



# **UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.**

**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN,  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: INGENIERA  
EN CONTABILIDAD Y ADITORÍA CP.**

**TEMA:**

**LAS CAPTACIONES Y SU EFECTO EN LA COLOCACIÓN  
DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA. EN EL AÑO 2017**

**AUTORA:**

**NÚÑEZ ZAMBRANO JESSENIA NOEMÍ**

**DIRECTOR:**

**ING. JAVIER GARCÍA LÓPEZ**

**PARES ACÁDEMICOS**

**DR.C DIÓMEDES NÚÑEZ  
ECON. CARMITA BORJA**

**GUARANDA-ECUADOR**

**AÑO 2018**

# CERTIFICADO DIRECTOR



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL



Guaranda, 4 de junio del 2018

## CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Yo, Javier García López, Director del Proyecto de Investigación, certifico que la señorita NÚÑEZ ZAMBRANO JESENIA NOEMÍ, estudiante de la carrera Contabilidad y Auditoría CP, dentro de la modalidad de Titulación (Proyecto de Investigación); ha cumplido con la revisión a través de la herramienta URKUND, el día 24 de mayo del 2017, del Informe Final del Proyecto de Investigación denominado "LAS CAPTACIONES Y SU EFECTO EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA. EN EL AÑO 2017", dando como resultado un 6% de coincidencia; porcentaje que se encuentra dentro del parámetro legal establecido.

Es todo cuanto puedo certificar,

Ing. Javier García López

Director

## AUTORÍA NOTARIADA

*Dr. Guido Tierra Barragán*  
 NOTARIO PUBLICO 1ro  
AHUARANDA ECUADOR

## AUTORÍA NOTARIADA

Yo NÚÑEZ ZAMBRANO JESSENIA NOEMÍ declaro ser autor del proyecto titulado “LAS CAPTACIONES Y SU EFECTO EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA. EN EL AÑO 2017” el cual presento como requisito para optar por el grado de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CP. de la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, es el producto de labor investigativo totalmente original e inédito.



Núñez Zambrano Jessenia Noemí  
C.C. N° 120583757-6

## **AUTORÍA TRABAJO**

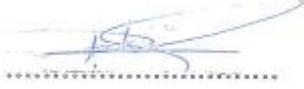
Yo **Jessenia Noemí Núñez Zambrano** declaro ser autor del proyecto titulado **“LAS CAPTACIONES Y SU EFECTO EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA. EN EL AÑO 2017”** el cual presento como requisito para optar por el grado de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CP. de la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, es el producto de labor investigativo totalmente original e inédito.



---

**Núñez Zambrano Jessenia Noemí**  
C.C. N° 120583757-6

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

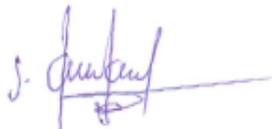
TRIBUNAL	FIRMA	FECHA
Ing. Danilo Barreno VICEDECANO		25/06/2018
Ing. Javier García DIRECTOR		25/06/2018
DR.C Diómedes Núñez PAR ACADÉMICO 1		25/06/2018
Econ. Carmita Borja PAR ACADÉMICO 2		25/06/2018

Guaranda, 4 de junio del 2018

### CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Yo, Javier García López, Director del Proyecto de Investigación, certifico que la señorita NÚÑEZ ZAMBRANO JESENIA NOEMÍ, estudiante de la carrera Contabilidad y Auditoría CP, dentro de la modalidad de Titulación (Proyecto de Investigación); ha cumplido con la revisión a través de la herramienta URKUND, el día 24 de mayo del 2017, del Informe Final del Proyecto de Investigación denominado **“LAS CAPTACIONES Y SU EFECTO EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA. EN EL AÑO 2017”**, dando como resultado un 6% de coincidencia; porcentaje que se encuentra dentro del parámetro legal establecido.

Es todo cuanto puedo certificar,



Ing. Javier García López

Director

## **DEDICATORIA**

Este presente trabajo de grado lo dedico a mis padres, por el sencillo hecho de existir y ser parte fundamental para mi vida, además por sus aportes como pequeños granos de arena pero que contribuyeron en gran manera para alcanzar esta meta que al principio se veía lejana e inalcanzable pero que al final ha sido posible.

*Jessenia Noemí Núñez Zambrano*

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios en primer lugar por la fuerza que puso en mi corazón de querer ser una profesional, a mi padre que dentro de su corazón creyó en mí, a mi querida madre que siempre me incluyo en sus oraciones y me impulso con esa fuerza única a seguir, a mis hermanos por preguntarme cómo voy, a mi gran compañero del camino Víctor Cuasapaz por su apoyo extremadamente incondicional, a la distinguida Universidad Estatal de Bolívar por los conocimientos adquiridos y finalmente a la Ing. Betsabeth Campuzano que siempre estuvo presta para cualquier solicitud que le hiciese.

*Jessenia Noemí Núñez Zambrano*

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA .....	II
CERTIFICADO DIRECTOR .....	II
AUTORÍA NOTARIADA .....	III
AUTORÍA DEL TRABAJO .....	IIII
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	IV
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	VIII
DEDICATORIA .....	VII
AGRADECIMIENTO .....	VIIVII
ÍNDICE GENERAL.....	VIIIX
ÍNDICE TABLAS.....	X
INDICE DE APÉNDICES.....	XII
RESUMEN EJECUTIVO .....	XIII
ABSTRAC .....	XIIIXII
INTRODUCCIÓN .....	1
REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	2
MÉTODOS .....	7
DISCUSIÓN .....	12
Conclusiones .....	12
Recomendaciones.....	13

## INDICE TABLAS

### **Tabla 1**

Captación en la Cooperativa San José.....34

### **Tabla 2**

Colocaciones en la Cooperativa San José.....34

## INDICE DE APÉNDICES

<b>Apéndice 1:</b>	
Encuesta a los socios de la Cooperativa San José.....	28
<b>Apéndice 2:</b>	
Entrevista a la gerente operativa de la cooperativa san José.....	32
<b>Apéndice 3:</b>	
Misión de la Cooperativa San José Ltda.....	36
<b>Apéndice 4:</b>	
Visión de la Cooperativa San José Ltda.....	37
<b>Apéndice 5:</b>	
Encuesta aplicada a los socios de la Coop. de ahorro y crédito San José.....	38
<b>Apéndice 6:</b>	
Encuesta aplicada a los socios de la Coop. de ahorro y crédito San José.....	39
<b>Apéndice 7:</b>	
Encuesta aplicada a los socios de la Coop. de ahorro y crédito San José.....	40
<b>Apéndice 8:</b>	
Entrevista realizada a la Gerente de la Coop. de ahorro y crédito San José.....	41

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Una vez culminadas las actividades académicas de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la escuela de Gestión Empresarial, quedó una tarea pendiente un trabajo de investigación previo a la obtención del título profesional en nuestra querida Universidad Estatal de Bolívar.

La cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., es una institución prestigiosa donde pueden acceder diversas personas a créditos para numerosas necesidades, esta cooperativa cuenta con personal muy competitivo que brindan su mayor esfuerzo para ayudar a todos los socios en cualquier inquietud que presenten, lo que ha permitido a la cooperativa colocarse en una de las principales instituciones dentro del ámbito crediticio.

Pero sin embargo a pesar de esta ser una cooperativa competitiva presenta deficiencias en ciertas áreas que pueden causar inconvenientes en las captaciones y colocaciones de préstamos, por lo tanto esta investigación se centra en buscar solución a este inconveniente, brindando nuevas estrategias para mejorar la intermediación financiera en esta institución que ayudarán al crecimiento económico de la misma.

De tal manera se puede dar por concluido el presente trabajo investigativo mencionando que la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. Es muy importante en el cantón Ventanas, siendo su labor ayudar a un sin números de personas a realizar sus proyectos económicos, pero que sin embargo esta cooperativa necesita un aporte más para superar algunas deficiencias que podrían ser mejoradas para el progreso de dicha entidad, por lo que se tiene la expectativa de mejorar varios procesos he implantar estrategias que ayuden que la cooperativa pueda realizar captaciones y colocaciones de una manera ágil y sencilla.

## **ABSTRACT (SUMMARY)**

Once the academic activities of the Accounting and Audit career of the School of Business Management were completed, we had a pending investigation work prior to obtaining a professional degree in our beloved State University of Bolívar.

The credit union San José Ltd., is a prestigious institution where several people can access loans for many needs, this cooperative has very competitive staff who provide their best effort to help all partners in any concern they present, that has allowed the cooperative to place itself in one of the main institutions within the credit field.

However, despite being a competitive cooperative, it has shortcomings in certain areas that can cause problems in loan collections and placements, so this research focuses on finding a solution to this problem, providing new strategies to improve financial intermediation in this institution that will help the economic growth of it.

In this way the present investigative work can be concluded by mentioning that the savings and credit cooperative San José Ltda. Is very important in the canton of Ventanas, its work being to help a number of people to carry out their economic projects, but without However, this cooperative needs a contribution to overcome some deficiencies that could be improved for the progress of this entity, so we have the expectation of improving several processes and implement strategies that help the cooperative to make fundraising and placements in an agile manner. And simple.

## INTRODUCCIÓN

Mediante el presente trabajo de investigación queremos resaltar la importancia que tiene la intermediación financiera, desarrollada de manera creciente y aportando para el progreso socioeconómico a través del funcionamiento de la Cooperativa San José Ltda.

Con el desarrollo socioeconómico los socios de la cooperativa San José Ltda. se proveen de una mejor calidad de vida en sus familias dentro de la ciudad de Ventanas y sus alrededores, estimulando la economía local, por lo que muchas familias están mejorando sus ingresos económicos mediante inversiones comerciales y la productividad agrícola.

La cooperativa San José Ltda. es una entidad financiera que crea oportunidades para diferentes actividades productivas de diversas índole para lo que el socio requiera, facilidad que se obtiene con los productos de financiamiento que se les otorga a los socios a través de los créditos entregados por la cooperativa

La Cooperativa San José Ltda. tiene como misión promover el desarrollo económico de sus socios y clientes, a través de productos y servicios innovadores con responsabilidad social. En el futuro tiene como visión alcanzar una calificación de riesgo A+, con mejoramiento continuo en los procesos de negocios

Esta investigación se enfoca en buscar nuevas estrategias que permitan una mejoría en los procesos de captación y colocación de préstamos, herramientas que serán útiles y de mucho apoyo para el desarrollo innovador de la intermediación financiera en la Cooperativa San José Ltda.

Finalmente esperamos que con este aporte investigativo ayudar a mejorar el proceso de intermediación financiera e impulse un impacto en el desarrollo socioeconómico de los socios de la Cooperativa San José Ltda. para que se cumplan con las metas propuestas.

## **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **Teoría Científica**

#### **Captación**

La captación de dinero proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público y los utiliza como fuente del Mercado Financiero. En el caso de la captación bancaria son todos los Recursos que la banca obtiene a través de sus instrumentos de captación (cuenta de cheques, cuenta de Ahorros, depósitos a Plazo fijo, etc.), que conforman los pasivos del sistema bancario e incluyen Recursos en Moneda nacional y extranjera (Eco Finanzas, 2018)

Una de las funciones principales de la banca está ligada a la captación de recursos de terceros, la tenencia de los mismos para resguardarlos y dar un servicio de custodia de su capital, de esta manera se evita el riesgo de posesión. Se puede entender a las captaciones como operaciones pasivas "Son aquellas por las cuales la entidad financiera capta del mercado el dinero necesario para la atención de su actividad. En virtud de ellas por lo general se constituye en deudor como en los depósitos al comprometerse a restituirlos en algún momento prefijado o no.

Existe una división tradicional de los tipos de captaciones u operaciones pasivas, en las que Joaquín López Pascual en Gestión Bancaria, menciona las siguientes:

- Captación Vía Depósitos (a la vista y a plazo), es la más barata y, de forma general, la más abundante y tradicional. Aun cuando existen casos especiales, lo habitual es que sea un procedimiento encaminado hacia los pequeños y medianos ahorradores.
- Captación vía operaciones referenciadas interbancarias, recoge tanto los fondos que unos bancos prestan a otros a corto plazo en el citado mercado como las operaciones a mayor plazo de interés revisable.
- Captación vía valores inmobiliarios, pudiéndose distinguir en este caso entre los fondos que una entidad toma a través de la emisión de títulos (pagarés, bono, obligaciones) y aquellos otros que captan por la cesión temporal de títulos que tiene en su activo (Granja, Y, 2013).

## **Captación de fondos**

Proceso a través del cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y los utiliza como fuente del mercado financiero. Las instituciones financieras captan fondos a los que llamamos obligaciones con el público, tenemos la siguiente clasificación (Curillo, M, 2012)

Depósitos a la vista

Depósitos monetarios

Depósitos a plazo

### **Deposito a la vista**

De acuerdo con el Art. 51 de la ley general de instituciones del sistema financiero, los depósitos a la vista son obligaciones bancarias, comprenden los depósitos monetarios, los depósitos de ahorros y cualquier otro depósito que pueda retirarse en un plazo menor a treinta días ( Armijos, C, 2014).

### **Depósitos monetarios**

A la cuenta corriente se la puede definir como: “Un contrato de depósito irregular de dinero, que incluye un pacto de disponibilidad por cheque o pagaré en cuenta corriente y un servicio de gestión porque permite al depositante retirar o ingresar fondos en la cuenta directamente o mediante un tercero convenientemente autorizado, sin preaviso ni aplazamiento de ninguna clase (Granja, Y, 2013)

### **Depósito a plazo**

El plazo fijo es una alternativa de inversión, que permite lograr un rendimiento conocido desde el inicio de la operación. El inversor realiza el depósito de cierta cantidad de dinero durante un plazo previamente establecido, durante ese tiempo el banco o institución financiera utiliza el dinero libremente, pero se compromete a pagarle al inversor al momento de devolverle el depósito una tasa de interés predeterminada (Sullca, D, 2015).

Las colocaciones constituyen un préstamo o crédito de dinero que una institución financiera otorga a un tercero, con la responsabilidad de que en el futuro éste devolverá dicho préstamo en forma gradual, a través de uno o más pagos y con un interés

adicional que compensa al acreedor por el periodo de tiempo que no tuvo ese dinero (Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014).

La Cooperativa San José Ltda. ofrece productos financieros tales como:

Ahorro a la vista

Cuenta Sueñitos

Multiahorros

Depósitos a plazo fijo

### **Ahorro a la vista**

Las cuentas de ahorro a la vista, pese a su nombre, no son una forma de ahorro sino que un sistema para mantener dinero a cuidado del banco. Por lo mismo, no ofrecen limitación alguna en relación al número de giros que pueden efectuarse en el año pero tampoco entregan reajustes ni intereses. Además, en el caso de los bancos pueden abrirse en moneda nacional o extranjera.

Pueden ser abiertas a nombre de una o más personas, ya sean naturales o jurídicas (empresas, organizaciones, centros de padres y apoderados, unidades vecinales, etc.) y las instituciones financieras pueden cobrar comisiones por el manejo de las cuentas. (Superintendencia de bancos, 2014)

### **Cuenta Sueñitos**

Es una cuenta de ahorro a la vista para niños y niñas menores a 12 años de edad, es un producto que tiene como propósito fomentar la cultura del ahorro bajo el concepto de ahorrar de una manera divertida.

### **Multiahorros**

Es un fondo de ahorro a la vista el cual se le paga una tasa de interés preferencial, superior a la tasa pasiva de los ahorros. Se lo considera también como un ahorro que le permite al afiliado de la Cooperativa lograr un objetivo una meta mediante la acumulación de su ahorro que puede ser diario, semanal, quincenal o mensual de acuerdo a lo pactados socio- cooperativa. (Cooperativa San José, 2017)

## **Depósitos a plazo fijo**

Un depósito a plazo (también llamado imposición a plazo fijo) es un producto que consiste en la entrega de una cantidad de dinero a una entidad bancaria durante un tiempo determinado. Transcurrido ese plazo, la entidad devuelve el dinero, junto con los intereses pactados. También puede ser que los intereses se pagan periódicamente mientras dure la operación. Los intereses se liquidan en una cuenta corriente o libreta que el cliente tendrá que tener abierta en la entidad al inicio.

## **Colocación**

El concepto colocación es la venta efectiva de activos financieros realizada por la entidad emisora o por medio de un intermediario financiero. Así como puede entenderse como la actividad de invertir los fondos disponibles o excedentes en diferentes activos para obtener un beneficio, para lo cual debemos conocer la identificación de procedimiento.

Colocación de cartera al redescuento.- Parámetros a considerar para la colocación de cartera al redescuento.

Fuente de pago.- Es trascendental tener en cuenta que la primera medida para la colocación del crédito es la capacidad de pago, ya que de esta dependerá el regreso de la obligación conjuntamente con los intereses generados.

Estabilidad Laboral.- Es igual de importante que la fuente de pago, ya que la estabilidad laboral nos permitirá saber si a corto o largo plazo la posibilidad de incumplimiento es latente o es pequeña.

Destino de la Inversión. Esta variable nos ayudará a determinar si la inversión va a ser fructífera; va en beneficio para el socio; permitirá a la entidad cumplir con su visión cooperativista. Y a su vez ayudará a la clasificación adecuada de la línea de crédito según el destino final del mismo (Ulloa , L, 2012).

Colocación son Aquellos recursos que permiten colocar dinero en el mercado financiero, obtenidos mediante la captación de recursos. El dinero captado por la entidad financiera puede ser colocado en el mercado financiero mediante dos modalidades:

Aprobar operaciones de créditos a los clientes

Tener invertido en títulos de valores en el mercado versátil, en ambos casos devengan un interés por el costo del dinero en el tiempo (Escoto, R, 2007).

Entre los principales productos de colocación de préstamos que brinda la Cooperativa de ahorro y crédito San José son los siguientes:

Créditos de consumo

Micro crédito

Crédito de vivienda

### **Crédito de consumo**

Bajo esta definición se encuentran todas aquellas operaciones de crédito destinadas a satisfacer necesidades personales: se trata, por tanto, de créditos solicitados por un consumidor para destinarlos a financiar la adquisición de bienes y servicios para uso no profesional: créditos destinados a la adquisición de un automóvil, a la compra de los muebles de la cocina, a una televisión, a cubrir los gastos de una boda, el viaje de novios, etc. (Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Créditos, 2018).

### **Micro crédito**

Se refiere a la provisión de servicios financieros para personas en situación de pobreza o clientes de bajos ingresos y microempresarios cuyo acceso a los sistemas bancarios tradicionales es limitado o inexistente en virtud de su condición socioeconómica. En general comprenden el microcrédito, la prestación de servicios de ahorros, pensiones, servicios de pago, préstamos para vivienda, seguros, emergencias y otros préstamos privados, etc. para personas pobres o de bajos ingresos y para el micro y pequeñas empresas que éstas poseen. (Rodríguez, M, 2010)

### **Credito de vivienda**

Este crédito es otorgado a personas naturales destinado exclusivamente para, adquisición de terreno para la construcción de vivienda, compra de vivienda individual o en propiedad horizontal, construcción de vivienda individual o refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda . (Sistema Financiero , 2017)

# MÉTODOS

## Métodos de Investigación

**Método inductivo.-** Este método de investigación nos permitirá medir la probabilidad de los argumentos, sobre el tema de las captaciones y su efecto en la colocación de créditos de la cooperativa de ahorro y créditos San José Ltda.

**Método deductivo.-** De esta manera razonaremos y sacaremos conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios. Lo cual nos ayudará para verificar cada punto del tema a investigar y nos permitirá tener una conclusión lógica sobre los problemas que se puedan presentar.

**Método Sintético.-** Con dicho método induciremos a realizar un análisis y obtendremos un resumen de los datos obtenidos en la investigación.

**Método Descriptivo.-** Este método nos ayudara a definir, clasificar, catalogar o caracterizar el objeto de estudio para obtener una interpretación real de los hechos de la investigación.

## Tipos de Investigación

**Investigación descriptiva.-** Esta investigación será descriptiva donde se observara y describirá el comportamiento de la cooperativa sin intervenir en ella, es decir observaremos cada punto a tratar y lo describiremos de una manera objetiva sin intervenir en los datos sobre las captaciones y su efecto en la colocación de créditos.

**Investigación bibliográfica.-**Nos ayudara a recopilar contenidos científicos (internet, libros, revistas, periódicos, folletos, etc.) en lo referente a las variables de nuestro trabajo de investigación.

**Investigación de campo.-**Se ejecutará por medio de encuesta a los socios y entrevistas a la gerente operativa que labora en la cooperativa San José Ltda. y de esta forma tendremos la suficiente información para identificar cómo influye captaciones y su efecto en la colocación de créditos en la cooperativa.

## **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA OBTENCIÓN DE DATOS**

### **Universo y Muestra**

Utilizaremos herramientas señaladas en líneas anteriores para obtener información lo cual se lo aplicara en su totalidad a las personas quienes conforman la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. de igual manera se entrevistara a la Gerente de dicha institución, por tal razón deberemos determinar e identificar una muestra.

### **Universo**

12168 Socios

### **Se aplicara encuesta a:**

372 Socios

### **Directivos:**

### **Se aplicara entrevista a:**

1 Jefe Operativo

Esta actividad está estrechamente ligada a los métodos empíricos de la actividad investigativa. Existe una técnica que posibilita la recolección de información, entre ella está: la encuesta.

La entrevista se la realizara a la gerente de la cooperativa con la finalidad de saber e identificar cuáles son sus proyectos, acciones emprendidas y planes futuros en beneficio de la cooperativa que permita su desarrollo socioeconómico ligado con el funcionamiento y afirmación de la misma.

### **La Encuesta**

Por medio de esta técnica obtendremos información verídica de parte de los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San José los cuales nos proporcionaran información de mucho valor para el desarrollo, culminación y presentación de este trabajo con su correspondiente proyección a la solución del problema latente en la Cooperativa.

### **La observación (no estructurada)**

Por medio de este método podremos obtener información sin ser consultada, estos datos nos darán facilidad para el análisis e interpretación de resultados de este trabajo de investigación.

## Muestra

$$n = ?$$

$$e = 5\% = 0.05$$

Z = 1.96 (Tabla de distribución normal para el 95% de confiabilidad y 5% error)

N = 12.168 (Universo)

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 p \cdot q}$$

$$n = \frac{1.96^2 (0.50)(0.50)(12168)}{12168(0.05)^2 + 1.96^2 (0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0.25)(12.168)}{12168 (0,0025) + (3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,25)(12168)}{(30,42)(3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{(11686,1472)}{(30,42) + (0.9604)}$$

$$n = \left( \frac{11686,1472}{31,3804} \right)$$

$$n = 372$$

## **RESULTADOS**

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. cuenta con estrategias actualizadas, una herramienta estructurada en función de conseguir las metas propuestas, la cual actúa con eficacia, eficiencia y efectividad en la gestiones de nuevas captaciones y colocaciones de créditos dentro de la entidad financiera.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. incrementa en número y monto las captaciones y colocación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. de esta manera la cooperativa perfeccionara su actividad en los procesos de intermediación financiera, lo cual ayudara a más personas o socios a ejecutar sus proyectos económicos al realizar un crédito y mejorar su calidad de vida.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. con la puesta en acción de las nuevas estrategias para la captación y colocación de créditos, permite un balance del efectivo donde exista un equilibrio entre las captaciones y colocaciones de préstamos.

## DISCUSIÓN

### Conclusiones

Una vez realizado el trabajo de campo con la aplicación de las encuestas a los socios y entrevista a la gerente, de acuerdo con los resultados obtenidos; se ha llegado a las siguientes conclusiones.

- Muchos de los socios no cuentan con la información suficientemente detallada sobre los beneficios que ofrece la cooperativa a través de los productos y servicios, lo cual hace que los socios no se acerquen con frecuencia a realizar movimientos económicos en la entidad financiera.
- No existe un departamento o un personal propio que se dedique exclusivamente a realizar los movimientos necesarios para acrecentar las captaciones y colocaciones de créditos de la entidad financiera.
- En cuanto al producto de inversión depósitos a plazo fijo que ofrece la Cooperativa San José no está siendo explotado de manera fuerte se denota porcentajes muy bajos.
- Los socios de la cooperativa desean además de realizar sus pagos de créditos de manera mensual se lo realice de otro modo sea este de manera trimestral semestral etc.
- No se está aplicando las visitas de forma masiva a los domicilios de los socios esto hace que otras entidades se puedan adueñar de los socios de la cooperativa.
- Lo socios no recuerdan claramente las tasas de interés que les ofrece la cooperativa en sus productos financieros.
- Los créditos de vivienda no están siendo explotados, el número y monto de este producto es extremadamente mínimo, se realizó 1 en todo el año.

## **Recomendaciones**

Analizando todo el trabajo de investigación con el sistema de la encuesta a los socios y entrevistas a la Gerente de la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. podemos sugerir las siguientes recomendaciones.

- Se recomienda a los ejecutivos que laboran en la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. explique de manera detalladamente sobre los productos y servicios que ofrece la entidad y den apertura para que el socio pueda preguntar todas las inquietudes que le interese saber.
- Se recomienda a la Gerente Operativa de la Cooperativa San José gestionar para que se destine un departamento o un personal dedicado exclusivamente para la realización de los procedimientos de las captaciones y colocaciones de créditos esto hará tomar ventaja sobre otras entidades financieras.
- Se recomienda a los ejecutivos publicitar con mayor frecuencia este producto financiero llamado depósito a plazo fijo de esta manera se lograra obtener mayor efectivo en la Cooperativa
- Se recomienda a la Gerente Operativa de la Cooperativa San José Ltda. realice las respectivas gestiones para la modificación en cuanto a los pagos para que estos se realices según la conveniencia del socio.
- Se recomienda a los ejecutivos de la Cooperativa San José Ltda. realizar con mayor insistencia las visitas a domicilios, sectores, asociaciones, etc. para ofrecer los productos y servicios de la cooperativa.
- Se recomienda a los ejecutivos de la Cooperativa San José Ltda. poner mayor énfasis a la hora de publicitar las tasas de interés correspondientes a cada producto financiero que ofrece la cooperativa.
- Se recomienda a los ejecutivos de la Cooperativa San José Ltda. explotar el producto de créditos de vivienda, poniendo énfasis al publicitarlo a los socios actuales y futuros de la entidad.

## **PROPUESTA**

### **TEMA**

ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR LAS CAPTACIONES Y COLOCACIONES DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA. AÑO 2017.

## INTRODUCCIÓN

Para el que crezcan en monto y número las captaciones y colocaciones de créditos es necesario, contar con estrategias enfocadas al entorno actual de la sociedad esto servirá como una guía o un camino a seguir a la jefa operativa y a los agentes ejecutivos de la Cooperativa San José Ltda., para alcanzar las metas que se proponen.

Es importante manifestar que el contar con normas claras, políticas y procedimientos que ayuden al proceso de análisis de la credibilidad crediticia y el otorgamiento de los créditos, con el afán que exista agilidad en los desembolsos y así brindarles confianza que ellos se merecen.

Por lo tanto el principal objetivo que buscamos es proporcionar a la Cooperativa de ahorro y crédito San José una propuesta que permita mejorar los procesos de captación y colocación de créditos, haciéndolas más ágiles, dinámicas de esta manera se beneficiara la Cooperativa y los socios en general.

## **JUSTIFICACIÓN**

Esta propuesta tiene como finalidad el proveer de una herramienta eficaz para la Cooperativa de Ahorro y Crédito en especial para las personas responsables, es decir; el personal involucrado en la captación y colocación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de estudio.

Con la ejecución de esta propuesta, se pretende dotar a la cooperativa de estrategias que permitan de una manera eficiente mejorar la intermediación financiera y consecuentemente los resultados operativos, otro propósito es minimizar el riesgo e implementar una guía a seguir que actualmente carecen en la institución; se debe aprovechar la buena predisposición que existe por parte del personal de la cooperativa para actualizarse y poder desarrollar sus actividades de una mejor manera.

La aplicación de estas estrategias resulta útil, tanto para validar los procesos de captación y colocación de créditos, lo que conlleva a una eficiente intermediación financiera, así como para brindar información necesaria a todos los miembros de la institución a fin de que obtengan un mejor conocimiento del manejo de los productos financieros.

De esta manera el personal de captaciones y colocaciones de créditos, estarán capacitados para actuar en ambientes económicos competitivos y rápidamente cambiantes, para ajustarse a los requerimientos y prioridades de socios y clientes.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

- Proponer estrategias para incrementar las captaciones y colocaciones de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. año 2017.

### **Objetivo Específico**

- Revisar los procesos de captaciones y colocación de créditos para conocer los movimientos que se realizan en la cooperativa San José Ltda.
- Enunciar las normas para la buena atención al cliente para que los socios actuales y potenciales decidan realizar sus movimientos financieros en la Cooperativa San José Ltda.
- Diseñar estrategias de captaciones y colocaciones para mejorar la intermediación financiera en la cooperativa San José Ltda.

## **DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

El desarrollo de la siguiente propuesta se la realiza analizando cada uno de los puntos que se obtuvo en la encuesta ejecutada a los socios y entrevista a la gerente operativa de la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. lo cual nos lleva a proponer estrategias que ayuden a mejorar el funcionamiento de la cooperativa, haciendo que esta sea una de las principales cooperativas que se encuentre a la vanguardia en la provincia de Los Ríos en el cantón Ventanas, la revisión de documentos, contenidos científicos, experiencias y análisis personal ha hecho que concluyamos en los siguientes contenidos.

### **PROCESO DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN DE CRÉDITOS**

#### **Proceso de cuentas**

- Se solicita requisitos
- Se verifica documentos
- Ingreso al sistema
- Llena base de datos con la información personal
- Socios

#### **Proceso de captación**

- Socio se acerca a la caja con la papeleta llena y el dinero a depositar
- El recaudador recibe papeleta y dinero
- Verifica que la papeleta de depósito este de acuerdo con los datos de ahorro
- Se procede a contar el dinero
- Ingresa al sistema
- Emite comprobante o entrega la libreta impresa de la transacción
- Entrega libreta al socio

### **Proceso de colocación de préstamos**

- Socio realiza solicitud de crédito
- Aceptación de solicitud
- Recibe solicitud
- Recisión de documentos
- Confirmación de los garantes
- Revisión de información y firmas de los garantes
- Aprobación de créditos
- Entrega del dinero al socio

### **Normas para una buena atención a los socios actuales y potenciales de la cooperativa san José Ltda.**

Es importante establecer que el éxito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. de cualquier otra organización depende fundamentalmente de la demanda de sus socios o clientes.

Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene, en la intermediación financiera, ya que ellos compran un buen servicio y también una buena atención; es decir una excelente atención del personal que labora en la entidad es una de las estrategias que aportara importantemente en la captación y esto producirá que se realicen colocaciones de créditos proporcionando la confianza del socio.

El buen servicio debe de percibirse, para ello, es fundamental considerar aspectos, tales como:

- Cortesía
- Atención rápida
- Confiabilidad
- Atención personal
- Suficiente información
- Simpatía

La atención debe estar orientada a la comunicación con el cliente, comprendiendo el conjunto de actividades que se desarrollan para informar y persuadir.

En la comunicación verbal se debe de poner énfasis en lo siguiente:

- Calidez
- Precisión
- Conocimiento
- Prudencia

En la comunicación no verbal se debe de tratar la:

- Gestualidad
- Postura
- Presencia
- Seguridad
- La calidez de saludo
- El contacto visual
- La simpatía
- La gestualidad
- El dinamismo
- La atención

## **FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LAS CAPTACIONES Y COLOCACIONES DE CRÉDITOS**

Se ha logrado determinar que la intermediación financiera es el principal problema que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. es por este motivo que se va a plantear objetivos y estrategias que ayuden a mejorar los resultados operativos de la institución.

### **Objetivo Estratégico I**

Publicitar por medios de comunicación actuales los productos de ahorro y crédito que ofrece la entidad, para que se expanda la información y nuevas personas puedan asociarse o realizar créditos en la Cooperativa San José Ltda.

### **Estrategias**

- Publicitar las tasas que se está pagando en los productos de ahorros y las tasa de créditos
- Publicitar de una manera detallada los varios productos que ofrece la Cooperativa con el objeto de ampliar el mercado objetivo.
- Publicitar los servicios no financieros a los ciudadanos para que de esta forma se aproximen a la cooperativa y puedan llevarse una buena imagen y decidan asociarse y así puedan realizar un crédito.
- Actualizar la página Web en donde se indique los productos y servicios que ofrece la institución, requisitos, montos, plazos, tasas y servicios adicionales.
- Cuando el socio se acerca a la entidad explicar detenidamente las volantes o trípticos que suelen estar en los escritorios de los ejecutivos de la cooperativa.

## **Objetivo Estratégico II**

Motivar a las personas para que inviertan en la cooperativa en depósitos a plazo fijo.

### **Estrategias**

- Revisar las tasas que se está pagando en los plazos a partir de 180 días para incentivar a que las personas inviertan a más de 6 meses y el producto se convierta en atractivo.
- Organizar visitas a las empresas del sector para dar a conocer los beneficios de tener un depósito a plazo fijo ya que una de las fortalezas de la institución es la atención personalizada.
- Antes que venza el depósito a plazo gestionar para que el socio renueve su inversión.

## **Objetivo Estratégico III**

Incrementar el volumen de créditos concedidos a los socios para el desarrollo de la entidad.

### **Estrategia**

- Revisar el porcentaje que se está cobrando en gastos operativos y gastos administrativos al momento del desembolso del crédito, ya que se está proponiendo que se destine un porcentaje del monto a certificados de aportación.
- Lograr que los agentes de Crédito participen de una manera más activa en el proceso de créditos.
- Realizar un seguimiento de los recursos que entrega la cooperativa para evidenciar que éstos no se destinen a actividades para las cuales no fueron solicitadas.
- Se debe priorizar la concesión de microcréditos ya que en el sector una gran cantidad de personas poseen microempresas.
- Incentivar a las personas que han pagado puntualmente sus obligaciones con tasas y montos preferenciales.
- Entregar al socio información verdadera, clara y efectiva acerca de los productos y los requisitos que debe cumplir para solicitar un crédito.

## **Objetivo Estratégico VI**

Capacitar a los directivos y funcionarios de la Cooperativa para que tengan un mayor desempeño en sus labores.

### **Estrategia**

- Establecer un plan de capacitación anual que comprenda temas como atención al cliente, análisis de crédito, temas legales, cooperativismo entre otros para que las personas puedan desarrollar sus actividades de una mejor manera.

## **Objetivo Estratégico VII**

Lograr que los productos y servicios que ofrece la cooperativa tengan una mayor difusión entre las personas que habitan en la ciudad de Ventanas y sus alrededores.

### **Estrategias**

- Auspiciar eventos de carácter deportivo, social y cultural que se realicen en el sector.
- Realizar campañas promocionales.
- Realizar programas de incentivo por la buena calidad del socio.
- Procurar incentivar a los jefes de nómina que aún no trabajan con una entidad financiera a que se asocien a la cooperativa para que realicen los respectivos pagos de sueldos.
- Elaborar una carta de presentación en donde se indique las características de los productos, dirección, teléfono, correo electrónico, logotipo de la institución, para que agentes ejecutivos pueda realizar sus visitas.
- Ofrecer un producto que se acople a los artesanos que se encuentran domiciliados en la ciudad de Ventanas y sus alrededores.
- Visitar las escuelas y convocar a los padres de familias con técnicas infantiles para incentivar captar a los socios más pequeñitos para aumentar la cuenta infantil que ofrece la cooperativa.
- Dar a conocer a los jóvenes de los colegios que recién comienzan a realizar movimientos financieros sobre el producto creado exclusivamente para jóvenes que está vigente en la cooperativa.

- Realizar reuniones con los docentes en general para darles a conocer a profundidad los productos y servicios y todo lo referente para la captación y colocación de préstamos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armijos, C. (2014). *República del Ecuador, evolución de los saldos de cartera, depósitos y márgenes de intermediación de bancos eleccionados, período enero 2010 – diciembre 2014*. Quito: Universidad San Francisco de Quito.
- Amangandi, M., & Coles, M. (Diciembre de 2011). LA CAJA SOLIDARIA COMUNITARIA PARA EL DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO DE LOS HABITANTES DE LA COMUNIDAD DE GRADAS. *Tesis de Grado*, 13.
- Andrade, R. (2003). *Ley organica de economia popular y solidaria*. Quito: Abda-Yala.
- Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Créditos. (4 de Enero de 2018).
- Campuzano, I. B. (1 de abril de 2018). Referencias. (J. Núñez, Entrevistador)
- Carrión, M. (2012). *"Diseño de un sistema integrado de gestión para la cooperativa de ahorro y crédito gonzanama del cantón gonzanama, socio de la red de entidades financieras equitativas"*. Loja: Universidad de Loja.
- Constitución del Ecuador. (2007). *Constitución de Ecuador de 1998*. Barcelona: Linkgua digita.
- Contraloria General de la República. (5 de Marzo de 2015).
- Cooperativa de Ahorro y Crédito San José. (5 de Marzo de 2018). Obtenido de Somos una cooperativa de ahorro y crédito que promueve el desarrollo económico de nuestros socios y clientes, a través de productos y servicios innovadores con responsabilidad social.
- Cooperativa San Jose. (1964). *Reseña de la Compañía*. Chimbo.
- Cooperativa San José, C. (5 de Marzo de 2017). *MultiAhorros*.
- Curillo, M. (2012). *Estrategias para la captación de fondos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Riobamba*. . Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo .
- Eco Finanzas. (Mayo de 2018). Obtenido de <https://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CAPTACION.htm>
- Escoto, R. (2007). *Banca comercial*. Costa Rica: EUDEN.
- Gallardo, H. (2013). *La colocación de créditos y su incidencia en los resultados operativos de la cooperativa de ahorro y crédito nuevo amanecer ltda. en el año 2011*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

- Google Maps. (5 de Abril de 2018). Obtenido de <https://www.google.com/maps/search/cooperativa+de+ahorro+y+cr%C3%A9dito+SAN+JOSE+EN+VENTANAS/@-1.4438135,-79.4633466,18.52z>
- Granja, Y. (2013). *Análisis a corto plazo de una entidad bancaria, para determinar estrategias en el margen financiero*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador .
- Jordán, M. (2014). *“Auditoría de gestión a los procesos de captaciones y colocaciones y su incidencia en los excedentes de la cooperativa de ahorro y crédito “la floresta” LTDA.”*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- José, C. S. (7 de Julio de 2017). *Reseña histórica Cooperativa San José*.
- Ley organica de economia popular y solidaria. (2003). *Ley organica de economia popular y solidaria*. Quito: Abda-Yala.
- Ley organica de economia popular y solidaria. (2003). *Ley organica de economia popular y solidaria*. Quito: Abda-Yala.
- Miño, W. (2013). *Historia del cooperativismo en el Ecuador*. Quito: Editogran S.A.
- Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. (2017). *Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario*. Quito: Senplades .
- Rodríguez, M. (2010). *El microcrédito. una mirada hacia el concepto y su desarrollo en Colombia*. Bogotá: Universidad Nacional De Colombia.
- Sánchez, C. (2012). Obtenido de [file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-LaImportanciaDeLasCooperativasEnElDesarrolloEconomico-5654341%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-LaImportanciaDeLasCooperativasEnElDesarrolloEconomico-5654341%20(1).pdf)
- Sistema Financiero . (4 de Marzo de 2017). Obtenido de <http://coopmagisteriorural.com/6%20CreditoVivienda.pdf>
- Sullca, D. (2015). *La incidencia de los depósitos a plazo fijo en el total de captaciones según producto de la caja Arequipa 2010-2015*. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria. (2014). *Análisis de captaciones y colocaciones de bancos privados y cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4*. Quito: Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas.
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras . (25 de Febrero de 2018). Superintendencia de bancos, s. (7 de mayo de 2014). *Bancafacil.cl*.
- Ulloa , L. (2012). *“Plan de Procedimientos de colocación y recuperación de Cartera con redescuento a Instituciones de Fondeo externas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre Ltda.” Agencia Shell.”*. Puyo: Universidad Regional Autónoma de Los Andes.

# APÉNDICES

**Apéndice 1:** Encuesta a los socios de la Cooperativa San José

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E  
INFORMÁTICA**

**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Encuesta a los socios de la Cooperativa San José Ltda.**

**Objetivo.-** Obtener información para conocer cómo se llevan los procesos de captación y colocación en Cooperativa San José Ltda.?

**1.- ¿Sabe usted si existen procedimientos estratégicos para la captación en la Cooperativa San José Ltda. ?**

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Desacuerdo

Totalmente desacuerdo

**2.- ¿Usted ha visto o escuchado por medios publicitarios sobre los beneficiosos de captaciones que ofrece la Cooperativa San José Ltda.?**

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Desacuerdo

Totalmente desacuerdo

**3.- ¿Está usted de acuerdo con los requisitos que se solicitan para la captación de socios en la Cooperativa San José Ltda.?**

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Desacuerdo

Totalmente desacuerdo

**4.- ¿Considera usted que está altamente capacitado el personal de captación que labora en la cooperativa San José Ltda.?**

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Desacuerdo

Totalmente desacuerdo

**5.- ¿Una de las formas de captación es la inversión ha realizado usted depósitos a plazo fijo en la Cooperativa San José?**

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Desacuerdo

Totalmente desacuerdo

**6.- ¿Existe agilidad en los procesos para la colocación de préstamos en la Cooperativa San José Ltda. ?**

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Desacuerdo

Totalmente desacuerdo

**7.- ¿Considera usted que con la aplicación de nuevas estrategias crecerán las colocaciones en la Cooperativa San José Ltda.?**

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Desacuerdo

Totalmente desacuerdo

**8.- ¿Está usted de acuerdo que se lo visite a su domicilio para ofrecerle los productos de colocación de créditos?**

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Desacuerdo

Totalmente desacuerdo

**9.- ¿Está usted de acuerdo que los pagos de las colocaciones de créditos se lo realicen solo de manera mensual?**

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Desacuerdo

Totalmente desacuerdo

**10.- ¿Califica como excelente la atención al cliente en el área de colocación de créditos en la Cooperativa San José Ltda.?**

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Desacuerdo

Totalmente desacuerdo

**Apéndice 2:** Entrevista a la gerente operativa de la cooperativa san José

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN**

**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENTREVISTA A LA GERENTE OPERATIVA DE LA COOPERATIVA SAN JOSÉ LTDA**

**ING. BETSABETH CAMPUZANO LEDESMA**

**1.- ¿Con cuántos socios cuenta la Cooperativa San José Ltda. actualmente?**

Actualmente en la cooperativa San José tenemos 12.168 socios.

**2.- ¿De qué manera se opera para obtener las captaciones y colocaciones en la Cooperativa San José Ltda.?**

Se realizan las captaciones de socios cuando estos se acercan a la cooperativa a utilizar los servicios que brinda la entidad, también se realiza visitas a domicilios y sectores de la ciudad y a través de medios publicitarios ofreciendo los productos y servicios que tiene la Cooperativa.

**3.- ¿Existe un departamento exclusivo para incrementar la captación y colocación dentro de la Cooperativa San José Ltda.?**

No existe un departamento exclusivo para realizar las captaciones y colocaciones de créditos, en la actualidad de esta labor se encargan los ejecutivos de la entidad.

**4.- ¿Se plantearon metas para incrementar las captaciones y colocaciones en la Cooperativa San José Ltda. para el año 2017;**

Si tenemos metas propuestas para incrementar las captaciones y colocaciones de créditos, estas se han cumplido en un 80% aproximadamente pero debido a los factores externos que inciden hacen que nuestro trabajo no se logre en un 100% también debido al poco compromiso de los ejecutivos que laboran en la cooperativa no se han completado las metas propuestas.

### **5.- ¿Qué factores inciden para la disminución de captaciones y colocaciones en la Cooperativa San José Ltda.?**

Uno de los factores que inciden para que no se logre mayores captación y colocaciones de créditos se debe a la cantidad de competencia que existe a nuestro alrededor por lo tanto las personas por lo general no tiene un lugar fijo donde realizar sus movimientos financieros.

Otro de los factores que inciden son las políticas de gobierno o cambios de gobiernos por la fama que estos tienen y el miedo que se ocasiona en las personas creen que existirá feriado bancario se impone incertidumbre en los ciudadanos y estos no acceden a la cooperativa.

Uno de los factores que influye es la desconfianza de los ciudadanos por la caída de otras cooperativas donde estas se han liquidado y muchos han perdido sus dineros.

### **6- ¿Qué productos y servicios ofrece la Cooperativa San José Ltda.?**

Los productos de captación que ofrece la cooperativa son:

- Ahorro a la vista
- Ahorrando ando
- Cuenta sueñito
- Multiahorros
- Depósitos a plazo fijo

Los productos de colocacion que brinda la cooperativa son:

- Credito de consumo
- Micro credito
- Credito de vivienda

**7.- ¿Cuál y cuanto es el número y monto de las captaciones y colocaciones de créditos al año 2017?**

**Tabla 1:** *Captaciones en la cooperativa San José*

<b>CAPTACIONES EN LA COOPERATIVA SAN JOSÉ LTDA. 2017</b>		
<b>LINEA</b>	<b>TOTAL</b>	
	<b>NÚMERO</b>	<b>MONTO</b>
<b>AHORRO A LA VISTA</b>	171	307.509,00
<b>AHORRANDO ANDO</b>	157	180.530,22
<b>CUENTA SUEÑITOS</b>	43	14.515,00
<b>MULTIAHORROS</b>	181	153.805,00
<b>DEPÓSITOS A PLAZO FIJO</b>	9	9.050,00
	<b>561</b>	<b>665.409,22</b>

**Fuente:** Cooperativa de ahorro y crédito San José

**Elaborado por:** Jessenia Núñez

**Tabla 2:** *Colocaciones en la cooperativa San José*

<b>COLOCACIONES EN LA COOPERATIVA SAN JOSÉ LTDA. AÑO 2017</b>			
<b>LINEA</b>		<b>TOTAL</b>	
		<b>NÚMERO</b>	<b>MONTO</b>
	<b>ANTICIPOS DE CRÉDITO</b>	50	14.409,00
<b>CONSUMO</b>	<b>CRÉDITOS</b>	371	1.953.180,00
<b>VIVIENDA</b>		1	30.000,00
<b>MICROCRÉDITO</b>		2535	7.544.590,00
<b>TOTAL</b>		<b>2957</b>	<b>9.542.179,00</b>

**Fuente:** Cooperativa de ahorro y crédito San José

**Elaborado por:** Jessenia Núñez

**8.- ¿Existen estrategias actualizadas para obtener mayor captación y colocación en la Cooperativa San José Ltda.?**

Actualmente estamos en proceso de crear nuevas estrategias para la captación y colocación de créditos, por lo pronto nos estamos manejando con las estrategias del año 2017.

**9.- ¿Usted como gerente operativo considera que es necesario implementar nuevas estrategias para que crezcan relativamente las captaciones y colocaciones en la Cooperativa San José Ltda.?**

Sí, estoy totalmente de acuerdo que se debe buscar nuevas estrategias para la captación y colocación de créditos sería una gran ayuda para proponerlas para este año 2018 para ponerlas en práctica una vez sean analizadas.

### **Apéndice 3: Misión de la Cooperativa San José Ltda.**

#### **Misión de la Cooperativa San José Ltda.**

Es una cooperativa de ahorro y crédito que promueve el desarrollo económico de nuestros socios y clientes, a través de productos y servicios innovadores con responsabilidad social (Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, 2018).

#### **Apéndice 4: Visión de la Cooperativa San José Ltda.**

##### **Visión de la Cooperativa San José Ltda.**

Para el año 2019 alcanzar una calificación de riesgo A+, con mejoramiento continuo en los procesos de negocios (Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, 2018).

:

**Apéndice 5:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San José.



**Figura 1:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San José  
**Elaborado por:** Jessenia Núñez.

**Apéndice 6:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San José.



**Figura 2:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San José.  
**Elaborado por:** Jessenia Núñez.

**Apéndice 7:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San José.



**Figura 3:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San José.  
**Elaborado por:** Jessenia Núñez.

**Apéndice 8:** Entrevista realizada a la Gerente de la Cooperativa de ahorro y crédito  
San José



**Figura 4:** Entrevista realizada a la Gerente de la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda.  
**Elaborado por:** Jessenia Núñez.