



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**Trabajo de Graduación previo a la obtención del Título de  
Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.**

**TEMA: “ESTRATÉGIAS DE CAPTACIONES Y SU  
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LIMITADA”**

**AUTORA: SÁNCHEZ CASTILLO GABRIELA ALEXANDRA**

**TUTORA: ECON. MARIA ELENA JEREZ CALERO**

**AMBATO – ECUADOR**

**2014**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Econ. María Elena Jerez Calero, con cédula de ciudadanía No 1803538378, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “Estrategias de captaciones y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada.”, desarrollado por Gabriela Alexandra Sánchez Castillo, egresada de la Facultad de Contabilidad y Auditoría considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 28 de febrero del 2014

LA TUTORA



Econ. María Elena Jerez Calero

## **AUTORIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Yo, GABRIELA ALEXANDRA SANCHEZ CASTILLO, con cédula de ciudadanía N° 1803622248, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo, bajo el tema: “ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COAC CHIBULEO LIMITADA.”, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor(a) de este trabajo de Investigación.

Ambato ,28 de febrero del 2014

**AUTORA**



**GABRIELA ALEXANDRA SANCHEZ CASTILLO**

## APROBACIÓN MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Miembros del Tribunal de Graduación, una vez revisado, aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: “ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COAC CHIBULEO LIMITADA”, la egresada, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.


Ambato, 28 de febrero del 2014


Índice de tablas..... vii


Índice de gráficos..... 2

Resumen ejecutivo.....

**Para constancia firma**

  
Econ. Gladys Coello  
PROFESOR CALIFICADOR

  
Econ. Nelson Lascano  
PROFESOR CALIFICADOR

  
Econ. Diego Proaño  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2. Planteamiento del problema..... 4

1.3. Justificación..... 13

1.4. Objetivos..... 14

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes investigativos..... 16

## INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
Portada.....	i
Aprobación del tutor.....	ii
Autoría del proyecto de investigación.....	iii
Aprobación de profesores calificadores.....	iv
Índice general de contenidos.....	v
Índice de tablas.....	viii
Índice de gráficos.....	x
Resumen ejecutivo.....	xii
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Tema .....	4
1.2. Planteamiento del problema.....	4
1.3. Justificación.....	13
1.4. Objetivos.....	14
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÒRICO</b>	
2.1. Antecedentes investigativos.....	16
2.2. Fundamentación filosófica.....	19
2.3 fundamentación legal.....	20

2.4. Categorías fundamentales.....	25
2.5. Hipótesis.....	37
2.6. Señalamiento de variables de la hipótesis.....	37

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. Enfoque.....	38
3.2. Modalidad Básica De La Investigación.....	39
3.3. Nivel O Tipo De Investigación.....	42
3.4. Población Y Muestra.....	47
3.5. Operacionalización de Las Variables.....	49
3.6. Recolección de Información.....	52
3.7. Procesamiento y análisis de Información.....	55

### **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

4.1. Análisis e interpretación de datos.....	58
4.2. Verificación de la hipótesis.....	78

### **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Conclusiones.....	82
5.2. Recomendaciones.....	83

### **CAPÍTULO VI: PROPUESTA**

6.1. Datos informativos.....	84
6.2. Antecedentes de la propuesta.....	85
6.3. Justificación.....	87
6.4. Objetivos.....	88
6.5. Análisis de factibilidad.....	89
6.6. Fundamentación científico técnico.....	90
6.7. Metodología. Modelo operativo.....	95

<b>6.8. Administración.....</b>	<b>127</b>
<b>6.9. Previsión de la evaluación.....</b>	<b>128</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>130</b>

## **ANEXOS**

**ANEXO 1.-** Matriz de análisis de situaciones

**ANEXO 2.-** Registro único de contribuyente

**ANEXO 3.-** Organigrama estructural

**ANEXO 4.-** Cuestionario 1 de encuesta

**ANEXO 5.-** Balance año 2012

## INDICE DE TABLAS

<b>TABLAS</b>	<b>PÁGINA</b>
1.-Empleados relacionados con el ámbito de estudio.....	48
2.-Procedimiento de recolección de información.....	54
3.-Cuantificación de resultados.....	55
4.-Colocación mediante análisis socio económico.....	59
5.-Cumplimiento de estrategias.....	60
6.- Adecuado control interno en proceso de captaciones.....	61
7.-Satisfacción de requerimientos de socios.....	62
8.- Rentabilidad en el manejo de tasas.....	63
9.-Estándares de porcentajes de liquidez de segunda línea.....	64
10.- Incidencia de la liquidez en colocaciones.....	65
11.- Análisis financiero de la liquidez.....	66
12.-Existencia de liquidez.....	67
13.- Adecuado margen de liquidez.....	68
14.- Resultados globales.....	69
15.- Frecuencias observadas.....	80
16.- Frecuencias esperadas.....	80
17.- Calculo de $X^2$ .....	81
18.- Modelo operativo.....	96
19.- Precio promedio de los productos.....	103



<b>20.-</b> Pronóstico de precios.....	104
<b>21.-</b> Punto de equilibrio.....	104
<b>22.-</b> Tasas interés activas.....	106
<b>23.-</b> Tasas de interés de las cuentas de ahorros.....	107
<b>24.-</b> Tasas pasivas socios.....	108
<b>25.-</b> Tasas pasivas clientes.....	109
<b>26.-</b> Presupuesto de ahorro.....	110
<b>27.-</b> Presupuesto de los depósitos a plazo fijo.....	111
<b>28.-</b> Recursos económicos de la propuesta.....	128
<b>29.-</b> Previsión de la evaluación.....	129

## INDICE DE GRAFICOS

<b>GRAFICOS</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>Grafico 1.-</b> Árbol de problemas.....	10
<b>Grafico 2.-</b> Representación gráfica de resultados.....	56
<b>Grafico 3.-</b> Colocación mediante análisis socio económico.....	59
<b>Grafico 4.-</b> Cumplimiento de estrategias.....	60
<b>Grafico 5.-</b> Adecuado control interno en proceso de captaciones.....	61
<b>Grafico 6.-</b> Satisfacción de requerimientos de socios.....	62
<b>Grafico 7.-</b> Rentabilidad en el manejo de tasas.....	63
<b>Grafico8.-</b> Estándares de porcentajes de liquidez de segunda línea.....	64
<b>Grafico 9.-</b> Incidencia de la liquidez en colocaciones.....	65
<b>Grafico 10.-</b> Análisis financiero de la liquidez.....	66
<b>Grafico 11.-</b> Existencia de liquidez.....	67
<b>Grafico 12.-</b> margen de liquidez.....	68
<b>Grafico 13.-</b> Captaciones.....	71
<b>Grafico14.-</b> Comparación de las captaciones año 2012.....	72
<b>Grafico15.-</b> Estudio de los depósitos a plazo.....	73
<b>Grafico16.-</b> Liquidez.....	75
<b>Grafico17.-</b> índice de morosidad.....	77
<b>Grafico18.-</b> Tasa de interés.....	106

<b>Grafico19.-</b> Diseño de monederos.....	111
<b>Grafico20.-</b> Diseño de sorteos.....	112
<b>Grafico21.-</b> Diagrama aplicación de estrategias.....	123

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo se desarrolló en la Coac Chibuleo Ltda., la misma que viene funcionando desde hace 10 años en la captación y colocación de recursos, está ubicado en la Av. 12 de Noviembre de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

El estudio de esta investigación se ha orientado en un paradigma crítico – propositivo, para la cual se consideró las diferentes leyes como la Ley de Economía Solidaria, emitidas para las Entidades y Organismos del Sector Financiero. Se aplicó la investigación de campo por cuanto se desarrolló directamente en las instalaciones de la Coac Chibuleo Ltda., y permitió mantener el contacto directo con directivos, Gerencia, Empleados y Clientes, se aplicó técnicas descriptivas, se desarrolló una encuesta tomando una muestra de Jefes Departamentales Administrativos y Financieros, se entrevistó a la Administración y se realizaron observaciones, además se desarrolló el marketing mix que permitió posicionarse de mejor manera en el mercado financiero dando a conocer sus productos y servicios más sofisticados.

La investigación fue cuantitativa, porque se obtuvo los resultados numéricos, el trabajo de campo se desarrolló con la ayuda de técnicas investigativas lo que oriento a la comprobación de la hipótesis, en función de las variables formuladas en el problema planteado.

La propuesta del presente trabajo de investigación proporcionó a la administración y alta dirección de la Institución , una herramienta de control y monitoreo de la liquidez , indicadores financiero y de gestión, que contribuya a la toma de decisiones y ayuden a la administración a interpretar los resultados obtenidos en el período económico, en sus operaciones administrativas, financieras y operativas, además permita corregir debilidades o puntos críticos en la gestión sin dejar de lado las áreas administrativas, de gestión.

## INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador son instituciones financieras privadas y públicas, con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento y otorgamiento de créditos de sus asociados.

En este contexto es evidente que las cooperativas se constituyen en los únicos entes privados y públicos especializados en la captación y colocación de recursos en el Ecuador y que han cumplido con su rol fundamental, de satisfacer las necesidades de las otorgar créditos para diferentes inversiones de los socios. En cuanto a su estructura las cooperativas son consideradas especiales puesto que no disponen de capital ni de acciones y su patrimonio se ha ido formando a través del tiempo, sobre la base de sus resultados operacionales positivos que pertenecen a todos sus asociados.

La Coac Chibuleo Ltda. como entidad reguladora por la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria está sujeta al monitoreo permanente y al cumplimiento de requerimientos y estándares que garanticen su crecimiento y participación dentro del Sistema Financiero, por lo que es de vital importancia medir la gestión administrativa y operativa y contar con una herramienta de análisis que permitan a la administración tomar decisiones acertadas en beneficio de sus clientes internos y externos.

Con el fin de lograr los objetivos propuestos se presenta el informe de investigación bajo la siguiente estructura:

El primer capítulo describe el problema de investigación, dando a conocer el tema analizando situaciones críticas que se derivan de la inadecuada aplicación de Estrategias de captaciones de fondos, por lo cual sea contextualizado tomando en cuenta el proceso y el entorno de la investigación, delimitando la información en el sentido que no permita cumplir con los objetivos generales y objetivos específico planteados.

El segundo capítulo resume el marco teórico de la investigación fundamentando la orientación filosófica , la que corresponde a la base legal que rige el proceso y control de las instituciones, las categorizaciones que sustentan la investigación en donde se detalla la visión dialéctica y la conceptualización que sustentan las variables de estudio, incluyendo graficas de inclusión interrelacionados de superordinación y subordinación que nos permite apreciar de mejor manera el campo de acción del tema planteado.

El tercer capítulo en base al tema planteado describe la metodología utilizada, lo cual nos permite operacionalizar las variables y determinar el enfoque que le damos a la investigación, planteando encuestas y otras técnicas de recolección de información que nos permita probar la hipótesis planteada.

El cuarto capítulo resume el análisis e interpretación de los resultados realizado a través de las encuestas aplicadas a los diferentes departamentos relacionados directamente con la investigación, además de la verificación de la hipótesis.

En el quinto capítulo se establecen las conclusiones y recomendaciones del proyecto en estudio relacionando con los objetivos propuestos delimitando el esquema integral del estudio investigado.

En el capítulo sexto se realizó la presentación de la propuesta del proyecto, estableciendo las generalidades técnicas básicas en el esquema de la estructura organizacional y viabilidad que debe utilizarse para el desarrollo del proyecto y los pasos para la ejecución del proyecto.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1. TEMA DE INVESTIGACION**

“Estrategias de captación de fondos y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada.”

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1. Contextualización**

##### **1.2.1.1. Contexto macro**

Las captaciones en el Ecuador constituye el negocio principal de las Entidades Financieras, mientras más se capte, mayor es la posibilidad de dar créditos, mejorar la liquidez. La salud financiera del país se mide por la buena liquidez del Sistema Bancario.

El estado reconoce el Sistema Cooperativo como un medio para facilitar mejores condiciones de vida para los ecuatorianos, en el marco de los principios universales del cooperativismo, garantizando su organización respetando su naturaleza de sociedades de personas, procurando garantizar la sostenibilidad de las instituciones y la seguridad de los depósitos a sus socios.



La Superintendencia de Bancos y Seguros y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria garantiza y regula el funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito tanto de los sectores públicos, privados, mixtos y comunitarios o de autogestión. La crisis bancaria de 1999 aún tiene secuelas, está en la retina de muchos ecuatorianos y causa nerviosismo a los depositantes, sin embargo de ello las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Coacs) son líderes de crecimiento y evolución de sus indicadores, lo que demuestra que las más fortalecidas después de la crisis son las Cooperativas, por cuanto se demostró confianza por la solvencia de las mismas lo que permitió que existan aproximadamente 300.000 socios agrupados en 200 cooperativas según el Ministerio de Inclusión Económica y Social, existe un número aproximado de las mismas que se encuentran clasificadas abiertas y cerradas, las primeras son aquellas a las que puede tener acceso el público en general, mientras que las cerradas son aquellas que solo apertúran los socios que cumplen con los requisitos establecidos.

Los Organismos reguladores de las Cooperativas al no poseer ni contar con información financiera veraz y confiable hacen que estos otorguen una calificación baja, las mismas que se ven afectadas ya que eso implica realizar gestiones deficientes, así como también genera una desconfianza de los organismos reguladores al no saber si podrán cumplir con sus obligaciones y con los requerimientos necesarios y por ende también se verá afectada la confianza de los socios de la Cooperativa al invertir su dinero, ya que tendrá una liquidez y solvencia débil.

Desde Septiembre del 2010 hasta Septiembre del 2013, el Gobierno Nacional implementó una política de reducción de tasas efectivas máximas, que fue publicado en el Banco Central del Ecuador, desde esta fecha las tasas se han mantenido estables a excepción de los segmentos de : Consumo que pasó de 16.30% a 18.92%; Junio 2010 y febrero 2013 regreso a su tasa anterior (16.30%) , Microcrédito minorista (antes

Microcrédito de Subsistencia ) de 33.09% disminuyo a 30.50% , en mayo del 2013 y el Microcrédito de Acumulación Simple de 33.30% se redujo a 27.50% en mayo del 2013, tasas que hasta la presente fecha se mantienen.

Al analizar todos estos problemas que afectan el desarrollo de la cooperativa deberán realizar varios procedimientos para superarse, entre estas tenemos primero la realización de una auditoria, si en esta se encuentran falencias y errores sobre el manejo financiero de la Cooperativa entonces se realizara la intervención de un miembro de los Organismos Reguladores nombrado temporalmente como Gerente de la cooperativa para que este pueda realizar las gestiones necesarias para el mejor desempeño y funcionamiento de la misma.

Todo esto se da por el desconocimiento sobre las consecuencias en obtener una inversión muy alta, no realizar un análisis sobre las captaciones y colocaciones, no poseer un control de liquidez diario y saber si se puede cubrir las obligaciones financieras y las obligaciones con los socios.

#### **1.2.1.2. Contexto meso**

El sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC"s) tiene un rol importante en el desarrollo de las microfinanzas en el Ecuador, pues moviliza los recursos de los sectores de menores ingresos y provee de servicios financieros a las zonas rurales y urbanas marginales del país que no tienen acceso al crédito bancario.

En la ciudad de Ambato se encuentran varias cooperativas de Ahorro y Crédito unas reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, siempre y cuando cumplan con el monto establecido en los activos fijos

que es igual o mayor a 1.000.000 de dólares dentro de estos tenemos El Sagrario, La Cooperativa 29 de Octubre, San Francisco Ltda., La Cooperativa Oscus, la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato y las que no cumplan con este requisito están bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria dentro del cual se encuentra un número aproximado de 115 hasta el año 2012 dentro de estos se encuentra la Cooperativa Chibuleo Ltda.

La falta de ahorro en el sector financiero puede ocasionar problemas de liquidez en las cooperativas de Ambato por no contar con políticas y estrategias adecuadas, la desorganización es uno de los males que atraviesan las empresas motivo por el cual quiebran las compañías y negocios que no prosperan en el cantón.

La falta de información financiera y el control diario sobre los depositantes hace que estas obtenga falencias al momento de tomar decisiones con respecto a las inversiones de los socios, una solución para este problema sería el realizar un listado de los mayores depositantes, así como obtener un informe de más de 120 saldos diarios de las captaciones realizadas.

### **1.2.1.3. Contexto micro**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., creada mediante Acuerdo Ministerial N.-003 del 17 de enero de 2003, abrió sus puertas al público el 10 de marzo del mismo año, la que viene desarrollando una serie de actividades financieras y sociales acordes a solucionar problemas de los socios y mejorar su calidad de vida.

En el año 2008 se constituye como la segunda Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena más grande del país, regulada por la Superintendencia

de Económica y Social, mantiene un crecimiento sostenido que supera ampliamente el 100% anual, lo que le permite contar con 75.000 socios y clientes a lo largo y ancho de todas sus oficinas en Ambato, Quito, Riobamba, Latacunga, Machachí, Salcedo y Sangolquí.

La Coac Chibuleo Ltda. cuenta con más de 65 colaboradores en los que inculcan el autoestima proyectada en la calidad del servicio al socio que acude a diario. Sus principales servicios son el crédito en diferentes productos como el quirografario, hipotecario crediflash, capital semilla, además, paga envíos de remesas por Money Gramm, Ecu Transfer, Rapipagos pago del Bono de desarrollo humano, dos patio de autos, almacén de electrodomésticos, y seguro de accidentes para los socios.

También cuenta con otros servicios como son Seguro de Vida con \$ 0.50 ctvs. que los socios deben aportar mensualmente y el servicio odontológico al que tiene derecho todos los socios, envíos gratis desde España, Inversión a plazo fijo y el financiamiento para la adquisición de computadoras.

El no contar con políticas y estrategias de captaciones adecuadas ocasionó que exista una disminución de la liquidez debido a una inadecuada aplicación de estrategias de captaciones de fondos debilitando así la solvencia y generando desconfianza entre los socios.

La Cooperativa Chibuleo Ltda. tiene la necesidad de rediseñar estrategias para la captación de fondos que permitan financiar actividades productivas, comerciales, fomentar la microempresa comunitaria mediante el crédito personal y grupal. Además cuenta con herramientas adecuadas para el desarrollo micro empresarial comunitario y por ende mejorar los ingresos familiares y condiciones de vida, contribuyendo de esta manera a mejorar el mercado ocupacional de este importante sector de la ciudad.

En base a estos antecedentes surge la problemática sobre la inadecuada aplicación de las estrategias de captaciones de fondos en la Cooperativa Chibuleo Ltda. que se da por el desconocimiento por parte de la gerencia y las áreas de negocios, poniendo en riesgo la liquidez y la solvencia de la misma, ya que se vería vulnerable a depender de un grupo de socios.

La Cooperativa Chibuleo Ltda., como institución de servicio social mediante la intermediación financiera, tiene como propósito captar recursos financieros de personas con capacidad de ahorro y con estos apoyar a personas con necesidad de crédito , mediante la colocación, previo estudio con respecto a la seguridad, liquidez, capacidad de pago, conveniencia y riesgo que presente o que ofrece el prestatario.

La prestación del servicio de captaciones y colocaciones de fondos, debe ser eficiente y oportuna tomándose el nivel de riesgo adecuado, el tipo de operación financiera y a tasas de interés competitivas, con el propósito de satisfacer las necesidades crediticias del socio sin exponer la seguridad y rentabilidad de los ahorros y además fondos que se administren.

La Cooperativa Chibuleo Ltda. dirige y canaliza sus créditos hacia los sectores tradicionalmente marginados por las instituciones financieras por la disponibilidad de los recursos existentes en la institución.

**1.2.2. Análisis crítico**

**1.2.2.1. Árbol de problemas**

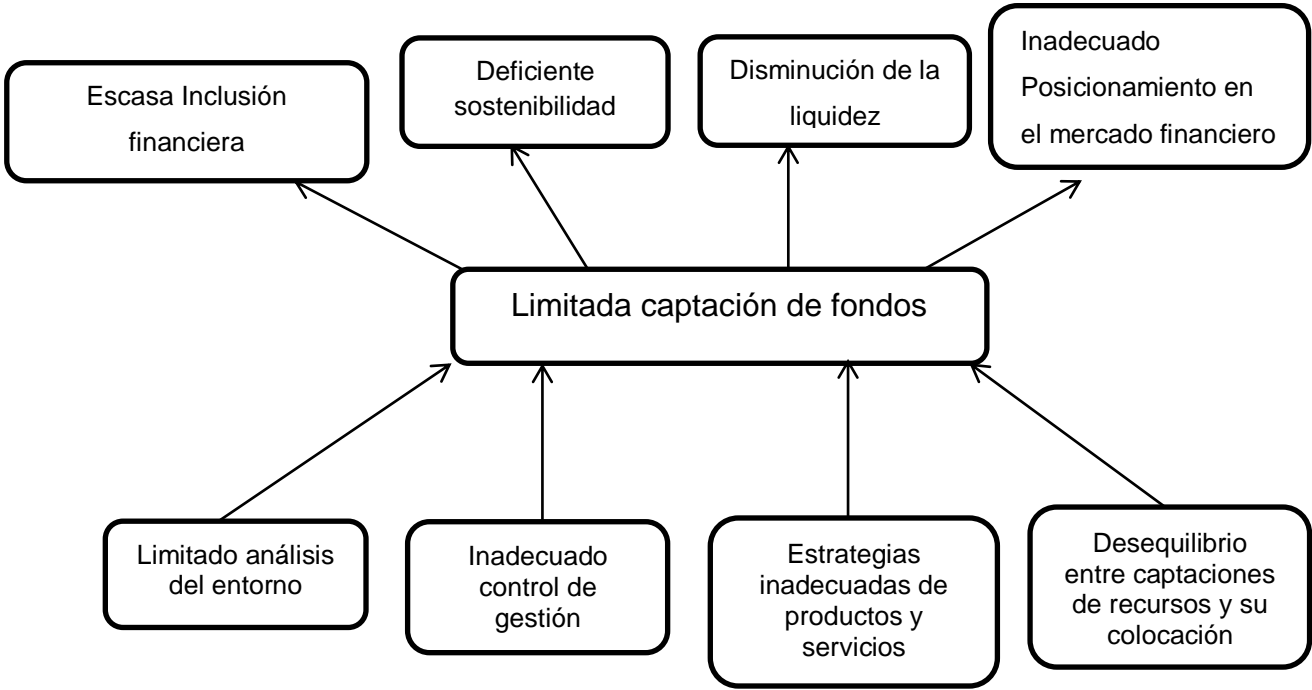


Grafico N°1.- Árbol de problemas

Fuente: Gabriela Sánchez

### **1.2.2.2. Relación causa - efecto**

Mediante un análisis general se identificó que el problema principal en la Coac Chibuleo Ltda. es la limitada captación de fondos, donde su causa es la aplicación inadecuada de las estrategias de productos y servicios, dando como un efecto importante la disminución de la liquidez, basándose en la información obtenida de la Matriz de Análisis de Situaciones – MAS (ver Anexo 1).

Una Institución Financiera al no disponer de una liquidez razonable al inicio de las operaciones financieras presenta inconvenientes al momento de prestar los servicios financieros, ya que el pilar fundamental es tener una liquidez adecuada y suficiente que cubra la demanda de los socios.

### **1.2.3. Prognosis**

El problema antes mencionado traerá consecuencias que afectarán el buen funcionamiento de la misma por cuánto al existir información errónea y poco confiable, no se podrá tomar decisiones adecuadas ante los problemas suscitados, lo que acarreará pérdidas económicas y una disminución de la liquidez.

Existen socios insatisfechos, lo que ocasionará que estos busquen nuevas cooperativas que sean más confiables, dando como consecuencias la liquidación de cuentas, reducción de clientes y disminución de la liquidez, la misma que afectará la solvencia y a su estabilidad en el mercado financiero.

La Cooperativa no podrá otorgar créditos a los socios y ni satisfacer a sus necesidades, enfrentará problemas judiciales con los socios y otros acreedores quedando con una imagen institucional deplorable.

Obtendrá pocas captaciones de ahorro que es un riesgo alto para la entidad financiera, descuidar el ahorro de los socios ocasionará problemas de liquidez y la disminución del crédito y una baja en la rentabilidad de la Entidad.

La falta de organización y capacitación permanente para el personal que labora en la cooperativa, ocasionará una crisis, pues el riesgo crediticio puede verse afectado por las malas políticas implantadas.

Si la COAC Chibuleo no opta por nuevas políticas o reajustar las estrategias de captación de fondos y continúan con pérdidas económicas esto provocará la intervención de organismos de control, lo que conduciría a la cooperativa y sus dirigentes a optar por la disolución o liquidación de la misma.

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

¿De qué manera las estrategias de captaciones de fondos inciden en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.?

#### **1.2.5. Interrogantes**

- ¿En qué afecta el posicionamiento de la Coac Chibuleo Ltda. dentro del mercado financiero?
- ¿Cada qué tiempo se realiza un control de las gestiones de captaciones de fondos?
- ¿Se realiza capacitaciones periódicas al personal de la Coac Chibuleo Ltda. acerca de captaciones de fondos?



- ¿La disminución en los porcentajes de participación afecta la liquidez de la Cooperativa Chibuleo?
- ¿Por qué la disminución de los montos en colocación de créditos afecta la liquidez de la Cooperativa Chibuleo?
- ¿A que conlleva la disminución de la liquidez?

### 1.2.6. Delimitación del objeto de investigación

- **Campo:** Contabilidad y Auditoría
- **Área:** Planificación Estratégica, Aplicación Contable a Instituciones Financieras, Contabilidad General
- **Aspecto:** Limitada captación de fondos.

**Temporal:** Año 2012.

**Espacial:** La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo ubicada en la Provincia: Tungurahua, Cantón: Ambato, Parroquia La matriz Calle: Av. 12 de Noviembre Numero: S/N Intersección: Mariano Egüez Referencia: Frente a la Empresa Eléctrica.

### 1.3. JUSTIFICACIÓN

El trabajo de investigación propuesto se desarrolla por una importancia teórica que esta presenta la cual conlleva a una confrontación de la teoría contable existente en la misma con la aplicación inadecuada de las estrategias de captaciones de fondos que esta vive por lo cual se convierte en una excelente oportunidad para solucionar el problema mediante conocimientos contables adquiridos.

Las Cooperativas de nuestro país al otorgar créditos se encuentran constantemente en riesgos de recuperación debido a muchas circunstancias que dependen tanto de la institución como de los clientes, es por esto que se debe optar por nuevos mecanismos o estrategias de captación de fondos que ayuden al equilibrio de la misma.

El trabajo de investigación a desarrollarse es de gran importancia práctica ya que con sus resultados se propondrá alternativas o estrategias de solución para tener mayor concentración de captaciones de fondos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., que de aplicarse contribuiría a dar una solución al problema propuesto y ayudarán a conseguir mayor liquidez, para cubrir con sus obligaciones.

En la Cooperativa no cuentan con ninguna investigación previa respecto al tema planteado, por lo tanto se desarrolla con un enfoque de originalidad y se lo realizara con información aun no procesada.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo general**

Estudiar las estrategias de Captación de fondos y su incidencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Monitorear la aplicación de estrategias de captación de fondos conociendo la concentración en bandas de tiempo.

- Analizar la liquidez de la Coac Chibuleo Ltda. determinando factores de sostenibilidad financiera.
- Rediseñar las estrategias de captaciones de fondos que incrementen la liquidez de la Coac Chibuleo Ltda.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÒRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Revisados los archivos y mediante una entrevista al gerente de la Coac Chibuleo Ltda. y una observación directa, no se encontró ningún análisis realizado en cuanto a las estrategias de captación de fondos, para otorgar créditos, pero si se puede describir que se realizó una revisión de las captaciones de los depósitos de todos los socios en el periodo 2010, en el cual la conclusión que se plantea en el caso de renovación de depósitos a plazo es la actualización de los documentos de los depositantes.

En la revisión efectuada a los archivos de la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, no se encontraron temas semejantes con la investigación que se realiza, pero si existen tesis que guardan cierta relación con el tema, como se puede mencionar a continuación:

Según **Gissela Urbina Sánchez (2004: 6)**, en su tesis “Auditoria Operacional al otorgamiento de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio de Ambato”, concluye que la institución cumple con los objetivos propuestos sobre las captaciones de depósitos, pero para lograrlo tiene que salvar varios problemas que demoran el trámite normal de las operaciones.

En la Tesis de **Mariela Llerena Oñate (2004:8)**, en sus conclusiones manifiesta que la creación de nuevas cooperativas en el mercado financiero ha afectado notablemente la economía de la Institución, ya que los ahorros de los depositantes se ha distribuido en las diferentes instituciones, por lo que cada vez existen menos recursos.

Se puede decir que las captaciones de depósitos de grandes montos de la Cooperativa Chibuleo Ltda. no solo es un instrumento clave para disminuir el riesgo de irrecuperabilidad, también es indispensable dentro del Sistema Financiero, partiendo del simple hecho de que no existe ni una sola Institución Financiera que no utilice la captación de depósitos para los créditos que conceden.

Según **Ana Benavides y Verónica Chafra (2005:8-9)** en su trabajo manifiesta que “la finalidad de las captaciones de depósitos es realizar acciones de intermediación al prestar estos recursos a quienes solicitan, y la reglamentación determina que pueden ser créditos de consumo, comerciales, para la vivienda, para la microempresa, entregados a sus propios socios. El ahorro que deciden realizar los individuos, constituye uno de los factores clave del desarrollo económico, social y humano, además de que genera acumulación de recursos para hacer frente a las necesidades futuras, planeadas o imprevistas y que generen un beneficio”.

Tomando como referencia a **Nut Gutiérrez García (2009: 56-57)** concluye que “Las captaciones de depósitos que logran las instituciones financieras forman parte del binomio de funciones fundamentales de la intermediación financiera (captación –colocación), por no tener la facultad de manejar depósitos en cuentas corrientes, deben depositar sus recursos en las cajas de la banca privada, lo cual indica que los depósitos de los bancos son tanto del público como de las cooperativas de ahorro y crédito.”

Son depósitos que aportan con la capitalización del sistema y que los socios deber efectuar para el ingreso a su cooperativa de ahorro y crédito, sobre los cuales ellos reciben su respectiva tasa pasiva de interés. Los “ahorros encaje” son los depósitos que sirven de apalancamiento para solicitar préstamos.

Basándose en los estudios de **Christian Romero (2009:Internet)** concluye que “La concentración de captaciones se materializa en riesgo de liquidez cuando está acompañada de concentración de vencimientos, así mismo, es una contingencia que aumenta el riesgo de liquidez. La concentración afecta a la estabilidad de los depósitos debido al monto que representan las principales captaciones y hace referencia a la variabilidad en los saldos ahorrados, saldos mínimos estables, retiros máximos probables o la estabilidad en los recursos captados a término. Estimar la volatilidad es de gran ayuda, pues permite construir distintos escenarios de liquidez, evaluar las tasas de captación frente al mercado y definir límites de tolerancia.”

La cooperativa no logra penetrar completamente en el mercado financiero, para poder ofrecer a cada uno de los socios sus servicios financieros y de esta manera superar las dificultades que surgen diariamente.

Los valores que se conceden para créditos son limitados y los socios necesitan de valores mayores para satisfacer sus necesidades y poder invertir en el futuro.

## **2.2. FUNDAMENTACIONES**

### **2.2.2. Fundamentación Filosófica**

Para llegar a la solución de un problema, todos poseemos paradigmas los que nos permite comprender y explicar ciertos aspectos de la realidad.

La presente investigación se fundamenta en un paradigma crítico - propositivo por lo que privilegió los métodos cuantitativos en el abordaje de la investigación. El positivismo supone que el investigador puede ubicarse en una posición neutral y que sus valores no influyen en los resultados de su investigación también utiliza la vía hipotético-deductiva como lógica metodológica, defiende la existencia de cierto grado de uniformidad y orden en la naturaleza, el empleo de métodos cuantitativos y de técnicas estadísticas para el procesamiento de la información, así como niega o trata de eliminar el papel de la subjetividad del investigador, recoge información empírica (de cosas o aspectos que se pueden contar, pesar o medir) objetiva y que por su naturaleza siempre arroja números como resultado.

Esta investigación se utilizó para poder obtener información real de los acontecimientos que se dan en la Cooperativa Chibuleo Ltda., la misma que se encontró apoyada en la investigación de tipo documental – bibliográfica ya que permitió entre otras cosas apoyar a la búsqueda de soluciones mediante la observación, entendimiento y estudio de investigaciones similares realizadas anteriormente, por lo que su utilización se basó en investigaciones realizadas en libros, documentos, revistas , archivos y demás, las que se utilizaron para la elaboración del marco teórico y métodos de la investigación.

Según **Kolakowski (2002: Internet)**, también denominado paradigma cuantitativo, empírico-analítico, racionalista es un conjunto de reglamentaciones que rigen el saber humano y que tiende a reservar el nombre de "ciencia" a las operaciones observables en la evolución de las ciencias modernas de la naturaleza, el positivismo supone que la realidad está dada y que puede ser conocida de manera absoluta por el sujeto cognoscente, y que por tanto, de lo único que había que preocuparse. El enfoque positivista asume que es posible establecer las causas de los hechos" y pone su acento en lo observable y medible, en donde subyace la cuantificación, de la misma manera lo hacen con el naturalismo diciendo: "El paradigma naturalista adopta una orientación cualitativa".

La investigación realizada aplicar será de gran utilidad ya que se podrá relacionarse con el entorno donde se desenvuelven las actividades y de manera directa se obtendrá información de las personas que ejecutan el trabajo a investigarse, la misma que ayudara a obtener más confianza para los posteriores análisis a realizarse.

### **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

En la **Constitución del 2008, Título VI Régimen del Desarrollo, Capítulo Cuarto, Sección octava Sistema Financiero, Art. 308.-** Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.



El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíbe las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia.

Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

**Art. 311.-** El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria

En el **Reglamento A La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Decreto Ejecutivo No. 1852, Registró Oficial 475, del 4 de julio de 1994.** En el **Título VIII del Sigilo y Reserva Bancaria, Art. 36.-** Los depósitos y demás captaciones de cualquier índole que se realicen en las instituciones del sistema financiero, estarán sujetos a sigilo bancario y solo podrán ser dados a conocer al titular o a quien lo represente legalmente y a las firmas de auditoría externa, para efectos de procesos de conciliación; en este caso, quedarán también sometidas al sigilo bancario.

Las operaciones activas detalladas por cliente, quedarán sujetas a la reserva bancaria y podrán ser dadas a conocer a la firma auditora controlada por la institución y a la calificador de riesgos debidamente calificada por la Superintendencia de Compañías.

**Capítulo II Del Fondo de Liquidez y del Seguro de Depósitos.- Art. 109.- Fondo de Liquidez y Seguro de Depósitos.-** Créanse el Fondo de Liquidez y el Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario, como mecanismos articulados y complementarios.

El Fondo de Liquidez tiene por objeto conceder créditos de liquidez, de liquidez contingente y para cubrir deficiencias en la cámara de compensación a las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y en las cajas de ahorro, reguladas por esta Ley.

El Seguro de Depósitos tiene por objeto proteger los depósitos efectuados en las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y en las cajas de ahorro, reguladas por esta Ley.

**Capítulo V De la Corporación Nacional de Finanzas Popular y Solidaria, Título VII de las Obligaciones, Infracciones y Sanciones , Art. 170.- Infracciones en el Sector Financiero Popular y Solidario.-**

- a) Ejercer actividades no autorizadas por la Superintendencia;
- b) No entregar la información sobre la situación económica y de gestión de la organización;

- c) Incumplir las normas de solvencia y prudencia financiera señaladas en el artículo 85 de la presente Ley;
- d) Reestructurar créditos otorgados a los gerentes, vocales de los consejos, representantes, empleados o trabajadores de la cooperativa y su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida;
- e) Incumplir con los aportes al Fondo de Liquidez y Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario;
- f) Ocultar, alterar fraudulentamente o suprimir en cualquier informe de operación, datos o hechos respecto de los cuales la Superintendencia y el público tengan derecho a estar informados y,
- g) Obstaculizar la supervisión, la intervención y el control de la Superintendencia o a sus representantes debidamente autorizados u ocultar la verdadera situación de la organización.

**Disposiciones Generales, Quinta.-** El Ministerio de Finanzas, con cargo al Presupuesto General del Estado, deberá entregar al Banco Central del Ecuador y a la COSEDE los fondos necesarios para atender la operación del Fondo de Liquidez y Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario.

**Disposiciones Transitorias, Quinta.-** Mientras se instrumenta la operación del Seguro de Depósitos para el Sector Financiero Popular y Solidario y con el propósito de mantener en forma ininterrumpida la cobertura actual, la COSEDE mantendrá el servicio y cobertura en lo correspondiente a las Cooperativas de Ahorro y Crédito que lo integran y que han venido aportando, como consecuencia de la vigencia de la

presente Ley, deberán incorporarse progresivamente al Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario.

En la **Ley de Reservas Mínimas de Liquidez, Decreto Ejecutivo No. 1513.Registro Oficial No.1398 del 31 de diciembre de 2008.** En el **Capítulo 1 del Cálculo del Requerimiento de Reservas Mínimas de Liquidez del Banco Central del Ecuador, Art.1.** Deberán constituir y mantener Reservas Mínimas de Liquidez respecto a sus captaciones los Bancos., Sociedades Financieras., Cooperativas.(SBS) y Mutualistas.

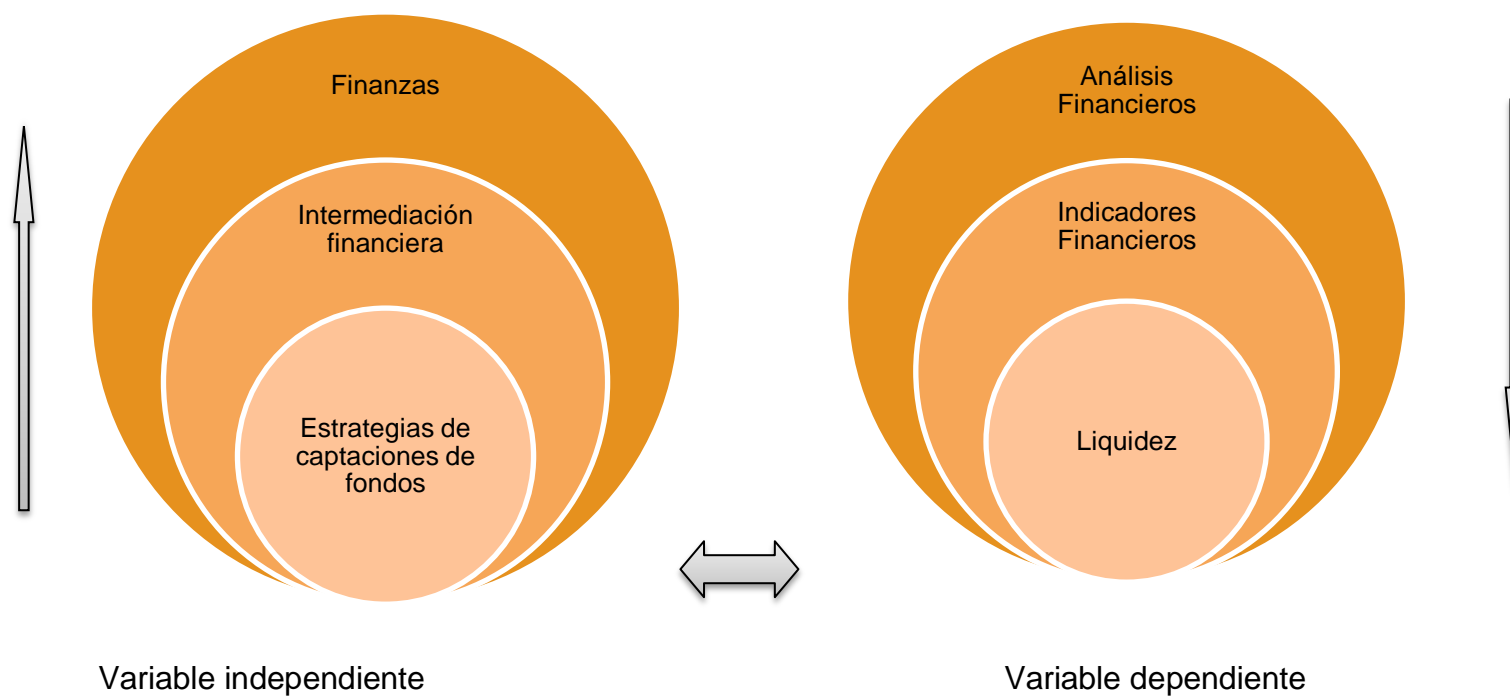
**Art. 3.** El BCE calculará las RML en base al tipo de captaciones de las Instituciones Financieras (ifis), aplicando los coeficientes de requerimiento al promedio bisemanal de los saldos diarios.

En la **Ley De Creación De La Red De Seguridad Financiera, Publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial No.398 del 31 de diciembre de 2008.** En el **Título XV de la Corporación de Seguro de Depósitos, Art. 13.** El objeto de administrar el sistema de seguro de depósitos es el proteger y/o garantizar los recursos del público que se encuentran custodiados por las entidades financieras, del riesgo eventual de insolvencia y liquidación de una institución del sistema financiero nacional que es miembro del Fondo de Seguro de Depósitos.

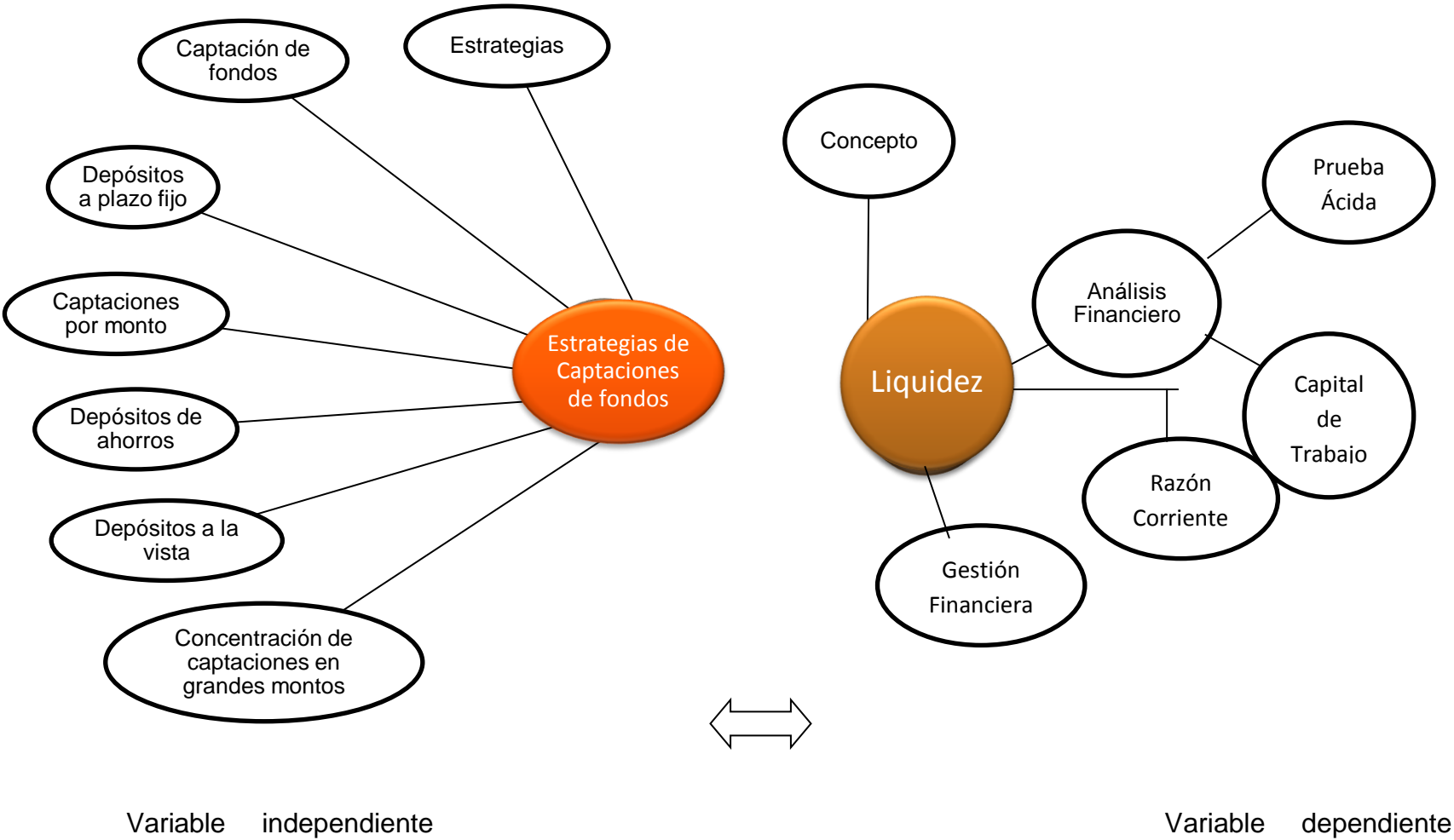
## 2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

### 2.4.1. Gráficos de inclusión interrelacionados

#### 2.4.1.1. Superordinación conceptual



2.4.1.2. Subordinación conceptual



## **2.4.2. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema**

### **2.4.2.1. Marco conceptual variable independiente**

**Depósitos:** Según **Luis Alberto Chiriboga Rosales (2007:104)**. *“Son colocaciones de dinero que realizan las familias, las empresas o el gobierno en los bancos, a cambio de una rentabilidad o ganancia (interés).”*

**Captaciones por monto:** Según **José Orozco Cadena (2000: 320)**. *“Captaciones por monto” a la vista y a plazo de la Nota técnica sobre riesgos de mercado y liquidez, aunque para efectos de reporte de esta estructura se debe incluir todos los depósitos de los socios.”*

**Depósito de ahorro:** Según **José Orozco Cadena (2000: 325)**. *“Sus características son similares a la cuenta corriente pero ésta puede movilizarse con cheques, mientras que la cuenta de ahorro se instrumenta en libreta, es decir no se puede movilizar mediante cheque por lo que son depósitos más estables.”*

**Depósito a la vista:** Según **Myron J. Gordon (2001: 345)**. *“Es un contrato bancario por el que el titular ingresa fondos en la entidad, cuyo saldo puede ser incrementado, disminuido e incluso retirado totalmente. Garantiza gran liquidez.”*

### **Captaciones de Fondos: Según Álvarez, Cáceres (2007: 205)**

“Fuentes de fondos para financiar las colocaciones de las instituciones de intermediación financiera (créditos, inversiones propias, otros activos) Las instituciones de intermediación financiera tienen varias opciones de fuentes de fondos.

Existe una relación entre las fuentes y los usos a los que se van a aplicar los fondos. No cualquier fuente de fondos financia cualquier uso de fondos.”

### **Estrategias de captaciones: Según Álvarez, Cáceres (2007: 215)**

“Son métodos para canalizar las fuentes para financiar las colocaciones de las instituciones de intermediación financiera (créditos, inversiones propias, otros activos) las mismas que tienen varias opciones de captar recursos del público mediante estrategias implantadas, así como un proceso para realizar el mismo, para tener un mayor control sobre las colocaciones realizadas mediante métodos para evaluar la eficiencia del mismo.”

### **Captaciones: Según Zorrilla (2007:43).**

“Es la obtención de recursos de terceros en forma de préstamo o crédito, con este término se indica la absorción de recursos del público por parte de los bancos u otras instituciones, mediante el pago de un interés o la oferta de ciertos servicios.”

Se puede concluir que las captaciones realizadas a través del cual un intermediario financiero recibe recursos por parte de individuos, a cambio de la adquisición de deudas u obligaciones, mediante el cual los bancos comerciales y sociedades financieras obtienen fondos y recursos frescos de personas y empresas (que ahorran), para así realizar préstamos, inversiones y otras operaciones.

### **Fondos de terceros: Según Fowler Newton Enrique (2001: 139).**

“Fundamentalmente los abrimos en dos vertientes:

- Fondos captados del Sector No Financiero (depósitos de clientes, en cualquiera de sus variantes) .
- Fondos captados del Sector Financiero (líneas de corresponsales o similares financiaciones de instituciones de intermediación financiera) Cabría mencionar una tercera alternativa que es la financiación con fondos de proveedores u



otros acreedores. Circunstancia realmente menor en la operativa normal de las instituciones de intermediación financiera.”

**Depósitos a plazo fijo: Según Clarence B. Nickoerson (2005:115).**

“El plazo fijo es una alternativa de inversión, que permite obtener un rendimiento conocido desde el inicio de la operación. El inversor realiza el depósito de x cantidad de dinero durante un plazo previamente establecido, durante ese tiempo el banco o institución financiera utiliza el dinero libremente, pero se compromete a pagarle al inversor al momento de devolverle el depósito una tasa de interés predeterminada. El compromiso asumido entre el inversor y el banco se documenta en un certificado de depósito que incluye: datos del inversor y del banco; el monto depositado; la tasa de interés; la fecha de constitución y vencimiento; y el monto final a cobrar. Con ese certificado el depositante puede, al finalizar el período preestablecido, retirar su dinero inicial más los intereses ganados.”

Por lo general, a mayor plazo y mayor monto depositado, mayor es la tasa que el banco está dispuesto a pagar. También puede ser que los intereses se paguen periódicamente mientras dure la operación. Los intereses se liquidan en una cuenta corriente o libreta que el cliente tendrá que tener abierta en la entidad al inicio.

**Concentración de captaciones en grandes montos: Según José Orozco Cadena (2000: 115).**

“La concentración de captaciones se materializa en riesgo de liquidez cuando está acompañada de concentración de vencimientos, así mismo, es una contingencia que aumenta el riesgo de liquidez. La concentración afecta a la estabilidad de los depósitos debido al monto que representan las principales captaciones.”

**Depósitos de Exigibilidad Inmediata: Según José Orozco Cadena (2000: 225).** *“Son captaciones del público de exigibilidad inmediata. Los depósitos de personas físicas o morales bajo las modalidades de cuentas*

*de ahorro, y depósito en cuenta corriente, los mismos serán contabilizados como Depósitos de Exigibilidad Inmediata.”*

La presente investigación se fundamenta en varios conceptos importantes para la realización de las estrategias las mismas que serán aplicadas durante el proceso del desarrollo de la propuesta planteada, todo este marco conceptual tiene relación directa con la variable independiente Captación de fondos, para de esta manera fomentar a todos los integrantes de la institución (empleados y socios) tener un mayor conocimientos socio cultural.

El producto de captación canalizado proporcionara disponibilidad de recursos al área de negocios para que acorte los plazos de concesión de créditos, el desarrollo y la implementación de las estrategias será de gran utilidad para que las captaciones de fondos se incrementen y permitirán a la gerencia adoptar estrategias competitivas tendientes a optimizar los recursos y maximizar los resultados.

Las captaciones a largo plazo es una buena forma de tener las finanzas aseguradas, se puede proyectar y planificar mejor y sin embargo en nuestro medio las captaciones a largo plazo no se da, sobre todo en el sector cooperativo, algunos prefieren tener rotando el capital uno, dos, tres o cuatro veces al año, y quien lo pone para un solo año puede que para el próximo ya no lo renueve.

Los depósitos realizados por los socios clientes de la Coac Chibuleo Ltda. Son recursos fundamentales para el desarrollo continuo de la Institución, ya que por medio de estos la institución puede brindar los servicios y productos que esta ofrece, ganando así una imagen corporativa de confianza y seguridad para de esta manera obtener depósitos de mayor plazo, satisfaciendo las necesidades de la sociedad y cubriendo sus obligaciones.

Mediante la aplicación de todos estos conceptos se podrá tener un mayor conocimiento acerca de los procesos de captaciones y colocaciones que

realiza la Institución, lo cual proporcionara a la cooperativa tener un mejor direccionamiento administrativo y financiero.

#### **2.4.2.2. Marco conceptual variable dependiente**

**Liquidez:** Según **Luis Alberto Chiriboga Rosales (2007:104).**

“La liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero más líquido se dice que es. A título de ejemplo un activo muy líquido es un depósito en un banco que su titular en cualquier momento puede acudir a su entidad y retirar el mismo o incluso también puede hacerlo a través de un cajero automático. Por el contrario un bien o activo poco líquido puede ser un inmueble en el que desde que se decide venderlo o transformarlo en dinero hasta que efectivamente se obtiene el dinero por su venta puede haber transcurrido un tiempo prolongado.

La liquidez es la facilidad en el que un activo puede convertirse en dinero. Los activos comprenden el efectivo que es perfectamente líquido, y otros que resultan gradualmente menos líquidos: divisas, valores, depósitos a corto y largo plazo. El grado de liquidez de cada uno de estos activos se mide por la facilidad de convertirlo en dinero efectivo, es probable que un activo muy líquido ofrezca una rentabilidad pequeña.”

Por lo tanto la liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor, de tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es mas líquido, los depósitos conocidos como dinero bancario, también gozan de absoluta liquidez y por tanto también son considerados dinero.

### **Riesgo de la liquidez Según koening (1998;80-82).**

“Es uno de los problemas más importantes que las instituciones deben resolver a diario es calcular cuánto dinero deben mantener en efectivo para pagar todas sus obligaciones a tiempo, las cuales provienen, en su mayoría de la recuperación de la cartera.”

Muchas empresas pueden reflejar utilidades y retornos sobre la inversión aceptable o superior y estar en grandes problemas para cubrir sus obligaciones operativas y financieras, lo que esto significa es que no cuentan con los recursos monetarios necesarios para cubrir gastos y obligaciones en el corto plazo.

La falta de liquidez es generalmente una consecuencia de la forma tradicional de gestionar empresas y una de las principales causas del fracaso de muchas empresas.

La liquidez podría implicar la percepción de sus clientes de que es insolvente y ello conduce usualmente a corridas de depósitos, las cuales pueden ser contagiadas a otras entidades generando efectos de bola de nieve que pueden afectar la estabilidad del sistema financiero de un país.

### **Indicadores de liquidez: Según, el Dr. Altamirano Carlos (2000; 120).**

“Estos indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo. Sirven para establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes con el producto de convertir a efectivo sus activos corrientes.”

Se trata de determinar que pasaría si a la empresa le exigieran el pago inmediato de todas sus obligaciones a menos de un año. Esta prueba aplicada a un instante del tiempo evalúa a la empresa desde un punto de vista de liquidación, en lugar de juzgarla como una empresa en marcha caso en el cual los pasivos nos pagarían con el producto de la liquidación

del activo corriente, sino por los ingresos obtenidos por las ventas, movimiento que solo se logra apreciar realmente mediante un presupuesto detallado de efectivo, técnica de la cual se trata mas adelante.

Los indicadores más comúnmente utilizados para ese tipo de análisis son los siguientes:

a) **Razón Corriente**

Se denomina también relación corriente y trata de verificar las disponibilidades de la empresa a corto plazo, para afrontar sus compromisos también a corto plazo.

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Con los activos liquidables dentro de un año la empresa es capaz de pagar sus compromisos a menos de un año.

b) **Liquidez**

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Depósitos a la vista} + \text{Ctas por pagar}}$$

c) **Razón Ácida**

$$\text{Razón Ácida} = \frac{\text{Fondos Disponibles} + \text{Inversiones}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Verifica la capacidad de los recursos de corto plazo excluyendo las existencias que son el rubro menos líquido del activo circulante,

adicionalmente a ello , también se podría excluir otros activos menos líquidos.

Para mantener una liquidez aceptable debemos contar con fuentes de ingresos necesarios en forma oportuna para cubrir las obligaciones en el momento que las mismas se vencen.

**Análisis Financiero:** Según **James c. Horne Van y Fred Wueston (internet:1997).**

“Es la técnica matemática – financiera y analítica, a través de la cual se determinan los beneficios o pérdidas en los que se puede incurrir al pretender realizar una inversión u algún otro movimiento, en donde uno de sus objetivos es obtener resultados que apoyan a la toma de decisiones referente a actividades de inversión.”

Así mismo, al analizar los proyectos de inversión se determinan los costos de oportunidad en que se incurre al invertir al momento para obtener beneficios al instante, mientras se sacrifican las posibilidades de beneficios futuros, o si es posible privar el beneficio actual para trasladarlo al futuro, al tener como base específica a las inversiones.

Una de las evaluaciones que deben realizarse para apoyar la toma de decisiones en lo que respecta a la inversión de un proyecto es la que se refiere a la evaluación financiera, que se apoya en el cálculo de los aspectos financieros del proyecto, El análisis financiero se emplea también para comparar dos o más proyectos y para determinar la viabilidad de la inversión de un solo proyecto.

**Liquidez Contingente: Según James c. Horne Van y Fred Wueston (internet:1997).**

“La seguridad se relaciona con la capacidad de la compañía de pagar los siniestros al cliente, por lo que la liquidez juega un papel fundamental. Mientras mayor el índice es mejor. La fórmula de cálculo es (Fondos disponibles + inversiones en valores mobiliarios + inversiones en otros valores) / (primas retenidas/ tasa promedio de retención).”

**Índice de Liquidez: Según James c. Horne Van y Fred Wueston (internet:1997).**

“Está dado por la relación: Activo Exigible / Pasivo Exigible. El activo exigible está conformado por: efectivo, Inversiones en Valores Mobiliarios, Inversiones en Otros Valores, Inversiones en Préstamos, Obligaciones por Cobrar, Cuentas por Cobrar, Otros Activos. El Pasivo Exigible comprende. Reservas Técnicas, Reservas para Obligaciones Pendientes, Reservas Retenidas, Reservas Diversas, Obligaciones por Pagar, Cuentas por Pagar, Otros Pasivos.”

**Índice de Liquidez Estructural: Según Dr. Altamirano Carlos (2000; 120).**

“Las Instituciones Financieras deben mantener en todo tiempo una relación entre los activos líquidos y pasivos de exigible en el corto plazo a la que se denomina Índice Estructural de Liquidez”. El índice estructural de liquidez está reflejada en dos líneas identificadas como:

- Liquidez de primera línea
- Liquidez de segunda línea

Dentro de todas las Instituciones, el análisis de la liquidez de una Cooperativa dista mucho de los modelos tradicionales, no es posible valorar la condición de liquidez de una cooperativa con solo cuantificar dos o tres indicadores que señalen una razón de cobertura lógica, es

necesario además tomar en cuenta el tiempo, porque el análisis de liquidez no puede ser estático, por lo que debe considerarse el muy corto plazo (1 mes o menos), el corto plazo ( 3 meses) y el mediano plazo ( 12 meses), cualquier desequilibrio en la liquidez no es una causa de crisis, por el contrario es consecuencia de una inadecuada gestión financiera.

Más aún debido a que se opera con fondos ajenos de orden público, la administración de la liquidez no se puede limitar a realizar análisis fríos, también debe aprovechar las habilidades técnicas para incorporar una medición que permita valorar la gestión de recursos. Se torna necesario que un análisis financiero de liquidez no solo valore su condición de balance, si no que mediante los datos actuales se pueda inferir sobre la condición futura y la efectividad de las políticas, estrategias y decisiones financieras que se aplican en la actualidad, y que sin duda es responsable de los ejecutivos y dirigentes de la cooperativa.

Las fuentes de liquidez que tiene las Instituciones financieras pueden originarse tanto del lado de sus operaciones activas como del lado de sus operaciones pasivas, lo fundamental en una gestión de liquidez es que las Instituciones sean capaces de disponer de los fondos suficientes a un costo razonable, en el momento que deban hacerle frente a sus compromisos de carácter contractual.

Se puede decir que la liquidez es la capacidad de responder, disponer de dinero en efectivo, con una buena liquidez se tiene la capacidad de responder por obligaciones corrientes, cubrir con las obligaciones y compromisos en el corto plazo, evitando la iliquidez que puede afectar la credibilidad y confianza en la cooperativa y puede conducir a la



desaparición de la misma. El riesgo de liquidez también es un factor que se debe tener en cuenta ya que revela la falta de capacidad de la cooperativa para reconocer cambios en el entorno que pueden modificar sus fuentes habituales de captaciones o los cambios en las condiciones de los mercados financieros que afectan la capacidad de la liquidez.

## **2.5. HIPOTESIS**

**Ho:** La aplicación de Estrategias de captaciones de fondos no incide en la liquidez en la Coac Chibuleo Ltda.

**Hi:** La aplicación de Estrategias de captaciones de fondos incide en la liquidez en la Coac Chibuleo Ltda.

## **2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES**

- **Variable independiente:** Estrategias de captaciones de fondos
- **Variable dependiente:** liquidez
- **Unidad de Observación:** La Coac Chibuleo Ltda.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. ENFOQUE INVESTIGATIVO**

La presente investigación es predominantemente de enfoque cuali-cuantitativo por lo que predomina el paradigma positivista, ya que se cumplen con las características descritas en la información presentada, porque los objetivos y el proceso de investigación solo es conocido por los técnicos y los Investigadores, las decisiones para actuar son tomadas solo por los técnicos, y los resultados obtenidos del estudio son destinados exclusivamente a los investigadores, además se busca las causas que expliquen variaciones positivas o negativas en los resultados obtenidos, la comprobabilidad de una hipótesis planteada es también un fin a conseguir, se incluye especialmente énfasis en lograr un sistemas para controlar la alta concentración de depósitos para que optimice la rentabilidad de la cooperativa.

La investigación también se basó en el tipo de campo porque se obtuvo información directa de la realidad permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos, además sirvió para desarrollar el planteamiento del problema, la Operacionalización de variables y la relación causa – efecto.

Según **Teresa de Jesús Salinas (2009:64)**, “La investigación cuantitativa, investiga, busca responder preguntas tales como cual, donde, cuando, en contraste con la investigación cualitativa, que investiga el por qué y el cómo se tomó una decisión, se dice también que es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables, es decir estudia la asociación o relación entre variables

cuantificadas mientras que una cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales. A través de esta investigación se trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades su sistema de relación y su estructura dinámica.”

Según información presentada por **Sabino, C. (2007:210)**, “La investigación cuantitativa es un método de investigación basado en los principios metodológicos de positivismo y neopositivismo y que adhiere al desarrollo de estándares de diseño estrictos antes de iniciar la investigación. La investigación cuantitativa desarrolla y emplea modelos matemáticos, teorías e hipótesis que competen a los fenómenos naturales.”

## **3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Investigación de campo**

Es la investigación que se realiza en el lugar de los hechos *“in situ”*, utilizando fuentes primarias de información, ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes (efectos).

Según **Zorrilla (2007:43)**, “La investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.). La de campo o investigación directa es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio. La investigación mixta es

aquella que participa de la naturaleza de la investigación documental y de la investigación de campo.”

Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.

Según el **Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales, (Upel, 2006:14)**, es “el análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas (...) de investigación conocidos (...)”.

Este tipo de investigación servirá para realizar un estudio de los hechos en el lugar en el que se producen los acontecimientos, también se podrá tomar contacto en forma directa con la realidad, para obtener toda la información necesaria de acuerdo con los objetivos del proyecto.

La presente investigación utilizada en el presente trabajo se va a realizar a través de encuestas a los jefes departamentales y financieros de la Coac Chibuleo Ltda. de la provincia de Tungurahua ciudad de Ambato, y un análisis financiero realizado a través de indicadores de liquidez, se apoyó en estas formas de extracción de datos para definir los diferentes problemas que ya se mencionaron y poder tomar los correctivos necesarios.

### **3.2.2. Investigación bibliográfica-documental**

Es la investigación que se realiza en depositarios de información, utilizando fuentes secundarias de información. Este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etcétera.

Según **el Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales, (Upel, 2006: 15)**, la define como: “el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos”.

Según **Vélez S. (2001: Internet)**, afirma que este tipo de investigación tiene como objetivo “el desarrollo de las capacidades reflexivas y críticas a través del análisis, interpretación y confrontación de la información regida. Entre los posibles propósitos de este tipo de investigación se encuentran: describir, mostrar, probar, persuadir o recomendar. La investigación debe llevar a resultados originales y de interés para el grupo social de la investigación”.

La investigación Bibliográfica en una indagación documental que 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 un marco teórico, etc.

Esta investigación servirá para la revisión de diferentes fuentes bibliográficas o documentales (literatura, sobre el tema de investigación), cabe recalcar que en esta modalidad de la investigación, debe predominar el análisis, la interpretación, las opiniones, las conclusiones y recomendaciones del autor o los autores

### **3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Para la presente investigación se utilizara la Investigación Descriptiva y la Investigación Explicativa considerándose que estas se ajustaran al estudio que se está realizando, luego de que ya se ha analizado las diferentes características de los tipos de investigación.

#### **3.3.1. Investigación exploratoria**

La investigación exploratoria es descubrir las bases y recabar información que sirva como resultados del estudio, la formulación de una hipótesis, las investigaciones exploratorias son útiles por cuanto sirven para familiarizarse el investigador con un objeto que hasta el momento le era totalmente desconocido.

Se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior. Es útil desarrollar este tipo de investigación porque, al contar con sus resultados, se simplifica abrir líneas de investigación y proceder a su consecuente comprobación.

Según **Hernández, Etal (2003:117)**, “Se realiza cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado”,

No intenta dar explicación respecto del problema, sino sólo recoger e identificar antecedentes generales, números y cuantificaciones, temas y tópicos respecto del problema investigado, sugerencias de aspectos relacionados que deberían examinarse en profundidad en futuras investigaciones.

Su objetivo es documentar ciertas experiencias, examinar temas o problemas poco estudiados o que no han sido abordadas antes. Por lo general investigan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el “tono” de investigaciones posteriores más rigurosas.

Según **Sellriz (2005:80)**, Es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento. Este tipo de investigación, pueden ser:

a) Dirigidos a la formulación más precisa de un problema de investigación , dado que se carece de información suficiente y de conocimiento previos del objeto de estudio , resulta lógico que la formulación inicial del problema sea imprecisa. En este caso la exploración permitirá obtener nuevos datos y elementos que pueden conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación.

b) Conducentes al planteamiento de una hipótesis: cuando se desconoce al objeto de estudio resulta difícil formular hipótesis acerca del mismo. La función de la investigación exploratoria es descubrir las bases y recabar información que permita como resultado del estudio, la formulación de una hipótesis. Las investigaciones exploratorias son útiles por cuanto

sirve para familiarizar al investigador con un objeto que hasta el momento le era totalmente desconocido, sirve como base para la posterior realización de una investigación descriptiva, puede crear en otros investigadores el interés por el estudio de un nuevo tema o problema y puede ayudar a precisar un problema o a concluir con la formulación de una hipótesis

La presente investigación sirve como base para la posterior realización de una investigación descriptiva, donde puede crear en otros investigadores el interés por el estudio de un nuevo tema o problema, y puede ayudar a precisar el problema o a incluir con la formulación de una hipótesis.

### **3.3.2. Investigación descriptiva**

Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. Al igual que la investigación que hemos descrito anteriormente, puede servir de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad.

Según **Hernández, Etal., (2003:119)**, la define como el tipo de investigación que “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”.

No hay manipulación de variables, estas se observan y se describen tal como se presentan en su ambiente natural. Su metodología es fundamentalmente descriptiva, aunque puede valerse de algunos elementos cuantitativos y cualitativos. Se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad



El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas.

Con este tipo de investigación se podrá ver con certeza las características y propiedades de la investigación así como también observar si ha existido modificaciones.

La presente investigación se utilizó la investigación descriptiva ya que nos dará una imagen amplia del fenómeno real que interesa explorar y descubrir la situación del tema de investigación, para fundamentar el estudio de las variables y lo que permitirá recolectar datos que muestren el hecho o situación que ocurre y medirlo con la mayor precisión posible, nos permitirá analizar fenómenos sociales e institucionales que se localizaron en la COAC Chibuleo

### **3.3.3. Investigación asociación de variables (correlacional)**

Una asociación entre variables expresa el grado de influencia que puede tener una variable sobre otra. Los índices que se pueden definir dependen del tipo de relación que se estudia y de la naturaleza de las variables consideradas. Se presentan en primer lugar índices descriptivos de asociación y en seguida se hacen inferencia sobre estos coeficientes.

Según **Álvarez Cáceres (2007:110)**, “Es el conocimiento de los valores de una determinada variable aumente o disminuya la probabilidad de que otras u otras tengan determinados valores, se dice que las variables están asociadas.”

En este estudio mediante este tipo de investigación, se determinará el grado de relación entre la variable independiente y la dependiente; es decir entre la Inadecuada aplicación de estrategias de captación de fondos y su influencia en la disminución de la Liquidez de la Coac Chibuleo Ltda.

#### **3.3.4. Investigación explicativa**

Es aquella que tiene relación causal, no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Puede valerse de diseños experimentales y no experimentales. Mediante este tipo de investigación, que requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta de los interrogantes del objeto que se investiga.

Según **Hernández, Etal (2003:24)**, “Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian”.

Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación postfacto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

La presente investigación será de mucha utilidad ya podremos explicar el porque de la situación y en qué condiciones se han dado, o para saber porque dos o más variables están relacionadas.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1. Población**

Según **Hurtado (2000:120)**, afirma que es “el conjunto de seres en las cuales se va a estudiar variable o evento, y que además comparten, como características comunes, los criterios de inclusión”.

Como población para la presente investigación se consideró al personal administrativo y financiero de la Coac Chibuleo Ltda., dicha población está constituida por 15 personas. (Ver Tabla1)

**TABLA 1. Nómina oficial de los empleados de la Coac Chibuleo .Ltda.**

<b>N.-</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>OFICINA</b>	<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b>
1	Ángel Rodrigo Llambo Chalan	Gerente General	Matriz	
2	Luis Alberto Yansaguano Chango	Jefe de Negocios	Matriz	
3	Lcdo. Nicolás Manobanda	Jefe de Oficina	Matriz	
4	María Manuela Llambo Chalan	Jefe de Captación	Matriz	
5	Juan José Tiche Andagana	Jefe de Agencia	Latacunga	
6	Marco Orlando Yansaguano Chango	Jefe de Agencia	Machachí	
7	Segundo Isael Mungabusi Sisa	Jefe de Agencia	Sangolquí	
8	María Magdalena Pandi Llambo	Jefe de Agencia	Riobamba	
9	Santiago Gabriel Andagana Uñog	Jefe de Agencia	Quito Chillotallo	
10	Martha Cecilia Llambo Chalan	Jefe de Agencia	Salcedo	
<b>N.-</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>OFICINA</b>	<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>
1	Dr. Byron Eduardo Alban Pinto	Auditor Interno	Matriz	
2	Aida Verónica Barrionuevo Telenchana	Auxiliar de Inversiones	Matriz	
3	Ing. Julio Humberto Calero Zuñiga	Contador	Matriz	
4	Ximena Guadalupe Marcalla Ainaguano	Auxiliar Contable	Matriz	
5	Ángel Daniel Zurita	Responsable de la Unidad de Cumplimiento	Matriz	

Fuente: Departamento de Recursos Humanos 2012

Elaborado por: Gabriela Alexandra Sánchez Castillo

### **3.4.2. Muestra**

Debido a que la población es de un tamaño reducido, es decir es un número menor a 30, no se realizara cálculo de muestra y se trabajara con el universo.

### **3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Según **Luis Herrera y Otros (2008:108-109)**, la operacionalización de las variables de la hipótesis es un procedimiento por el cual se pasa del plano abstracto de investigación (marco teórico) a un plano operativo, traduciendo cada variable de las hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles, en el contexto en que se ubica el objeto de estudio, de manera que oriente la recolección de información por medio de un proceso de deducción lógica , todo esto para probar la hipótesis para la operacionalización de las variables.

### 3.5.1. Operacionalización de la variable independiente

<b>Variable Independiente:</b> estrategias de captación de fondos				
<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>CATEGORÍAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS BÁSICOS</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE CAMPO</b>
<p>La estrategias de Captación de Fondos son métodos para canalizar las fuentes para financiar las colocaciones de las instituciones de intermediación financiera (créditos, inversiones propias, otros activos) las mismas que tienen varias opciones de captar recursos del público mediante estrategias implantadas, así como un proceso para realizar el mismo, para tener un mayor control sobre las colocaciones realizadas mediante métodos para evaluar la eficiencia del mismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso en la aplicación de estrategias de captación de fondos</li> </ul>	<p>Cumplimiento en la aplicación de estrategias de captación de fondos</p>	<p>¿En qué medida se cumplen las estrategias establecidas por la Institución en el proceso de captaciones?</p>	<p>Encuesta al Personal administrativo y financiero con cuestionario N.- 1 (ver anexo 4)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Métodos de evaluación</li> </ul>	<p>Procesos para la captación de fondos</p>	<p>¿En qué medida se cumplen las estrategias establecidas por la Institución en el proceso de captación de fondos?</p> <p>¿Existe un adecuado control interno en el proceso de captación de fondos?</p>	

### 3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente

Variable dependiente: liquidez					
CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS INSTRUMENTOS RECOLECCION INFORMACION DE CAMPO	E DE DE DE
<p>La liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor, la cual puede ser medida y analizada mediante la aplicación de indicadores financieros; estos deben mantener en todo tiempo una relación entre los activos líquidos y pasivos exigibles en el corto plazo a la que se denomina "Índice Estructural de Liquidez".</p>	<p>Análisis financiero</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Razón Corriente</li> <li>• Liquidez</li> <li>• Razón Ácida</li> </ul>	$\text{Razon Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$ $\text{Liquidez} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Depósitos a la vista + Ctas por pagar}}$ $\text{Razón Ácida} = \frac{\text{Fondos Disponibles + Inversiones}}{\text{Pasivo Corriente}}$	<p>¿Con que frecuencia se realiza el análisis financiero de la liquidez ?</p> <p>¿La liquidez de la Cooperativa incide en las colocaciones realizadas y por efectuarse?</p>	<p>Encuesta al Personal administrativo y financiero con Cuestionario N.- 1 (ver anexo 4)</p> <p>Análisis Financiero a través de indicadores de liquidez</p>	

### 3.6. PLAN DE RECOLECCION DE INFORMACION

Metodológicamente para **Luis Herrera E y Otros (2002:174-178)**, la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

#### 3.6.1. Plan para la recolección de información

En este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- **Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.-Explicación en función del contenido de las columnas de técnicas e instrumentos de recolección de información de las diferentes matrices de Operacionalización de variables.-** la presente investigación trabajará con personas los mismos que son los integrantes del: Personal administrativo que son quienes están a cargo de la planificación, organización, dirección y control de la institución financiera; y el personal financiero quienes toman las decisiones de inversión y financiamiento en beneficio de la cooperativa.
- **Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.-**

En el presente trabajo de investigación la técnica a utilizar es la Encuesta.



Según **Tres palacios, y otros (2005:96)**, las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

- ***Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.-***

El instrumento que se aplicará será un cuestionario que según **FranahidD'silva (2009: Internet)**. Es sólo una serie de preguntas por escrito, con el fin de aplicarlas dentro de una encuesta o en una entrevista. El cuestionario es la base de la encuesta y de la entrevista, los cuestionarios son "tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos

- ***Selección de recursos de apoyo (equipo de trabajo)***

La Srta. Anita Sulca que colaboró en el proyecto que no forma parte de la población y la cual cumplió con las funciones de determinación de objetivos.

La Srta. Alexandra Mariño que colaboro en el proyecto que no forma parte de la población y la cual cumplió con las funciones de elaboración del árbol de problemas

- **Explicitación de procedimientos para la recolección de información, como se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.**

**TABLA 2. Procedimiento de recolección de información**

TIPO DE INFORMACION	TÉCNICA DE INVESTIGACION	INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
Información Primaria	1.1. Observación 1.2. Encuesta	1.2.1 Encuesta. Ver Anexo 3.
Información Secundaria	2.1. Lectura Científica	2.1.1. Tesis de grado, libros de Contabilidad, Libros de Auditoria, resoluciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Fuente: Investigación de Campo(2012)

Elaborado por: Gabriela Alexandra Sánchez Castillo

En la encuesta el método que se utilizara será el Analítico que según **Ramón Ruiz (2007: Internet)** es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías

### 3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACION

#### 3.7.1. Plan de procesamiento de información

- **Revisión crítica de la información recogida.** Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- **Repetición de la recolección.** En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.** Ejemplo de tabla a ser utilizada para la cuantificación de los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de información primaria (de campo).

**TABLA 3. Cuantificación de resultados**

PREGUNTAS	X	y	z	TOTALES
1				
2				
N				

Fuente: Investigación de Campo (2012)

Elaborador por: Gabriela Alexandra Sánchez Castillo

- **Representaciones gráficas.** Ejemplo de figura a ser utilizada para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados en la tabla anterior.

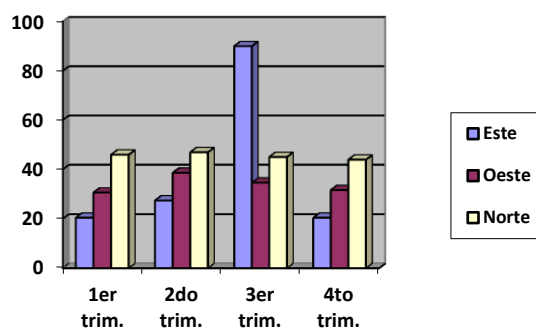


GRAFICO 2. Representación gráfica de resultados

Fuente: Investigación de Campo (2011)

Elaborador por: Gabriela Alexandra Sánchez Castillo

### 3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Análisis de los resultados estadísticos.** Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- **Interpretación de los resultados.** Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- **Comprobación de hipótesis.** El método estadístico a utilizar es el Chi- Cuadrado que es una de las distribuciones típicas más utilizadas.

Formula:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

$X^2$  = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.**

Explicación del procedimiento de obtención de las conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación. Las recomendaciones se derivan de las conclusiones establecidas. Además de las conclusiones y recomendaciones derivadas de los objetivos específicos, si pueden establecerse más conclusiones y recomendaciones propias de la investigación

## **CAPÍTULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

#### **4.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS**

Tal como se planteó en la metodología de trabajo en el desarrollo del presente capítulo se ha utilizado la herramienta básica de la hoja de cálculo de Excel para facilitar la tabulación de los datos obtenidos de la investigación de campo con la aplicación de la encuesta, dicha información estará reflejada en una tabla y en un gráfico circular para ilustrar y comparar de manera general el resultado final y así llegar a una conclusión que nos ayude a tomar medidas correctivas y a mejorar la toma de decisiones para una mejor gestión administrativa y financiera.

Para todo el análisis posterior se debe aclarar que el número de encuestas analizadas corresponde a 15; mismas que se aplicaron al personal administrativo y financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

El análisis expresado en este estudio sólo considera el total de respuestas con sus diferentes indicadores señalados en porcentajes, para mayor visibilidad y manejo de la información, se realizó también el análisis financiero a través de la aplicación de los indicadores de liquidez los mismos que permitió establecer cómo afecta de manera directa la mala aplicación de estrategias de captación en la liquidez de la misma, la hipótesis se comprobó a través de la aplicación de la fórmula del chi cuadrado.

## 1.- ¿Las colocaciones realizadas por la institución son realizadas mediante un análisis socio económico?

Tabla No 4: Colocaciones mediante análisis socio económico

CATEGORIAS	PERSONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	PORCENTAJE
SI	2	13%
NO	13	87%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez

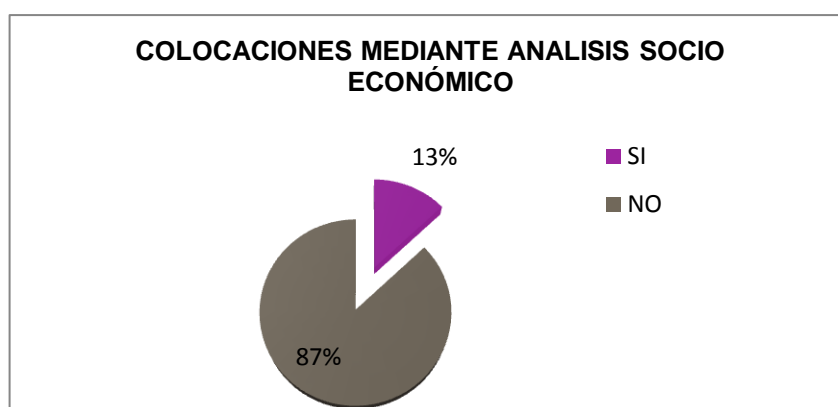


Gráfico No: 3 Colocaciones mediante análisis socio económico

Elaborado por: Gabriela Sánchez

### Análisis e Interpretación

El 87% del personal encuestado acerca de las colocaciones que realiza la cooperativa manifiesta que los asesores de negocios no realizan un análisis socio económico adecuado al momento de la verificación, por lo cual incide en la mala colocación de fondos que afecta en la liquidez de la Institución, por lo que es necesario realizar un análisis para obtener información y así anticiparse a los hechos.

**2. ¿En qué medida se cumplen las estrategias establecidas por la Institución en el proceso de captación de fondos?**

**Tabla No 5: Cumplimiento de estrategias**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>TOTALMENTE</b>	2	13%
<b>PARCIALMENTE</b>	13	87%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez

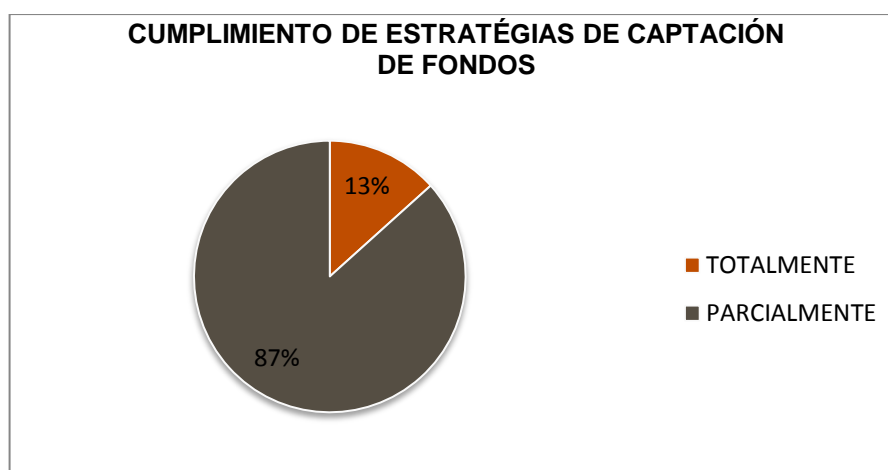


Gráfico No: 4 Cumplimiento de estrategias

Elaborado por: Gabriela Sánchez

### **Análisis e Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se puede comprobar que el 87% no da cumplimiento adecuado en la aplicación de las estrategias de captación de fondos, por falta de un control interno eficiente, dando desconfianza y estabilidad a la misma y a los socios, generando así una inestabilidad al momento de realizar los procesos de captaciones.



### 3.- ¿Existe un adecuado control interno en el proceso de captación de fondos?

Tabla No 6: Adecuado control interno en el proceso de captaciones

CATEGORIAS	PERSONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	PORCENTAJE
SI	3	20%
NO	12	80%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez

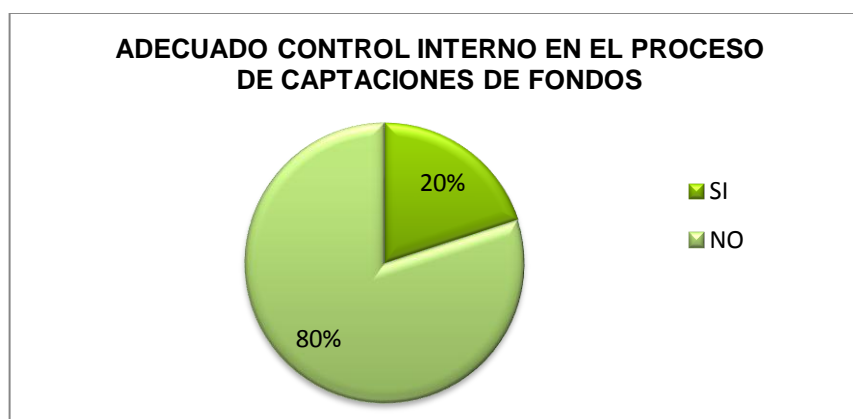


Gráfico No: 5 Adecuado control interno en el proceso de captaciones

Elaborado por: Gabriela Sánchez

### Análisis e Interpretación

Se determinó que no existe un adecuado control interno en el proceso de captaciones en un 80%, mientras que el 20% restante manifiestan que si tienen un buen control interno en el proceso de captaciones de fondos establecidos por la Institución.

Se puede establecer que no existe un adecuado control interno en la cooperativa, por la falta de conocimiento sobre la aplicación de las mismas debido a que no hay una gestión administrativa adecuada.

#### 4.- ¿La liquidez de la Institución satisface los requerimientos de los socios en forma?

Tabla No7: Satisfacción de requerimientos de los socios

CATEGORIAS	PERSONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	PORCENTAJE
IDEAL	1	6%
NORMAL	1	7%
BASICO	3	20%
INSUFICIENTE	10	67%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez

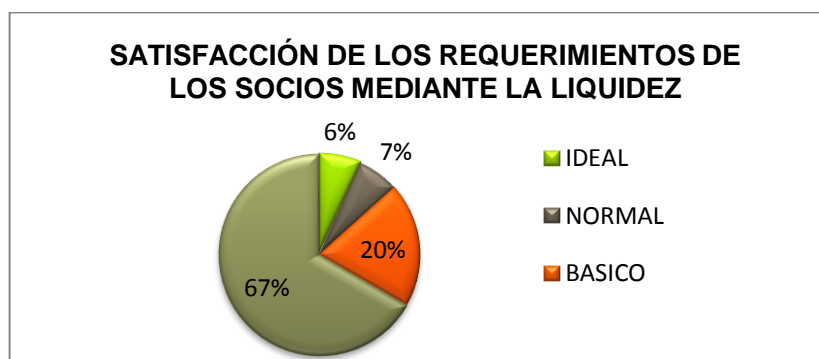


Gráfico No: 6 Satisfacción de requerimientos de los socios

Elaborado por: Gabriela Sánchez

#### Análisis e Interpretación

El 67% de los encuestados manifiesta que la liquidez obtenida no satisface en su totalidad los requerimientos de los socios al no cumplir con las expectativas esperadas por las personas o instituciones que invirtieron, por lo que hay que buscar mecanismos y soluciones para mejorar la liquidez, para que así se mantenga un nivel de rentabilidad muy alto en comparación con la competencia.

## 5.- ¿La Rentabilidad en el manejo de las tasas de interés en los depósitos a plazo fijo es?

Tabla No 8: Rentabilidad de tasas de interés en depósitos a plazo fijo

CATEGORIAS	PERSONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	PORCENTAJE
EXCELENTE	4	27%
BUENO	10	67%
MALO	1	6%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez

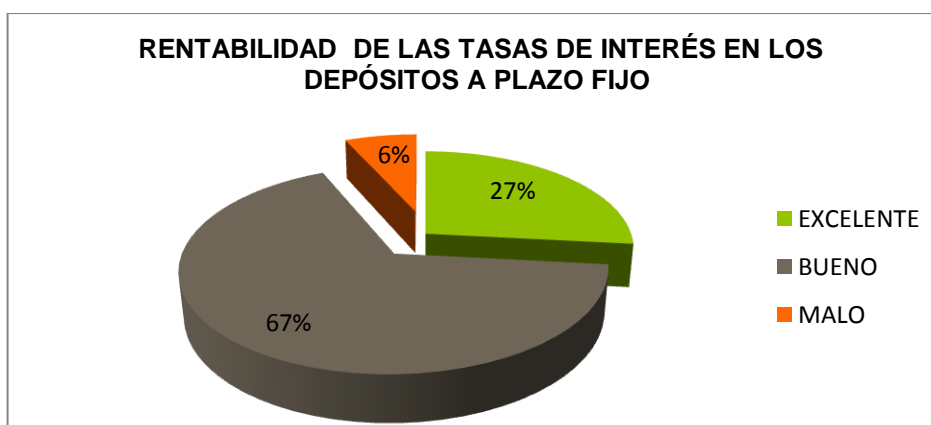


Gráfico No: 7 Rentabilidad de tasas de interés en depósitos a plazo fijo

Elaborado por: Gabriela Sánchez

### Análisis e Interpretación

Se puede establecer que un 67% de los encuestados manifiestan que las tasa de interés que la Institución aplica es buena y se encuentra en un nivel medio, ya que las tasa de interés aplicadas deben estar de acuerdo a lo que regula la ley, para que de esta manera los socios que inviertan en ella mantengan un margen de ganancia estable, confiable y no se encuentren la posibilidad de retirar sus ahorros por la inestabilidad en las tasas de interés.

**6.- ¿Se cumple los estándares establecidos con respecto a los Porcentaje de liquidez de primera línea fijados por la Superintendencia Bancos y Seguros?**

**Tabla No 9: Estándares de porcentajes de segunda línea**

CATEGORIAS	PERSONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	PORCENTAJE
SI	15	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez



Gráfico No: 8 Estándares de porcentajes de segunda línea

Elaborado por: Gabriela Sánchez

**Análisis e Interpretación**

La cooperativa cumple con los estándares establecidos con respecto a los porcentajes de liquidez de primera línea fijados por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Esto se debe a que la Institución cumple satisfactoriamente con el porcentaje de primera línea en donde esta debe mantenerse para cubrir las necesidades de la misma evitando así una descoordinación dentro los Organismos de Control.

## 7.- ¿La liquidez de la Cooperativa incide en las colocaciones realizadas y por efectuarse?

Tabla No 10: Incidencia de la liquidez en colocaciones

CATEGORIAS	PERSONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	PORCENTAJE
SI	11	73%
NO	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez

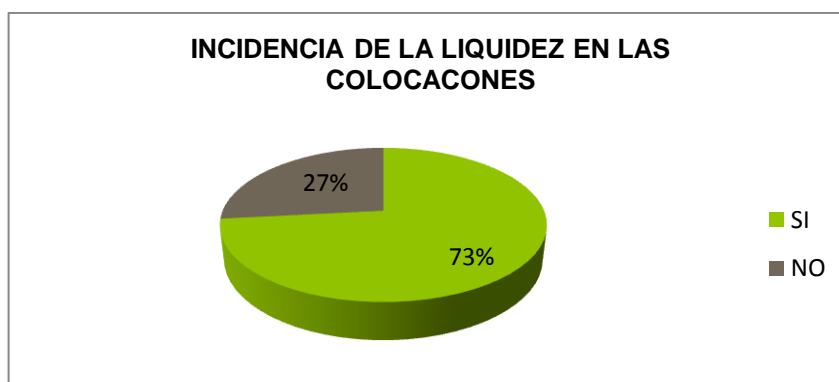


Gráfico No: 9 Incidencia de la liquidez en colocaciones

Elaborado por: Gabriela Sánchez

### Análisis e Interpretación

En la cooperativa Coac Chibuleo Ltda. se observó que el 73% de los empleados encuestados tiene pleno conocimiento acerca de la incidencia que tiene la liquidez sobre las colocaciones que realiza la Institución, dando como conclusión de que la Cooperativa no cuenta con una Liquidez adecuada para cubrir sus obligaciones y requerimientos de los socios ya que no cuentan con información concreta y veraz para poder tomar decisiones correctivas a cerca de la liquidez.

## 8.- ¿Con que frecuencia se realiza el análisis financiero de la liquidez?

Tabla No11: Análisis Financiero de la liquidez

CATEGORIAS	PERSONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	PORCENTAJE
SEMANTAL	0	0%
MENSUAL	2	13%
TRIMESTRAL	4	27%
SEMESTRAL	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez

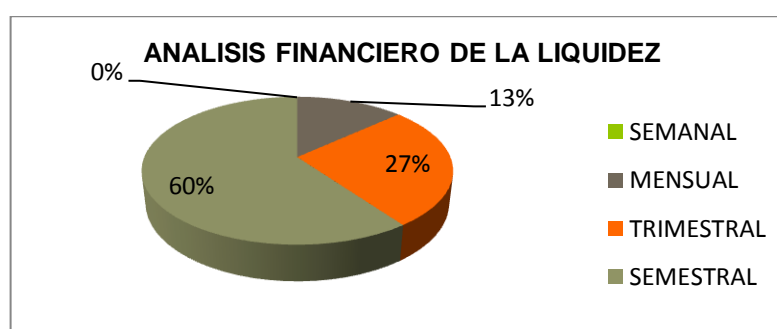


Gráfico No: 10 Análisis Financiero de la liquidez

Elaborado por: Gabriela Sánchez

### Análisis e Interpretación

Las captaciones de depósitos que logran las instituciones financieras forman parte del binomio de funciones fundamentales de la intermediación financiera (captación –colocación), que mediante las encuestas realizadas se pudo determinar que el 60% de los funcionarios realizan un análisis financiero semestralmente, por lo que se puede concluir que es de gran importancia realizar un continuo análisis financiero acerca de cómo se está manejando la liquidez y la incidencia directa que tiene en las colocaciones de los recursos captados por las personas, para así tener un mayor conocimiento acerca del rendimiento.

## 9.- ¿La Cooperativa determina si hay liquidez o iliquidez teniendo en cuenta los flujos de entrada y salida de dinero?

**Cuadro No 12: Existencia de liquidez**

CATEGORIAS	PERSONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	13%
CASI SIEMPRE	12	80%
NUNCA	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez

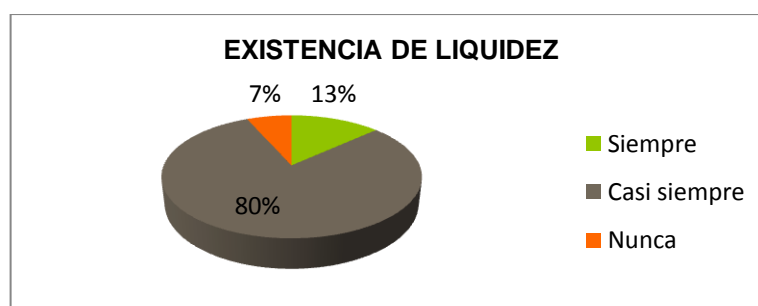


Gráfico No: 11 Existencia de liquidez

Elaborado por: Gabriela Sánchez

### **Análisis e Interpretación**

La cooperativa en las encuestas realizadas a los 15 empleados podemos observar que para conocer la liquidez que esta mantiene se basan casi siempre en los flujos de caja en un 80%, donde podemos decir que la institución se maneja a través de estos estados para conocer la facilidad de la cooperativa de generar efectivo. La cooperativa debe tener en cuenta que el mejor instrumento para medir liquidez es el presupuesto de efectivo y/ o flujo de caja que es un instrumento de pronóstico que mide entradas y salidas de dinero, cuanto (cantidad) y cuando (tiempo), la cual permite tomar decisiones a futuro.

**10.- ¿La entidad analiza el riesgo de liquidez basados en sus obligaciones a corto plazo?**

**Cuadro No 13: Adecuado margen de liquidez**

CATEGORIAS	PERSONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	13%
CASI SIEMPRE	12	80%
NUNCA	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez

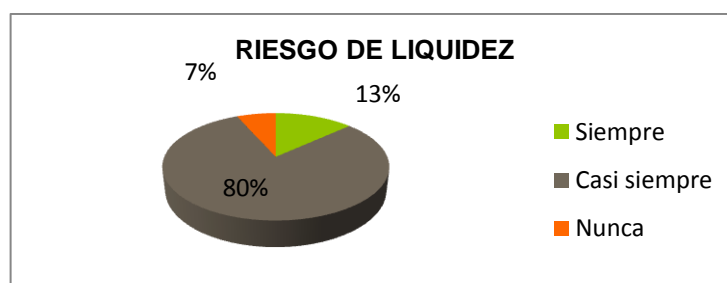


Gráfico No: 12 Adecuado margen de liquidez

Elaborado por: Gabriela Sánchez

**Análisis e Interpretación**

El tema de la liquidez es determinante a la hora de valorar la capacidad financiera de una cooperativa de ahorro y crédito ante imprevistas variaciones de las condiciones de mercado, tomando en cuenta que el 80% de los encuestados analizan casi siempre el riesgo de liquidez basadas en las obligaciones a corto plazo y tomando en cuenta que el riesgo de liquidez, depende de la forma como la administración organiza y los vencimientos contractuales o no, de los activos y pasivos de la organización pueden originarse tanto del lado de sus operaciones activas como del lado de sus operaciones.



#### 4.1.1.- RESULTADOS GLOBALES

Tabla No 14: Resultados globales

<b>N o</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>ENCUESTADO S</b>	<b>TOTA L</b>	<b>%</b>
1)	<b>Las colocaciones realizadas por la institución son realizados mediante un análisis socio económico?</b>	15	15	
	SI	2		13%
	NO	13		87%
2)	<b>En qué medida se cumplen las estrategias establecidas por la institución en el proceso de captación de fondos?</b>	15	15	
	TOTALMENTE	2		13%
	PARCIALMENTE	13		87%
3)	<b>¿Existe un adecuado control interno en el proceso de captación de fondos?</b>	15	15	
	SI	3		20%
	NO	12		80%
4)	<b>¿La liquidez de la Institución satisface los requerimientos de los socios en forma ?</b>	15	15	
	IDEAL	1		6%
	NORMAL	1		7 %
	BASICO	3		20%
	INSUFICIENTE	10		67%
5)	<b>¿La Rentabilidad en el manejo de las tasas de interés en los depósitos a plazo fijo es?</b>	15	15	
	EXCELENTE	4		27%
	BUENO	10		67%
	MALO	1		6%
6)	<b>.- ¿Se cumple los estándares establecidos con respecto a los Porcentaje de liquidez de primera línea fijados por la Súper. Bancos y Seguros?</b>	15	15	
	SI	15		100%
	NO	0		0%

<b>N o</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>ENCUESTADO S</b>	<b>TOTA L</b>	<b>%</b>
7)	<b>¿La liquidez de la Cooperativa incide en las colocaciones realizadas y por efectuarse?</b>	15	15	
	SI	11		73%
	NO	4		27%
8)	<b>¿El análisis financiero de la liquidez se realiza?</b>	15	15	
	SEMANTAL	0		0%
	MENSUAL	2		13%
	TRIMESTRAL	4		27%
	SEMESTRAL	9		60%
9)	<b>La Cooperativa determina si hay liquidez o iliquidez teniendo en cuenta los flujos de entrada y salida de dinero?</b>	15	15	
	SIEMPRE	2		13%
	CASI SIEMPRE	12		80%
	NUNCA	1		7%
10)	<b>La entidad analiza el riesgo de liquidez basados en sus obligaciones a corto plazo?</b>	15	15	
	SIEMPRE	2		13%
	CASI SIEMPRE	12		80%
	NUNCA	1		7%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez

#### **4.1.2.- RESULTADOS DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS**

##### **MONITOREO DE LAS CAPTACIONES**

Las Coacs se venden muy bien como instituciones de crédito antes que de ahorro, su naturaleza es Ahorro y Crédito, pero las captaciones han pasado a segundo plano, el trato al socio ahorrista no es el adecuado, las

tasas de interés para los ahorros no son atractivas, pese a ello muchos socios contribuyen con sus pequeños capitales sin recompensa adicional alguna.

El portafolio de captaciones presenta una tendencia creciente durante un año (2010 – 2011) en un 48%, sin embargo el comportamiento del año siguiente (2011-2012) es un tanto desalentador, ya que las captaciones tiene un ligero descenso en -12%, lo cual evidencia que si existe un problema en las captaciones que la cooperativa realiza.(Ver Grafico N°13)

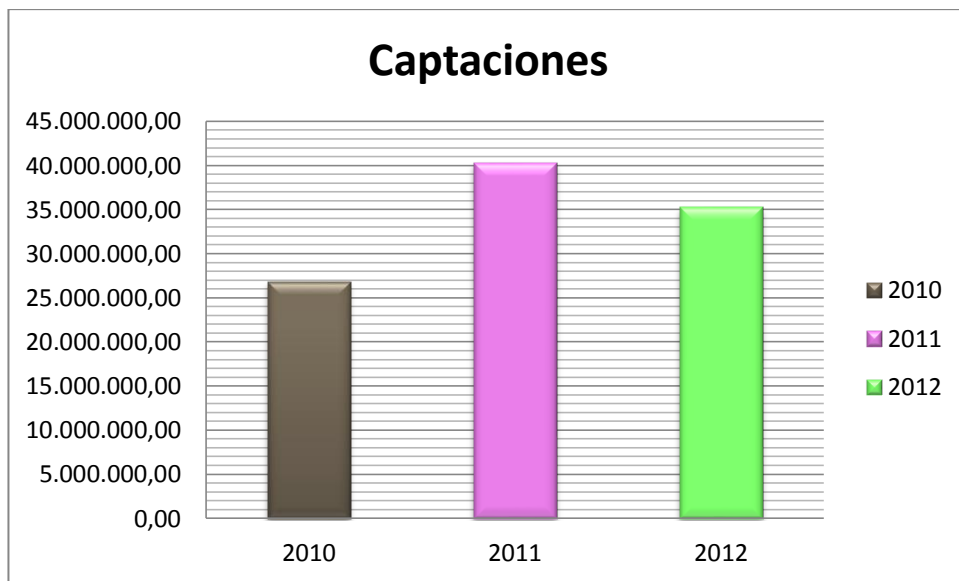


Grafico N°13 Captaciones

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez

$$\Delta_{2010 - 2011} = \frac{A_1 - A_0}{A_0} = \frac{40.000.000,00 - 27.000.000,00}{27.000.000,00} = 0,4814$$

$$\approx 48\%$$

$$\Delta_{2011 - 2012} = \frac{A_1 - A_0}{A_0} = \frac{35.263.067,82 - 40.000.000,00}{40.000.000,00} = -0,1184$$

$$\approx -12\%$$

Como se puede observar (Grafico N°14), la principal fuente de fondeo que posee la cooperativa es el valor de los depósitos a plazo fijo, los mismos que representa un 80% del total de los activos de la Institución, mientras que los depósitos a la vista solo representan un 20%, observando así que los socios prefieren invertir en este tipo de producto, ya que les genera un beneficio.

Al ser la principal fuente de fondeo los depósitos a plazo fijo automáticamente los diferentes productos no son tan atractivos para los socios/clientes, por lo que la cooperativa se debe enfatizar en la innovación de los demás productos de ahorro.

### Comparación de las captaciones año 2012

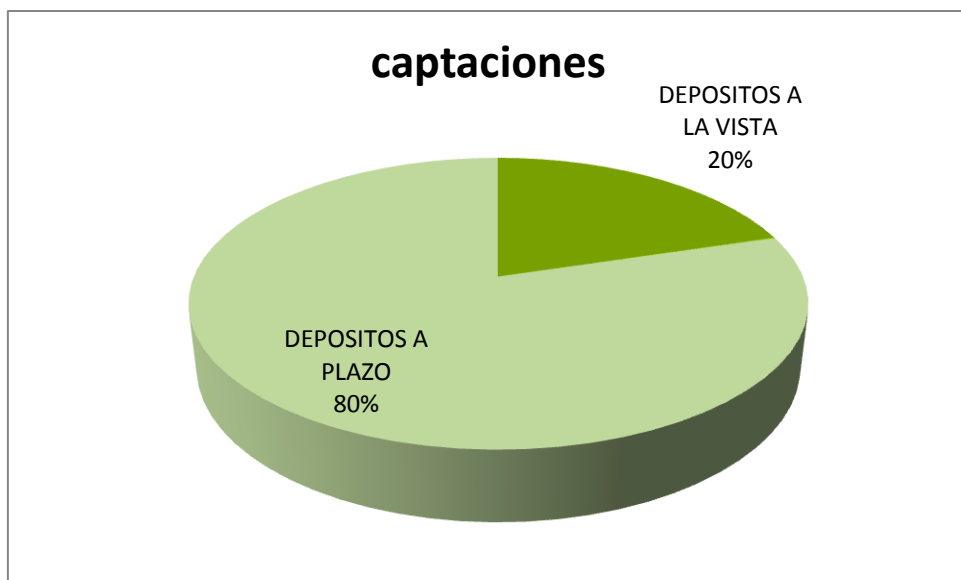


Grafico N°14 Comparación de las captaciones año 2012

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez

La mayor parte de los socios o clientes con excedentes de recursos financieros prefieren invertir sus recursos en la modalidad de depósitos a plazo fijo a 90, 120, 180 y 360 días, evidenciando así (Grafico N°15) en el análisis realizado que la mayoría de los socios/clientes prefieren dejar sus recursos en un plazo no mayor a 90 días, mientras que los depósitos de menor crecimiento fueron los depósitos de más de 361 días, la cooperativa debe enfatizar en lograr que los socios /clientes inviertan su dinero en plazos mayores a los 90 días , para que la cooperativa tenga un mejor crecimiento en liquidez y pueda cubrir sus obligaciones a corto y largo plazo.

### Estudio de los depósitos a plazo

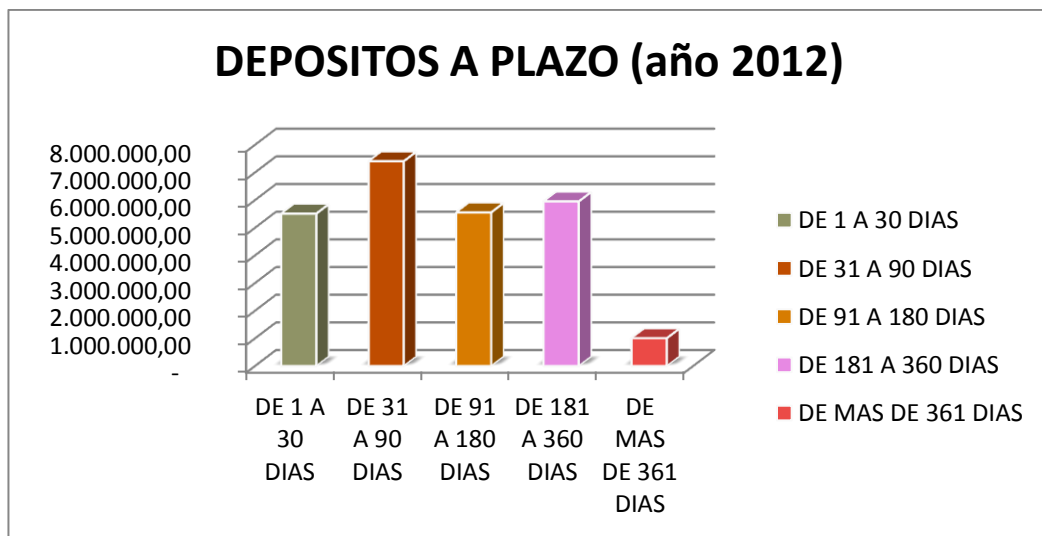


Grafico N°15 Estudio de los depósitos a plazo año 2012

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez

## **Análisis de la liquidez de la Coac Chibuleo Ltda.**

La liquidez nos permite evaluar la capacidad de la Institución para enfrentar sus compromisos a corto plazo y debe ser analizada tomando en cuenta la naturaleza del pasivo. La liquidez de la Coac Chibuleo Ltda. es evaluada en función de su evolución en el tiempo, con respecto al crecimiento de la cartera de créditos, captaciones e inversiones en valores y depósitos.

Recordar que los recursos líquidos de una institución financiera son activos improductivos, lo cual hace pensar que un exceso de liquidez afecta la rentabilidad de la cooperativa.

La liquidez que la Cooperativa mantiene no es suficiente y no cuenta con efectivo disponible para responder a sus obligaciones inmediatas, que por su actividad financiera corresponde a las obligaciones con el público (depósitos a la vista) ya que a mediados del año la variación no es tan significativa, pero se avanza a cubrir la mitad de los pasivos exigibles, a continuación se muestra en el siguiente gráfico (Gráfico N°16) la evolución que ha tenido la liquidez en los últimos tres años, observándose así un ligero descenso en la liquidez entre el año 2011 y 2012, evidenciándose así que las captaciones influyen enormemente en la reducción de la liquidez de un año a otro.

Coac Chibuleo Ltda.

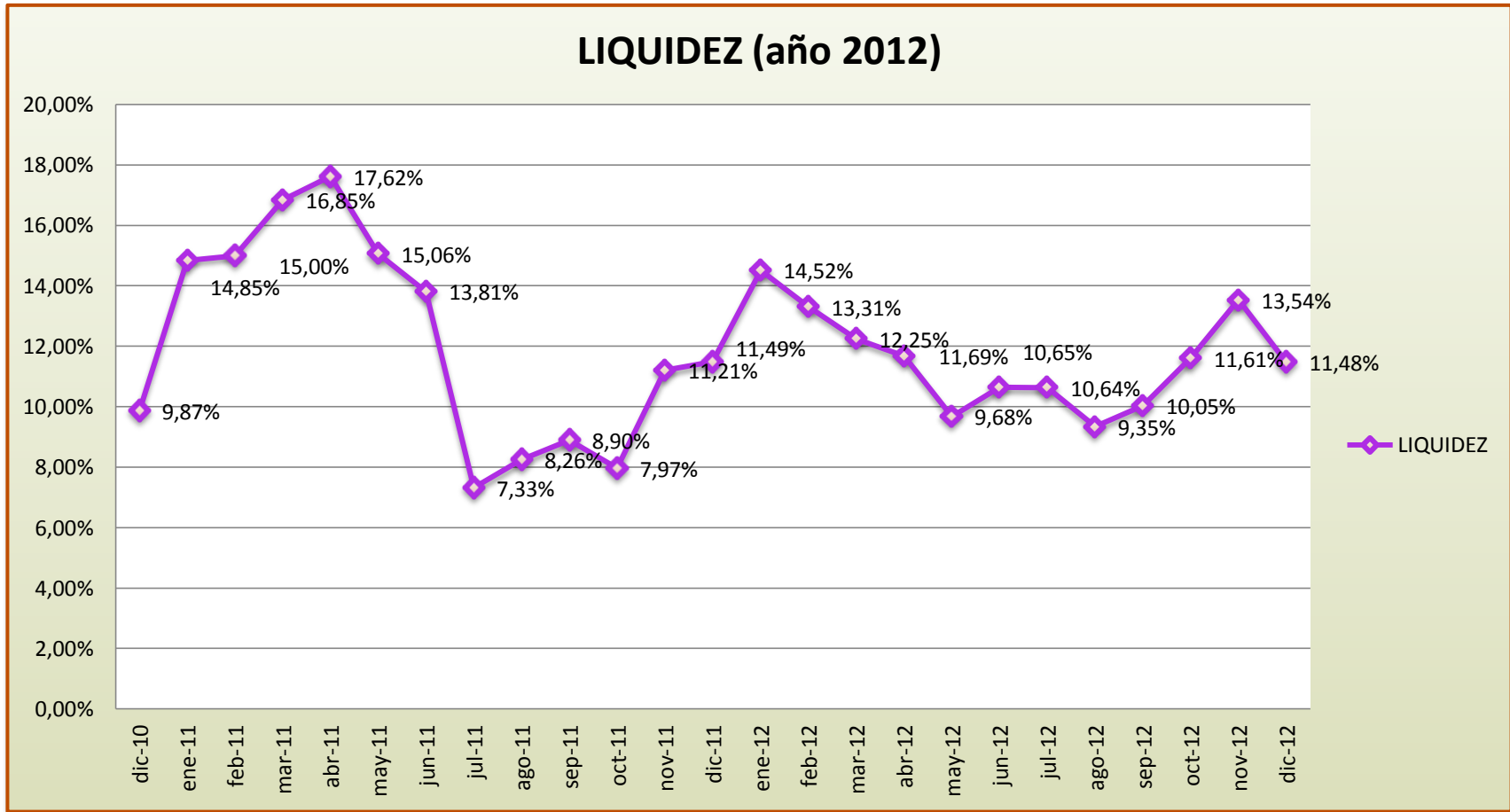


Grafico N°16: Liquidez

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Gabriela Sánchez

Al mencionar que la cooperativa no cuenta con efectivo disponible suficiente para responder a sus obligaciones inmediatas, la variación no es tan significativa pero representan gran dificultad en la estabilidad de la cooperativa y para cumplir con pagos a sus acreedores (depositantes), por lo que se necesita tal vez enfatizar en la recuperación de la cartera vencida y disminuir las cuentas por cobrar que presentan en este periodo para que la liquidez de la cooperativa aumente como se enfatiza en el mes de diciembre (Ver Gráfico N°17)

Esta es una situación deficiente para la institución ya que corre el riesgo de incumplir sus pagos con los clientes, lo cual a su vez se refleja en una imagen corporativa deficiente y la credibilidad ante la ciudadanía al resultar deplorable su situación y estabilidad financiera que se encuentra inestable.



Coac Chibuleo Ltda.

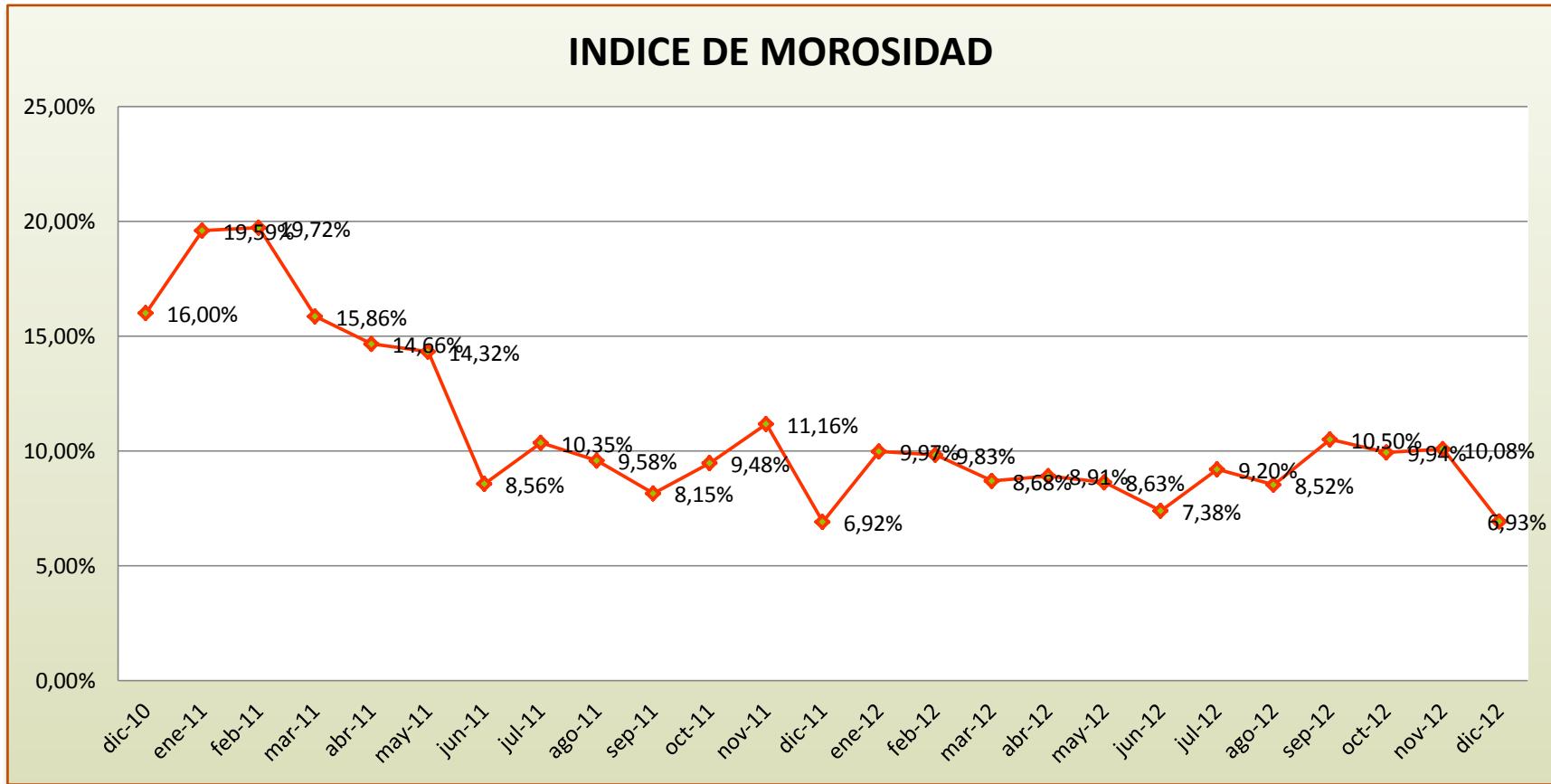


Grafico N°17 índice de Morosidad

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Gabriela Sánchez

## 4.2.- VERIFICACIÓN DE LA HIPOTESIS

En esta investigación, la hipótesis originalmente planteada fue la siguiente:

La aplicación de Estrategias de captaciones de productos y servicios incide en la liquidez en la Coac Chibuleo Ltda.

Si se recurre a la información obtenida del trabajo de campo y se analiza detenidamente la pregunta 3, en relación a las captaciones de fondos, donde los empleados opinan que falta más control interno en el proceso de captaciones realizados por los asesores de negocios; y el análisis de la pregunta 7 el 73% de los encuestados considera que la liquidez incide enormemente en las colocaciones realizadas y por efectuarse dando como conclusión que la liquidez que actualmente la cooperativa posee no es adecuada para cubrir sus obligaciones y requerimientos de los socios.

Las mejoras realizadas a futuro permitirán que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada mantenga una adecuada liquidez y por ende una alta rentabilidad lo que le permitirá posesionarse de mejor manera dentro del mercado financiero.

Para mayor entendimiento se procede hacer un análisis matemático con el estadígrafo Chi cuadrado ( $\chi^2$ ) para la pregunta 3, 7.

## ANALISIS DE CHI CUADRADO

### 1.- Planteo de hipótesis

#### a) Modelo Lógico

**Ho:** La aplicación de Estrategias de captaciones de fondos no incide en la disminución de la liquidez en la Coac Chibuleo Ltda.

**H1:** La aplicación de Estrategias de captaciones de fondos incide en la disminución de la liquidez en la Coac Chibuleo Ltda.

.

#### b) Modelo Matemático

Ho; O = E

H1; O ≠ E

#### c) Modelo estadístico

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

$X^2$  = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

## 2.- Regla de decisión

$$1 - 0,05 = 0,95$$

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

$$gl = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$gl = (1) (1)$$

$$gl = 1$$

Al 95% y con 1 gl  $X^2$  t es igual a **3,8415**

Se acepta la hipótesis nula si,  $X^2 c$  es menor o igual a  $X^2 t$ , caso contrario se rechaza.

## 3.- Cálculo de $X^2$

Cuadro 15: Pregunta 3 y 7 de Frecuencias Observadas

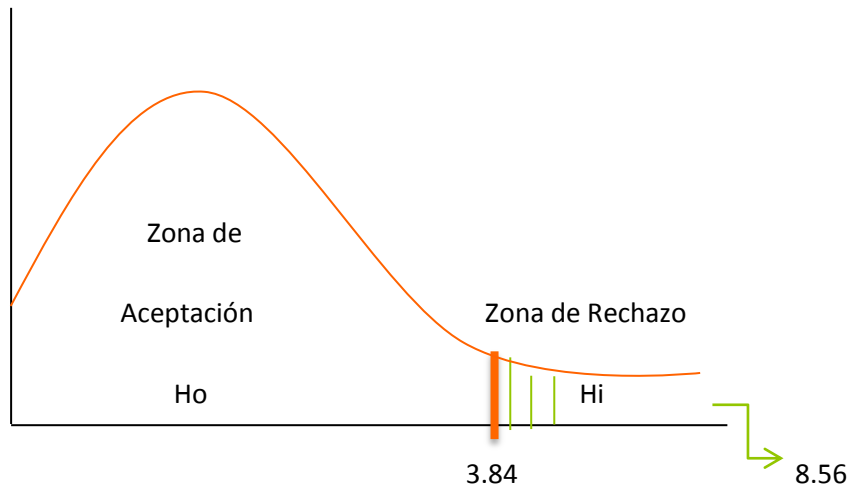
CATEGORIAS			
ALTERNATIVAS	SI	NO	SUBTOTAL
3	3	12	15
7	11	4	15
<b>SUBTOTAL</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>30</b>

Cuadro 16: Pregunta 3 y 7 de Frecuencias Esperadas

CATEGORIAS			
ALTERNATIVAS	SI	NO	TOTAL
3	7	8	15
7	7	8	15
<b>SUBTOTAL</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>30</b>

Cuadro No 17: Cálculo de  $\chi^2$

O	E	O-E	$(O - E)^2$	$(O - E)^2 / E$
3	7	-4	16	2.28
12	8	4	16	2.00
11	7	4	16	2.28
4	8	-4	16	2.00
CHI CUADRADO				<b>8.56</b>



#### 4.- Conclusión

De acuerdo a la regla de decisión se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula, es decir como el  $\chi^2$  calculado es de **8,56**, está muy por encima del  $\chi^2$  tabular de **3.8415**, en tal virtud, se determina que la aplicación de Estrategias de captaciones de fondos incide en la disminución de la liquidez en la Coac Chibuleo Ltda.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- No existen estrategias de captaciones correctamente establecidas y divulgadas, entre los participantes, creando para ellos un ambiente inadecuado dentro de las áreas implicadas, así como el inadecuado cumplimiento con la aplicación de estrategias de captación de fondos, por lo que existe un deficiente control interno.
- La liquidez que mantiene la Institución no puede cubrir las obligaciones con los socios e inversionistas, ni satisface los requerimientos de los socios, lo cual influye enormemente en la disminución de la liquidez y no se realizan análisis financieros de manera oportuna por lo que la Cooperativa no cuenta con Información Financiera adecuada para la toma de decisiones.
- La COAC CHIBULEO LTDA/TDALTDA”, no cuenta con una Área de capacitaciones a los socios acerca de los productos y servicios que brinda la Institución y sus beneficios que estas contraen, como por ejemplo las bandas de tiempo y las tasa de interés que se les aplica en los depósitos a plazo fijo., que ayude a la evaluación, control y prevención de riesgos de liquidez frente a futuras eventualidades de factor económico, político, etc.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Difundir correctamente y cumplir de manera adecuada con todas las estrategias de captación de fondos implantados por la Cooperativa para tener un mejor control interno.
- Realizar periódicamente análisis financieros que permitan mejorar la liquidez institucional a través de Indicadores de Liquidez, para la toma de decisiones.
- Establecer un área de capacitaciones dirigido a socios y trabajadores de la Institución, para de esta manera dar a conocer acerca de todos los productos y servicios que esta brinda.
- Finalmente, se recomienda a la Gerencia de la Cooperativa, poner en práctica esta propuesta de implementación de Rediseñar las estrategias financieras que permitan mejorar la liquidez Institucional, y para que ejerza control directo dentro de los procesos de colocación y captación.

## **CAPÍTULO VI PROPUESTA**

### **6.1. DATOS INFORMATIVOS**

#### **Título**

“Rediseño de las estrategias de captaciones de fondos para mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. ”

#### **Institución ejecutora**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

#### **Investigador**

Egda. Gabriela Alexandra Sánchez Castillo

#### **Beneficiarios**

Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Empleados de la Cooperativa

Socios de la Cooperativa

#### **Dirección**

Provincia: Tungurahua, Cantón: Ambato, Parroquia La matriz Calle: Av.  
12 de Noviembre Numero: S/N Intersección: Mariano Egües Referencia:  
Frente a la Empresa Eléctrica,



## **Tiempo estimado para la ejecución**

**Inicio:** Agosto 2013

**Fin:** Agosto 2014

## **Costo**

El precio que asumirá la empresa será de \$1870,00

## **6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC's), en los actuales momentos enfrentan un reto muy grande, sobre todo, por el debilitamiento de la imagen de la banca, que ha provocado un fenómeno de desintermediación financiera.

Esta crisis financiera provoca que las COAC's tengan la oportunidad de ganar imagen y se conviertan en una alternativa de inversión, ya que, solo se necesita la intensión de ser socio y comprar certificados de aportación en las diferentes COAC's para ser dueño de una parte del capital, es decir, el capital de estas instituciones financieras se encuentra democratizado, a diferencia del resto de instituciones del sistema financiero. Es de vital importancia para las COAC's el desarrollar productos que satisfagan las necesidades del mercado, que cada día, son más sofisticadas.

El estado actual de los servicios que presta el sistema cooperativo a sus socios y clientes, se puede decir, que son los que tradicionalmente se han

ofertado, productos tales como: captaciones, préstamos, seguros, comisariato, servicio médico, fondos mortuorios y almacenes de insumos.

En la presente investigación se determinó que la Coac Chibuleo Ltda. No cuenta con una liquidez adecuada para el giro de sus operaciones, ya que la liquidez corriente alcanzada por la Institución es de 10.5%, debido al inadecuada aplicación de estrategias de captación existe en la Institución visualizando una deficiente gestión administrativa y operativa.

La falta de aplicación del control interno en el proceso de captación ha hecho que exista una mala colocación de fondos por lo que la institución tuvo que reducir, la oferta de sus productos y servicios financieros, lo que originó la disminución de la cartera y de los socios, además no dispone de una liquidación adecuada para el giro de las operaciones financieras.

Actualmente la COAC CHIBULEO LTDA por pertenecer a las instituciones del sistema financiero, como agentes intermediarios, debe tender a desarrollar productos más sofisticados y que no comprometan la liquidez de las misma, por lo que se ve en la necesidad de rediseñar políticas y estrategias, para que estimule los productos financieros como los de captación, que se constituyen en el principal producto ofrecido por la COAC CHIBULEO LTDA, ya sea en certificados de aportación, como ahorros a la vista o a plazo fijo, los productos de crédito, la estructura y calidad de activos que permite establecer el grado de solvencia financiera y el grado de coherencia, entre la administración de las captaciones y administración de colocaciones; tomando en cuenta que el éxito de la cooperativa se fundamenta en una administración eficaz

### **6.3. JUSTIFICACIÓN**

La aplicación de nuevas estrategias para las captaciones de fondos, la cual permitirá a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda, tener argumentos para tomar los correctivos pertinentes o tomar decisiones gerenciales a favor de la institución y de los socios, con el objetivo de incrementar la liquidez de la misma.

Además una administración eficiente de los procesos financieros permitirá minimizar el riesgo de liquidez, estimar la volatilidad es de gran ayuda, pues permite construir distintos escenarios de liquidez, evaluar las tasas de captación frente al mercado y definir límites de tolerancia.

La Cooperativa tendrá un óptimo manejo de sus captaciones de fondos, lo cual será retribuido en beneficio de todos sus asociados.

La importancia del rediseño de las estrategias de las captaciones de fondos es parte de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una institución financiera, basados en el beneficio, en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad es por eso que al aplicar nuevas o reestructurar las estrategias de captaciones de fondos permitirá tener una mejor liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada.

Además beneficiará de manera general a la Coac Chibuleo Ltda. , a los diferentes departamentos operativos, lo que conducirá a tener una mejor liquidez ya que es necesario medir la capacidad que tiene la institución financiera para cubrir los pagos exigidos por los socios y satisfacer sus requerimientos, así también optimizar tiempo y recursos y mejorar el nivel de gestión de la Institución.

El propósito principal de la presente propuesta, es ayudar a establecer lineamientos de Control Interno en los diferentes procesos establecidos de la Institución, enfocándonos más a las colocaciones realizadas por la misma, de tal manera que el personal del departamento de contabilidad como el departamento de negocios tienen el principal objetivo de mejorar el trabajo adquiriendo nuevos conocimientos que mejorara el nivel socio – cultural de cada uno de los integrantes de la empresa.

## **6.4. OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Rediseñar las estrategias de captaciones de fondos para mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada.

### **Objetivos Específicos**

- Desarrollar las estrategias de captación que ayudan a la mejor captación y colocación de fondos que ayudarán en el alcance de los objetivos institucionales.
- Establecer la estrategias de marketing mix para fidelizar a sus clientes y ganar mayor posicionamiento dentro del mercado financiero y puedan cumplir con sus obligaciones y objetivos.
- Cumplir las estrategias, políticas y procedimientos establecidos por la institución a nivel de cada departamento con el propósito de lograr un adecuado manejo administrativo y financiero.

- Evaluar periódicamente el cumplimiento, efectividad y beneficios alcanzados en la aplicación de las estrategias de captación a través de la liquidez

## **6.5.- ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

La aplicación de la propuesta es factible porque se cuenta con el apoyo del personal administrativo y operativo de la cooperativa ya que los mismos están inmersos dentro del proceso de cambio y mejora de la institución.

El análisis de factibilidad permitirá determinar si la propuesta puede llevarse a cabo o no.

### **Tecnológicos**

La Coac Chibuleo Ltda. cuenta con los componentes tecnológicos que permiten obtener información eficiente mediante el uso de software y hardware permitiendo generar información confiable, disponible, rápida y segura misma que contribuirá al análisis y toma de decisiones en cuanto a las captaciones de fondos.

### **Económicos**

La cooperativa Chibuleo está dispuesta a colaborar con los recursos económicos necesarios para cubrir todos los gastos que se generen en el desarrollo de la propuesta.

### **Legal**

Se encuentra basada por la Ley de Economía Popular y Solidaria; y la Ley General de Instituciones Financieras, Registro oficial 250.

## 6.6.- FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICO

**Evolución de los depósitos:** Según **Luis Alberto Chiriboga Rosales (2007: 106)**. *“El ahorro que deciden realizar los individuos, constituyen uno de los factores clave del desarrollo económico, social y humano, además de que genera acumulación de recursos para hacer frente a las necesidades futuras, planeadas o imprevistas.”*

**Captaciones por monto:** Según **José Orozco Cadena ( 2000: 320)**. *“Captaciones por monto a la vista y a plazo de la Nota técnica sobre riesgos de mercado y liquidez, aunque para efectos de reporte de esta estructura se debe incluir todos los depósitos de los socios ”*

**Depósito de ahorro:** Según **Clarence B.Nickerson (2005: 118)**. *“Sus características son similares a la cuenta corriente pero ésta puede movilizarse con cheques, mientras que la cuenta de ahorro se instrumenta en libreta, es decir no se puede movilizar mediante cheque por lo que son depósitos más estables”*

**Tasas activas:** Según **Luis Alberto Chiriboga Rosales (2007: 205)**. *“Son las que los bancos cobran al público por los préstamos que otorgan. Se denominan activas porque el dinero que el banco le presta al público constituye un activo para la entidad”.*

**Tasas pasivas:** Según **Luis Alberto Chiriboga Rosales (2007: 206)**. *“Son las que los bancos pagan al público por sus depósitos. Se denominan pasivas porque el dinero que el público deposita en el banco constituye una deuda para el banco (un pasivo).”*

**Estrategia:** Según Klater P. (2002: 145). *“Es la adaptación de los recursos y habilidades de la organización, al entorno cambiante aprovechando las oportunidades y evaluando riesgos en función de objetivos y metas.”*

**Fidelizar:** Según Klater P. (2002: 150). *“Establece solidos vínculos y mantener relaciones de largo plazo y de beneficio mutuo entre la empresa y el cliente. Desde la perspectiva del marketing trata de desarrollar y mantener relaciones estables y continuas entre el cliente y la empresa.”*

**Innovar:** Según Muñiz R. ( 2010: 205). *“Generar valor agregado a los productos de captaciones actuales y tradicionales que mantienen las Instituciones Financieras (IFIS).”*

**Marketing:** Según Naresh, M, (2005: 135). *“Es el conjunto de actividades que tratan de organizar la comunicación y el intercambio entre la producción y el consumo.”*

**Concentración de captaciones en grandes montos:** Según José Orozco Cadena (2000:115).

“La concentración de captaciones se materializa en riesgo de liquidez cuando está acompañada de concentración de vencimientos, así mismo, es una contingencia que aumenta el riesgo de liquidez. La concentración afecta a la estabilidad de los depósitos debido al monto que representan las principales captaciones.”

**Los depósitos a la vista:** Según Myron J. Gordon (2001: 345).

“Son obligaciones bancarias, comprenden los depósitos monetarios exigibles mediante la presentación de cheques u otros mecanismos de pago y registro; los de ahorro exigibles

mediante la presentación de libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro; y, cualquier otro exigible en un plazo menor a treinta días. Podrán constituirse bajo diversas modalidades y mecanismos libremente pactados entre el depositante y el depositario.”

**Captaciones de Fondos: Según Álvarez, Cáceres (2007: 205),**

“Son fuentes de fondos para financiar las colocaciones de las instituciones de intermediación financiera (créditos, inversiones propias, otros activos) Las instituciones de intermediación financiera tienen varias opciones de fuentes de fondos.

Existe una relación entre las fuentes y los usos a los que se van a aplicar los fondos. No cualquier fuente de fondos financia cualquier uso de fondos.”

**Captaciones: Según Zorrilla (2007:43).**

“Es la obtención de recursos de terceros en forma de préstamo o crédito, con este término se indica la absorción de recursos del público por parte de los bancos u otras instituciones, mediante el pago de un interés o la oferta de ciertos servicios. A través del cual un intermediario financiero recibe recursos por parte de individuos, a cambio de la adquisición de deudas u obligaciones, mediante el cual los bancos comerciales y sociedades financieras obtienen fondos y recursos frescos de personas y empresas (que ahorran), para así realizar préstamos, inversiones y otras operaciones.”

**Depósitos a plazo fijo: Según Clarence B.Nickerson (2005: 115).**

“El plazo fijo es una alternativa de inversión, que permite obtener un rendimiento conocido desde el inicio de la operación. El inversor realiza el depósito de x cantidad de dinero durante un plazo previamente establecido, durante ese tiempo el banco o institución financiera utiliza el dinero libremente, pero se compromete a pagarle al inversor al momento de devolverle el depósito una tasa de interés predeterminada. El compromiso asumido entre el inversor y el banco se documenta en un certificado de depósito que incluye: datos del inversor y del banco; el monto depositado;



la tasa de interés; la fecha de constitución y vencimiento; y el monto final a cobrar. Con ese certificado el depositante puede, al finalizar el período preestablecido, retirar su dinero inicial más los intereses ganados.

Por lo general, a mayor plazo y mayor monto depositado, mayor es la tasa que el banco está dispuesto a pagar. También puede ser que los intereses se pagan periódicamente mientras dure la operación. Los intereses se liquidan en una cuenta corriente o libreta que el cliente tendrá que tener abierta en la entidad al inicio.”

**Depósitos de Exigibilidad Inmediata: Según José Orozco Cadena (2008:225).**

“Son captaciones del público de exigibilidad inmediata. Los depósitos de personas físicas o morales bajo las modalidades de cuentas de ahorro, y depósito en cuenta corriente, los mismos serán contabilizados como Depósitos de Exigibilidad Inmediata.”

Las captaciones de depósitos que logran las instituciones financieras forman parte del binomio de funciones fundamentales de la intermediación financiera (captación – colocación). Algunas de las COAC’s por su tamaño, imagen, respaldo financiero, campañas publicitarias entre otras razones, han logrado captar fondos por encima del resto de los competidores, dando lugar a importantes cuotas de depósitos respecto al mercado. Los recursos de las personas son depositados en las instituciones del sistema financiero donde cada quien pon su confianza.

**Liquidez: Según Luis Alberto Chiriboga Rosales (2007: 104).**

“La liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero más líquido se dice que es. A título de ejemplo un activo muy líquido es un depósito en un banco que su titular en cualquier momento puede acudir a su entidad y retirar el mismo o incluso

también puede hacerlo a través de un cajero automático. Por el contrario un bien o activo poco líquido puede ser un inmueble en el que desde que se decide venderlo o transformarlo en dinero hasta que efectivamente se obtiene el dinero por su venta puede haber transcurrido un tiempo prolongado.”

**Estrategia de comunicación:** Según **López Viera ( 2003: 214).**

“Es una serie de acciones programadas y planificadas que se implementan a partir de ciertos intereses y necesidades, en un espacio de interacción humana, en una gran variedad de tiempos. La estrategia lleva un principio de orden, de selección, de intervención sobre una situación establecida.”

**Producto de Captaciones de Ahorro:** Según **Naresh, M, (2005: 135).**

“Es la materia prima de la IFIS que las sirve para generar su negocio de colocaciones de crédito en los clientes y usuarios de los servicios financieros y no financieros, es decir de esta materia prima (Depósitos a la vista, Depósitos a plazo fijo, Pólizas, Ahorros programados, etc.) sirve para elaborar los productos, de venta que tienen las IFIS”.

**Socio:** Según **Fermel, O, y Otros (2003: 314).**

“Miembro de una cooperativa que por su condición de tal es el dueño de la misma, a la vez que es proveedor de recursos financieros, puede ser al mismo tiempo cliente beneficiario de los productos y servicios que brinda la institución.”

**Segmentación de mercados:** Según **Lerma Kirchner A, E.( 2005: 278).**

“Significa dividir el mercado en grupos más o menos homogéneos de consumidores, en su grado de intensidad de la necesidad, más específico podemos decir que es la división del mercado en grupos diversos e consumidores con diferentes necesidades, características y comportamientos que podrían requerir productos o mezcla de marketing diferentes.”

## 6.7.- METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO

La propuesta al trabajo realizado sigue un patrón de investigación de campo, a través de las observaciones y vivencias propias en el lugar de los hechos esto ha enriquecido la investigación confirmando lo planteado en la hipótesis, motivando a presentar los resultados e incentivos para tomar esta propuesta como un modelo de guía para la cooperativa que busca cambiar su forma de captar recursos del público.

### 6.7.1. Esquema del diseño

La propuesta se desarrolla en las siguientes fases:

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADOS
<b>FASE I</b> Desarrollo de las estrategias de captación	Desarrollo de la propuesta	Exponer la propuesta (estrategias de captación de fondos)	Departamento de captaciones y marketing	El personal de negocios (asesores de negocios) conoce la aplicación de las estrategias de captaciones de fondos
<b>FASE II</b> Desarrollo de las estrategias marketing mix	Definir las estrategias de captaciones	Elaborar las estrategias, procesos y flujogramas para la captación de fondos	Departamento de captaciones	El personal del departamento de negocios (asesores de negocios) aplica las estrategias de captaciones
<b>FASE III</b> Efectividad y beneficio de las estrategias de captación de fondos en la liquidez	Presentar los beneficios de la ejecución presupuestaria	Describir los beneficios de las estrategias de captación de fondos en la liquidez	Gerencia y Consejo de Administración	Presentación de los beneficios de las estrategias de captación de fondos en la liquidez

Elaborado por: Gabriela Alexandra Sánchez Castillo

## **6.7.2.- FASE I Desarrollo de las estrategias de captaciones de fondos.**

### **ESTRATEGIAS DE CAPTACION DE FONDOS**

#### **COAC CHIBULEO LTDATDALTDA.**

### **INTRODUCCIÓN**

Considerando la importancia de contar con Estrategias de Captación de Fondos que proporcione un marco de referencia para la administración de la cartera de captación y colocación de la Coac Chibuleo Ltda, se ha desarrollado el presente material conteniendo toda la normativa aplicable al ahorro: estrategias de captación y procedimientos de captación.

El presente material se ha desarrollado respetando los siguientes factores:

- La visión, misión, filosofía, políticas, procedimientos, normas, estrategias, objetivos y/o reglamentos vigentes.
- Las estructuras organizacionales necesarias para el desarrollo de la actividad.
- El grado de autonomía y de coordinación requeridos para el adecuado desenvolvimiento de los productos.
- Los mecanismos de control que deberán ser utilizados.
- Los procesos de ahorro.

El desarrollo de las Estrategias son requisitos para la captación de fondos con las que cuenta la Coac Chibuleo Ltda. , alcanzando su aplicación a todos los directivos, funcionarios y empleados de la Institución, que tengan participación y responsabilidad en las operaciones de captación

sirviendo el presente marco, como una herramienta de trabajo que permita la implementación correcta y adecuada de las decisiones y directrices emanadas del Consejo de Administración, ya que ningún nivel de la organización debe desconocer las estrategias señaladas por la Institución

Las estrategias de captaciones se complementan con los reportes operativos y reportes gerenciales, diseñados para el control de los depósitos, así como los instrumentos para la administración de pasivos, la aplicación de las estrategias corresponde a los encargados de plataforma, cajeros, jefe de finanzas y jefe de captaciones.

La institución entiende la labor de captación en una doble dimensión, una directa como responsabilidad de obtener la porción de recursos del público que la Financiera necesita, a través de la red de sucursales que posee y otra dimensión de carácter más global de manejo de activos y pasivos, en la que se definen las metas de captaciones, la estructura de tasas de interés, además se analiza la competencia y se evalúa el calce financiero.

Las estrategias de captaciones de fondos para la Coac Chibuleo Ltda. tiene como objetivo principal ayudar a la Cooperativa a consolidarse en el mercado financiero, manteniendo totalmente satisfechos a sus socios, y captando a sus “Clientes Potenciales” dando a conocer mediante un sin número de estrategias todas las ventajas que les ofrece la entidad (tanto financieras como sociales) y que están a completa disposición de todo aquel que tenga la capacidad de mantener un mínimo de ahorros.

El desarrollo de las estrategias incluye estrategias de Comunicación tales como: Promoción, Publicidad, Captación, y Fidelización, además un análisis del Posicionamiento logrado hasta el momento por la institución, y Estrategias de Distribución con las cuales buscamos rescatar lo positivo

del Marketing actual manejado por la Cooperativa, y corregir e incorporar todas aquellas acciones que de una u otra manera le permitan a la entidad mejorar su situación actual. El éxito de las Estrategias de captación de fondos implantadas, lo podría constituir el hecho de que la ciudadanía pueda conocer más sobre la Coac Chibuleo Ltda., su experiencia, su evolución, y sobre todo los servicios financieros tanto en ahorros como en créditos, que gracias a su variedad, bien podrían ajustarse a las necesidades de cada uno de los socios.

Las estrategias sobre las captaciones establece los procedimientos y acciones básicas que se deben ejecutar para afrontar de manera oportuna, ágil y efectiva dichos riesgos, siendo de gran utilidad como un plan de actuación frente a eventos que se pudieran producir sobre los factores internos y externos que amenazarían riesgos de liquidez, sino minimizarlos y estar preparados de tal manera que se pueda contar con estrategias para salvaguardar los recursos financieros de la Cooperativa y su efectiva continuidad de las operaciones.

Con el fin de abordar el aspecto más global, que requiere un adecuado análisis de la labor de captaciones y de sus repercusiones en los planes de negocio de la Institución , en la rentabilidad de las operaciones y en el calce de los activos y pasivos, la unidad que será la responsable de todo esto será el Departamento de captaciones.

El Departamento de Captaciones será encargada de crear nuevos productos financieros basados en la identificación de necesidades del cliente, establecer los requisitos, coordinar la publicidad y poner en marcha los nuevos servicios a favor de los socios, realizar el seguimiento diario, semanal y mensual del cumplimiento de las estrategias y metas establecidas por la Institución, así como también rediseñar las estrategias de captación de fondos necesarios para captar recursos del público.

### **6.7.2.1. CREACIÓN DE UN NUEVO PRODUCTO**

Para la creación de nuevos productos financieros se ha considerado que cada uno de ellos debe tener un mercado y seguimiento diferente, que se canalizara directamente a sus potenciales beneficios, permitiendo que la promoción y difusión sean más efectivos con mejores resultados en el corto y mediano plazo.

Para hacer frente a la competencia y captar un buen número de socios, se debe implantar productos financieros nuevos y renovar los existentes acorde al mercado, los mismos que deben servir para que

- Motiven el ahorro
- Sean más flexibles
- Los intereses sean atractivos
- Perciban un seguro de ahorros

Para captar los recursos del público las personas deben ahorrar, cumplir metas y objetivos para formar parte de la cultura del ahorro, las familias y las personas deben considerar lo siguiente:

- ❖ Debe fijar un porcentaje de su salario o ingreso, en donde puede comenzar con el 5% del ingreso mensual.

Para mejorar las captaciones de los recursos del público se sugiere desarrollar nuevos productos financieros que incrementaran las captaciones de fondos, entre los más relevantes se sugiere los siguientes:

- ✓ Promoción de días adicionales en inversiones
- ✓ Pago en incentivos en inversiones
- ✓ Tasas de interés más competitivas
- ✓ Pago de interés mensual en Depósitos a Plazo
- ✓ Pago de servicios básicos

### **6.7.2.2 PROMOCION DE DIAS ADICIONALES Y PAGOS DE INCENTIVOS EN INVERSIONES**

Es una promoción destinada a captar recursos del público en mayor largo plazo, el inversionista recibe un interés adicional en función del plazo contratado de su Certificado de Depósitos a Plazo, se aplica únicamente para personas naturales, el monto establecido para la promoción es de \$1000 en adelante y en renovación con incrementos desde USD 1.000, esta promoción no aplica en pre cancelaciones, y el pago del interés por la promoción se realizara al vencimiento del plazo contratado, la cooperativa pagara 10 días adicionales, obteniendo así mayores beneficios para el socio y la cooperativa.

#### **BENEFICIOS Y CARACTERISTICAS**

- Alta rentabilidad con una tasa de interés competitiva.
- Negociable en el mercado de valores.
- Acceso inmediato a crédito garantizado por el Certificado de Depósitos a Plazo.
- Transferible mediante endoso.
- Pago de intereses en forma periódica o al vencimiento.
- No tiene costos financieros ni gastos asociados para el socio/cliente
- La tasa de interés estará establecida según sea para el socio y para el cliente de la cooperativa

#### **CONDICIONES:**

- Protegido por la Corporación del Seguro de Depósito (COSEDE) de conformidad con lo dispuesto en la Ley.
- Los Certificados de Depósito a Plazo que se realicen a un plazo menor de 360 días tendrán una retención del 2% por rendimientos financieros y los de un plazo igual o mayor a 360 días, en los que



los titulares no sean deudores de la Institución directa o indirectamente o no sean vinculados, se hacen merecedores de la exoneración de la retención del Impuesto a la Renta.

- En el caso de pre cancelación del Depósito a Plazo se podrá efectuar de acuerdo a lo estipulado en la normativa institucional

Ejemplo de la promoción de días adicionales:

<b>COAC. CHIBULEO LTDA</b>	
Fecha de emisión: 30/04/2014	
Número de identificación: 1803622248	
Nombre socio/cliente: Castillo Castro Mirian Narcisa	
MONTO:	\$ 5001
PLAZO DIAS	181
TASA TABLERO	6.80
AJUSTE DE TASA:	0.50
TASA DE INTERÉS NOMINAL:	7.30
TASA INTERES EFECTIVA:	7.43
INTERES SIN RETENCION	183.55
RETENCION	3.67
INTERÉS A RECIBIR:	179.88
TOTAL A RECIBIR:	\$ 5.190.82

PROMOCON DIAS ADICIONALES:	
MONTO:	5001
DIAS:	10
INTERES:	10.14
RETENCION:	0,20

### 6.7.2.3 IMPLEMENTAR EL PAGO DE SERVICIOS BASICOS

La cooperativa realizará convenios con las diferentes Instituciones del Sector Publico que brindan servicios a la comunidad como son EMMAPA, EEASA, ANDINATEL, SRI, IESS, etc. para que las personas puedan realizar sus pagos a través de la cooperativa, esto es un punto a favor para la Cooperativa pues se podría aprovechar esto para captar a todas esas personas que se acerquen con este objetivo.

#### 6.7.2.4 ESTRATEGIA DE PRECIOS

El precio de un producto o servicio es una oferta para probar el pulso del mercado, si los clientes aceptan la oferta, el precio asignado es la correcta, si la rechazan se deben cambiar con rapidez.

El precio siempre estará determinado por el mercado financiero y el Banco Central del Ecuador, por ello la oferta y la demanda juega un papel muy importante en cuanto a la administración de los precios.

**TABLA N° 19.- Precios promedio de los productos**

	PRODUCTOS Y SERVICIOS	
	CAPTACION Y COLOCACION	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
Costo promedio (Tasa pasiva)	5,15	0,08
Precio de venta promedio (Tasa activa)	23,11	0,25
Utilidad ( margen financiero)	17,96	0,17

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez

El pronóstico de los precios de las colocaciones anualmente aumentará un 0.62% durante los 5 años, pasando del 20% al 23,11%, aumentando así sucesivamente.

**TABLA N°20 PRONOSTICO DE PRECIOS**

<b>Años</b>	<b>Producto</b>	<b>Variación</b>	<b>Precio promedio por cada dólar colocado</b>
0	Captación y Colocación		0,2311
1	Captación y Colocación	2,69%	0,2249
2	Captación y Colocación	2,77%	0,2187
3	Captación y Colocación	2,84%	0,2124
4	Captación y Colocación	2,93%	0,2064
5	Captación y Colocación	3,02%	0,2000

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez

**TABLA N°21 PUNTO DE EQUILIBRIO**

<b>CALCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO</b>						
<b>Años</b>	<b>Producto</b>	<b>Porcentaje de ventas(captaciones de ahorro)</b>	<b>Margen de Contribución</b>	<b>Punto de Equilibrio en unidades (captaciones de ahorros)</b>	<b>Precio</b>	<b>Punto de Equilibrio en dólares (interés ganado)</b>
0	Captación y Colocación	100%	0,1545	387.313,82	0,2311	89.508,32
1	Captación y Colocación	100%	0,1579	379.070,33	0,2249	85.244,53
2	Captación y Colocación	100%	0,1550	386.133,38	0,2187	84.431,31
3	Captación y Colocación	100%	0,1506	397.380,94	0,2124	84.419,19
4	Captación y Colocación	100%	0,1457	410.895,63	0,2062	84.734,68
5	Captación y Colocación	100%	0,1300	460.446,73	0,2000	92.089,35

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez

#### **6.7.2.5 ESTRATEGIAS DE TASAS DE INTERES**

Las tasas de interés es el precio del dinero en el mercado financiero, al igual que el precio de cualquier producto, cuando hay más dinero la tasa baja y cuando hay escasez sube. Existen dos tipos de tasas de interés: tasa activa o de colocación y tasa pasiva o de captación. La diferencia entre la tasa activa y la pasiva se llama margen de intermediación.

#### **TASA PASIVA**

La tasa pasiva o de captación, es la que pagan los intermediarios financieros a los oferentes de recursos por el dinero captado, los mismos que se encuentran regidos por el Banco Central del Ecuador y están aplicados a los diferentes productos y servicios financieros que oferta la cooperativa.

#### **TASA ACTIVA**

La tasa activa o de colocación, es la que recibe los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados, los porcentajes de las tasas se encuentran de acuerdo con lo establecido por el Banco Central del Ecuador, y aplicados a los diferentes tipos de créditos que la cooperativa ofrece.

Las tasas que maneja la cooperativa son regidas por el Banco Central del Ecuador y como se puede observar en el Boletín Macroeconómico Mensual de la Asociación de Bancos Privados marzo- 2014 que las tasa de interés pasivas y activas no han tenido mucha variación, en los últimos años, se han mantenido estables. (Ver Cuadro N°22 y Grafico N°18), lo cual permite mantener las tasas establecidas por la cooperativa, ya que se encuentran dentro del rango.

## TASAS DE INTERES ACTIVAS

Tasa Activa Referencial	8,17%	8,17%	8,17%	8,17%	8,17%	-
Tasa Pasiva Referencial	4,53%	4,53%	4,53%	4,53%	4,53%	-
Margen Financiero	3,64%	3,64%	3,64%	3,64%	3,64%	-
Tasa Interbancaria - Promedio Mensual	0,70%	0,50%	0,75%	0,75%	0,75%	-
<b>Tasas de interés activas efectivas referenciales por segmento económico (s)</b>	<b>dic-11</b>	<b>dic-12</b>	<b>dic-13</b>	<b>feb-14</b>	<b>mar-14</b>	<b>T.V.M. (p.p.)</b>
Productivo corporativo	8,28%	8,37%	7,81%	7,75%	7,98%	0,23
Productivo empresarial	9,61%	9,56%	9,41%	9,59%	9,51%	-0,08
Productivo PYMES	11,20%	11,24%	11,14%	11,27%	11,07%	-0,20
Consumo	15,91%	15,94%	16,00%	15,96%	15,96%	0,00
Vivienda	10,53%	10,93%	10,87%	10,83%	10,89%	0,06
Microcrédito acum. Ampliada	22,05%	22,84%	22,46%	22,48%	22,24%	-0,24
Microcrédito acum. simple	25,06%	25,30%	24,89%	25,15%	25,18%	0,02
Microcrédito minorista	28,71%	28,40%	28,15%	28,47%	28,49%	0,02

TablaN°22 Tasa de interés activas

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Gabriela Sánchez

## TASAS DE INTERES



Gráfico N°18. Tasas de interés

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Gabriela Sánchez

## TASAS DE INTERES PASIVAS PARA LAS CAPTACIONES.

Las tasas de interés de la cooperativa estarán establecidas tanto para los socios como para los clientes (variación del 0.50%).

**Coac. Chibuleo Ltda.**

### TASAS DE INTERES CUENTAS DE AHORROS

COAC Chibuleo Ltda. paga intereses sobre valores efectivizados

USD	SOCIOS		CLIENTES		MINICOOP	
	Tasa Nom	Tasa efec	Tasa Nom	Tasa efec	Tasa Nom	Tasa efec
1 A 500	2.00%	2.02%	0.50%	0.50%	3.00%	3.04%
500,01 A 1.000	2,00%	2.02%	1.00%	1.00%	3.00%	3.04%
1.000,01 A 2500,00	2.00%	2.02%	1.50%	1.51%	3.00%	3.04%
2.500,01 A 5.000,00	2.50%	2.53%	2.00%	2.02%	3.00%	3.04%
5.000,01 A 10.000,00	3.00%	3.04%	2.50%	2.53%	3.00%	3.04%
DE 10.000,01 EN ADELANTE	4.00%	4.07%	3.00%	3.04%	3.00%	3.04%

Tabla N°23: Tasas de interés cuentas de ahorros

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Gabriela Sánchez

**Coac. Chibuleo Ltda.**  
**Cuadro de rango y tasas para captaciones**  
**Tasas pasivas**  
**Depósitos Plazo Fijo**

<b>TASAS SOCIOS</b>												
<b>RANGOS</b>	<b>PLAZOS/TASAS NOMINALES</b>						<b>TASA EFECTIVA</b>					
USD	31-60	61-90	91-180	181-270	271-360	361 O MAS	31-60	61-90	91-180	181-270	271-360	361 O MAS
DE 100 A 1.000	4.50%	5.00%	5.75%	6.55%	7.10%	7.15%	4.59%	5.11%	5.88%	6.66%	7.16%	7.15%
DE 1.001 A 5.000	4.75%	5.25%	6.25%	7.05%	7.40%	7.45%	4.85%	5.37%	6.40%	7.17%	7.47%	7.45%
DE 5.001 A 10.000	5.00%	5.50%	6.45%	7.30%	7.50%	7.55%	5.12%	5.63%	6.61%	7.43%	7.57%	7.55%
DE 10.001 A 20.000	5.25%	5.75%	6.75%	7.55%	7.60%	7.65%	5.38%	5.89%	6.92%	7.69%	7.67%	7.65%
DE 20.001 A 50.0000	5.50%	6.00%	6.95%	7.80%	7.85%	7.90%	5.64%	6.15%	7.13%	7.95%	7.93%	7.90%
DE 50.001 EN ADELANTE	5.75%	6.25%	7.00%	8.05%	8.10%	8.15%	5.90%	6.42%	7.19%	8.21%	8.18%	8.15%

Tabla N°24: Tasas pasivas socios

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Gabriela Sánchez

**TASAS PASIVAS  
DEPOSITOS PLAZOS FIJO**

<b>TASAS CLIENTES</b>												
<b>RANGOS</b>	<b>PLAZOS/TASAS NOMINALES</b>						<b>TASA EFECTIVA</b>					
<b>USD</b>	<b>31-60</b>	<b>61-90</b>	<b>91-180</b>	<b>181-270</b>	<b>271-360</b>	<b>361 O MAS</b>	<b>31-60</b>	<b>61-90</b>	<b>91-180</b>	<b>181-270</b>	<b>271-360</b>	<b>361 O MAS</b>
DE 100 A 1.000	4.00%	4.50%	5.25%	6.05%	6.60%	6.65%	2.00%	4.59%	5.35%	6.14%	6.65%	6.65%
DE 1.001 A 5.000	4.25%	4.75%	5.75%	6.55%	6.90%	6.95%	4.33%	4.85%	5.88%	6.66%	6.96%	6.95%
DE 5.001 A 10.000	4.50%	5.00%	5.95%	6.80%	7.00	7.05%	2.00%	5.11%	6.08%	6.92%	7.06%	7.05%
DE 10.001 A 20.000	4.75%	5.25%	6.25%	7.05%	7.10%	7.15%	2.00%	5.37%	6.40%	7.17%	7.16%	7.15%
DE 20.001 A 50.0000	5.00%	5.50%	6.45%	7.30%	7.35%	7.40%	2.00%	5.63%	6.61%	7.43%	7.42%	7.40%
DE 50.001 EN ADELANTE	5.25%	5.75%	6.50%	7.55%	7.60%	7.65%	2.00%	5.89%	6.66%	7.69%	7.67%	7.65%

Tabla N°25: Tasas clientes

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Gabriela Sánchez



### 6.7.2.6 PRESUPUESTO

Para elaborar un presupuesto se requiere los datos históricos, la experiencia de quien lo hace, las metas a donde dirigirse la cooperativa las direcciones y la Gerencia, en todo esto se planifica considerando el ingreso y el egreso futuros.

**TABLA N° 26.- Presupuesto de Ahorro**

<b>Meses</b>	<b>Depósitos</b>	<b>Retiros</b>	<b>Saldo</b>	<b>Intereses</b>
Saldo Inicial			508.912,81	
En -13	350.865,15	340.339,20	519.438,76	1.298,60
Feb-13	369.433,05	350.549,37	538.322,44	1.345,81
Marz- 13	388.998,30	361.065,25	566.254,88	1.415,64
Ab-13	409.614,15	371.897,83	603.971,24	1.509,93
May- 13	431.336,84	383.054,76	652.253,32	1.630,63
Jun-13	454.225,35	394.546,41	711.932,26	1.779,63
Jul-13	478.341,98	406.382,80	783.891,45	1.959,73
Agost – 13	503.752,30	418.574,28	869.069,46	2.172,67
Sept – 13	530.525,34	431.131,51	968.463,29	2.421,16
Oct-13	558.733,85	444.065,46	1.083.131,68	2.707,83
Nov-13	588.454,42	457.387,42	1.214.196,68	3.035,50
Dic-13	619.767,73	471.109,04	1.362.857,37	3.407,14
Totales	5.684.048,51	4.830.103,95		2.4684,46

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez

Todo presupuesto debe ser flexible, reajutable y evaluado al final de cada periodo, todo esto para mejorar su planificación y establecer sus directrices.

Para realizar un presupuesto de captaciones, es conveniente saber cuáles son los datos históricos, los objetivos que busca la administración, los proyectos de crecimiento, los productos financieros nuevos, el recurso humano que estará a cargo de coordinar y ejecutar lo planificado en las captaciones de fondos.

**TABLA N° 27.- Presupuesto de los depósitos a plazos**

<b>Meses</b>	<b>Invierte</b>	<b>Retira</b>	<b>Saldo</b>	<b>Intereses</b>
Saldo Inicial			309.506,50	
En -13	82.000,00	75.000,00	316.506,50	3.165,07
Feb-13	90.200,00	76.725,00	329.981,50	3.295,82
Marz- 13	99.220,00	78.489,68	350.711,83	3.507,12
Ab-13	109.142,00	80.294,94	379.558,89	3.795,59
May- 13	120.056,20	82.141,72	417.473,37	4.174,73
Jun-13	132.061,82	84.030,98	465.504,21	4.655,04
Jul-13	143.947,38	85.963,69	523.487,90	5.234,88
Agost – 13	155.463,17	87.940,86	591.010,21	5.910,10
Sept – 13	166.345,60	89.963,50	667.392,31	6.673,92
Oct-13	176.326,33	98.060,21	745.658,43	7.456,58
Nov-13	185.142,65	106.285,63	823.915,45	8.239,15
Dic-13	192.548,36	116.505,34	899.958,46	8.999,58
Totales	1.652.453,51	1.062.001,55		65.111,59

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez

Al comparar los presupuesto de ahorros y de pólizas se encuentra una diferencia en los montos captados y sus movimientos en un año, los socios/clientes ponen mayor énfasis en los ahorros por su costo bajo, los interés que se pagan son menores en ahorros que en pólizas.

Para que la cooperativa siga creciendo al ritmo planificado, será necesario unas pautas e indicar cuanto debe ir captando mes a mes, considerando que el presupuesto es para el año 2013, para los siguientes años la tasa de crecimiento se va adjuntando según las condiciones del mercado y la proyección futura.

### **6.7.3 FASE II.- DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE MARKETING-MIX**

#### **6.7.3.1 DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN**

Las estrategias de comunicación hacen referencia, a todas las estrategias utilizadas por una empresa para darse a conocer como institución, así como los servicios que esta ofrece.

Los propósitos generales de las estrategias de comunicación en el marketing de servicios son: crear conciencia e interés en el servicio y en la organización que lo ofrece, comunicar y representar los beneficios de los servicios disponibles, y persuadir a los clientes para que compren o usen el servicio.

#### **6.7.3.2 DESARROLLO DE ESTRATEGIAS PROMOCIONALES**

La promoción tiene como objetivo, dar un incentivo a los clientes potenciales para que adquieran los servicios que ofrece una entidad, por

lo general se realizan para cubrir necesidades concretas en un periodo de tiempo limitado.

Las promociones pueden ser muy variadas, por lo general se suelen hacer “regalos” de varios tipos, mediante sorteos, rifas, descuentos, etc.

### **Estrategias Aplicadas a la Coac Chibuleo Ltda.:**

#### **Reforzar la Venta Personal o Directa que realizan los Agentes de Crédito:**

Visitar a un mayor número de personas con el objetivo de dar a conocer los servicios de la Cooperativa estableciendo una conversación amable y cordial con las personas y entregándoles trípticos de la Coac Chibuleo Ltda.

#### **Elaboración de Afiches:**

El objetivo es colocar afiches de los servicios que ofrece la Cooperativa, en cada una de las agencias , se podría elaborar un afiche del servicio menos utilizado, tanto en Ahorros como en Créditos, mismo que deberá contener las características más importantes de cada uno de ellos. Los afiches serán elaborados en papel Cushe, formato A2

#### **Entrega de Monederos a Nuevos Clientes**

Es decir, regalar un incentivo para aquellos socios que han decidido formar parte de la Cooperativa, con el objetivo que se sientan atendidos desde el primer día en que ingresan a la entidad.

## Diseño de monederos



**Monedero para damas**



**Monedero para caballeros**

Grafico N°19. Diseño de monederos

Elaborado por: Gabriela Sánchez

Los monederos serán elaborados en un total de 2000 monederos, 1000 para damas y 1000 para caballeros.

### **Mantener la entrega de esferos, tasas, gorras y otros objetos:**

En el caso de los esferos, tasas, gorras se dará prioridad a los socios antiguos, pues a los nuevos ya se les entrega el monedero, en el caso de llaveros, memorias y otros objetos, se les entregara a todos cada fin de año.

### **Entrega de Camisetas de la Coac Chibuleo Ltda. En Navidad:**

En época navideña se entregara camisetas sencillas, que pueden utilizar tanto nuestros socios hombres como las mujeres, obviamente llevará el color y el logo representativo de la Coac Chibuleo Ltda.

### **Mantener el sorteo de Electrodomésticos:**

Por ejemplo: Cada 3 meses se podría sortear un electrodoméstico pequeño como una licuadora, o una sandwichera y en Diciembre o en el

aniversario de la Cooperativa sortear por ejemplo: Un microondas, o una cocina.

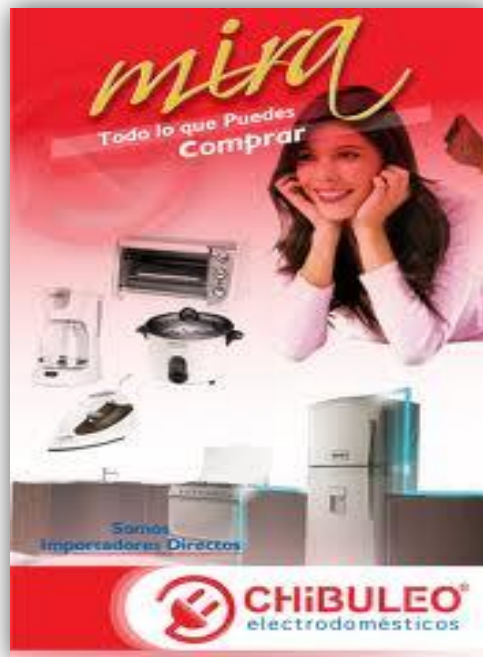


Grafico N°20. Diseño de sorteos  
Elaborado por: Gabriela Sánchez

### 6.7.3.3 DESARROLLO DE ESTRATEGIAS PUBLICITARIAS

El objetivo de una estrategia Publicitaria, es dar a conocer mediante la utilización de medios de comunicación, y medios escritos datos sobre la institución y sobre cada uno de sus servicios.

“La publicidad debe cumplir con cinco funciones para lograr su eficiencia:

- Crear el mundo de la Institución en la mente del consumidor.
- Identificar la cooperativa con el cliente.
- Influir en el personal de la empresa sobre la forma de tratar a los clientes.
- Ayudar a abrir puertas a los representantes de ventas.”

## **Estrategias aplicadas a la Coac Chibuleo Ltda.**

### **Mantener los trípticos y Dípticos actuales**

Deben ser novedosos, del color representativo de la cooperativa y contiene la información precisa que todo futuro cliente necesita conocer. En el caso de los Dípticos, es necesario que también se destinen unos, a las diversas agencias que tiene la Cooperativa pues no en todas existe.

### **Mantener los auspicios a eventos especiales**

Esto permite que indirectamente la ciudadanía conozcan de la Cooperativa, eso si es necesario que en el evento este colocado un letrero o Díptico de un tamaño considerable que pueda atraer la atención de las personas.

### **Cambiar el letrero de la Cooperativa en la Agencia Machachí**

Ya que el actual no es muy vistoso, es difícil de visualizarlo a una gran distancia y sería bueno que el letrero sea de mayor tamaño y con un nuevo diseño, ya que es un lugar muy concurrido y comercial.

### **Publicación de un Anuncio de la Coac Chibuleo Ltda. en la prensa:**

El diario escogido para esta estrategia es El Heraldo puesto que este es el más leído tanto por nuestros clientes actuales como por los potenciales y de mayor acogida en la ciudad de Ambato.

La frecuencia de publicación del mismo, dependerá de las posibilidades que tenga la Cooperativa en relación a los costos, pero se determina como optimo que se publique 13 anuncios al año.

#### **6.7.3.4 DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE CAPTACIÓN DE CLIENTES**

Es necesario que la empresa brinde en efecto, todos aquellos servicios que les ha ofrecido y así evitar que una vez ingresado a la entidad el cliente sufra decepciones.

En cuanto a captación existe un sin número de estrategias de las cuales se ha escogido las siguientes:

##### **Incrementar la Base de Clientes**

Conseguir personas que estarían interesados en convertirse en clientes de la cooperativa, para ello es necesario que el Agente de Crédito los visite personalmente previa una llamada telefónica para concretar una cita.

##### **Diseño de una Pagina Web de la Cooperativa**

Con esta estrategia se busca captar aquellos, clientes que suelen utilizar el internet frecuentemente y que podrían obtener información de la Cooperativa sin necesidad de acercarse a las agencias, además se podría dar la opción el cibernauta para que realice transacciones via-online según lo requiera.

#### **6.7.3.5 ESTRATEGIAS DE FIDELIZACION**

##### **Desarrollo de Estrategias para Fidelización de clientes**

El objetivo de la Fidelización, es hacer que los clientes se sientan tan satisfechos con la institución, al punto de que adquieran los servicios una y otra vez sin necesidad de buscar otras alternativas en la competencia.



Es importantísimo que las empresas estén en constante “Innovación” con el objetivo de adaptarse a los diferentes deseos y necesidades que tanto el mercado como el cliente lo exigen.

Una empresa establece su estrategia de fidelización con el objetivo de mantener sus clientes activos y, si es posible, aumentar la cifra de negocios con ellos. La estrategia debe ser trabajada para superar las expectativas del socio acompañada de la formación a empleados de la propia Cooperativa.

La fidelización confía en la publicidad y la comunicación “boca a boca” para transmitir las ventajas y beneficios que disfrutaban los clientes fidelizados y así atraer nuevos clientes.

Un plan de fidelización debe mostrar las tres C : **Captar, Convencer y Conservar** , fidelizar es más que retener o mantener , algunas empresas hablan de retener clientes en lugar de fidelizar clientes, esto es un error fundamental pues retener clientes implica intentar salvar la relación cuando el cliente ya está insatisfecho y no desea seguir siendo cliente. Si una empresa fideliza realmente a sus clientes no necesita retenerlos.

### **Implementar un sistema de quejas y sugerencias**

El objetivo es ofrecer al cliente la oportunidad de participar directamente en la Cooperativa a través de sus sugerencias y opiniones, esto se podría lograr por ejemplo aplicando cada mes la “Encuesta para medir la Satisfacción del Cliente de la Cooperativa”

### **Capacitación Continua al Personal**

El objetivo es mejorar la atención al Cliente, esto va a permitir que los empleados se desenvuelvan eficientemente en sus tareas (evitando

aglomeraciones) y como contraparte obtener clientes totalmente satisfechos con el personal que los recibió.

### **Modificar algunos de los requisitos solicitados en los créditos de la Cooperativa**

En lo referente a tasas de interés y ahorro encaje no habría oportunidad de modificarlos, pues son políticas de la Cooperativa. Sin embargo en cuanto a los dos garantes “Socios” que se solicitan para efectivizar un crédito se podría dar la oportunidad de que no necesariamente sean clientes de la Cooperativa, ya que lo importante es que tengan la posibilidad monetaria (en caso de que el deudor no pueda responder por su deuda) de cancelarla con sus fondos o hipotecas.

### **6.7.3.6 DESARROLLO DE LAS ESTRATÉGIAS DE POSICIONAMIENTO**

El posicionamiento es crear una imagen del producto/servicio en la mente de los posibles consumidores de tal manera que lo haga diferente a los productos/servicios de la competencia. Una institución puede posicionarse de diversas maneras ya sea por la calidad de sus productos, por sus precios, por su constante innovación, por su marca y lo más importante por su “Valor Agregado”.

#### **Posicionamiento actual de la Coac Chibuleo Ltda. por agencia:**

El análisis del posicionamiento actual de la Coac Chibuleo Ltda. se realizó a través de todas las agencias de la misma, en este aspecto, dando a conocer el grado de competencia que tiene cada una de las agencias de la Coac Chibuleo Ltda. y que podría estar influyendo en el posicionamiento de la misma.

## **Posicionamiento en un futuro para la Coac Chibuleo Ltda.**

Debido a la gran competencia que tiene hoy en día el mercado de las cooperativas no solo en la provincia sino en el país en general, es necesario que para poder sobrevivir se establezcan estrategias y correctivos que le permitan a la Coac Chibuleo Ltda. mantener su mercado alcanzado, así como aumentar su participación en el mismo mediante la captación de nuevos clientes.

El rediseño de las estrategias de captación de fondos desarrollado dará la pauta para que en un futuro la Coac Chibuleo Ltda., siga aplicando estrategias que le permitan posicionarse cada vez más en la mente de los consumidores. Mediante las estrategias como se estableció en el objetivo general se busca incrementar en un 15% la participación de la Coac Chibuleo Ltda. en el mercado, ese mismo porcentaje será el que la cooperativa alcance en un futuro no muy lejano en cuanto a su posicionamiento.

El atributo en el que se basará para desarrollar las estrategias de posicionamiento es el: **Nombre o Marca** (que es la que identifica a la cooperativa).

### **6.7.3.7 ESTRATEGIAS DE MARCA**

Lo primero que la Cooperativa debe hacer es posicionarse en la mente de todos sus clientes con su nombre representativo: "Coac Chibuleo Ltda." Pues pudimos constatar que sobre todo en las agencias no la conocen así, pues la conocen como Cooperativa Chibuleo, esto naturalmente trae como consecuencia confundir al usuario.

Mediante las estrategias de publicidad se podría conseguir también este objetivo.

### **Estrategia de Innovación**

La cooperativa siempre debe estar en constante evolución, a la par con las necesidades tanto del mercado como de los clientes. Por ejemplo: Podría implementar un crédito destinado para el mundial de futbol 2014.

### **Establecer alianzas estrategias con Agencias de Viajes**

Consolidar de mejor manera la estrategia de Innovación pues, se puede contribuir aún más a la comodidad de los clientes que se decidan por el crédito dirigido al mundial 2014, dándoles opciones de paquetes de viajes o tours alcanzando como contraparte una mayor satisfacción y fidelización por parte del socio con la institución.

### **Fortalecer la Estrategia de Alianza con MoneyGram:**

Aprovechar las remesas de los emigrantes enviadas a través de Moneygram a los clientes potenciales, y convertirlos en parte de nuestra cooperativa.

### **6.7.3.8 DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCIÓN**

La distribución o plaza, es la manera en la cual hacemos llegar el producto o servicio a los clientes. En una empresa de servicios por lo general se maneja la opción de “Venta directa” debido a que en la relación Vendedor - Cliente intervienen únicamente estas dos partes, sin necesidad de intermediarios.

Sea cual fuere la forma utilizada de distribución, la localización de la gente y/o de las instalaciones para realizar las operaciones de servicios será un factor importante, ya que, de la cercanía de las instalaciones dependerá la decisión del cliente de convertirse o no en socio.

### **Canales de distribución a emplear**

Dentro de los canales de distribución a emplear se analizará dos puntos importantes que son:

#### La Venta Directa

Actualmente manejada por la Coac Chibuleo, definitivamente es la ideal para llegar a sus clientes en forma eficiente pues el socio puede acercarse a la oficina de su conveniencia y retirar sus fondos tranquilamente, lo que sí es imprescindible, es la implementación en el corto plazo de la red entre agencias para dar todavía, mayores facilidades a los cuentahorristas.

#### Importancia de la ubicación de sus puntos de Venta o Agencias

La ubicación de cada una de las agencias de la Coac Chibuleo Ltda. (en el centro de cada ciudad), está bien pues se encuentra en el corazón de cada una de ellas. En el caso de la matriz de la Coac Chibuleo Ltda. si sería importante que en un futuro se la ubique en un lugar más comercial "El centro de la Ciudad".

### **Organización de la red de ventas**

Mediante este análisis se logrará una mayor armonía entre matriz y agencias para ello es necesario:

### Implementar la Red entre Matriz y Agencias

Con el objetivo de evitar que los clientes tengan que necesariamente ir a la agencia donde aperturarón su cuenta, sino que dependiendo de sus necesidades acudan a la sucursal que más les convenga.

Para ello será necesario diseñar un sistema que le permita a la cooperativa manejarse en línea durante toda la jornada laboral dicho sistema, se trata de un software para la administración de cuentas de los socios y préstamos de la Cooperativa que bien podría adaptarse a las necesidades actuales que en este campo enfrenta la institución.

## Aplicación de estrategias dirigidas a los socios

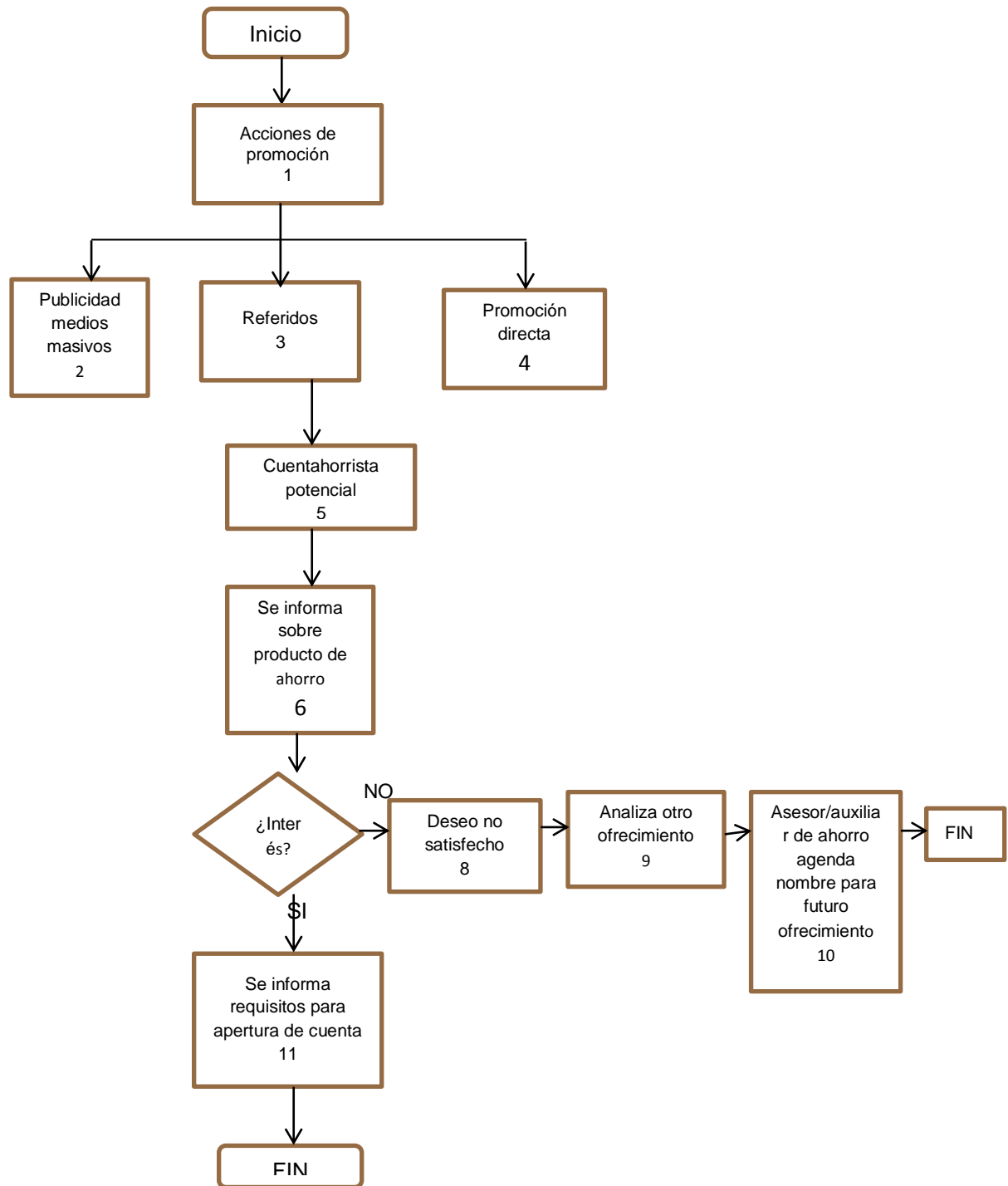


Gráfico N°21. Diagrama aplicación de estrategias

Elaborado por: Gabriela Sánchez

### **6.7.3.9 DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO**

Dentro de las estrategias de servicios que la Coac Chibuleo Ltda. que presta a todos sus socios son las siguientes:

- ✓ Unificación de la imagen corporativa de todas las oficinas
- ✓ Innovación y desarrollo de nuevos productos de captación y colocación.
- ✓ Introducción de servicios complementarios más productivos.
- ✓ Diferenciar los productos de captación a largo plazo y darles valor agregado.
- ✓ Efectuar un seguimiento sobre la aceptación del logotipo y slogan.
- ✓ Definición de incentivos o regalías para incrementar captaciones a largo plazo.
- ✓ Incremento del número de socios y captaciones a largo plazo, diversificando y evitando la concentración en el portafolio de captaciones.
- ✓ Establecer ventajas de costes a través de una mayor captación de depósitos y una buena colocación de créditos.
- ✓ Determinación de escenarios a regulaciones gubernamentales en la fijación de tasas de interés activas y pasivas.

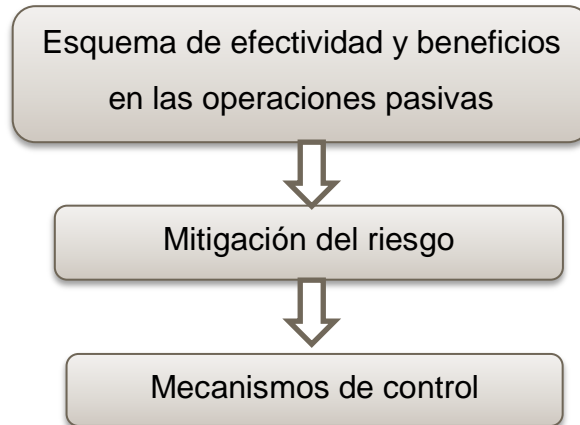
### **6.7.4 FASE III: EFECTIVIDAD Y BENEFICIO EN LAS OPERACIONES**

En esta fase se muestra los beneficios de la aplicación de las estrategias de captaciones de fondos, aplicados en el área contable y financiera, como una herramienta muy valiosa para la alta gerencia de las Instituciones Financieras.

La aplicación de las estrategias de captación de fondos, contribuye a la disminución de los riesgos, ya sean estos internos o externos, minimizando el impacto que puedan tener los riesgos en el logro de los



objetivos de la empresa. Otro de los beneficios es que reduce las pérdidas y aumenta la rentabilidad, genera mecanismos de control y de verificación, proporcionando información confiable y en el momento oportuno, todo ello conlleva a la toma de buenas decisiones de parte de la gerencia en la institución.



#### **6.7.4.1. MITIGACIÓN DE RIESGOS**

Todas las instituciones enfrentan incertidumbre, y el desafío que enfrenta la administración es determinar que tanta incertidumbre se puede aceptar, mitigar o reducir para lograr el crecimiento de la institución, la incertidumbre ofrece tantos riesgos como oportunidades y en este caso las estrategias de captación de fondos implantadas, le permite a la administración conseguir, sus metas y objetivos, tratando de forma efectiva la incertidumbre, los riesgos y las oportunidades.

En el caso de la Institución Financiera Coac Chibuleo Ltda., los beneficios que se lograron son los siguientes:

- ✓ Reducción de los riesgos en el exceso de gastos operacionales, el mismo se logra mediante el Control Interno sobre las estrategias de captaciones implantadas, su monitoreo constante, buena

comunicación y con el establecimiento de un buen ambiente de trabajo.

- ✓ Se realiza los gastos necesarios para la actividad de operaciones de la institución.
- ✓ Se logra obtener resultados positivos, rentabilidad, por ende mayor liquidez.
- ✓ Permite generar información confiable para la toma de decisiones.

#### **6.7.4.2 MECANISMOS DE CONTROL**

Los mecanismos de control son parte integral de la administración, del plan de implementación de las estrategias, entre los cuales se puede mencionar:

a) El Comité de Captaciones y Colocaciones

El comité será representado por personal de la alta gerencia, departamento de contabilidad quienes tendrán las siguientes funciones:

- ❖ Programar reuniones, con los jefes de cada departamento quienes son responsables de monitorear el cumplimiento de las estrategias de captación de fondos.
- ❖ Verificar las variaciones del plan con lo sucedido en el tiempo y ajustar las variaciones mediante el plan de acción.
- ❖ Verificar el informe del control sobre la aplicación de las estrategias por parte de los jefes de cada área.
- ❖ Verificación de metas y objetivos.

- ❖ Analizar los resultados de las estrategias implementados
- ❖ Monitoreo de la administración financiera de la institución.

b) Cuestionarios

Los cuestionarios son otro mecanismo de valuación del control que contribuye a la verificación de los resultados obtenidos y al cumplimiento de las normas y políticas.

Se debe elaborar cuestionarios para las diferentes áreas, para determinar el trabajo de control que están desempeñando y la contribución que están aportando al plan de mitigación de riesgos.

## **6.8 ADMINISTRACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LA PROPUESTA**

Se contará con la ayuda del departamento de Contabilidad a cargo del Contador General, encargado de la realización de conciliaciones bancarias, registro de captaciones, inversiones y colocaciones; el Auditor Interno encargado de la utilización eficiente y oportuna de recursos, revisar las operaciones o programas para determinar si los resultados están en consonancia con los objetivos y si las operaciones o programas se están llenando a efecto en la forma prevista y la Auxiliar Contable encargada de realizar pago a proveedores, elaboración y pago de REOC, y de todos los departamentos de la Institución. (Ver Anexo 3)

A continuación se detalla los recursos necesarios de la propuesta:

**TABLA N° 28 RECURSOS ECONOMICOS DE LA PROPUESTA**

<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Total</b>
	Suministros y materiales	\$ 40,00
	Fotocopias	\$ 20,00
200	Horas de computación	\$ 160,00
1	Software	\$ 1.000,00
	Transporte	\$ 80,00
	Alimentación	\$ 1200,00
	Servicios básicos	\$ 60,00
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1870,00</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada

Elaborado por: Gabriela Sánchez

## **6.9 PREVISION DE LA EVALUACIÓN**

La evaluación del trabajo estará a cargo del departamento de contabilidad y auditoría interna, el mismo que se encargara de ejecutar lo planteado anteriormente, beneficiando a todos y cada uno de los colaboradores, como también a la empresa.

Dicho planteamiento de solución podrá ser modificado si el caso lo amerita, siempre y cuando sea para el bienestar de la empresa.

**TABLA N° 29 Previsión de la evaluación**

<b>ASPECTO PARA EL PLAN DE EVALUACION</b>	<b>ELEMENTOS Y/O RECURSOS TECNICOS EN EL PROCESO DE EVALUACION</b>
¿Quiénes necesitan evaluar?	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada
¿Por qué evaluar?	Para determinar el grado de incidencia de las captaciones y colocaciones, sobre la liquidez, así como verificar si se están cumpliendo con los objetivos planteados, la razonabilidad de las cifras y así corregir las falencias y errores detectados. Detección de puntos críticos.
¿Para qué evaluar?	Mantener un control adecuado y obtener resultados veraces. Toma de decisiones acertadas.
¿Qué evaluar?	Las estrategias de captaciones de fondos y mejorar la liquidez.
¿Quién evaluar?	El Gerente , Auditor Interno y Contador
¿Cuándo evaluar?	Mensualmente
¿Cómo evaluar?	Identificación de aspectos críticos en base al rediseño de estrategias de captaciones de fondos y mejorar la liquidez.
¿Con que evaluar?	Cuestionarios. RRHH Recursos Económicos Recursos Tecnológicos

Elaborado: Gabriela Alexandra Sánchez Castillo

## BIBLIOGRAFIA

- ALVAREZ, Cáceres (2007), Proceso Metodológico de la Investigación (Como hacer un Diseño de Investigación), Maracaibo – Venezuela. Editorial de la Universidad del Zulia.
- BENAVIDES, Ana y Chafra, Veronica (2005) “Manual para el Control De Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced”. Tesis para la obtención del título de Ingeniería. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 117pp.
- CADENAS (1974). Técnicas de Investigación Social, (19ª edición), Buenos Aires – Argentina. Editorial Humanitas.320 pp.
- CHIRIBOGA Rosales Luis Alberto (2007).Sistema Financiero. Ediciones Edinun. Quito – Ecuador.262 pp.
- FERMEL. O. C. Hartline y Otros. (2003). Estrategias de marketing. Mexico. Editorial Thomson. 370 pp.
- FOWLER Newton Enrique (2001). Contabilidad General. Ediciones Macchi. Buenos Aires – Argentina.617 pp.

- GORDON Myron J. (2001). Contabilidad un Enfoque Administrativo. Editorial Diana. Distrito Federal – México. 941 pp.
  
- GUTIÉRREZ, García Nut (2009). “Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito En Ecuador Y Sus Transformaciones Durante Los Últimos Diez Años”. Tesis para la obtención del título de Doctorado. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 120 pp.
  
- HERNÁNDEZ S., R., Fernández C., C. y Baptista L., P. (2003). *Metodología de la investigación*. México. Editorial McGraw-Hill.340 pp.
  
- HERRERA Luis y Otros (2008). El Proceso de Investigación Científica. México. Editorial Limusa. 250 pp.
  
- HURTADO, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas. Editorial Sypal. 235 pp.
  
- KLATER. P (2002). Dirección de marketing. Conceptos esenciales. México. Editorial Prentice Hall.450 pp.
  
- LERMAKIRCHNER. A.E.(2005). Guía para el desarrollo de productos. México. Editorial Thomson. 550 pp.

- LOUREANO, Escudero (1968). La Investigación Científica. (2ª edición). Barcelona – España. Editorial Ariel S.A. 250 pp.
- MANUAL de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales, (Upel, 2006). “Investigación documental”. Ambato – Ecuador. 150 pp.
- MURRIA R. Spiegel (1991). Metodología de la Investigación (2ª edición). México. Editorial Mc. Graw - Hill. 210 pp.
- NARESH.M (2005). Investigación de mercado. Un enfoque práctico .México. Prentice Hall Hispanoamericana. 550 pp.
- NICKOERSON Clarence B. (1999). Manual de Contabilidad para no Contadores. Grupo Editorial Océano. Bogotá – Colombia. 619 pp.
- OÑATE Llerena Mariela (2004). “Control de Riesgo Crediticio de la Cooperativa Mushuc Runa”. Tesis para la obtención del título de Ingeniería. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 187 pp.
- OROZCO Cadena José (2000). Contabilidad General. Cuarta Reimpresión. Grupo Editorial Océano. Quito – Ecuador. 548 pp.



- PEREZ, Cesar (2006). *Técnicas actuales de investigación documental*. México. Editorial Trillas. 250 pp.
- ROMERO, Christian (2009). “Gestión De Riesgo de Liquidez en Mutualista Pichincha – Metodología Var Para Determinar La Volatilidad Las Fuentes De FONDEO”. Perfil de Proyecto de Investigación para la obtención del título de Ingeniería. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 83 pp.
- SANCHEZ, Urbina Gissela (2004). “Auditoria Operacional al Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio Ambato”. Tesis para la obtención del título de Doctorado. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 127 pp.
- SALINAS, Teresa de Jesús (2009). “Incidencia de las estrategias metodológicas para la aplicación del ámbito tributario en la disponibilidad económica del gobierno municipal de Mocha”. Trabajo de investigación para Magister en Tributación y Derecho Empresarial. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 212 pp.
- SELLTIZ, en Sampieri (2003), Bases metodológicas de la investigación educativa. Barcelona – España. Editorial Grup92. 500 pp.

- TRESPALACIOS, Vásquez y Bello (2005). Metodología de la Investigación. Curso General y Aplicado. (17ª edición). Cali – Colombia. Editorial Fald.290 pp.
  
- VÉLEZ S., C. (2001). *Apuntes de metodología de la investigación*. Departamento de Ciencias Básicas Universidad EAFIT. Medellín – Antioquia. 230 pp.
  
- CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008
  
- LEY DE RESERVAS MÍNIMAS DE LIQUIDEZ, Decreto Ejecutivo No. 1513.Registro Oficial No.1398 del 31 de diciembre de 2008.
  
- LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SISTEMA FINANCIERO.Registro Oficial No. 444 del 10 de mayo del 2011.
  
- LEY DE CREACIÓN DE LA RED DE SEGURIDAD FINANCIERA, Publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial No.398 del 31 de diciembre de 2008
  
- REGLAMENTO a La Ley General De Instituciones Del Sistema Financiero, Decreto Ejecutivo No. 1852, Registró Oficial 475, del 4 de julio de 1994.

- KOLAKOWSKI (1988). El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento.  
<http://gerenciacarlos.zoomblog.com/archivo/2010/07/24/el-paradigma-positivista.html>. 7 de noviembre del 2011
- MUÑIZ, R.(2010). Marketing en el siglo 21.España:  
<http://www.marketing.xxi.com>
- RUIZ, Ramón (2007). *El método científico aplicado a la investigación en comunicación social*. Aula Abierta.  
<http://www.portalcomunicación.com> .6 de enero del 2012.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Libro digital.  
<http://paginas.ufm.edu/Sabino/PI.htm>. 13 de Enero del 2012.

**ANEXOS**

**ANEXO 1  
MATRIZ DE ANÁLISIS DE SITUACIÓN**


<b>Situación actual real negativa</b>	<b>Identificación del problema a ser investigado</b>	<b>Situación futura deseada positiva</b>	<b>Propuesta de solución al problema planteado</b>
<p>Inadecuada toma de decisiones.</p> <p>-Inadecuado manejo del proceso crediticio.</p> <p>-Ineficiente información confiable y oportuna.</p> <p>-Inadecuado control de liquidez con relación a años anteriores.</p> <p>-Ineficientes procesos</p> <p>-Desconocimiento de políticas y procedimientos.</p> <p>-Inadecuado plan de control y capacitación del personal.</p> <p>-Registros y controles contables, financieros incompletos.</p>	<p style="text-align: center;">Inadecuada aplicación de estrategias de captación de fondos</p>	<p><u>Corto plazo</u></p> <p>Mantener su fortaleza financiera, la imagen política positiva y mantener la calidad de sus servicios.</p> <p><u>Mediano plazo</u></p> <p>Realizar un análisis sobre las estrategias, procedimientos y políticas que se cumplan de forma eficiente.</p> <p><u>Largo plazo</u></p> <p>Verificar si se llevó a cabo la propuesta para el incremento de la liquidez</p>	<p>Estudio de las captaciones (depósitos a la vista) en el área de créditos y colocaciones e incumplimiento de leyes.</p> <p>-Proponer un sistema de control interno basado en la metodología CORRE con el objeto de aportar un grado de seguridad razonable a la administración acerca de la consecución de objetivos y disminución de riesgos.</p> <p>-Monitoreo y evaluación del sistema de control interno implementado.</p>

Fuente: Investigación de campo (2012)  
Elaborado por: Gabriela Sánchez.

## ANEXO 2

### REGISTRO ÚNICO DE CONTIBUYENTE - RUC

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**SOCIEDADES**

  
*Le hace bien al país*

**NUMERO RUC:** 1891710328001  
**RAZÓN SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

No. ESTABLECIMIENTO:	ESTADO	ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.
001	ABIERTO	MATRIZ		27/01/2003

**NOMBRE COMERCIAL:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**  
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS  
**FEC. CIERRE:**  
**FEC. REINICIO:**

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Calle: AV. 12 DE NOVIEMBRE Número: S/N Intersección: MARIANO EGUEZ Referencia: FRENTE A LA EMPRESA ELECTRICA Telefono Trabajo: 032824389 Telefono Trabajo: 0324232528 Email: cooperativachibuleo@gmail.com

No. ESTABLECIMIENTO:	ESTADO	ABIERTO	FEC. INICIO ACT.
002	ABIERTO		08/11/2005


**NOMBRE COMERCIAL:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**  
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.  
**FEC. CIERRE:**  
**FEC. REINICIO:**


**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
Provincia: PICHINCHA Cantón: MEJIA Parroquia: MACHACHI Calle: AV. AMAZONAS Número: S/N Intersección: 11 DE NOVIEMBRE Referencia: JUNTO AL BANCO PICHINCHA Telefono Trabajo: 022310518 Telefono Trabajo: 022310913

No. ESTABLECIMIENTO:	ESTADO	ABIERTO	FEC. INICIO ACT.
003	ABIERTO		08/11/2005

**NOMBRE COMERCIAL:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**  
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.  
**FEC. CIERRE:**  
**FEC. REINICIO:**

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
Provincia: COTOPAXI Cantón: LATACUNGA Parroquia: LA MATRIZ Calle: AV. AMAZONAS Número: S/N Intersección: GUA'YAQUIL Referencia: JUNTO AL SUPERMERCADO NARCIS Telefono Trabajo: 032813848



**FIRMA DEL CONTRIBUYENTE:**  **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

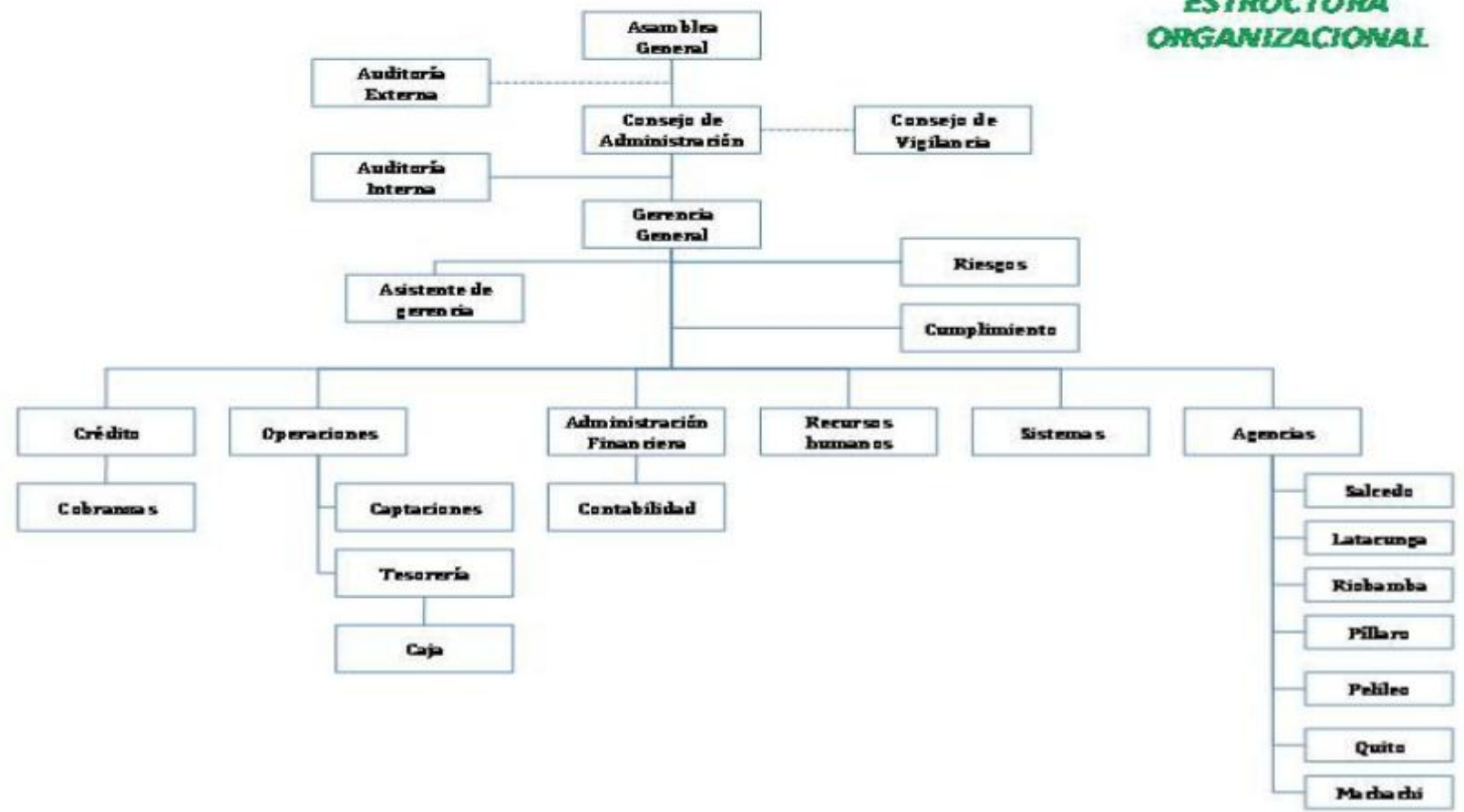
**Usuario:** EVILLAMAR **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1550 **Fecha y hora:** 23/09/2011 14:03:34

Página 2 de 4

**SRI.gov.ec**

ANEXO 3  
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**





**ANEXO 4**  
**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**  
**CARRERA DE CONTABILIDA Y AUDITORIA**  
**CUESTIONARIO DE ENCUESTA**



**PROYECTO** “ESTRATÉGIAS DE CAPTACIÓN DE FONDOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COAC CHIBULEO”

**DIRIDIGO AL:** PERSONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

**OBJETIVO:** Identificar las distintas variables que permitan establecerla base para una mejor rentabilidad en la cooperativa.

**MOTIVACION:** Reciban un cordial saludo, de parte de la facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, a su vez les motivamos a contestar las inquietudes formuladas en el presente cuestionario cuyo resultado , basado en su exitosa experiencia profesional , será de utilidad para el mejor desempeño de la institución.

**INSTRUCCIONES:** MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA A LA PREGUNTA FORMULADA

**PREGUNTAS:**

1.- ¿Las colocaciones realizadas por la institución son realizados mediante un análisis socio económico?

SI ( )                      NO ( )

2.- ¿En qué medida se cumplen las estrategias establecidas por la Institución en el proceso de captaciones?

TOTALMENTE ( )              PARCIALMENTE ( )

3.- ¿Existe un adecuado control interno en el proceso de captación de fondos?

SI ( )                                      NO ( )



**4.-** ¿La liquidez de la Institución satisface los requerimientos de los socios en forma ?

IDEAL ( )

NORMAL ( )

BASICO ( )

INSUFICIENTE ( )

**5.-** ¿La Rentabilidad en el manejo de las tasa de interés en los depósitos a plazo fijo es?

EXCELENTE ( )

BUENO ( )

MALO ( )

**6.-** ¿Se cumple los estándares establecidos con respecto a los Porcentaje de liquidez de primera línea fijados por la Súper. Bancos y Seguros?

SI ( )

NO ( )

**7.-** ¿La liquidez de la Cooperativa incide en las colocaciones realizadas y por efectuarse?

SI ( )

NO ( )

**8.-** ¿Con que frecuencia se realiza el análisis financiero de la liquidez?

SEMANAL ( )

MENSUAL ( )

TRIMESTRAL ( )

SEMESTRAL ( )

**9.-** ¿ La Cooperativa determina si hay liquidez o iliquidez teniendo en cuenta los flujos de entrada y salida de dinero?

SIEMPRE ( )

CASI SIEMPRE ( )

NUNCA ( )

**10.-** ¿La entidad analiza el riesgo de liquidez basados en sus obligaciones a corto plazo?

SIEMPRE ( )

CASI SIEMPRE ( )

NUNCA ( )

GRACIAS POR SU GENTIL COLBORACION

## ANEXO 5

### COAC CHIBULEO LTDA

DICIEMBRE 2012

### BALANCE GENERAL

### CONSOLIDADO

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
<b>1</b>	<b>ACTIVOS</b>	<b>40.537.436,41</b>
11	FONDOS DISPONIBLES	5.402.505,69
1101	CAJA	368.220,00
110105	EFFECTIVO	366.520,00
11010501	CAJA GENERAL	347.180,00
11010502	FONDO DE CAMBIO CAJAS	-
11010503	FONDO DE CAMBIO CAJERO AUTOMATICO	19.340,00
110110	CAJA CHICA	1.700,00
11011005	CAJA CHICA	1.700,00
11011010	CAJA JUDICIAL	-
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINAN.	5.034.285,69
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	4.842.175,83
11031001	CUENTA CORRIENTE	4.841.500,01
1103100105	CUENTAS CORRIENTES OPERATIVAS	4.841.500,01
1103100110	BANCO INTERNACIONAL # 5000616120	-
1103100115	PRODUBANCO CTA. AHORROS # 12080092107	-
1103100120	BANCO INTERNACIONAL PLATINUM	-
11031002	CUENTA DE AHORROS	675,82
1104	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	-
1104	CHEQUES DEL PAIS	-
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-
1202	OPERACIONES DE REPORTO CON INSTITUC.FINANCIERAS	-
120215	OTRAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO	-
1299	(PROVISION PARA OPERACIONES INTERBANCARIAS)	-
129905	(PROVISION PARA FONDOS INTERBANCARIOS VENDIDOS)	-
129910	(PROVISION PARA OPERACIONES DE REPORTO CON INSTIT. FINAN.)	-
<b>13</b>	<b>INVERSIONES</b>	<b>763.697,21</b>
1303	INVERS.DISPON.VENTA ENT.SEC.PRIVADO	-
130305	DE 1 A 30 DIAS	-
130310	DE 31 A 90 DIAS	-
130315	DE 91 A 180 DIAS	-
1305	INV.MANT.HASTA VENCIM.ENT.SEC.PRIVADO	763.697,21
130505	DE 1 A 30 DIAS	255.860,75
130510	DE 31 A 90 DIAS	507.836,46
130515	DE 91 A 180 DIAS	-
130520	DE 181 DIAS A 1 AÑO	-

130525	DE 1 A 3 AÑOS	-
130530	DE 3 A 5 AÑOS	-
130535	DE 5 A 10 AÑOS	-
130540	DE MAS DE 10 AÑOS	-
1399	(PROVISION PARA INVERSIONES)	-
139905	(PROVISION PARA VALUAC.INV.HASTA VENCIM)	-
139910	(PROVISION GENERAL PARA INVERSIONES)	-
14	CARTERA DE CREDITOS	31.363.761,29
1401	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL POR VENCER	-
140105	DE 1 A 30 DIAS	-
140110	DE 31 A 90 DIAS	-
140115	DE 91 A 180 DIAS	-
140120	DE 181 A 360 DIAS	-
140125	DE MAS DE 360 DIAS	-
1402	CARTERA CREDITOS CONSUMO POR VENCER	6.657.884,05
140205	DE 1 A 30 DIAS	277.562,73
140210	DE 31 A 90 DIAS	577.968,88
140215	DE 91 A 180 DIAS	840.331,01
140220	DE 181 A 360 DIAS	1.498.201,81
140225	DE MAS DE 360 DIAS	3.463.819,62
1403	CARTERA CREDITOS VIVIENDA POR VENCER	-
140305	DE 1 A 30 DIAS	-
140310	DE 31 A 90 DIAS	-
140315	DE 91 A 180 DIAS	-
140320	DE 181 A 360 DIAS	-
140325	DE MAS DE 360 DIAS	-
1404	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA POR VENCER	23.804.587,91
140405	DE 1 A 30 DIAS	1.404.267,91
140410	DE 31 A 90 DIAS	2.635.129,35
140415	DE 91 A 180 DIAS	3.435.670,63
140420	DE 181 A 360 DIAS	5.741.577,36
140425	DE MAS DE 360 DIAS	10.587.942,66
1411	CARTERA DE CREDITOS COMER.NO DEVENGA INTERESES	-
141105	DE 1 A 30 DIAS	-
141110	DE 31 A 90 DIAS	-
141115	DE 91 A 180 DIAS	-
141120	DE 181 A 360 DIAS	-
141125	DE MAS DE 360 DIAS	-
1412	CARTERA CREDITOS CONSUMO NO DEVENGA INTERESES	206.892,74
141205	DE 1 A 30 DIAS	12.639,90
141210	DE 31 A 90 DIAS	23.587,76
141215	DE 91 A 180 DIAS	31.327,25
141220	DE 181 A 360 DIAS	46.902,65
141225	DE MAS DE 360 DIAS	92.435,18
1413	CARTERA CREDITOS VIVIENDA NO DEVENGA INTERESES	-

141305	DE 1 A 30 DIAS	-
141310	DE 31 A 90 DIAS	-
141315	DE 91 A 180 DIAS	-
141320	DE 181 A 360 DIAS	-
141325	DE MAS DE 360 DIAS	-
1414	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA NO DEVENGA INTERESES	1.156.302,39
141405	DE 1 A 30 DIAS	85.234,48
141410	DE 31 A 90 DIAS	149.555,62
141415	DE 91 A 180 DIAS	201.677,92
141420	DE 181 A 360 DIAS	295.718,01
141425	DE MAS DE 360 DIAS	424.116,36
1421	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL VENCIDA	-
142105	DE 1 A 30 DIAS	-
142110	DE 31 A 90 DIAS	-
142115	DE 91 A 180 DIAS	-
142120	DE 181 A 360 DIAS	-
142125	DE MAS DE 360 DIAS	-
1422	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA	337.564,12
142205	DE 1 A 30 DIAS	10.626,37
142210	DE 31 A 90 DIAS	20.042,71
142215	DE 91 A 180 DIAS	21.230,70
142220	DE 181 A 270 DIAS	18.666,86
142225	DE MAS DE 270 DIAS	266.997,48
1423	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA VENCIDA	-
142305	DE 1 A 30 DIAS	-
142310	DE 31 A 90 DIAS	-
142315	DE 91 A 270 DIAS	-
142320	DE 271 A 360 DIAS	-
142325	DE 361 A 720 DIAS	-
142330	DE MAS DE 720 DIAS	-
1424	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROEMPRESA VENCIDA	568.912,72
142405	DE 1 A 30 DIAS	76.717,17
142410	DE 31 A 90 DIAS	104.530,71
142415	DE 91 A 180 DIAS	98.792,81
142420	DE 181 A 360 DIAS	127.195,62
142425	DE MAS DE 360 DIAS	161.676,41
1499	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	-
149905	(CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL)	1.368.382,64
149910	(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO)	-
149915	(CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA)	420.547,09
149920	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)	-
149930	(PROVISION GENERAL PARA CARTERA DE CREDITOS)	947.835,55
16	CUENTAS POR COBRAR	-
		514.154,61

1601	INTERESES POR COBRAR OPERAC.INTERBANCARIAS	-
1602	INTERESES POR COBRAR DE INVERSIONES	-
160210	DISPONIBLES PARA LA VENTA	-
160215	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	-
160220	DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA	-
1603	INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CREDITOS	344.460,85
160305	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL	-
160310	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	70.741,36
160315	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA	-
160320	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	273.719,49
1614	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	22.064,95
161430	GASTOS JUDICIALES	22.064,95
161490	OTROS	-
16149001	GASTO TRANSPORTE SOCIOS	-
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	149.782,43
169005	ANTICIPOS AL PERSONAL	-
169015	PRESTAMOS EMPLEADOS COAC	-
169035	VARIAS	116.093,58
169090	OTRAS	33.688,85
16909080	BONO DE DESARROLLO HUMANO	-
16909081	ECUADORTRANSFER	9.681,89
16909082	SERVIPAGOS	8.622,49
16909083	RAPIPAGOS S.A.	-
16909084	RECAUDACIÓN MATRICULAR	-
16909085	MONEY GRAM	6.771,28
16909086	RECAUDACIÓN IMPUESTOS	-
16909090	VARIAS CUENTAS POR COBRAR	3.754,74
1699	(PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)	- 2.153,62
169910	PROVISION CUENTAS POR COBRAR	- 2.153,62
17	BIENES REALIZABLES ADJ.PAGO ARR. MERC	17.000,00
1702	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	17.000,00
170205	TERRENOS	17.000,00
170210	EDIFICIOS Y OTROS LOCALES	-
1799	(PROV.BIENES REALIZAB.ADJUDIC.PAGO Y RECUPER)	-
179910	(PROVISION PARA BIENES ADJUDICADOS)	-
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	2.268.097,97
1801	TERRENOS	194.304,00
180101	TERRENOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	194.304,00
1802	EDIFICIOS	1.377.417,41
180201	EDIFICIOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	1.377.417,41
1803	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	-
180305	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	-
1804	OTROS LOCALES	-
180401	BODEGAS	-

1805	MUEBLES,ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	547.145,83
180501	MUEBLES DE OFICINA	316.725,35
180502	EQUIPOS DE OFICINA	219.090,48
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION	365.019,99
180601	EQUIPOS DE COMPUTO	365.019,99
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	151.470,63
180701	UNIDADES DE TRANSPORTE	151.470,63
1810	EQUIPO DE SEGURIDAD	-
181001	UNIDAD DE CONTROL Y ALARMA	-
181002	CAMARAS DE SEGURIDAD PROFESIONAL	-
181003	EXTINGUIDORES	-
1811	EQUIPO DE AMPLIFICACION	-
181101	EQUIPO DE AMPLIFICACION Y ACCESORIOS	-
1812	ROTULOS E ILUMINACION	-
181201	ROTULOS - ILUMINARIAS	-
181202	ROTULOS VARIOS PUBLICIDAD	-
1890	OTROS	170.222,46
189004	OTROS ACTIVOS	170.222,46
1899	(DEPRECIACION ACUMULADA)	-
		537.482,35
189905	(EDIFICIOS)	-
189915	(MUEBLES ENSERES Y EQ DE OFICINA)	-
		136.308,40
189916	(EQUIPO DE OFICINA)	-
189920	(EQUIPOS DE COMPUTACION)	-
		267.268,96
189925	(UNIDADES DE TRANSPORTE)	-
		121.182,70
189936	(EQUIPO DE AMPLIFICACION)	-
189937	(EQUIPO DE SEGURIDAD)	-
189938	(ROTULOS E ILUMINACION)	-
189940	(OTROS)	-
		12.722,29
18994004	(OTROS ACTIVOS)	-
		12.722,29
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>208.219,64</b>
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	22.948,81
190125	EN OTROS ORGANISMOS INTEGRAC.COOPERATIVA	22.948,81
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	79.320,51
190410	ANTICIPOS A TERCEROS	26.643,53
190415	ARRIENDO POR ADELANTADO	-
19041501	ARRENDAMIENTOS	-
190490	OTROS	52.676,98
19049001	ANTICIPOS A TERCEROS	-
19049005	OTROS ASEGURADORA	7.205,87
190499	(AMORTIZACION DE GASTOS ANTICIPADOS)	-
1905	GASTOS DIFERIDOS	47.424,76

190520	PROGRAMAS DE COMPUTACION	84.841,12
190599	(AMORTIZACION ACUMUL.GASTOS DIFERIDOS)	- 77.116,43
19059901	(AMORTIZACION PROGRAM.COMPUTACION)	- 65.769,88
1906	MATERIALES,MERCADERIAS E INSUMOS	27.838,82
190610	MERCADERIAS DE COOPERATIVAS	-
19061001	ALMACEN	-
19061002	COMISARIATO	-
19061003	FARMACIA	-
190615	PROVEEDURIA	27.838,82
19061501	PROVEEDURIA	27.838,82
1908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	-
190801	MATRIZ	-
190802	MACHACHI	-
190803	LATACUNGA	-
190804	QUITO	-
190805	SALCEDO	-
190806	RIOBAMBA	-
190807	SANGOLQUI	-
1990	OTROS	30.686,74
199010	OTROS IMPUESTOS	30.686,74
19901001	ANTICIPO IMPUESTO A LA RENTA	30.034,46
19901002	RETENCIONES FUENTE IMPUESTO A LA RENTA	652,28
199025	FALTANTES DE CAJA	-
199090	VARIAS	-
19909001	CHEQUES PROTESTADOS	-
19909090	DIFERENCIAS POR REGULARIZAR	-
1999	(PROVISION PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES )	-
199990	(PROVISION PARA OTROS ACTIVOS)	-
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>	36.566.203,23
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	35.263.067,82
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	6.462.944,34
210135	DEPOSITOS DE AHORRO	6.434.628,69
21013501	CUENTAS ACTIVAS	4.375.589,58
21013502	CUENTAS INACTIVAS	9,33
21013503	AHORRO PROGRAMADO	33.835,62
21013504	AHORRO PROGRAMADO CTAS INACTIVAS	2.877,57
21013505	AHORRO FACIL	2.022.316,59
21013506	AHORRO FACIL INACTIVO	-
210140	OTROS DEPOSITOS	-
210150	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	28.315,65
2103	DEPOSITOS A PLAZO	25.417.037,06
210305	DE 1 A 30 DIAS	5.507.882,56
210310	DE 31 A 90 DIAS	7.401.970,25
210315	DE 91 A 180 DIAS	5.552.076,47



210320	DE 181 A 360 DIAS	5.948.916,85
210325	DE MAS DE 361 DIAS	1.003.882,58
210330	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	2.308,35
2104	DEPOSITOS DE GARANTIA	-
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	3.383.086,42
25	CUENTAS POR PAGAR	960.056,26
2501	INTERESES POR PAGAR	745.843,87
250105	DEPOSITOS A LA VISTA	-
250115	DEPOSITOS A PLAZO	745.843,87
250135	OBLIGACIONES FINANCIERAS	-
250160	PROVISIÓN INTERESES EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	-
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	136.071,18
250305	REMUNERACIONES	61.475,53
250310	BENEFICIOS SOCIALES	46.109,98
25031005	DECIMO TERCER SUELDO	5.986,61
25031010	DECIMO CUARTO SUELDO	8.060,01
25031015	VACACIONES	32.521,81
250315	APORTES AL IESS	15.772,03
25031501	APORTE IESS 12.15%	8.728,45
25031502	APORTE 9.35%	6.716,99
250320	FONDO DE RESERVA IESS	1.107,82
250321	PRESTAMOS QUIROGRAFARIOS	-
250325	PARTICIPACION A EMPLEADOS	-
250390	OTRAS	11.605,82
2504	RETENCIONES	9.133,49
250405	RETENCIONES FISCALES	9.133,49
25040501	RETENCIONES FUENTE IMP. RENTA	4.325,53
25040502	RETENCIONES IMP. FUENTE	-
25040503	RETENCION IVA	3.626,08
25040504	IMPUESTO A LA RENTA EMPLEADO	1.181,88
250490	OTRAS RETENCIONES	-
25049001	IMPUESTO SOLCA	-
2505	CONTRIBUCIONES,IMPUESTOS Y MULTAS	-
250505	IMPUESTO A LA RENTA	-
250510	MULTAS	-
250590	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	-
2506	PROVEEDORES	10.632,67
250605	PROVEEDORES	10.632,67
2511	PROVISIONES PARA ACEPTACIONES BANCARIAS Y OPERACIONES CONTIN	-
251101	PROVISION CARTAS DE GARANTIAS	-
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	58.375,05
259015	CHEQUES GIRADOS NO COBRADOS	13.134,78
259090	OTROS	45.240,27
25909005	HONORARIOS ABOGADOS	6.614,38

25909010	OTROS ACREEDORES	-
25909015	RECAUDACIÓN MATRICULAR	-
25909020	RECAUDACIÓN SOAT	-
25909025	RECAUDACIÓN IMPUESTOS	-
25909030	RED FINANCIERA RURAL	-
25909035	AUDITORIA EXTERNA	4.368,00
25909040	ASESORIA EXTERNA	-
25909050	DEPOSITOS NO IDENTIFICADOS	18.321,76
25909090	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	11.415,74
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	309.370,46
2602	OBLIGACIONES CON INSTITUC.FINANC.DEL PAIS	309.370,46
260225	DE MAS DE 360 DIAS	-
2603	OBLIGACIONES CON INSTITUC.FINANCIERAS EXTERIOR	-
260325	DE MAS DE 360 DIAS	-
2606	OBLIG.CON ENTIDAD.FINANC.DEL SECTOR PUBLICO	-
260605	DE 1 A 30 DIAS	-
260610	DE 31 A 90 DIAS	-
260615	DE 91 A 180 DIAS	-
260620	DE 181 A 360 DIAS	-
260625	DE MAS DE 360 DIAS	-
29	OTROS PASIVOS	33.708,69
29012001	UCCACCENTRO	-
2903	FONDOS EN ADMINISTRACION	-
2908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	-
290801	MATRIZ	-
290802	MACHACHI	-
290803	LATACUNGA	-
290804	QUITO	-
290805	SALCEDO	-
290806	RIOBAMBA	-
290807	SANGOLQUI	-
2910	POSICION	-
2990	OTROS	33.708,69
299005	SOBRANTES DE CAJA	-
299090	VARIAS	33.708,69
29909001	SEGURO DE DESGRAVAMEN	33.708,69
29909002	VARIOS	-
29909003	FONDO MORTUORIO	-
29909004	FONDO COOPERATIVO	-
29909005	FONDO PARA EDUCACION	-
29909006	FONDO PARA ASISTENCIA SOCIAL	-
29909007	TARJETAS ELECTRON	-
29909008	PAGO POR CUENTA DE SOCIOS	-
29909009	CURSO DE COOPERATIVISMO	-
29909090	DIFERENCIAS POR REGULARIZAR	-

<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>3.673.139,72</b>
31	CAPITAL SOCIAL	2.076.769,20
3103	APORTES DE SOCIOS	2.076.769,20
33	RESERVAS	267.704,47
3301	LEGALES	100.103,42
3303	ESPECIALES	167.601,05
330310	PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	158.500,68
330390	OTRAS	-
33039001	POR CIERRE CUENTA AHORROS	-
3305	REVALORIZACION DEL PATRIMONIO	-
3310	POR RESULTADOS NO OPERATIVOS	-
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	1.328.666,05
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES	1.328.666,05
3402	DONACIONES	-
3490	OTROS	-
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	-
3501	SUPERAVIT POR VALUACION PROPIED.EQUIPOS Y OTROS	-
36	RESULTADOS	-
3601	UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADOS	-
3602	(PERDIDAS ACUMULADAS)	-
3603	EXCEDENTES DEL EJERCICIO	-
3604	PERDIDA DEL EJERCICIO	-
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	<b>5.923.330,04</b>
41	INTERESES CAUSADOS	2.945.919,94
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	2.897.123,62
410115	DEPOSITOS DE AHORROS	220.903,83
410130	DEPOSITOS A PLAZO	2.676.219,79
410140	INTERESES EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	-
410190	OTROS	-
41019001	INTERES INTERNO	-
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	48.796,32
410310	OBLIGACIONES CON INSTITUC.FINANCIERAS DEL PAIS	48.796,32
410315	OBLIGACIONES CON INSTITUC.FINANCIERAS EXTERIOR	-
410330	OBLIGACIONES ENTIDADES FINANC.SECTOR PUBLICO	-
41033001	BCO. ECUATORIANO DE LA VIVIENDA	-
42	COMISIONES CAUSADAS	-
4201	OBLIGACIONES FINANCIERAS	-
44	PROVISIONES	680.638,34
4402	CARTERA DE CREDITOS	613.980,28
440201	COMERCIAL	-
440202	CONSUMO	47.190,24
440203	VIVIENDA	-
440204	MICROEMPRESA	566.790,04
4403	CUENTAS POR COBRAR	66.658,06
440305	PROVISION CUENTAS POR COBRAR	66.658,06

4407	OTROS	-
45	GASTOS DE OPERACION	2.296.771,76
4501	GASTOS DE PERSONAL	1.108.801,41
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	588.669,81
45010501	SUELDOS	588.669,81
45010504	BONIFICACION VACACIONES	-
45010505	INDEMNIZACIONES EMPLEADOS	-
450110	BENEFICIOS SOCIALES	160.873,12
45011001	XIII SUELDO	50.262,47
45011002	XIV SUELDO	20.105,77
45011003	VACACIONES	31.657,35
450115	GASTOS DE REPRESENTACION, RESIDENCIA Y RESPONSABILIDAD	-
45011501	APORTE PATRONAL	-
45011502	RESPONSABILIDAD	-
450120	APORTES AL IESS	91.861,70
450125	IMPUESTO A LA RENTA DEL PERSONAL	-
450130	PENSIONES Y JUBILACIONES	400,00
45013001	JUBILACION PATRONAL	-
45013002	DESAHUCIO	400,00
450135	FONDO DE RESERVA IESS	56.417,91
450140	CAPACITACION AL PERSONAL	-
450145	UNIFORMES AL PERSONAL	5.697,08
450146	BONO DE TRANSPORTE EMPLEADOS COAC	-
450150	ALIMENTACION AL PERSONAL	-
450190	OTROS	205.396,21
45019001	REFRIGERIOS	11.913,13
45019003	GASTOS DE VIAJE Y MOVILIZACION	9.034,71
45019004	CAPACITACION	39.684,82
45019005	BONO DE EDUCACION	-
45019006	BONIFICACION POR VACACIONES	-
45019007	PASEO ANUAL	-
45019008	BONIFICACION NAVIDAD	5.735,13
45019009	UNIFORMES	-
45019011	SEGURO DE VIDA Y ACCIDENTES	-
45019012	SERVICIOS OCASIONALES	10.728,05
45019014	HORAS EXTRAS	72.052,60
45019016	SUBSIDIO DE EDUCACION	440,00
45019020	BONO TRANSPORTE EMPLEADO COAC	-
45019021	BONO RECONOCIMIENTO EMPLEADO COAC	49.148,86
45019022	BONO EDUCACION EMPLEADO COAC	-
45019023	CAPACITACION AL PERSONAL	-
45019024	UNIFORMES AL PERSONAL	6.658,91
4502	HONORARIOS	25.106,04
450205	DIRECTORES	730,44
45020501	MOVILIZACION DIRECTIVOS	730,44

45020502	GASTOS DE REPRESENTACION Y RESPONSABILIDAD	-
45020503	OTROS GASTOS DIRECTIVOS	-
4502050302	REFRIGERIO DIRECTIVOS	-
4502050303	VIATICOS Y MOVILIZACION DIRECTIVOS	-
4502050306	CAPACITACION	-
4502050307	CAPACITACION	-
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	24.375,60
4503	SERVICIOS VARIOS	650.978,54
450305	MOVILIZACION, FLETES Y EMBALAJES	21.597,06
450310	SERVICIOS DE GUARDIANIA	70.809,06
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	258.495,89
450320	SERVICIOS BASICOS	38.263,60
45032001	ENERGIA ELECTRICA	18.920,00
45032002	SERVICIO TELEFONICO	16.179,20
45032003	SERVICIO AGUA POTABLE	3.164,40
450325	SEGUROS	19.093,80
450330	ARRENDAMIENTOS	177.819,02
450335	SERVICIO DE MONITOREO	-
450340	SERVICIO TELEFONIA CELULAR	-
450342	SERVICIO SOPORTE TECNICO	-
450343	SERVICIO TV CABLE	-
450344	SERVICIO INTERNET	-
450345	SERVICIO DE BURO	-
450346	SERVICIO DE MONITOREO	-
450347	SERVICIO DE GARAGE	-
450348	SERVICIO DE INTERCONEXION REPETIDORAS	-
450349	DISEÑO LOGO COOPERATIVA	-
450350	OTROS SERVICIOS VARIOS	-
450351	SERVICIOS INSTALACION PUNTOS RED	-
450390	OTROS SERVICIOS	62.327,30
45039001	SERVICIO DE MONITOREO	1.647,14
45039002	SERVICIO TELEFONIA CELULAR	6.748,53
45039003	SERVICIO SOPORTE TECNICO	-
45039004	SERVICIO TV CABLE	1.529,38
45039005	SERVICIO DE INTERNET	23.028,14
45039006	SERVICIO DE BURO	6.594,39
45039007	SERVICIO DE GARAGE	2.377,11
45039008	SERVICIOS INTERCONEXION	7.465,68
45039009	SERVICIOS PRESTADOS COM.	-
45039010	SERVICIOS BURO CREDITO	-
45039050	OTROS SERVICIOS VARIOS	12.936,93
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	39.139,27
450405	IMPUESTOS FISCALES	-
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES	22.753,05
450430	MULTAS Y OTRAS SANCIONES	5.689,80

450435	IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS	-
450490	IMPUESTOS Y APORTES OTROS ORGANISM.E INSTITUCIONES	10.696,42
45049003	UCCACCENTRO	1.900,00
45049006	CUERPO DE BOMBEROS	142,02
45049007	RED FINANCIERA RURAL	4.883,20
45049008	RFR SIAT	3.427,20
45049009	APORTES CONSEJO PROVINCIAL Y MUNICIPIO	288,00
4505	DEPRECIACIONES	96.040,01
450525	MUEBLES ENS Y EQUIPO DE OFICINA	31.040,38
450526	EQUIPO DE OFICINA	-
450530	EQUIPOS DE COMPUTO	34.090,25
450535	UNIDADES DE TRANSPORTE	22.846,49
450536	EQUIPO DE SEGURIDAD	-
450537	UNIDAD DE CONTROL Y ALARMA	-
450538	CAMARAS DE SEGURIDAD	-
450539	EXTINTORES	-
450541	EQUIPO DE AMPLIFICACION	-
450542	ROTULOS	-
450543	ROTULOS VARIOS	-
450590	OTROS	8.062,89
45059002	OTROS ACTIVOS	8.062,89
45059003	EQUIPO DE SEGURIDAD	-
45059004	EXTINTORES	-
45059005	EQUIPO DE AMPLIFICACION	-
45059006	ROTULOS	-
4506	AMORTIZACIONES	40.298,92
450605	GASTOS ANTICIPADOS	720,00
450625	PROGRAMAS DE COMPUTACION	26.446,34
4507	OTROS GASTOS	336.407,57
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	34.340,96
45070501	SUMINISTROS DIVERSOS	29.156,24
45070502	SUMINISTROS DE COMPUTACION	1.212,32
45070503	SUMINISTROS DE PUBLICIDAD	-
45070504	SUMINISTROS DE ASEO Y LIMPIEZA	2.037,90
45070505	COPIAS VARIAS	452,77
45070506	REFRIGERIOS	1.107,20
45070507	PEAJES	57,00
45070508	OTROS SERVICIOS MEDICOS Y MEDICINAS	-
45070509	SUM VARIOS ANTENAS CONEXIONES	-
45070530	SUMINISTROS VARIOS	317,53
450710	DONACIONES	-
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	78.466,30
45071501	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	60.227,23
45071502	MANTENIMIENTO EQUIPOS DE COMPUTACION	232,59
45071503	MANTENIMIENTO OTROS ACTIVOS	-

45071504	MANTENIMIENTO PROGRAMAS DE COMPUTACION	-
45071506	COMBUSTIBLE	17.206,48
45071507	LUBRICANTES	-
45071508	REPUESTOS Y ACCESORIOS UNIDADES TRANSPORTE	800,00
45071509	ADITIVOS	-
450720	REFRIGERIOS	-
450721	PEAJES	-
450722	OTROS SERVICIOS MEDICOS Y MEDICINAS	-
450723	SUMINISTROS VARIOS ANTENAS CONEXION	-
450724	SUMINISTROS VARIOS	106,80
450780	OTROS GASTOS VARIOS	-
45078001	REMUNERACION EMPLEADOS	-
45078002	HONORARIOS PROFESIONALES	-
45078003	MOVILIZACION TRAMITES COOPERATIVA	-
45078004	TRAMITE CITACION INSPECCION EMBARGO	-
45078005	DONACIONES	-
45078006	SUMINISTRSO VARIOS	-
45078007	OTROS GASTOS VARIOS	-
45078008	TICKETS OTROS GASTOS	-
45078009	REFRIGERIOS	-
45078010	TASAS JUDICIALES S/F	-
450790	OTROS	223.028,72
45079004	LIMPIEZA Y ASEO	4.283,43
45079005	ADECUACIONES, DECORACIONES E INSTALACIONES	-
45079006	PROMOCIONES	195.672,37
45079007	SUSCRIPCIONES	2.060,14
45079008	GASTOS BANCARIOS	2.187,34
45079009	GASTOS ASAMBLEAS GENERALES	-
45079010	AGASAJO NAVIDEÑO PARA SOCIOS	1.610,87
45079012	JUDICIALES Y NOTARIALES	2.359,15
45079014	BAJA DE ACTIVOS FIJOS	-
45079018	GASTOS NO DEDUCIBLES	9.803,86
4507901801	REMUNERACION EMPLEADOS	4.314,67
4507901802	MOVILIZACION Y TRAMITES COAC	1.524,88
4507901803	SUMINISTROS VARIOS	5,00
4507901804	OTROS GASTOS VARIOS	3.915,14
4507901805	REFRIGERIOS	44,17
4507901806	TASAS JUDICIALES S/F	-
4507901807	RECONOCIMIENTO PASANTES	-
45079019	NO SEGURO DE ACCIDENTES	-
45079020	SERVICIOS ENCOMIENDAS	1.481,72
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	-
4701	PERDIDA EN VENTA DE BIENES	-
4703	INTERESES Y COMISIONES DEVGADOS.EJERC.ANTERIORES	-
4790	OTROS	-

48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	-
4810	PARTICIPACION A EMPLEADOS	-
4815	IMPUESTO A LA RENTA	-
4890	OTROS	-
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>6.221.423,50</b>
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	6.096.126,73
5101	DEPOSITOS	11.465,75
510110	DEPOSITOS EN BANCOS Y OTRAS INSTIT.FINANCIERAS	11.465,75
5102	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-
5103	INTERESES Y DTOS.INVERSIONES TITULOS VALORES	43.194,15
510305	PARA NEGOCIAR	267,72
510310	DISPONIBLES PARA LA VENTA	1.103,75
510315	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	41.822,68
5104	INTERES DE CARTERA DE CREDITOS	5.996.854,75
510405	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL	-
510410	CARTERA DE CREDITOS CONSUMO	1.075.763,91
510415	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA	-
510420	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	4.800.092,51
510430	DE MORA	120.998,33
5190	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	44.612,08
519005	POR PAGO POR CUENTA DE CLIENTES	44.612,08
519090	OTROS	-
51909001	INTERES INTERNO	-
52	COMISIONES GANADAS	-
54	INGRESOS POR SERVICIOS	117.880,20
5401	SERVICIOS FIDUCIARIOS	-
5402	SERVICIOS ESPECIALES	-
5403	AFILIACIONES Y RENOVACIONES	-
5404	MANEJO Y COBRANZAS	33.335,37
540405	MANEJO Y COBRANZAS	33.335,37
54040505	GASTOS DE COBRANZAS	33.335,37
5405	SERVICIOS COOPERATIVOS	-
540502	SERVICIOS POR CREDITOS	-
54050201	APORTE POR CREDITOS	-
5407	POR SERVICIOS ADICIONALES COAC	-
540701	COBRO MANTENIMIENTO CUENTAS	-
540702	CURSO DE COOPERATIVISMO	-
540703	CAMBIOS DE LIBRETAS SOCIOS	-
540704	ESTADOS DE CUENTA SOCIOS Y OTROS	-
540705	ACTIVACION CUENTA SOCIOS	-
5490	OTROS SERVICIOS	84.544,83
549004	MULTAS IMPUESTAS A SOCIOS	-
549005	TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS	83.721,45
54900505	REPOSICION LIBRETA DE AHORROS	5.402,00
54900510	CONSULTA CAJERO AUTOMATICO	-



54900515	CERTIFICACIONES	-
54900520	CAJEROS AUTOMATICOS	144,20
54900525	TARJETAS DE DEBITO	4.526,40
54900530	AFILIACIONES	31.579,00
54900535	BONO DE DESARROLLO HUMANO	21.100,74
54900540	REMESAS	14.357,93
54900545	SOAT	-
54900550	RECAUDACION PLANILLAS EMPRESA ELECTRICA	6.990,62
54900555	RECAUDACION PLANILLAS CNT	-
54900560	RECAUDACION PLANILLAS AGUA POTABLE	-
54900565	SWITCHROM	-
54900570	AFILIACIONES	-
54900575	AFILIACIONES	185,28
549005	OTROS	83.721,45
549010	OTROS	823,38
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	-
5503	DIVIDENDOS POR CERTIFICADOS DE APORTACION	-
5504	CONVENIOS	-
550410	CONVENIO BANRED	-
550415	CONVENIO EMPRESA ELECTRICA	-
550420	CONVENIO MONEY GRAM	-
550425	CONVENIO SWITCHORMA	-
5590	OTROS	-
559005	SERVICIOS NO FINANCIEROS	-
56	OTROS INGRESOS	7.416,57
5601	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES	-
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	7.416,57
560405	DE ACTIVOS CASTIGADOS	7.416,57
560410	REVERSION DE PROVISIONES	-
5690	OTROS	-
59	PERDIDAS Y GANANCIAS	-

CUADRE	298.093,46
CUADRE	298.093,46
CUADRE	-
CUADRE	0,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.  
Elaborado por: Gabriela Sánchez