



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**DIRECCIÓN DE CARRERA: ADMINISTRACIÓN EMPRESAS**

**INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL**

**PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO  
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN  
ADMINISTRACIÓN AGROINDUSTRIAL Y  
AGROPECUARIA**

**MODALIDAD:  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**MANUAL DE GESTIÓN PARA CAPTACIÓN DE CAPITAL  
SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR**

**AUTOR:  
ZAMBRANO LOOR DARÍO GABRIEL**

**TUTORA:  
ECO. YESENIA ZAMORA CUSME, Ph.D**

**CALCETA, NOVIEMBRE 2022**

## DERECHOS DE AUTORÍA

**DARÍO GABRIEL ZAMBRANO LOOR**, declaro bajo juramento que el Trabajo de Titulación **MANUAL DE GESTIÓN PARA CAPTACIÓN DE CAPITAL SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR** es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento



---

**DARÍO GABRIEL ZAMBRANO LOOR**

## CERTIFICACIÓN DE TUTOR

**ECO. YESENIA ARACELY ZAMORA CUSME, PH.D.** certifica haber tutelado el Trabajo de Titulación **MANUAL DE GESTIÓN PARA CAPTACIÓN DE CAPITAL SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR**, que ha sido desarrollado por **DARÍO GABRIEL ZAMBRANO LOOR**, previo a la obtención del título de **INGENIERO COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN AGROINDUSTRIAL Y AGROPECUARIA**, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN ESPECIAL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**ECO. YESENIA ARACELY ZAMORA CUSME, PH.D.**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Titulación **MANUAL DE GESTIÓN PARA CAPTACIÓN DE CAPITAL SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR**, que ha sido propuesto, desarrollado por **DARÍO GABRIEL ZAMBRANO LOOR**, previo a la obtención del título de **INGENIERO COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN AGROINDUSTRIAL Y AGROPECUARIA**, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

ING. JENNY I. ZAMBRANO DELGADO, MG.  
**PRESIDENTE**

---

ING. CARLOS VALAREZO BELTRÓN, MG  
**MIEMBRO**

---

ING. ROBERTO BELLO PARRA.MG  
**MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

El principal agradecimiento a Dios quién me ha guiado, me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A la Eco. Yesenia Zamora Cusme, por la paciencia brindada en el desarrollo de este trabajo de titulación.

A mi madre por el apoyo manifestado durante todo este proceso, además por ser mi pilar fundamental día tras día.

A todos los profesores por haber compartido conmigo sus conocimientos, y las herramientas pertinentes para mi crecimiento profesional.

De forma especial a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., por la apertura y buena disposición para el desarrollo de la investigación.

**DARÍO GABRIEL ZAMBRANO LOOR**

## **DEDICATORIA**

A Dios por sobre todas las cosas, este logro es una de sus tantas bendiciones;

A mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles.

A mi hijo Gabriel Alejandro quién ha sido mi motor y mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para él.

**DARÍO GABRIEL ZAMBRANO LOOR**

## CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA .....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CERTIFICACIÓN DE TUTOR .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
CONTENIDO GENERAL.....	vii
CONTENIDO DE TABLAS .....	xi
CONTENIDO DE FIGURAS .....	xi
CONTENIDO DE FÓRMULAS .....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
1. CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....	15
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	15
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	17
1.3. OBJETIVOS .....	19
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	19
1.3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	19
1.4. IDEAS A DEFENDER .....	19
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 CAPITAL SOCIAL.....	21
2.2 MANUAL DE GESTIÓN .....	21
2.2.1 LOS MANUALES COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN	22
2.2.2 CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES .....	23

2.3	EL COOPERATIVISMO .....	23
2.4	LAS COOPERATIVAS .....	24
2.4.1	TIPOS DE COOPERATIVAS .....	24
2.5	COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.....	26
2.5.1	COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR Y SU INCIDENCIA EN LA CONFORMACIÓN DE CAPITAL SOCIAL .....	26
2.6	PRODUCTOS FINANCIEROS.....	27
2.6.1	PRÉSTAMO.....	28
2.6.2	PÓLIZA DE CRÉDITO.....	29
2.6.3	CRÉDITO .....	30
2.6.4	MICROCRÉDITO.....	31
2.6.5	LEASING .....	31
2.7	CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR Y SU FUNDAMENTACIÓN HACÍA EL COOPERATIVISMO .....	32
2.8	LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA .....	33
2.3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	33
2.3.1.	CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN CIENTIFICA.....	34
2.3.2.	MÉTODO CUALITATIVO .....	35
2.3.3.	MÉTODO CUANTITATIVO.....	35
2.3.4.	MÉTODO DESCRIPTIVO.....	36
2.3.5.	ENTREVISTA .....	37
3.	CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO .....	38
3.1.	UBICACIÓN .....	38
3.2.	DURACIÓN .....	38
3.3.	MÉTODOS.....	38
3.4.	TÉCNICAS .....	40
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	42



3.6. VARIABLES DE ESTUDIO .....	42
3.7. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.8. ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....	45
4. CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	46
4.1. DESARROLLO DE LA FASE I. CARACTERIZAR A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.....	46
Actividad 1. Descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda. ....	46
Actividad 2. Análisis de la evolución de la captación del capital social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda. ....	50
4.2. DESARROLLO DE LA FASE II. DIAGNOSTICAR EL PROCESO ACTUAL DE CAPTACIÓN DE CAPITAL SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.....	51
Actividad 1. Elaboración y validación de los instrumentos de evaluación (entrevista a la gerente y al responsable de captación de la cooperativa y ficha de observación) mediante el Coeficiente de Validez de Contenido. .	51
Actividad 2. Aplicación de una ficha de observación para el registro de las actividades vinculadas a la captación de capital para un posterior análisis constructivo. ....	55
Actividad 3. Aplicación de la entrevista a la gerente de la cooperativa para obtener información sobre la temática planteada.....	56
Actividad 4. Empleo de una entrevista al responsable de la gestión de captación social, para su posterior análisis e interpretación. ....	58
4.3. DESARROLLO DE LA FASE III. PROPONER ESTRATEGIAS DE MEJORA A PARTIR DE UN ANALISIS DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS.....	60

Actividad 1. Análisis de los factores internos y externos que inciden en la captación del capital social, mediante la matriz FODA. ....	60
Actividad 2. Elaboración de estrategias para incentivar la captación de capital social.....	67
4.4. DESARROLLO DE LA FASE IV. DESARROLLAR EL MANUAL DE GESTIÓN PARA LA CAPTACIÓN DE CAPITAL SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.....	69
Actividad 1. Estructuración del manual de gestión para la captación del capital social para la cooperativa .....	69
Actividad 2. Validar el manual realizado por el Coeficiente de Validez de Contenido.....	70
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	72
5.1. CONCLUSIONES .....	72
5.2. RECOMENDACIONES.....	73
BIBLIOGRAFÍA .....	74
ANEXOS .....	82
Manual de Captaciones de Capital Social      Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.....	93
4.1.1.1. INTRODUCCIÓN .....	94
4.1.1.2. GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	94
2. OBJETIVOS.....	95
2.1. Objetivo general .....	95
2.2. Objetivos específicos .....	95
3. MARCO LEGAL .....	95
4. ALCANCE .....	96
5. APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	96
6. FORMAS DE CAPTACIÓN DE CAPITAL SOCIAL .....	96

6.1. Certificados de aportación.....	97
7. PROCESOS DE CAPTACIONES DE CAPITAL SOCIAL .....	97
7.1. Aportación en la apertura de cuenta de ahorros .....	97
7.2. Aportación en la solicitud de créditos .....	98
7.3. Aportación voluntaria a partir de la apertura de cuentas .....	98
8. TASA DE INTERÉS .....	98
9. RESPONSABILIDADES.....	98
9.1. Del Consejo de Administración .....	98
9.2. De la Gerente.....	99
9.3. Del responsable de captaciones .....	100
10. POLÍTICAS.....	101
11. LIMITES DE RIESGOS .....	102

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 2.1.</b> Segmentos del orden de clasificación de las cooperativas .....	27
<b>Tabla 4.1.</b> Operacionalización de las variables de estudio .....	42
<b>Tabla 4.1.</b> Servicios de pago por ventanilla de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.....	47
<b>Tabla 4.2.</b> Capital social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., en el periodo 2012-2022.....	50
<b>Tabla 4.3.</b> Escala para la interpretación del CVC .....	52
<b>Tabla 4.4.</b> Cálculo del CVC de la ficha de observación a partir de la valoración de todos los ítems por parte de los tres jueces .....	52
<b>Tabla 4.5.</b> Cálculo del CVC de la entrevista a la gerente a partir de la valoración de todos los ítems por parte de los tres jueces .....	53
<b>Tabla 4.6.</b> Cálculo del CVC de la entrevista al responsable de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., a partir de la valoración de todos los ítems por parte de los tres jueces .....	54

<b>Tabla 4.7.</b> Proceso de captación de capital social .....	58
<b>Tabla 4.8.</b> Matriz FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda. ....	60
<b>Tabla 4.9.</b> Cálculo del CVC del manual de captaciones de capital social a partir de la valoración de todos los ítems por parte de los tres jueces .....	71

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Hilo conductor de la investigación .....	20
<b>Figura 2.</b> Estructura orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.” .....	49
<b>Figura 3.</b> Variación porcentual del incremento del capital social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.....	50

## CONTENIDO DE FÓRMULAS

$S_{xi}$ = <u>suma de las calificaciones de los 3 jueces (1)</u> .....	52
$M_x$ = <u>puntuación máxima por cada ítems por juez, es decir, los 5 valores de la escala por los 7 criterios = 35 (2)</u> .....	52
$CVCI = M_x M_x * 3 * S_{xi} M_x$ (3).....	52
$Pei=133 = 127 = 0.0370$ (4).....	52
$CV_{Ctc} = CVCI - Pei$ (5).....	52

## **RESUMEN**

La investigación se realizó con el propósito de elaborar un manual de gestión para la captación de capital social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., para lo cual se desarrolló una metodología con enfoque mixto, cuyas etapas comprendieron lo siguiente: (1) caracterización de la institución mediante revisión de la página web y análisis de la evolución de captaciones de capital social empleando el método histórico y gráficos estadísticos; (2) diagnóstico del proceso actual de captaciones de capital social llevado a cabo mediante la aplicación de una ficha de observación en las instalaciones de la cooperativa, y dos entrevistas semiestructuradas, una dirigida a la gerente y otra al responsable de captaciones; estos instrumentos de recolección de información fueron validados mediante el Coeficiente de Validez de Contenido; (3) propuesta de estrategias de mejora para incentivar la captación de capital social a partir del análisis de los factores internos y externos realizado a través de una matriz FODA; y (4) desarrollo de un manual de gestión para la captación de capital social estructurado conforme los elementos propuestos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y posteriormente validados por un panel de expertos. Los resultados determinaron que la cooperativa presenta debilidades administrativas y de publicidad, así como la carencia de herramientas y servicios financieros. En conclusión, la aplicación de las mejoras propuestas, así como del manual de gestión permite mayor eficiencia en los procesos y un incremento en los valores de captación de capital social.

## **PALABRAS CLAVE**

Manual de Gestión, capital social, diagnostico, estrategias, cooperativas financieras.

## **ABSTRACT**

The investigation was carried out with the purpose of elaborating a management manual for the capture of social capital in the Cooperative of Savings and Credit Chamber of Commerce of the canton Bolívar Ltda., for which a methodology with a mixed approach was developed, whose stages included the following: (1) characterization of the institution by reviewing the website and analysis of the evolution of capital gains using the historical method and statistical graphs; (2) diagnosis of the current process of raising social capital carried out through the application of an observation sheet in the cooperative's facilities, and two semi-structured interviews, one addressed to the manager and the other to the person responsible for raising funds; These data collection instruments were validated through the Content Validity Coefficient; (3) proposal of improvement strategies to encourage the capture of social capital based on the analysis of internal and external factors carried out through a SWOT matrix; and (4) development of a management manual for raising social capital structured according to the elements proposed by the Superintendence of Popular and Solidarity Economy, and subsequently validated by a panel of experts. The results determined that the cooperative has administrative and advertising weaknesses, as well as a lack of financial tools and services. In conclusion, the application of the proposed improvements, as well as the management manual, allows greater efficiency in the processes and an increase in the values of capturing social capital.

## **KEY WORDS**

Management Manual, social capital, diagnosis, strategies, financial cooperatives.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La instauración de empresas enroladas al sector financiero presupone en sus inicios un proceso lleno de complejos retos y aprendizajes, considerando que cada decisión conlleva esencialmente al auge de la misma. En este sentido, y tomando como referencia a lo que indica Esparcia (2016) las cooperativas de ahorro y crédito, son quienes cumplen la función principal de servir ante las necesidades financieras de sus socios y terceros, todo esto a través del ejercicio de actividades que tienden a llevar en efecto estrategias de operación e inversión.

Dichas estrategias como lo refiere Ochoa (2015) son un portal que permite a las entidades financieras sumergirse hacia nuevos mercados. Por lo tanto, muchas de estas destrezas van encaminadas a inversiones que a la institución le resulte benéfica en cierto periodo de tiempo. Por lo que el autor hace hincapié en que una gestión económica y financiera con elementos (actividades, procesos y recursos) interrelacionados ayudaría a mejorar los servicios y por ende los indicadores de eficiencia y eficacia.

Como lo indica Ruiz (2015) las entidades del sector financiero cumplen la función principal de la prestación de servicios monetarios, por lo tanto, el incrementar la capacidad adquisitiva en cuanto a términos de financiamiento resulta imprescindible. Por tal razón, éstas se encuentran constantemente desarrollando estrategias en sus procesos de captación de capital social, tomando en consideración las nuevas modalidades y necesidades del entorno en el cual se rodea.

Un dato importante que nos da a conocer Astudillo (2019) es que, en el Ecuador, las Cooperativas de ahorro y crédito se han consolidado en los últimos años, por decir, hace una década no representaban ni el 5% del sistema, en el 2013 llegaron al 16% y para el 2019 habrían alcanzado el 26%, proyectando así unas 614 entidades en funciones activas en el país.

En una investigación publicada por la Revista Líderes (2019) se refería que a nivel nacional las Cooperativas de Ahorro y Crédito optan por incrementar las metodologías de reclutamiento de socios o más conocido como captación de capital social. Dichas instituciones buscan la mejora de sus servicios y productos a través de diversos campos, tales como gestión de riesgos, calificaciones crediticias y captación de depósitos. Por lo que se puede acotar que una adecuada gestión de la captación de capital y por ende una prestación de servicio óptimo mejora radicalmente la reactivación comercial.

A nivel provincial las Cooperativas de Ahorro y Crédito se han presentado como una de las mejores formas de organización social, así también como las influenciadoras del crecimiento socioeconómico de la población. Por lo que tomando en consideración lo expuesto, resulta imprescindible el considerar el grado de impacto que generan los manuales de gestión dentro de las instituciones de dicha índole.

En la provincia de Manabí es notable el impacto social, económico, productivo, de salud y de educación que ha generado la inmersión de Cooperativas en dicha región, no obstante, el dar un valor agregado y prestar un servicio de calidad en los productos financieros se ha vuelto indispensable; por tal razón el contar con un manual de gestión de captación de capital que permita tener una base de las directrices a seguir, colaboraría satisfactoriamente al desenvolvimiento de la institución financiera.

La presencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., en sus primeros años en el ámbito corporativo, promovió al crecimiento financiero de la localidad. Proporcionando así un indicativo claro de confianza a sus socios por parte de la estructura administrativa y por ende de sus directivos, cuya finalidad ha sido desde sus inicios, el proporcionar resultados óptimos en las inversiones financieras.

Sin embargo, a pesar del crecimiento estructural que ésta ha demostrado con el pasar de los años, se ha podido denotar que el incremento en cuanto a capital social, ha sido lento en comparación a entidades financieras de la localidad. Por ello, se pretende que con la presente investigación se pueda facilitar las



directrices que permitan gestionar de mejor forma el incremento del capital social de la entidad mencionada.

Por lo que tomando en consideración lo referido, surge la necesidad de impulsar la propuesta de un manual para la captación de capital social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., ya que ésta de manera superficial ha evidenciado que no cuenta con una directriz que le permita el gestionar adecuadamente lo expuesto, por lo que resulta necesario ya que de ello depende la estabilidad y desarrollo de la misma.

Consecuentemente se pretende brindar una premisa que les permita fortalecer las operaciones administrativas a través de técnicas o mecanismos estratégicos que permitan dar a conocer a la colectividad los beneficios de la entidad y, por ende, que todo ello derive a una mayor confianza para el público inversionistas

¿Cómo la elaboración de un manual de gestión permitirá la captación de capital social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

En el Art. 48 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018), indica que el patrimonio de las cooperativas estará integrado por el capital social, el fondo irrepartible de reserva legal y otras reservas estatutarias; ante esta premisa, se pone énfasis en la necesidad de formular una propuesta para la captación de capital, ya que como lo sugieren Calvo y Martín (2007) una adecuada gestión del recurso para la atracción de capital social contribuiría significativamente a mejorar el circulante del efectivo dentro de la entidad de la cual se pretende el desarrollo de la investigación; lo referido es parte esencial para el desarrollo económico y financiero, por lo que la funcionalidad de la Cooperativa Cámara de Comercio de Calceta se debe primordialmente a la prestación de servicios económicos a socios.

Ante lo descrito y en concordancia con lo que sugiere Arias (2021) Superintendente de Economía Popular y Solidaria, se llega a la determinación

de la relevancia e importancia respectiva que debe de tener el capital social en las entidades de prestación de servicios financieros. Por lo que sugiere que la integración del sector Cooperativo a través de medios digitales y la estrategia de atracción de socios son primordial para mantener la estabilidad y el desarrollo de las mismas. Por lo que, tomando como referencia a la Cooperativa Cámara de Comercio de Calceta, resulta trascendental el prestar la adecuada atención en el desarrollo de un manual para acaparar capital social y por ende de los procedimientos necesarios para que esta pueda llegar a efectivizarse.

Socialmente se puede llegar a justificar que la presente investigación promovería el desarrollo de beneficios colectivos tanto a nivel interno como externo. Es decir, internamente brindaría la directriz requerida para efectuar correctamente un proceso para captar capital social, dando el conocimiento necesario a la persona encargada de tal función administrativa. De igual manera a nivel externo, se repercutirá al presentar a los futuros nuevos socios un plan de beneficio que incluya los servicios que presta la institución, así también como de las oportunidades que podría llegar a poseer al formar parte de la institución.

Lo descrito, se llevaría a efecto ya que, a través de la identificación de los procesos adecuados para la captación se lograría conocer plenamente la forma adecuada para actuar y acaparar el mayor número de capital social. Por ello de la realización de un manual de gestión de capital social, ya que la institución actualmente no lo posee y, se pretende que a futuro tenga una base documental para poder preparar al personal encargado del desarrollo de la captación de capital social.

La presente investigación buscará dar a conocer a los administrativos responsables, nuevas técnicas o recursos para mejorar la captación de capital social. Por lo tanto, se estaría proporcionando información relevante para que el administrativo pueda guiarse a una buena toma de decisiones. Para finalizar, la aplicación de métodos, técnicas y herramientas permitirán reconocer los posibles cuellos de botella dentro de la institución que en cierto modo ralentizarían el crecimiento futuro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un manual de gestión para captación de capital social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Caracterizar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar.
- Diagnosticar el proceso actual de captación de capital social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar.
- Proponer estrategias de mejora a partir de un análisis de los factores internos y externos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar.
- Desarrollar el manual de gestión para la captación de capital social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar.

### **1.4. IDEAS A DEFENDER**

Con la elaboración de un manual de gestión se podrá contribuir a la captación de capital social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El desarrollo del marco teórico comprende la revisión bibliográfica sobre los temas de relevancia para la investigación titulada: Manual de gestión para captación de capital social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar. El hilo conductor de este apartado se muestra en la figura 1.



**Figura 1.** Hilo conductor de la investigación

**Fuente:** Elaboración propia

## **2.1 CAPITAL SOCIAL**

Según Arias y Mazo (2016) fue James Coleman (1988), Bordieu (1985) y Putnam (1995) quienes sostenían que el capital social consiste en recursos insertos en la estructura de las relaciones sociales, por lo que hablaban de importancia de las relaciones sociales y su solidez. Por tal razón Suee y Weber (2016) argumentan que el capital social visto desde un panorama del cooperativismo se convierte en un factor necesario por lo que permite llevar adelante a una empresa, crecer y satisfacer las demandas.

Como lo señala Suee y Weber (2016) uno de los problemas que enfrenta en la actualidad el sector cooperativo es la falta de atractivo económico, por lo que se tiende a afectar limitando el acceso al capital social. A diferencia de las sociedades, las cooperativas no maximizan el valor del accionista o los retornos en proporción al capital aportado, sino que otorgan beneficios a sus asociados en proporción a las transacciones realizadas.

Lo expuesto permite compartir que las cooperativas deben de adaptarse táctica y pragmáticamente a los cambios que se generan en la actualidad. Por lo que deben de reformar el paradigma cooperativo preexistente sin perder la esencia y principios. Lo expresado se podría ejemplificar como el desarrollar nuevos instrumentos de capital, ya que la ideología es el de fomentar una institución financieramente exitosa a la que no deben de faltarle inversores tanto internos como externos.

## **2.2 MANUAL DE GESTIÓN**

Según Torres (1996, como se citó en Cajilima y Tapia, 2013) los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, el manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Ello hace énfasis en que dichos documentos, se constata el funcionamiento respectivo de las unidades administrativas, por lo que facilita las labores del área a la cual son enfocadas.

Los manuales como lo indica García (2016) cumplen ciertas características importantes, tales como:

- Servir de guía para el desenvolvimiento adecuado de las actividades
- Permite brindar un servicio más eficiente
- Evita que se generen improvisaciones
- Proporciona información de forma ordenada
- Evita distorsiones sobre normas, procedimientos y procesos
- Contribuye en la orientación de personal nuevo, etc.

Cabe resaltar que en la actualidad las organizaciones indiferentemente al sector que pertenezcan, ya sea público o privado, se mueven a través de procesos, por lo que el contar con un control y por ende herramientas que faciliten el desenvolvimiento de las actividades de forma eficiente, colabora a que se tenga una visión más específica de lo que se busca y por ende el poder tener una guía que contribuya al crecimiento y cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **2.2.1 LOS MANUALES COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN**

De acuerdo a lo expresado por Duhalt (2002, como se citó en Fustillos, 2010) que cita a un manual es un documento que contiene de forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se llegan a considerar necesarios para la correcta ejecución de actividades.

Por ello, de que se llegue a considerar que los manuales formen un aspecto importante dentro de la administración, puesto que estos persiguen una mayor eficiencia y eficacia en la ejecución de actividades. Es importante resaltar que la construcción de los manuales en la parte contextual, debe de ser legible y entendible, para que de esta forma se pueda dar una mejor comprensión a todos los empleados en los diferentes niveles administrativos.

Según Duhalt (2002, como se citó en Fustillos, 2010) la aplicación de manuales administrativos facilita el adiestramiento y orientación de las personas; coadyuvan a normalizar y controlar los trámites de procedimientos y a resolver

conflictos jerárquicos, así como otros problemas administrativos que surgen cuando el sistema de comunicación tiende a ser rígido.

### **2.2.2 CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES**

Como lo refiere Duhalt (2002, como se citó en Fustillos, 2010) los manuales administrativos se pueden clasificar en diferentes formas, nombres diversos y con múltiples criterios, no obstante, se pueden llegar a identificar a través de dos enfoques que son:

- a) Por su contenido. – Esta se desprende de la definición propia de manual, por ello en este enfoque se podrían mencionar ejemplos de manuales de: historia de la empresa, organización de la empresa, de políticas de la empresa, de procedimientos, de contenido múltiple, de puestos (rutinas de un puesto) y técnicas (principios y técnicas de una actividad determinada).
- b) Por su función específica. – Se enfoca al área de actividad de la que se trata el manual, por lo que en esta se pueden mencionar: Manuales de venta, compras, finanzas, personal, créditos y cobranzas, funciones generales, etc.

Se puede llegar a aportar que aquellas instituciones y organizaciones que cuenten con manuales administrativos van a contar con medios valiosos de comunicación e información, lo que contribuye a que no surja una distorsión de los objetivos planteados o una mala distribución de las funciones de las actividades.

## **2.3 EL COOPERATIVISMO**

En el Ecuador como lo sugiere Morales (2018) los modelos económicos establecidos durante la historia han permitido que el país haya tomado diversas alternativas para el desarrollo y bienestar de la población. Ello se pudo ver a través de varios años, donde la concentración de riqueza en grupos económicos de poder provocó altos niveles de desigualdad social y económica, inclusive generando efectos que aún suelen presentarse en la actualidad.

Las iniciativas artesanales, comerciales, agrícolas y demás grupos sociales en el Ecuador, fueron las pioneras para dar inicio a lo que hoy en día se conoce como sector cooperativo. Dichos grupos, buscan el implementar una nueva visión de desarrollo, de ahí que surgiera la instauración de las cajas de ahorro, las cuales como la señala Jaramillo (2015) son las encargadas de financiar económicamente a los distintos sectores de la población mediante las prácticas de la cooperación.

Para 1937 se crea la Ley de Cooperativas, cuyo objetivo según Da Ros (2007) fue el establecimiento de medidas que permitieran el fortalecimiento de las entidades financieras median el apoyo a estructura de producción y administración. La promulgación de dicha ley fue de racionalizar la tradicional economía campesina, estableciendo medidas sociales y económicas tendientes a evitar posibles levantamientos indígenas y a modernizar su estructura de producción, adoptando formas de carácter cooperativo.

## **2.4 LAS COOPERATIVAS**

De acuerdo con la Alianza de Cooperativa Internacional (1995, como se citó en Fernández, 2006) las cooperativas se definen como una asociación autónoma de personas que se unen de forma voluntaria para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. Por lo que también comparte que éstas generan beneficios de forma directa o indirecta según sea catalogado su funcionamiento y, por ende, de acuerdo a las decisiones democráticas que tomen los miembros de la asamblea que lo conformen.

### **2.4.1 TIPOS DE COOPERATIVAS**

De acuerdo con la LOEPS (2018), las cooperativas según la actividad principal que vayan a desarrollar pueden llegar a presentarse en los siguientes grupos:



- **DE PRODUCCIÓN:** son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.
- **DE CONSUMO:** son las que tienen por objeto el abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanías.
- **DE VIVIENDA:** tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculada con éstas, en beneficios de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo en asamblea general, una vez concluido el trámite de fraccionamiento o declaratoria de propiedad horizontal; y, estos bienes se constituirán como patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.
- **DE SERVICIOS:** En el Art. 28 de la mencionada ley refiere que las cooperativas de servicios, Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.
- **DE AHORRO Y CRÉDITO:** Según Martínez (2016) las Cooperativas de Ahorro y Crédito, permiten el acceso al uso de servicios financieros a quienes en su momento eran identificados como población excluida, por lo que expresa que dichas instituciones aplican una verdadera inclusión financiera. A su vez acota que éstas, cumplen la principal funcionalidad de que a través del servicio financiero se logre mejorar la productividad. Por lo que un aspecto que las caracteriza, es que se ubican en cantones pequeños y sectores rurales, proporcionando desarrollo integral a comunidades excluidas.

## **2.5 COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

Las cooperativas de ahorro y crédito, o más conocidas por sus siglas COAC, conjuntamente con los bancos públicos como privados y mutualistas de ahorro para la vivienda, son miembros del sistema financiero en el Ecuador. Para Regalado y Espinoza (2018) la participación de las COAC sobre dicho sistema, a través de depósitos y cartera de crédito son bajas en relación con la de bancos públicos y privados, no obstante el aporte que éstas han generado para la financiación de los sectores populares, como en actividades agrícolas, de microempresas y el acceso a productos financieros de sus asociados a bajo costo, ha permitido que dichas instituciones que forman parte del cooperativismos puedan alcanzar un notable reconocimiento en términos cualitativos.

### **2.5.1 COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR Y SU INCIDENCIA EN LA CONFORMACIÓN DE CAPITAL SOCIAL**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son aquellas que integran a un conjunto de personas que aportan de manera equitativa al capital social; entendido al mismo, como integración social, “relacionada con acciones explícitas por comunidades o colectivos a partir de objetivos comunes que les generen un beneficio” (García et al. 2018, p.15).

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2022) en su más reciente estudio existen alrededor de 463 Cooperativas de Ahorro y Crédito de las cuales están divididas en 5 segmentos, en razón al valor de activos que poseen. Por lo que hacen hincapié en que las entidades cooperativas con mayor proporción son aquellas relacionadas a entidades bancarias.

Dichas entidades están sujetas, dentro de su actividad y relaciones, a los principios establecidos en la Ley, valores y principios universales del cooperativismo. Por lo que en su Art. 107 de la LOEPS (2018) se estipula que para su canalización de recursos las entidades asociativas o solidarias, cajas y

bancos comunales y cajas de ahorro podrán servir como medios de canalización de recursos públicos para el desarrollo e implementación de proyectos sociales y productivos, en sus respectivos territorios.

Un aporte que señala García et al. (2018) es que el capital social puede generar una corriente de beneficios, ya que puede mejorar el rendimiento y elevar la productividad de otros recursos, tales como el capital físico y el capital humano. De ahí que las Cooperativas de Ahorro y Crédito, como instituciones conformadas por la acción colectiva en el Ecuador, sean promotoras del capital social; ya que estas tienen como objetivo el ayudar a las diferentes localidades mediante servicios financieros que permitan el bienestar y satisfacción de las necesidades.

De acuerdo con la SEPS (2015, como se citó en García et al. 2018), en el Ecuador las cooperativas están subdivididas por segmentos, las cuales estarían conformadas de la siguiente manera:

**Tabla 2.1.** Segmentos del orden de clasificación de las cooperativas

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)
Segmento 1	Mayor a 80'000.000,00
Segmento 2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
Segmento 3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
Segmento 4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
Segmento 5	Hasta 1'000.000,00

Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales

**Fuente:** (García et al., 2018)

Lo expresado en la Tabla 2.1 es el reflejo de la segmentación basada en los activos que posee las instituciones, acorde a los estados financieros desde el 2015. Vale mencionar que cada institución posee una autonomía en cuanto a la toma de sus decisiones, por lo que son ellas las que desarrollan sus propios planes, programas o normas internas, por lo que de ello se puede comprender mejor su identificación y sus objetivos de hacia dónde quiere llegar.

## 2.6 PRODUCTOS FINANCIEROS

El sistema financiero se encuentra conformado por un conjunto de instituciones e intermediarios financieros que se encargan de recaudar el ahorro ocioso y lo conectan con las necesidades de inversión. Por ello Andrade (2009) indica que

dichas acciones de intercambio se desarrollan por medio del mercado financiero sujeto a la ley de oferta y demanda. Por lo que llega a definir como producto financiero a aquel que se presta por medio de un servicio que satisface la demanda de financiación externa y que por ende representa la oferta de las instituciones de dicho sector. Por lo que todo producto financiero llega a ser el servicio de financiamiento que las instituciones ofertan a sus clientes con la finalidad de proporcionar recursos y por ende cubrir las necesidades con un mínimo valor retributivo en beneficio de la misma.

De igual manera también se llega a definir como producto financiero, a aquellos elementos que sirven como medio para la captación de ahorro. Por ello Andrade (2009) comparte que como principales productos financieros son:

### **2.6.1 PRÉSTAMO**

El préstamo es una operación financiera, formalizada en un contrato por la cual una entidad financiera pone a disposición del cliente una cantidad determinada de dinero para que lo devuelva en un plazo de tiempo estipulado y a cambio de un precio pactado en forma de tipo de interés. Además del interés, en el contrato del préstamo se incorporan otros costes a cargo del cliente, como las comisiones y otros gastos. Los préstamos pueden llegar a clasificarse en; préstamos personales, pignoratícios e hipotecarios, ello dependerá de si la garantía es personal o asociada a un bien inmueble. Como principales características de los préstamos, Andrade (2009) indica lo siguiente:

- **Capital Prestado:** es el importe que el cliente solicita a la entidad financiera y ésta anticipa al cliente – empresa. El cliente devolverá el importe solicitado en el plazo convenido.
- **Plan de Amortización:** es el periodo de tiempo pactado con la entidad financiera para la devolución del capital prestado. Dentro de ello se puede ver inmerso lo tipos de préstamos hipotecarios, los que pueden ser de 30 a 40 años plazo.
- **Término amortizativo o cuotas:** la cuota es la cuantía que el cliente o prestatario paga al prestamista (entidad financiera) para la devolución del préstamo. Regularmente en dicha cuota se incluye el importe del capital prestado y los intereses generados.

- **Tipo de interés aplicable:** este es fijo, se mantiene durante toda la duración de la operación, o en ciertos casos, variable, si llega a cambiar por periodos.
- **Comisiones asociadas:** toda operación de préstamo conlleva la generación de unos gastos dentro de los límites legales, tales como gastos de estudio, comisión de apertura, gastos de formalización, de cancelación anticipada, la prima de seguros asociado al préstamo, etc.
- **Cancelación anticipada:** se genera cuando el cliente devuelve el importe prestado y sus correspondientes intereses antes de la fecha estipulada.
- **Periodicidad del pago de cuotas:** ello indica la estipulación de los pagos, los cuales regularmente pueden ser mensuales, sin embargo, algunas suelen ser trimestrales, semestrales, etc. Depende del tipo de contrato de préstamo

### 2.6.2 PÓLIZA DE CRÉDITO

La póliza de crédito o línea de crédito es un importe que la entidad financiera pone a disposición del cliente, cuyo monto puede ser total o parcial, ello varía acorde a las necesidades de efectivo que requiere el cliente, por lo que éste último puede disponer del monto que le sea necesario. Regularmente la garantía solicitada para la póliza de crédito es personal, aunque en ciertos casos pueden ser solicitados con garantías hipotecarias. Como principales características de las pólizas de crédito Andrade (2009) indica lo siguiente:

- **Plazo de amortización:** regularmente su tiempo de estimación es a un año. Ello consiste en devolver los fondos utilizados al finalizar la vigencia del crédito. Llegando la fecha de vencimiento de la póliza de crédito se saldará la cuenta, y en su caso se podrá renovar por otro año.
- **Cuotas:** generalmente no tiene cuotas, ya que su único compromiso es la devolución del capital al finalizar el contrato, sin embargo, en ciertos casos se suelen establecer planes de amortización.
- **Tipo de interés aplicable:** suele ser más elevado y se paga en función al tiempo y el importe dispuesto.

- Comisiones asociadas: conlleva las mismas comisiones de estudio, apertura, formalización, cancelación anticipada, etc.
- Cancelación Anticipada: surge cuando en cualquier momento durante la vigencia de la póliza se realiza el respectivo cancelamiento o devolución parcial de los importes dispuestos.

### 2.6.3 CRÉDITO

El crédito según Brachfield (2009, como se citó en Zambrano, 2014) es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago adquirida por el prestatario, la cual ha sido debidamente cuantificada en una fecha futura. Un crédito al ser analizado desde una perspectiva contable, puede generar una cuenta por cobrar, por tal razón se estima que alrededor de una sexta parte de todos los activos de las instituciones dedicadas a dicho ejercicio son cuentas por cobrar, y aunque se las suele identificar como una inversión, llega a ser un recurso financiero muy importante dentro del flujo económico. El autor menciona los siguientes tipos de créditos:

- **De Consumo:** cuando su destino está fijado a bienes o servicios de consumo, éste puede ser descontado vía planilla o por medio de convenio de pago.
- **De Salud:** aquellos que son destinados a cubrir costes de salud de forma parcial o total, cuando no se cuenta con cobertura de un seguro complementario.
- **De tercera Edad:** son aquellas que son proporcionadas a personas mayores de 60 años que necesitan financiar gastos personales.
- **De Vivienda:** destinados a la adquisición, refacción, construcción o mejora de una vivienda o inmueble general. Dentro de este crédito se exhibe la particularidad que tiene la garantía del inmueble de que se trate.
- **Comercial:** encargado para financiar proyectos de inversión, capital de trabajo, activo fijo o cubrir necesidades de financiamiento de una empresa asociada, personas jurídicas y naturales (Brachfield, 2009, como se citó en Zambrano, 2014)

Se puede argumentar que los tipos de créditos listados son los más concurrentes, sin embargo, existe una gran variedad de créditos a los cuales se pueden acceder en el medio financiero siempre y cuando se cumpla con los pre-requisitos que solicita la institución financiera a la que se postule a dicho producto.

#### **2.6.4 MICROCRÉDITO**

Según Andrade (2009) el microcrédito es un producto financiero destinado básicamente a personas físicas a las que les resulta difícil acceder a otro tipo de financiación ya que por sus situaciones económicas suelen no tener los respaldos o garantías necesarias. Como se refiere, dichos microcréditos suelen ser brindados por instituciones financieras, así también como por fundaciones o asociaciones, donde su objetivo es el de generar beneficio económico y por ende una utilidad adicional de carácter social. El microcrédito considera lo siguiente:

- **Plazo de amortización:** este suele ser variable, es decir, va en función de los proyectos a los que se destinan. Ya que existen programas con financiaciones que van desde el corto hasta el mediano plazo.
- **Destinatarios:** una característica diferencial de los microcréditos o créditos es que van dirigidos a determinadas personas o grupos sociales, las cuales deben de cumplir las características dispuestas o claramente **definidas por parte de las entidades que otorgan dicho desembolso.**
- **Tipo de interés:** este tipo de interés regularmente esta por debajo de los precios de mercado.
- **Comisiones:** este tipo de operaciones financieras, como norma general no conllevan comisiones.

#### **2.6.5 LEASING**

Para Andrade (2009) el leasing se lo puede definir como el contrato de arrendamiento financiero de un bien, por lo que expresa que la entidad crediticia es quien adquiere el bien que solicita el cliente y le cede su uso durante un determinado periodo de tiempo. Por lo que el cliente cancela cuotas periódicas a la entidad arrendadora a modo de alquiler. No obstante, el mismo autor, enfatiza el saber reconocer entre el leasing financiero y el operativo, en el

primero la entidad financiera es la propietaria del bien, en el segundo el propietario es el fabricante del inmovilizado. Sus principales características son las siguientes:

- Los bienes materiales empleados dentro del leasing, pueden llegar a ser tipo estándar o especializado, todo ello varía acorde a la necesidad de la empresa que los arrienda.
- El tipo de contrato regularmente se extiende durante el tiempo de vida útil del equipo adquirido.
- Al culminar del contrato la empresa puede acceder a la terminación y respectiva devolución del equipo, caso contrario puede efectuar una renovación o pago respectivo por el valor residual del mismo.

## **2.7 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR Y SU FUNDAMENTACIÓN HACÍA EL COOPERATIVISMO**

De acuerdo al Art. 283 de la Constitución del Ecuador (2021) el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objeto garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la constitución determine. La economía popular y solidaria, se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

A su vez en el Art. 309 de la carta magna se indica que el sistema financiero nacional se compone de los sectores públicos, privado y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.



De igual en su Art. 311 expresa que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Lo que en su Art. 319 argumenta que estas se pueden llegar a reconocer por sus diversas formas de organización de la producción en la economía, ya sean estas como las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domesticas, autónomas y mixtas.

## **2.8 LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

En concordancia con lo descrito en la carta Magna del Ecuador, se expide la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, la cual se origina con la finalidad de establecer un marco jurídico tanto para personas naturales como jurídicas que llegarían a integrar dicho grupo de economía popular y solidaria. En la LOEPS (2018) en su Art. 21 se refiere que el sector cooperativo es el conjunto de Cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

La ley de Economía popular y solidaria en el Ecuador reconoce a los distintos tipos de sectores pertenecientes a sistemas tales como: sector asociativo, sector comunitario, sector cooperativo, unidades económicas populares, cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro, entidades asociativas o solidarias, cajas o bancos comunales. Mediante este reconocimiento, se busca la regularización del sector de la economía informal, ya que el mismo representa caso el 50% de la fuerza laboral del país; para realizar el proceso de regulación y supervisión en estas entidades también se crea a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Morales, 2018).

## **2.3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Según Escudero y Cortez (2017) la metodología de la investigación es aquella que permite indagar en una serie de conceptos, así también como de aportación

de un conjunto de métodos y procedimientos que de tal forma pueden llegar a brindar las respuestas necesarias a problemas suscitados. Por lo que refiere que la investigación científica tiene por finalidad el alcanzar un conocimiento objetivo.

Para Quisbert y Ramírez (2011) la investigación científica puede presentar ciertos objetivos que le permiten establecer niveles de profundidad en referencia con el estudio, por tal razón sugieren que se pueden identificar tres tipos básicos de objetivos:

- Objetivos exploratorios. – Enfocados a identificar particularidades o atributos del fenómeno a estudiar.
- Objetivos descriptivos. – Se encargan de detallar las características más relevantes de los fenómenos a estudiar, infiriendo en sus cualidades diferenciales.
- Objetivos Analíticos. – Aquellos que se encargan de estudiar las relaciones de causa – efecto de una hipótesis, permitiendo su contrastación.

### **2.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN CIENTIFICA**

De acuerdo a los aportes proporcionados por Baena (2014) se puede referir que las siguientes características, están relacionadas a una buena investigación científica:

- Precisa. – Ya que dentro de la investigación se debe de presentar información precisa, concisa, exacta y rigurosa; ello permite dejar claro lo que se pretende demostrar.
- Razonada y lógica. – Dentro del proceso de investigación los resultados son producto de un razonamiento intelectual mediante la deducción de principios y teorías.
- Objetiva. – Ello refiere, a que el investigador debe de abandonar preferencias personales que puedan afectar al proceso de investigación.
- Validez. – Cuando la investigación a efectuar se fundamenta en métodos e instrumentos válidos por la comunidad científica.

- Verificable. – Cuando los resultados obtenidos son comprobables.
- Método científico. – Para el desarrollo de todo tipo de investigación se requiere de una estructura, la cual se contempla a través de la observación, descripción, experimentación, comprobación y explicación respectiva del fenómeno.

### **2.3.2. MÉTODO CUALITATIVO**

Según Cueto (2020) el método cualitativo da paso a comprender la profundidad de un objeto de estudio, a través del estudio de los actores sociales, integrados en modelos explicativos; también se conoce como una perspectiva de la investigación cuyo enfoque se basa en la comunicación y descripción de hechos.

Un aporte significativo que expresa Rocha (2015) es que el método cualitativo permite generar un proceso de investigación más dinámico mediante la interpretación de los hechos, por lo que permite comprender las variables intervinientes de mejor forma. Por lo que Hernández (2014) refiere que el investigador cualitativo debe de utilizar técnicas de recolección de datos como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personas, entre otros.

### **2.3.3. MÉTODO CUANTITATIVO**

Dentro de los procesos de investigación como lo argumenta Cadena et al. (2017) existen dos métodos que sirven para la recopilación de datos, estos son conocidos como: cualitativo y cuantitativo. Siendo éste último aquel que se encarga de producir datos numéricos para un posterior análisis determinando la fuerza de las asociaciones o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados de datos a través de una muestra para ser inferencia en una población.

Como lo indica Hernández (2014) el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, por ello cada etapa precede a la siguiente por lo que no se puede eludir pasos. Por tal razón enfatiza en que el enfoque cuantitativo llega a utilizar

la recolección de datos para poder medir hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Una vez expuesto conceptualmente los métodos cualitativos y cuantitativos me permito hacer una reflexión sobre la temática, ya que acorde a la teoría investigada se puede llegar a aludir que dentro de un proceso de investigación lo reglamentario es obtener la información cualitativa para un posterior análisis cuantificando los datos recolectados. Sin embargo, no hay que desestimar la relevancia que cada una de las indicadas genera en un proceso investigativo.

#### **2.3.4. MÉTODO DESCRIPTIVO**

El método descriptivo como la enfatiza Arias (2012) está enfocada en poder describir la realidad de determinados sucesos, objetos, individuos, grupos o comunidades a los cuales se espera estudiar. Por tal razón, la descripción de un hecho o situación en concreta, va más allá de un simple detalle de características, consiste en una planificación de actividades encaminadas a examinar las particularidades del problema, formular una hipótesis, seleccionar la técnica para la respectiva recolección de datos y por ende las fuentes fidedignas a consultar.

Para Hernández (2014) con frecuencia el investigador debe de describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; por ende, lo que implicaría en detallar cómo son y cómo se manifiestan. Por lo que agrega que con los estudios descriptivos se busca la especificación de las propiedades, características y perfiles de grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se pueda someter a análisis.

Otro argumento que presenta Cadena et al. (2017) es que, así como los estudios exploratorios sirven fundamentalmente para descubrir y prefigurar, los estudios descriptivos llegan a mostrar con una precisión adecuada las dimensiones del fenómeno estudiado.

### 2.3.5. ENTREVISTA

La entrevista según Troncoso y Amaya (2017) se la llega a definir como una conversación que se propone con un determinado objetivo, que es la recolección de datos a través de la interacción oral de las partes. Esta técnica suele ser empleada de forma recurrente dentro de la investigación cualitativa ya que permite desentrañar significaciones.

Es importante que para el desarrollo de la entrevista se considere una estructura de la misma, ello permite tener una noción clara sobre el procedimiento adecuado a seguir. De igual forma se puede llegar a referir, que la persona responsable de la dirección de la entrevista, deberá de estar en pleno conocimiento sobre el desenlace de la misma, mostrando el total compromiso, ética y responsabilidad. Para Troncoso y Amaya (2017) los aspectos que se deben de considerar para el desarrollo de una entrevista, deben de ser los siguientes:

- Lugar en donde se realizará la entrevista; recomienda que sea un lugar donde se dé plena comodidad al entrevistado y el entrevistador.
- Una correcta presentación del investigador y metas de estudio, por lo que se debe en primera instancia identificar el entrevistador con su nombre, lugar de procedencia, etc.
- Lectura y firma del consentimiento de la realización de la entrevista. Permite dejar puntualizada el objetivo de la entrevista y por ende de la transparencia de la misma.
- Para el desarrollo e inicio de la entrevista se recomienda que ésta cuente con un registro a través de medios audiovisuales o similar.
- Para la finalización de la entrevista, se genera un agradecimiento por parte del entrevistador al entrevistado, refiriendo la buena voluntad y gentileza de participar.

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN

Como se indica a inicios del presente documento, la investigación se enmarca en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.” ubicada en la Calle 10 de agosto y Sergio Domingo Dueñas de la ciudad de Calceta cabecera cantonal de Bolívar, Provincia de Manabí.



Crédito Cámara de Comercio de Cantón Bolívar Ltda.

### 3.2. DURACIÓN

El tiempo estimado para la indagación de la investigación fue de 9 meses; en ella se efectuó la parte teórica, investigativa y posterior desarrollo de la temática planteada.

### 3.3. MÉTODOS

La finalidad de los métodos, es comprender el camino a seguir en una investigación, debiendo seleccionar aquellos aplicables a la rama de la ciencia que abarque el objeto de estudio (Maya, 2014). En este sentido, los métodos empleados para el proceso investigativo en pro a la construcción del manual de gestión para la captación de capital social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., se detallan a continuación:

- **MÉTODOS CUANTITATIVO:** Dicho método contribuyó para los respectivos análisis estadísticos en relación al cálculo de variaciones historias de los valores de captación de capital social en un determinado periodo de estudio, además, permitió la estimación de la validez de contenido de los instrumentos de evaluación y del manual propuesto. De acuerdo con Hernández (2014), el método cuantitativo es secuencial y probatorio, dando paso a la recolección de información numérica y efectuar apreciaciones estadísticas.
- **MÉTODO CUALITATIVO:** el método cualitativo permite el análisis de los elementos sin la necesidad de estimaciones, generando resultados descriptivos y explicativos (Cueto, 2020). Por tal razón, se recurrió a la utilización de este método en la recolección y análisis de la información, además, contribuyó a la estructuración del manuscrito propuesto para la captación de capital social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.
- **MÉTODO DEDUCTIVO:** Según Andrade y Cedeño (2015) la utilización de dicho método permite determinar desde un punto de vista particular los hechos que suceden dentro de la investigación y de tal forma formular las conclusiones generales para explicaciones particulares; en consecuencia, dicho método se empleó para efectuar criterios generales vinculados al diagnóstico actual de captación de capital social, así también sobre las normativas, reglamentos internos e indicadores de gestión ya estipulados en la institución objeto de estudio.
- **MÉTODO DESCRIPTIVO:** como lo indica Pereira (2011) este método permite especificar las propiedades, peculiaridades y rasgos del objeto de estudio, colaborando así en la estimación o identificación de las actividades y procesos desarrollados. Por tal razón, su utilización contribuyó a la formulación de un diagnóstico preliminar sobre el proceso actual que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., en relación a la captación de capital social. A su vez sirvió como base para las posteriores fases propuestas en el estudio.

- **MÉTODO HISTORICO:** se empleó para conocer los valores de captaciones de capital social en los últimos diez años, analizando de esta forma si las variaciones en el monto de captaciones ha sido negativo o positivo, y el porcentaje de incremento o decremento que ha presentado en dicho periodo. Según Pérez y Rodríguez (2017), este método se refiere a la trayectoria real del objeto de estudio en diferentes periodos
- **MÉTODO DE EXPERTOS:** se empleó para la validación de los instrumentos de evaluación y de manual de gestión propuesto, esto con la finalidad de que tanto la información recolectada como la estructuración del manual correspondan a criterios de pertinencia, claridad, correcta redacción y formato, así como otros indicadores de validez. Herrera et al. (2022) menciona que este método es utilizado para conocer la factibilidad de aplicación de determinadas herramientas y a la vez perfeccionar propuestas, mediante los conocimientos de un grupo de personas que se consultan por su experiencia y profesionalismo en el tema tratado.

### 3.4. TÉCNICAS

En concordancia con la definición de Maya (2014), “las técnicas de investigación comprenden un conjunto de procedimientos organizados sistemáticamente que orientan al investigador en la tarea de profundizar en el conocimiento y en el planteamiento de nuevas líneas de investigación”. En el desarrollo de la investigación se consideraron las siguientes técnicas, pertinentes para la obtención de resultados:

- **ENTREVISTA:** se empleó con guías de preguntas distintas, a la gerente de la cooperativa y al responsable de captaciones, con el fin de identificar la situación interna de la institución, y los procesos de captación de capital social, para que a partir de esto, sea posible la generación de estrategias. Conforme lo mencionan Sánchez et al. (2021), las entrevistas son técnicas de la metodología cualitativa, que permiten encuentros entre el investigador y el entrevistado, quien mantiene contacto directo con la realidad estudiada, lo que permite conocer su percepción sobre el tema y generar información para la problemática planteada.



- **OBSERVACIÓN:** según Rekalde et al. (2014) la observación como técnica dentro de la investigación científica permite conocer de forma directa al objeto de estudio y así lograr describir y analizar situaciones reales. Dicha técnica permitió al promotor de la indagación, la obtención, validación y análisis de datos de las actividades desarrolladas para la captación de capital social. Por lo tanto, coadyuvó a obtener la información necesaria sobre la problemática y así poder establecer los aportes dentro de la propuesta de elaboración del manual de gestión con énfasis en captación de capital social.
- **ANÁLISIS FODA:** Según Ponce (2007) este análisis representa viabilidad para la estudiar y comprender los factores que determinan el éxito en cumplimiento de metas, diagnosticando así la situación tanto interna como externa de una organización, a su vez que permite la obtención de una perspectiva general sobre la situación estudiada. Dicha matriz es considerado para la presente indagación ya que permitió el diagnóstico del proceso de captación de capital social actual, así también colaboró a idealizar los aspectos que sirvieron como estrategia para lograr un equilibrio o ajuste y así contribuir a la propuesta planteada.
- **COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO (CVC):** según Sánchez (2021), el CVC consiste en la revisión de un grupo de expertos sobre un determinado test investigativo, de modo que se compruebe que contengan los temas que requiere la investigación y sean válidos para su aplicación. Basados en la definición dada, el CVC se desarrolló en la investigación para la estimar la validez y concordancia de la ficha de observación y de las dos entrevistas aplicadas, así como para el manual propuesto para captación de capital social en la cooperativa.
- **ESCALA DE LIKERT:** esta escala se usó para ampliar las valoraciones de los expertos en la validación de los instrumentos de recolección de información y del manual propuesto. La escala empleada fue de cinco puntos de forma ascendente, en la que uno significó que el ítem valorado es deficiente y cinco excelente. Según Bertram (2008, como se citó en Matas, 2018), es una técnica psicométrica que permite valorar el grado de

acuerdo o desacuerdo que un encuestado tiene sobre una afirmación, esta escala debe de ser ordenada y unidimensional.

### 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto de estudio abarca un número limitado, puesto que los instrumentos de recolección de información van dirigidos a la gerente de la cooperativa y al responsable de captaciones, lo que determina una población de 2 personas, generando que no sea necesario el cálculo de la muestra.

### 3.6. VARIABLES DE ESTUDIO

Debido a que se trata de un estudio descriptivo, las variables de estudio no manifiestan relación de dependencia entres sí, declarándose de la siguiente manera:

- Manual de Gestión
- Capital Social

**Tabla 3.1.** Operacionalización de las variables de estudio

Variable	Tipo de variable	Conceptualización	Definiciones operacionales	Instrumento	Medición
Manual de Gestión	Cualitativa	Guía para la definición de procedimientos sobre determinadas áreas (Vivanco, 2017).	Se elaboró la propuesta de un manual de gestión mediante la definición de las políticas, responsabilidades y procedimientos de captaciones de capital social, considerando los lineamientos de la SEPS. Este manual fue validado por un panel de expertos.	Formato de valoración para los expertos	Escala de Likert CVC

Capital Social	Cualitativa Cuantitativa	“El capital social es un intangible que incluye tanto los valores y hábitos compartidos por la población, como el conjunto de redes de organizaciones en las que participan los individuos y que permiten identificarse como grupo” (Carchano et al. 2021, p.2).	Se efectuó un diagnóstico inicial sobre los elementos intrínsecos en la captación de capital social en la cooperativa, mismos que fueron validados mediante un panel de expertos.	Ficha de observación Guía de entrevista para la gerente Guía de entrevista para el responsable de captaciones Formato de valoración para los expertos.	Escala de Likert CVC
----------------	-----------------------------	--	---	---	-------------------------

---

**Fuente:** Elaboración propia

### 3.7. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

A fin de dar cumplimiento a los objetivos planteados se cumplieron con cada una de las siguientes fases, así como sus respectivas actividades:

#### **FASE I. CARACTERIZAR A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.**

- Descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.
- Análisis de la evolución de la captación del capital social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.

En esta primera fase se describieron los elementos que describen el funcionamiento de la cooperativa, tales como la misión, visión, objetivos, productos y servicios, con la finalidad de caracterizar a breves rasgos a la institución. Posteriormente se analizó la evolución de la captación del capital social que se ha logrado en la última década, para lo cual se solicitaron los valores al área financiera de la entidad y se procesaron estadísticamente para mejorar la interpretación de los resultados.

## **FASE II. DIAGNOSTICAR EL PROCESO ACTUAL DE CAPTACIÓN DE CAPITAL SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.**

- Elaboración y validación de los instrumentos de evaluación (entrevista a la gerente y al responsable de captación de la cooperativa y ficha de observación) mediante el Coeficiente de Validez de Contenido.
- Aplicación de una ficha de observación para el registro de las actividades vinculadas a la captación de capital para un posterior análisis constructivo.
- Aplicación de la entrevista a la gerente de la cooperativa para obtener información sobre la temática planteada.
- Empleo de una entrevista al responsable de la gestión de captación social, para su posterior análisis e interpretación.

Como primera actividad se diseñaron los instrumentos de recolección de información, como la ficha de observación y las dos entrevistas, posteriormente se validaron por un panel de expertos para lograr una mayor confiabilidad en la respectiva aplicación, este proceso se logró mediante la estimación del CVC que valoró siete indicadores con una escala de Likert. A partir de esto, se aplicó el primer instrumento en las instalaciones de la institución para registrar la presencia física y visual de elementos significativos para los asociados; seguidamente se aplicó de forma simultánea una de las entrevistas a la gerente y la otra al responsable de captaciones, todas ellas con distintas preguntas, ya que se requirió ampliar la obtención de información.

## **FASE III. PROPONER ESTRATEGIAS DE MEJORA A PARTIR DE UN ANALISIS DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS**

- Análisis de los factores internos y externos que inciden en la captación del capital social, mediante la matriz FODA.
- Elaboración de estrategias para incentivar la captación de capital social.

Para la propuesta de estrategias que permitan mejorar la situación actual de la cooperativa se procedió a efectuar un análisis previo de los factores internos y externos que inciden en la captación del capital social, empleando la técnica de

análisis FODA, puntualizando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Para finalizar la fase, se elaboraron estrategias que estén acordes al objetivo de la empresa, principalmente a la superación de las debilidades encontradas.

#### **FASE IV. DESARROLLAR EL MANUAL DE GESTIÓN PARA LA CAPTACIÓN DE CAPITAL SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.**

- Estructuración del manual de gestión para la captación del capital social para la cooperativa
- Validar el manual realizado por el Coeficiente de Validez de Contenido.

La estructuración del manual de gestión se realizó considerando el formato y los lineamientos de la SEPS, desarrollando cada uno de los apartados de forma consciente con los procesos de captación de capital social que maneja la institución. Este manual fue sometido a una validación de contenido mediante el CVC, mismo que implicó la participación de tres jueces, quienes con su nivel de conocimiento y experiencia valoraron la estructura del manual en función de siete indicadores con escala de Likert, contribuyendo perfeccionar la propuesta y presentarla de forma oportuna para que se aplique en pro de la cooperativa.

### **3.8. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Se empleó el análisis estadístico mediante la herramienta de office Microsoft Excel para el respectivo procesamiento de los datos obtenidos de las valoraciones de los expertos, permitiendo calcular el CVC para cada uno de los instrumentos de recolección de información utilizados.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El desarrollo de este apartado de la investigación comprende el cumplimiento de cada una de las fases propuestas en la metodología, empleando los métodos, técnicas y herramientas necesarias para el logro de los objetivos específicos, y a su vez, del objetivo general. Los resultados obtenidos se detallan seguidamente:

### **4.1. DESARROLLO DE LA FASE I. CARACTERIZAR A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.**

#### **Actividad 1. Descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., obtuvo su personería jurídica y fue inscrita en la Dirección Nacional de Cooperativas mediante el acuerdo ministerial Nro.; 001446 de fecha 29 de diciembre de 2003. La cooperativa fundamenta sus actividades en recibir aportes y ahorros que realicen sus socios, y con ellos otorgar créditos a sus asociados, siempre procurando que los mismos sean dedicados a inversión productiva y de beneficio social, para así contribuir al mejoramiento de sus condiciones de vida. Según la clasificación de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2022), la cooperativa actualmente se posiciona en el segmento 4.

A continuación se muestran los elementos caracterizadores de la institución, obtenidos de la página web de la cooperativa [www.coopccbolivar.fin.ec](http://www.coopccbolivar.fin.ec):

- **Misión:** Brindar productos o servicios financieros de calidad para satisfacer las necesidades de socios, contribuyendo al desarrollo socio – económico del cantón y la provincia.
- **Visión:** Ser una Institución líder a nivel cantonal, de alta productividad y rentabilidad, gracias a su gestión ética, compromiso de sus recursos

humanos, calidad de sus productos y servicios financieros, disponibilidad de recursos económicos y tecnológicos para su crecimiento sostenido con la clara visión social y efectiva contribución al desarrollo integral de la comunidad

- **Objetivo institucional:** Desarrollar acciones de emprendimiento, utilizando el talento humano, los recursos tecnológicos y económicos para el lapso de cinco años, afianzar el crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.”, en el ámbito social, administrativo y financiero.
- **Objetivo social:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda. tiene como objeto social principal, realizar actividades de intermediación y de responsabilidad social con sus socios.
- **Productos y servicios:** la cooperativa cuenta con la oferta de apertura de cuatro tipo de cuentas: (1) cuenta de ahorro; (2) cuenta de ahorro escolar; (3) cuenta institucional; (4) cuenta asociaciones. Por su parte, dispone de 3 tipos de créditos con seguro de desgravamen: (1) microcrédito de acumulación simple; (2) microcrédito minorista; (3) crédito de consumo; (4) crédito de vivienda. Además, con el fin de que los usuarios internos y externos de la empresa realicen de forma segura y ágil varios de sus pagos, se proporcionan los servicios por ventanilla descritos en la tabla 4.1:

**Tabla 4.1.** Servicios de pago por ventanilla de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.

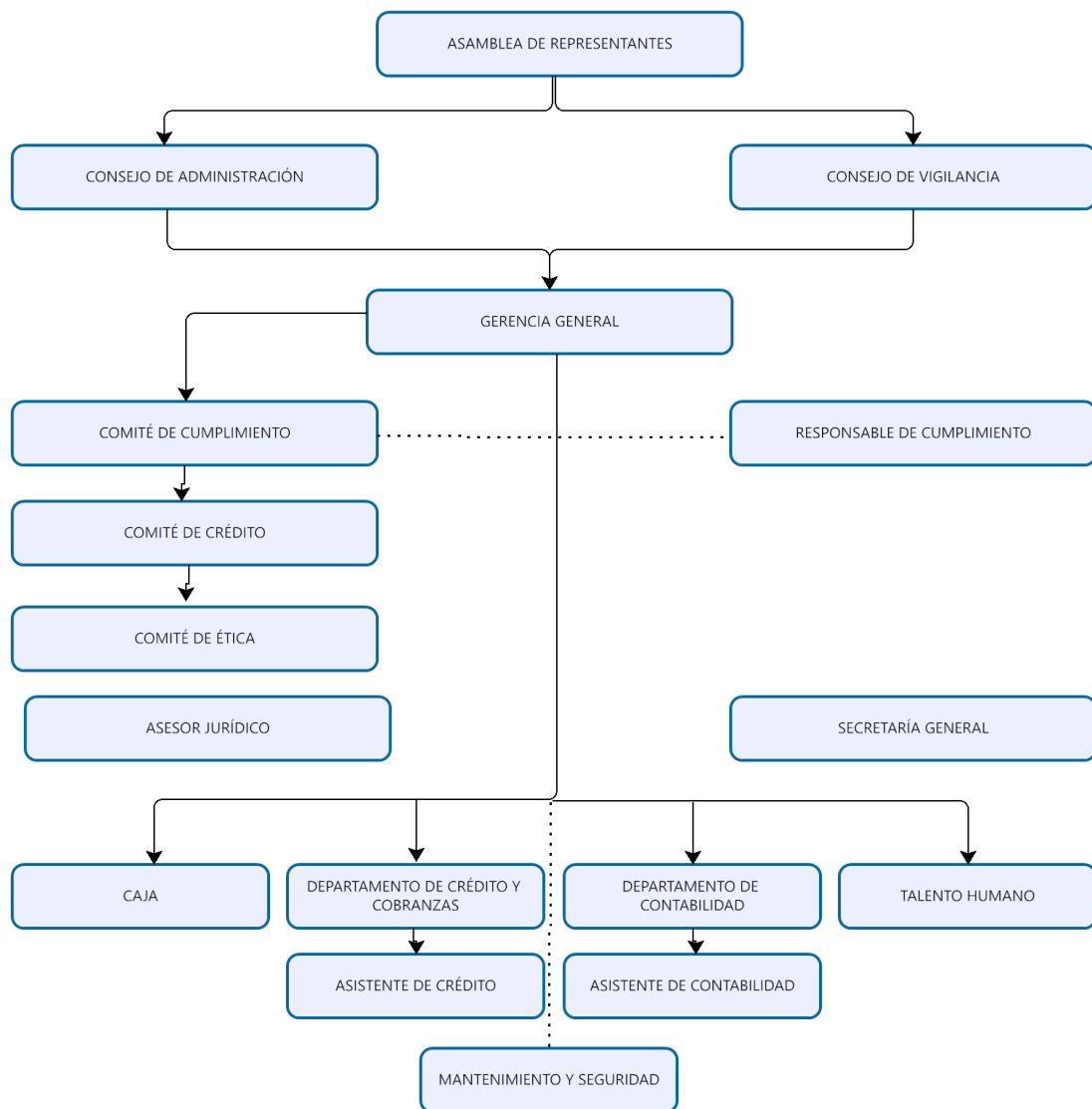
Tipo de servicio	Entidad
Agua	AGUAPEN; AMAGUA; EMAPA; ETAPA; INTERAGUA
Bono de Desarrollo Humano	-----
Catálogos	Avon; Azzorti; Belcorp; CTH; Duix; Fogo; Gamma; Leonisa; L-Udine; LVXO; Natures Garden; Nivi; Omnilife; Oriflame; Yanbal; Zermat
Servicio de Rentas Internas	RISE; CEP
Educación	IECE
Luz	CNEL Regional (Manabí, Los Ríos, El Oro, Santa Elena, Milagro, Guayas, Santo Domingo de los Tsachilas, Esmeraldas)
Matriculación vehicular	Ajustes (SOAT); transferencia de dominio
Servicios de actualización	ANT; ATM; CET
Obligaciones patronales	Planillas; prestamos IESS

Planes	Cable futuro; Claro Fijo; Jardines de la Esperanza; Netlife; Parque de la Paz; Planes Movistar – OTECEL; Planes Claro
Recargas	Claro; CNT Móvil; DirecTV; Movistar; Tuenti; TV Cable; Univisa
Tarjetas	Dprati; Etafashion Planeta
Teléfono	CNT
Servicios varios	Dinero electrónico; Móvil Away; giros nacionales; pagos de todas las tarjetas de créditos.

**Fuente:** Página oficial de la cooperativa [www.coopccbolivar.fin.ec](http://www.coopccbolivar.fin.ec) y conversatorio con el responsable de captaciones de la institución.

**Estructura organizacional:** de acuerdo con la información proporcionada por la gerente de la cooperativa, se describe en la siguiente figura la estructura organizacional con la que se desarrolla la institución para el cumplimiento de sus funciones.





**Figura 2.** Estructura orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.”

**Fuente:** Información proporcionada por la gerente de la institución financiera objeto de estudio.

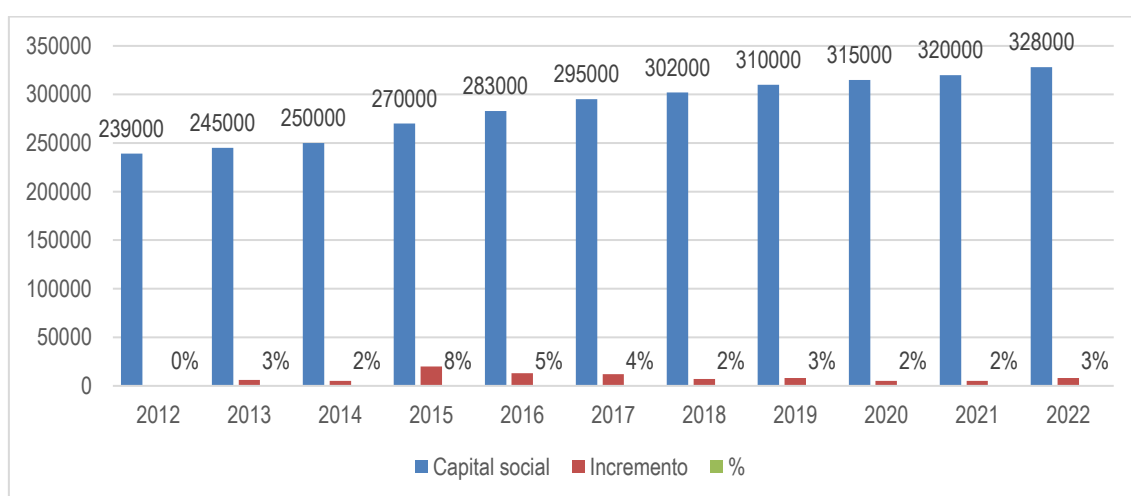
## Actividad 2. Análisis de la evolución de la captación del capital social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.

Para realizar un análisis de la evolución que ha presentado la captación del capital social en la institución objeto de estudio, se solicitaron los valores del capital social en el periodo 2012-2022 a la contadora de la cooperativa, determinando tanto en valores numéricos como porcentuales el incremento o decremento que se ha presentado.

**Tabla 4.2.** Capital social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., en el periodo 2012-2022.

Año	Capital social	Incremento	%
2012	\$239000	---	----
2013	\$245000	\$6000	3%
2014	\$250000	\$5000	2%
2015	\$270000	\$20000	8%
2016	\$283000	\$13000	5%
2017	\$295000	\$12000	4%
2018	\$302000	\$7000	2%
2019	\$310000	\$8000	3%
2020	\$315000	\$5000	2%
2021	\$320000	\$5000	2%
Septiembre del 2022	\$328000	\$8000	3%

**Fuente:** Valores proporcionado por la contadora de la cooperativa



**Figura 3.** Variación porcentual del incremento del capital social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.

**Fuente:** Valores proporcionado por la contadora de la cooperativa

Como se puede evidenciar en la tabla 4.1 y en la figura 2, el monto del capital social de la cooperativa ha ido aumentando año con año en el periodo de estudio, lo cual es un aspecto positivo ya que demuestra que la institución se encuentra en constante crecimiento. El incremento ha ido desde un 2% a un 8%, sin embargo no se mantiene constante, es decir, en los años 2014, 2018, 2020 y 2021 demuestran un 2% de incremento respecto a los años anteriores, mientras que 2013, 2019, 2022 presentan un 3%. Resulta interesante denotar que el periodo cuyo incremento fue mayor corresponde a los años 2015, 2016 y 2017, con valores que representan el 8%, 5% y 4% respectivamente.

#### **4.2. DESARROLLO DE LA FASE II. DIAGNOSTICAR EL PROCESO ACTUAL DE CAPTACIÓN DE CAPITAL SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.**

**Actividad 1. Elaboración y validación de los instrumentos de evaluación (entrevista a la gerente y al responsable de captación de la cooperativa y ficha de observación) mediante el Coeficiente de Validez de Contenido.**

Se diseñaron los instrumentos de recolección de información conforme los elementos necesarios de conocer sobre los procesos de captación de capital social y demás aspectos afines a la temática tratada, basados en el Manual de Captación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (s.f).

Para la validación de los instrumentos a utilizar, se determinó el Coeficiente de Validez de Contenido (CVC) utilizando los criterios de Hernández Nieto, desarrollados por Sánchez (2021), estos son: pertinencia, claridad conceptual, redacción y terminología, respuesta correcta, distractores apropiados, niveles de dificultad y formato. En este proceso de validación se contó con tres jueces expertos en el área tratada, a los que se les entregó el formato con los ítems a evaluar mediante la ficha de observación y las dos entrevistas. La escala de

respuesta de los jueces es de tipo Likert del 1 al 5, siendo 1 inaceptable, 2 deficiente, 3 regular, 4 bueno y 5 excelente.

Referente al cálculo del CVC, se emplearon las siguientes formulas conforme lo establecido por Sánchez (2021):

$S_{xi}$  = suma de las calificaciones de los 3 jueces (1)

$M_x$  = puntuación máxima por cada ítems por juez, es decir, los 5 valores de la escala por los 7 criterios = 35 (2)

$$CVC_I = \left( \frac{M_x}{M_{x \times 3}} \right) * \left( \frac{S_{xi}}{M_x} \right) \quad (3)$$

$$Pei = \left( \frac{1}{3} \right)^3 = \frac{1}{27} = 0.0370 \quad (4)$$

$$CVC_{tc} = CVC_I - Pei \quad (5)$$

En cuanto a la interpretación de resultados, se considera escala evidenciada en la tabla 4.2:

**Tabla 4.3.** Escala para la interpretación del CVC

Valores	Interpretación
< 0.6	Validez y concordancia inaceptables
$\geq 0.6$ y $\leq 0.7$	Validez y concordancia deficientes
$> 0.7$ y $\leq 0.8$	Validez y concordancia aceptables
$> 0.8$ y $\leq 0.9$	Validez y concordancia buenas
> 0.9	Validez y concordancia excelentes

**Fuente:** Hernández Nieto Nieto (como se citó en Sánchez, 2021)

En la tabla 4.3 se muestra el cálculo del CVC para cada ítem y para el instrumento de observación de forma global, considerando las fórmulas expuestas previamente:

**Tabla 4.4.** Cálculo del CVC de la ficha de observación a partir de la valoración de todos los ítems por parte de los tres jueces

ítems	Jueces			Sxi	Mx	Sxi/Mx	CVCi	Pei	CVCtc
	1	2	3						
1	35	35	28	98	35	2.8000	0.933	0.0370	0.8963
2	34	30	27	91	35	2.6000	0.867	0.0370	0.8296
3	28	27	27	82	35	2.3429	0.781	0.0370	0.7439
4	31	35	34	100	35	2.8571	0.952	0.0370	0.9153
5	35	26	27	88	35	2.5143	0.838	0.0370	0.8011
6	25	30	35	90	35	2.5714	0.857	0.0370	0.8201

7	35	34	33	102	35	2.9143	0.971	0.0370	0.9344
8	27	29	26	82	35	2.3429	0.781	0.0370	0.7439
9	27	27	33	87	35	2.4857	0.829	0.0370	0.7915
10	35	29	26	90	35	2.5714	0.857	0.0370	0.8201
11	31	25	29	85	36	2.3611	0.787	0.0370	0.7500
<b>CVC del instrumento</b>									0.8296

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados entregados por cada juez

Los resultados de la validación de la ficha de observación realizada por el criterio experto de tres jueces determinaron que, cuatro de los 11 ítems valorados tiene un CVC por encima del 0,7 e igual o menor que 0, 8 lo que se interpreta como una validez y concordancia aceptables, mientras que cinco de los siete restantes presenta una validez y concordancia buenas por tener un valor mayor a 0,8, por su parte, dos de ítems cuenta con una validez y concordancia excelentes al evidenciar un valor mayor a 0,9. Finalmente se establece un CVC del instrumento global de 0,83, validado como bueno conforme la escala antes citada de Hernández Nieto, lo que permite proceder a la obtención de resultados.

Seguidamente, se presenta el cálculo del CVC para cada ítem y para la entrevista de forma global (dirigido a la gerente de la cooperativa), considerando las formulas expuestas previamente. Los resultados se muestran en la tabla 4.4:

**Tabla 4.5.** Cálculo del CVC de la entrevista a la gerente a partir de la valoración de todos los ítems por parte de los tres jueces

ítems	Jueces			Sxi	Mx	Sxi/Mx	CVCi	Pei	CVCtc
	1	2	3						
1	32	30	28	90	35	2.5714	0.857	0.0370	0.82
2	32	35	34	101	35	2.8857	0.962	0.0370	0.92
3	28	32	33	93	35	2.6571	0.886	0.0370	0.85
4	33	31	29	93	35	2.6571	0.886	0.0370	0.85
5	30	31	33	94	35	2.6857	0.895	0.0370	0.86
6	32	28	35	95	35	2.7143	0.905	0.0370	0.88
7	32	35	30	97	35	2.7714	0.924	0.0370	0.89
8	35	28	29	92	35	2.6286	0.876	0.0370	0.84
9	32	29	33	94	35	2.6857	0.895	0.0370	0.86
10	31	28	33	92	35	2.6286	0.876	0.0370	0.84
11	32	31	29	92	36	2.5556	0.852	0.0370	0.82
12	33	35	31	99	37	2.6757	0.892	0.0370	0.85
13	28	35	31	94	38	2.4737	0.825	0.0370	0.79
14	33	33	33	99	39	2.5385	0.846	0.0370	0.82
15	34	29	31	94	40	2.3500	0.783	0.0370	0.76
<b>CVC del instrumento</b>									0.84

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados entregados por cada juez

A partir de la valoración que los tres jueces realizaron a cada uno de los ítems de la primera entrevista dirigida a la gerente de la cooperativa, se lograron los siguientes resultados: dos de los ítems alcanzaron un coeficiente de validez aceptable, por encontrarse en el rango de 0.7-0.8, mientras que 12 de los ítems demostraron una validez buena, en el rango 0.8-0.9, además, uno de los ítems cuenta con una validez excelente por superar el 0.9. No obstante, los cuatro ítems restantes muestran una validez deficiente, por ser inferior al 0.7. De forma general, el instrumento cuenta con una validez y concordancia buena, cuyo valor es de 0.84 conforme la escala de Hernández Nieto, permitiendo que éste sea aplicado oportunamente para la obtención de resultados.

Los resultados del cálculo del CVC de la entrevista al representante de captaciones de la cooperativa se muestran en la tabla 4.5, considerando las formulas mencionadas previamente, al igual que en las tablas anteriores:

**Tabla 4.6.** Cálculo del CVC de la entrevista al responsable de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., a partir de la valoración de todos los ítems por parte de los tres jueces

ítems	Jueces			Sxi	Mx	Sxi/Mx	CVCi	Pei	CVCtc
	1	2	3						
1	32	33	35	100	35	2.8571	0.952	0.0370	0.92
2	33	31	30	94	35	2.6857	0.895	0.0370	0.86
3	30	28	32	90	35	2.5714	0.857	0.0370	0.82
4	30	29	35	94	35	2.6857	0.895	0.0370	0.86
5	34	35	32	101	35	2.8857	0.962	0.0370	0.92
6	34	32	28	94	35	2.6857	0.895	0.0370	0.86
7	28	35	28	91	35	2.6000	0.867	0.0370	0.83
8	31	33	29	93	35	2.6571	0.886	0.0370	0.85
9	33	29	32	94	35	2.6857	0.895	0.0370	0.86
10	34	31	29	94	35	2.6857	0.895	0.0370	0.86
<b>CVC del instrumento</b>									0.86

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados entregados por cada juez

Conforme se logra evidenciar en la tabla 4.6, el CVC de la segunda entrevista dirigida al responsable de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., valorada por los tres jueces expertos en la temática tratada, resulta un valor de 0.86, lo cual se determina como una validez y concordancia buena según la escala de Hernández Nieto. Cabe mencionar que de los 10 ítems que se valoraron, ocho presentaron una

validez buena con valores mayores a 0.8 y menores a 0.9, mientras que los dos restantes estuvieron por encima del 0.9, entendiéndose como una validez excelente, lo que permite continuar con la respectiva aplicación del instrumento.

## **Actividad 2. Aplicación de una ficha de observación para el registro de las actividades vinculadas a la captación de capital para un posterior análisis constructivo.**

La ficha de observación fue aplicada en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., el 5 de abril de 2022, en jornada diurna por el autor de la presente investigación. Los datos que se registraron corresponden a la presencia visual de varios aspectos que se detallan a continuación:

Se registró que efectivamente las instalaciones de la cooperativa cumplen con el espacio que amerita la demanda de atención al público, brindando comodidad a sus clientes, además de un trato amable y cortés por parte de sus funcionarios. Del mismo modo, se evidenció de forma física y accesible para el usuario información detallada y atractivamente visual sobre los servicios que brinda la cooperativa, así como los requisitos para la apertura de una cuenta, y los beneficios de obtenerla. Esto permite que los usuarios sientan satisfacción de pertenecer a la cooperativa, y genera también atracción para nuevos posibles clientes.

Sin embargo, existen ciertos elementos que carecen de presencia física y visual en las instalaciones de atención al público de la cooperativa, tales como: información sobre los montos, tasas de interés y plazos de los créditos y de los certificados de aportación; tarifas por los servicios que brinda la cooperativa; y mensajes de alerta y prevención de fraudes electrónicos. De la misma forma, se evidenció la carencia de un cajero automático, un buzón de quejas y sugerencias que permita un canal de comunicación con el usuario para mejorar su experiencia en la institución, además, algunas ventanillas de caja y atención al

clientes se encontraban inhabilitadas, lo que genera mayor tiempo de espera para el usuario.

### **Actividad 3. Aplicación de la entrevista a la gerente de la cooperativa para obtener información sobre la temática planteada.**

Con el propósito de recabar información de primera mano, se empleó una entrevista semiestructurada a la gerente de la cooperativa, con opciones de respuestas abiertas para lograr mayor profundidad en la obtención de datos. La gerente mostró la apertura y disponibilidad necesaria para la proporción de información, consciente de la importancia y relevancia de la investigación para la institución.

La entrevistada manifiesta que el aumento significativo en las captaciones de capital se ve limitado por normativas impuestas en el sistema financiero, debido a que los principios de cooperativismo por los que se regulan no permiten otras fuentes de capitalización externas. Pese a los factores limitantes que enfrenta la cooperativa, se tiene establecido incrementar el 5% de la captación a través de incentivos para los usuarios como promociones y sorteos a clientes cumplidos y a los socios en general por fechas importantes como el aniversario de la institución.

Con respecto al 5% de incremento en captaciones que la cooperativa tiene planteado lograr de forma anual, se analiza conforme los datos expuestos en la tabla 4.1 que, en el periodo 2012-2022 (septiembre) únicamente se cumplió con la meta en el año 2016, e incluso se superó en el año 2015, no obstante, en el resto del periodo el incremento ha sido desde un 2% hasta un 4%, por lo que resulta necesario la aplicación de mayores esfuerzos en la planificación e implementación de estrategias efectivas.

Es importante mencionar que, la cooperativa en su afán por lograr mayor reconocimiento y participación en el mercado, ha realizado varias alianzas estratégicas con instituciones públicas y/p privadas, tales como: el Gobierno Provincial de Manabí, la Unión de Cooperativas (UCOAC) de Manabí,



Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS), Redes de Cooperativas.

Los medios que actualmente emplean para dar a conocer los servicios que ofrece la cooperativa son: página web, redes sociales, y boletines informativos, sin embargo, no se informa públicamente sobre los costos y tarifarios, además la información que se proporciona requiere de mejoras para generar mayor atracción en los usuarios. Referente a su actualización de conocimientos, la entrevista menciona recibir capacitaciones semestrales, adicional a las que facilite la SEPS, cuyos temas tienen relación con mejoras de gestión de cooperativas, solución de conflictos, atención al cliente, entre otros.

La gerente menciona que se realiza un estudio técnico para la fijación de tasa de interés tanto de las captaciones y colocaciones, considerando las tasas de la SEPS y las de la competencia directa con el fin de estar alineados a la normativa y ser competitivos. Por su parte, se hizo referencia en los aspectos que se concentran como fortalezas para la cooperativa, los cuales radican en la eficiencia, compromiso y responsabilidad del personal que labora en las distintas áreas de la cooperativa, contribuyendo a cumplir con los objetivos institucionales, además, se dispone de información contable financiera y actualizada para la respectiva toma de decisiones, así como un sistema informativo que permite la creación de nuevos productos de captaciones. La entrevistada manifiesta como principal oportunidad para la cooperativa, el sistema del sector popular y solidario que cuenta con lineamientos de apoyo y respaldo para este tipo de instituciones.

Referente a los puntos adversos para la cooperativa, se destacan las demoras en las actualizaciones de los procesos, la carencia de procedimientos, políticas, lineamientos y estrategias de mejora para el incremento de capital social. En esta misma línea, se considera como una amenaza el incremento desmesurado de entidades financieras, lo que les resta ventaja competitiva.

#### **Actividad 4. Empleo de una entrevista al responsable de la gestión de captación social, para su posterior análisis e interpretación.**

La segunda entrevista se aplicó al responsable de captaciones de la cooperativa, con la finalidad de identificar la situación actual de la cooperativa sobre los procesos de captación de capital social. El instrumento de recolección de información se empleó mediante un cuestionario de preguntas semiestructuradas, con opciones de respuestas abiertas, generando un espacio para ampliar los datos recabados. Se destaca la predisposición del entrevistado para contribuir con la investigación, lo que permitió obtener los siguientes resultados:

Las captaciones de capital social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., se realizan mediante los certificados de aportación y la recaudación de un 0.05% en la concesión de créditos:

**Tabla 4.7.** Proceso de captación de capital social

<b>Aportación inicial</b>	<b>Aportación voluntaria</b>	<b>Concesión de créditos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura de cuenta de ahorros</li> <li>• Deposito inicial por ventanilla de \$20,00</li> <li>• Actualizar la libreta de aportación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósitos voluntarios adicionales por ventanilla del valor deseado</li> <li>• Actualizar la libreta de aportación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir de la solicitud del crédito, en relación al monto solicitado, el socio/cliente deberá aportar el 0,5% del valor.</li> <li>• Actualizar la libreta de aportación.</li> </ul>

**Fuente:** Entrevista realizada al responsable de captaciones de la institución

Por otro lado, resulta importante conocer el proceso de colocaciones de créditos debido a que es una de las vías para la captación de capital social. El entrevistado manifiesta que se deben de cumplir los siguientes pasos:

- El socio debe de solicitar requisitos en el departamento de créditos;
- El oficial de créditos le explica al socio tanto los requisitos como el proceso;
- El socio entrega la solicitud y los requisitos al oficial de créditos;
- El oficial de créditos revisa que la documentación este correcta y la envía a la central de riesgo;
- El socio deposita el valor del seguro de vida y el porcentaje de aportación al capital social, mismo que es del 0,5%.

- La central de riesgo entrega la aprobación a la comisión de crédito;
- La comisión de crédito revisa, aprueba y comunica la resolución al socio;
- Si el socio está de acuerdo, procede a firmar la documentación respectiva y se efectúa el desembolso.

El cajero debe cumplir de mantener actualizados los productos de ahorros ordinarios, así como los certificados de encaje como parte de sus responsabilidades como el encargado de las captaciones en la cooperativa. Además, sus funciones principales corresponden al conteo del dinero al recibirlo y al entregarlo; validación de papeletas de transferencias, depósitos y retiros; cancelación de préstamos; cierre de cuentas; y manejo del sistema de recaudación Facilito. El entrevistado manifiesta que el cumplimiento de estas responsabilidades permite la eficiencia en su trabajo, generando satisfacción para la institución y para el cliente, no obstante, deben de apegarse también a prohibiciones como dar información de saldos de cuentas a terceras personas y en general, deben de guardar el sigilo bancario.

Con respecto a la necesidad de mejorar los niveles de captación del capital social en la institución, el entrevistado manifiesta que no tienen metas establecidas para mejorar la situación, únicamente cumplir con las funciones asignadas a su cargo, además, no se dispone de un registro y control de la evolución de captaciones de capital social en varios periodos de tiempo para poder identificar áreas de mejora, sin embargo, se han propuesto varias estrategias que han sido implementadas con éxito, de las cuales resalta la recaudación móvil. El entrevistado menciona la necesidad de mejorar los siguientes elementos:

- Disponibilidad de un cajero automático
- Banca web
- Aplicación de banca móvil
- Página web mejorada en cuanto a diseño y proporción de información
- Publicidad por medios tradicionales y digitales
- Creación de redes sociales

El entrevistado manifiesta que efectivamente la empresa le brinda los medios funcionarios para el desempeño eficiente de sus funciones, lo que se traduce en un exitoso cumplimiento de las metas, ya que reciben capacitaciones semestrales y otras eventuales que disponga la SEPS según lo considere necesario. Por su parte, en atención al análisis de la competencia, se menciona que la cooperativa brinda la tasa más alta del mercado en certificados de aportación, lo que genera un mayor beneficio para el socio actual, y mayor atracción para los socios potenciales.

### **4.3. DESARROLLO DE LA FASE III. PROPONER ESTRATEGIAS DE MEJORA A PARTIR DE UN ANALISIS DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS**

#### **Actividad 1. Análisis de los factores internos y externos que inciden en la captación del capital social, mediante la matriz FODA.**

Para el respectivo análisis de los factores internos y externos que inciden en la captación del capital social se realizó un análisis FODA, empleando una matriz de cuatro cuadrantes (ver Tabla 4.7), en los que se enlistaron fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades. Los factores internos se identificadas y mediante el diagnóstico previo de la situación de la cooperativa, mientras que los factores externos se validaron a través de una revisión bibliográfica.

**Tabla 4.8.** Matriz FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Personal eficiente y comprometido con su trabajo	Carencia de un análisis sobre la evolución de captaciones de capital social
Constantes capacitaciones	Deficiente publicidad
Sistema de información y equipos tecnológicos apropiados	Diseño de página web poco atractivo e informativo
Información contable y financiera actualizada	No disponen de banca web y banca móvil
Tasa de interés por certificados de aportación más alta del mercado (sector de cooperativas)	No cuentan con cajeros automáticos (no tienen tarjetas de débito)
Edificio e instalaciones óptimas	El personal carece de metas de captación de capital social
	Demoras en las actualizaciones de los procesos
	Carencia de procedimientos, políticas y lineamientos para la captación de capital social (manual)

	Débil acceso de la información sobre la oferta de créditos para los usuarios.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Sistema del sector popular y solidario	Fuerte competencia
Desarrollo del cooperativismo	Cierre de cooperativas
Apoyo del gobierno	Implementación de políticas
Acceso a nuevas tecnologías para la eficiencia de los procesos	Crisis socio-económica
Alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas	
Amplio nicho de mercado (clientes excluidos del sistema bancario)	

**Fuente:** Elaboración propia

## FORTALEZAS

De acuerdo con la investigación realizada de forma interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., se identificaron varios aspectos positivos internos que representan fortalezas para que la institución logre sus objetivos de incrementar el capital social. Su análisis se evidencia seguidamente:

- **Personal eficiente y comprometido con su trabajo:** de acuerdo con el criterio responsable de la gerente de la cooperativa, una de las mayores fortalezas que posee la institución es su talento humano, ya que día a día laboran con altos índices de eficiencia, demostrando compromiso en su labor, lo que indiscutiblemente incrementa la productividad empresarial.
- **Constantes capacitaciones:** tanto directivos como el resto de los funcionarios son capacitados de forma semestral, en los temas que requieren para mejorar el desempeño en el área que trabajan. Además de las capacitaciones semestrales, la SEPS les facilita capacitaciones eventuales, según lo considere necesario.
- **Sistema de información y equipos tecnológicos apropiados:** contar con sistemas de información y equipos tecnológicos resulta una gran fortaleza para la cooperativa, puesto que dispone de recursos informáticos para la respectiva toma de decisiones, particularmente para evitar desviaciones en el apego a las regulaciones que emiten los Órganos rectores.

- **Información contable y financiera actualizada:** la institución dispone de información contable y financiera actualizada de forma diaria, lo que le permite efectuar análisis de los indicadores financieros para poder tomar decisiones que permitan prevenir y/o corregir situaciones adversas, o por el contrario, potenciar aspectos que están dando resultados positivos.
- **Tasa de interés por certificados de aportación más alta del mercado (sector de cooperativas):** de acuerdo con el análisis interno realizado por la cooperativa objeto de estudio, la tasa de interés que ofrecen por los certificados de aportación es la más alta del mercado, lo que representa una fortaleza para resaltar de la competencia, ya que atrae mayor número de socios, y por ende se capta mayor capital social.
- **Instalaciones óptimas:** de acuerdo con la ficha de observación aplicada, el edificio de la cooperativa dispone de una infraestructura que distribuye los espacios correctamente en las áreas de trabajo y de atención al cliente, generando comodidad tanto para los funcionarios como para los socios.

## DEBILIDADES

Los factores internos que han sido identificados como debilidades, a partir de la información recabada mediante los instrumentos de evaluación, se detallan a continuación:

- **Carencia de un análisis sobre la evolución de captaciones de capital social:** se denotó que actualmente no se realiza un análisis detallado sobre la evolución que se ha tenido en distintos periodos sobre las captaciones de capital social, de modo que se conozcan las variaciones que se han producido, así como los elementos que han influido en dichas variaciones, obteniendo datos que permitan establecer líneas de mejora.
- **Deficiente publicidad:** se evidencia la carencia de utilización de medios de publicidad tanto en medios tradicionales como digitales, limitando la visibilidad de la cooperativa con los usuarios actuales y potenciales.
- **Diseño de página web poco atractivo e informativo:** en la página web de la cooperativa no se muestra información completa sobre los servicios

que se ofrecen, así como datos importantes que caracterizan a la institución. Además, el diseño es poco atractivo e interactivo, limitando la conexión con sus usuarios y potenciales clientes.

- **No disponen de banca web y banca móvil:** actualmente la utilización de banca web y banca móvil son herramientas que brindan las instituciones a sus usuarios para que efectúen tramites con mayor facilidad, ahorrándoles tiempo y generándoles comodidad, no obstante, el hecho de que la cooperativa no cuente con dichas herramientas, resulta una desventaja con la competencia que si proporciona esta utilidad.
- **No cuentan con cajeros automáticos (no tienen tarjetas de débito):** la cooperativa aún no cuenta con la disponibilidad de cajeros automáticos, siendo este un servicio ampliamente utilizado tanto en bancos como en cooperativas de ahorro y crédito para agilizar las transacciones de los usuarios, resulta una significativa desventaja competitiva para la atracción de nuevos usuarios.
- **El personal carece de metas de captación de capital social:** uno de los aspectos que mayor contribuye a la obtención de los resultados, es la motivación que se les genere a los trabajadores, no obstante, en este sentido la cooperativa no establece metas de cumplimiento a su personal sobre la captación de capital social, que inciten mediante un incentivo adicional, el esfuerzo extra en atraer nuevos clientes.
- **Demoras en las actualizaciones de los procesos:** este aspecto se considera una debilidad puesto que está en manos de la cooperativa superarlo, las demoras en las actualizaciones de los procesos se da por la falta de acuerdos entre miembros del Consejo de Administración, debiéndose ejecutar varias sesiones para lograr un consenso, lo que genera retrasos en la implementación de nuevos procesos.
- **Carencia de procedimientos, políticas y lineamientos para la captación de capital social (manual):** la cooperativa carece de un manual de gestión para la captación de capital social, lo que no permite un correcto proceder por parte de directivos y funcionarios operativos respecto a los procedimientos, políticas y lineamientos que aún no se encuentran correctamente definidos.

- **Débil acceso de la información sobre la oferta de créditos para los usuarios:** la información sobre los montos, tasas de interés y plazos de los créditos, tasas de interés de certificados de aportación, tarifas y costos por servicios, mensajes de alerta y prevención de fraudes electrónicos, no se encuentra visible de forma física en las instalaciones de la cooperativa, particularmente en las áreas que frecuenta el cliente.

## **OPORTUNIDADES**

Los factores externos que generan un impacto positivo para la cooperativa, y que sabiéndolos aprovechar pueden potenciar los resultados institucionales se analizan de la siguiente manera:

- **Sistema del sector popular y solidario:** El sector popular y solidario maneja un sistema de cooperativismo, regulado por la SEPS, misma que trabaja continuamente en supervisar las actividades de las entidades pertenecientes a este sector, con el objetivo de velar por su estabilidad y crecimiento transparente. Hernández (2021) enfatiza en la importancia de la SEPS para las cooperativas, ya que representan un gran apoyo tanto para estas instituciones como para la población en general, buscando la recuperación económica y social, a través de políticas y normativas diferenciadas.
- **Desarrollo del cooperativismo:** el modelo del cooperativismo ha evidenciado un crecimiento importante en las distintas economías a nivel global, transformándose en una fuerza socioeconómica que abarca mil millones de personas en el mundo (Escobar et al. 2017). Particularmente en el sector financiero ecuatoriano, el modelo cooperativo se ha convertido en uno de sus pilares más importantes, debido al crecimiento que ha presentado en la última década, y al gran segmento de clientes acogidos (Campoverde et al. 2019), incluso está siendo objeto de estudio por parte de investigadores que pretenden dar un aporte en cuanto a sus vías de expansión, mejora de procesos e identificación de falencias, lo cual representa una oportunidad para que la cooperativa respalde la implementación de nuevos mecanismos.



- **Apoyo del gobierno:** esta oportunidad es sustentada con los distintos canales de apoyo que ofrece el gobierno, no solo a las cooperativas del sector financiero, sino también a los sectores menos privilegiados del país. En este sentido, Bautista (2021) hace referencia a la reactivación económica que el gobierno busca mediante el cumplimiento de los mecanismos que aplica para el denominado “Ecuador del Encuentro”.
- **Acceso a nuevas tecnologías para la eficiencia de los procesos:** al igual que el resto de las empresas, las cooperativas de ahorro y crédito deben de aprovechar el acceso a las tecnologías que día con día demuestran innovaciones que permiten ejecutar los procesos de forma más eficiente. Castro y Romero (2021) especifican que, indistintamente del tamaño de las cooperativas de ahorro y crédito, estas deben de sumarse a la transformación digital en la prestación de sus servicios, mediante transacciones en línea, educación financiera, apps móviles, cajeros, digitalización de servicios, entre otros.
- **Alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas:** esta es una de las oportunidades que la cooperativa se encuentra aprovechando, en cuanto a las entidades privadas se encuentran la Unión de Cooperativas (UCOAC) de Manabí, la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS), y la Redes de Cooperativas, por la parte pública, con el Gobierno Provincial de Manabí.
- **Amplio nicho de mercado:** esta es una oportunidad que las cooperativas a nivel general han sabido aprovechar oportunamente, puesto que precisamente su nicho de mercado se encuentra en los clientes excluidos del sistema bancario, como microempresarios, productores agropecuarios y otros tipos de emprendimientos. Esto es sustentado en la investigación de García (2014) en la que se enfatiza sobre la ventaja que las cooperativas del segmento 4 tienen frente al sector bancario, considerando un nicho de mercado poco atendido por la banca tradicional. Por su parte, la Corporación de Estudios para el Desarrollo (CORDES, 2018) hace referencia a que existe un amplio segmento de la población que perciben beneficios de la existencia de estas cooperativas, debido a que generalmente no disponían de acceso a instituciones bancarias.

## AMENAZAS

Las amenazas se identificaron como posibles factores negativos que la cooperativa no puede controlar, sin embargo, puede tomar acciones preventivas que permitan mitigar su impacto. Estos factores se detallan seguidamente:

- **Fuerte competencia:** la cooperativa objeto de estudio, al igual que el resto de cooperativas del sector financiero del Ecuador se encuentra en un entorno muy competitivo, en el que la oferta de servicios financieros y no financieros varían según los recursos de capital, humanos, tecnológicos y demás elementos que determinan su posición en el mercado. Esto es concordado por Jácome et al. (2020), quienes exponen que desde el año 2012 el número de socios de estas instituciones ha incrementado en un 51%, lo que ha generado mayor competitividad en el mercado, implementando nuevos servicios que se adapten a las nuevas exigencias y particularidades de los socios y clientes.
- **Cierre o fusión de cooperativas:** el cierre de las cooperativas del sector financiero se ha constituido en una amenaza latente, debido a la cantidad de entidades que se han liquidado a partir de las regulaciones de la SEPS, esta realidad según la CORDES (2018) debería ser de atención prioritaria para los directivos de las cooperativas, así como para SEPS, para que busquen mecanismos de fortalecimiento para el crecimiento y desarrollo.
- **Crisis socio-económica:** actualmente la población ecuatoriana tanto en las zonas urbanas como rurales vive una crisis social y económica que sea intensificado por la pandemia, el aumento de la tasa de desempleo, la inseguridad social, climas desfavorables y demás aspectos que no están bajo el control de la cooperativa, generando que las cooperativas sufran los efectos negativos en sus niveles de crecimiento. Bautista (2021) hace referencia a que, las cooperativas del sector financiero ecuatoriano se han visto en la necesidad de tomar decisiones que contribuyan a superar estos factores de crisis, basadas principalmente en las facilidades otorgadas a sus deudores considerando la baja productividad que han tenido en estos últimos tiempos.

## **Actividad 2. Elaboración de estrategias para incentivar la captación de capital social.**

La elaboración de estrategias tiene como objetivo fundamental mejorar los niveles de captación de capital social, mediante iniciativas correctamente estructuradas e implementadas que logren superar las debilidades encontradas y por consecuencia, atraer mayores socios, además de fidelizarlos logrando una relación comercial satisfactoria. Las estrategias propuestas se detallan a continuación:

### **Análisis de captaciones de capital social:**

Incluir dentro de las políticas y responsabilidades del cajero, quien es el responsable de las captaciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., la elaboración mensual de un análisis sobre las captaciones de capital social, de modo que se puedan estudiar las variaciones de incremento o decremento, y sus posibles causas. De esta forma se podrá conocer si la aplicación de determinados mecanismos o estrategias están ejerciendo un efecto negativo o positivo en las captaciones, permitiendo a la administración la toma de decisiones.

### **Metas de captación de capital social:**

Establecer metas de captación de capital social para el responsable esta función, que estén acordes al 5% de incremento que tiene establecida la administración de la cooperativa. En este punto es significativamente importante elaborar y socializar un plan de incentivos por el cumplimiento de metas, de modo que se convierta en un punto de motivación y satisfacción laboral.

### **Agilidad en las actualizaciones de los procesos:**

Comunicar las actualizaciones de los procesos al Consejo de Administración, mediante correo electrónico días antes de las sesiones, con la finalidad de que al momento de la sesión se optimice el tiempo y se logre un consenso sin necesidad de tener que esperar hasta realizar sesiones adicionales. Es

importante que se presenten las sugerencias y aportaciones del consejo y resolverlas en la misma junta.

### **Manual de gestión para las captaciones de capital social:**

La elaboración de procedimientos, políticas y lineamientos para la captación de capital social se presenta en la siguiente fase de esta investigación, por lo que se sugiere que el Consejo de Administración lo revise, incorpore mejoras si lo considera necesario, y lo apruebe para que se pueda emplear de forma eficiente por el responsable de captaciones.

### **Nuevos productos y servicios financieros:**

Emitir tarjetas de débito a los socios de las cooperativas, ya que este es un servicio financiero que atrae clientes, por la comodidad y facilidad que les brindan al realizar sus transacciones.

### **Presencia visual en el mercado:**

En el desarrollo de esta estrategia se proponen las siguientes iniciativas:

- Rediseñar la página web, incluyendo elementos visuales e informativos de la cooperativa, sus productos y servicios.
- Creación de redes sociales (Facebook e Instagram), e interactuar continuamente con los usuarios.
- Comprar publicidad en las principales radios de la provincia.
- Comprar anuncios en el principal buscador de la web, Google.
- Auspiciar eventos realizados en la provincia, que traten sobre actividades deportivas, sociales, culturales y educativas.
- Contratar un director de marketing para que se diseñen e implementen estrategias para la captación de clientes de forma continua.

### **Herramientas tecnológicas:**

Disponer de cajeros automáticos en la parte externa de la cooperativa y en puntos estratégicos como Almacenes Tía y/o Comercial Cleimer para que los usuarios tengan mayor comodidad y agilidad al realizar sus transacciones de

depósitos y retiros, atrayendo a posibles clientes que aún no son socios de la cooperativa porque consideran necesario que se les proporcione esta herramienta.

Disponer de banca web y banca móvil para que los socios realicen de forma más práctica sus transacciones, además para que posibles clientes sean atraídos. Esta estrategia en particular es fundamental para las captaciones de capital social, en atención a los sorteos que ejecuta la cooperativa por cada nueva aportación, ya que tener que acudir hasta la cooperativa para poder participar generalmente es una limitante, no obstante, si se realizan de forma electrónica, podrían incrementar significativamente.

#### **4.4. DESARROLLO DE LA FASE IV. DESARROLLAR EL MANUAL DE GESTIÓN PARA LA CAPTACIÓN DE CAPITAL SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR.**

##### **Actividad 1. Estructuración del manual de gestión para la captación del capital social para la cooperativa**

La propuesta de un manual para la captación del capital social aplicable en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., se realiza con la finalidad de que tanto el responsable de captaciones como el personal directivo dispongan de una guía para la operatividad de los procesos que abarca esta función. De acuerdo con Asanza et al. (2016) y Vivanco (2017), este tipo de manuales contribuye a que las organizaciones tengan una dirección correcta en cuanto la ejecución de los procesos respectivos a un área específica en una institución, de modo que se puedan realizar de forma eficiente, y a la vez, permite aplicar un control sobre lo ejecutado.

Los elementos considerados para la estructuración del manual de gestión para la captación de capital social (ver Anexo 4) corresponden al formato facilitado

por la SEPS (s.f) y sus lineamientos aplicables a cooperativas de ahorro y crédito, en el que se describe lo siguiente:

- Logotipo y nombre de cooperativa
- Introducción
- Glosario de términos
- Objetivo general
- Objetivo específicos
- Marco legal
- Alcance
- Aprobación, divulgación y actualización
- Tipos de depósitos
- Proceso de captaciones
- Plazos y tasas de interés
- Responsabilidades
- Políticas del manejo del efectivo

## **Actividad 2. Validar el manual realizado por el Coeficiente de Validez de Contenido.**

El Manual de Captaciones de Capital Social propuesto para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., fue sometido a un proceso de revisión y validación por un panel de tres expertos en el tema tratado, con el fin de que su aplicación tenga los resultados esperados. Cabe mencionar que para que el manual sea aplicado, debe ser aprobado por el Consejo de Administración de la cooperativa.

En el anexo 4 se muestra el formato entregado a los jueces para que valoren cada uno de los elementos del manual, conforme los criterios de pertinencia, claridad conceptual, redacción y terminología, respuesta correcta, distractores apropiados, niveles de dificultad y formato, citados de Sánchez (2021), evaluados bajo una escala de Likert de cinco puntuaciones (1 inaceptable, 2 deficiente, 3 regular, 4 bueno y 5 excelente.)

A partir del procesamiento de datos realizado, sobre las valoraciones de cada experto en el instrumento entregado, se realizaron los siguientes cálculos que contribuyeron a determinar el CVC.

Se emplearon las formulas 1, 2, 3, 4 y 5 descritas en la fase 2 de la presente investigación, obteniendo los resultados que expone la siguiente tabla:

**Tabla 4.9.** Cálculo del CVC del manual de captaciones de capital social a partir de la valoración de todos los ítems por parte de los tres jueces

ítems	Jueces			Sxi	Mx	Sxi/Mx	CVCi	Pei	CVCtc
	1	2	3						
1	32	31	35	98	35	2.8000	0.933	0.0370	0.90
2	33	32	33	98	35	2.8000	0.933	0.0370	0.90
3	33	35	33	101	35	2.8857	0.962	0.0370	0.92
4	33	34	35	102	35	2.9143	0.971	0.0370	0.93
5	32	31	33	96	35	2.7429	0.914	0.0370	0.88
6	35	35	35	105	35	3.0000	1.000	0.0370	0.96
7	35	34	35	104	35	2.9714	0.990	0.0370	0.95
8	35	33	33	101	35	2.8857	0.962	0.0370	0.92
9	32	32	31	95	35	2.7143	0.905	0.0370	0.87
10	32	33	35	100	35	2.8571	0.952	0.0370	0.92
11	33	35	34	102	36	2.8333	0.944	0.0370	0.91
12	32	34	32	98	37	2.6486	0.883	0.0370	0.85
<b>CVC del instrumento</b>									0.91

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados obtenidos de la valoración realizada por los jueces, demostraron que el manual propuesto cuenta con una validez y concordancia excelente, ya que el valor del CVC es superior a 0.9, según la escala de Hernández Nieto, lo que permite que este pueda ser entregado a la socializado con la cooperativa para la revisión y aprobación por parte del Consejo de Administración.

# **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. CONCLUSIONES**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., es una entidad financiera regulada bajo la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria que ha operado en el sector desde hace 19 años, brindando servicios y productos financieros para la satisfacción de sus socios y clientes. Referente a la captación del capital social, la cooperativa ha demostrado una evolución positiva en los últimos diez años, sin embargo, no se ha logrado cumplir con la meta establecida en el 80% del periodo estudiado.

El diagnóstico realizado permitió conocer los aspectos fuertes y débiles en los que la cooperativa debe de trabajar para lograr sus objetivos de incrementar las captaciones de capital social. En cuanto a los factores positivos se destaca el personal amable, eficiente y capacitado, los sistemas informáticos y tecnológicos actualizados, la tasa de interés competitiva y las correctas adecuaciones del edificio en el que operan. De forma adversa se presenta la carencia de servicios, productos y herramientas como tarjetas de debito, cajeros automáticos, banca móvil y banca web, además, existen debilidades administrativas y de publicidad que requieren ser atendidas.

La propuesta de estrategias elaborada permite mejorar la prestación de servicios y productos financieros que la cooperativa realiza sus socios y clientes, lo que a su vez, contribuye en la captación de capital social, por la proyección favorable y atractiva que genera en sus clientes potenciales. Cabe destacar que, las estrategias planteadas dan respuesta a las necesidades de la cooperativa, relacionas con las debilidades identificadas.

El manual de gestión para la captación de capital social aplicable en la cooperativa abarca la definición de políticas, procesos y responsabilidades, así como demás elementos que permiten realizar de forma eficiente el procedimiento de captaciones. Dicho manual cuenta los lineamientos de la SEPS, y con la



respectiva aprobación de un panel de expertos que demuestran su validez y concordancia para su respectiva aplicación.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Revisar y actualizar los elementos que caracterizan a la cooperativa, de modo que puedan operar con una definición clara y efectiva en el mercado que se desenvuelven, además de proyectarlo a su público objetivo. Se sugiere además evaluar periódicamente el incremento porcentual de la captación del capital social, y discutir con el Consejo de Administración, nuevas metas de captación, así como un debido plan de acción para lograrlas.

Considerar los instrumentos validados por un panel de profesionales en esta investigación, de modo que se logre mayor asertividad en los datos obtenidos al momento de recolectar información. A partir de esto, se recomienda analizar el impacto que generan los puntos fuertes y débiles detectados en esta investigación, con el propósito de que las decisiones de mejora que se tomen, sean en orden de prioridad para la cooperativa.

Analizar, modificar si es necesario e implementar de forma eficaz las estrategias planteadas, bajo la aprobación del Consejo de Administración. Es importante que se realice un seguimiento y control a las actividades realizadas para el logro de cada estrategia, así como una medición del cumplimiento de las metas propuestas en relación a la captación del capital social.

Actualizar de forma periódica el manual de captaciones de capital social propuesto en esta investigación, en concordancia con nuevos diagnósticos realizados, nuevas metas propuestas, y nuevas políticas del órgano regulador. Este manual debe ser aprobado previamente por el Consejo de Administración de la cooperativa, para luego ser socializado por el personal involucrado en captaciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, P. (2009). Productos financieros y alternativas de financiación. Guía empresarial. *Asociación de jóvenes empresarios de Zaragoza*.  
[https://www.camarazaragoza.com/docs/Guia\\_productos\\_financieros\\_y\\_alte\\_rnativa\\_16602.pdf](https://www.camarazaragoza.com/docs/Guia_productos_financieros_y_alte_rnativa_16602.pdf)
- Andrade, V. y Cedeño, K. (2015). *Diseño de un procedimiento para determinar costos de calidad del procesamiento de queso en el Taller de lácteos de la UDIV – Carrera de Agroindustrias ESPAM MFL* [Tesis de grado, ESPAM MFL]. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/933/1/TAE158.pdf>
- Arias, A. y Mazo, J. (2016). Capital Social: Asociacionismo, confianza, valores y ciudadanía en jóvenes universitarios. *Revista Katharsis*. 21(1). 193-216.  
<http://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6° ed.)*. Editorial Episteme.
- Arias, P. (2021). *Resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019*.  
<https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019.pdf>
- Asanza, M., Miranda, M., Ortiz, R., y Espín, J. (2016): Manual de procedimiento en la empresa. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.  
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>
- Astudillo, G. (8 de enero, 2019). Las cooperativas se consolidan dentro del sistema financiero. *Revista Lideres*.  
<https://www.revistalideres.ec/lideres/cooperativas-consolidan-sistema-financiero-economia.html#:~:text=Hace%20una%20d%C3%A9cada%20no%20representaba,por%20cada%20100%20000%20habitantes>.

- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Bautista, M. (2021). Desafíos del sector cooperativo de ahorro y crédito Micro finanzas Ecuador, *Revista de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo*, (31), 5-6. <http://rfd.org.ec/docs/comunicacion/Revista-Semestral-Jun-2021/Revista-Microfinanzas-RFD-31.pdf>
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., y Salinas, E., de la Cruz, F., Y Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento a las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263153520009>
- Cajilima, N. y Tapia, J. (2013). *Elaboración del manual de procesos y procedimientos para el control interno de la cooperativa de ahorro y crédito Alfonso Jaramillo León (CAJA), en los departamentos de: crédito, captaciones, certificados de depósitos a plazo fijo e Inversiones portafolio* [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5405/1/UPS-CT002768.pdf>
- Calvo, R., y Martín, F. (2007). Capital Social y gestión estratégica de recursos humanos: modelo de análisis. *Decisiones organizativas*, 2, 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2499429>
- Campoverde, J., Romero, C., y Borenstein, D. (2019). Evaluación de eficiencia de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: aplicación del modelo Análisis Envolvente de Datos DEA. *Contaduría y administración*, 64(1), 1-19. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1449>
- Carchano, M., Carrasco, I., y Soler, F. (2021). El papel de las cooperativas de crédito en el sostenimiento de la España vaciada a través del capital social. REVESCO. *Revista de Estudios Cooperativos*, (138), 1-15. <https://dx.doi.org/10.5209/REVE.73866>

Castro, F., y Romero, C. (2019). *Análisis de la implementación de nuevas tecnologías para mejorar la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito* [Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16084/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-597.pdf>

Constitución del Ecuador. (2021). *Constitución de la República del Ecuador. Decreto Legislativo 0 Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008*. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)

Corporación de Estudios para el Desarrollo. (2018). *Análisis sobre el sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador*. <https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/informe-sobre-cooperativas-de-ahorro-y-credito-07.05.2018.pdf>

Cueto, E. (2020). Investigación cualitativa. *Applied Sciences in Dentistry*, 1(3).1-2. <https://ieya.uv.cl/index.php/asid/article/download/2574/2500>

Da Ros, G. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión Histórica, situación actual y perspectivas. *Revista de Economía pública y Cooperativa*, 57, 249-284. <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405710.pdf>

Escobar, A., Velandia., G y Navarro, E. (2018) Gestión del conocimiento y competitividad en las cooperativas con sección de ahorro y crédito. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, (127). 90-115. <http://dx.doi.org/10.5209/REVE.59769>

Escudero, C. y Cortez, L. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Editorial UTMACH.

Esparcia, J. (2016). Aproximación al enfoque del capital social y a su

contribución al estudio de los procesos de desarrollo local. *Investigaciones Regionales*, 34, 49-71.  
[https://old.aecr.org/images/lmatgesArticles/2016/5/03\\_ESPARCIA.pdf](https://old.aecr.org/images/lmatgesArticles/2016/5/03_ESPARCIA.pdf).

Fernández, M. (2006). Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana. *Revista de Ciencias Sociales*, 7(2). 237- 253. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28011651004>

Fustillos, G. (2010). *Implementación de la unidad de contabilidad y diseño de procedimientos administrativos y contables en la empresa Mileno S.C.* Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas [Tesis de grado, Universidad Salesiana].  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4408/1/UPS-QT01786.pdf>

García, B. (2016). *Gerencia de procesos*. Ecoediciones.

García, K. (2014). *FODA financiero de las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento 4 de la zonal 6-SEPS, basado en un análisis financiero con la metodología CAMEL en los períodos 2010, 2011 y 2012.* [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana].  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7097/1/UPS-CT003866.pdf>

García, K., Vite, E., Salazar, R., y Rodríguez, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del capital social. *Revista Espacios*. 39(28), 32.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/a18v39n28p32.pdf>

Hernández, M. (2021). La supervisión como herramienta estratégica del Sector Financiero Popular y Solidario ante el embate de la crisis sanitaria en Ecuador. *Revista de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo*, (31), 12-13. <http://rfd.org.ec/docs/comunicacion/Revista-Semestral-Jun-2021/Revista-Microfinanzas-RFD-31.pdf>

- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Edición McGraw – Hill.
- Herrera, J., Calero, J., González, M., Collazo, M., y Travieso, Y. (2022). El método de consulta a expertos en tres niveles de validación. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 21(1), 1-11. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2022000100014&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2022000100014&lng=es&tlng=en).
- Jácome, S., Gavilánez, M., e Ibarra, M. (2020). La gestión financiera para el desarrollo competitivo de las cooperativas de ahorro y crédito. *Conciencia Digital*, 3(1.1), 371-388. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v3i1.1.1154>
- Jaramillo, J. (2015). *Cajas de Ahorro y créditos comunitarios una alternativa financiera que promueve el desarrollo local en el cantón San Felipe de Oña* [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/8957/1/UPS-CT005227.pdf>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018). *Registro Oficial 444 de 10 de mayo del 2011*. <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-94c2017e69a>
- Martínez, L. (2016). Territorios campesinos y reforma agraria: el caso de las cooperativas indígenas de la sierra ecuatoriana. *Mundo Agrario*, 17(35). [https://www.flacsoandes.edu.ec/sites/default/files/%25f/agora/files/territorios\\_campesinos\\_y\\_reforma\\_agraria.pdf](https://www.flacsoandes.edu.ec/sites/default/files/%25f/agora/files/territorios_campesinos_y_reforma_agraria.pdf)
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47. DOI: 10.24320/redie.2018.20.1.1347

- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación: Una propuesta ágil para la presentación de trabajos científicos en las áreas de arquitectura, urbanismo y disciplinas afines*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Morales, A. (2018). El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana – Eumed*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/sistema-cooperativo-ecuador.html/hdl.handle.net/20.500.11763/oel1807sistema-cooperativo-ecuador>
- Ochoa, P. (2015). *Modelo de Gestión económica y financiera en la Cooperativa de Ahorro y crédito 9 de octubre LTDA., matriz Salcedo provincia de Cotopaxi* [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5501/1/82T00407.pdf>
- Pereira, Z. (2011). Los diseños del método mixto en la investigación en educación. *Revista electrónica Educare*. 15(1), 15-29. <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>
- Ponce, H. (2007). Matriz FODA: Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 12(1), 113-130. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>
- Quisbert, M., y Ramírez, D. (2011). Objetivos de la investigación científica. *Revista de Actualización Clínica*, 10, 461-465. [http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2304-37682011000700003&lng=pt&nrm=iso](http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-37682011000700003&lng=pt&nrm=iso)
- Regalado, P., y Espinoza, V. (2018). Desarrollo financiero en Ecuador: Análisis de la concentración del sector cooperativo de ahorro y crédito del segmento 1. Universidad Particular de Loja. *Revista Expedientes Económicos*, 2 (2), 20-36. <https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X->

pedientes\_Economicos/article/view/14/8

Rekalde, I., Vizcarra, M., y Macazaga, A. (2014). La observación como estrategia para construir contextos de aprendizaje y fomentar procesos participativos. *Educación XX1*, 17 (1), 201-220. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70629509009>

Rocha, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Oxford University Press.

Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento *Revista EAN*, 82, 179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Ruiz, N. (2015). *Propuesta de implementación de un manual de procedimientos para la empresa Ferrecaracol Cía. Ltda.* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9101/TESIS.pdf;sequence=1>

Sánchez, J., Fernández, M., y Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107-121. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>

Sánchez, R. (2021). El tema de validez de contenido en la educación y la propuesta de Hernández-Nieto. *Latin-American Journal of Physics Education*, 15(3), 1-5. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8358273>

Suee, T y Weber, C. (2016). El dilema del capital en las cooperativas. *Revista Internacional Cooperative Alliance*, 12-20. [https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/ica\\_el\\_dilema\\_del\\_capital\\_en\\_las\\_cooperativas.pdf](https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/ica_el_dilema_del_capital_en_las_cooperativas.pdf)



Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (s.f). *Manual de Captaciones*. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Manual-de-Captaciones-SEPS.doc>

Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. (2022). *La información de la economía popular y solidaria más completa del país a tu disposición*. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Actualidad-y-Cifras-EPS-reducido-jul2022.pdf>

Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. (2022). *Segmentación de entidades del Sector Financiero Popular y Solidario*. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/1.-Segmentacio%CC%81n-2022.pdf>

Troncoso, C., y Amaya, A. (2017). Entrevista: Guía práctica para la recolección de datos cualitativos. *Revista Facultad de Medicina*, 65(2), 329-332. <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>

Vivanco, M. E (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Zambrano, G. (2014). *Diseño de un sistema integral de cobranzas para la Cooperativa de Ahorro y Créditos Cámara de Comercio del Cantón Bolívar LTDA*. [Tesis de grado, ESPAM MFL]. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/4111/1/TAE49.pdf>

# **ANEXOS**

**Anexo 1.** Formato utilizado para la obtención de puntuaciones en la valoración de ítems para la ficha de observación, entregado a cada uno de los jueces.

En correspondencia a su nivel de profesionalismo y experiencia en: captaciones de capital social en cooperativas de ahorro y crédito, se solicita de la forma más amable posible, participe en calidad de experto/a para la respectiva revisión y validación de una ficha de observación aplicable a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda. Desde ya agradecemos su colaboración, no sin antes recordarle que la información brindada será anónima, y únicamente se empleará para culminar con el respectivo trabajo de titulación.

La escala para la evaluación según los indicadores es la siguiente:

1 inaceptable - 2 deficiente - 3 regular - 4 bueno - 5 excelente.

Los indicadores a evaluar son los siguientes:

- **Pertinencia:** correspondencia del ítem con el enunciado a medir.
- **Claridad conceptual:** verifica que la redacción no genere confusión
- **Redacción y terminología:** valorar que las palabras y oraciones utilizadas estén acordes al objeto de estudio.
- **Respuesta correcta:** revisar si el ítem permite lograr la información que se desea obtener
- **Distractores apropiados:** los ítems generan la atención necesaria sin desviarse a otro tema.
- **Niveles de dificultad:** el nivel de dificultad no limita la comprensión del ítem
- **Formato:** claridad y concordancia presentada en el orden de la presentación de los ítems

Ítems	Indicadores	Observaciones	Evaluación					Total
			1	2	3	4	5	
Las instalaciones de la cooperativa evidencian el espacio que amerita la demanda de atención al público	Pertenencia							
	Claridad							
	Redacción							
	Respuesta							
	Distractores							
	Dificultad							
	Formato							
Los funcionarios de la cooperativa muestran un trato amable y cortés al cliente	Pertenencia							
	Claridad							
	Redacción							
	Respuesta							
	Distractores							
	Dificultad							
	Formato							
	Pertenencia							

<b>Se evidencia un buzón de quejas y sugerencias</b>	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
<b>Todas las ventanillas de caja y atención se encuentran habilitadas</b>	Formato
	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
	Respuesta
<b>Se evidencia información sobre los servicios que brinda la cooperativa</b>	Distractores
	Dificultad
	Formato
	Pertenencia
	Claridad
<b>Se evidencia la tarifa por los servicios que brinda la cooperativa</b>	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
	Formato
<b>Se evidencian los beneficios que las cooperativas brindan a sus socios por la apertura de cuenta</b>	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
<b>Se evidencian mensajes de alerta y prevención de fraudes electrónicos</b>	Dificultad
	Formato
	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
<b>Se evidencian físicamente los requisitos para aperturas de cuentas de ahorro</b>	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
	Formato
	Pertenencia
<b>Se evidencian cajeros automáticos</b>	Claridad
	Redacción
	Respuesta

	Distractores
	Dificultad
	Formato
<b>Se evidencian información sobre el porcentaje de aportación en la solicitud de créditos</b>	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
	Formato

**Anexo 2.** Formato utilizado para la obtención de puntuaciones en la valoración de ítems para la entrevista a la gerente de la cooperativa, entregado a cada uno de los jueces.

En correspondencia a su nivel de profesionalismo y experiencia en: captaciones de capital social en cooperativas de ahorro y crédito, se solicita de la forma más amable posible, participe en calidad de experto/a para la respectiva revisión y validación de una entrevista aplicable a la gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda. Desde ya agradecemos su colaboración, no sin antes recordarle que la información brindada será anónima, y únicamente se empleará para culminar con el respectivo trabajo de titulación.

La escala para la evaluación según los indicadores es la siguiente:

1 inaceptable - 2 deficiente - 3 regular - 4 bueno - 5 excelente.

Los indicadores a evaluar son los siguientes:

- **Pertinencia:** correspondencia del ítem con el enunciado a medir.
- **Claridad conceptual:** verifica que la redacción no genere confusión
- **Redacción y terminología:** valorar que las palabras y oraciones utilizadas estén acordes al objeto de estudio.
- **Respuesta correcta:** revisar si el ítem permite lograr la información que se desea obtener
- **Distractores apropiados:** los ítems generan la atención necesaria sin desviarse a otro tema.
- **Niveles de dificultad:** el nivel de dificultad no limita la comprensión del ítem
- **Formato:** claridad y concordancia presentada en el orden de la presentación de los ítems

ítems	Indicadores	Observaciones	Evaluación					Total
			1	2	3	4	5	
<b>Cómo gerente de la institución ¿Qué</b>	Pertenencia							
	Claridad							

<b>opinión tiene acerca de la situación de captaciones de capital social?</b>	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
	Formato
<b>¿Cómo entidad, tienen establecidas metas de captación?</b>	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
<b>¿Por qué medios dan a conocer los servicios que ofrece la cooperativa, así como los tarifarios de costos y servicios?</b>	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
<b>¿Con base a qué se establece la tasa de interés pasiva?</b>	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
<b>¿Los directivos de la cooperativa se capacitan de forma externa? Mencione la frecuencia y el área de capacitación</b>	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
<b>¿Han realizado alianzas estratégicas con instituciones públicas y/p privadas para dar a conocer los beneficios de ser socio/cliente de la cooperativa?</b>	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
<b>¿El sistema Informático que maneja la cooperativa permite la creación de nuevos productos de captaciones?</b>	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
	Pertenencia

<b>¿La información contable y financiera se encuentra actualizada para la toma de decisiones en cualquier momento?</b>	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
<b>¿Con que frecuencia se realiza el análisis técnico sobre las tasas de interés pasivas, montos y plazos para los certificados de aportación?</b>	Formato
	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
	Respuesta
<b>¿Cuáles considera usted que son las principales fortalezas que tiene la cooperativa para la captación del capital social?</b>	Distractores
	Dificultad
	Formato
	Pertenencia
	Claridad
<b>¿Cuáles considera usted que son las principales debilidades que tiene la cooperativa para la captación del capital social?</b>	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
	Formato
<b>¿Cuáles considera usted que son las principales oportunidades que tiene la cooperativa para la captación del capital social?</b>	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
<b>¿Cuáles considera usted que son las principales amenazas que tiene la cooperativa para la captación del capital social?</b>	Distractores
	Dificultad
	Formato
	Pertenencia
	Claridad
<b>¿Qué estrategias implementaría usted para mejorar los niveles de captación de capital social?</b>	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
	Formato
<b>¿Está usted de acuerdo en la</b>	Pertenencia
	Claridad

elaboración de un Manual de Captaciones?	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
	Formato

**Anexo 3.** Formato utilizado para la obtención de puntuaciones en la valoración de ítems para la entrevista al responsable de captaciones de capital social de la cooperativa, entregado a cada uno de los jueces.

En correspondencia a su nivel de profesionalismo y experiencia en: captaciones de capital social en cooperativas de ahorro y crédito, se solicita de la forma más amable posible, participe en calidad de experto/a para la respectiva revisión y validación de una entrevista aplicable al responsable de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda. Desde ya agradecemos su colaboración, no sin antes recordarle que la información brindada será anónima, y únicamente se empleará para culminar con el respectivo trabajo de titulación.

La escala para la evaluación según los indicadores es la siguiente:

1 inaceptable - 2 deficiente - 3 regular - 4 bueno - 5 excelente.

Los indicadores a evaluar son los siguientes:

- **Pertinencia:** correspondencia del ítem con el enunciado a medir.
- **Claridad conceptual:** verifica que la redacción no genere confusión
- **Redacción y terminología:** valorar que las palabras y oraciones utilizadas estén acordes al objeto de estudio.
- **Respuesta correcta:** revisar si el ítem permite lograr la información que se desea obtener
- **Distractores apropiados:** los ítems generan la atención necesaria sin desviarse a otro tema.
- **Niveles de dificultad:** el nivel de dificultad no limita la comprensión del ítem
- **Formato:** claridad y concordancia presentada en el orden de la presentación de los ítems

ítems	Indicadores	Observaciones	Evaluación					Total
			1	2	3	4	5	
¿Cuáles son las vías de captación de capital social de la institución?	Pertenencia							
	Claridad							
	Redacción							
	Respuesta							
	Distractores							



	Dificultad
	Formato
<b>¿Cuál es el proceso para la captación de clientes?</b>	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
	Formato
<b>¿Cuál es el proceso para la colocación de créditos?</b>	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
	Formato
<b>¿Cuáles son las prohibiciones que implica su cargo?</b>	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
	Formato
<b>¿Cuáles considera usted que son los principales factores que limitan la captación de capital social?</b>	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
	Formato
<b>¿Realizan propuestas de mejora sobre los procesos de captaciones de capital social?</b>	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
	Formato
<b>¿Considera usted que la cooperativa les proporciona los medios suficientes para el cumplimiento de las metas?</b>	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
	Formato
<b>¿La cooperativa les brinda capacitaciones para un mejor desempeño?</b>	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
	Formato
	Pertenencia

¿Cree usted que la cooperativa ofrece tasas de interés competitivas en el mercado en que se desenvuelve?	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
¿Lleva un registro y control de la evolución de captaciones de capital social?	Formato
	Pertenencia
	Claridad
	Redacción
	Respuesta
	Distractores
	Dificultad
	Formato

**Anexo 4.** Ficha de observación aplicada en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.

FICHA DE OBSERVACIÓN				
<b>Fecha</b>	Martes, 05 de abril del 2022			
<b>Responsable</b>	Darío Zambrano			
<b>Lugar</b>	Calceta, Av. 10 de Agosto y Sergio Domingo Dueñas			
Nº de ítems	Ítems	Se evidencia	No se evidencia	Observaciones
1	Las instalaciones de la cooperativa evidencian el espacio que amerita la demanda de atención al público	X		
2	Los funcionarios de la cooperativa muestran un trato amable y cortes al cliente	X		
3	Se evidencia información sobre montos, tasas de interés y plazos de los certificados de aportación		X	
4	Se evidencia un buzón de quejas y sugerencias		X	
5	Todas las ventanillas de caja y atención se encuentran habilitadas		X	
6	Se evidencia información sobre los servicios que brinda la cooperativa	X		
7	Se evidencia la tarifa por los servicios que brinda la cooperativa		X	
8	Se evidencian los beneficios que las cooperativas brindan a sus socios por la apertura de cuenta	X		
9	Se evidencian mensajes de alerta y prevención de fraudes electrónicos		X	
10	Se evidencian físicamente los requisitos para aperturas de cuentas de ahorro	X		
11	Se evidencian cajeros automáticos		X	
12	Se evidencia información sobre el porcentaje de aportación en el área de créditos	X		

**Anexo 5. Entrevista dirigida a la gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.**

<b>ENTREVISTA A LA GERENTE DE LA COOPERATIVA</b>		
<b>OBJETIVO</b>	Recopilar información clave para identificar la situación actual de la cooperativa sobre los procesos de captación de capital social, para poder aportar con estrategias de mejora, y la respectiva elaboración de un Manual de gestión para la captación de capital social.	
<b>Nº de ítems</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>RESPUESTA</b>
1	Cómo gerente de la institución ¿Qué opinión tiene acerca de la situación de captaciones de capital social?	
2	¿Cómo entidad, tienen establecidas metas de captación?	
3	¿Por qué medios dan a conocer los servicios que ofrece la cooperativa, así como los tarifarios de costos y servicios?	
4	¿Con base a qué se establece la tasa de interés pasiva?	
5	¿Los directivos de la cooperativa se capacitan de forma externa? Mencione la frecuencia y el área de capacitación	
6	¿Han realizado alianzas estratégicas con instituciones públicas y/p privadas para dar a conocer los beneficios de ser socio/cliente de la cooperativa?	
7	¿El sistema Informático que maneja la cooperativa permite la creación de nuevos productos de captaciones?	
8	¿La información contable y financiera se encuentra actualizada para la toma de decisiones en cualquier momento?	
9	¿Con que frecuencia se realiza el análisis técnico sobre las tasas pasivas?	
10	¿Cuáles considera usted que son las principales fortalezas que tiene la cooperativa para la captación del capital social?	
11	¿Cuáles considera usted que son las principales debilidades que tiene la cooperativa para la captación del capital social?	
12	¿Cuáles considera usted que son las principales oportunidades que tiene la cooperativa para la captación del capital social?	
13	¿Cuáles considera usted que son las principales amenazas que tiene la cooperativa para la captación del capital social?	
14	¿Qué estrategias implementaría usted para mejorar los niveles de captación de capital social?	
15	¿Está usted de acuerdo en la elaboración de un Manual de Captaciones?	

**Anexo 6. Entrevista dirigida al responsable de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.**

<b>ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LAS CAPTACIONES DE LA COOPERATIVA</b>		
<b>OBJETIVO</b>	Recopilar información clave para identificar la situación actual de la cooperativa sobre los procesos de captación de capital social, para poder aportar con estrategias de mejora, y la respectiva elaboración de un Manual de gestión para la captación de capital social.	
<b>Nº</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>RESPUESTA</b>

---

1	¿Cuáles son las vías de captación de capital social de la institución?
2	¿Cuál es el proceso para la captación de clientes?
3	¿Cuál es el proceso para la colocación de créditos?
4	¿Cuáles son las responsabilidades que amerita su cargo?
5	¿Cuáles son las prohibiciones que implica su cargo?
6	¿Cuáles considera usted que son los principales factores que limitan la captación de capital social?
7	¿Realizan propuestas de mejora sobre los procesos de captaciones de capital social?
8	¿Considera usted que la cooperativa les proporciona los medios suficientes para el cumplimiento de las metas?
8	¿La cooperativa les brinda capacitaciones para un mejor desempeño?
9	¿Cree usted que la cooperativa ofrece tasas de interés pasivas competitivas en el mercado en que se desenvuelve?
10	¿Lleva un registro y control de la evolución de captaciones de capital social?

---

**Anexo 7.** Manual de Captaciones de Capital social propuesto para la Cooperativa de Ahorro y Crédito del cantón Bolívar Ltda.

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR Ltda.</p> <p><i>En continuo crecimiento</i></p>	Manual de Captaciones Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.
	Página 93 de 107
	(Mes y año de aprobación)
	(Mes y año de actualización)

**Manual de Captaciones de Capital Social**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio**  
**del cantón Bolívar Ltda.**

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR Ltda. <i>En continuo crecimiento</i></p>	Manual de Captaciones Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.
	Página 94 de 107
	(Mes y año de aprobación)
	(Mes y año de actualización)

#### 4.1.1.1.INTRODUCCIÓN

El manual para la captación de capital social aplicable en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., abarca la definición de los objetivos, políticas, responsabilidades, y procedimientos necesarios para la eficiencia operativa y el respectivo control para la toma de decisiones en cumplimiento con las disposiciones de los órganos rectores como la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

#### 4.1.1.2.GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Captación de capital:** recaudo de los recursos que los socios de la institución financiera aportan al capital social y a sus cuentas de ahorro.

**Capital social:** corresponden a las aportaciones que los socios realizan al capital de la institución financiera mediante certificados de aportación.

**Certificados de aportación:** son documentos que validan la aportación en efectivo que realizan los socios de la institución financiera para constituir su capital social.

**Sistema Transaccional:** sistema de procesamientos de transacciones para recolectar, almacenar, modificar y recolectar toda la información procesada en la institución.

**Cliente:** Persona natural o jurídica que no posee certificados de aportación en una cooperativa y que no tiene participación en asambleas que convoque la cooperativa.

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR Ltda. <i>En continuo crecimiento</i></p>	Manual de Captaciones Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.
	Página 95 de 107
	(Mes y año de aprobación)
	(Mes y año de actualización)

**Socio:** Persona natural que posee certificados de aportación en una cooperativa y tiene derecho a participar en las asambleas con derecho a voz y voto.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo general

Proporcionar una guía operativa para la eficiencia en las captaciones de capital social, a través de la definición de políticas, responsabilidades y procedimientos a ejecutar.

### 2.2. Objetivos específicos

- Disponer de una guía correctamente elaborada para la eficiencia de las operaciones de captación de capital social
- Definir las políticas y responsabilidades del Consejo de Administración, Gerencia, y Responsable de Captaciones de Capital Social, para que sean aplicadas conforme se establece en el presente manual.
- Fortalecer la comunicación, coordinación y control en las operaciones de captación de capital social en la cooperativa.
- Presentar una metodología clara, coherente, práctica y de fácil comprensión y aplicación para los involucrados en la captación del capital social de la cooperativa.

## 3. MARCO LEGAL

- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Código de Ética de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR Ltda. <i>En continuo crecimiento</i></p>	Manual de Captaciones Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.
	Página 96 de 107 (Mes y año de aprobación)
	(Mes y año de actualización)

- Estatuto social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.
- Manual de captaciones

#### 4. ALCANCE

Las disposiciones emitidas en el presente manual son de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado en el proceso de captaciones de capital social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.

#### 5. APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El manual de captaciones de capital social deberá ajustarse permanentemente a las disposiciones de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; entrará en vigencia a partir de (fecha de aprobación por parte del consejo de administración) y deberá ser puesto en conocimiento del personal por la Gerente de la entidad.

El presente manual será revisado y actualizado por el Consejo de Administración al menos de forma anual, en función del comportamiento de las captaciones y la planificación de la cooperativa.

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

#### 6. FORMAS DE CAPTACIÓN DE CAPITAL SOCIAL



 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR Ltda. <i>En continuo crecimiento</i></p>	Manual de Captaciones Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.
	Página 97 de 107 (Mes y año de aprobación)
	(Mes y año de actualización)

La cooperativa utiliza los siguientes medios de captaciones de capital social:

### 6.1. Certificados de aportación

Corresponden a un monto establecido por la institución financiera para constituir su capital social, mismo que únicamente puede ser retirado por las tres siguientes razones:

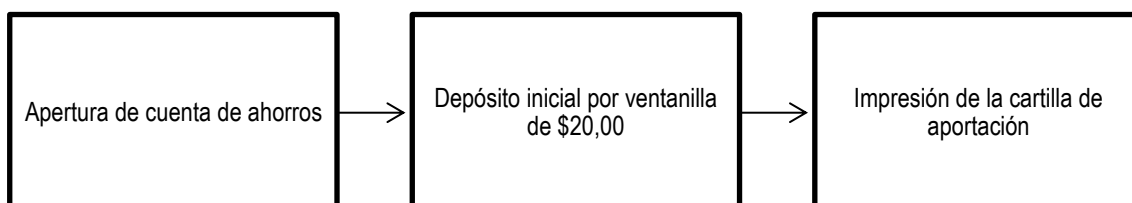
- Liquidación de la cooperativa
- Cierre de cuenta del socio
- Fallecimiento del socio

La aportación al capital social de la cooperativa se realiza de la siguiente manera:

Aportación en la apertura de cuenta	Aportación en la solicitud de créditos	Aportación voluntaria a partir de la apertura de cuentas
<b>\$20.00</b>	0.05% del monto solicitado	Monto voluntario

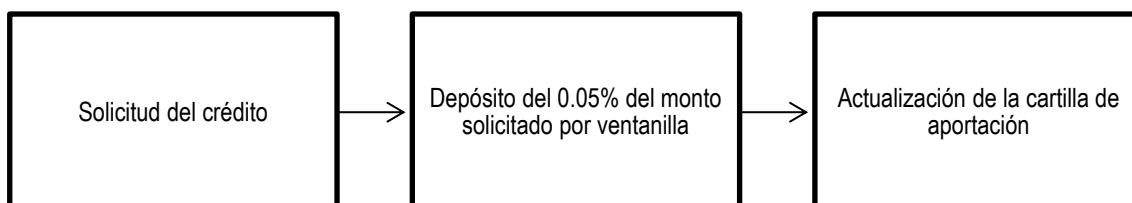
## 7. PROCESOS DE CAPTACIONES DE CAPITAL SOCIAL

### 7.1. Aportación en la apertura de cuenta de ahorros

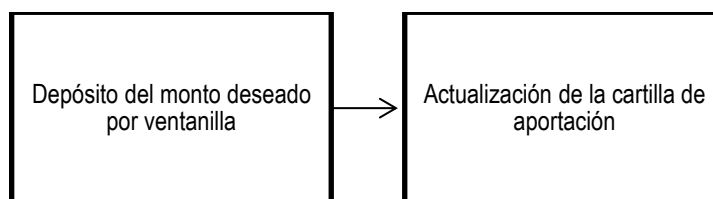


 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR Ltda. <i>En continuo crecimiento</i></p>	<p><b>Manual de Captaciones</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.</p>
	<p>Página 98 de 107</p>
	<p>(Mes y año de aprobación)</p>
	<p>(Mes y año de actualización)</p>

## 7.2. Aportación en la solicitud de créditos



## 7.3. Aportación voluntaria a partir de la apertura de cuentas



## 8. TASA DE INTERÉS

Las aportaciones que el socio realiza al capital social de la cooperativa recibirán un 1% sobre el monto aportado de forma anual.

La tasa de interés siempre será la vigente a la fecha de la captación de acuerdo a la tasa aprobada por el Consejo de Administración.

Los intereses se contabilizarán de acuerdo a las especificaciones del CUC de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## 9. RESPONSABILIDADES

### 9.1. Del Consejo de Administración

- Aprobar las políticas, procesos y procedimientos para la captación de capital social.

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR Ltda.</p> <p><i>En continuo crecimiento</i></p>	Manual de Captaciones Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.
	Página 99 de 107
	(Mes y año de aprobación)
	(Mes y año de actualización)

- b) Disponer que se cumplan con los parámetros normativos para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- c) Conocer el informe sobre la evolución y estructura de las captaciones de capital social.
- d) Autorizar el retiro de los certificados de aportación, siempre y cuando esté enmarcado dentro de las excepciones establecidas.
- e) Aprobar la política de tasas de interés, que considerará los montos y el tarifario de costos y servicios.
- f) Establecer límites para la concentración de los depósitos, la estructura de captaciones de capital social; y, el costo de fondeo promedio.
- g) Aprobar el manual de captaciones de capital social.
- h) Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- i) Las demás establecidas en los estatutos de la entidad.

## 9.2. De la Gerente

- 1) Velar por el cumplimiento de las disposiciones emitidas por el Consejo de Administración.
- 2) Aplicar la política de tasas de interés y autorizar por escrito el incremento o disminución de las tasas de interés para las captaciones del capital social, dentro de los límites fijados por el Consejo de Administración.
- 3) Evaluar y proponer al Consejo de Administración las tasas de interés pasivas aplicables, en función de un análisis técnico realizado cada año.
- 4) Elaborar el informe sobre la evolución y estructura de las captaciones de capital social, que contenga al menos los siguientes temas: concentración, costo de fondeo, variaciones históricas, estructura de depósitos, etc.; y, presentar al Consejo de Administración de manera anual.

	<b>Manual de Captaciones</b> <b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>Cámara de Comercio del cantón</b> <b>Bolívar Ltda.</b>
	<b>Página 100 de 107</b>
	<i>(Mes y año de aprobación)</i>
	<i>(Mes y año de actualización)</i>

- 5) Proponer al Consejo de Administración las políticas y estrategias para la captación de capital social.
- 6) Proponer al Consejo de Administración los costos de servicios que correspondan, con base en la normativa de transparencia de la información vigente.
- 7) Controlar que se exponga en un lugar visible en cada una de las oficinas de la Cooperativa los montos y las tasas de interés vigentes y más información que aplique para conocimiento de los socios/clientes.
- 8) Implementar los controles necesarios y definir los parámetros normativos para la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
- 9) Recomendar al Consejo de Administración la actualización y ajustes del manual de captaciones de capital social, los procedimientos y las políticas de captaciones.
- 10) Velar para que los funcionarios de captaciones cuenten con los medios suficientes para cumplir con las metas de captaciones.
- 11) Resolver casos no determinados en el presente Manual.

### 9.3. Del responsable de captaciones

- a) Cumplir las políticas emitidas para las captaciones de capital social.
- b) Ingresar y actualizar correctamente la información de los socios/clientes en el sistema.
- c) Elaborar semanalmente un informe sobre las captaciones de capital social realizadas.
- d) Custodiar los certificados de aportación, debidamente clasificados y ordenados y mantener dichos documentos en un lugar seguro.
- e) Mantener el sigilo bancario respecto de la información de los socios/clientes así como de sus movimientos transaccionales de acuerdo a lo que estipula el Art. 353 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

	<b>Manual de Captaciones</b> <b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>Cámara de Comercio del cantón</b> <b>Bolívar Ltda.</b>
	<b>Página 101 de 107</b>
	<i>(Mes y año de aprobación)</i>
	<i>(Mes y año de actualización)</i>

- f) Proponer mejoras a procesos de captaciones de capital social y al manual de captaciones de capital social.
- g) Garantizar que toda aportación tenga los sustentos adecuados, en ningún momento podrá registrar una transacción que no cuente con los documentos y respaldos necesarios.

## 10. POLÍTICAS

- a) El Gerente en conjunto con el Consejo de Administración establecerán metas anuales de captación de capital social y la socializaran con el personal operativo.
- b) El Gerente deberá autorizar los retiros de los fondos aportados, verificando lo dispuesto en el apartado 7.1 del presente manual.
- c) El cajero realizará arqueos diarios al efectivo en caja al cierre de las operaciones del día, separando los montos recibidos por captaciones de capital social.
- d) El cajero comprobará e inspeccionará el dinero receptado y fajará el dinero con las tirillas de la cooperativa.
- e) El cajero es el responsable directo del dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor.
- f) El cajero deberá mantener siempre orden y aseo en su mesa de trabajo, antes de recibir una nueva transacción.
- g) El cajero no deberá aceptar formas de pago inadecuadas para las aportaciones.

	<b>Manual de Captaciones</b> <b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>Cámara de Comercio del cantón</b> <b>Bolívar Ltda.</b>
	<b>Página 102 de 107</b>
	<i>(Mes y año de aprobación)</i>
	<i>(Mes y año de actualización)</i>

- h) Cada cajero tendrá un sello asignado para identificar las transacciones procesadas diariamente.
- i) El cajero no deberá bajo ninguna circunstancia llenar, completar o alterar las papeletas de depósito. En caso de error de datos en la orden de pago deberá devolverse al socio para su corrección.
- j) El cajero deberá realizar y firmar una hoja de cuadre de caja al final del día, detallando el efectivo en su caja de acuerdo a la cantidad de billetes y monedas según su denominación.
- k) Las diferencias en cada caja deberán ser reconciliadas diariamente e informadas al Consejo de Vigilancia y/o auditor interno.
- l) El cajero deberá asegurar su caja al salir del área y trasladarla a bóveda o caja fuerte al finalizar su día de trabajo.
- m) Las transferencias o fondos de cambio entre cajeros serán evidenciadas mediante hojas de transferencia verificadas por ambos cajeros y/o su supervisor.
- n) Llevar un registro diario de los equivalentes de efectivo (cheques) procesados por cada cajero.
- o) Se prohíbe a los cajeros realizar transacciones en sus cuentas personales y familiares.
- p) Se prohíbe a los cajeros registrar transacciones que no tengan el debido sustento.

## 11. LIMITES DE RIESGOS

El valor recaudado por certificados de aportación por socio no podrá ser mayor al 5% del capital social de la institución.

El valor retirado por certificados de aportación (bajo las condiciones previamente descritas en el apartado 7.1 del presente manual) no podrá ser superior al 5% anual.

**Anexo 5.** Formato utilizado para la obtención de puntuaciones en la validación del Manual de Captaciones de Capital Social aplicable a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.

En correspondencia a su nivel de profesionalismo y experiencia en: captaciones de capital social en cooperativas de ahorro y crédito, se solicita de la forma más amable posible, participe en calidad de experto/a para la respectiva revisión y validación del manual propuesto, mismo que se adjuntó previamente. Desde ya agradecemos su colaboración, no sin antes recordarle que la información brindada será anónima, y únicamente se empleará para culminar con el respectivo trabajo de titulación.

La escala para la evaluación según los indicadores es la siguiente:

1 inaceptable - 2 deficiente - 3 regular - 4 bueno - 5 excelente.

Elementos	Indicadores	Observaciones	Evaluación					Total
			1	2	3	4	5	
<b>Portada</b>	Pertenencia							
	Claridad							
	Redacción							
	Respuesta							
	Distractores							
	Dificultad							
	Formato							
<b>Introducción</b>	Pertenencia							
	Claridad							
	Redacción							
	Respuesta							
	Distractores							
	Dificultad							
	Formato							
<b>Objetivos</b>	Pertenencia							
	Claridad							
	Redacción							
	Respuesta							
	Distractores							
	Dificultad							
	Formato							
<b>Marco Legal</b>	Pertenencia							
	Claridad							
	Redacción							
	Respuesta							
	Distractores							
	Dificultad							
	Formato							
	Pertenencia							

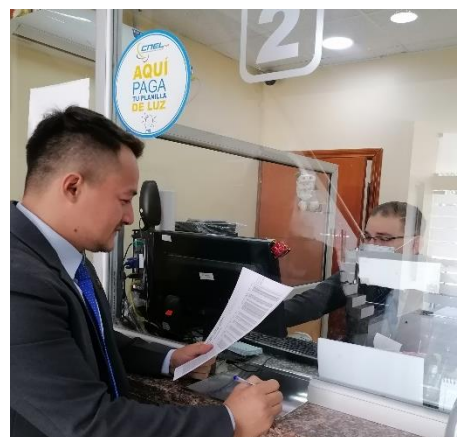


<b>Aprobación, divulgación actualización</b>	<b>y</b>	Claridad
		Redacción
		Respuesta
		Distractores
		Dificultad
		Formato
<b>Formas captación capital social</b>	<b>de de</b>	Pertenencia
		Claridad
		Redacción
		Respuesta
		Distractores
		Dificultad
<b>Proceso captación capital social</b>	<b>de de</b>	Pertenencia
		Claridad
		Redacción
		Respuesta
		Distractores
		Dificultad
<b>Tasa de interés</b>		Pertenencia
		Claridad
		Redacción
		Respuesta
		Distractores
		Dificultad
<b>Responsabilidades</b>		Pertenencia
		Claridad
		Redacción
		Respuesta
		Distractores
		Dificultad
<b>Políticas</b>		Pertenencia
		Claridad
		Redacción
		Respuesta
		Distractores
		Dificultad
<b>Límites de riesgo</b>		Pertenencia
		Claridad
		Redacción
		Respuesta
		Distractores
		Dificultad
		Formato

## Anexo 6. Evidencias fotográficas del trabajo de investigación



**Fotografía 1.** Aplicando la ficha de observación en las instalaciones de la cooperativa



**Fotografía 2.** Realizando entrevista a la gerente de la cooperativa



**Fotografía 3.** Realizando entrevista al responsable de captaciones de la cooperativa

