomar conocimiento de experimentos ya hechos para repetirlos cuando sea necesario, continuar investigaciones interrumpidas o incompletas, buscar información sugerente, seleccionar los materiales para un marco teórico, entre otras finalidades.

Con esta modalidad de investigación se han realizado consultas en base a una amplia revisión de textos acerca del tema de Economía Social y Solidaria, Inclusión Económica y Social y Ahorro.

**Investigación Aplicada:** La investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto. En este caso el proyecto se orienta a resolver un problema práctico y es de fácil aplicación.

## **Plan de recolección de la información**

### **Métodos de Investigación**

#### **Método Analítico-Sintético.**

Realizar un análisis de la situación actual en que se encuentran las cooperativas del segmento 3 en el cantón Latacunga, con sus variadas relaciones. La síntesis permite unir las partes que han sido analizadas y descubrir las características esenciales para hacer el marco propositivo; es decir asumir actitudes analíticas y de evaluación crítica sobre los temas a tratar.

#### **Método Inductivo-Deductivo.**

Mediante este método se identificarán las amenazas y las oportunidades presentes y futuras. Al combinarlas con otras referencias de vital importancia obtenidas con las técnicas empleadas; proporcionarán información para que se puedan diseñar los productos solidarios de captación para las cooperativas del segmento 3 del cantón Latacunga.

#### **Método Histórico- Lógico.**

Requiere profundizar en aquellos objetivos de factible consecución para las cooperativas del segmento 3 de la provincia de Cotopaxi; tomando en cuenta datos históricos obtenidos por los protagonistas.

### **Resultados del diagnóstico de la situación actual**

Luego de analizar las entrevistas realizadas a los gerentes de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres de la ciudad de Latacunga: Ing. Alfredo Jácome Gerente General Coac. Andina Ltda., Ing. Guillermo Osorio Gerente CACEC Ltda., Lic. Gladys Cofre Gerente Coac. Virgen del Cisne, se pueden

determinar los siguientes datos muy importantes para la realización de este proyecto de investigación:

La liquidez de mercado ha sufrido un fuerte impacto debido a la situación socio económica del país; entre los factores más importantes puedo destacar: la falta de empleo, el incremento del subempleo, la creciente aparición de pequeños negocios informales, la eliminación del pago de bonificaciones por jubilaciones, la entrega de bonos en lugar de efectivo en bonificaciones por jubilaciones, la proliferación de instituciones cooperativas, la presencia de otros destinos para los fondos de ahorro de la población económicamente activa, el cierre de instituciones financieras, la competencia desleal en el pago de tasas de interés especialmente en los depósitos a plazo fijo.

Estos y otros elementos han obligados a los administradores de las cooperativas del segmento tres a buscar nuevos mecanismos, diseñar y rediseñar productos de ahorro para hacerlos más atractivos y accesibles, garantizando con ellos el ingreso de recursos frescos que permitan el normal desempeño de las instituciones cooperativas.

Adicional se puede apreciar que los recursos ya no son suficientes para lograr el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito por lo que han accedido a financiamientos externos como créditos proporcionados por instituciones fraternas o por organismos pertenecientes a la banca privada. Entidades como la CONAFIPS también entregan fondos en calidad de créditos; se utiliza también la cooperación interinstitucional cuando el exceso de liquidez lo permite; generando convenios con beneficios para los involucrados.

Entre los inconvenientes de mayor relevancia al momento de acceder a obligaciones crediticias externas se destacan: las evaluaciones muy minuciosas y exigentes de las que son objeto las cooperativas, las largas listas de requisitos antes y en el transcurso de los créditos.

Las instituciones cooperativas han encaminado sus esfuerzos a las zonas rurales; debido a la competencia que se presenta en la urbe; por esta razón han tenido que realizar grandes inversiones en la compra de bienes y servicios que le permitan facilitar el acceso de las personas de estos sectores a los productos y servicios de ahorro, crédito y no financieros; que han sido diseñados y rediseñados con la finalidad de sujetarse a las necesidades y características del mercado meta.

Estos nuevos nichos de mercado como: juntas parroquiales, grupos de emprendimientos locales, cajas de ahorro, asociaciones, etc.; han acercado a los asesores de negocios a la dura realidad de los sectores marginados que debido a las dificultades para acceder a las instituciones financieras no pueden incrementar sus pequeños negocios, mejorar sus cultivos, sus proyectos de agricultura y ganadería; en el mejor de los casos acuden a prestamistas informales que cobran elevadas tasas de interés; encareciendo la ya escuálida economía e incluso poniendo en peligro los pocos bienes de los hogares debido a las garantías que deben entregar para recibir los fondos como préstamos. Estos elementos sumados a los escasos conocimientos sobre manejo y administración de los ahorros, créditos y negocios generaron y continúan ocasionando otros fenómenos como el sobreendeudamiento que incrementa el índice de morosidad de las instituciones financieras.

Obligados a tomar decisiones urgentes los administradores de las cooperativas del segmento 3 de Latacunga; coinciden en que tuvieron que adaptarse a la realidad de este nuevo mercado meta; ofreciendo productos de crédito sin encaje; con requisitos mínimos y atados a ahorros exigidos en algunos casos; otras instituciones adicionaron cursos de capacitaciones y educación financiera básica.

Los entrevistados coinciden en algunas posiciones sobre las micro finanzas entre las principales se destacan: son un instrumento inclusivo que permite a los sectores excluidos y vulnerables acceder a los beneficios del sector financiero formal; como créditos, ahorros y servicios financieros y no financieros. El Banco Central apoya este proyecto permitiendo a las instituciones financieras convertirse

en puntos de cobro y pago de algunos servicios; para facilitar el acceso a las instituciones financieras.

Lastimosamente algunas organizaciones han aprovechado estas oportunidades de forma errónea tras buscar beneficiarse del escaso conocimiento de las personas obligando a algunos a abrir cuentas para poder recibir los beneficios otorgados por el estado como el bono de desarrollo humano y las pensiones.

Una propuesta que logró introducir a los grupos vulnerables al sistema financiero formal fue el Crédito de Desarrollo Humano; dirigido a promover líneas de financiamiento para establecer mecanismos y estímulos de apoyo a programas de carácter productivo orientados a contribuir a la estrategia de superación de la pobreza de personas y hogares destinatarios del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones con la finalidad de hacerlos completamente independientes de las transferencias monetarias por parte del Estado y mejorar su calidad de vida; sujetándose a los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir.

La cuenta 21 de las instituciones está compuesta en un porcentaje de 80/20; es decir 80% por certificados de depósito a plazo fijo y 20% por ahorros a la vista; esto genera que el gasto por intereses pagados corresponda a más del 60% del total de egresos; generando gastos excesivos; que restringen el uso de recursos en otros procesos que podrían ayudar a generar nuevos productos con características más solidarias.

De este análisis se deduce que la mayoría de personas que acuden a las instituciones cooperativas lo hacen para acceder a créditos; pocos ahorran y quienes tienen liquidez para ahorrar, buscan instituciones que paguen altas tasas de interés algunas veces arriesgando sus capitales; dejando de lado los principios cooperativos; y más aún los productos solidarios e inclusivos.

La Responsabilidad Social pese a ir de la mano con los principios cooperativos no se ha convertido en una prioridad en las cooperativas del segmento 3; debido a

algunos factores como la normativa vigente, que no las obliga a tener muy presente este concepto en sus planeaciones estratégicas y planes operativos anuales; es importante destacar que en algunas instituciones ya se ha iniciado con la perspectiva de Responsabilidad Social; detallando objetivos generales, específicos, estrategias y acciones. Para todos es un tema nuevo, por lo que están preocupados por prepararse y preparar a sus colaboradores para que la organización sienta un verdadero compromiso hacia ser responsables con la sociedad en todo lo que implica.

Los administradores han realizado algunos intentos por beneficiarse de las ventajas de trabajar conjuntamente de forma especial en planes de capacitaciones para disminuir los costos; logrando generar ventajas competitivas. Para el uso de tecnología consideran que sería muy importante poder trabajar juntos con la finalidad de beneficiarse y transferir estos beneficios a sus socios y clientes; adicional se podrían buscar opciones como asesorías en temas de normativa, talento humano, etc.

### **Tabulación de resultados**

Mediante la tabulación de los resultados de la encuesta aplicada se obtuvo los siguientes datos base para el análisis, interpretación y para el diseño de la propuesta objeto de este proyecto:

La muestra obtenida corresponde a 383 personas. Se aplicaron los cuestionarios diseñados y los resultados arrojados son los que se presentan a consideración:

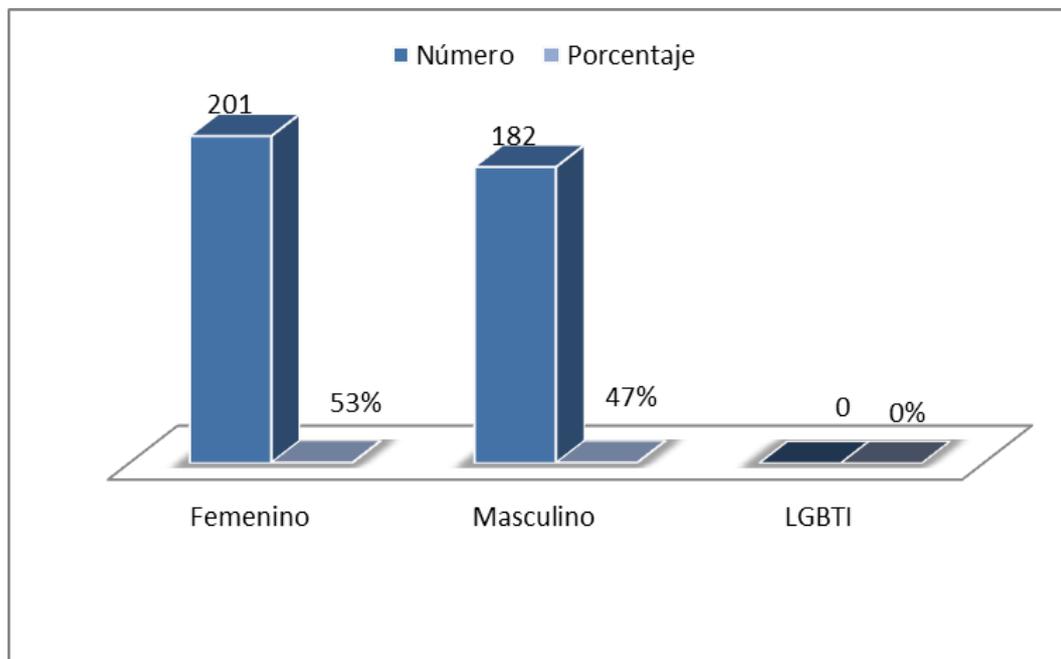
**Pregunta N.- 1 Género**

**Cuadro N° 5. Género P.E.A**

<b>Frecuencia</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	201	53
Masculino	182	47
LGBTI	0	0
Total	383	100

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación



**Gráfico N° 2.** Representación de los datos de la pregunta 1: Género

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

El 53% de la muestra corresponden al género femenino; tomando en cuenta que los cuestionarios fueron aplicados en las oficinas de las 5 instituciones de ahorro y crédito correspondientes al segmento 3 del cantón Latacunga, podemos apreciar que si bien es cierto la diferencia no es tan representativa; las mujeres son quienes más se acercan a las instituciones de ahorro y crédito por diversos motivos. Pese a que en el campo género se dio la opción de LGTIB no existe ninguna persona que se identifique con este grupo.

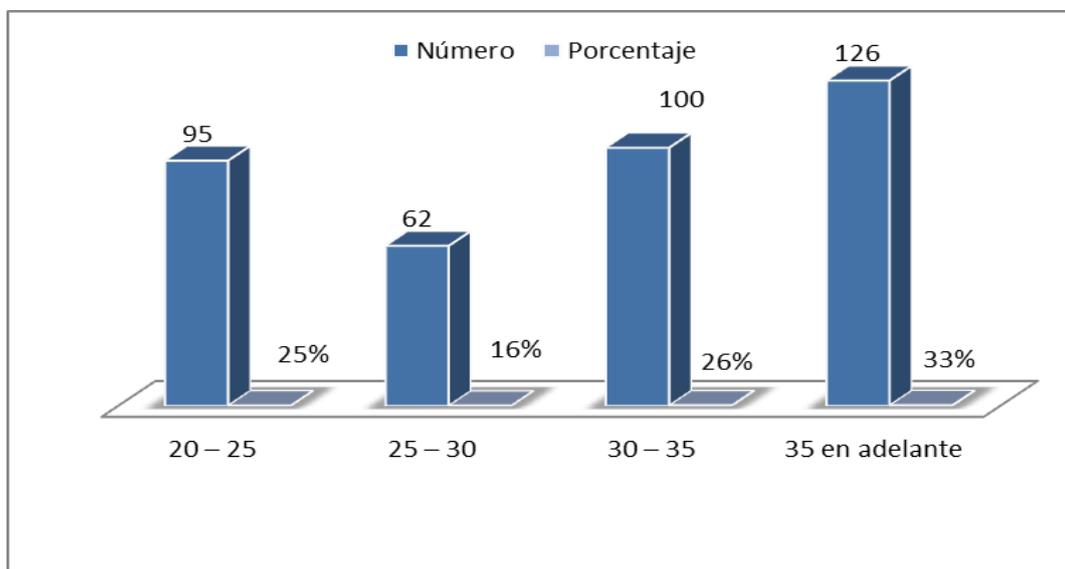
**Pregunta N.- 2 Edad**

**Cuadro N° 6. Edad P.E.A**

Frecuencia	Número	Porcentaje
20 – 25	95	25
25 – 30	62	16
30 – 35	100	26
35 en adelante	126	33
Total	383	100

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación



**Gráfico N° 3. Representación de los datos de la pregunta 2: Edad**

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

Un indicador muy importante es la edad de las personas para poder establecer las características de los productos que se van a diseñar con la finalidad de que sean atractivos para los futuros socios o clientes. La edad registrada en las personas encuestadas es la siguiente: el 24.80% están entre los 20 y 25 años de edad, el 16% entre 25 y 30 años, el 26% entre los 30 y 35 años; de 35 años en adelante el 33%. No existe marcada diferencia en la edad de los encuestados por lo que se deduce que los productos deberán ajustarse a las necesidades de un grupo comprendido desde los 20 años hasta los 70 años.

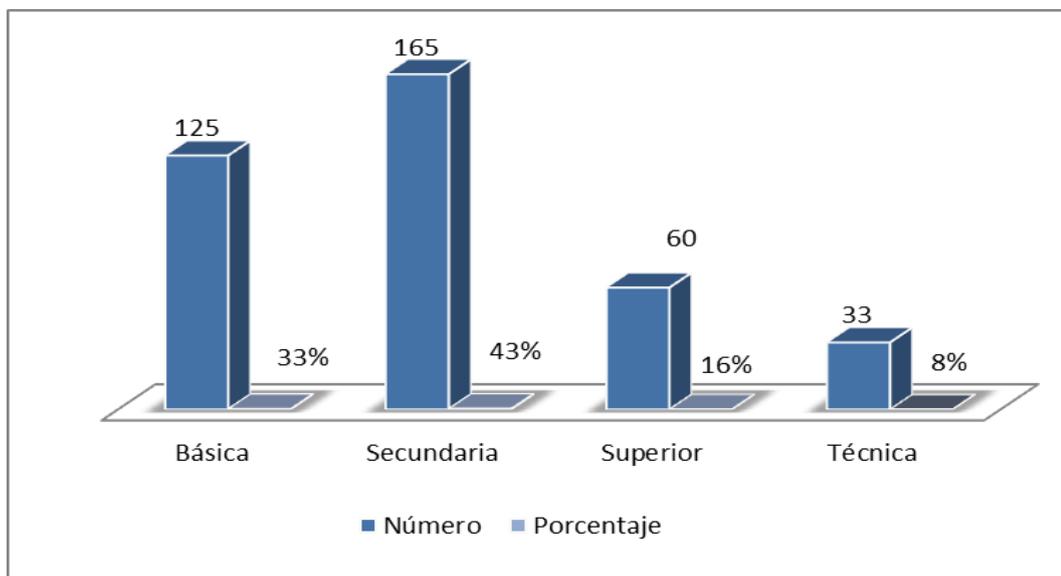
**Pregunta N.- 3 Nivel de educación**

**Cuadro N° 7.** Nivel de Educación P.E.A

<b>Frecuencia</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Básica	125	33
Secundaria	165	43
Superior	60	16
Técnica	33	8
Total	383	100

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación



**Gráfico N° 4.** Representación de los datos de la pregunta 3: Nivel de Educación

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

Conocer el nivel de educación del mercado meta nos facilitará la toma de decisiones al momento de determinar las características y beneficios, que sean importantes para hacer que los productos de ahorro sean inclusivos y solidarios.

El 33% de los encuestados tiene educación básica; el 43% educación secundaria; el 16% educación superior y el 8% instrucción técnica.

De los resultados podemos destacar que los productos a diseñarse deberán facilitar la inclusión de las personas que no tienen instrucción educativa formal; es decir con requisitos básicos, beneficios claros, educación financiera, entre otros.

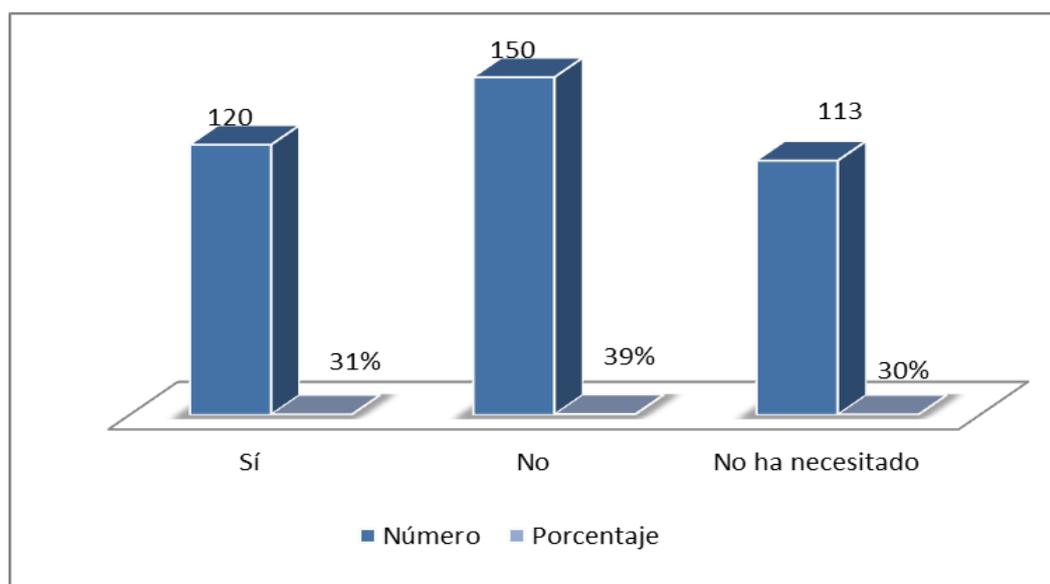
**Pregunta N.- 4** ¿Tuvo fácil acceso al sistema financiero formal?

**Cuadro N° 8.** Acceso al sistema financiero formal P.E.A

<b>Frecuencia</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	120	31
No	150	39
No ha necesitado	113	30
Total	383	100

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación



**Gráfico N° 5.** Representación de los datos de la pregunta 4: Acceso al sistema Financiero formal P.E.A

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

El 31% de los encuestados han accedido por diversas razones al sistema financiero formal; el 39% no lo ha hecho y el 30% dice no haber necesitado de este. Los resultados presentan una gran oportunidad para las instituciones cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Latacunga; pues el 69% de la muestra no ha utilizado los productos o servicios del sistema financiero formal; o ha tenido que recurrir a los prestamistas informales; estos resultados también sirven para reflexionar sobre la efectividad de los canales de comunicación con los que se están transmitiendo los productos y servicios institucionales.

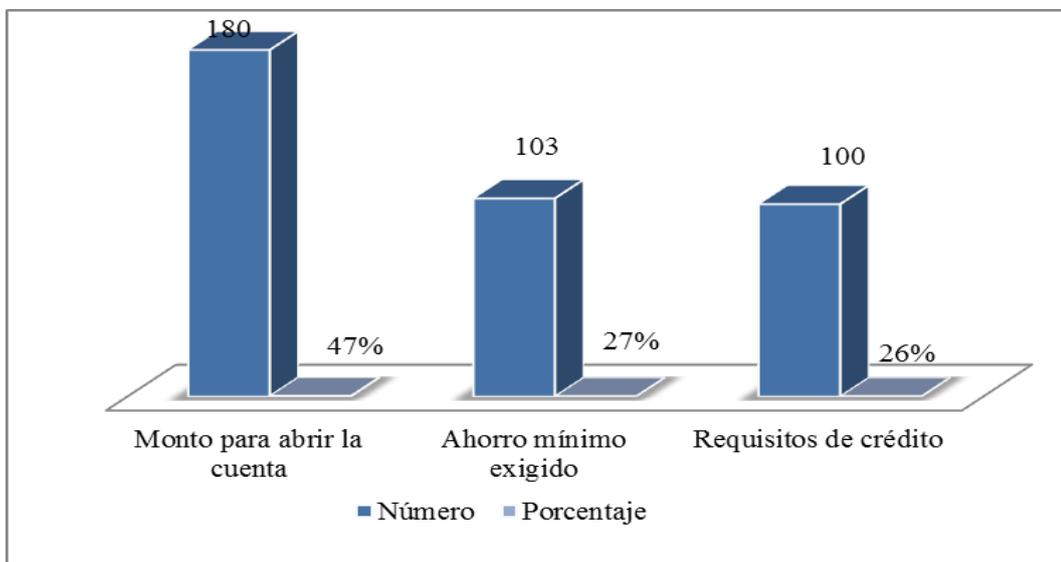
**Pregunta N.- 5** ¿Cuáles son las principales causas por las que no acude al sistema financiero formal?

**Cuadro N° 9. Causas que impiden el ingreso al sistema financiero formal**

<b>Frecuencia</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Monto para abrir la cuenta	180	47
Ahorro mínimo exigido	103	27
Requisitos de crédito	100	26
Total	383	100

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación



**Gráfico N° 6.** Representación de los datos de la pregunta 5: Causas que impiden el ingreso al sistema financiero formal

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

Entre los requisitos que causan mayores inconvenientes al momento de acceder a las instituciones del sistema financiero formal está el monto para abrir la cuenta, con un representativo 47%; entre el ahorro mínimo y las exigencias de los productos de ahorro y crédito, cada alternativa tiene un 26%. Las instituciones cooperativas deberán ser más flexibles al momento de diseñar productos inclusivos y solidarios, en estas variables; deberán presentar opciones con requisitos básicos; exponer los beneficios a su mercado meta y realizar seguimientos muy exhaustivos para obtener información primordial sobre la aceptación o rechazo de los nuevos productos.

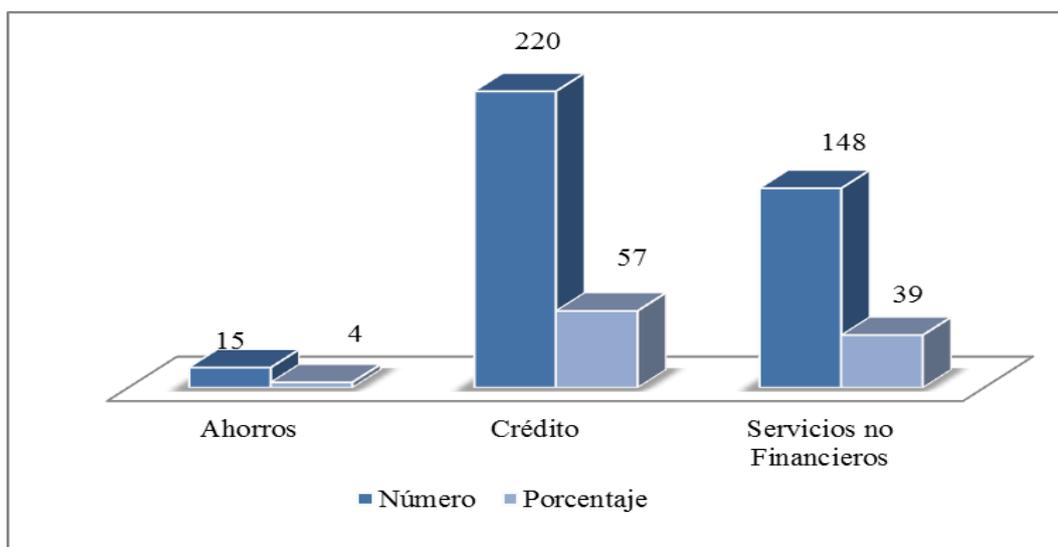
**Pregunta N.- 6** ¿Cuáles son las principales causas por las que acude a una institución financiera?

**Cuadro N° 10.** Causas de visita a las instituciones financieras

Frecuencia	Número	Porcentaje
Ahorros	15	4
Crédito	220	57
Servicios no Financieros	148	39
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación



**Gráfico N° 7.** Representación de los datos de la pregunta 6: Causas de la visita a las instituciones financieras

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

Las personas visitan las instituciones de ahorro y crédito de manera especial para ser beneficiarios de operaciones crediticias; pocas son quienes desean adquirir un producto de ahorro; cumpliendo con uno de los objetivos del Banco Central sobre la inclusión de los sectores vulnerables al sistema financiero formal; en la encuesta se puede evidenciar que las personas se acercan a las cooperativas a beneficiarse de sus ventanillas multipagos: cobro del bono de desarrollo humano, pago de luz, teléfono, IESS, impuestos, matrículas vehiculares, etc.. Esto permite a las instituciones tener posibles socios o clientes debido a que se acercan por los servicios no financieros; además las personas pierden el cierto recelo que sienten por acercarse a las cooperativas y son testigos de la calidad y calidez en los servicios recibidos.

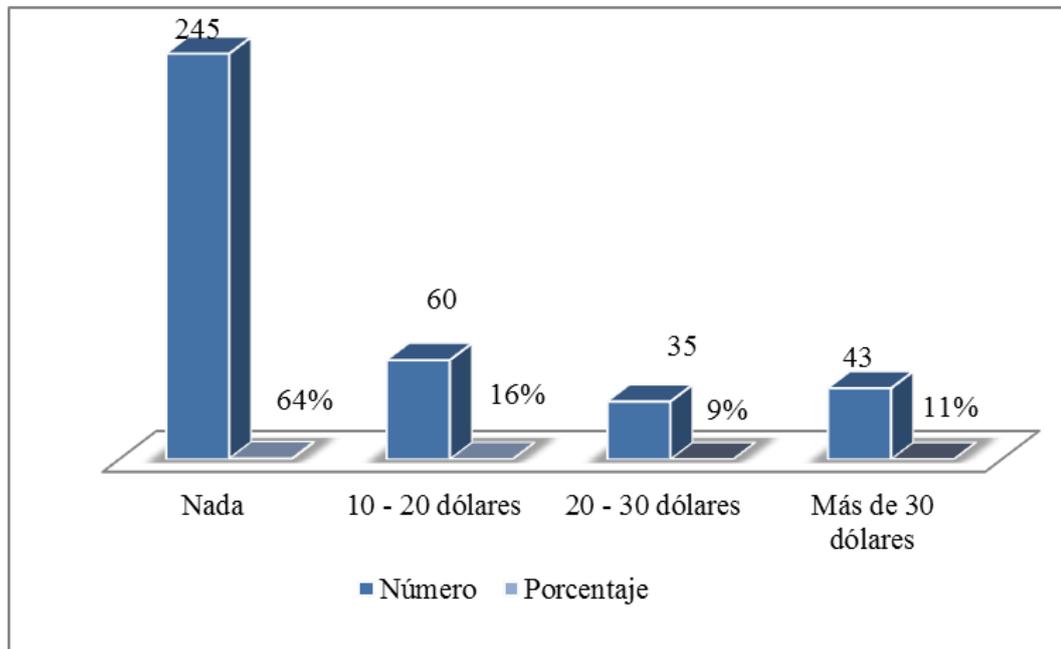
**Pregunta N.- 7** ¿Cuánto dinero destina al ahorro?

**Cuadro N° 11.** Dinero destinado al ahorro

<b>Frecuencia</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Nada	245	64
10 - 20 dólares	60	16
20 - 30 dólares	35	9
Más de 30 dólares	43	11
Total	383	100

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación



**Gráfico N° 8.** Representación de los datos de la pregunta 7: Dinero destinado al ahorro

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

Un resultado que preocupa es el dinero que las personas destinan al ahorro; el 64% no ahorra; y de las personas que lo hacen no todas destinan estos ahorros al sistema financiero formal. La prioridad es la educación financiera para destacar las ventajas del ahorro en productos del sistema cooperativo; esto asegurará el ingreso de fondos de bajo costo para transferirlos a los socios como créditos con intereses accesibles que les permitan mejorar sus negocios, generar fuentes de empleo, mejorar la calidad de vida; fortaleciendo al sistema económico.

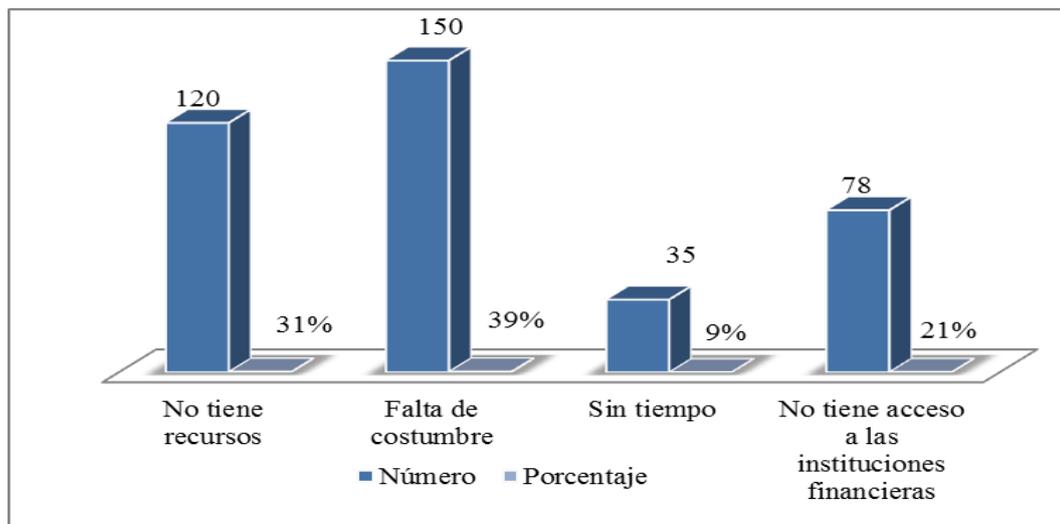
**Pregunta N.- 8** ¿Cuáles son los motivos por los que no ahorra?

**Cuadro N° 12.** Motivos de la falta de ahorro

Frecuencia	Número	Porcentaje
No tiene recursos	120	31
Falta de costumbre	150	39
Sin tiempo	35	9
No tiene acceso a las instituciones financieras	78	21
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Paulina Segovia

Fuente: Investigación



**Gráfico N° 9.** Representación de los datos de la pregunta 8: Motivos de la falta de ahorro

Elaborado por: Paulina Segovia

Fuente: Investigación

Una de las causas por las que las personas no ahorran es la falta de recursos; el tabú de que únicamente ahorran quienes tienen mayores ingresos es algo contra lo que tienen que luchar las instituciones del sistema financiero; para esto deben presentar productos atractivos, de fácil comprensión, con requisitos mínimos y con beneficios claros. La falta de cultura de ahorro es evidente en la información obtenida; entre la falta de recursos y de costumbre suman un exorbitante 70% de los motivos por los que la gente no ahorra. Es muy preocupante para el sistema financiero cooperativo que las personas no destinen sus excedentes al ahorro formal; debido a que esto influye en la baja liquidez. Al crear una cultura de ahorro responsable se pueden asegurar fuentes de fondeo de costos razonables y como contraparte se pueden ofrecer productos de crédito con bajas tasas de interés que ayuden al impulso de lo micro negocios y los emprendimientos.

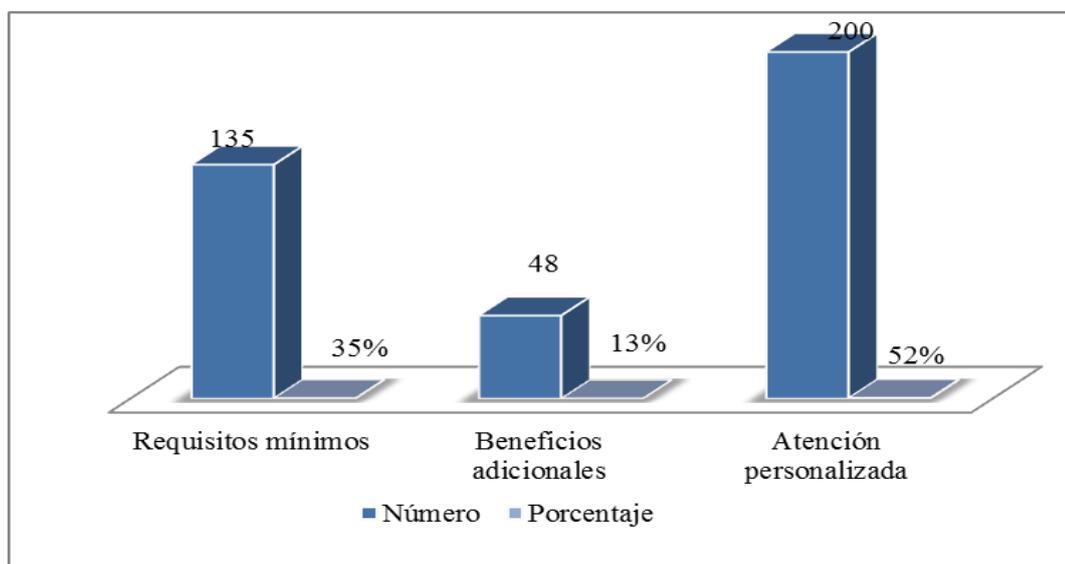
**Pregunta N.- 9** ¿Qué características debería tener un producto para que se decida en ahorrar?

**Cuadro N° 13.** Características atractivas para los productos de ahorro

<b>Frecuencia</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Requisitos mínimos	135	35
Beneficios adicionales	48	13
Atención personalizada	200	52
Total	383	100

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación



**Gráfico N° 10.** Representación de los datos de la pregunta 8: Características atractivas para los productos de ahorro

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

La última pregunta da un resultado muy interesante; el 53% de los encuestados desea que los fondos que se destinarán a ahorros sean retirados de sus hogares, trabajos o negocios; este indicador es muy importante pues da una de las principales características que deberán tener los productos de ahorro inclusivos y solidarios; si las personas no pueden ir a las instituciones financieras; los asesores de negocios deberán visitar a las personas en sus lugares de trabajo, domicilios o negocios para iniciar con la cultura de ahorro. Las visitas deben ser constantes, los casos deben tener mucho seguimiento; la post venta debe ser una herramienta de gran ayuda para lograr que los socios y clientes accedan al ahorro.

## **CAPÍTULO III**

### **PRODUCTO / RESULTADO**

Constituir el plan operativo para la captación de recursos financieros para las cooperativas del segmento 3 del cantón Latacunga.

PLAN OPERATIVO PARA LA CAPTACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS PARA LAS COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 3 DEL CANTÓN LATACUNGA

#### **OBJETIVOS:**

- Mantener la sostenibilidad financiera de los productos de ahorro solidarios e inclusivos.
- Implementar las oficinas con tecnología que permita mayor inclusión.
- Capacitación al personal para prestar servicios inclusivos con calidad y calidez.
- Elaborar un programa de Responsabilidad Social donde se incluya la promoción y entrega de productos de ahorro y crédito solidarios.

#### **Elementos de la propuesta**

Construcción de la matriz F.O.D.A.

De la información primaria obtenida de las encuestas aplicadas a la PEA del cantón Latacunga se identificaron las oportunidades y amenazas. Del análisis del

proceso de captación de recursos financieros de las COAC's del segmento 3 del cantón Latacunga se desprenden las fortalezas y debilidades.

**Cuadro N° 14.** Matriz F.O.D.A

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
1. Posicionamiento de productos y servicios de ahorro y crédito. 2. Talento Humano capacitado. 3. Plataforma tecnológica óptima para diversificar la captación de recursos financieros.	1. Falta de estrategias para la captación de ahorros. 2. No existe presencia de las instituciones en los sectores desatendidos.
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
1. Nuevos nichos de mercado. 2. Generación de nuevas alternativas de negocio. 3. Fidelización de los socios y clientes en productos de ahorro a través de productos de micro crédito.	1. Desconfianza generada por los cierres de instituciones financieras. 2. Entorno cambiante. 3. Situación económica y social del país.

**Elaborado:** Ing. Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

**Cuadro N° 15.** Cruces Estratégicos FO, FA, DO, DA

<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
F1-O1 Desarrollar estrategias que nos permitan aprovechar nuevos nichos de mercado. F2-O3 A través de los colaboradores del área de negocios y de la imagen institucional; ingresar con fuerza con los productos de ahorro y crédito solidarios.	D1-O3 Desarrollar estrategias de marketing para despertar la necesidad de ahorro del mercado meta.
<b>ESTRATEGIAS (FA)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b>
F1-A1 Diseñar una estrategia que permita aprovechar la confianza y fidelización de los socios para obtener referidos	D2-A3 Aplicar metodología financiera que permita la captación de ahorros en los sectores desatendidos del cantón Latacunga; utilizando estrategias de tasas de interés, montos competitivos, etc.; haciendo atractivos a los productos de ahorro.

**Elaborado:** Ing. Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

## Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos se basan en la metodología del Cuadro de Mando Integral; para asegurar la sustentabilidad y sostenibilidad de la propuesta.

**Cuadro N° 16.** Objetivos Estratégicos bajo el enfoque del Cuadro de Mando Integral

Perspectiva	Objetivo estratégico	Meta
Financiera	Mantener la sostenibilidad financiera de los productos de ahorro solidarios e inclusivos.	Incrementar un 20% anual en la captación de ahorros de las instituciones cooperativas del segmento 3 del cantón Latacunga.
De socios y clientes	Brindar una atención con calidad y calidez	90% de efectividad en la entrega de productos de ahorros inclusivos y solidarios.
De software	Lograr la efectividad y productividad de las operaciones a través de la implementación de una gestión de procesos soportadas con tecnología adecuada..	100% de procesos automatizados.
Aprendizaje y desarrollo	Operacionalizar la Gestión de Talento Humano.	90% de desempeño del Talento Humano.
De Responsabilidad Social	Desarrollar el proceso de Responsabilidad Social	100% de cumplimiento del cronograma de actividades de Responsabilidad Social

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Ing. Paulina Segovia

**Cuadro N° 17.** Objetivos estratégicos para la captación de ahorros

Estrategias	Objetivos
Estrategias de posicionamiento	Alcanzar el posicionamiento en el mercado meta del cantón Latacunga.
Estrategias de desarrollo y crecimiento	Diseñar productos de ahorro solidario e inclusivo.
Estrategias de Marketing Mix	Posicionar los productos de ahorro solidario e inclusivo en el cantón Latacunga.
Estrategias Financieras	Emplear la metodología PERLAS para evaluar la solidez financiera.
Estrategias de evaluación de gestión con el cuadro de mando integral	Evaluar las perspectivas: financiera, socios y clientes, de software, de aprendizaje y desarrollo, de gestión de riesgos, de Responsabilidad Social, de Publicidad, de Procesos.

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborada por:** Ing. Paulina Segovia

## **Despliegue de las estrategias para la captación de ahorros**

Una vez establecidos los objetivos estratégicos, para la captación de ahorros mediante productos solidarios se determinan actividades que deben desarrollarse para cumplir con las estrategias; bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001-2008 (metodología de despliegue de estrategias).

## **Despliegue de estrategias de posicionamiento**

### **Objetivo estratégico**

- Alcanzar el posicionamiento en el mercado meta del cantón Latacunga.

La estrategia de posicionamiento va a determinar la posición actual que tienen las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 en el cantón Latacunga, establecer la percepción que tienen los clientes potenciales sobre las instituciones cooperativas y sus productos de ahorro. Con el análisis se implanta el nivel competitivo, para realizar las estrategias que determinen un posicionamiento y participación en el mercado meta. La información obtenida fue fruto de las encuestas aplicadas a la PEA del cantón Latacunga.

Los resultados alcanzados son los siguientes:

### **Análisis Competitivo**

De los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a la PEA del cantón Latacunga; se establece que un 70.50% no tiene cultura de ahorro; no lo hace de ninguna forma. Quienes lo hacen utilizan los siguientes mecanismos de ahorro: El 18% lo hace de forma empírica, el 18.03% tiene una cuenta de ahorros.

## Percepción de los clientes

La percepción que tienen los socios y clientes es un indicador muy importante para establecer el posicionamiento actual que tiene el mercado meta de las COAC's del segmento 3 de Latacunga. Entre los factores más importantes de acuerdo a los encuestados para ahorrar son los siguientes:

Los tipos de productos financieros que más utilizan las personas del mercado meta son los siguientes:

El 75% tiene preferencia por los depósitos a la vista, el 25% los depósitos a plazo fijo. La accesibilidad a los productos y servicios financieros es un elemento clave al momento de elegir entre una opción u otra de ahorro.

## Segmentación del mercado

La segmentación de mercado es importante para establecer las ventajas competitivas que permita posicionar los productos de ahorro solidarios.

### Segmentación según el género

La segmentación según el género es la siguiente:

**Cuadro N° 18. Segmento según Género**

<b>Frecuencia</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	201	53
Masculino	182	47
LGBTI	0	0
Total	383	100

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

## **Factores claves del éxito competitivo**

Los factores claves del éxito determinan las ventajas competitivas para los productos de ahorro solidarios; que fortalecen el posicionamiento en el mercado, las capacidades y aptitudes con mayores posibilidades de rentabilidad. Para diseñar las estrategias son primordiales los factores claves del éxito:

**FCE1:** Capacidad de innovación en los procesos operativos y administrativos.

**FCE2:** Capacidad de innovación en los productos y servicios financieros.

**FCE3:** Eficacia, eficiencia para mantener sostenibilidad financiera de la institución.

**FCE4:** Capacidad de responder en las condiciones cambiantes del sector financiero.

**FCE5:** Imagen corporativa y experiencia de las COAC's en el cantón Latacunga.

**FCE6:** Establecer objetivos estratégicos con el Cuadro de Mando Integral; para asegurar las perspectivas financieras, de satisfacción de clientes, de procesos internos, de formación y crecimiento.

## **Estrategias genéricas de la ventaja competitiva**

La ventaja competitiva de las COAC's del segmento 3 del cantón Latacunga será posicionar en el mercado los productos de ahorro solidarios; responder frente a las presiones de la competencia (instituciones financieras).

**Cuadro N° 19. Matriz de Ventaja Competitiva**

<b>Estrategia</b>	<b>Acciones</b>
Liderazgo en costos	Las COAC's en el proceso de captación de recurso financieros a través de productos solidarios, aplicarán las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"><li>• Costos operativos bajos.</li><li>• Diseñar productos de captación con costos bajos para este mercado.</li></ul>
Diferenciación del producto financiero	Para disponer de barreras contra los competidores y mejorar el posicionamiento y participación en el cantón Latacunga, se aplicarán las siguientes estrategias: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ajustar las características de los productos y servicios financieros para despertar y satisfacer las necesidades de los clientes; tratando de generar una ventaja competitiva.</li><li>• Estandarizar los procesos de atención al cliente buscando la calidad total en el servicio.</li><li>• Disminuir los tiempos de entrega de productos solidarios de ahorro y crédito.</li><li>• Llegar con los productos de ahorro y crédito solidario al mercado meta a través de los distintos medios de publicidad.</li></ul>
Enfoque	Permite posicionar los productos de ahorro de acuerdo a las características del mercado meta; aprovechar los nichos de mercado, obteniendo ventajas competitivas: <ul style="list-style-type: none"><li>• Segmentar el mercado para definir características en común de los potenciales socios y clientes; hacia donde se enfocarán los esfuerzos para llegar con los productos de ahorro solidarios.</li><li>• Satisfacer las necesidades de los productos de ahorro solidarios tomando en cuenta la tasa de crecimiento poblacional.</li></ul>

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

## **Despliegue de estrategias de desarrollo y crecimiento**

### **Objetivo estratégico:**

- Desarrollar productos financieros de ahorro solidarios.

Las estrategias de desarrollo y crecimiento se definieron una vez determinadas las estrategias de posicionamiento; para lo cual se establece como primera estrategia el diseño del producto:

### **Ficha de Producto.**

#### **Objetivo general**

- Proporcionar al cantón Latacunga; un producto de ahorro solidario, que permita despertar la necesidad de ahorro de la población y satisfacerla cubriendo las expectativas del mercado meta, de las COAC's (del segmento 3 del cantón Latacunga; tomando en cuenta la realidad del mercado financiero.

Producto o servicio: Cuenta de ahorro accesible e inclusiva

Nombre del producto: Mi Cuenta Cuenta

Objetivos del producto:

- Inculcar una cultura de ahorro sostenible en el cantón Latacunga.
- Satisfacer las necesidades del mercado meta sobre ahorro en cuanto a rendimiento, seguridad y beneficios adicionales.
- Mejorar el posicionamiento de las COAC's del segmento 3 en el mercado meta.

- Conseguir sostenibilidad del producto de ahorro solidario; haciéndolo atractivo y producto estrella de las COAC's del segmento 3.
- Apoyar al proceso de inclusión de los sectores que no pueden llegar al sistema financiero tradicional.

### **Descripción General del Producto**

La cuenta de ahorro accesible es una cuenta inclusiva que va dirigida a la población económicamente activa del cantón Latacunga; cuya apertura se realiza de manera preferencial en el domicilio, lugar de trabajo o negocio del potencial socio o cliente (personas naturales); el compromiso adquirido es por un ahorro programado. La cuenta tiene un componente a la vista (disponible) y uno programado (mínimo un año).

Plazo: Dentro de las condiciones se establece un compromiso de depósitos periódicos; estableciéndose un plan de ahorro programado de depósitos mensuales, con el beneficio de una tasa de interés preferencial al cumplir con el trato pactado.

Se propone un plan de ahorro programado de acuerdo a la capacidad de ahorro de cada socio/cliente. Habrá montos mínimos de apertura para depósitos a la vista y depósitos programados. Reajustándose de acuerdo a revisiones periódicas.

### **Estrategias de Gestión por Procesos**

La estrategia de gestión por procesos, se elaboró partiendo de la cadena de valor de las cooperativas, para que se fortalezca la ejecución de las estrategias, para la captación de ahorros inclusiva. Se establece el Mapa de Procesos de Planificación, Ejecución y Evaluación de las estrategias diseñadas para llegar con el producto solidario de captación.

## Mapa de procesos o cadena de valor

Consta de los macro procesos estratégicos, agregados de valor y apoyo, con la finalidad de tener una metodología de gestión institucional que fortalezca las estrategias de marketing propuestas para su planificación, control y evaluación.

### MAPA DE PROCESOS



**Gráfico N° 11. Mapa de Procesos**

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

Los procesos estratégicos están relacionados en forma directa a la gerencia y estos sustentan los planes estratégicos.

Los macro procesos deben estar relacionados con los objetivos estratégicos de la institución para integrar la gestión con la ejecución y apoye a la consecución de los objetivos corporativos.

### Procesos agregados de valor

Los procesos agregados de valor corresponden a: atención al cliente, desarrollo de productos y servicios, captaciones de ahorros, colocaciones de crédito y administración de la cartera.

### **Proceso de apoyo**

Los procesos de apoyo son los relacionados a: gestión administrativa, gestión contable-financiera y gestión de talento humano.

## PLAN OPERATIVO ANUAL

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) AÑO 2019										
PERSPECTIVAS	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE	ENTREGABLE (S)	PERIODICIDAD DE MEDICION	PONDERACION
FINANCIERA	Mejora Integral de las Cooperativas del Segmento 3 de Latacunga	Mantener la sostenibilidad financiera de los productos de ahorro solidarios e inclusivos	Crecimiento en los Depósitos a la Vista a través de productos inclusivo de ahorro y crédito.	Diseño e implementación de productos de captaciones inclusivos y solidarios de acuerdo a las necesidades del mercado meta.	01-ene-19	31-dic-19	SUBGERENTE DE NEGOCIOS	Cuadro de productos inclusivos y solidarios de ahorro y crédito.	TRIMESTRAL	ALTA
			Crecimiento en los Depósitos a Plazo Fijo y Ahorros Programados mediante la utilización de productos inclusivos y solidarios	Diseño e implementación de productos de plazo fijo y ahorro programado con características y requisitos inclusivos y solidarios de acuerdo a las necesidades del mercado meta	01-ene-19	31-dic-19	SUBGERENTE DE NEGOCIOS	Cuadro de productos de ahorro a plazo fijo y ahorro programado	TRIMESTRAL	ALTA
			Captación de nuevos socios/clientes	Programas de Educación Financiera que incentiven el ahorro.	01-ene-19	31-dic-19	JEFE DE MARKETING	Programas y Cronogramas de capacitación	TRIMESTRAL	ALTA
SOFTWARE	Lograr la efectividad y productividad de las operaciones a través de la implementación de una gestión de procesos soportadas con tecnología adecuada	Implementar las oficinas con tecnología que permita mayor inclusión	Cotizar y adquirir la infraestructura a ser implementada	Adquirir infraestructura: Red, Eléctrica, Equipos de cómputo, Cámaras de seguridad, Monitoreo y Seguridad.	01-ene-19	31-dic-19	JEFE DE SISTEMAS	Informe de adquisición y cotizaciones	MENSUAL	ALTA
TALENTO HUMANO	Desarrollo Integral de los colaboradores	Capacitación al personal	Mejora del proceso de Inducción a los empleados, coordinando la visita por todos los departamentos de las instituciones	Realizar el proceso de inducción al personal nuevo mínimo una semana	01-ene-19	31-dic-19	JEFE DE TALENTO HUMANO	Informe de Cumplimiento	MENSUAL	ALTA
			Elaborar un plan de capacitación anual en base a las necesidades de los colaboradores	Identificación de necesidades y requerimientos de las unidades	01-ene-19	31-dic-19	JEFE DE TALENTO HUMANO	Plan de capacitación aprobado por el Consejo de Administración	MENSUAL	ALTA
DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Desarrollar el proceso de responsabilidad social	Elaborar un cronograma de actividades que impulse el desarrollo de la Responsabilidad Social, tomado en cuenta la inclusión de los sectores marginados.	Ejecución y seguimiento del cronograma de actividades de responsabilidad social	Elaborar el cronograma	01-ene-19	31-dic-19	MARKETING	Cronograma	ANUAL	ALTA
				Dar seguimiento al cronograma aprobado por el CA	01-ene-19	31-dic-19	MARKETING	Informe de cumplimiento	TRIMESTRAL	ALTA

**Gráfico N° 12. Plan Operativo Anual**  
**Elaborado por:** Paulina Segovia  
**Fuente:** Investigación

## VALIDACION POR EL METODO DE EXPERTOS

**Cuadro N° 20. Validación por el método de expertos**

Tema de la investigación	“Productos Financieros Solidarios de Captaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3 de la ciudad de Latacunga”.
Objetivo General de la Investigación	Diseñar un plan operativo para la captación de recursos financieros a través de productos solidarios; para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 del cantón Latacunga.
Informantes	Muestra población económicamente activa de la ciudad de Latacunga
Función de los informantes	Proporcionar datos para elaborar el Plan Operativo Anual para la captación de recursos financieros a través de productos solidarios para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 del cantón Latacunga.
Variable dependiente	Nivel de captación por ahorros de productos solidarios.
Variable independiente	Productos solidarios
Instrumento de recolección de información	Encuesta

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

## TABLA PARA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

**Cuadro N° 21: Tabla para validación del cuestionario**

Objetivos de la validación	Analizar y valorar los objetivos estratégicos tomados en cuenta para la realización del Plan Operativo Anual. Confirmar si todos los aspectos están siendo tomados en cuenta o si falta alguno.
Expertos	Tres expertos que cuenten con experiencia de no menos de 10 años en instituciones cooperativas de ahorro y crédito.
Modo de validación	Método individual mediante el que se obtiene la información de cada uno de los expertos sin que los mismos tengan contacto alguno.

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

## CUESTIONARIO PARA EL JUICIO DE EXPERTOS

1. Valore en una escala de 1 a 4 el grado de relevancia que otorga a los siguientes objetivos estratégicos y señale con una X su respuesta en la casilla correspondiente.

1. Muy bajo	2. Bajo	3. Alto	4. Muy Alto
-------------	---------	---------	-------------

**Cuadro N° 22. Cuestionario para el juicio de expertos**

Objetivos Generales	1	2	3	4
Mejora Integral de la cooperativas del segmento 3 de Latacunga				
Lograr la efectividad y productividad de las operaciones a través de la implementación de una gestión de procesos soportados con tecnología adecuada.				
Desarrollar integralmente a los colaboradores				
Implementar el proceso de Responsabilidad Social				

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

2. Valore en una escala de 1 a 4 el grado de relevancia que otorga a los siguientes objetivos específicos y señale con una X su respuesta en la casilla correspondiente. Si considera hacer una modificación o introducir otro (s) ítem (s), indíquelo en la casilla de observaciones

**Cuadro N° 23. Escala Objetivos Específicos 1**

Objetivos Específicos	1	2	3	4
Mantener la sostenibilidad financiera de los productos de ahorro solidarios e inclusivos.				
Implementar las oficinas con tecnología que				

permita mayor inclusión.				
Capacitar al personal				
Elaborar del cronograma de actividades que impulse el desarrollo de la Responsabilidad Social, tomando en cuenta la inclusión de los sectores marginados.				
<b>OBSERVACIONES</b>				

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

3. Valore en una escala de 1 a 4 el grado de relevancia que otorga a las siguientes estrategias y señale con una X su respuesta en la casilla correspondiente. Si considera hacer una modificación o introducir otro (s) ítem (s), indíquelo en la casilla de observaciones

**Cuadro N° 24. Escala Objetivos Específicos 2**

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Crecimiento en los depósitos a la vista a través de productos inclusivos de ahorro y crédito.				
Crecimiento en los depósitos a plazo fijo y ahorros programados mediante la utilización de productos inclusivos y solidarios.				
Captación de nuevos socios y clientes.				
Cotizar y adquirir la infraestructura a ser utilizada				
Mejora del proceso de inducción a los empleados, coordinando la visita por todos los departamentos de las instituciones.				
Elaborar el plan de capacitación anual en base a las necesidades de los colaboradores y de las instituciones.				
Ejecución y seguimiento del cronograma de actividades de Responsabilidad Social.				
<b>OBSERVACIONES:</b>				

**Elaborado por:** Paulina Segovia

**Fuente:** Investigación

## **ANÁLISIS DEL JUICIO DE EXPERTOS:**

Los expertos contactados son tres gerentes de cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 del cantón Latacunga; con experiencia de más de diez años en la ejecución de la administración de sus instituciones:

En la primera valoración existe una coincidencia muy alta en dar mayor ponderación al Desarrollo Integral de las cooperativas del segmento 3; seguido muy de cerca con la capacitación de los colaboradores y la tecnología.

De esta valoración podemos destacar que los administradores están conscientes del papel fundamental que desarrollan sus colaboradores para el cumplimiento de los objetivos institucionales y muchísimo más para este proyecto de promoción y entrega de productos inclusivos solidarios porque ellos serán los encargados de realizar todos los procesos que están involucrados. Igual importancia se le da a la tecnología; para poder acceder a las personas y zonas que están muy alejadas sea por su geografía o su condición.

En la segunda valoración se reafirma la importancia de que la entrega de productos inclusivos y solidarios sea eficiente y efectiva para asegurar su sostenibilidad dentro de las cooperativas del segmento 3 y su interrelación con la responsabilidad Social de cada institución.

En las observaciones existen puntos muy importantes que no fueron tomados en cuenta como: el apoyo de los organismos de control; a través de capacitaciones, coyunturas con instituciones nacionales y extranjeras que apoyen a los programas inclusivos y solidarios, el control sobre las tasas de interés pasivas, debido a la competencia desleal que se da por parte de instituciones cooperativas.

La tercera valoración da muchísima importancia a los presupuestos requeridos para iniciar los proyectos; si bien es cierto, algunas cooperativas poseen la infraestructura física y tecnológica; otras todavía no la poseen. En las observaciones emitidas se destacan las alianzas estratégicas para adquisición de tecnología, capacitaciones, etc.

## **CONCLUSIONES**

- El Plan Operativo Anual es una herramienta muy importante para los administradores organizacionales y es de mucha más ayuda para los gerentes de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 del cantón Latacunga; debido al compromiso que tienen por pertenecer al sector popular y solidario de entregar productos y servicios financieros que se ajusten a las necesidades reales de su entorno y de los lugares que no tengan acceso al sistema financiero tradicional.
- Los administradores de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3, cantón Latacunga, requieren unir sus esfuerzos y recursos para lograr ventajas competitivas sobre las demás instituciones financieras; logrando disminuir los costos en los diferentes procesos de capacitación, tecnología, etc.
- El mercado meta de los productos de captaciones solidarios e inclusivos es muy importante para asegurar la liquidez de las instituciones financieras; debido a que los costos de estos fondos son bajos y permitirán ofrecer productos de crédito con intereses competitivos que permitan a los asociados mejorar sus pequeños negocios, emprender nuevos, mejorando su calidad de vida y asegurando la sostenibilidad institucional.

## **RECOMENDACIONES:**

- Cada organización tiene que establecer su realidad para desde ahí poder partir con los objetivos y las estrategias que le permitan lograr sostenibilidad en la oferta y entrega de productos solidarios e inclusivos.

- La capacitación de todos los colaboradores marcará la diferencia para llegar de forma efectiva y eficiente a los socios y clientes; entregándoles productos que cubran sus necesidades de ahorro y crédito.
- Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3; deberán analizar la posibilidad de generar alianzas estratégicas para beneficiarse en costos al momento de adquirir tecnología, capacitaciones, etc.
- Los organismos de control deberían apoyar el proceso de entrega de productos solidarios e inclusivos; mediante capacitaciones, generación de coyunturas con instituciones públicas y privadas que puedan apoyar la inclusión financiera.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Agirre, A. (2001). Los principios cooperativos atractores de la gestión eficiente: su medición. Valencia: Centre International de Recherches et d'Information sur l'Economie Publique, Sociale et Coopérative. Asamblea Constituyente Ecuador. (11 de mayo de 2011).
- Ahumada, J. (2012). Administración de Empresas. México: Mc Graw Hill.
- Aldana, d. v. (2011). Administración de calidad. Colombia: ISBN.
- Alvarado, A. (02 de 11 de 2014). El Mercado Financiero y el Ahorro. Recuperado el 06 de 01 de 2016, de [http://redkatalysis.org/v3/wp-content/uploads/2014/11/El Mercado Financiero y el Ahorro ArturoAlvarado.pdf](http://redkatalysis.org/v3/wp-content/uploads/2014/11/El_Mercado_Financiero_y_el_Ahorro_ArturoAlvarado.pdf)
- Amat, J. (2011). El control de Gestión. México: Mc Graw Hill.
- Arcia, M. (14 de 03 de 2011). Intermediación financiera. Recuperado el 15 de 02 de 2016, de [https://es.over-blog.com/Que\\_es\\_la\\_intermediacion\\_financiera\\_y\\_como\\_se\\_gestiona-1228321767-art164488.html](https://es.over-blog.com/Que_es_la_intermediacion_financiera_y_como_se_gestiona-1228321767-art164488.html)
- Arteaga, A. (2012). Proceso de administración: Dirección y control. México.
- Centre, T. C. (2005). IRECUS . Obtenido de [https://ccednet-rcdec.ca/sites/ccednet-rcdec.ca/files/resume\\_recherche\\_irecus\\_fr.pdf](https://ccednet-rcdec.ca/sites/ccednet-rcdec.ca/files/resume_recherche_irecus_fr.pdf)
- César Fernando Reinoso, R. F. (junio de 2017). PARTICIPACIÓN DEL SECTOR COOPERATIVO EN LA ECONOMÍA MUNDIAL. Caribeña de Ciencias Sociales. Obtenido de [www.eumed.net/rev/caribe/2017/06/sector-cooperativo.html](http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/06/sector-cooperativo.html)
- Duane, M. (2012). Administración estratégica una herramienta para la competitividad. California: 2da Edición.
- Ecuador, B. C. (2018). Boletín monetario semanal. Quito, Ecuador.

- Galindo, M. (2011). Principios de la Administración. México: Mc Graw Hill.
- Harvey, D. (2012). El enigma del capital y las crisis del capitalismo. (J. M. Madariaga, Trad.) Distrito Federal, Mexico. Recuperado el 12 de 07 de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56930750012>> ISSN 0188-461
- Hidalgo, I., & Eliseo, R. (2012). GERENCIA LEGAL Y GESTION FISCAL DE UNA COOPERATIVA: CASO NICARAGUA. Recuperado el 07 de mayo de 2016, de ACADEMIA: [tps://www.academia.edu/5883653/GERENCIA\\_LEGAL\\_Y\\_GESTION\\_FISCAL\\_DE\\_UNA\\_COOPERATIVA\\_CASO\\_NICARAGUA](https://www.academia.edu/5883653/GERENCIA_LEGAL_Y_GESTION_FISCAL_DE_UNA_COOPERATIVA_CASO_NICARAGUA)
- Icaza, A. M., & Tiribia, L. (2001). Economía Popular. Recuperado el 01 de mayo de 2016, de La Otra Economía: [http://web.tau.org.ar/upload/89f0c2b656ca02ff45ef61a4f2e5bf24/economia\\_popular.pdf](http://web.tau.org.ar/upload/89f0c2b656ca02ff45ef61a4f2e5bf24/economia_popular.pdf)
- Illera, C. (2011). Administración de Empresas, Prácticas y Ejercicios. Editorial Ramon Areces.
- Infocoop. (2015). historia del cooperativismo mundial. Costa Rica. Organización Internacional del Trabajo, Alianza Cooperativa Internacional. (15 de Septiembre de 2014). Las Cooperativas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. . Recuperado el 27 de Noviembre de 2016, de Debate sobre el desarrollo después de 2015. Informe de Política.: HYPERLINK "[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---coop/documents/publication/wcms\\_307228.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---coop/documents/publication/wcms_307228.pdf)"
- Koontz, H., & Weinhrich, H. (2011). Administración una perspectiva global. México: Mc Graw Hill.
- Maldonado, H. (2012). Manual de Normas y Procedimientos Administrativos – Financieros. México.<http://www.revistalideres.ec/lideres/carlos-morlas-cultura-ahorro-pais.html>.

Rangel, R. M., & Garmendia (2012). El Consenso de Washington: la instauración de las políticas neoliberales en América Latina. *Política y Cultura*. México. Obtenido de <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26723182003>> I

Reinoso, C. F. (2015). EVALUACIÓN DE UN NUEVO MODELO SOCIAL Y ECONOMICO: “HERMANDAD Y ECONOMÍA BASE CERO Y PARTICIPACION CIUDADANA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA”. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2015/modelo-social.html>

Roelants, B., Hyungsik, E., & Terrasi, E. (2014). Cooperatives and employment: A global report. Obtenido de <https://www.pinterest.co.uk/pin/299489443963912844/>.

## **ANEXOS**

**Anexo N° 1.** Guía de Entrevista para ser aplicada a los gerentes de las coac's segmento 3 cantón Latacunga

### **FICHA DE VALORACIÓN DE ESPECIALISTAS**

#### **Título de la propuesta:**

PLAN OPERATIVO PARA LA CAPTACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS EN LAS COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 3 DEL CANTÓN LATACUNGA

#### **1. Datos Personales del Especialista**

Nombres y apellidos: Alfredo Rafael Jácome Tapia  
Grado académico: Magíster en Administración  
Experiencia en el área: 11 años como gerente general

### **GUÍA DE ENTREVISTA**

Para ser aplicada a los gerentes de las cooperativas del segmento 3 del cantón Latacunga (anexo 1)

1. ¿Considera que la liquidez del mercado actual es igual a la liquidez de hace diez años atrás?
2. ¿Qué factores han influido en los cambios experimentados?
3. ¿Qué tipo de fondeo utiliza su institución?

4. ¿Cuáles son los principales problemas al buscar fondeo externo?
5. ¿En su cooperativa ofrece productos de ahorro y crédito de tipo inclusivo y solidario? ¿Cuáles?
6. ¿Qué opinión tiene sobre las micro finanzas?
7. ¿Cómo está compuesta su cuenta 21?
8. ¿La Responsabilidad Social de su institución abarca la inclusión de los sectores marginados y excluidos del sector financiero formal? De qué formas
9. ¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta para incrementar la cuenta 21?
10. ¿Aceptaría trabajar conjuntamente con instituciones fraternas del segmento tres de la ciudad para ofrecer productos inclusivos y solidarios, beneficiándose mutuamente?

**Anexo N° 2.** Cuestionario para ser aplicado en la muestra obtenida de la Población Económicamente Activa del cantón Latacunga.

## CUESTIONARIO

Para ser aplicado a la muestra de la población económicamente activa

El presente estudio tiene como finalidad obtener datos que nos permitan diseñar una propuesta de productos de ahorro inclusivo y solidario que se ajusten a las necesidades de los socios y clientes; para lograr crear una cultura de ahorro real:

Solicitamos nos facilite su valiosa ayuda llenando la siguiente encuesta:

1. Marque con una X la respuesta escogida:

GÉNERO:

Masculino ( )

Femenino ( )

LGBTI ( )

EDAD:

15 -20 ( )

20 – 25 ( )

25 – 30 ( )

35 en adelante ( )

NIVEL DE EDUCACIÓN:

No tiene ( )

Básica ( )

Secundaria ( )

Superior ( )

Técnica ( )



7. ¿Qué características debería tener un producto para que se decida ahorrar?

Requisitos Mínimos ( )

Capacitaciones ( )

Que el asesor llegue a su hogar o negocio ( )

**VALORAMOS SU GENTIL COLABORACIÓN**