UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL EN LA CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO "LA PALMA" EN LA COMUNIDAD LA PALMA, PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2024-2028"

AUTORA:
EVELYN MARIELA YANCHALIQUIN COLLAY

DIRECTORA:
ING. ALEXANDRA ARGUELLO

PARES ACADÉMICOS:
ING. CHRISTIAN BARRAGÁN
ECO. SERGIO FIERRO

GUARANDA – ECUADOR
2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL EN LA CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO “LA PALMA” EN LA COMUNIDAD LA PALMA, PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2024-2028

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios, a mis padres, abuelitos y todas aquellas personas que me apoyaron pese a las caídas y errores que cometí nunca me dejaron sola, me guiaron para poder cumplir mi sueño también agradezco a mi director de tesis como es la ing. Alexandra Arguello y mis pares académicos como el ing. Christian Barragán y al eco. Sergio Fierro por compartir su conocimiento y tener la capacidad de llegar a cada uno de nosotros y guiarnos. Agradezco también a la institución donde me permitió realizar mi tesis y por haber puesto la confianza en mis conocimientos y capacidad para la realización del presente trabajo.

Yanchaliquin Collay Evelyn Mariela

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, quien como guía está presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin decaer. A mis padres que, con su apoyo incondicional, amor y confianza me inspiran a seguir adelante y culminar mi carrera profesional.

Yanchaliquin Collay Evelyn Mariela

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. "***Alexandra Arguello*** "e Ing. "***Christian Barragán***" "*Eco.* ***Sergio Fierro***", del Trabajo de Titulación "Fortalecimiento Institucional en la Caja Comunal Libertad y Desarrollo La Palma, Comunidad La Palma, Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, periodo 2024-2028" desarrollado por la señorita Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresa.**

Guaranda, enero del 2025

Ing. Alexandra Arguello
Directora

Ing. Christian Barragán
Par Académico

Eco. Sergio Fierro
Par Académico

DEERECHOS DE AUTOR

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo EVELYN MARIELA YANCHALIQUIN COLLAY portador de la Cédula de Identidad No **1805122213** en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL EN LA CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO "LA PALMA" EN LA COMUNIDAD LA PALMA, PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2024-2028**, modalidad Proyecto de investigación , de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

EVELYN MARIELA YANCHALIQUIN COLLAY

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

TABLA DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ii
AGRADECIMIENTO iii
DEDICATORIA iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO v
DERECHOS DE AUTOR vi
ÍNDICE DE TABLA x
ÍNDICE DE FIGURAS xii
ÍNDICE DE ANEXOS xiii
INTRODUCCIÓN 1
RESUMEN 2
ABSTRACT 3
CAPÍTULO I. 4
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 4
1.1 Descripción del Problema 4
1.2 Formulación del Problema 4
1.3 Preguntas de Investigación 4
1.4 Justificación 5
1.5 Objetivos 5
1.6 Idea a Defender 6
1.7 Variables (Operacionalización) 6
CAPÍTULO II. 9
MARCO CIENTIFICO 9
2.1 Antecedentes 9
MARCO TEÓRICO 11
2.2.1 Planificación Estratégica 11
2.2.2 Plan estratégico 15
2.2.3 Fortalecimiento Institucional 19
MARCO CONCEPTUAL 21

2.3.1 Enfoque estratégico 21
2.3.2 Fortalecimiento. 21
2.3.3 Organizacional. 21
2.3.4 Fortalecimiento Organizacional. 22
2.3.5 Plan Estratégico. 22
2.3.6 Estrategia. 22
2.3.7 Competitividad. 22
2.3.8 Desarrolló. 22
2.3.9 Ventajas. 22
2.3.10 Eficiencia. 22
MARCO LEGAL 23
2.4.1 Constitución de la República del Ecuador 23
2.4.2 Código Orgánico Monetario y Financiero 23
2.4.3 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria 24
2.4.4 Requisitos para la Conformación de las Cooperativas de Ahorro y crédito. 24
2.5. Marco Geo-referencial 26
CAPITULO III. 27
METODOLOGÍA 27
3.1. Tipo de Investigación 27
3.2. Enfoque de la investigación 27
3.3. Métodos de Investigación 27
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 27
3.4.1 Encuesta 27
3.4.2 Entrevista 28
3.5. Universo, Población y Muestra 28
3.6. Procesamiento de la Información 28
3.7 Análisis estadístico 28
CAPITULO IV. 29
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 29
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 29
CAPITULO V. 69

PROPUESTA 69
5.1 Introducción 69
5.2 Justificación 69
5.3 Objetivos 70
5.4 Beneficios 70
5.5 Reseña Histórica 70
5.6 Datos generales de la empresa: 71
5.7 Organigrama Actual 73
5.8 Situación actual de la Caja Comunal 74
5.10 MATRIZ GE 80
5.11 MATRIZ ESCENARIOS 82
5.12 Matriz de correlación 89
5.13 Matriz priorizada FODA 93
5.14 Matriz de evaluación de medios 94
5.15 DAFO 99
5.16 Estrategias 101
CONCLUSIONES 110
RECOMENDACIONES 111
BIBLIOGRAFÍA 112
ANEXOS 115

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 *Operalización de Variables* *7*
Tabla 2 *Cuadro de mando integral* *15*
Tabla 3 *Situación Laboral* *29*
Tabla 4 *Tiempo que lleva laborando para la institución* *31*
Tabla 5 *Conoce la misión, visión de la Caja Comunal* *32*
Tabla 6 *Capacitaciones a los empleados* *33*
Tabla 7 *Ambiente Laboral* *34*
Tabla 8 *Ofrece los recursos necesarios la institución* *35*
Tabla 9 *Seguridad y Confianza* *36*
Tabla 10 *Posee la institución un plan estratégico* *37*
Tabla 11 *Desempeño Laboral* *38*
Tabla 12 *La institución cuenta con un plan de incentivar a los socios* *39*
Tabla 13 *Instalaciones adecuadas para prestación de servicios* *40*
Tabla 14 *Importancia de un plan estratégico* *41*
Tabla 15 *Control de actividades diarias* *42*
Tabla 16 *Conflicto con los Socios* *43*
Tabla 17 *Elaboración de un Plan Estratégico* *44*
Tabla 18 *Manual de Funciones de la institución* *45*
Tabla 19 *Elección del Administrador de la institución* *47*
Tabla 20 *El administrador tiene Conocimiento sobre la Administración de la Caja* *48*
Tabla 21 *Aspectos importantes porque los socios prefieren a la Caja* *49*
Tabla 22 *Servicios que brinda la institución* *50*
Tabla 23 *Servicios que utilizan los socios* *52*
Tabla 24 *Solución a un trámite* *54*
Tabla 25 *Atención en el otorgamiento de créditos* *55*
Tabla 26 *Tiempo de aprobación de créditos en la institución* *56*
Tabla 27 *El monto de crédito que ofrece cubre sus expectativas* *57*
Tabla 28 *Calificación de la tasa de interés* *58*
Tabla 29 *Instalaciones adecuadas* *59*
Tabla 30 *Empleados capacitados* *60*
Tabla 31 *Desarrolla planes de incentivo la institución* *61*
Tabla 32 *Prestación de servicios* *62*
Tabla 33 *Existe otra entidad financiera* *63*
Tabla 34 *Nuevas sugerencias para la entidad* *64*
Tabla 35 *Ficha de Observación* *67*
Tabla 36 *Principales cuentas actuales* *74*
Tabla 37 *Proyecciones* *75*
Tabla 38 *PESTEL* *76*
Tabla 39 *Priorización del PESTEL* *78*
Tabla 40 *Posición Competitiva* *80*
Tabla 41 *Atractivo del sector* *80*
Tabla 42 *Resultado de Matriz GE* *81*
Tabla 43 *Matriz de escenarios debilidades* *82*
Tabla 44 *Matriz de escenarios amenazas* *83*
Tabla 45 *Matriz escenarios oportunidades* *85*
Tabla 46 *Matriz de escenarios fortalezas* *87*

Tabla 47 *Análisis FODA* *89*
Tabla 48 *Matriz de correlación de fortalezas y oportunidades* *91*
Tabla 49 *Matriz de correlación de debilidades y amenazas* *92*
Tabla 50 *Matriz de priorizada FODA* *93*
Tabla 51 *Matriz de evaluación de medios internos* *95*
Tabla 52 *Matriz de evaluación de medios externos* *97*
Tabla 53 *Matriz DAFO* *99*
Tabla 54 *Estrategia del ambiente de trabajo* *101*
Tabla 55 *Aumentar la productividad* *102*
Tabla 56 *Estrategia capacitar al equipo* *104*
Tabla 57 *Implementar un programa de capacitación* *105*
Tabla 58 *Estrategia priorizar proyectos y programas* *107*
Tabla 59 *Meta Desarrollar un modelo de gestión* *108*

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Situación laboral* *30*
Figura 2 *Tiempo que lleva laborando para la institución* *31*
Figura 3 *Conoce la Misión, visión de la Caja Comunal* *32*
Figura 4 *Capacitaciones a los empleados* *33*
Figura 5 *Ambiente Laboral* *34*
Figura 6 *Ofrece los recursos necesarios la institución* *35*
Figura 7 *Seguro y Confianza* *36*
Figura 8 *Posee la institución un plan estratégico* *37*
Figura 9 *Desempeño Laboral* *38*
Figura 10 *La institución cuenta con un plan de incentivar a los socios* *39*
Figura 11 *Instalaciones adecuadas para prestación de servicios* *40*
Figura 12 *Importancia de un plan estratégico* *41*
Figura 13 *Control de actividades diarias* *42*
Figura 14 *Conflicto con los Socios* *43*
Figura 15 *Elaboración de un Plan Estratégico* *44*
Figura 16 *Manual de Funciones de la institución* *46*
Figura 17 *Elección del Administrador de la institución* *47*
Figura 18 *El administrador tiene Conocimiento sobre la Administración de la Caja* *48*
Figura 19 *Aspectos importantes porque los socios prefieren a la Caja* *49*
Figura 20 *Tabla 21 Servicios que brinda la institución* *51*
Figura 21 *Servicios que utilizan los socios* *53*
Figura 22 *Solución a trámite* *54*
Figura 23 *Atención en el otorgamiento de créditos* *55*
Figura 24 *Tiempo de aprobación de créditos en la institución* *56*
Figura 25 *El monto de crédito que ofrece cubre sus expectativas* *57*
Figura 26 *Calificación de la tasa de interés* *58*
Figura 27 *Instalaciones adecuadas* *59*
Figura 28 *Empleados capacitados* *60*
Figura 29 *Desarrolla planes de incentivo la institución* *61*
Figura 30 *Prestación de servicios* *62*
Figura 31 *Existe otra entidad financiera* *63*
Figura 32 *Nuevas sugerencias para la entidad* *65*
Figura 33 *Principales cuentas del Balance* *74*
Figura 34 *Proyecciones* *75*
Figura 35 *Posición competitiva y Atractivo del mercado* *81*
Figura 36 *Medios internos* *98*

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Cronograma (Gantt) 116
Anexo 2 Presupuesto Ejecutado 118
Anexo 3 Encuesta dirigida a los empleados de La Caja Comunal Libertad Y Desarrollo "La Palma" 119
Anexo 4 Encuesta dirigida a los socios de La Caja Comunal Libertad Y Desarrollo "La Palma" 121
Anexo 5 Entrevista al Administrador de La Caja Comunal Libertad Y Desarrollo "La Palma" ... 124
Anexo 6 Ficha de observación 126
Anexo 7 Encuesta a los socios 127
Anexo 8 Encuesta a los empleados 127
Anexo 9 Encuesta al cajero 128
Anexo 10 Entrevista al Administrador 128
Anexo 11 Total de socios 129
Anexo 12 Socios Activos 137
Anexo 13 Socios Inactivos 139
Anexo 14 Carta de Aceptación 140
Anexo 15 Certificado de plagio 141
Anexo 16 Certificado de nivel de plagio del Turnitin 142

INTRODUCCIÓN

Mejorar la eficiencia y eficacia, principalmente a nivel organizacional, es el principal objetivo del fortalecimiento institucional. Por eso surgió la idea de realizar un plan estratégico que contribuya al mejoramiento de los empleados y en si de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma", provincia Bolívar, con el fin de mejorar la prestación de servicios a los socios.

Capitulo I.- Abarca la formulación general del proyecto, la descripción y formulación del problema, las preguntas de investigación, la justificación, los objetivos de la investigación, la idea a defender y la operalización de variables.

Capitulo II.- Comprende el marco teórico que proporciona datos relevantes para sustentar las variables de estudio.

Capitulo III.- Se detallan los tipos de investigación, métodos, técnicas, instrumentos y población para la recolección de datos, el universo y la muestra que mostrará el rumbo de la investigación.

Capitulo IV.- Los resultados del estudio se muestran en cuadros y gráficos que fueron analizados para proporcionar más información sobre el tema de estudio.

Capitulo V.- Se incluye la propuesta de solución de la investigación, y también se establecieron las conclusiones y recomendaciones. Este capítulo se enfoca en brindar una solución al problema encontrado en cumplimiento de uno de los objetivos planteados.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo fortalecer la institución y determinar cómo el Plan Estratégico incide en el crecimiento de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo “La Palma” en la provincia de Bolívar entre los años 2024 y 2028. Se realizó una investigación detallada que permitió verificar los componentes de el Plan Estratégico que tienen impacto en el progreso de la organización.

Debido a que el fortalecimiento institucional, la eficiencia, la motivación y la satisfacción laboral impactan en el desarrollo de una organización, es necesario promover un ambiente adecuado y un plan estratégico enfocado a brindar un buen servicio a los socios. Además, es crucial examinar cómo el plan estratégico influye en las actividades realizadas en el Caja.

Los hallazgos de esta investigación ayudarán a determinar qué elementos están afectando el crecimiento de la institución y desarrollar métodos para mejorar el ambiente laboral y, por ende, los servicios que ofrece la institución. La investigación consta de cinco capítulos: la formulación general del proyecto, el marco teórico, la metodología, la discusión de los resultados y la propuesta, y luego las conclusiones y sugerencias.

Palabras Claves. – Fortalecimiento institucional, plan estratégico, satisfacción laboral, socios, institución, impacto, eficiencia.

ABSTRACT

The objective of this investigation is to strengthen the institution and determine how the Strategic Plan affects the growth of the Caja Comunal Libertad y Desarrollo “La Palma” in the province of Bolívar between the years 2024 and 2028. A detailed investigation was carried out that allowedxz us to verify the components of the Strategic Plan that have an impact on the progress of the organization.

Because institutional strengthening, efficiency, motivation and job satisfaction impact the development of an organization, it is necessary to promote an adequate environment and a strategic plan focused on providing good service to members. Furthermore, it is crucial to examine how the strategic plan influences the activities carried out in the Fund.

The findings of this research will help determine what elements are affecting the growth of the institution and develop methods to improve the work environment and, therefore, the services offered by the institution. The research consists of five chapters: the general formulation of the project, the theoretical framework, the methodology, the discussion of the results and the proposal, and then the conclusions and suggestions.

Keywords. – Institutional strengthening, strategic plan, job satisfaction, partners, institution, impact, efficiency.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

La Caja Comunal Libertad y Desarrollo nació en el año 2001 con 16 socias por el grupo de mujeres, y fue jurídico en el año 2018 con 200 socios y en la actualidad consta con 376 socios con el nombre de Caja Comunal Libertad y Desarrollo La Palma, que día tras día va creciendo y brindando créditos de emprendimiento, crédito normal y emergentes a los socios y socias de la Caja. Se determina que el sector de la economía popular y solidaria como base de estudio específicamente en el cantón Guaranda de la provincia Bolívar en la comunidad La Palma donde existe una entidad financiera que es un ente generador de desarrollo del sector, por lo que se ha determinado el siguiente problema: no existe un plan estratégico en la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" y hay deficiencias administrativas lo que genera, limitaciones en la gestión de la entidad financiera.

1.2 Formulación del Problema

¿La propuesta de un plan estratégico ayudara en la gestión administrativa y operativa lo que mejorara el fortalecimiento institucional en la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" en la Comunidad La Palma, Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, periodo 2024-2028?

1.3 Preguntas de Investigación

¿Cuál es la situación actual de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo en términos de su estructura organizativa, recursos disponibles y desafíos enfrentados?

¿Cuáles son los objetivos a corto, mediano y largo plazo de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo?

¿Cuáles son las oportunidades y amenazas que enfrenta la Caja Comunal Libertad y Desarrollo en su entorno externo?

¿Cuáles son las fortalezas y debilidades internas de la Caja Comunal ¿Libertad y Desarrollo en términos de recursos humanos, financieros, operativos y de gestión?

¿Qué estrategias se pueden implementar para fortalecer la institución y mejorar su desempeño en beneficio de sus socios y socias?

1.4 Justificación

El desarrollo de un Plan Estratégico bien estructurado nos permite fortalecer la misión y visión para todos sus directivos y los empleados en el desarrollo de sus funciones administrativas de planificar, organizar, dirigir y controlar todos los procesos que se desarrollan en la Caja, lo que permitirá alcanzar niveles de eficacia y eficiencia.

Se justificó desde la perspectiva metodológica ya que se aprovecharán los métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitan recolectar información oportuna y confiable ya que al momento de evaluar y analizar se conocerá la situación actual de la caja y mediante esta información se realizará el diseño de estrategias que se adapten a las necesidades y requerimientos de la misma.

Esta investigación es importante tomando en cuenta que la planificación estratégica es una herramienta que permite tener claras las tareas de forma secuencial para alcanzar los objetivos corporativos en la cual se va a contar con la ayuda de la parte gerencial y administrativa de dicha Caja Comunal "La Palma" para así poder plantear una misión y visión adecuadamente estructurada.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

- Mejorar el fortalecimiento institucional a través un plan estratégico en la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" en la Comunidad La Palma, Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, periodo 2024-2028.

1.5.2 Objetivo Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la Institución Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma "periodo 2024-2028.

- Sustentar teóricamente la planificación estratégica para el fortalecimiento institucional de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo “La Palma “periodo 2024-2028.
- Proponer un plan estratégico para el fortalecimiento institucional de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo “La Palma “, periodo 2024-2028.

1.6 Idea a Defender

Proponer un plan estratégico para el fortalecimiento institucional en la Caja Comunal Libertad y Desarrollo “La Palma”, mejorando su capacidad operativa y administrativa.

1.7 Variables (Operacionalización)

Variable independiente: Planificación Estratégica

Variable dependiente: Fortalecimiento Institucional

Tabla 1 Operalización de Variables

Variable	**Definición Conceptual**	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Técnicas/Instrumentos**
Independiente Plan Estratégica	Proceso de definir la dirección y asignar recursos para perseguir esta estrategia, incluyendo misión, visión, objetivos y acciones.	Misión y Visión	Nivel de conocimiento y comprensión de la misión y visión	Entrevista al gerente y encuesta a los socios
	Las 6P son muy importantes dentro del marketing como son producto, precio, plaza y promoción incluyendo en el plan estratégico lo que es poder y procesos lo que es el enfoque más amplio y utilizado para la atención al cliente.	Análisis de las 6P	Producto, precio, plaza, promoción, poder y procesos.	Entrevista al gerente y encuesta a los socios
Dependiente Fortalecimiento Institucional	Proceso de mejorar las capacidades y competencias de una organización para cumplir con sus objetivos de manera efectiva, eficiente y sostenible.	Gestión Administrativa	Tiempo de respuesta en trámites administrativos	Encuestas de satisfacción a los socios
			Nivel de automatización de procesos	Auditorías de procesos internos
		Recursos Humanos	Número de capacitaciones realizadas por año	Evaluaciones de desempeño

			Satisfacción del personal con oportunidades de desarrollo profesional	Encuestas de clima laboral
		Infraestructura	Estado y mantenimiento de las instalaciones físicas	Inspecciones periódicas
			Nivel de actualización tecnológica	Informes de actualización tecnológica
		Gobernanza	Frecuencia y eficacia de las reuniones del consejo directivo	Minutas de reuniones
			Transparencia y rendición de cuentas	Informes de auditoría interna
		Sostenibilidad Financiera	Diversificación de fuentes de ingreso	Análisis financiero
			Solidez de las reservas financieras	Revisión de estados financieros

Nota: La Caja Comunal Libertad y Desarrollo “La Palma”
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

CAPÍTULO II.

MARCO CIENTIFICO

2.1 Antecedentes

Según las investigaciones que realizo logramos encontrar diversos estudios relacionados con el fortalecimiento institucional para elaborar un plan estratégico en la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma", centrado en diversas áreas como base para fundamentar y argumentar mi investigación.

> (Jenny, Elizabeth Moreira Meza & Génices, Narcisa Bravo Zambrano., 2014) con el tema "Elaboración de un Plan Estratégico Institucional, como aporte al fortalecimiento y desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tienda de Dinero Ltda., del cantón Portoviejo, menciona que hoy en día la elaboración de un plan estratégico es una herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas. Está investigación tiene como objetivo prestar servicios financieros en el medio y con atención preferente a las necesidades de sus socios y clientes; generando la cultura del ahorro y proporcionando servicios de créditos con tasas de interés que representen ventajas, con una política permanente de acción social.

Las conclusiones del presente investigación es: La cooperativa no cuenta con un plan estratégico institucional que direccione en forma correcta la organización y administración de la empresa, siendo este, uno de los fines del presente estudio; el diagnóstico situacional se convierte en una de las fases principales del mismo, en el cual, luego del trabajo realizado en conjunto con los miembros de la organización, se pudo determinar la problemática interna de la institución, así como también, la detección de fortalezas y debilidades desde el ámbito interno y las oportunidades y amenazas desde el ámbito externo, que luego de su análisis y priorización, conllevaron a la formulación de estrategias. (Jenny, Elizabeth Moreira Meza & Génices, Narcisa Bravo Zambrano., 2014)

La recomendación de esta investigación es: Poner en marcha el plan estratégico institucional, que se propone en este trabajo de investigación en el cual se puntualiza acciones específicas como: El cumplimiento de los objetivos en el corto, mediano y largo plazo a través de la ejecución de las estrategias

enmarcadas en el Cuadro de Mando Integral, mediante el control y monitoreo de las actividades. (Jenny, Elizabeth Moreira Meza & Génices, Narcisa Bravo Zambrano., 2014)

> Plan Estratégico De Desarrollo Institucional Y Comercial Para El Fortalecimiento De La Microempresa "Seda Y Cacao Artesanal Cía. Ltda." (Gonzalez, 2019).El objetivo de la investigación es: diseñar un plan estratégico de desarrollo institucional y comercial para el fortalecimiento de la microempresa Seda y Cacao Artesanal Cía. Ltda., ubicada en Ibarra, provincia Imbabura. (Gonzalez, 2019). Donde sus conclusiones son y fueron analizados los preceptos teóricos referentes a la planificación estratégica para el desarrollo comercial, institucional y fortalecimiento de emprendimientos, incluyendo las estrategias comerciales, la inclusión del análisis FODA, marketing, así como temas que incluyen la producción de cacao nacional y para exportación, entre otras cuestiones. (Gonzalez, 2019)

Se diseñó un Plan Estratégico de Desarrollo Comercial para la microempresa Seda y Cacao Artesanal Cía. Ltda., consistente en la conformación de varios puntos, como son la imagen corporativa, proyección estratégica, estrategias y planes de acción con su debido presupuesto, lo cual beneficiaría notablemente no solo al crecimiento de la organización, sino también a la satisfacción de sus clientes y empleados. Opciones. (Gonzalez, 2019).

> Plan estratégico para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "20 de julio" (Antamba Inuca Carmen & Tocagón Bonilla Diana, 2010).Como objetivo de esta investigación es elaborar un plan estratégico para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 20 de Julio que permita el adecuado manejo y control de las actividades, Administrativas, Financieras de la Institución en la comunidad de Pijal, parroquia González Suarez, Cantón Otavalo, provincia de Imbabura. (Antamba Inuca Carmen & Tocagón Bonilla Diana, 2010)

La conclusión de la investigación es que: la cooperativa de ahorro y crédito 20 de julio no cuenta con el personal calificado acorde al perfil profesional, ya que quienes ocupan los diferentes puestos, no tienen estudios superiores. La comunicación en la cooperativa no es tan favorable, ya que la información no es oportuna, esto se da por que los trabajadores de la institución también prestan sus servicios a otras empresas y no se dedican eficaz y eficientemente al manejo de la misma. La cooperativa no tiene infraestructura propia por la cual no tiene una

imagen acorde con la institución. (Antamba Inuca Carmen & Tocagón Bonilla Diana, 2010)

MARCO TEÓRICO

2.2.1 Planificación Estratégica

2.2.1.1 Definición de planificación estratégica

La Planeación Estratégica es aquella definida como: el conjunto de procesos llevados a cabo dentro de una organización y en su entorno o mercado al que pertenece, esta parte de los objetivos fijados estos pueden ser a corto plazo, mediano o largo, para después seguir una serie de eventos u estrategias para darle cumplimiento a los objetivos previamente establecidos siguiendo directrices que permiten darle la razón de ser de la empresa. (Ander.E, 2007)

La planeación estratégica seria tiene sus tipologías actuales conforme esta fue encajada de manera inicial en algunas organizaciones de comercio a mediados del año 1950. En aquel entonces aquellas empresas consideradas como importantes fueron quienes fomentaron el desarrollo de sistemas de planificación estratégica de manera seria o formal, nombrados técnicas de planeación de largo plazo. (Barrios.A, 2011)

La planeación estratégica, vista como un proceso, se consagra como una técnica de análisis, que, al ser aplicada, permite estructurar y coordinar conjuntos de tareas y recursos cuya finalidad será alcanzar objetivos particulares, los cuales, a través de resultados específicos, satisfacen necesidades planteadas. (Rodríguez, 2022).

2.2.1.2 Importancia de la Planificación en las Empresas

- La planificación es importante para las empresas por tres razones principales
- Reduce la incertidumbre y minimiza el riesgo
- Genera eficiencia
- Genera compromiso y motivación. Entre las ventajas que tienen la planificación, se pueden citar las siguientes.
- La planificación evitará muchas crisis a nivel del negocio.

- Mientras más se involucren las áreas del negocio y sus empleados en la planificación, mayor será la probabilidad de alcanzar los objetivos planteados.
- Si bien es cierto, una correcta planificación requiere invertir tiempo y dinero, pero a largo plazo habrá valido la pena pues mejorará las finanzas del negocio. (Shapiro, 2004)

2.2.1.3 Beneficios

Pensar en la implementación de nuevas técnicas, herramientas o estrategias suele generar incertidumbre debido a que se duda del éxito y beneficio que pueda realmente aportar a nuestra organización, sin embargo, debemos orientar nuestro pensamiento hacia los beneficios que nos brinda tal inversión. Aquí se muestran algunos de los que esta herramienta ofrece a la organización tras su correcta implementación:

- Sentido de dirección a toda la organización.
- Diferenciación (evitamos ser igual a la competencia).
- Permite una toma de mejores decisiones basada en evidencia.
- Incrementa la eficiencia operacional.
- Minimizar riesgos.
- Potencializar resultados y se alcanza una rentabilidad superior.
- Para poder desarrollar, monitorear o dar seguimiento a un proceso de planeación y obtener los grandes.

Beneficios que nos ofrece tal herramienta, es necesario contar con un planteamiento claro de los objetivos, es decir, saber hacia dónde queremos llegar, pero para ello debemos realizar un análisis interno y saber responder a preguntas, tales como: ¿De dónde estamos partiendo?; ¿En qué condiciones nos encontramos?; ¿Cuál es la razón de querer alcanzar nuestro objetivo?; ¿Cuáles son los beneficios que obtendremos si lo logramos?; y, ¿Cómo sabremos que ya lo logramos?

Planear a un nivel estratégico focaliza la atención en una tarea fundamental de la organización y es encabezada principalmente por la alta dirección o cuerpo directivo. Es importante saber que se debe considerar el vínculo con los diversos

grupos de interés con los que se debe interactuar en el proceso de cumplimiento de objetivos, así como reconocer lo esenciales que son nuestros colaboradores internos, quienes deben estar alineados con la visión general de la organización. En cada una de las fases, hay una serie de herramientas o técnicas que nos permite llevar a cabo la definición de nuestra planificación estratégica, definiendo metas y objetivos que sean viables, realistas y alcanzables.

Fase Filosófica: Misión (¿Cuál es nuestra razón de ser?), Visión (Destino al que quiere llegar la organización en un periodo de tiempo) y Valores (elementos que dirigen nuestras acciones).

Fase Analítica: Análisis Interno – Análisis Externo – DAFO – PESTEL.

Fase Programática: Objetivos generales – Objetivos estratégicos operativos (Departamento RRHH). ¿Qué queremos conseguir ante el diagnóstico de la organización? Cuadro de Mando Integral.

Fase Operativa: Actividades – Proyectos.

Fase Cuantitativa: Indicadores de desempeño (KPI's) – Metas – Recursos – People Analytics.

Análisis DAFO:

Debilidad: interna de la organización: Aspecto negativo de una situación interna y actual (escaso número de empleados para hacer una tarea concreta).

Fortaleza: Aspecto positivo de una situación interna y actual (empleados muy motivados).

Amenaza: Aspecto negativo del entorno exterior y su proyección futura (crisis económica).

Oportunidad: Aspecto positivo del entorno exterior y su proyección futura (recursos financieros necesarios).

Análisis PESTEL:

Realizar un análisis externo de una empresa, es una tarea esencial para anticiparse a los problemas y adaptarse a las cambiantes condiciones del mercado, como pueden ser las siguientes:

Cambios políticos: Nueva normativa, por ejemplo.

Cambios económicos: Crisis económica que se puede traducir en reducción de empleados.

Cambios sociales: Ambiente laboral adecuado de los trabajadores.

Cambios tecnológicos: procesos cada vez más digitales en el ámbito de los RRHH.

Cambios ecológicos: Movimientos migratorios a raíz, por ejemplo, del aumento del nivel del mar.

Cambios legales: Obligaciones, a nivel de RRHH, que tienen las empresas.

Cuadro de mando integral (Balanced Scorecard):

Esta herramienta indica que tenemos que contemplar cuatro perspectivas a la hora de establecer la estrategia de las organizaciones. Matizar que habrá diferencias entre el sector privado y el sector público:

Sector Privado:

Perspectiva financiera: Para maximizar el Valor a nuestros accionistas, qué objetivos financieros debemos alcanzar

Perspectiva de los clientes: Para alcanzar nuestros objetivos financieros, qué necesidades del cliente/sociedad, debemos satisfacer.

Perspectiva de los procesos: Para satisfacer a nuestros clientes y accionistas, en qué procesos internos de nuestra cadena de valor debemos ser excelentes.

Concretamente, **Sergio Edú Valsania** ha especificado que la perspectiva financiera condicionará los objetivos de la perspectiva de los clientes, éstos condicionarán los objetivos de la perspectiva de los procesos y éstos condicionarán a los objetivos de la perspectiva del aprendizaje y desarrollo.

En cambio, "van a ser las personas las que van a permitir mejorar los procesos, si mejoramos los procesos mejorará la perspectiva de los clientes y mejorando esta perspectiva, se logrará alcanzar la perspectiva financiera".

Por lo tanto, desde el punto de vista de los objetivos, va de arriba a abajo, pero desde el punto de vista de la funcionalidad de la empresa, la base, lo que va a permitir a las empresas conseguir los objetivos, es la perspectiva de aprendizaje y desarrollo, es decir, las personas. Sin personas no hay nada que hacer.

En el sector público, la secuencia es distinta. Lo más importante es la perspectiva de los clientes, porque lo que se busca en el sector público no es gastar dinero, sino satisfacer las necesidades de la sociedad.

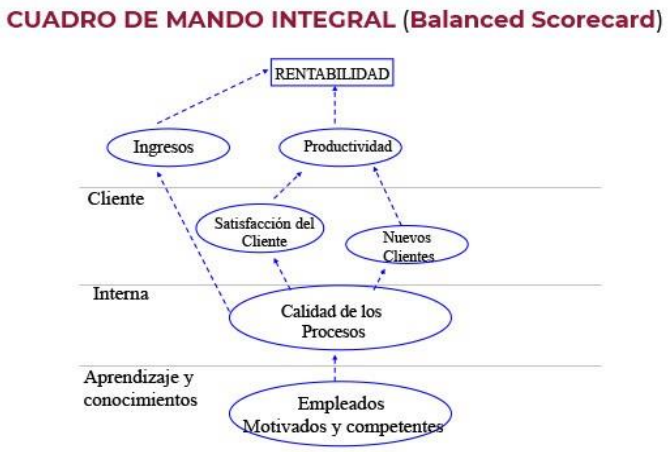
Sector Público:

Perspectiva de los clientes: Servicio al cliente y satisfacción.

Perspectiva Financiera: Aumentar la rentabilidad

Perspectiva de los procesos: Optimizar la calidad de gestión del medio ambiente, seguridad y salud en los empleados en el lugar de trabajo.

Tabla 2 *Cuadro de mando integral*



Fuente: (Estrategico, 2024)

2.2.2 Plan estratégico

Es un documento formal en el que se intenta plasmar, por parte de los responsables de una compañía (directivos, gerentes, empresarios...) cual será la estrategia de la misma durante un período de tiempo. El plan estratégico es cuantitativo: establece las cifras que debe alcanzar la compañía, manifiesto: describe el modo de conseguirlas, perfilando la estrategia a seguir, y temporal: indica los plazos de los que dispone la compañía para alcanzar esas cifras. (Sinnexus, 2016).

2.2.2.1 Características del plan estratégico

Las características que deberá tener un plan estratégico para que sea operable y constituya una herramienta realmente útil para lograr con eficiencia lo que se pretende:

Es cuantitativo: Porque establece cifras numéricas, las cuales dotan de consistencia a los objetivos.

Es temporal y actualizable: ya que su vigencia explícita culmina cuando se alcanza el objetivo u objetivos principales.

Es flexible: por ser modificable ante cambios ambientales o ante la consecución de algunas metas que puedan llevar a la decisión de cambiar una parte o toda la estructura del plan.

Está orientado al futuro: otra de sus características es que orienta acciones y decisiones presentes en función de uno o varios objetivos que existen dentro de las posibilidades del porvenir.

Es normativo: puesto que describe políticas, programas y directrices específicas en la actuación de la empresa.

2.2.2.2 Etapas de la planeación estratégica

Como ya se mencionó anteriormente, pensar en planear es pensar en un proceso, es decir, que se requiere llevar a cabo una serie de acciones o tareas específicas; en este sentido, hay que considerarlo como un proceso continuo que requiere constante verificación para conocer cómo están operando cada una de las estrategias formuladas, y esta verificación se logra principalmente a través de los resultados que se van obteniendo, para llegar a ello es necesario conocer las etapas de desarrollo de tal proceso, las cuales son:

- Definición de la misión.
- Configuración de la visión.
- Diagnóstico del sector.
- Diseño de escenarios.
- Formular objetivos estratégicos.
- Definición de estrategias y líneas de acción.
- Monitoreo y control. (Rodríguez, 2022)

5 fuerzas de Porter

Como hemos indicado, las cinco fuerzas que describe Porter son: poder de negociación de los clientes, poder de negociación de los proveedores, amenaza de nuevos competidores entrantes, amenaza de nuevos productos sustitutivos y rivalidad entre competidores. A continuación, vamos a ver cada una de ellas con más detalle.

1. El poder de negociación de los clientes

Porter considera que cuanto más se organicen los consumidores, más exigencias y condiciones impondrán en la relación de precios, calidad o servicios, por tanto, la empresa contará con menos margen y el mercado será entonces menos atractivo. Además, el cliente tiene la potestad de elegir cualquier otro servicio o producto de la competencia. Esta situación se hace más visible si existen varios proveedores potenciales.

Ante esta amenaza se puede recurrir a diversas estrategias como:

Aumentar la inversión en marketing y publicidad

Mejorar los canales de venta

Incrementar la calidad del producto y/o servicio o reducir su precio

Proporcionar un nuevo valor añadido

2. El poder de negociación de los proveedores

Cuando los proveedores cuentan con mucha organización dentro de su sector, recursos relevantes y condiciones sobre precios y tamaños de los pedidos, es cuando hacen un mercado más atractivo. Aquí medimos lo fácil que es para nuestros proveedores variar precios, plazos de entrega, formas de pago o incluso cambiar el estándar de calidad. Cuanta menor base de proveedores, menor poder de negociación tendremos.

Algunas de las estrategias a seguir para no depender de un solo proveedor o encontrar mejores opciones son:

Aumentar nuestra cartera de proveedores

Establecer alianzas a largo plazo con ellos

Pasar a fabricar nuestra propia materia prima

3. La amenaza de nuevos competidores entrantes

Si las barreras de entrada a una industria no son muy accesibles, entonces, no es atractiva. La amenaza está en que pueden llegar otras empresas con los mismos productos y nuevos recursos que se adueñen de esa parte del mercado.

En este sentido, las barreras más importantes para preservar nuestra cuota de mercado son:

Economía de escalas: las grandes compañías logran niveles de producción mucho mayor

que las más pequeños y esto trae como consecuencia una reducción en los costes.

- Diferenciación del producto
- Inversiones de capital
- Acceso a los canales de distribución para que el cliente puede consumir el producto final.
- Barreras legales como todo tipo de normativas marcadas de carácter obligatorio que varían en cada país.
- Identificación de marca
- Diferenciación del producto
- Experiencia acumulada
- Movimientos de organizaciones ya sentadas.
- Para hacer frente a esta amenaza podemos:
- Mejorar/aumentar los canales de venta
- Aumentar la inversión en marketing y publicidad
- Incrementar la calidad del producto o reducir su precio
- Proporcionar nuevos servicios/características como valor añadido a nuestros clientes.

4. La amenaza de nuevos productos sustitutivos

Un mercado o segmento no será atractivo si hay productos sustitutos o cuando son más avanzados tecnológicamente o presentan precios más bajos. Estos productos y/o servicios suponen una amenaza porque suelen establecer un límite al precio que se puede cobrar por un producto. Debemos estar siempre atentos a

las novedades de nuestro sector y a la influencia que dichas novedades pueden tener sobre nuestra organización.

Para combatirlo proponemos algunas estrategias:

- Mejorar los canales de venta
- Aumentar la inversión del marketing
- Incrementar la calidad del producto o reducir su coste
- Diversificar la producción hacia posibles productos sustitutos

5. La rivalidad entre los competidores

Este factor es el resultado de los cuatro anteriores y es el que proporciona a la organización la información necesaria para el establecimiento de sus estrategias de posicionamiento en el mercado. Cada competidor establece las estrategias con las que destacar sobre los demás. De tal modo, que una fuerte rivalidad se traduce en muchas estrategias. La rivalidad aumenta si los competidores son muchos, están muy bien posicionados o tienen costes fijos, entre otros factores. En estos casos, se trataría de mercados poco atractivos.

- Ante la rivalidad entre competidores es conveniente:
- Aumentar la inversión del marketing
- Incrementar la calidad del producto
- Rebajar nuestros costes fijos
- Asociarse con otras organizaciones
- Proporcionar un valor añadido a nuestros clientes

2.2.3 Fortalecimiento Institucional

El fortalecimiento institucional consiste fundamentalmente en la mejora de la eficiencia y la eficacia, principalmente a nivel organizacional. El término a veces se usa indistintamente con otra terminología como desarrollo organizacional, desarrollo institucional y financiamiento. Éstas tienen que dar respuesta a los retos que los cambios del entorno nacional les plantean.

El fortalecimiento concebido en este sistema es el de un proceso intencionado políticamente, fortalecer los procesos de construcción de relaciones con el medio social, político y económico en el que actúan los organismos civiles. Es

indispensable que los vínculos crezcan con una estrategia organizativa clara, en donde los liderazgos, los conflictos, la planeación, la evaluación y el seguimiento en las tareas que se realizan permitan aprovechar los recursos de manera óptima. (Ecuador B. D., 2024)

El fortalecimiento institucional consiste fundamentalmente en la mejora de la eficiencia y la eficacia, principalmente a nivel organizacional. El término a veces se usa indistintamente con otros términos como desarrollo organizacional, desarrollo institucional y financiamiento.

Al referirse al fortalecimiento institucional, se habla de mejorar la eficiencia y la eficacia de los procesos sustantivos de las Instituciones, buscando la generación de valor público para beneficio de la población en general. Parte del proceso es la mejora continua, así como la mejora de capacidades del recurso humano, de la infraestructura, de los programas operacionales, entre otros. Para consolidar las Instituciones y legislarlas, es necesario el fortalecimiento institucional, y que el mismo resulte en Instituciones ágiles, oportunas y dinámicas, en su gestión y en sus resultados.

El fortalecimiento de las Instituciones resulta imprescindible con el fin de asegurar el desarrollo para todos, siendo el máximo fin del fortalecimiento institucional el que sus procesos, herramientas y servicios se transformen en valor público para toda la sociedad a la que sirven. (Ruano, 2021)

2.2.3.1 La importancia del Fortalecimiento Institucional

Pero es un ingrediente fundamental para el buen desarrollo de las organizaciones, sean éstas civiles o estatales.

En nuestra experiencia de trabajo con organizaciones de la sociedad civil hemos visto que se trata de un proceso necesario y permanente para que la organización sea saludable, se sostenga en el tiempo y pueda cumplir con su propia misión. Hace parte del proceso vital organizacional sumergirse en la búsqueda de los propios caminos para realizar aquel cambio social que según nuestra visión es necesaria para el bien común. (Lezica, 2023)

2.2.3.2 Procesos de Fortalecimiento Institucional

Planear implica, ante todo, partir de un objetivo muy claro, y para alcanzarlo deben ejecutarse unas acciones necesarias e indispensables. Podría partirse de lo más sencillo a lo más complejo, dependiendo del medio y las circunstancias.

Por tratarse de un proceso de toma de decisiones que surge desde el seno del máximo órgano de dirección y gobierno universitario, se aconseja enfocar el interés de la comunidad universitaria como ejercicio previo, abordando el tema del plan de desarrollo institucional. Si lo hay, proceder a evaluar su cumplimiento frente a la satisfacción de las necesidades reales (internas y externas) en cumplimiento de la misión institucional y, si es del caso, las políticas alternativas de solución.

Partiendo de la realidad institucional, cualquiera que sea, visualicemos nuestra institución al futuro, cómo la ve, es próspera o la vislumbra en situaciones difíciles, habrá que hacer algo, cómo, cuándo, qué, porqué y para qué (Desarrollo Institucional, s.f.)

MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Enfoque estratégico

Precisa las diferentes vertientes de estrategia de conformidad con su nivel de aplicación, ambiente, modo de ingreso, alternativa de acción, de integración de personal, de manejo del conocimiento, economías, independencia y cooperación. (Franklin, 2009)

2.3.2 Fortalecimiento.

Es un proceso mediante el cual los miembros de una comunidad se pueden organizar para promover y lograr un cambio respecto de alguna circunstancia que les afecta. (Montero, 2010)

2.3.3 Organizacional.

Es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones. (Robbins, 2019)

2.3.4 Fortalecimiento Organizacional.

Desarrollo de capacidades de la organización comunitaria, reconociendo el potencial de participación de las personas en la construcción del desarrollo sostenible. (Víquez, 2012)

2.3.5 Plan Estratégico.

Movimiento planea- do desde un presente comprendido hasta el futuro deseado, así como probable, con un objetivo a varios años. (Kotler, 2010)

2.3.6 Estrategia.

La estrategia es un procedimiento para tomar decisiones en una determinada circunstancia. Es utilizada para alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos. (Economipedia, 2020)

2.3.7 Competitividad.

La competitividad es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores. Obteniendo así una posición destacada en su entorno. (Roldán, 2016)

2.3.8 Desarrolló.

Significa crecimiento, aumento, reforzamiento, progreso, desenvolvimiento o evolución de algo. (2023)

2.3.9 Ventajas.

Superioridad o mejoría de alguien o algo respecto de otra persona o cosa. (Española R. A., 2024)

2.3.10 Eficiencia.

Es la capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir el cumplimiento adecuado de una función. (2014)

2.3.11 Eficacia.

Se define como la "capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera (Española R. A., 2014)

2.3.12 Efectividad.

La eficacia se puede definir como la capacidad de una empresa para alcanzar los objetivos o metas que se ha marcado. (Sol, 2024)

MARCO LEGAL

2.4.1 Constitución de la República del Ecuador

En la Constitución de la República del Ecuador en el Titulo VI del Régimen de Desarrollo, Capitulo cuarto de Soberanía económica en la Sección primera del Sistema Económico y Política Económica.

En el artículo 283 se menciona que. -

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 objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten su buen vivir (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 91).

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica publica, 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 (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 92).

En la sección octava del Sistema Financiero, artículo 311 dice. –

El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarios, cajas, bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 97).

2.4.2 Código Orgánico Monetario y Financiero

En el Capítulo 1 de las Actividades Financieras, sección 1 De las Actividades Financieras y su autorización, articulo 144 Autorización manifiesta. -

La Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el ámbito de sus respectivas competencias, autorizaran a las entidades del sistema financiero nacional el ejercicio de actividades financieras.

En la autorización indicada, se determinará las operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios financieros que podrán ejercer las entidades, por segmentos, de acuerdo con su objeto social, línea de negocio, especialidades, capacidades y demás requisitos y condiciones que para el efecto establezca la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

Solamente las personas jurídicas autorizadas por sus respectivos organismos de control podrán utilizar las denominaciones: "banco", "corporación financiera", "almacén general de depósito", "casa de cambio", "servicio auxiliares del sistema financiero", "cooperativas de ahorro y crédito", "asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para vivienda", "cajas centrales" y las demás especificas utilizadas en el presente Código y las normas que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

2.4.3 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

En la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Titulo III del Sector Financiero Popular y Solidario, Capítulo I De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y solidario en el artículo 78 y 80 menciona:

"Para efectos de la presente ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro" (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011).

Las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro, en lo no previsto en este Capítulo, se regirán en lo que corresponda según su naturaleza por las disposiciones establecidas en el Título II de la presente Ley; con excepción de la intervención que será solo para las cooperativas de ahorro y crédito (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011).

2.4.4 Requisitos para la Conformación de las Cooperativas de Ahorro y crédito

El Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria, Título I Del ámbito, Capítulo I de las Normas Comunes a las formas de Organización de la

Economía Popular y solidaria, en la sección 1 Constitución, articulo 7 de los requisitos de las cooperativas menciona.

Las cooperativas a través de su presidente provisional, además de los requisitos exigidos a las asociaciones presentaran los siguientes documentos:

Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo;

Declaración simple efectuada y firmada por los socios de no encontrarse incursos e impedimento para pertenecer a la cooperativa; y,

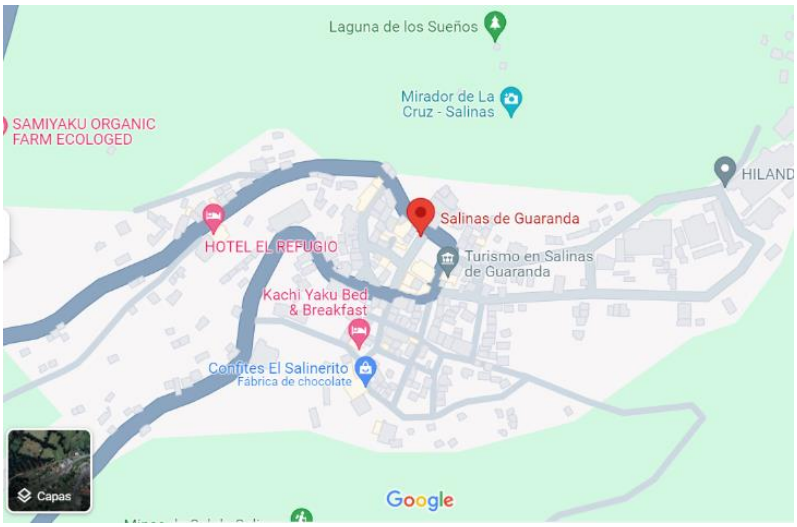
Informe favorable de autoridad competente, cuando de acuerdo con el objeto social, sea necesario. Para el casi de cooperativas de transporte se contará con el informe técnico favorable, emitido por la Agencia Nacional de tránsito o la autoridad que corresponda.

Además, deberán cumplir con los siguientes mínimos de socios y capital:

Para la constitución de las cooperativas de ahorro y crédito, además de los requisitos señalados en el presente reglamento, se requerirá un mínimo de 50 socios y un capital social inicial, equivalente a doscientos salarios básicos unificados.

2.5. Marco Geo-referencial

El trabajo de investigación se lo realizará en la Provincia Bolívar, cantón Guaranda, parroquia Salinas, comunidad La Palma específicamente en la Caja Comunal Libertad y Desarrollo" La Palma" ubicado en la av. Andrés Collay y Julio César.



Fuente:https://www.google.com/maps/place/Salinas+de+Guaranda/@-1.4046118,79.0215343,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x91d34208297f2b87:0x3877ba77a467b903!8m2!3d-1.4046172!4d79.0189594!16s%2Fg%2F11c54hhbm0?entry=ttu

CAPITULO III.

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1 De campo. - La investigación que se realizó en la Caja Comunal Libertad Desarrollo" La Palma" se pudo interactuar con el personal, usuarios del servicio y los directivos de la misma.

3.1.2 Bibliográfica-documental. **–** Se utilizó este tipo de investigación para profundizar los enfoques, la conceptualización y criterios de varios autores en libros, artículos científicos y revistas que nos permitió recopilar toda la información del tema de investigación.

3.1.3 Descriptiva. **-** Se utilizó para tabular e interpretar los datos obtenidos mediante graficas las encuestas y la entrevista realizada en la institución a los socios y al encargado.

3.2. Enfoque de la investigación

3.2.1 Enfoque cualitativo

Se utilizó un enfoque cualitativo porque se logró una comprensión completa del tema de la investigación a través de entrevistas y encuestas, así como la interpretación y descripción de las características y rasgos relevantes

3.3. Métodos de Investigación

3.3.1 Método Analítico. **-** Nos permite examinar a fondo las características del objeto de estudio para descubrir los factores que contribuyen al problema que se investigó, y nos permita obtener la información necesaria para desarrollar un plan estratégico efectivo para el fortalecimiento institucional de la Caja Comunal.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

3.4.1 Encuesta: Se utilizaron dos encuestas para obtener información sobre el tema de la investigación. La primera fue dirigida a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma", con el fin de conocer su entorno laboral, desempeño y satisfacción. La segunda fue dirigida a los socios de la Caja para conocer su nivel de satisfacción con los servicios que reciben de la institución.

3.4.2 Entrevista: Se llevó a cabo una entrevista con el administrador de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma", ubicada en la comunidad La Palma, con el objetivo de obtener información de la institución, como se ha constituido, los objetivos y metas que desean alcanzar como Caja.

3.5. Universo, Población y Muestra

Para realizar este trabajo de investigación se enfocará a los 274 socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma "y se realizaran entrevistas al encargado de la institución y la encuesta a los socios de la misma, para recolectar información suficiente sobre un plan estratégico y sus funciones que viene realizando con el paso de los años.

$$m = \frac{Npq^2}{E^2(N-1) + pq^2}$$

m= muestra

N= Población o universo 274 p= es el porcentaje de confiabilidad 1,95 que corresponde al 95% q=proporción de rechazo 0,5

E= margen de error (5%) para la fórmula, el porcentaje a usar debe ser expresado en decimales 0,05

$$m = \frac{274 \times (1{,}95)^2 \times (0{,}5)^2}{0{,}05^2(274-1) + (1{,}95)^2 \times (0{,}5)^2}$$

m =159

Se utilizará toda la población y se tratará de realizar lo máximo de entre 159 y 274 encuestas para lo cual se utilizó la fórmula para obtener el resultado de la muestra.

3.6. Procesamiento de la Información

Al recopilar la información a través de la encuesta, la entrevista y la ficha de observación se realizó el procesamiento de datos.

3.7 Análisis estadístico

Se logró analizar e interpretar las variables de las encuestas utilizando la herramienta de Excel para procesar la información recopilada.

Además, los gráficos y las tablas se utilizan para representar este tipo de análisis.

CAPITULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Resultados obtenidos de la encuesta dirigida a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"

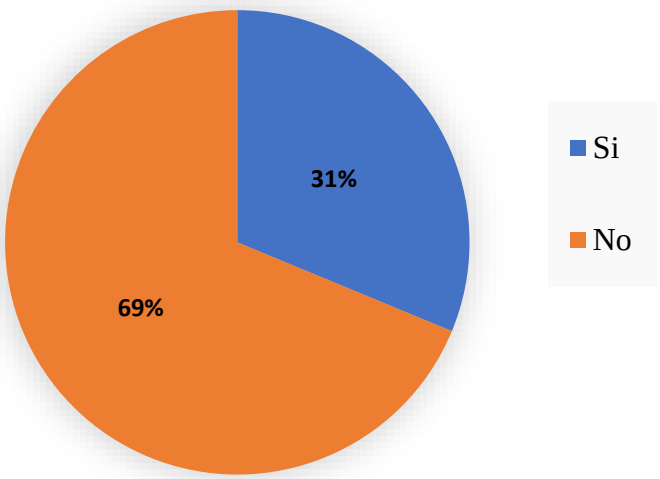
1. ¿Usted es un empleado fijo de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

Tabla 3 Situación Laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	31,25
NO	11	68,75
TOTAL	16	100,00

Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquín Collay

Figura 1 *Situación laboral*



Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: Según los resultados obtenidos en la encuesta 5 empleados son fijos porque van prestando sus servicios como 8 años el cajero, el administrador 5 años, el vocal principal del comité de crédito 3 años y 2 suplentes que están laborando en el comité de vigilancia en la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma.

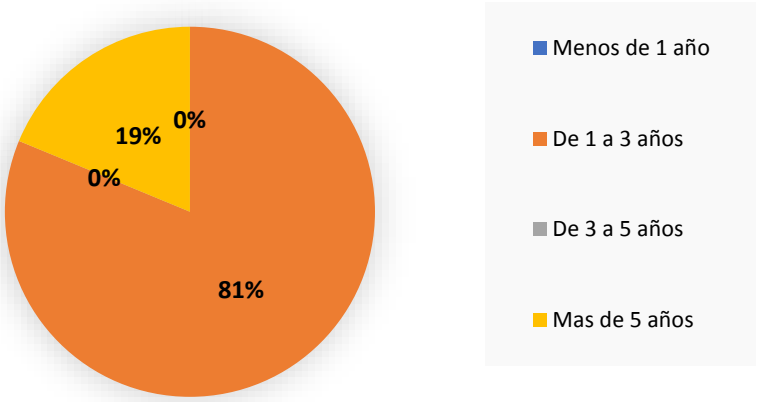
2. ¿Qué tiempo lleva laborando en la institución?

Tabla 4 Tiempo que lleva laborando para la institución

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENOS DE 1 AÑO	0	**0,00**
DE 1 A 3 AÑOS	13	**81,25**
DE 3 A 5 AÑOS	0	**0,00**
MAS DE 5 AÑOS	3	**18,75**
Total	**16**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 2 *Tiempo que lleva laborando para la institución*



Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: Según las encuestas que planteo a empleados dicen que la duración del tiempo de trabajo sugiere un interés en la experiencia y estabilidad laboral en la institución.

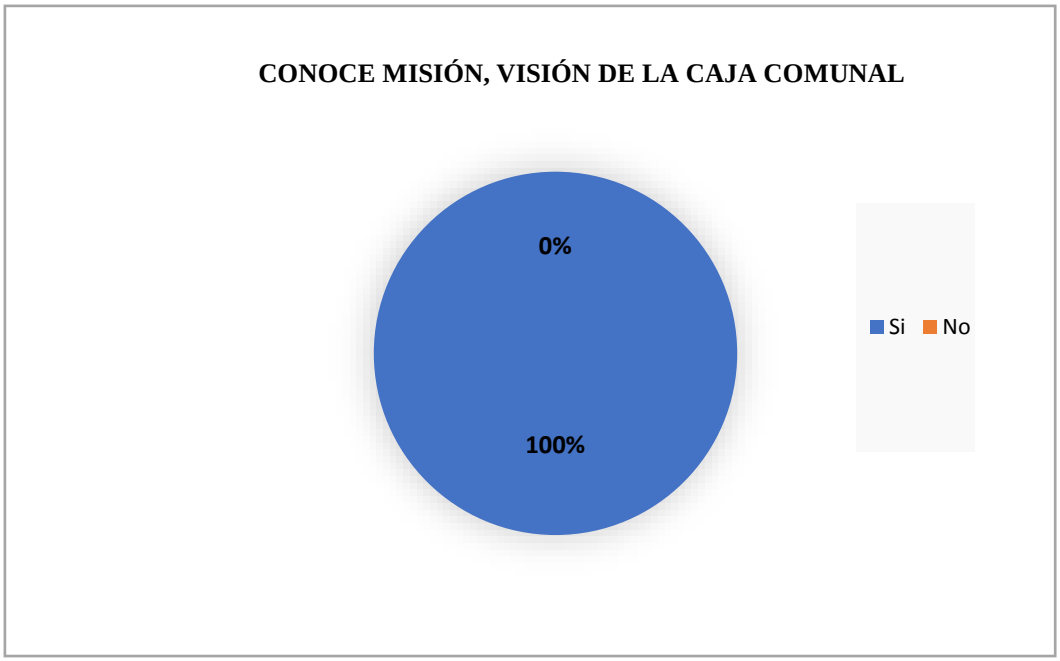
3. ¿Conoce la misión y visión con la que cuenta la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma", y las metas, ¿objetivos que persigue?

Tabla 5 Conoce la misión, visión de la Caja Comunal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	**100,00**
NO	0	**0,00**
TOTAL	**16**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 3 *Conoce la Misión, visión de la Caja Comunal*



Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados todos conocen la misión, visión, objetivos y metas que persigue la Caja Comunal.

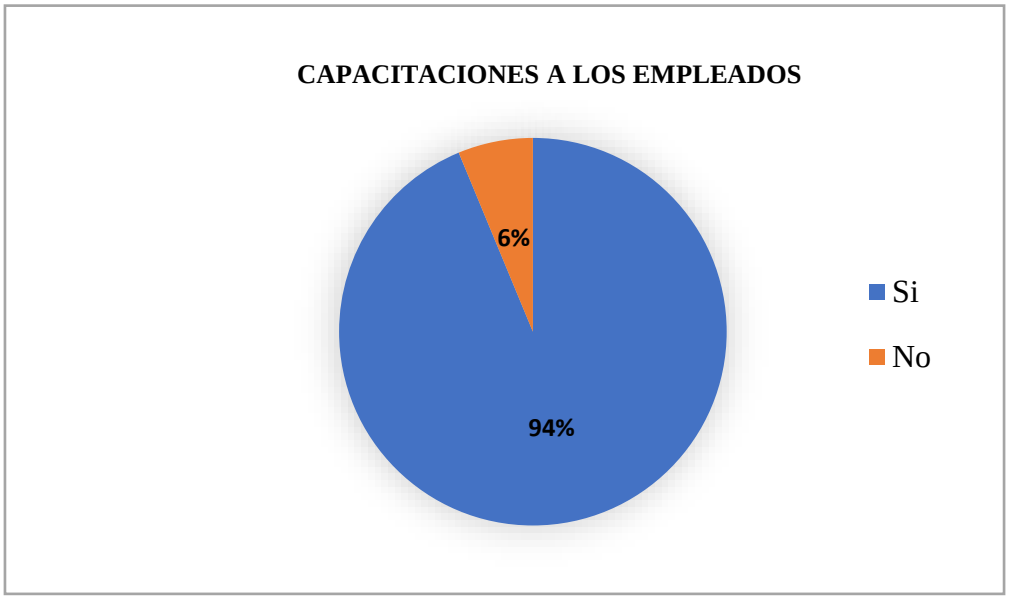
4. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la Organización?

Tabla 6 Capacitaciones a los empleados

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	93,75
NO	1	6,25
TOTAL	**16**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 4 *Capacitaciones a los empleados*



Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: En base a la encuesta realizada la mayoría de los empleados dicen no haber recibido capacitaciones en la institución, lo que limita como una deficiencia en el desarrollo profesional y el progreso de la Caja Comunal.

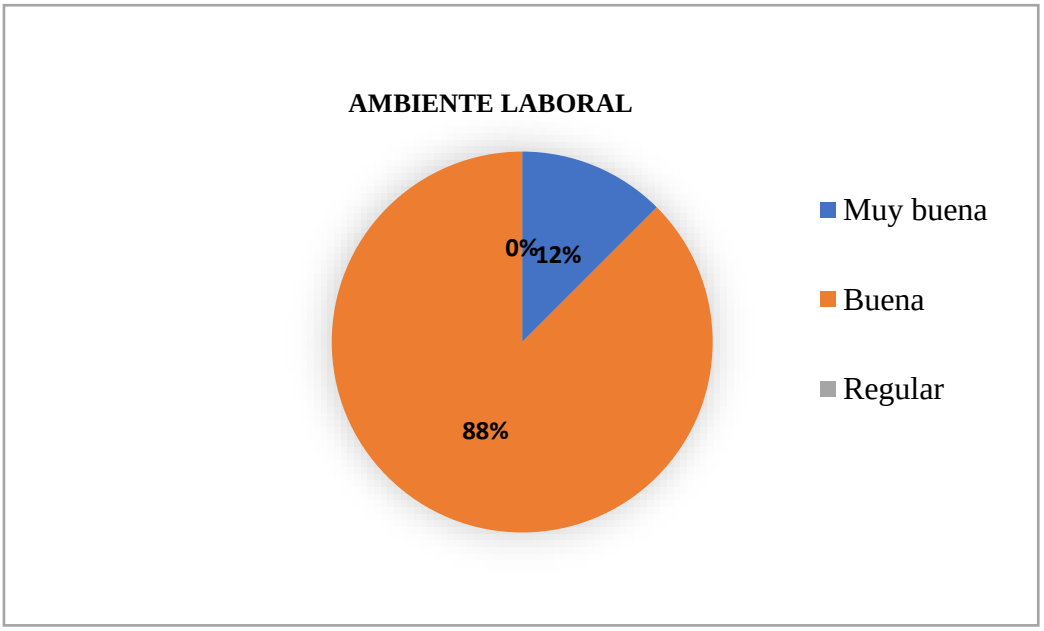
5. ¿El ambiente laboral ente sus compañeros de trabajo lo considera?

Tabla 7 Ambiente Laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	2	**12,5**
BUENA	14	**87,5**
REGULAR	0	**0,00**
TOTAL	**16**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 5 *Ambiente Laboral*



Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada, la mayoría de los empleados consideran que si existe un ambiente laboral positivo entre sus compañeros de trabajo lo que genera efectividad de las estrategias de gestión de recursos humano.

6. ¿La Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" les ofrece los recursos necesarios para desarrollar correctamente sus funciones?

Tabla 8 Ofrece los recursos necesarios la institución

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	**100,00**
NO	0	**0,00**
TOTAL	**16**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 6 *Ofrece los recursos necesarios la institución*



Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: En la encuesta realizada a los empleados de la institución todos concuerdan que si posee los medios y herramientas necesarias para que los miembros realicen sus actividades de manera efectiva.

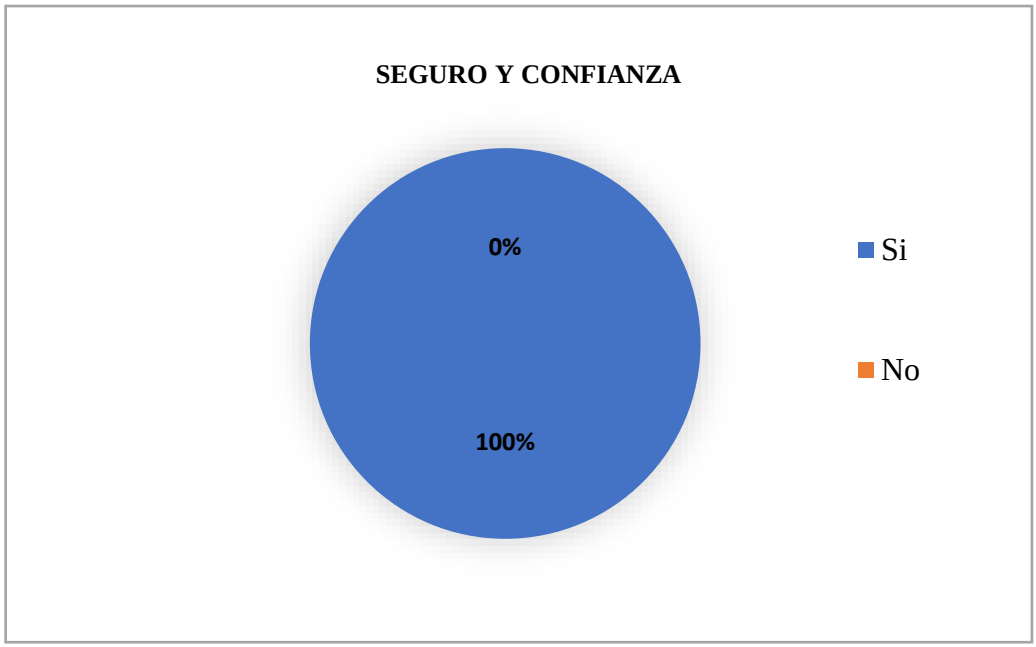
7. ¿Se siente seguro y en confianza cuando realiza sus actividades?

Tabla 9 Seguridad y Confianza

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	**100,00**
NO	0	**0,00**
TOTAL	**16**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 7 *Seguro y Confianza*



Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: Todos los empleados dicen que, si se sienten seguros y en confianza en su entorno laboral, al realizar sus actividades y brindar sus servicios a los socios de la institución.

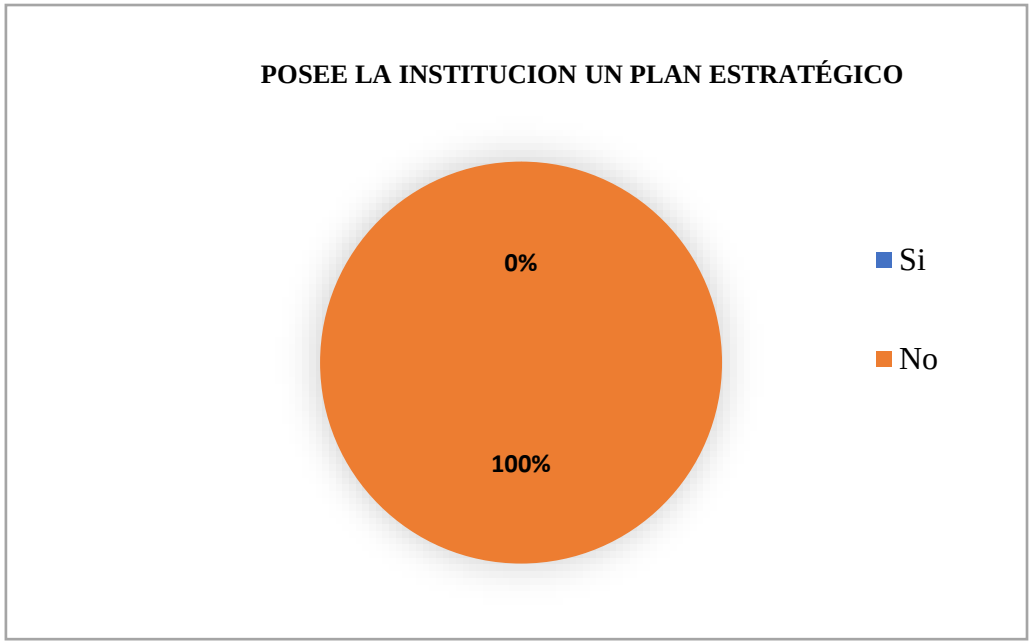
8. ¿Usted como empleado conoce si la institución tiene un plan estratégico?

Tabla 10 Posee la institución un plan estratégico

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	**0,00**
NO	16	**100,00**
TOTAL	**16**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 8 *Posee la institución un plan estratégico*



Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada, se puede evidenciar que no existe un plan estratégico, por lo cual es necesario elaborar y determinar las acciones a largo plazo de la institución.

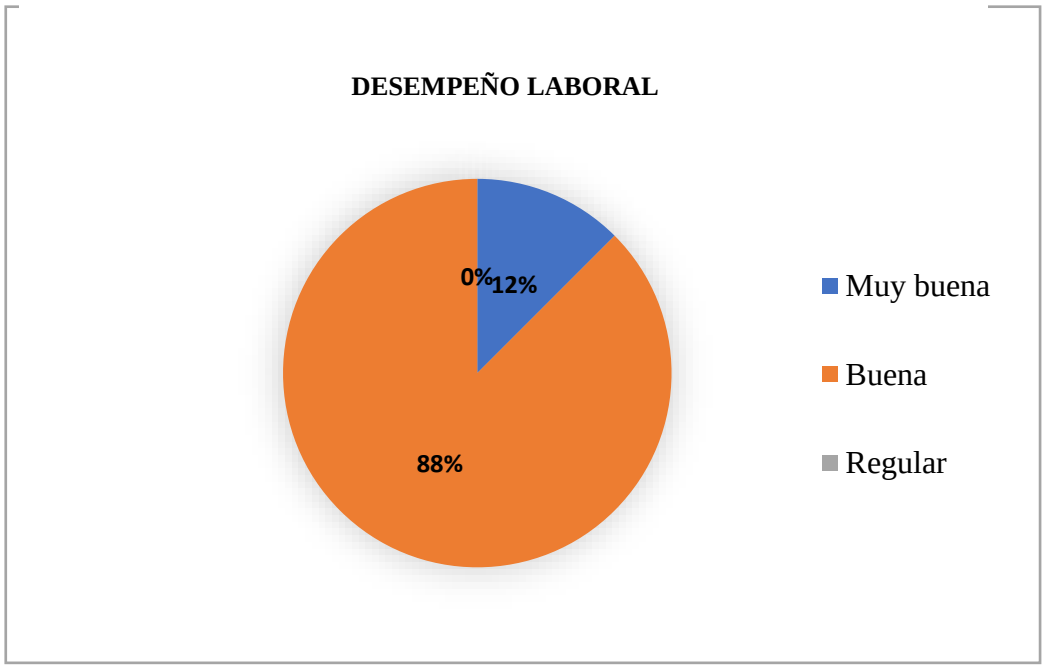
9. ¿El desenvolvimiento laboral de sus compañeros de trabajo en la institución es?

Tabla 11 Desempeño Laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	2	**12,5**
BUENA	14	**87,5**
REGULAR	0	**0,00**
TOTAL	**16**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 9 *Desempeño Laboral*



Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: En lo referente al desenvolvimiento laboral en su mayoría los empleados dicen que, si es bueno lo que el compañerismo influye en la motivación, satisfacción laboral y obtener mejores resultados en la institución.

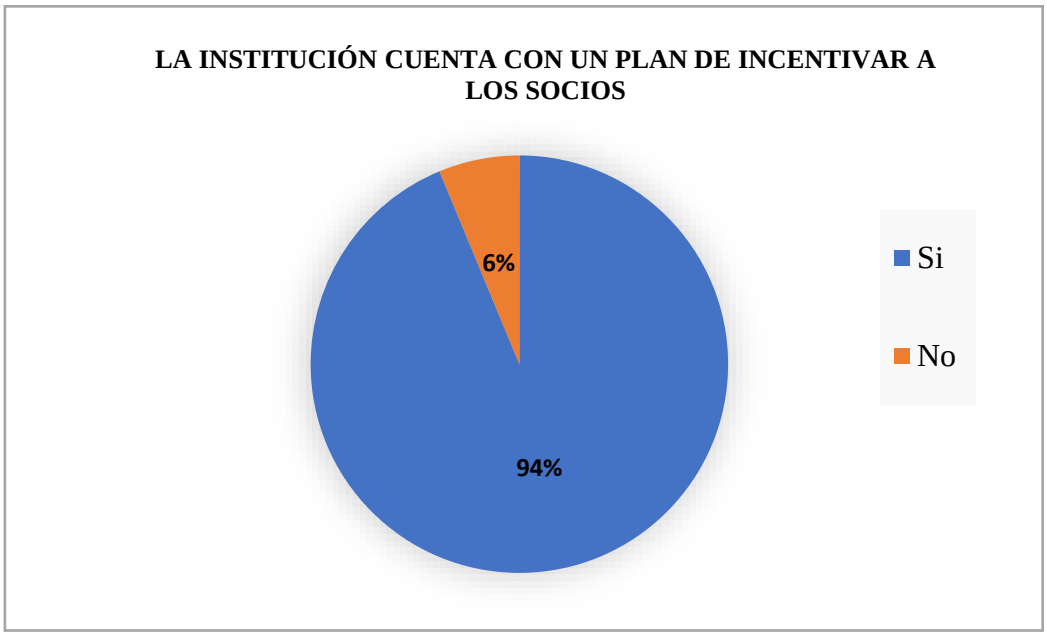
10. ¿La institución cuenta con planes de incentivos para motivar a sus empleados al cumplir sus funciones con calidad y eficiencia?

Tabla 12 La institución cuenta con un plan de incentivar a los socios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	**93,75**
NO	1	**6,25**
TOTAL	**16**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 10 *La institución cuenta con un plan de incentivar a los socios*



Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada la mayoría de los empleados dicen que si cuentan con un plan de incentivos como puede influir en la productividad, calidad y eficiencia del trabajo.

11. ¿Las instalaciones de la institución donde usted trabaja es adecuada para desarrollar sus actividades?

Tabla 13 Instalaciones adecuadas para prestación de servicios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	**93,75**
NO	1	**6,25**
TOTAL	**16**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 11 *Instalaciones adecuadas para prestación de servicios*



Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: En la encuesta realizada la mayoría de sus empleados dicen que las instalaciones de la institución si son adecuadas para poder desarrollar sus actividades y brindar los servicios a los socios de la Caja Comunal.

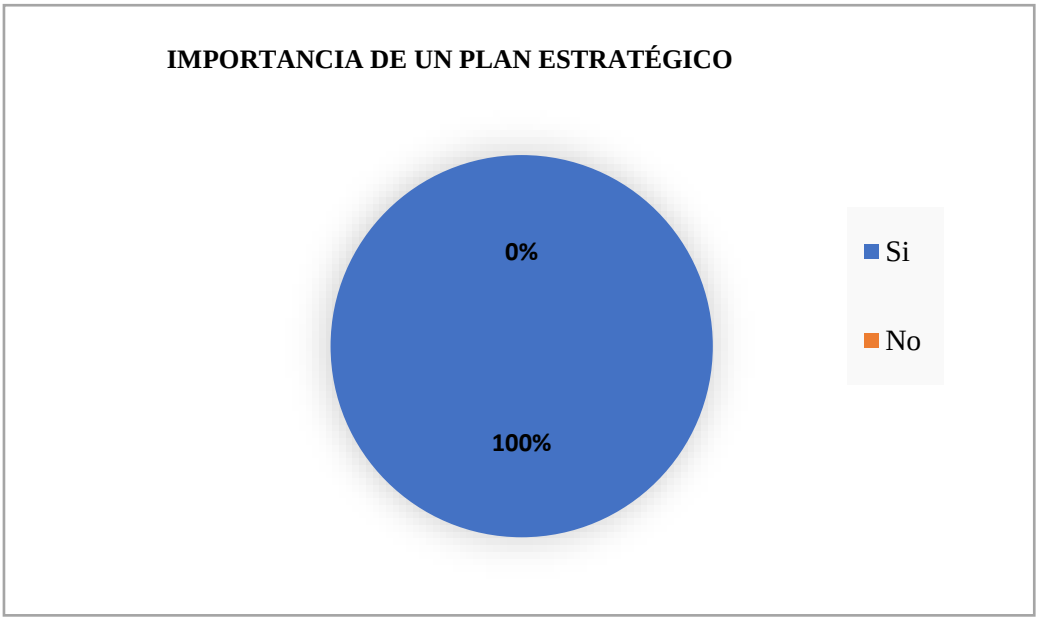
12. ¿Usted como empleado considera que un plan estratégico es muy importante para la institución?

Tabla 14 Importancia de un plan estratégico

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	**100,00**
NO	0	**0,00**
TOTAL	**16**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 12 *Importancia de un plan estratégico*



Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: todos los empleados dicen que un plan estratégico es crucial para la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma", ya que proporciona una hoja de ruta clara para alcanzar sus objetivos y mejorar su desempeño.

13. ¿Usted como empleado de la institución cree que es de vital importancia llevar un control de actividades diarias?

Tabla 15 Control de actividades diarias

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	**100,00**
NO	0	**0,00**
TOTAL	**16**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 13 *Control de actividades diarias*



Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas todos los empleados consideran que llevar un control de actividades diarias es crucial para trabajar de manera eficiente, efectiva y organizada, lo que a su vez contribuyen al éxito de la institución.

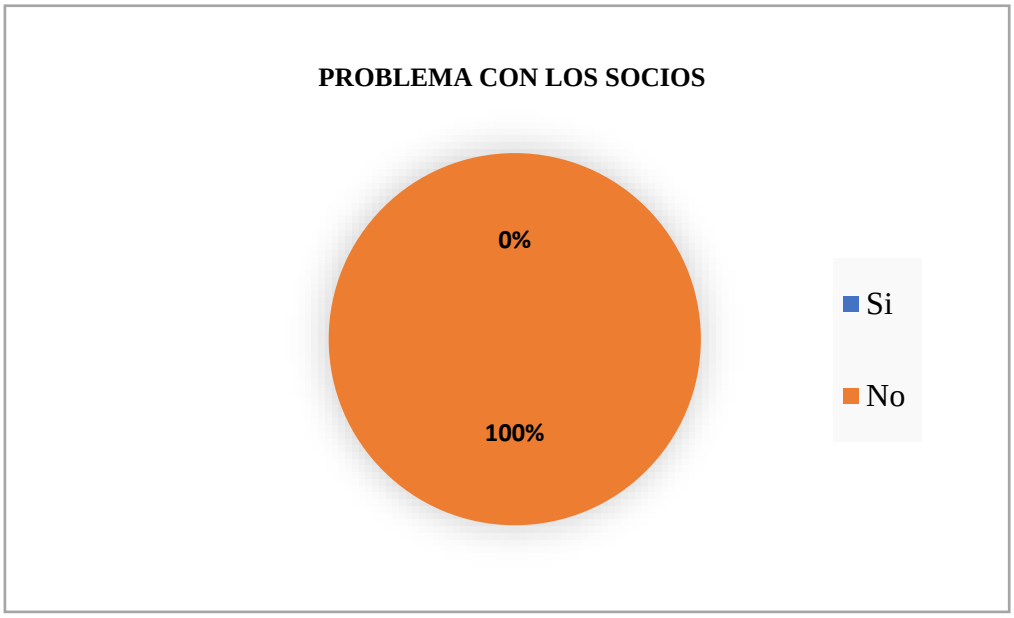
14. ¿Alguna vez usted ha tenido un problema con los socios de la institución?

Tabla 16 *Conflicto con los Socios*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	**0,00**
NO	16	**100,00**
TOTAL	**16**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 14 *Conflicto con los Socios*



Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados dicen no tener problemas graves solo pequeños roces, y se ha encontrado que la mayoría de los problemas con los socios se puede resolver mediante una comunicación efectiva, empatía y una actitud colaborativa.

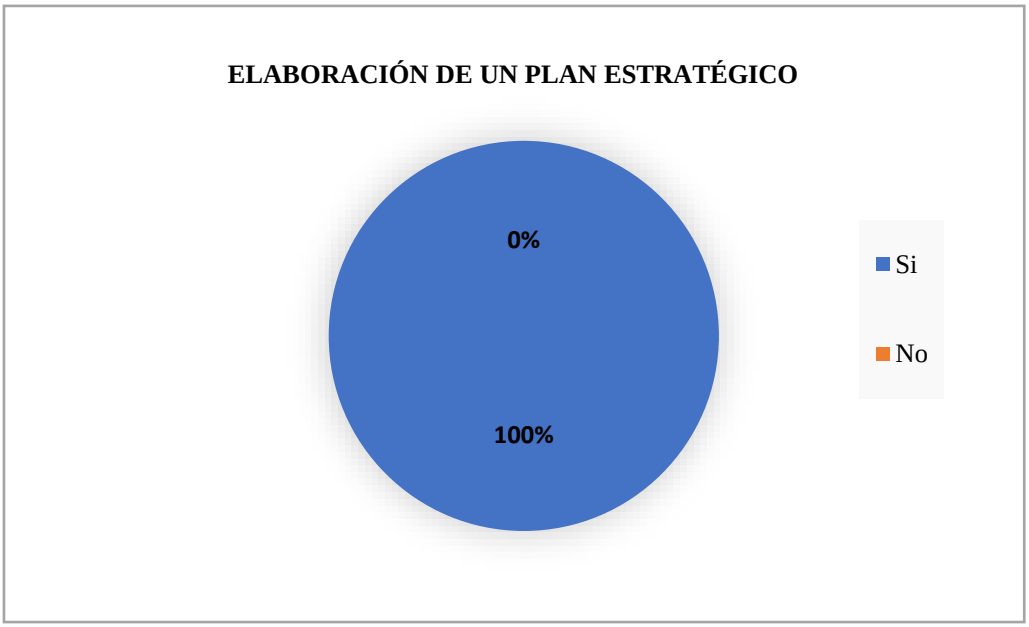
15. ¿Estaría dispuesto a colaborar y participar en la elaboración de un plan estratégico para la institución a la cual usted presta sus servicios?

Tabla 17 *Elaboración de un Plan Estratégico*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	**100,00**
NO	0	**0,00**
TOTAL	**16**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 15 *Elaboración de un Plan Estratégico*



Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: consideramos que nuestra participación como empleados en la elaboración del plan estratégico es fundamental para asegurar que refleje las necesidades y prioridades de la institución y de los socios, estamos comprometidos con el éxito de la Caja y dispuestos a colaborar para lograrlo.

Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"

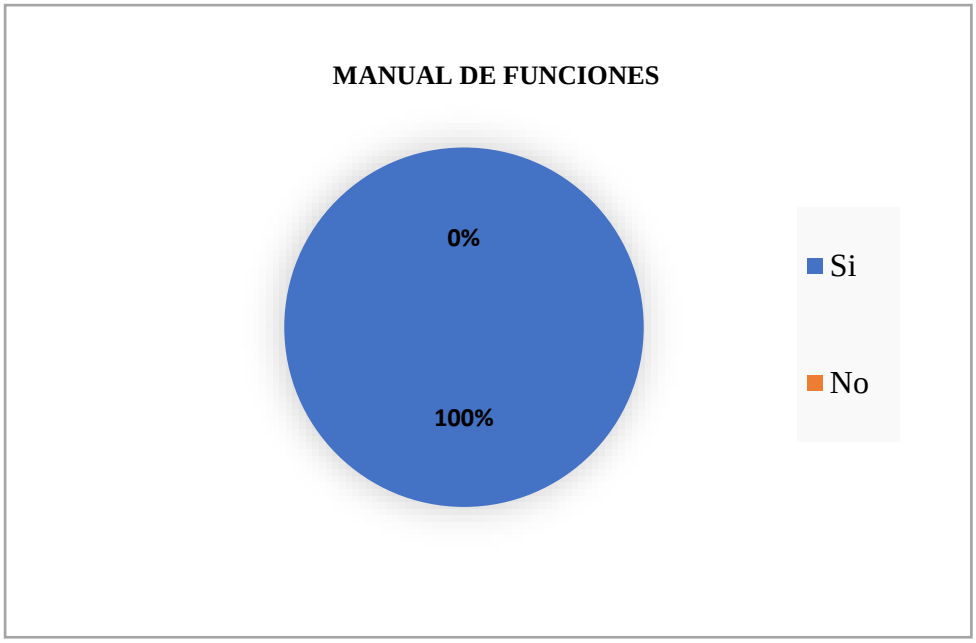
1. ¿Conoce usted si la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" cuenta con un Manual de Funciones?

Tabla 18 *Manual de Funciones de la institución*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	131	**100,00**
NO	0	**0,00**
TOTAL	**131**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 16 *Manual de Funciones de la institución*



Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: Si, estamos familiarizados con el manual de funciones de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma", el cual describe las responsabilidades y tareas específicas de cada puesto y departamento dentro de la institución.

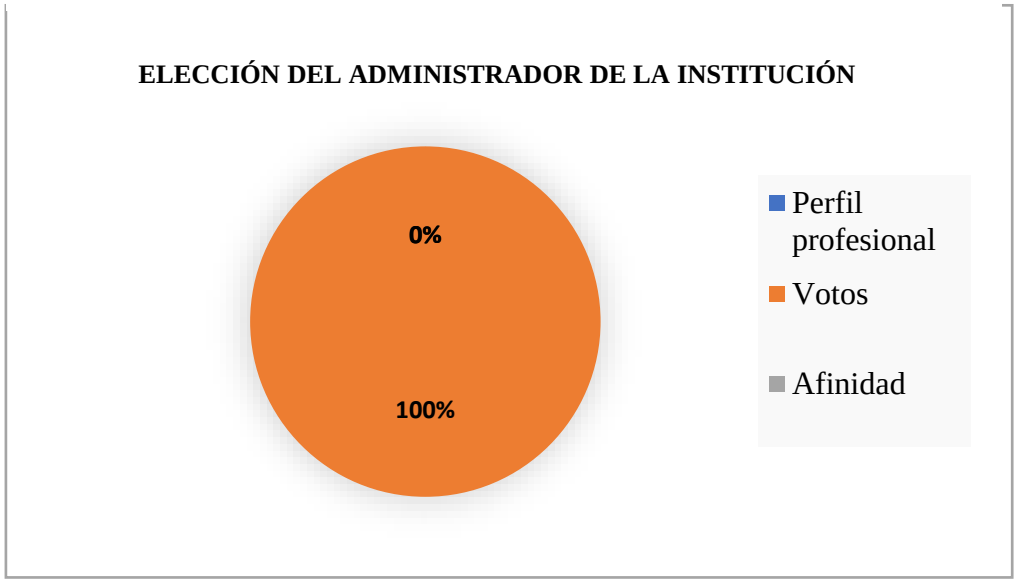
2. ¿Cómo se elige al administrador en la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

Tabla 19 *Elección del Administrador de la institución*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PERFIL PROFESIONAL	0	**0,00**
VOTOS	131	**100,00**
AFINIDAD	0	**0,00**
TOTAL	**131**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 17 *Elección del Administrador de la institución*



Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: La elección del administrador en la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" se lleva a cabo mediante un proceso transparente y democrático, que involucra a los socios y empleados de la institución.

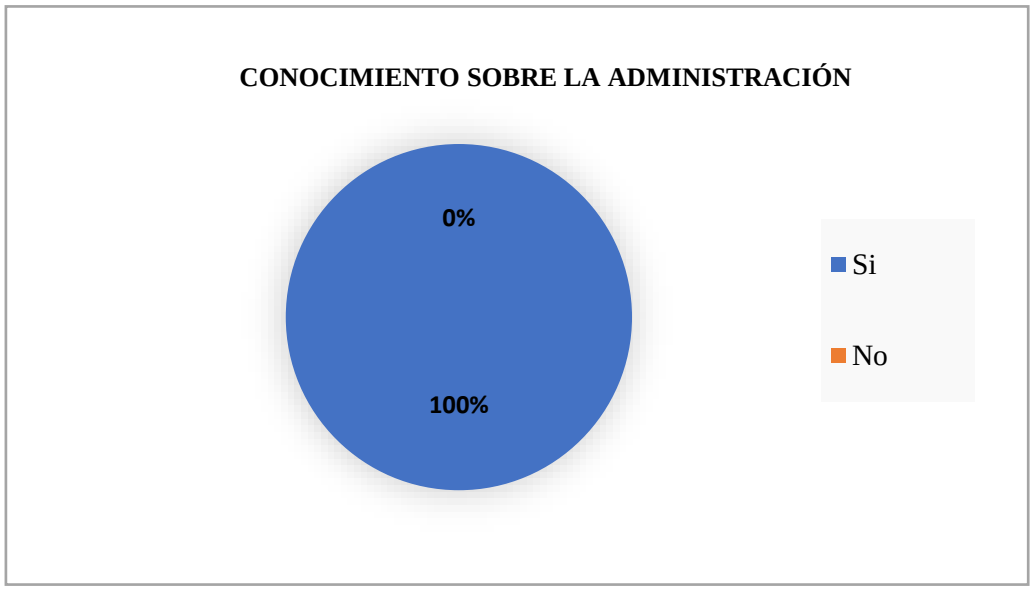
3. ¿Conoce usted si el administrador tiene conocimiento sobre administración de la empresa?

Tabla 20 *El administrador tiene Conocimiento sobre la Administración de la Caja*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	131	**100,00**
NO	0	**0,00**
TOTAL	**131**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 18 *El administrador tiene Conocimiento sobre la Administración de la Caja*



Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: El administrador ha demostrado su capacidad para liderar la institución de manera efectiva, tomando decisiones informadas y trabajando para alcanzar los objetivos de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma".

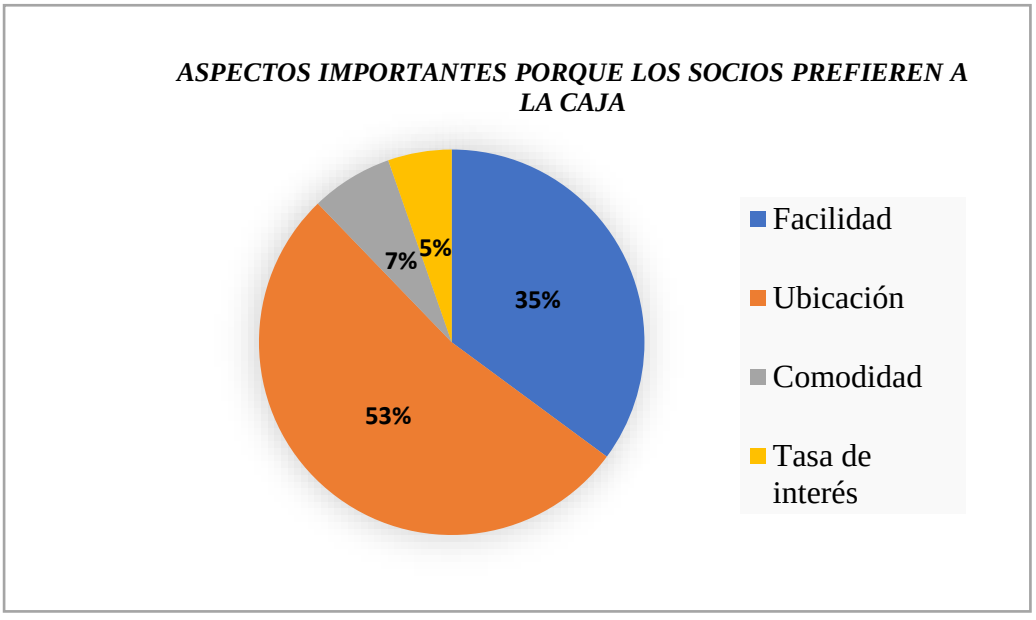
4. ¿Por qué razón prefiere a la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

Tabla 21 Aspectos importantes porque los socios prefieren a la Caja

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FACILIDAD	46	**35,11**
UBICACIÓN	69	**52,67**
COMODIDAD	9	**6,87**
TASA DE INTERÉS	7	**5,34**
TOTAL	**131**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 19 *Aspectos importantes porque los socios prefieren a la Caja*



Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: En la encuesta realizada refleja porque razón los socios prefieren la tasa de interés y la atención al cliente respuestas que están vinculadas de mayor importancia e implícito de mejorar estos aspectos.

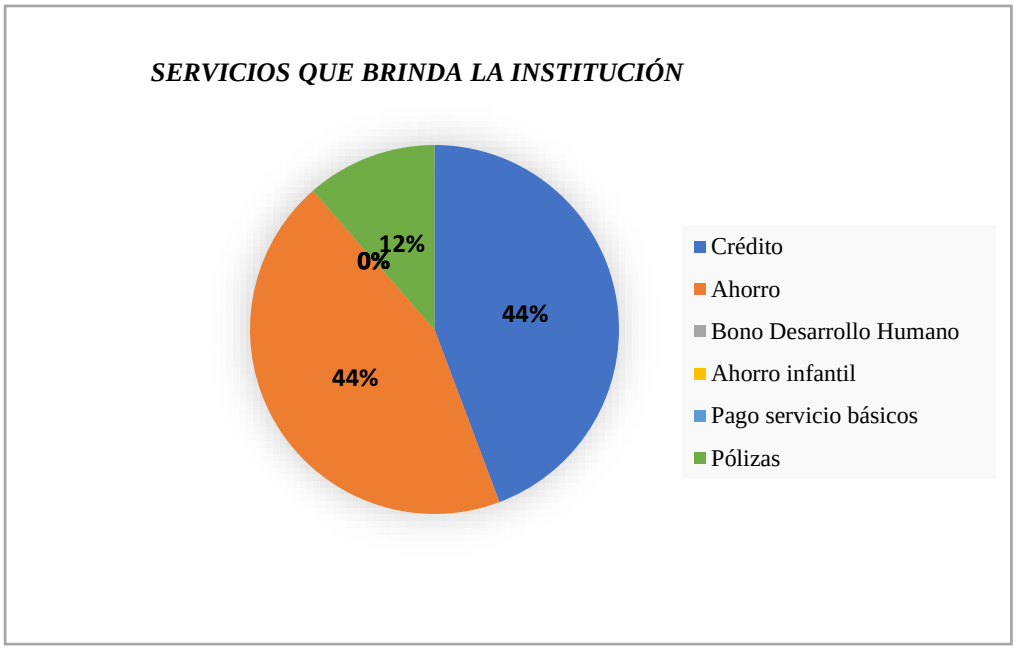
5. ¿Qué servicios cree usted que brinda la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

Tabla 22 Servicios que brinda la institución

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CRÉDITO	58	**44,27**
AHORRO	58	**44,27**
BONO DESARROLLO HUMANO	0	**0,00**
AHORRO INFANTIL	0	**0,00**
PAGO SERVICIO BÁSICOS	0	**0,00**
PÓLIZAS	15	**11,45**
TOTAL	**131**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 20 *Tabla 21 Servicios que brinda la institución*



Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaboración: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: La Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" brinda una amplia gama de servicios financieros y de apoyo a la comunidad, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los socios y la comunidad.

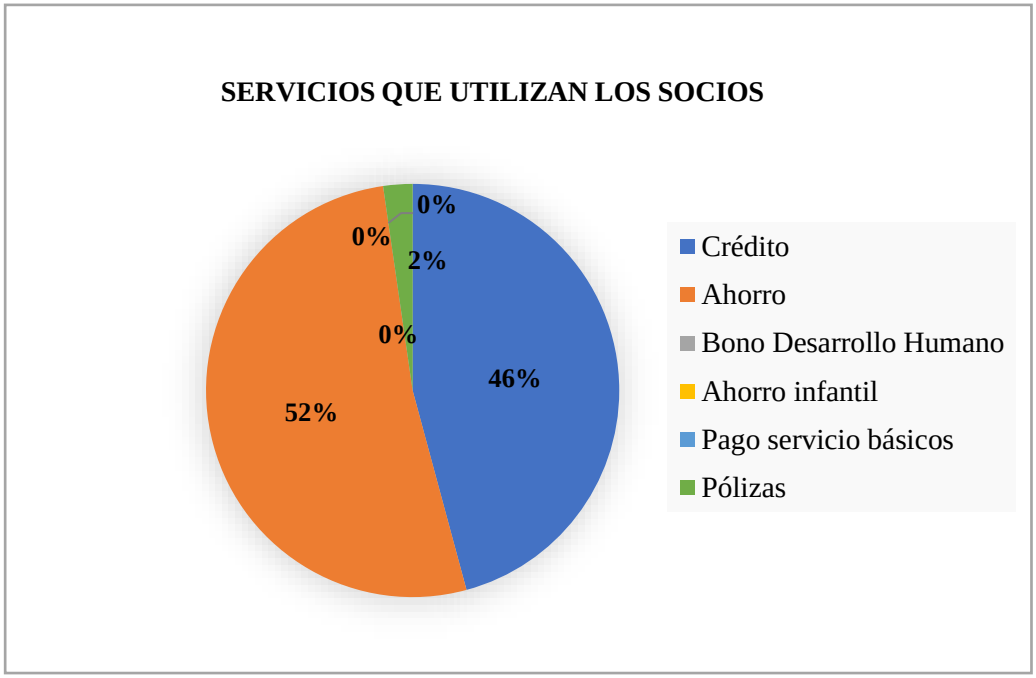
6. ¿Cuál de estos servicios utiliza usted en la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

Tabla 23 Servicios que utilizan los socios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CRÉDITO	60	**45,80**
AHORRO	68	**51,91**
BONO DESARROLLO HUMANO	0	**0,00**
AHORRO INFANTIL	0	**0,00**
PAGO SERVICIO BÁSICOS	0	**0,00**
PÓLIZAS	3	**2,29**
TOTAL	**131**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 21 *Servicios que utilizan los socios*



Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: Nos enfocamos en los servicios de crédito y ahorro, ya que considero que son fundamentales para nosotros como socios y la comunidad en sus necesidades financieras y contribuir al desarrollo económico de la institución.

7. ¿Cuánto tiempo se demora en dar solución a un trámite presentado en la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

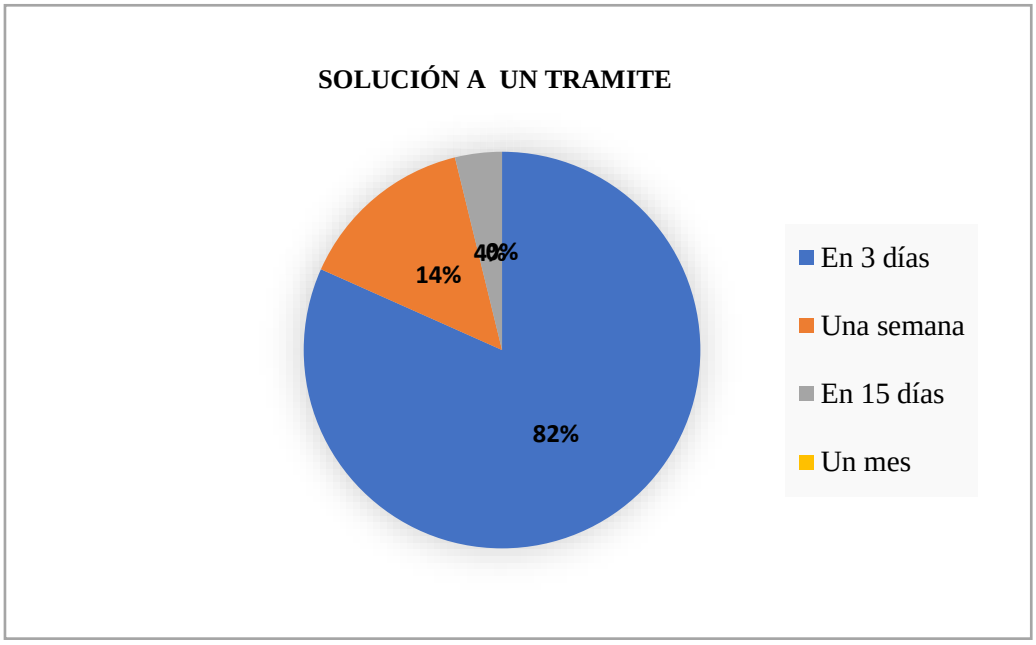
Tabla 24 *Solución a un trámite*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EN 3 DÍAS	107	**81,68**
UNA SEMANA	19	**14,50**
EN 15 DÍAS	5	**3,82**
UN MES	0	**0,00**
TOTAL	**131**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"

Figura 22 *Solución a trámite*

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay



Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: El tiempo que se demora en dar solución a un trámite presentado en la Caja puede variar de la complejidad de la gestión, la cantidad de información requerida y la carga de trabajo de la institución.

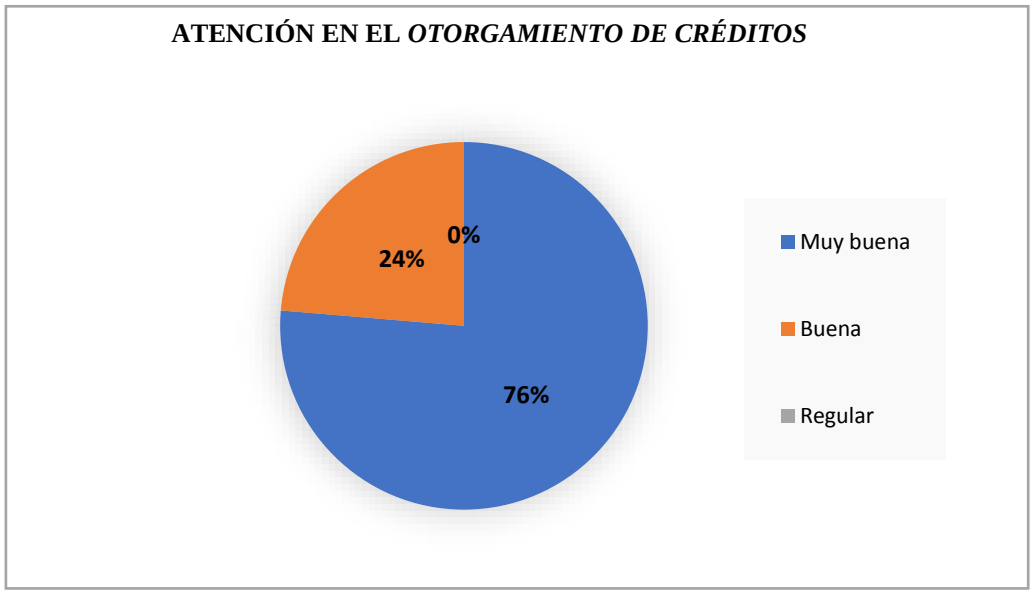
8. ¿Cómo califica usted la atención en el otorgamiento de créditos de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

Tabla 25 Atención en el otorgamiento de créditos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	100	76,34
BUENA	31	23,66
REGULAR	0	0,00
TOTAL	**131**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 23 *Atención en el otorgamiento de créditos*



Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: La atención en el otorgamiento de créditos en la institución es muy buena, lo que permite a los socios acceder a recursos necesarios para alcanzar sus objetivos financieros.

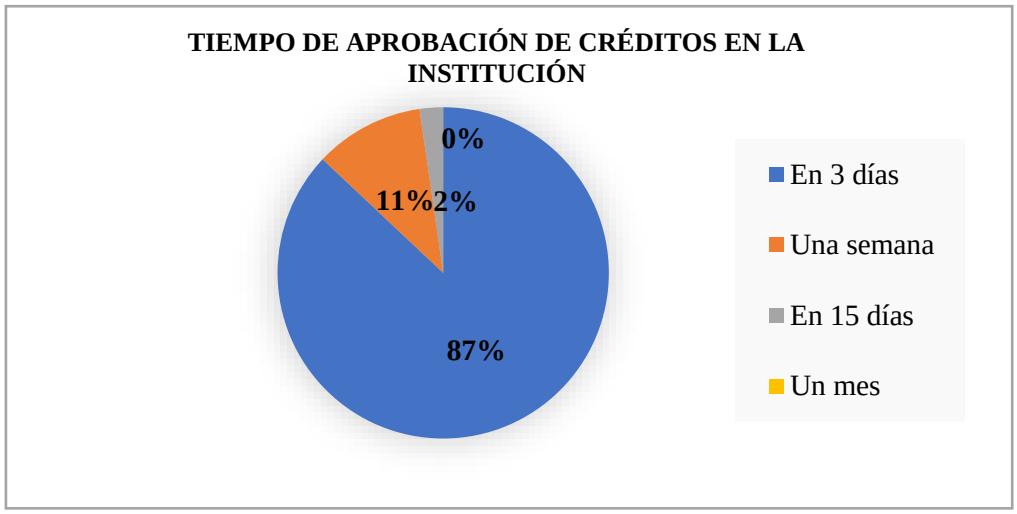
9. ¿En cuantos días le aprueban los créditos en la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

Tabla 26 Tiempo de aprobación de créditos en la institución

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EN 3 DÍAS	114	**87,02**
UNA SEMANA	14	**10,69**
EN 15 DÍAS	3	**2,29**
UN MES	0	**0,00**
TOTAL	**131**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 24 *Tiempo de aprobación de créditos en la institución*



Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaboración: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: La institución aprueba los créditos en un plazo promedio de 3 a 7 días hábiles, dependiendo de la complejidad del crédito y la cantidad.

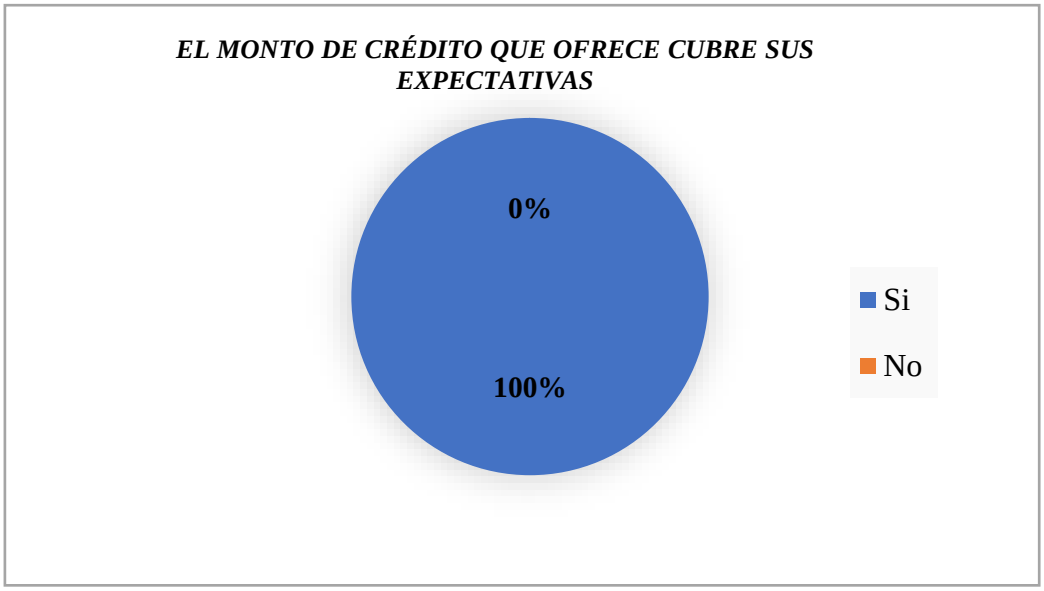
10. ¿Los montos de crédito que ofrece la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" cubre sus expectativas?

Tabla 27 *El monto de crédito que ofrece cubre sus expectativas*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	131	**100,00**
NO	0	**0,00**
TOTAL	**131**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 25 *El monto de crédito que ofrece cubre sus expectativas*



Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: Los montos de crédito que ofrece la caja comunal si cubre las expectativas de los socios y la comunidad, ya que ofrece condiciones favorables, como tasas de interés competitivas, plazos flexibles y requisitos accesibles, lo que hace que los montos de crédito sean aún más atractivos para los socios.

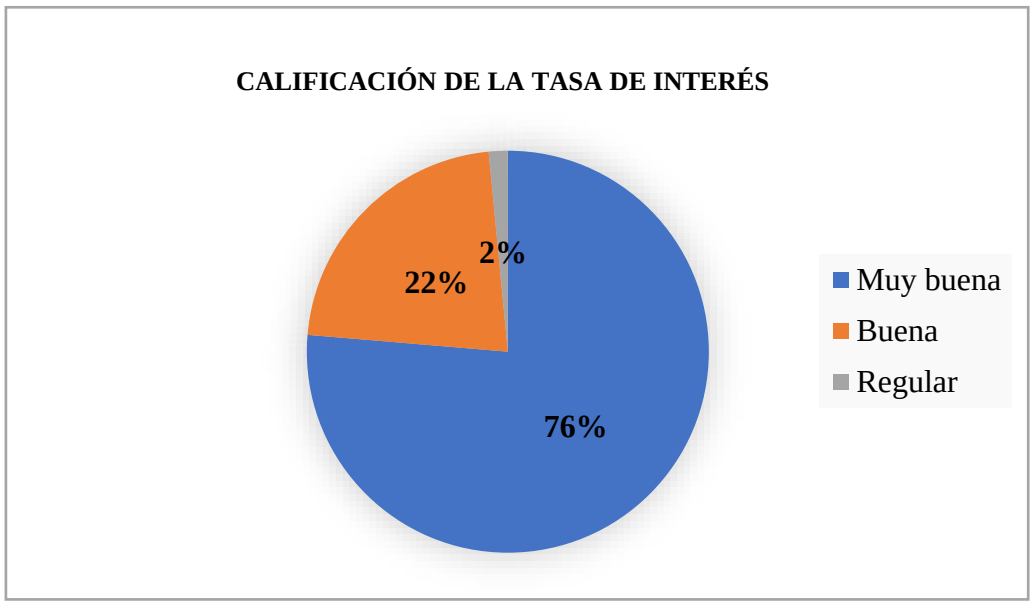
11. ¿Cómo califica la tasa de interés de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

Tabla 28 Calificación de la tasa de interés

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	100	**76,34**
BUENA	29	**22,14**
REGULAR	2	**1,53**
TOTAL	**131**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 26 *Calificación de la tasa de interés*



Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: La tasa de interés de la Caja es muy buena en su mayoría, lo que permite a los socios acceder a créditos con condiciones favorables y alcanzar sus objetivos financieros.

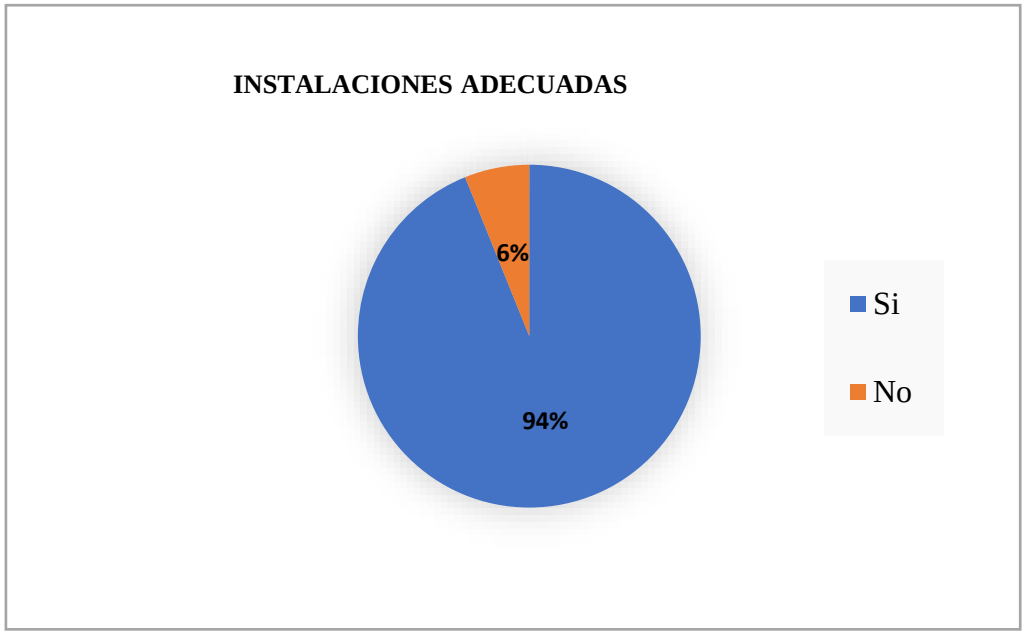
12. ¿Las instalaciones de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" son adecuadas para la prestación de servicios?

Tabla 29 Instalaciones adecuadas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	123	**93,89**
NO	8	**6,11**
TOTAL	**131**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 27 *Instalaciones adecuadas*



Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: Las instalaciones de la institución son adecuadas para brindar servicios de alta calidad a los socios y clientes, y refleja el compromiso de la Caja con la excelencia y la satisfacción del cliente.

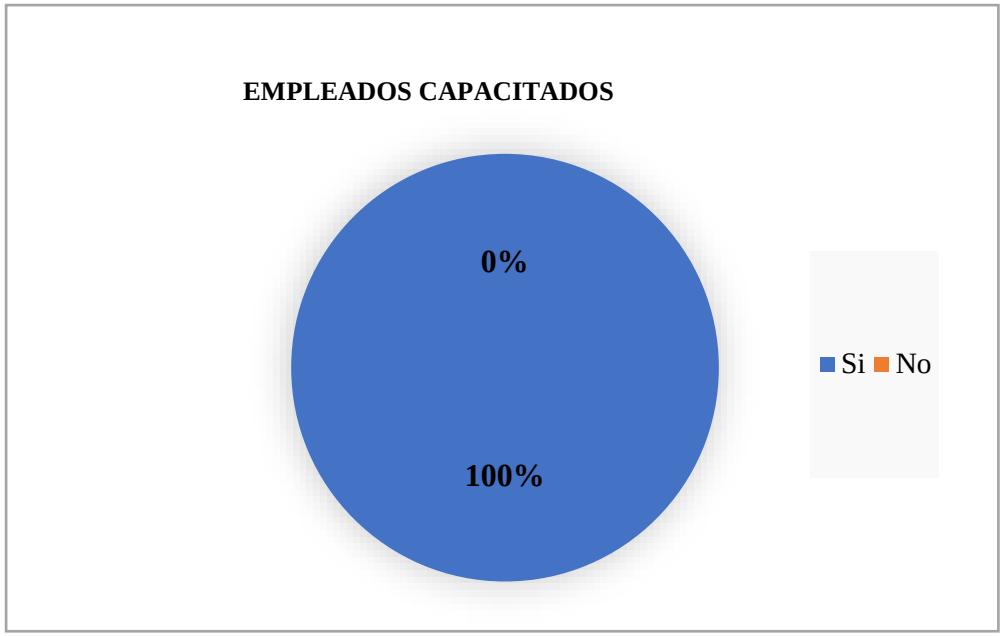
13. ¿El personal de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma "se encuentra capacitado para atenderlo adecuadamente?

Tabla 30 Empleados capacitados

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	131	**100,00**
NO	0	**0,00**
TOTAL	**131**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 28 *Empleados capacitados*



Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: El personal de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma", si está capacitado para atenderlo adecuadamente, brindando un servicio personalizado y de alta calidad que cumple con las expectativas de los socios.

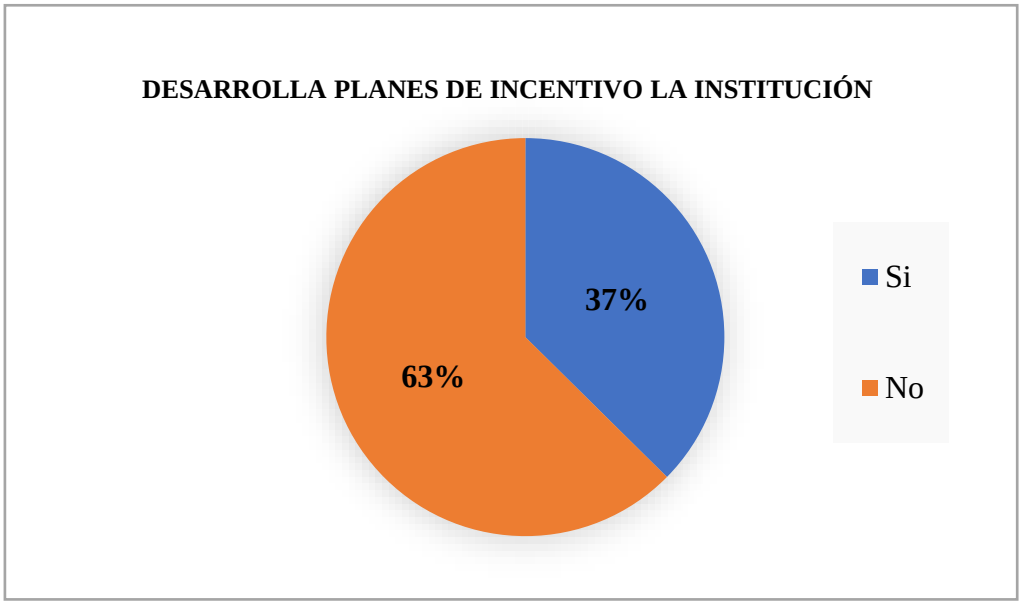
14. ¿La Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" desarrolla planes para incentivar el ahorro?

Tabla 31 Desarrolla planes de incentivo la institución

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	49	**37,40**
NO	82	**62,60**
TOTAL	**131**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 29 *Desarrolla planes de incentivo la institución*



Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: La Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" se enfoca en fomentar la cultura del ahorro entre sus socios y la comunidad, ofreciendo planes, programas que incentivan y facilitan el ahorro para alcanzar objetivos financieros a corto y largo plazo.

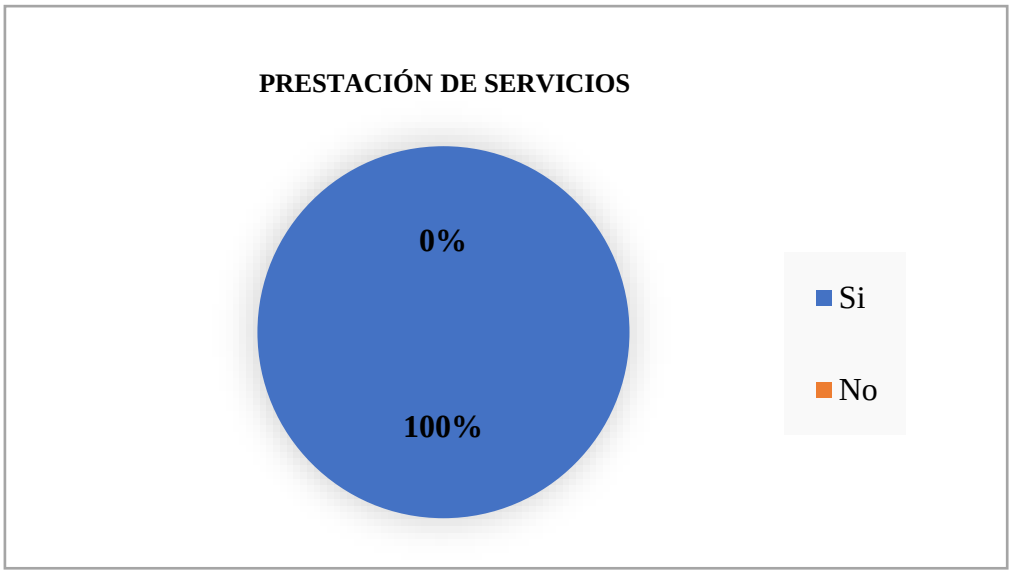
15. ¿Le brinda confiabilidad en la prestación de servicios la institución?

Tabla 32 Prestación de servicios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	131	**100,00**
NO	0	**0,00**
TOTAL	**131**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 30 *Prestación de servicios*



Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: La institución demuestra confiabilidad en la prestación de servicios lo que permite a los socios, clientes sentirse seguros y protegidos al momento de realizar operaciones financieras y confiar en la Caja.

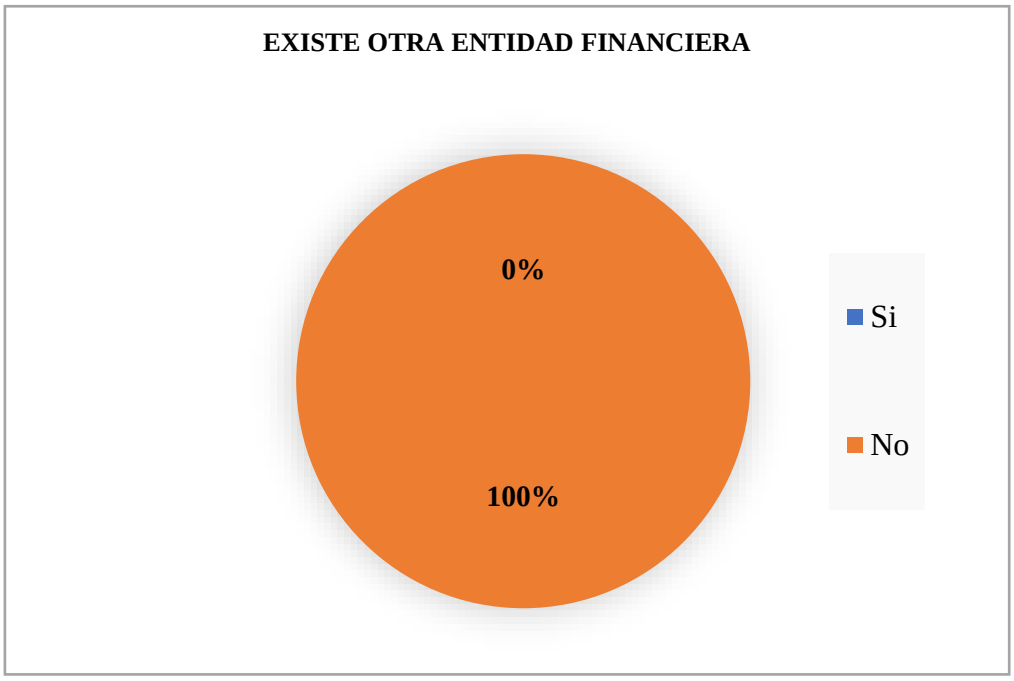
16. ¿Existe otra entidad financiera que le brinde servicios similares?

Tabla 33 Existe otra entidad financiera

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	**0,00**
NO	131	**100,00**
TOTAL	**131**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 31 *Existe otra entidad financiera*



Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: En la encuesta que se realizó a los socios expresan que no existe otra entidad que brinde los servicios similares a la Caja Comunal.

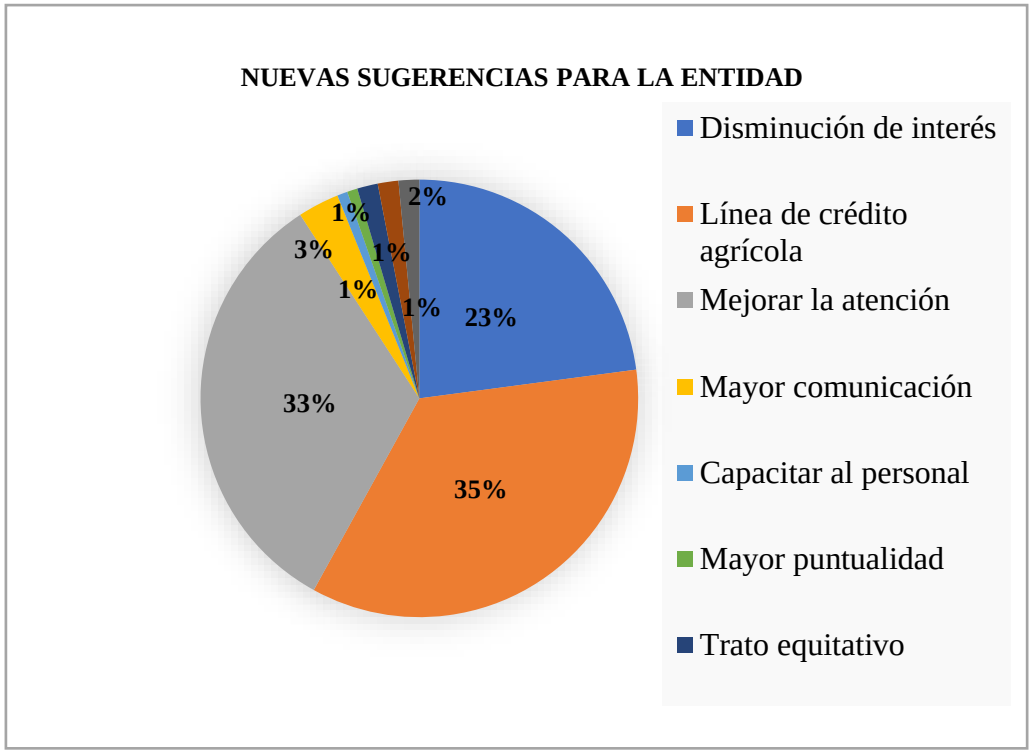
17. ¿Seleccione sugerencia/s para esta entidad financiera?

Tabla 34 Nuevas sugerencias para la entidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DISMINUCIÓN DE INTERÉS	30	**22,90**
LÍNEA DE CRÉDITO AGRÍCOLA	46	**35,11**
MEJORAR LA ATENCIÓN	43	**32,82**
MAYOR COMUNICACIÓN	4	**3,05**
CAPACITAR AL PERSONAL	1	**0,76**
MAYOR PUNTUALIDAD	1	**0,76**
TRATO EQUITATIVO	2	**1,53**
CAMBIO DE PERSONAL	2	**1,53**
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	2	**1,53**
TOTAL	**131**	**100,00**

Nota: Encuesta aplicada a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 32 *Nuevas sugerencias para la entidad*



Nota: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis e interpretación: Implementar estas estrategias nos ayuda a mejorar la atención al cliente y aumentar el interés en la línea de crédito agrícola, lo que a su vez puede contribuir a incrementar la cartera de clientes y mejorar la rentabilidad de la institución.

Con estas sugerencias buscamos mejorar la calidad del servicio, aumentar la satisfacción de los socios y fortalecer la posición de la Caja Comunal en el mercado.

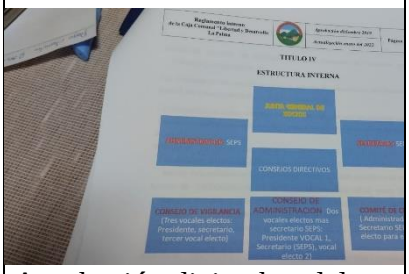
Resultados obtenidos de la entrevista realizada al administrador de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo ¨ La Palma¨

La entrevista que se realizó al administrador de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo ¨ La Palma¨ menciono que tiene una instrucción académica de tercer nivel y que ha estado trabajando en la Caja Comunal durante 5 años.

Pero su título de tercer nivel es tecnólogo en Informática pero he prestado mis servicios a la institución y brindado mis servicios en base a mis conocimientos en computación y todo lo que se he aprendido en pase de los años e lograr sacar a la institución en adelante sin defraudar a los socios, hemos logrado adquirir durante los años de funcionamiento de la Caja $500,000,000 millones de dólares aunque no hemos podido adquirir un local propio por lo que no se puede encontrar un lugar adecuado para la institución.

Tabla 35 Ficha de Observación

Fecha: 12 de julio del 2024		**Nombre del Administrador:** Tcnlg: Remigio Aldas
ASPECTO	**VALORACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
	SI / NO	
¿Existe misión y visión de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?	X	La **misión** es de satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de sus socios, mediante la prestación de servicios financieros de calidad, dentro de los principios y valores que rigen la organización, buscando permanentemente el desarrollo integral y equitativo de cada uno de sus asociados para alcanzar mejores nivele de rentabilidad y productividad que le permitan mejorar la calidad de vida de cada uno de las familias de los socios y de la colectividad. Nuestra **visión** es de: ser un referente local de cooperativismos reconocido por la calidad de servicios y liderazgo y satisfacer la mayor parte de las necesidades de sus socios para el bienestar de la misma. **Fuente:** Información recibida del representante legal, el 11 de enero de 2021.
¿Mencione los objetivos de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?	X	La Caja tendrá por objetivo fomentar las actividades agropecuarias, agroindustriales, emprendimiento, y ahorro de los socios. Para ello otorgara créditos productivos, para el

			comercio, de emergencia y captara ahorro de los socios. Aprobación diciembre del 2019 Actualización enero del 2022
¿La Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" cuenta con un Manual de Funciones?	X		Si con tres manuales de funciones: Manual del Cajero Manual del Consejo de Administración Manual del Consejo de Vigilancia Creación septiembre del 2022
¿La Institución cuenta con un organigrama estructural?	X		 Aprobación diciembre del 2019 Actualización enero del 2022
¿La Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" consta con un organigrama funcional?		X	
ASPECTOS POR MEJORAR:		Compra de un terreno propio para la construcción de un edificio. Obtener mejor rentabilidad.	
EVALUADO POR:			
NOMBRE: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay		**CARGO:** Estudiante	

Nota: La Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

CAPITULO V.

PROPUESTA

PLAN ESTRATÉGICO PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL EN LA CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO "LA PALMA" EN LA COMUNIDAD LA PALMA, PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2024-2028

5.1 Introducción

El plan estratégico percibe el estudio de un análisis interno y externo de la institución tanto a los socios, empleados y la infraestructura de la Caja Comunal, para trabajar juntos por un futuro más próspero y sostenible.

La Caja Comunal prestan los servicios a los socios por ende el plan estratégico influye de forma directa en el desarrollo de las actividades diarias que realizan cada uno de los empleados dentro de la institución lo que puede afectar a la satisfacción de los socios. Un empleado desmotivado y poco capacitado puede ocasionar una mala calidad en la prestación de servicios lo que va a afectar negativamente a la institución.

Es sustancial que se obtenga un plan estratégico que favorezca al progreso de la Caja Comunal con el fin de mejorar la atención en la prestación de servicios de la institución

5.2 Justificación

El plan estratégico fue diseñado en base a las necesidades de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma "en la cual se va a utilizar diferentes herramientas que se van adquirir para el mejoramiento de la institución y así poder lograr alcanzar la efectividad que de los objetivos institucionales.

Los materiales que se manejarán permitirán corregir la parte administrativa de intermediación financiera, para llevar una persecución de control de actividades y relaciones en la institución. Además, ayudara a acelerar los métodos que se desarrollaran día a día, para mejorar aquellos aspectos que dificulten el crecimiento de la institución.

5.3 Objetivos

5.3.1 Objetivo general

- Proponer un plan estratégico para el fortalecimiento institucional de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo “La Palma “, periodo 2024-2028.

5.3.2 Objetivos específicos

- Crear un entorno laboral inspirador, innovador y productivo que impulse el crecimiento y el éxito de la institución, mientras se protege y fomente el bienestar y el desarrollo de los empleados.
- Desarrollar en el equipo las habilidades y conocimientos necesarios para planificar y adaptarse estratégicamente a los cambios regulatorios y del entorno empresarial, asegurando la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la institución.
- Fortalecer la sostenibilidad financiera y el desarrollo institucional, mediante la identificación y priorización de proyectos y programas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos y puedan ser financiados con fondos externos.

5.4 Beneficios

- Ayudar a los socios a mejorar su bienestar estabilidad financiera.
- Fomentar la solidaridad y el trabajo en equipo entre los socios.
- Garantizar la estabilidad y solidez financiera de la Caja Comunal
- Brindar conocimientos y herramientas para una mejor gestión financiera.
- Contribuir al desarrollo social y económico de la comunidad.

5.5 Reseña Histórica

Al final de los años ochenta por iniciativa del padre Antonio Polo de origen italiano, párroco de la Parroquia Salinas, se reúnen para realizar un conversatorio con las mujeres, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los habitantes del sector mediante la creación de un grupo organizativo femenino para realizar trabajos comunitarios asociativos en beneficio de cada uno de las familias. Al pasar algunos años de trabajos se vio que era necesario contar con los recursos económicos, con el apoyo de padre Antonio y el voluntario Geussepi Lanzilotti en el año 2001 se decide crear una organización de hecho llamado Banquito 1, la

misma que es rectificado su nombre inmediatamente y quedando con el nombre de "Caja de Ahorro y Crédito Libertad y Desarrollo La Palma", con la que se inicia a trabajar con 16 socias mujeres mediante un aporte de $2 dólares como certificado de aportación más los aportes de rifas y sanciones por atrasos y faltas a reuniones, y además se realizó créditos en una institución religiosa llamado Promoción Humana, con lo que se entregó el primer crédito a las socias de la caja de un valor de $80,00 en el año 2002 se integra el primer socio hombre con la aceptación de la mayoría de las mujeres y así paulatinamente se fueron asociando tanto hombres y mujeres. Al transcurrir el tiempo se vio que iba creciendo y con el apoyo del Grupo Social FEPP en créditos, capacitaciones entre otros, se adquirió un sistema contable con el objetivo de realizar de mejor manera las cuentas. El 27 de junio de 2018 se legaliza en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS

5.6 Datos generales de la empresa:

Razón social: Caja Comunal Libertad y Desarrollo “La Palma”

Ruc: 0291518567001

Fecha de constitución: 27 de junio del 2018

Ubicación: av. Andrés Collay y Julio César, comunidad La Palma, parroquia Salinas, cantón Guaranda, provincia Bolívar.

Dirección estratégica: Al frente del grupo de mujeres, a lado de la oficina del cobro del agua.

Logo de la organización



Nota: *Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"* (2024)

5.6.1 Valores institucionales

La Caja tiene como valores los siguientes:

- Solidaridad
- Equidad
- Inclusión
- Transparencia
- Responsabilidad
- Innovación
- Sostenibilidad
- Respeto

5.6.2 Misión

Misión es fortalecer la economía local y mejorar la calidad de vida de nuestros socios, brindando servicios financieros confiables, innovadores y accesibles, con un enfoque en la solidaridad, la equidad y la sostenibilidad, para ser la opción preferida de los socios y la comunidad.

5.6.3 Visión

Ser una Caja reconocida en la parroquia y cantón, que impulse el crecimiento económico y social de la comunidad, a través de la innovación, la inclusión financiera y la educación, y que sea un modelo de sostenibilidad y solidaridad para otras instituciones.

5.7 Organigrama Actual



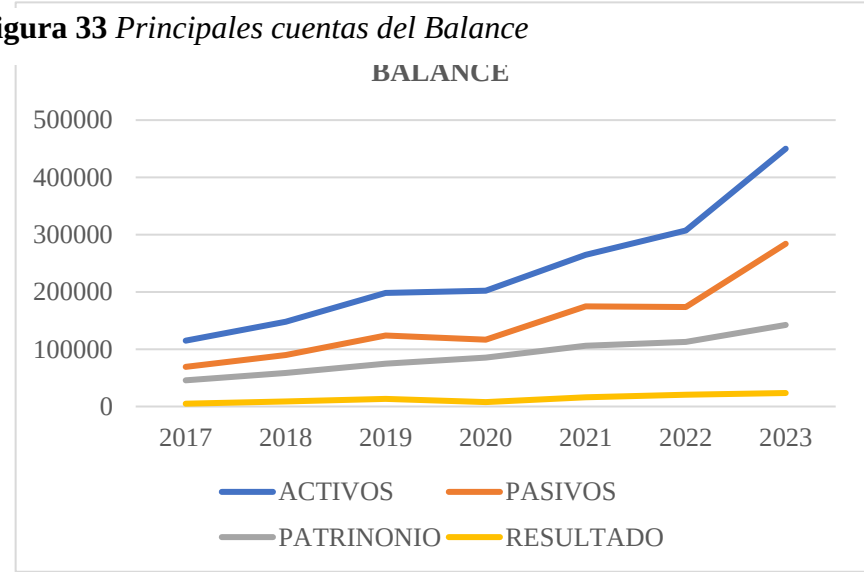
5.8 Situación actual de la Caja Comunal

Tabla 36 *Principales cuentas actuales*

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
ACTIVOS	114969	148.253,99	198.561,80	201.956,25	264.887,46	307.218,87	450077,57
PASIVOS	69231	89.903,61	123.995,11	116.758,73	174.671,92	173.749,80	284123,97
PATRINONIO	45738	58.350,38	74.566,69	85.197,52	106.270,87	112668,39	142400,62
RESULTADO	4955,2	8.724,01	13.072,28	7.914,59	16.055,33	20800,68	23552,98

Elaborado: Institución

Figura 33 *Principales cuentas del Balance*



Elaborado: Institución

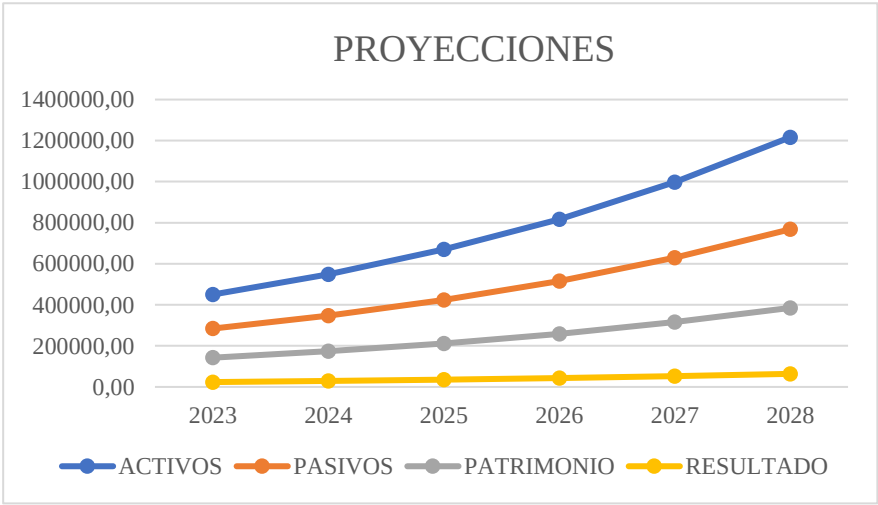
5.8.1 Proyecciones

Tabla 37 Proyecciones

	2023	**2024**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**
ACTIVOS	450077,57	549.094,64	669.895,46	817.272,46	997.072,40	1.216.428,32
PASIVOS	284123,97	346.631,24	422.890,12	515.925,94	629.429,65	767.904,17
PATRIMONIO	142400,62	173.728,76	211.949,08	258.577,88	315.465,01	384.867,32
RESULTADO	23552,98	28.734,64	35.056,26	42.768,63	52.177,73	63.656,83

Nota: La Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 34 *Proyecciones*



Nota: La Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

5.9 PESTEL

Tabla 38 *PESTEL*

POLÍTICO				
N°	**VARIABLES**	**NIVEL DE IMPACTO**	**PROBABILIDAD DE OCURRENCIA**	**AMENAZA/ OPORTUNIDAD**
1	Regulaciones y políticas gubernamentales que afecten el sector financiero y comunitario.	Alto	Alto	Oportunidad
2	Apoyo o restricciones para la institución financiera comunitaria.	Alto	Medio	Amenaza
3	Estabilidad política y riesgos de cambios en la regulación.	Alto	Medio	Oportunidad
ECONOMICO				
1	Condiciones económicas locales y nacionales.	Alto	Medio	Oportunidad
2	Tendencia en la inflación, tasas de interés y crecimiento económico	Alto	Medio	Amenaza
3	Impacto en la economía global en la región.	Alto	Medio	Oportunidad
SOCIAL				
1	Demografías y necesidades financieras de la institución.	Alto	Medio	Oportunidad
2	Tendencias en la educación financiera y alfabetización.	Medio	Medio	Amenaza
3	Expectativas y percepciones de los socios y la comunidad.	Alto	Medio	Oportunidad
TECNOLOGIA				
1	Avances en tecnología financiera y digitalización.	Alto	Alto	Oportunidad
2	Acceso a canales de distribución y servicios en línea.	Medio	Medio	Amenaza
3	Seguridad y protección de datos.	Alto	Medio	Oportunidad
ECOLOGICO				
1	Impacto ambiental de las operaciones y servicios	Alto	Medio	Amenaza
2	Tendencias en la sostenibilidad y responsabilidad ambiental	Medio	Medio	Oportunidad

3	Oportunidades para servicios financieros verdes y sostenibles	Alto	Alto	Oportunidad
LEGAL				
1	Regulaciones y leyes que afectan la operación de la Caja Comunal.	Alto	Alto	Oportunidad
2	Requisitos de cumplimiento y supervisión	Medio	Alto	Amenaza
3	Riesgos legales y litigios.	Alto	Medio	Amenaza

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

5.9.1 Priorización PESTEL

Tabla 39 *Priorización del PESTEL*

PRIORIZACIÓN DE LA MATRIZ PESTEL					
N.	**VARIABLE**	**VARIABLE**	**NIVEL DE IMPACTO**	**PROBABILIDAD DE OCURRENCIA**	**AMENAZA/ OPORTUNIDAD**
1	Regulaciones y políticas gubernamentales que afecten el sector financiero y comunitario.	Político	Alto	Alto	Oportunidad
2	Estabilidad política y riesgos de cambios en la regulación.	Político	Alto	Medio	Oportunidad
3	Condiciones económicas locales y nacionales.	Económico	Alto	Medio	Oportunidad
4	Impacto en la economía global en la región.	Económico	Alto	Medio	Oportunidad
5	Demografía y necesidades financieras de la institución.	Social	Alto	Medio	Oportunidad
6	Expectativas y percepciones de los socios y la comunidad.	Social	Alto	Medio	Oportunidad
7	Avances en tecnología financiera y digitalización.	Tecnología	Alto	Alto	Oportunidad
8	Seguridad y protección de datos.	Tecnología	Alto	Alto	Oportunidad
9	Tendencias en la sostenibilidad y responsabilidad ambiental	Ecológico	Medio	Medio	Oportunidad

10	Oportunidades para servicios financieros verdes y sostenibles	Ecológico	Alto	Alto	Oportunidad
11	Regulaciones y leyes que afectan la operación de la Caja Comunal.	Legal	Alto	Alto	Oportunidad
12	Apoyo o restricciones para la institución financiera comunitaria.	Político	Alto	Medio	Amenaza
13	Tendencia en la inflación, tasas de interés y crecimiento económico	Económico	Alto	Medio	Amenaza
14	Tendencias en la educación financiera y alfabetización.	Social	Medio	Medio	Amenaza
15	Acceso a canales de distribución y servicios en línea.	Tecnología	Medio	Medio	Amenaza
16	Impacto ambiental de las operaciones y servicios	Ecológico	Alto	Medio	Amenaza
17	Requisitos de cumplimiento y supervisión	Legal	Medio	Alto	Amenaza
18	Riesgos legales y litigios.	Legal	Alto	Medio	Amenaza

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

5.10 MATRIZ GE

Tabla 40 *Posición Competitiva*

Posición Competitiva	Peso	Calificación	Resultados
Participación en el mercado	0,2	5	1
Crecimiento en el mercado	0,08	5	0,4
Variedad de servicios	0,12	4	0,48
Reputación de la Institución	0,11	5	0,55
Institución financiera	0,09	4	0,36
Conocimiento del mercado	0,11	4	0,44
Capacidad de entrega	0,10	4	0,4
Imagen del mercado	0,11	4	0,44
Estructura Organizacional	0,08	4	0,32
Total	**1**		**4,39**

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Tabla 41 *Atractivo del sector*

Atractivo del Sector	Peso	Calificación	Resultados
Tamaño del Mercado en general	0,12	4	0,48
Crecimiento promedio anual	0,13	5	0,65
Niveles de satisfacción de los socios	0,16	5	0,8
Competencia, Intensidad, Cantidad	0,15	4	0,6
Requerimientos Tecnológicos	0,1	5	0,5
Vulnerabilidad/Sensibilidad a la economía	0,1	4	0,4

Tendencias de financiamiento tecnológico	0,1	4	0,4
Barreras de entrada	0,14	4	0,56
Total	**1**		**4,39**

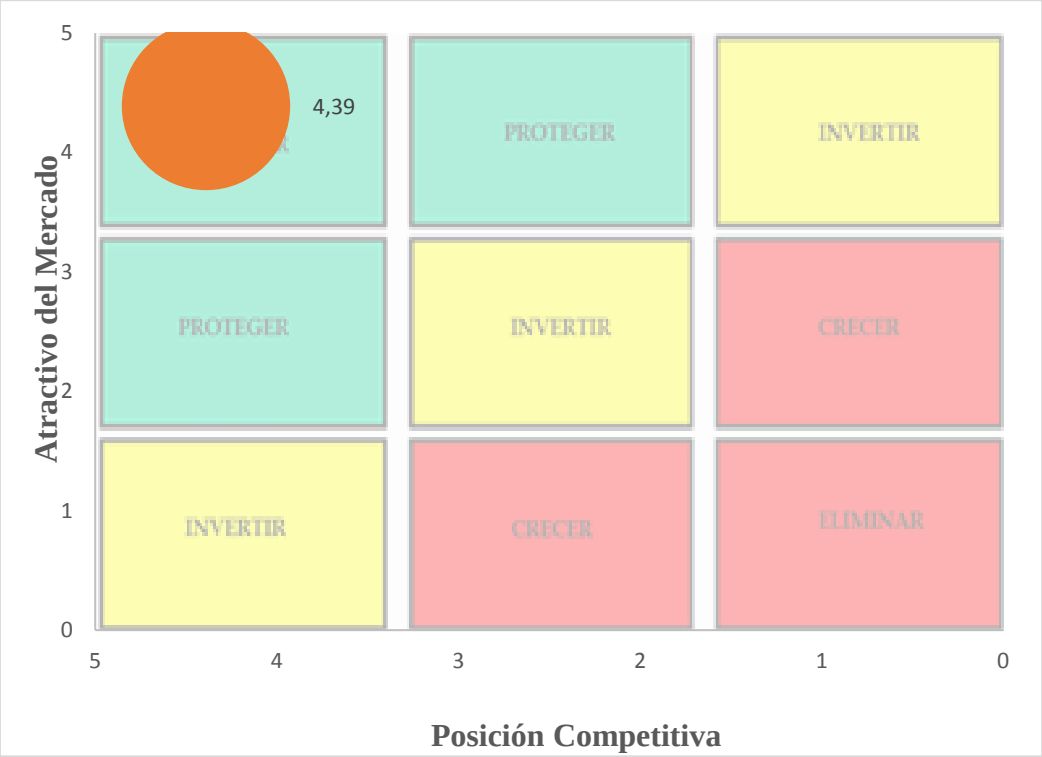
Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Tabla 42 *Resultado de Matriz GE*

N	Producto	P. Comp	Atract	%
1	**Caja Comunal**	4,39	4,39	1,0

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 35 *Posición competitiva y Atractivo del mercado*



Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis: De acuerdo a la matriz GE respecto a la Caja Comunal se encuentra en el cuadrante ganadoras obtenido un alta posición competitiva y alto atractivo de mercado siendo uno de las Cajas que más aporta al crecimiento económico y la cual debe priorizar la inversión para seguir creciendo de manera continua.

5.11 MATRIZ ESCENARIOS

Tabla 43 Matriz de escenarios debilidades

N°	VARIABLE	PESIMISTA	TENDENCIAL	IDEAL	FACTIBLE
	DEBILIDADES		DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN
1	La institución carece de una planificación estratégica lo que afecta su capacidad para alcanzar objetivos a largo plazo.	Sin una planificación estratégica, la organización no puede adaptarse a los cambios en el entorno, lo que puede resultar en dificultades para mantenerse relevante y competitiva.	Implementar programas que permita el desarrollo de la institución.	Excelente campaña publicitaria y promoción de servicios actuales.	Excelente campaña publicitaria y promoción de servicios actuales.
2	La organización tiene infraestructura y tecnología obsoletas que no permiten una gestión eficiente	Herramientas tecnológicas caducas para el mejor funcionamiento de la organización.	Implementar nuevos servicios que mantengan un nivel competitivo con otras instituciones.	cumplir con las normas necesarias y obtener un lugar en el mercado.	cumplir con las normas necesarias y obtener un lugar en el mercado.

3	La institución cuenta con muy pocos socios lo que puede afectar su estabilidad	Presenta demasiadas limitantes para el incremento de socios	Continuar con el proceso de incremento de socios.	Incrementar número de socios bajando la tasa de interés.	Incrementar número de socios bajando las tasas de interés.
4	Limitada presencia en redes sociales y comunicación digital.	Escases de recursos publicitarios.	Implementar la interacción en sistemas tecnológicos.	Mejorar el departamento de publicidad para la interacción con el usuario.	Mejorar el departamento de publicidad para la interacción con el usuario.

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Tabla 44 Matriz de escenarios amenazas

No	**VARIABLE**	**PESIMISTA**	**TENDENCIAL**	**IDEAL**	**FACTIBLE**
	AMENAZAS		**DESCRIPCIÓN**	**DESCRIPCIÓN**	**DESCRIPCIÓN**
1	Cambios en la regulación y la legislación pueden afectar la operación y la viabilidad de la Caja Comunal	Falta de presencia de la Caja Comunal en mercados internacionales.	Que las normas de inversión se mantengan sin cambios de legislación ni otro factor.	Un acuerdo internacional que proteja las inversiones de pequeños y grandes comerciantes.	Un acuerdo internacional que proteja las inversiones de pequeños y grandes comerciantes.

2	La institución puede enfrentar riesgos financieros como la morosidad y la inflación	Incremento del aporte al PIB en un 2%	Tener un aporte continuo con el pago de impuestos	Que las aportaciones al PIB disminuyan	Que las aportaciones al PIB disminuyan
3	La falta de inversión en la tecnología puede afectar la eficiencia y la competitividad de la institución.	Falta de recursos tecnológicos	Tener programas tecnológicos en la institución.	Implementar los programas, para el mejor funcionamiento de la institución.	Implementar los programas, para el mejor funcionamiento de la institución.
4	La dependencia de fondos externos puede afectar la sostenibilidad y la independencia de la Caja Comunal	Los fondos externos, afecta los ingresos de la institución en el futuro.	Depender de fondos externos ayuda a brindar los servicios, al alcance de la institución a los socios.	La mejora de las tasas de interés en el mercado.	La mejora de las tasas de interés en el mercado.

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Tabla 45 Matriz escenarios oportunidades

No	VARIABLE	PESIMISTA	TENDENCIAL	IDEAL	FACTIBLE
	OPORTUNIDADES		**DESCRIPCIÓN**	**DESCRIPCIÓN**	**DESCRIPCIÓN**
1	Mercado en incremento	No tener créditos con diferentes instituciones u organizaciones que prestan los mismos servicios	Mejorar el vínculo de la institución con otras entidades públicas para así poder realizar los convenios.	Realizar una búsqueda que lleve a la organización a un convenio para así poder tener una rentabilidad total de nuestra institución.	Realizar una búsqueda que lleve a la organización a un convenio para así poder tener una rentabilidad total de nuestra institución.
2	Acceder a fondos y recursos externos para apoyar proyectos y programas de desarrollo de la institución.	No contar con las inversiones necesarias de tecnología de internet dentro de la institución.	Mantener una mejorar continua de la inversión de tecnología de acceso a internet en la empresa para así tener clientes satisfechos y gustosos.	Aumentar la tecnología de acceso a internet dentro de la institución.	Aumentar la tecnología de acceso a internet dentro de la institución.

3	Socios potenciales en el desarrollo	Perdida de socios fundamentales que aportan recursos y experiencia	La actividad económica en la institución ha aumentado, lo que ha generado más recursos y oportunidades.	Participar en espacios de diálogo con instituciones gubernamentales	Participar en espacios de diálogo con instituciones gubernamentales
4	Ampliar la oferta de servicios financieros y no financieros para atender las necesidades cambiantes de la institución.	Los nuevos servicios pueden requerir inversiones significativas en tecnología, capacitación y personal para su ejecución.	Conservar el uso de la tecnología en la centralización y así ayudar a la institución a interactuar con los socios.	Extender la tecnología avanzada lo cual permitirá entregar mayores créditos normales, créditos de emprendimiento y emergentes.	Extender la tecnología avanzada lo cual permitirá entregar mayores créditos normales, créditos de emprendimiento y emergentes.

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Tabla 46 Matriz de escenarios fortalezas

N°	VARIABLE	PESIMISTA	TENDENCIAL	IDEAL	FACTIBLE
	FORTALEZA		**DESCRIPCIÓN**	**DESCRIPCIÓN**	**DESCRIPCIÓN**
1	Buen ambiente de trabajo.	La falta de comunicación clara y transparente puede generar malentendidos y conflictos.	Ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo para que los empleados mejoren sus habilidades y avancen en su carrera.	Alta calidad de vida y bienestar para los empleados.	Alta calidad de vida y bienestar para los empleados.
2	Excelente liderazgo	Disminución de la competitividad y relevancia.	Actuar con integridad y responsabilidad social.	Liderazgo que inspire y motive a los empleados a lograr un cambio positivo.	Liderazgo que inspire y motive a los empleados a lograr un cambio positivo.
3	Los socios y empleados conocen los objetivos y metas que persigue la institución.	Los socios y empleados pueden no estar alineados con los objetivos y metas de la institución.	La necesidad de adaptarse a cambios y ajustar objetivos y metas según sea necesario.	Los objetivos y metas son flexibles y se adaptan a los cambios y necesidades.	Los objetivos y metas son flexibles y se adaptan a los cambios y necesidades.

4	Ofrecen los recursos necesarios a los empleados	Los empleados no tienen acceso a los recursos necesarios debido a limitaciones de tiempo, espacio o permisos.	La institución ofrece recursos innovadores y de vanguardia para mantenerse competitiva.	Los empleados pueden colaborar y compartir recursos para fomentar la innovación y la productividad.	Los empleados pueden colaborar y compartir recursos para fomentar la innovación y la productividad.

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

5.11 FODA

Análisis FODA

Tabla 47 Análisis FODA

FORTALEZAS	**OPORTUNIDADES**
• Buen ambiente de trabajo. • Excelente liderazgo • Los socios y empleados conocen los objetivos y metas que persigue la institución. • Ofrecen los recursos necesarios a los empleados	• Mercado en incremento • Ampliar la oferta de servicios financieros y no financieros para atender las necesidades cambiantes de la institución. • Acceder a fondos y recursos externos para apoyar proyectos y programas de desarrollo de la institución. • Socios potenciales en el desarrollo
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
• La institución carece de una planificación estratégica lo que afecta su capacidad para alcanzar objetivos a largo plazo. • La organización puede tener infraestructura y tecnología obsoletas que no permiten una gestión eficiente • La institución depende demasiado de pocos socios lo que puede afectar su estabilidad • Limitada presencia en redes sociales y comunicación digital.	• La dependencia de fondos externos puede afectar la sostenibilidad y la independencia de la Caja Comunal • Cambios en la regulación y la legislación pueden afectar la operación y la viabilidad de la Caja • La institución puede enfrentar riesgos financieros como la morosidad y la inflación • La falta de inversión en la tecnología puede afectar la eficiencia y la competitividad de la institución.

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

5.12 Matriz de correlación

Matriz de correlación de Fortalezas y Oportunidades (FO)

1. Si la fortaleza se relaciona con la oportunidad (5)
2. Si la fortaleza tiene mediana relación con la oportunidad (3)
3. Si la fortaleza no tiene relación con la oportunidad (1)

Matriz de correlación de Debilidades y Amenazas (DA)

1. Si la debilidad se relaciona con la amenaza (5)
2. Si la debilidad tiene mediana relación con la amenaza (3)
3. Si la debilidad no tiene relación con la amenaza (1)

Tabla 48 Matriz de correlación de fortalezas y oportunidades

F / O	**F1** Buen ambiente de trabajo.	**F2** Excelente liderazgo	**F3** Los socios y empleados conocen los objetivos y metas que persigue la institución.	**F4** Ofrecen los recursos necesarios a los empleados	**TOTAL**
O1 Mercado en incremento	5	3	3	5	**16**
O2 Acceder a fondos y recursos externos para apoyar proyectos y programas de desarrollo de la institución.	3	5	3	5	**16**
O3 Socios potenciales en el desarrollo	3	3	5	5	**16**
O4 Ampliar la oferta de servicios financieros y no financieros para atender las necesidades cambiantes de la institución.	3	5	5	5	**18**
TOTAL	**14**	**16**	**16**	**20**	**66**

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Tabla 49 Matriz de correlación de debilidades y amenazas

D / A	**D1** La institución carece de una planificación estratégica lo que afecta su capacidad para alcanzar objetivos a largo plazo.	**D2** La organización tiene infraestructura y tecnología obsoletas que no permiten una gestión eficiente	**D3** La institución depende demasiado de pocos socios lo que puede afectar su estabilidad	**D4** Limitada presencia en redes sociales y comunicación digital.	**TOTAL**
A1 Cambios en la regulación y la legislación pueden afectar la operación y la viabilidad de la Caja Comunal	5	5	3	3	16
A2 La institución puede enfrentar riesgos financieros como la morosidad y la inflación	3	3	5	5	16
A3 La falta de inversión en la tecnología puede afectar la eficiencia y la competitividad de la institución.	3	3	3	3	12
A4 La dependencia de fondos externos puede afectar la sostenibilidad y la independencia de la Caja Comunal	3	3	3	3	12
TOTAL	**14**	**14**	**14**	**14**	**56**

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

5.13 Matriz priorizada FODA

Tabla 50 Matriz de priorizada FODA

CÓDIGO	VARIABLE
	FORTALEZAS
F1	Buen ambiente de trabajo.
F2	Excelente liderazgo
F3	Los socios y empleados conocen los objetivos y metas que persigue la institución.
F4	Ofrecen los recursos necesarios a los empleados
	DEBILIDADES
D1	La institución carece de una planificación estratégica lo que afecta su capacidad para alcanzar objetivos a largo plazo.
D2	La organización puede tener infraestructura y tecnología obsoletas que no permiten una gestión eficiente
D3	La institución depende demasiado de pocos socios lo que puede afectar su estabilidad
D4	Limitada presencia en redes sociales y comunicación digital.
	OPORTUNIDADES
O1	Mercado en incremento
O4	Ampliar la oferta de servicios financieros y no financieros para atender las necesidades cambiantes de la institución.
O2	Acceder a fondos y recursos externos para apoyar proyectos y programas de desarrollo de la institución.
O3	Socios potenciales en el desarrollo
	AMENAZAS
A4	La dependencia de fondos externos puede afectar la sostenibilidad y la independencia de la Caja Comunal
A1	Cambios en la regulación y la legislación pueden afectar la operación y la viabilidad de la Caja.
A2	La institución puede enfrentar riesgos financieros como la morosidad y la inflación
A3	La falta de inversión en la tecnología puede afectar la eficiencia y la competitividad de la institución.

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Análisis. – Esta entre lo **REGULAR y BUENO** lo que podemos evidenciar que la Caja Comunal no está mal, pero podemos mejorar por lo que encontramos debilidades relacionadas con el fortalecimiento institucional, motivar a los

empleados, satisfacer a los socios y trabajadores lo que requieren de un plan estratégico para fortalecer y mejorar el ambiente interno de la organización.

5.14 Matriz de evaluación de medios

Matriz de evaluación de medios internos

La calificación es en base al grado de eficiencia y eficacia de la Caja Comunal en donde:

4= Cuando la fortaleza es mayor

3= Cuando la fortaleza es menor

2= Cuando la debilidad es menor

1= Cuando la debilidad es mayor

Tabla 51 Matriz de evaluación de medios internos

N°	FACTOR CLAVE	PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADO PONDERACION
FORTALEZAS				
1	Buen ambiente de trabajo.	0,14	4	0,56
2	Ofrecen los recursos necesarios a los empleados	0,13	3	0,52
3	Excelente liderazgo	0,14	4	0,56
4	Los socios y empleados conocen los objetivos y metas que persigue la institución.	0,13	4	0,52
DEBILIDADES				
1	La institución depende demasiado de pocos socios lo que puede afectar su estabilidad	0,11	2	0,22
2	La organización puede tener infraestructura y tecnología obsoletas que no permiten una gestión eficiente	0,11	2	0,22
3	La institución carece de una planificación estratégica lo que afecta su capacidad para alcanzar objetivos a largo plazo.	0,12	2	0.24
4	Limitada presencia en redes sociales y comunicación digital.	0,12	2	0,24
	TOTAL	**1**		**3,08**

Análisis: Podemos identificar las debilidades y fortalecer las áreas de mejora dentro de la institución obteniendo como resultado de 3,08 de la Caja Comunal.

Matriz de evaluación de medios externos

La calificación es en base al grado de eficiencia y eficacia de la Caja Comunal en donde:

4= Cuando la oportunidad es mayor

3= Cuando la oportunidad es menor

2= Cuando la amenaza es menor

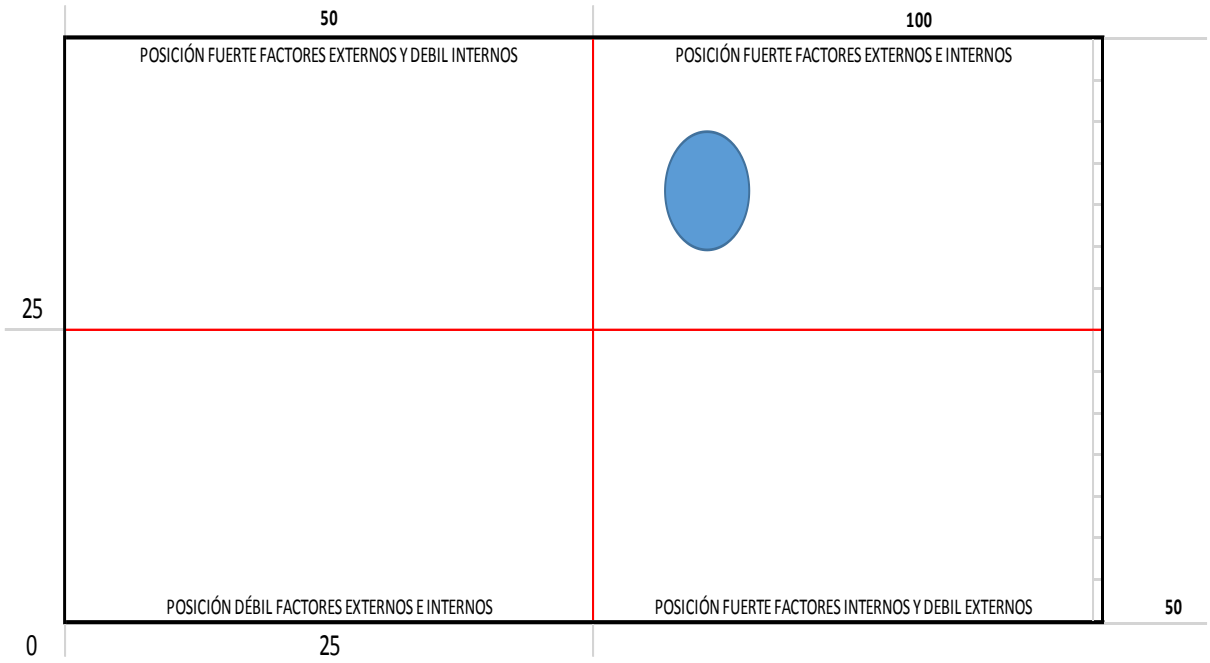
1= Cuando la amenaza es mayor

Tabla 52 Matriz de evaluación de medios externos

N°	FACTOR CLAVE	PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADO PONDERACION
OPORTUNIDADES				
1	Mercado en incremento	0,15	4	0,60
2	Socios potenciales en el desarrollo	0,12	3	0,36
3	Ampliar la oferta de servicios financieros y no financieros para atender las necesidades cambiantes de la institución.	0,12	3	0,36
4	Acceder a fondos y recursos externos para apoyar proyectos y programas de desarrollo de la institución.	0,15	4	0,60
AMENAZAS				
1	Cambios en la regulación y la legislación pueden afectar la operación y la viabilidad de la Caja Comunal	0,12	2	0,24
2	La institución puede enfrentar riesgos financieros como la morosidad y la inflación	0,12	2	0,24
3	La falta de inversión en la tecnología puede afectar la eficiencia y la competitividad de la institución.	0,11	2	0,22
4	La dependencia de fondos externos puede afectar la sostenibilidad y la independencia de la Caja Comunal	0,11	2	0,22
	TOTAL	**1**		2,84

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Figura 36 *Medios internos*



Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Matriz DAFO

Esta matriz permite la creación de estrategias para atacar las debilidades y aprovechar las fortalezas, reducir las amenazas y aprovechar las oportunidades.

5.15 DAFO

Tabla 53 Matriz DAFO

ESTRATEGIAS - MATRIZ DAFO		
DAFO	**OPORTUNIDADES**	**AMENAZAS**
	O1 Mercado en incremento	**A1** Cambios en la regulación y la legislación pueden afectar la operación y la viabilidad de la Caja Comunal
	O2 Acceder a fondos y recursos externos para apoyar proyectos y programas de desarrollo de la institución.	**A2** La institución puede enfrentar riesgos financieros como la morosidad y la inflación
	O3 Socios potenciales en el desarrollo	**A3** La falta de inversión en la tecnología puede afectar la eficiencia y la competitividad de la institución.
	O4 Ampliar la oferta de servicios financieros y no financieros para atender las necesidades cambiantes de la institución.	**A4** La dependencia de fondos externos puede afectar la sostenibilidad y la independencia de la Caja Comunal
FORTALEZAS	**ESTRATEGIAS OFENSIVAS**	**ESTRATEGIAS DEFENSIVAS**
F1 Buen ambiente de trabajo.	**F1O1** Un ambiente de trabajo que fomente la productividad, la creatividad, el éxito y la expansión de la institución.	**D1A1** Capacitar al equipo en planificación estratégica y adaptación en cambios regulatorios.

F2 Excelente liderazgo	**F2O2** Crear proyectos de sistemas de gestión que se alineen a los objetivos de la institución.	**D2A2** Invertir en tecnología actualizada para mejorar la eficiencia en la gestión.
F3 Los socios y empleados conocen los objetivos y metas que persigue la institución.	**F3O3** Establecer alianzas estratégicas con socios potenciales para impulsar el desarrollo y alcanzar los objetivos.	**D3A3** Implementar sistemas de gestión para monitorear y mejorar la relación con los socios.
F4 Ofrecen los recursos necesarios a los empleados	**F4O4** Proporcionar sistematizador digital para que los empleados puedan realizar sus tareas de manera eficiente.	**D4A4** Crear un plan de comunicación digital para mejorar la presencia en redes sociales
DEBILIDADES	**ESTRATEGIAS REORIENTATIVAS**	**ESTRATEGIAS SUPERVIVENCIA**
D1 La institución carece de una planificación estratégica lo que afecta su capacidad para alcanzar objetivos a largo plazo.	**D1O1** Establecer alianzas estratégicas con otras organizaciones para aprovechar las oportunidades en el mercado.	**D1A1** Evaluar constantemente el plan estratégico y las estrategias de supervivencia para asegurar su efectividad.
D2 La organización tiene infraestructura y tecnología obsoletas que no permiten una gestión eficiente	**D2O2** Priorizar proyectos de gestión que apoyen el desarrollo de la institución y que puedan ser financiados con fondos externos.	**D2A2** Implementar sistemas de gestión de riesgos para identificar y mitigar los riegos financieros como la morosidad y la inflación.
D3 La institución depende demasiado de pocos socios lo que puede afectar su estabilidad	**D3O3** Desarrollar un plan de marketing y comunicación para atraer nuevos socios.	**D3A3** Fideliza a tu cliente: a los sistemas tradicionales (trato personalizado, facilidades de pago)
D4 Limitada presencia en redes sociales y comunicación digital.	**D4O4** Crear un equipo de comunicación digital para gestionar la presencia en redes sociales.	**D4A4** Implementar inteligencia artificial para aumentar sus márgenes de beneficio y tener una posición fuerte en el mercado ante la competencia.

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

5.16 Estrategias

El éxito de un plan estratégico depende de la participación, la dedicación y el compromiso con todos los empleados de la institución.

Estrategias Ofensivas F1O1

Tabla 54 Estrategia del ambiente de trabajo

CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO "LA PALMA"	
Estrategia	Un ambiente de trabajo que fomente la productividad, la creatividad, el éxito y la expansión de la institución.
Finalidad	Creando un entorno de trabajo positivo y colaborativo que promueva la comunicación y el trabajo en equipo Promoviendo la creatividad y el aprendizaje continuo Mejorando la reputación de la institución y aumentar su visibilidad en el mercado Logrando el desarrollo y expansión sostenible de la organización
Objetivo	Crear un entorno laboral inspirador, innovador y productivo que impulse el crecimiento y el éxito de la institución, mientras se protege y fomente el bienestar y el desarrollo de los empleados.
Alcance	Empleados
Táctica	Aumentar la productividad en un 20% mediante la implementación de herramientas y procesos eficientes.

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Tabla 55 Aumentar la productividad

META	**METAS POR AÑOS**				**CUMPLIMIENTO**
	2024-2025	**2025-2026**	**2026-2027**	**2027-2028**	**INDICADOR**
Aumentar la productividad en un 30% mediante la implementación de herramientas y procesos eficientes.	Implementar herramientas de gestión de proyectos. Capacitación en herramientas de productividad. Establecer objetivos y metas claras Implementar sistemas de automatización.	Implementar herramientas de colaboración en equipo Desarrollo de un programa de reconocimiento y recompensa a los trabajadores. Análisis de datos para identificar áreas de mejora. Ajustes en la estructura organizativa.	Desarrollo de un plan de sucesión y desarrollo de talentos. Revisión y actualización de políticas y procedimientos. Implementar herramientas de inteligencia artificial. Evaluación del progreso y ajustes finales.	Implementar herramientas de blockchain para seguridad y transparencia. Desarrollo de un programa de innovación y emprendimientos. Capacitación en tecnologías emergentes. Evaluación del impacto de las tecnologías implementadas.	**Nivel 1:** IP aumentar en un 7,5 % en los primeros 3 meses **Nivel 2:** IP aumentar en un 7,5 % en el primer año. **Nivel 3:** IP aumentar en un 7,5% en dos años. **Nivel 4:** IP aumentar en un 7,5 % en tres años.

TEMA	Aumentar la productividad en un 20% mediante la implementación de herramientas y procesos eficientes.
RESPONSABLE	Administrador de la institución
BENEFICIARIOS	Empleados
ACTIVIDADES	Monitorear y ajustar el índice de productividad trimestral Realizar encuestas de satisfacción laboral y cliente. Evaluar el impacto de las herramientas y procesos implementados.
RECURSOS	Recursos Financieros Recursos Humanos

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Estrategias Defensivas D1A1

Tabla 56 Estrategia capacitar al equipo

CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO "LA PALMA"	
ESTRATEGIA	Capacitar al equipo en planificación estratégica y adaptación en cambios regulatorios.
FINALIDAD	Fomentando una cultura de innovación y mejora continua. Fortaleciendo el liderazgo y gestión de equipos. Mejorando la toma de decisión informadas y estratégicas. Aumentando la capacidad de respuesta a riesgos y oportunidades. Mejorando en la retención y desarrollo de talentos.
OBJETIVO	Desarrollar en el equipo las habilidades y conocimientos necesarios para planificar y adaptarse estratégicamente a los cambios regulatorios y del entorno empresarial, asegurando la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la institución.
ALCANCE	Administrador Empleados
TÁCTICA	Mejorar la capacidad del equipo para, adaptarse y responder efectivamente a los cambios en el entorno empresarial y regulatorio, asegurando la sostenibilidad y competitividad de la institución.

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Tabla 57 Implementar un programa de capacitación

META	METAS POR AÑOS				CUMPLIMIENTO
	2025	**2026**	**2027**	**2028**	**INDICADOR**
Mejorar la capacidad del equipo para, adaptarse y responder efectivamente a los cambios en el entorno empresarial y regulatorio, asegurando la sostenibilidad y competitividad de la institución.	Implementar un sistema de gestión de riesgos.	Establecer un sistema de evaluación y seguimiento de la efectividad.	Establecer un sistema de reconocimiento y recompensa.	Establecer un sistema de mentoría y desarrollo profesional.	Nivel de satisfacción del cliente.
	Capacitar a los empleados en adaptación a cambios regulatorios.		Aumentar la competitividad en el mercado.	Mejorar la reputación y reconocimiento en el mercado.	Tiempo de respuestas a cambios regulatorios.
	Mejorar la innovación y brindar nuevos servicios a los socios.	Reducir los costos asociados a cambios regulatorios.	Mejorar la satisfacción de los empleados en la institución.		Eficiencia en la implementación de cambios regulatorios.
		Mejorar la colaboración y comunicación interna.			Nivel de innovación de nuevos servicios.
					Nivel de colaboración y

					comunicación interna.
TEMA	Implementar un programa de capacitación y desarrollo integral requiere un plan detallado y actividades continuas.				
RESPONSABLE	Administrador de la institución				
BENEFICIARIOS	Empleados				
ACTIVIDADES	Encuestas de satisfacción del cliente				
	Análisis de tiempo de respuesta				
	Evaluación de eficiencia				
	Análisis de innovación de nuevos servicios				
	Evaluación de colaboración y comunicación interna				
RECURSOS	Recursos Humanos, Recursos Financieros				

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Estrategias Reorientativas D2O2

Tabla 58 Estrategia priorizar proyectos y programas

CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO "LA PALMA"	
Estrategia	Priorizar proyectos de gestión que apoyen el desarrollo de la institución y que puedan ser financiados con fondos externos.
Finalidad	Apoyando el desarrollo institucional. Mejorando en la eficiencia y eficacia en la asignación de recursos. Aumentando en la sostenibilidad financiera de la institución. Fortaleciendo la capacidad de la institución para innovar y mejorar. Mejorando en la imagen y reputación de la institución.
Objetivo	Fortalecer la sostenibilidad financiera y el desarrollo institucional, mediante la identificación y priorización de proyectos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos y puedan ser financiados con fondos externos.
Alcance	Administrador de la institución Empleados
Táctica	Identificar proyectos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos en la institución.

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Tabla 59 Meta Desarrollar un modelo de gestión

<table>
<tr><th rowspan="2">META</th><th colspan="4">METAS POR AÑOS</th><th>CUMPLIMIENTO</th></tr>
<tr><th>2025</th><th>2026</th><th>2027</th><th>2028</th><th>INDICADOR</th></tr>
<tr><td rowspan="4">Desarrollar un modelo de proyectos de gestión integrados, que combine la planificación estratégica, la gestión financiera y la búsqueda de fondos externos, para asegurar la sostenibilidad financiera y el desarrollo institucional.</td><td>Implementar un modelo de proyectos de gestión integrados.</td><td>Desarrollar un plan de sostenibilidad financiera.</td><td>Consolidar el modelo de proyectos de gestión integrados.</td><td>Evaluar y ajustar el modelo de proyectos de gestión integrados.</td><td>Monto de fondos externos asegurados.</td></tr>
<tr><td>Establecer un sistema de seguimiento y evaluación.</td><td rowspan="3">Establecer alianzas estratégicas con otras instituciones.</td><td>Desarrollar un plan de desarrollo institucional</td><td>Desarrollar un plan de expansión institucional.</td><td>Eficiencia en la gestión de programas.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Identificar fuentes de fondos externos.</td><td rowspan="2">Implementar un proyecto de capacitación en gestión de sistemas de riesgos.</td><td rowspan="2">Establecer un sistema de gestión de calidad.</td><td>Sostenibilidad financiera</td></tr>
<tr><td>Desarrollo institucional</td></tr>
</table>

					Calidad de los proyectos.
TEMA	Desarrollar un modelo de proyectos de gestión integrados, que combine la planificación estratégica, la gestión financiera y la búsqueda de fondos externos, para asegurar la sostenibilidad financiera y el desarrollo institucional.				
RESPONSABLE	Administrador, Empleados				
BENEFICIARIOS	Empleados				
ACTIVIDADES	Realizar un diagnóstico institucional y sostenibilidad.				
	Diseñar el modelo de gestión de programas integrados.				
	Establecer un equipo de trabajo				
	Desarrollar un plan de capacitación				
RECURSOS	Recursos Humanos, Recursos Financieros				

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

CONCLUSIONES

- Con el uso de herramientas y métodos de recopilación de datos, se logró evaluar el estado actual de la Caja Comunal y de los empleados, se demostró que hay varios problemas relacionados con el entorno laboral, las motivaciones, la satisfacción de los empleados y los socios, los cuales tienen un impacto directo en el rendimiento de los empleados y en el crecimiento de la institución.
- Las bases teóricas nos ayudaron a comprender los factores de estudio y su excelencia para la institución. Además, se ha demostrado que el fortalecimiento institucional es crucial para el crecimiento empresarial porque un socio satisfecho depende del bienestar y de la calidad del servicio que le brindan los empleados de una institución.
- Después de realizar un diagnóstico a través de encuestas realizadas a los empleados y socios, se creó un plan estratégico y esquemas de seguridad que se deben implementar para la institución. Como resultado, se enfocaron acciones de búsqueda para mejorar el crecimiento de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo “La Palma”

RECOMENDACIONES

- Es crucial que el líder de la Caja tome las medidas necesarias para abordar los problemas de fortalecimiento institucional para mejorar el entorno laboral y brindar un servicio de calidad a todos sus socios.
- Es necesario brindar capacitación al personal de todas las áreas de la entidad para mejorar la satisfacción laboral y el servicio a los socios, ya que la satisfacción de los socios depende directamente del entorno laboral y el trato que reciben los empleados dentro de la entidad.
- Se recomienda al administrador de la Caja implementar la propuesta que se desarrolló en base a los hallazgos del estudio, ya que se centra en mejorar el ambiente laboral, la satisfacción del personal, la comunicación, lo que ayudará a aumentar la satisfacción de los socios de la organización y un mejor rendimiento financiero y administrativo.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

(2014). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Eficiencia

(16 de 11 de 2023). Obtenido de https://www.significados.com/desarrollo

Alejandro E. Lerma, S. B. (2012). Plan Estrateguico. 24.

Ander.E. (2007). *La Planificacion Estrateguica* . Buenos Aires Lumen .

Antamba, I. C. (2010). *Plan Estrategico.* Obtenido de https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11700/1/TUICYA006-2011.pdf

Barrios.A. (2011). *Planificacion Estrateguica ,prespuesto,control de la Gestion Publica .Universidad Catolica Andres.*

Código Orgánico Monetario y Financiero. (5 de septiembre de 2014). *COSEDE.*

Constitución de la República del Ecuador. (20 de octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008.*

Desarrollo Institucional. (s.f.). Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-231029_archivo_pdf_cartilla2.pdf

Economipedia. (06 de agosto, de 2020). *Qué es una estrategia*. Obtenido de Qué es una estrategia: https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html

Ecuador, B. D. (12 de Junio de 2024). Obtenido de https://bde.fin.ec/fortalecimiento-institucional/#:~:text=El%20fortalecimiento%20institucional%20consiste%20fundamentalmente,organizacional%2C%20desarrollo%20institucional%20y%20financiamiento.

Española, R. A. (2024). *https://dle.rae.es/ventaja*.

Española, R. A. (2014). Obtenido de https://es.eserp.com/articulos/eficiencia-eficacia/

Estrateguico, P. (12 de Junio de 2024). Obtenido de https://www.escueladenegociosydireccion.com/revista/business/rr-hh/planificacion-estrategica-y-recursos-humanos/

Franklin, B. (2009). Organizacion de Empresas . *Enrique-Franklin-Organizacion-de-Empresas.pdf*, 49.

Gonzalez, M. A. (2019). Obtenido de Internet .

Kotler. (2010). *Definicion*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=definicion+de+Plan+Estrat%C3%A9gico+seggun+autor&sca_esv=0fe395fae313f6fd&rlz=1C1UUXU_esEC1019EC1019&sxsrf=ADLYWIKN51JdLEJ-nqZyt2D_1RScP1SBGQ%3A1717705003822&ei=KxliZq33Mb2LwbkP1ZegoAM&ved=0ahUKEwjtuNPk5ceGAxW9RTABHdULCDQQ4

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (28 de abril de 2011).

Lezica. (2023). *sitio wed* . Obtenido de https://sumafraternidad.org/hablemos-de-fortalecimiento-institucional/

Medina, M. (2007). Enfoque Cualitativo. Obtenido de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html

Montero. (2010). *Definicion* . Obtenido de https://www.google.com/search?q=definicion+de+Fortalecimiento+seggun+autor&sca_esv=0fe395fae313f6fd&rlz=1C1UUXU_esEC1019EC1019&sxsrf=ADLYWIIzBU-6P61whx-G_Kh-BIcUPfmkJg%3A1717704611689&ei=oxdiZsHXKeaVwbkPp7OboAM&ved=0ahUKEwiBtdWp5MeGAxXmSjABHafZBjQQ4dUDCBA

Robbins, S. (17 de Junio de 2019). *Definicion*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=definicion+de+Organizacional+seggun+autor&sca_esv=0fe395fae313f6fd&rlz=1C1UUXU_esEC1019EC1019&sxsrf=ADLYWIKtYHtF1GV1e-Fv3btiXdFaX1MEFw%3A1717704643751&ei=wxdiZo-8LdaEkvQP4JH2qQM&ved=0ahUKEwjPqfq45MeGAxVWgoQIHeCIPTUQ4dUDCBA&

Rodríguez, M. V. (2022 de Febrero de 2022). *PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: VENTAJA COMPETITIVA AL ALCANCE DE TODOS*. Obtenido de https://mipymes.economia.gob.mx/2022/02/15/planeacion-estrategica-ventaja-competitiva-al alcance-de-todos/#:~:text=La%20planeaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%2C%20vist

a%20como,resultados%20espec%C3%ADficos%2C%20satisfacen%20necesidades%20planteadas.

Roldán, P. N. (02 de diciembre de 2016). Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html

Ruano. (2021). *Plan estrategico*. Obtenido de https://issuu.com/inapgobgt/docs/pei-2022-2032/s/24178597

Shapiro, J. (4 de Marzo de 2004). *Herramienta de descripción general de la planificación.* .

Sinnexus. (2016).

Sol, S. d. (2024). Obtenido de https://www.sdelsol.com/glosario/eficacia/

Vera, R. D. (2018). *Internet* .

Víquez, K. (2012). *Definicion*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=definicion+de+Fortalecimiento+Organizacional+seggun+autor&sca_esv=0fe395fae313f6fd&rlz=1C1UUXU_esEC1019EC1019&sxsrf=ADLYWIL6myt8CAcC9eIVEo275j3M9Coe9g%3A1717704841990&ei=iRhiZoeYPP_Owt0P_a2coAM&ved=0ahUKEwjHgL6X5ceGAxV_p7AF

ANEXOS

Anexo 1 *Cronograma (Gantt)*

N.	Actividad	Mes	Abril- Mayo				Junio-Julio				Agosto - Septiembre				Octubre- Noviembre				Diciembre - Enero			
		Semana	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**
1	Accesoria de tesis por parte de dirección de integración curricular																					
2	Selección del tema																					
3	Preinscripción del tema																					
4	Aprobación del tema																					
5	Primer encuentro con el director y pares académicos																					
6	**DESARROLLO DEL ANTEPROYECTO**																					
7	Tema																					
8	Descripción del problema																					
9	Formulación del problema																					
10	Preguntas de investigación																					
11	Justificación																					
12	Objetivos: General y Específicos																					
13	**MARCO TEORÍCO**																					
14	Antecedentes																					

15	Científico																					
16	Conceptual																					
17	Legal																					
18	Georeferencial																					
19	**METODOLOGÍA**																					
20	Tipo de investigación																					
21	Enfoque de investigación																					
22	Método de investigación																					
23	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos																					
24	Población																					
25	Universo																					
26	Muestra																					
27	Procesamiento de la información																					
28	Análisis, interpretación y discusión de resultados																					
29	Propuesta																					
30	Conclusiones																					
31	Recomendaciones																					
32	Anexos																					
33	Entrega del certificado de validación del 100%																					
34	Certificado del turnitin																					
35	Entrega del proyecto																					

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Anexo 2 *Presupuesto Ejecutado*

Concepto	**Descripción**	**Cantidad**	**Costo Unitario**	**Valor Total**
Pasajes	Transporte de visitas	2	$10	$200
Copias	Impresiones de documentos	50	10	$250
Computadora	Adquisición de un pc	1	$500	$500
Internet	Acceso de material de investigación	1 mes	$41	$41
Anillados	Encuadernación de documentos	1anillado	3	$9
Total				**$1000**

Elaborado: Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay

Anexo 3 *Encuesta dirigida a los empleados de La Caja Comunal Libertad Y Desarrollo "La Palma"*

Objetivo: Implementar un plan estratégico para la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"

Instructivo: Lea detenidamente cada pregunta y marque con una (x) su respuesta.

1.- ¿Usted es un empleado fijo de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

Si

No

2.- ¿Qué tiempo lleva laborando en la institución?

Menos de 1 año

De 1 a 3 años

De 3 a 5 años

Mas de 5 años

3.- ¿Conoce la misión y visión con la que cuenta la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma", y las metas, ¿objetivos que persigue?

Si

No

4.- ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la Organización?

Si

No

5.- ¿El ambiente laboral entre sus compañeros de trabajo lo considera?

Muy buena

Buena

Regular

6.- ¿La Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" les ofrece los recursos necesarios para desarrollar correctamente sus funciones?

Si

No

7.- ¿Se siente seguro y en confianza cuando realiza sus actividades?

Si

No

8.- ¿Usted como empleado conoce si la institución tiene un plan estratégico?

Si

No

9.- ¿El desenvolvimiento laboral de sus compañeros de trabajo en la institución es?

Muy buena

Buena

Regular

10.- ¿La institución cuenta con planes de incentivos para motivar a sus empleados al cumplir sus funciones con calidad y eficiencia?

Si

No

11.- ¿Las instalaciones de la institución donde usted trabaja es adecuada para desarrollar sus actividades?

Si

No

12.- ¿Usted como empleado considera que un plan estratégico es muy importante para la institución?

Si

No

13.- ¿Usted como empleado de la institución cree que es de vital importancia llevar un control de actividades diarias?

Si

No

14.- ¿Alguna vez usted ha tenido un problema con los socios de la institución?

Si

No

15.- ¿Estaría dispuesto a colaborar y participar en la elaboración de un plan estratégico para la institución a la cual usted presta sus servicios?

Si

No

Anexo 4 *Encuesta dirigida a los socios de La Caja Comunal Libertad Y Desarrollo "La Palma"*

Objetivo: Establecer el nivel de satisfacción de los socios de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"

Instructivo: Lea detenidamente cada pregunta y marque con una (x) su respuesta.

1.- ¿Conoce usted si la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" cuenta con un Manual de Funciones?

Si

No

2.- ¿Como se elige al administrador en la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

Perfil profesional

Votos

Afinidad

3.- ¿Conoce usted si el administrador tiene conocimiento sobre administración de la empresa?

Si

No

4.- ¿Por qué razón prefiere a la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

Facilidad

Ubicación

Comodidad

Tasa de interés

5.- ¿Qué servicios cree usted que brinda la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

Crédito

Ahorro

Bono Desarrollo Humano

Ahorro infantil

Pago servicio básicos

Pólizas

6.- ¿Cuál de estos servicios utiliza usted en la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

Crédito

Ahorro

Bono Desarrollo Humano

Ahorro infantil

Pago servicio básicos

Pólizas

7.- ¿Cuánto tiempo se demora en dar solución a un trámite presentado en la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

En 3 días

Una semana

En 15 días

Un mes

8.- ¿Cómo califica usted la atención en el otorgamiento de créditos de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

Muy buena

Buena

Regular

9.- ¿En cuantos días le aprueban los créditos en la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

En 3 días

Una semana

En 15 días

Un mes

10.- ¿Los montos de crédito que ofrece la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" cubre sus expectativas?

Si

No

11.- ¿Como califica la tasa de interés de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

Muy buena

Buena

Regular

12.- ¿Las instalaciones de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" son adecuadas para la prestación de servicios?

Si

No

13.- ¿El personal de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma "se encuentra capacitado para atenderlo adecuadamente?

Si

No

14.- ¿La Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" desarrolla planes para incentivar el ahorro?

Si

No

15.- ¿Le brinda confiabilidad en la prestación de servicios la institución?

Si

No

16.- . ¿Existe otra entidad financiera que le brinde servicios similares?

Si

No

17.- ¿Seleccione sugerencia/s para esta entidad financiera?

Disminución de interés

Línea de crédito agrícola

Mejorar la atención

Mayor comunicación

Capacitar al personal

Mayor puntualidad

Trato equitativo

Cambio de personal

Ninguna de las anteriores

Anexo 5 *Entrevista al Administrador de La Caja Comunal Libertad Y Desarrollo "La Palma"*

Objetivo. - Levantar información acerca de un plan estratégico en la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma", para el fortalecimiento institucional.

Instructivo: lea detenidamente cada pregunta y marque con una (x) su respuesta.

1.- ¿Qué instrucción académica tiene?

Segundo nivel

Tercer nivel

Cuarto nivel

Doctor

2.- ¿Ha socializado las metas, objetivos, misión y visión que persigue la Caja Comunal con sus empleados?

3.- ¿Qué tiempo tiene la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" al servicio de los socios?

4.- ¿Qué servicios ofrece la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

5.- ¿La Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" desarrolla auditorías internas?

6.- ¿Para la toma de decisiones de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "¿La Palma", toman en cuenta el criterio de los socios?

7.- ¿Capacita a los empleados de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"? ¿Cada que tiempo?

8.- ¿Cómo evalúa la institución el desempeño de sus empleados?

9.- ¿Motiva a sus trabajadores? ¿Como lo hace?

10.- ¿Considera adecuada la infraestructura de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

11.- ¿Cuenta con planes de mejora de la infraestructura de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

12.- ¿Cómo realiza el proceso de control de actividades de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?

13.- ¿La Caja Comunal Libertad y Desarrollo “La Palma” cuenta con buros de crédito?

14.- ¿La Caja Comunal Libertad y Desarrollo “La Palma” cuenta con un seguimiento de créditos?

15.- ¿Cuáles son los principales competidores indirectos de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo “La Palma”?

16.- ¿Existe un plan estratégico en la institución?

17.- ¿Cada que tiempo realiza la publicidad en la institución?

18.- ¿Cuáles son los planes de mejora para este año?

19.- ¿La Caja Comunal Libertad y Desarrollo “La Palma” trabaja de acuerdo a metas?

20.- ¿La Caja Comunal Libertad y Desarrollo “La Palma” cuenta con un personal eficiente?

21.- ¿Qué aspectos considera negativo de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo “La Palma”?

22.- ¿Qué aspectos considera positivo de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo “La Palma?

23.- Trabaja algún familiar en la institución y que cargo ocupa?

24.- ¿Usted como administrador a ingresado a un familiar a trabajar en la institución?

25.-Con qué frecuencia convoca a los socios a una reunión de la institución?

26.- ¿Usted como administrador de la institución dan a conocer a los socios los estados financieros y lo que se va a realizar con los fondos?

Anexo 6 *Ficha de observación*

Fecha:		**Nombre del Administrador:**	
ASPECTO	**VALORACION**		**OBSERVACION**
	SI	**NO**	
¿Existe misión y visión de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?			
¿Mencione los objetivos de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma"?			
¿La Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" cuenta con un Manual de Funciones?			
¿La Institución cuenta con un organigrama estructural?			
¿La Caja Comunal Libertad y Desarrollo "La Palma" consta con un organigrama funcional?			
ASPECTOS POR MEJORAR:			
EVALUADO POR:			
NOMBRE:		**CARGO:**	

Anexo 7 *Encuesta a los socios*



Anexo 8 *Encuesta a los empleados*



Anexo 9 *Encuesta al cajero*



Anexo 10 *Entrevista al Administrador*



Anexo 11 *Total de socios*

CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO LA PALMA

LISTA DE SOCIOS

Oficina: LA PALMA

PAGINA: 1

FECHA: 12/07/2024

SERIE	CUENTA	SOCIO	CEDULA	TELEFONO
1	01-02-00069-7	ADMINISTRACION DEL MERCADO	0201142684	0993115701
2	01-01-00043-3	ADMINISTRADORES	0201644986	
3	01-01-00376-8	AGUILAR ALDAS ANTONIO	0202348058	0993819904
4	01-01-00325-5	AGUILAR TIBANLOMBO JORGE	0201185444	0995733458
5	01-01-00404-4	AGUILAR ALDAS ADOLFO	0202483962	0995106373
6	01-01-00353-5	AGUILAR ALDAS ALVARO	0250098522	0992945446
7	01-01-00145-5	AGUILAR ALDAS FELIPE	0202483970	
8	01-01-00335-5	AGUILAR ALDAS LORENA	0202387874	0984885492
9	01-01-00024-3	AGUILAR AZOGUE HERNAN	0201511490	0330220677
10	01-01-00083-5	AGUILAR TIBANLOMBO ANGEL	0201056157	
11	01-01-00290-5	AGUILAR TIBANLOMBO CESAR	0200758902	0984623088
12	01-02-00039-6	AGUILAR YANCHALIQUIN		
13	01-02-00036-4	AGUILAR YANCHALIQUIN		
14	01-02-00075-6	AGUILAR YANCHALIQUIN NIXON	0250383999	0981654329
15	01-01-00326-5	ALDAS COLLAY WILSON	0201479839	
16	01-01-00085-6	ALDAS ALDAS CARMEN	0201865839	3033144
17	01-01-00178-8	ALDAS ALDAS CRISTHIAN	0202498333	
18	01-01-00051-3	ALDAS ALDAS DAMIAN		
19	01-01-00125-4	ALDAS ALDAS FRANKLIN	0202281788	0980332785
20	01-01-00319-6	ALDAS ALDAS NELFOR REMIGIO	0201655859	3033418
21	01-01-00375-7	ALDAS ALDAS ROLANDO	0201645348	0993620403
22	01-01-00007-3	ALDAS ALDAS ROSA OLIVIA	0201554466	
23	01-02-00022-2	ALDAS ALDAZ CINTHYA JOFELA		
24	01-01-00229-6	ALDAS ALDAZ ELVIS ANDY	0202480786	3033401
25	01-01-00088-8	ALDAS ALDAZ HECTOR GERMAN	0250046380	033033146
26	01-02-00077-7	ALDAS ALDAZ JANINA YURIBETH	0250388337	0963051837
27	01-01-00383-7	ALDAS ALDAZ JUAN CARLOS	0250046372	0995731277
28	01-01-00297-9	ALDAS ALDAZ SILVIA VERONICA	0202281838	
29	01-01-00150-3	ALDAS AZAS ANGEL ALFREDO	0201078003	
30	01-02-00060-3	ALDAS AZAS SCARLETH	0250446127	0991650114
31	01-01-00295-8	ALDAS CADENA JOSE	0200610996	
32	01-01-00003-1	ALDAS COLLAY DINA BEATRIZ	0201174570	
33	01-01-00113-2	ALDAS COLLAY SONIA VALERIA	0202306585	
34	01-02-00057-6	ALDAS COLLAY VICTORIA	0250501996	0995478130
35	01-02-00043-3	ALDAS GOMEZ JOSELYN LISETH		
36	01-01-00106-3	ALDAS GOMEZ DARWIN	0201954161	
37	01-01-00075-6	ALDAS GOMEZ JEYSON	0250046497	
38	01-02-00006-3	ALDAS GOMEZ MABELIN		
39	01-01-00098-8	ALDAS GOMEZ WILMAN REMIGIO	0201985009	
40	01-01-00418-6	ALDAS GUAMAN ERIKA LUCIA	0250168135	0987580198
41	01-01-00341-4	ALDAS GUAMAN MILSA NARSIZA	0201908829	0986014631
42	01-01-00175-6	ALDAS LEMA MARIA ROSARIO	0200794428	
43	01-01-00026-4	ALDAS PONCE ALBA ERNESTINA	0201256195	
44	01-01-00423-4	ALDAS PONCE JADIRA LIZBETH	0250047636	0986633592
45	01-01-00130-2	ALDAS PONCE JONATHAN DAVID	0202352969	

Rep:rep_soc_lista

CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO LA PALMA

LISTA DE SOCIOS

Oficina: LA PALMA

FECHA: 12/07/2024

SERIE	CUENTA	SOCIO	CEDULA	TELEFONO
46	01-01-00129-6	ALDAS PONCE WIDINSON	0250047628	
47	01-02-00064-5	ALDAS PUNINA STALIN BENITO	0202548384	0995592480
48	01-01-00179-8	ALDAS TIBANLOMBO GUIDO	0202677689	
49	01-01-00152-4	ALDAS TIBANLOMBO JEANNETH	1804308003	
50	01-02-00033-3	ALDAS TIBANLOMBO JOSTIN		
51	01-01-00022-2	ALDAS YANCHALIQUIN LUZ	0200549988	
52	01-01-00092-5	ALDAZ COLLAY MIRIAN	0201634516	
53	01-01-00330-3	ALDAZ LEMA JOSE FRANCISCO	0200042281	
54	01-01-00361-5	ALDAZ MANOBANDA MARIO	0201260015	0999876509
55	01-01-00357-7	ALDAZ ROCHINA EDISON	1805402557	0997783970
56	01-01-00394-8	ALDAZ ALDAS JENIFFER JAJAIRA	0202163523	0962653172
57	01-01-00364-6	ALDAZ ALDAZ DORIAN GERMAN	0202163465	0987195657
58	01-02-00049-6	ALDAZ ALDAZ GILMAR ADRIAN		
59	01-01-00049-6	ALDAZ ALDAZ MARIO SEBASTIAN	0202163473	3033250
60	01-01-00318-6	ALDAZ ALDAZ WASHINGTON	0202020889	0969723508
61	01-01-00184-6	ALDAZ ASAS CARMEN ESTHER	0201292414	
62	01-01-00261-4	ALDAZ AZAS JORGE ORLANDO	0201254117	
63	01-01-00182-5	ALDAZ AZAS NARCIZA DORIS	0201674520	0980229817
64	01-02-00002-1	ALDAZ CADENA JEREMY		
65	01-01-00122-2	ALDAZ CADENA ANGEL	0200659704	
66	01-02-00040-2	ALDAZ CADENA DILAN BENJAMIN		
67	01-02-00003-1	ALDAZ CADENA RILEY		
68	01-01-00332-4	ALDAZ CHIMBORAZO FLABIO	0201644986	0982518407
69	01-01-00396-9	ALDAZ CHIMBORAZO WILSON	0201743630	0986241164
70	01-01-00289-9	ALDAZ COLLAY BELGICA LETICIA	0201519113	3033432
71	01-01-00243-4	ALDAZ COLLAY MONICA JANETH	0201882362	
72	01-01-00200-1	ALDAZ GUAMAN JENNY ROCIO	0201909751	984248
73	01-01-00269-8	ALDAZ MANOBANDA JOSE	0201604899	0984182773
74	01-01-00195-7	ALDAZ MANOBANDA NEYDA INES	0201845427	
75	01-01-00425-5	ALDAZ MANOBANDA ROSA	0201654449	0963051837
76	01-01-00293-7	ALDAZ MANOBANDA WILLIAM	0201256203	3033128
77	01-01-00032-2	ALDAZ PONCE LAURA ERMIÑA	0201260023	3033250
78	01-01-00156-6	ALDAZ PUNINA LILIANA	0202547428	
79	01-01-00363-6	ALDAZ PUNINA MARCELO	0202551313	0987447323
80	01-01-00181-5	ALDAZ PUNINA RODOLFO	0202558276	
81	01-01-00009-4	ALDAZ YANCHALIQUIN JUANA	0200627867	033033405
82	01-01-00422-4	ARAUJO COLLAY EDWIN	1803231479	0998885296
83	01-01-00373-6	ARAUJO COLLAY NANCY	0201462330	0968446984
84	01-01-00284-7	ARAUJO GUALPA MARIS CRISTEL	0201908498	
85	01-01-00310-2	ARAUJO SILVA JORGE ALBERTO	0200414720	
86	01-02-00078-7	ARAUJO ZAMORA ANDREA	1850531193	0987647760
87	01-02-00067-6	ARAUJO ZAMORA ANGELO	1850242171	0958853759
88	01-01-00146-5	ASOCIACION DE DESARROLLO	1891729770	
89	01-01-00283-6	ASOCIACION DE SEVICIOS DE	0201645090	3033262
90	01-01-00410-2	AYALA CHIMBORAZO JOSE	0202061032	0998023821

Rep:rep_soc_lista

CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO LA PALMA

LISTA DE SOCIOS

Oficina: LA PALMA

FECHA: 12/07/2024

SERIE	CUENTA	SOCIO	CEDULA	TELEFONO
91	01-01-00371-5	AZAS AZOGUE MIGUEL ANGEL	0250007994	0981026129
92	01-01-00157-6	AZAS ALDAS GLORIA ERMIÑA	0201258076	033033405
93	01-01-00366-7	AZAS ALDAS JESSICA NATALI	0202299293	0999008527
94	01-01-00108-4	AZAS ALDAS NESTOR	0201292265	
95	01-01-00077-7	AZAS AZOGUE CESAR SANTIAGO	0201711025	
96	01-01-00231-3	AZAS AZOGUE DANILO	0202335048	0993103999
97	01-01-00058-6	AZAS AZOGUE DARWIN	0201982501	
98	01-01-00308-5	AZAS AZOGUE ROMULO DIEGO	0201942646	3032667
99	01-01-00204-3	AZAS CADENA ERICA PAULINA	0202352308	0999806369
100	01-01-00054-4	AZAS CADENA HYPATIA	0250061132	
101	01-01-00188-8	AZAS CARMEN AMELIA	0200692218	
102	01-01-00408-6	AZAS DURAN LUIS ERNESTO	0202077178	0991771291
103	01-01-00314-4	AZAS DURAN VICTOR HUGO	0201621232	0989429497
104	01-01-00246-6	AZAS MILAN ANGEL MIGUEL	0200481836	
105	01-01-00374-7	AZAS MILAN MARIA ERNESTINA	0201111861	0995592480
106	01-01-00338-7	AZOGUE AZOGUE SEGUNDO	0201484276	0986407868
107	01-01-00390-6	AZOGUE COLLAY MAIRA	0202285854	0992620449
108	01-01-00327-6	AZOGUE POAQUIZA ANGEL	0202387148	033033412
109	01-01-00379-9	AZOGUE AZOGUE EDWIN	1804658076	0987987012
110	01-01-00198-9	AZOGUE AZOGUE ILDA MARUJA	0200972586	033033257
111	01-01-00400-2	AZOGUE AZOGUE MIRIAN	0201883188	0983131256
112	01-01-00232-3	AZOGUE CAÑAR LUIS ALBERTO	0200971257	
113	01-01-00349-8	AZOGUE COLLAY GERSON JOEL	1805800594	0984033597
114	01-01-00424-5	AZOGUE COLLAY NELSON	0201415338	0987828892
115	01-01-00345-6	AZOGUE COLLAY PRISCILA	0202285847	0983375369
116	01-01-00062-4	AZOGUE PUNINA ZAIDA	0202338901	0987112490
117	01-01-00291-6	AZOGUE YANCHALIQUIN	0200823169	0984105723
118	01-02-00018-4	BAEZ POAQUIZA JEYSON JOSE		
119	01-01-00205-3	BARRAGAN BARRAGAN	0200473155	033033415
120	01-02-00008-4	BORJA ALDAS MAURICIO JOSE		
121	01-02-00031-2	BORJA ALDAS ADRIANA		
122	01-01-00030-1	BORJA CADENA EDGAR JAVIER	0201994688	
123	01-01-00428-7	BORJA MONAR EDGAR RAMIRO	0605896034	0987580198
124	01-01-00133-3	BORJA QUISHPE JAVIER	1805156237	
125	01-01-00343-5	CADENA CAIZAGUANO	0202315438	0987244531
126	01-01-00347-7	CADENA ALDAS MARIA ZOILA	0200909380	0995503520
127	01-02-00037-5	CADENA ALDAS LUIS ARMANDO		
128	01-01-00337-6	CADENA CADENA ANGEL	0201879939	0984512512
129	01-01-00381-6	CADENA CADENA NAPO	0201291580	0967777572
130	01-01-00359-8	CADENA COLLAY DIANA	0202176467	0999250318
131	01-01-00385-8	CADENA COLLAY XIMENA	0202176483	0998770529
132	01-02-00051-3	CADENA TIBANLOMBO RAIZA	0250481405	
133	01-01-00395-8	CADENA YANCHALIQUIN	0201988839	0992021592
134	01-02-00050-2	CADENA ALDAS ARIEL		
135	01-01-00014-2	CADENA ALDAZ CECILIA	0201852118	033033429

Rep:rep_soc_lista

LISTA DE SOCIOS

Oficina: LA PALMA

PAGINA: 5

FECHA: 12/07/2024

SERIE	CUENTA	SOCIO	CEDULA	TELEFONO
181	01-01-00056-5	CHIMBORAZO CAIZA OLGA	0201699592	0985196741
182	01-01-00209-5	CHIMBORAZO CHIZAG MARIA	0200893576	
183	01-01-00061-3	CHIMBORAZO COLLAY LUZ	0201689205	
184	01-01-00140-2	CHIMBORAZO COLLAY	0202349791	033033415
185	01-01-00127-5	CHIMBORAZO COLLAY MARIA	0201696218	
186	01-02-00016-3	CHIMBORAZO GUAMAN		
187	01-02-00056-5	CHIMBORAZO GUAMAN GELEN	0250047040	0993115701
188	01-02-00030-1	CHIMBORAZO GUAMAN JEAN		
189	01-01-00298-9	CHIMBORAZO QUINATOA	0202392502	0968346975
190	01-02-00025-3	CHIMBORAZO TIBANLOMBO		
191	01-01-00086-7	CHIMBORAZO YANCHALIQUIN	0201277993	
192	01-01-00017-4	CHIMBORAZO YANCHALIQUIN	0200650612	3033429
193	01-01-00282-6	CHIMBORAZO YANCHALIQUIN	0200650620	
194	01-01-00405-4	CHIMBORAZO YANCHALIQUIN	0200518314	0993115701
195	01-01-00094-6	CHISAG CHIMBORAZO RAFAELA	1600093288	
196	01-01-00317-5	CHUGCHILAN AZOGUE CESAR	0605404193	0992801939
197	01-02-00066-6	CHUGCHILAN AZOGUE	0202549325	0992620449
198	01-02-00011-1	COLLAY ALDAS RAUL ISMAEL		
199	01-02-00017-4	COLLAY ALDASAALEX ABRAN		
200	01-01-00139-6	COLLAY AZAS GALO XAVIER	0202551594	
201	01-01-00087-7	COLLAY AZAS HECTOR		
202	01-01-00382-6	COLLAY CADENA KATHERINE	0202100699	0988295169
203	01-01-00233-4	COLLAY COLLAY ALBA CENAIDA	0201294873	
204	01-01-00005-2	COLLAY COLLAY CONCEPCION	0201077914	
205	01-01-00172-5	COLLAY COLLAY FAUSTO	0201251758	
206	01-01-00050-2	COLLAY COLLAY MARIA BEATRIZ	0201015021	
207	01-01-00001-0	COLLAY COLLAY MARTHA	0201056553	
208	01-01-00227-5	COLLAY COLLAY NEJY PIEDAD	1801976786	0981188753
209	01-01-00060-3	COLLAY COLLAY RAUL MESIAS	1802973220	
210	01-01-00360-4	COLLAY PAREDES MARIA	0200750032	0330033432
211	01-01-00013-2	COLLAY PAREDES VICTOR	0201056132	
212	01-01-00225-4	COLLAY PAREDEZ PIEDAD	0200819126	033033415
213	01-01-00138-6	COLLAY PARES CLARA	1801459478	
214	01-01-00070-3	COLLAY PUNGAÑA LUIS	0200357069	
215	01-01-00421-3	COLLAY SALAZAR CARMEN	1803350022	0983491008
216	01-01-00355-6	COLLAY SALAZAR HOLGER	1805241633	0983182944
217	01-01-00120-1	COMITE DE MANTENIMIENTO	1802973220	
218	01-01-00102-1	COMUNA MATIAVISALINAS		
219	01-01-00331-3	CORNELIO CHULCO JOSE	0201653334	0987168033
220	01-01-00324-4	CORNELIO QUISHPE WILMER	0201954112	
221	01-01-00342-4	CORNELIO TIGSILEMA JOSE	0201379633	0961433759
222	01-01-00199-9	CORNELIO ALFREDO	0201485364	
223	01-01-00101-1	CORNELIO ALFREDO RAUL	0202065546	
224	01-01-00211-2	CORNELIO AZAS ADRIANA	0202282646	0984270160
225	01-01-00397-9	CORNELIO CHULCO ANGEL	0200940138	0987810572

Rep:rep_soc_lista

CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO LA PALMA

LISTA DE SOCIOS

Oficina: LA PALMA

FECHA: 12/07/2024

SERIE	CUENTA	SOCIO	CEDULA	TELEFONO
226	01-01-00402-3	CORNELIO CORNELIO JOSE	0201752326	0990403816
227	01-01-00276-7	CORNELIO QUISHPE AIDE	0202029203	
228	01-01-00167-7	CORNELIO TIXILEMA IGNACIA	0201062312	
229	01-01-00177-7	DIRECTIVA CENTRAL LA PALMA	0201655859	
230	01-01-00025-3	DIRECTIVA UNIDAD EDUCATIVA	0201479839	
231	01-02-00001-0	GOMEZ CADENA EVELIN MELIZA		
232	01-01-00141-3	GOMEZ GOMEZ JORGE	0200080638	
233	01-01-00036-4	GOMEZ GOMEZ LILIAN CRISTINA	0201774445	3033418
234	01-01-00010-0	GOMEZ GOMEZ MARCIA BEATRIZ	0201039310	
235	01-01-00301-2	GOMEZ MASABANDA BLANCA	0201029535	0980108643
236	01-01-00039-6	GRUPO SOCIAL FEPP		
237	01-01-00346-6	GUALLI BAYAS JUAN ELIAS	0503528895	033036872
238	01-02-00045-4	GUALLI TIBANLOMBO JUAN		
239	01-02-00068-7	GUAMAN ALDAS GRACE ANDREA	0202163374	0995615134
240	01-01-00391-6	GUAMAN ALDAZ DIANA AYDE	0202346466	0984746979
241	01-01-00307-5	GUAMAN COLLAY CARMEN	0200742567	0991307017
242	01-01-00321-3	GUAMAN PUNINA JORGE	0201757689	033033144
243	01-01-00302-2	GUERRERO HIDALGO CARMEN	0603124975	0989020675
244	01-01-00260-4	HIDALGO ESCOBAR MILTON	0200888568	
245	01-02-00072-4	IRVIN ISIDRO CAIZA URBINA	1851285146	0999129432
246	01-01-00322-3	LARA RUIZ HUGO FERNANDO	0202491049	0993948703
247	01-01-00265-6	LARA RUIZ WILMAN EDUARDO	0202483848	0991888521
248	01-01-00012-1	MANOBANDA GUAMAN MARIA	0200346534	
249	01-02-00009-4	MASABANDA AGUILAR LENIN		
250	01-01-00416-5	MASABANDA PUNGAÑA	0200759942	0939705298
251	01-01-00380-5	MAZABANDA ALDAS NATALIA	1850134154	0991712341
252	01-01-00230-2	MAZABANDA CADENA CLARA	0201389400	
253	01-01-00389-0	MAZABANDA CHIMBORAZO	0202163382	0995412223
254	01-02-00076-6	MAZABANDA AGUILAR	0250415510	0987920137
255	01-01-00240-3	MAZABANDA CADENA GABRIELA	0201389392	0330330245
256	01-01-00362-5	MAZABANDA CHIMBORAZO	0202393757	0979114864
257	01-01-00274-6	MAZABANDA COLLAY EMMA	0200760296	
258	01-01-00019-5	MAZABANDA COLLAY MAURO	0201637279	
259	01-01-00427-6	MAZABANDA YANCHALIQUIN	0202351995	0983448705
260	01-01-00052-3	MELENDEZ ALDAS ADRIANA		
261	01-01-00348-7	MILAN MASABANDA VINICIO	0202313714	033033416
262	01-01-00372-6	MUÑOS SANCHEZ OSCAR	0201768280	0939700814
263	01-01-00253-5	OSPEDERIA COMUNITARIA		
264	01-02-00041-2	PAREDES ALDAZ EMELY		
265	01-01-00299-0	PAREDES YANCHALIQUIN	0202371746	
266	01-01-00411-3	PILCO FIERRO JOHANNA	0202062147	0993970218
267	01-01-00055-5	POAQUIZA CHIMBORAZO DANYS	0202354486	0995928494
268	01-01-00387-9	POAQUIZA CHIMBORAZO FATIMA	0202352589	0988959626
269	01-02-00014-2	POAQUIZA CHIMBORAZO JAVIER		
270	01-01-00065-5	POAQUIZA CHIMBORAZO JOEL		

Rep:rep_soc_lista

CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO LA PALMA

LISTA DE SOCIOS

Oficina: LA PALMA

FECHA: 12/07/2024

SERIE	CUENTA	SOCIO	CEDULA	TELEFONO
271	01-01-00214-3	POMA GUAMBUGUETE ISABEL	0201980059	0984752752
272	01-01-00093-6	PONCE ROCHINA MONICA	0201546629	
273	01-01-00023-2	PONCE ROCHINA VINICIO	0201313103	
274	01-01-00377-8	POVEDA CARVAJAL BELLA	1725571028	0986937760
275	01-01-00158-7	PRIMERO DE BACHILLERATO	0202383329	
276	01-02-00029-5	PUNGAÑA AZAS JONATHAN		
277	01-02-00055-5	PUNINA MASABANDA LUZ	0250221801	0995560839
278	01-01-00053-4	PUNINA AIME MARIA MERCEDES	0200540730	
279	01-01-00412-3	PUNINA AZAS ARMANDO	0200745636	0983726058
280	01-01-00257-7	PUNINA AZAS HAIRO	0202354122	
281	01-01-00384-7	PUNINA AZAS JULIA ANA	0201190055	0983614742
282	01-01-00057-6	PUNINA SIGCHA MARIA	1500721111	
283	01-01-00426-6	PUNINA TIGSELEMA DONICIO	1804124798	0993075776
284	01-01-00430-3	PUNINA TIGSELEMA LUIS	0201320868	0984252661
285	01-01-00407-5	QUINALOA MEDINA MIGUEL	0202335220	0991500684
286	01-01-00238-6	QUISHPE CADENA GREGORIO	0200168326	
287	01-01-00433-5	QUISHPE CAIZAGUANO BYRON	0202143319	0979243815
288	01-01-00248-7	QUISHPE CAIZAGUANO LUZ INES	0201898590	
289	01-01-00309-6	QUISHPE COLLAY HILDA MARIA	0200735421	
290	01-01-00270-4	QUISHPE COLLAY LUIS	0200919512	0986708214
291	01-01-00104-2	QUISHPE COLLAY SOFIA	0202347720	0939582300
292	01-01-00143-4	QUISHPE GOMEZ HERMINIA	0200640324	
293	01-01-00312-3	QUISHPE QUISHPE ALBA	0202049615	0983476667
294	01-01-00313-3	QUISPE GOMEZ ANGEL	0200649317	
295	01-02-00044-4	RAMIREZ TIBANLOMBO JOSEPH		
296	01-01-00305-4	RIERA RAMIREZ HENRY JOAN	1722640255	0960051724
297	01-02-00054-4	RIVERA ALDAS FERNANDO	0250314721	0969621059
298	01-01-00365-7	RIVERA PALOMINO EDWIN	0201849536	0969621059
299	01-01-00323-4	ROCHINA ROCHINA ROSA	0201277241	0939401494
300	01-01-00415-5	SANCHEZ VALENCIA EMMA	0202114336	0992021592
301	01-02-00042-3	SANTI ALDAZ ALEX LIZANDRO		
302	01-01-00339-7	SANTILLAN MUÑOS JESUS	0201944642	098141095
303	01-01-00370-5	SEGURA URBINA FREDDY	0202490892	0988436765
304	01-01-00419-7	SEGURA URBINA ELVA NOEMI	0201750833	0997965942
305	01-01-00076-6	SERVICIOS BASICOS (BASURA)		
306	01-02-00070-3	SHIKI URBINA TAWASAP CARLOS	1851176568	0999863269
307	01-02-00071-4	SHIKI URBINA YAANUA	1450344021	0999863269
308	01-01-00262-5	SINCHIGALO ALLAS ANGEL	0200775880	
309	01-01-00064-5	SINCHIGALO CHIMBORAZO		
310	01-01-00393-7	SINCHIGALO CHISAG MIGUEL	0201104148	0983510014
311	01-01-00386-8	SINCHIGALO PUNINA MELIDA	0202338877	0967313629
312	01-01-00218-5	TENELEMA AGUALONGO	0201956430	033031716
313	01-01-00358-8	TIBANLOMBO CAYAMBE HUGO	1804209656	0999164939
314	01-01-00351-4	TIBANLOMBO COLLAY GRACE	1804759361	0985604096
315	01-01-00154-5	TIBANLOMBO CAYAMBE	1805163688	0990646441

Rep:rep_soc_lista

CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO LA PALMA

LISTA DE SOCIOS

Oficina: LA PALMA

FECHA: 12/07/2024

SERIE	CUENTA	SOCIO	CEDULA	TELEFONO
316	01-01-00171-4	TIBANLOMBO CAYAMBE ENMA	1803877461	
317	01-01-00153-4	TIBANLOMBO CAYAMBE GALO	1805245162	0997924103
318	01-01-00162-4	TIBANLOMBO CAYAMBE LILIAN	0202548251	0994632917
319	01-01-00169-8	TIBANLOMBO CAYAMBE LUIS	0201499357	
320	01-01-00161-4	TIBANLOMBO CAYAMBE NELSON	1804196853	2417182
321	01-01-00164-5	TIBANLOMBO CAYAMBE NESTOR	0201809696	0986098777
322	01-01-00354-6	TIBANLOMBO CAYAMBE RAUL	0201401809	0995319174
323	01-01-00328-6	TIBANLOMBO CHAMORRO	0201537909	0997405884
324	01-01-00160-3	TIBANLOMBO CHAMORRO	0202145595	
325	01-01-00028-5	TIBANLOMBO COLLAY LOURDES	1804323655	
326	01-01-00399-0	TIBANLOMBO COLLAY SANDRA	1804458659	0992897319
327	01-01-00281-5	TIBANLOMBO COLLAY SANTIAGO	1803681525	
328	01-01-00280-5	TIBANLOMBO TIBANLOMBO LUIS	0200638260	3036872
329	01-02-00073-5	TIMIAZA URBINA JOHAN PAUL	1450037674	0999129432
330	01-01-00292-6	TIMIAZO CHUNCHU ALEXA	1400963300	0993066334
331	01-01-00320-2	TOAPANTA AZOGUE LUIS	1850370147	0967547501
332	01-01-00099-9	UNIDAD EDUCATIVA LA PALMA	1204217317	30331934
333	01-01-00406-5	URBINA COLLAY BETTY NOEMI	0202063889	0999129432
334	01-01-00095-7	URBINA COLLAY FREDDY DAVID	0202176475	0992537153
335	01-01-00272-5	URBINA COLLAY JENNY	0201908746	073111450
336	01-01-00350-4	URBINA COLLAY JOSELINE	0202176459	033033866
337	01-01-00316-5	URBINA COLLAY MARCO VINICIO	0201908720	0333036866
338	01-01-00344-5	YANCHALIQUIN AZOGUE FREDY	1804202743	0989091413
339	01-02-00053-4	YANCHALIQUIN CADENA	1850857572	
340	01-01-00333-4	YANCHALIQUIN ALDAS MIGUEL	1805448402	
341	01-02-00061-3	YANCHALIQUIN CADENA DIANA	1850935253	0995430214
342	01-02-00012-1	YANCHALIQUIN CADENA VICTOR		
343	01-02-00021-1	YANCHALIQUIN COLLAY		
344	01-02-00015-3	YANCHALIQUIN ALDAS SANDY		
345	01-02-00059-7	YANCHALIQUIN ALDAZ DYLAN	1850361849	0995478130
346	01-02-00058-6	YANCHALIQUIN ALDAZ MARIA	1850789379	0995478130
347	01-01-00303-3	YANCHALIQUIN AZOGUE	0201621570	033033408
348	01-02-00023-2	YANCHALIQUIN AZOGUE EDITH		
349	01-01-00300-1	YANCHALIQUIN AZOGUE ENMA	0201549128	033033406
350	01-02-00024-3	YANCHALIQUIN AZOGUE JASON		
351	01-01-00340-3	YANCHALIQUIN AZOGUE MECIAS	1804835013	033033440
352	01-02-00020-1	YANCHALIQUIN AZOGUE		
353	01-02-00062-4	YANCHALIQUIN CADENA ALEX	0202164315	0995503520
354	01-01-00367-8	YANCHALIQUIN CADENA DIANA	1850935253	099099562
355	01-01-00315-4	YANCHALIQUIN CHIMBORAZO	0201520483	003300334
356	01-01-00109-5	YANCHALIQUIN CHIMBORAZO	0200748465	033033415
357	01-01-00237-6	YANCHALIQUIN CHIMBORAZO	0201315900	
358	01-01-00081-4	YANCHALIQUIN CHIMBORAZO	0201888617	3033265
359	01-01-00388-9	YANCHALIQUIN COLLAY ALEX	1805122221	0979114450
360	01-01-00135-4	YANCHALIQUIN COLLAY EVELYN	1805122213	0330330425

Rep:rep_soc_lista

CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO LA PALMA

LISTA DE SOCIOS

Oficina: LA PALMA

PAGINA: 9

FECHA: 12/07/2024

SERIE	CUENTA	SOCIO	CEDULA	TELEFONO
361	01-01-00432-4	YANCHALIQUIN COLLAY LENIN	0202163549	0987690407
362	01-01-00134-4	YANCHALIQUIN COLLAY	1805122239	
363	01-01-00159-7	YANCHALIQUIN COLLAY NEYSER	0250046919	
364	01-01-00244-5	YANCHALIQUIN CORNELIO	0250038742	
365	01-01-00401-2	YANCHALIQUIN GOMEZ ELIECER	0201584372	0984101582
366	01-01-00271-5	YANCHALIQUIN GOMEZ JOSE	0201366838	0996957086
367	01-01-00241-3	YANCHALIQUIN GOMEZ WILIAN	0201746187	033033439
368	01-01-00242-4	YANCHALIQUIN PONCE	0201812237	0986275857
369	01-01-00409-6	YANCHALIQUIN PONCE MARIA	0201697745	0980722808
370	01-01-00258-7	YANCHALIQUIN PONCE PATRICIA	0201705548	3033427
371	01-01-00166-6	YANCHALIQUIN PUNGAÑA PAULA	0200767283	
372	01-01-00273-6	YANCHALIQUIN PUNINA GILMA	0201788957	0968179591
373	01-01-00185-7	YANCHALIQUIN PUNINA MARIA	0201526209	
374	01-01-00368-8	YANCHALIQUIN PUNINA	0201255403	0995503520
375	01-01-00420-3	YANCHALIQUIN PUNINA VICTOR	0201620473	099542899
376	01-01-00189-9	YANCHALIQUIN QUISHPE FLOR	0200833457	

HASTA AQUI EL INFORME...

Rep:rep_soc_lista

Anexo 12 *Socios Activos*

CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO LA PALMA

SOCIOS ACTIVOS PAGINA: 1

Oficina: LA PALMA FECHA: 12/07/2024

SERIE	CUENTA	S O C I O	FECHA ULT. TRA	AHORROS	CERTIFICADOS
1	01-01000-1	MAZABANDA COLLAY MAURO LUIS	29/09/2023	22.70	215.39
2	01-01000-2	ALDAS YANCHALIQUIN LUZ MARIA	26/12/2023	108.78	556.89
3	01-01000-2	AGUILAR AZOGUE HERNAN	01/09/2022	28.57	55.25
4	01-01000-2	DIRECTIVA UNIDAD EDUCATIVA LA	23/05/2023	21.22	21.00
5	01-01000-3	ALDAZ PONCE LAURA ERMIÑA	01/11/2022	23.72	292.37
6	01-01000-4	ADMINISTRADORES MERMELADA	22/09/2020	77.87	1.00
7	01-01000-4	ALDAZ ALDAZ MARIO SEBASTIAN	11/10/2022	20.98	67.29
8	01-01000-6	CHIMBORAZO COLLAY LUZ MARUJA	25/08/2023	28.93	93.60
9	01-01000-6	AZOGUE PUNINA ZAIDA SOLEDAD	19/12/2023	20.08	40.52
10	01-01000-6	CAIZAGUANO AZAS CLELIA INES	16/04/2021	20.11	245.00
11	01-01000-8	YANCHALIQUIN CHIMBORAZO NANCY	02/08/2021	21.43	42.79
12	01-01000-8	COLLAY AZAS HECTOR LEONARDO	07/09/2023	108.68	0.00
13	01-01000-9	URBINA COLLAY FREDDY DAVID	30/09/2022	21.40	153.78
14	01-01001-0	CORNELIO ALFREDO RAUL	16/12/2022	51.88	134.13
15	01-01001-0	ALDAS GOMEZ DARWIN LIZANDRO	09/12/2023	22.12	101.60
16	01-01001-1	ALDAS COLLAY SONIA VALERIA	24/03/2023	156.96	4.25
17	01-01001-1	CHANAGUANO SIGCHA NICOLAS	01/05/2020	26.16	5.00
18	01-01001-1	CADENA QUISHPE ANGEL IVAN	01/11/2023	66.06	303.00
19	01-01001-3	BORJA QUISHPE JAVIER ALEXANDER	19/12/2023	40.89	0.00
20	01-01001-3	YANCHALIQUIN COLLAY MARGORIE	15/09/2023	20.94	54.00
21	01-01001-3	COLLAY AZAS GALO XAVIER	06/06/2022	73.35	1.75
22	01-01001-4	ASOCIACION DE DESARROLLO SOCIAL	14/11/2023	20.39	7.00
23	01-01001-5	TIBANLOMBO CAYAMBE ANTHONY	10/09/2022	21.34	79.25
24	01-01001-6	YANCHALIQUIN PUNGAÑA PAULA	31/08/2022	22.95	11.00
25	01-01001-7	ALDAS LEMA MARIA ROSARIO	09/11/2023	74.39	15.00
26	01-01001-7	ALDAS TIBANLOMBO GUIDO ORLANDO	13/11/2023	376.93	0.00
27	01-01001-8	ALDAZ PUNINA RODOLFO RIMAEL	31/07/2023	27.09	76.88
28	01-01001-8	ALDAZ AZAS NARCIZA DORIS	10/03/2023	109.67	73.75
29	01-01001-9	ALDAZ MANOBANDA NEYDA INES	11/12/2023	74.99	118.50
30	01-01001-9	CORNELIO ALFREDO ALEJANDRO	14/02/2020	20.68	27.00
31	01-01002-1	CORNELIO AZAS ADRIANA MAGALY	06/05/2022	20.07	115.00
32	01-01002-1	CADENA ALDAZ VILMA DANIELA	20/12/2023	20.59	359.08
33	01-01002-1	TENELEMA AGUALONGO PATRICIA	27/02/2023	30.78	113.70
34	01-01002-1	CANDO CAYAMBE WILLIAM ENRIQUE	22/11/2023	21.13	101.80
35	01-01002-2	CAIZAGUANO POAQUIZA NELSON	08/07/2023	27.40	37.00
36	01-01002-3	AZAS AZOGUE DANILO ROBERTO	18/11/2022	22.47	53.25
37	01-01002-3	QUISHPE CADENA GREGORIO	10/02/2020	20.84	100.00
38	01-01002-4	YANCHALIQUIN CORNELIO GENESIS	25/09/2020	23.01	0.00
39	01-01002-4	AZAS MILAN ANGEL MIGUEL	14/10/2022	27.22	135.00
40	01-01002-5	OSPEDERIA COMUNITARIA	13/05/2020	41.87	0.00
41	01-01002-6	ALDAZ AZAS JORGE ORLANDO	15/12/2022	190.99	108.25
42	01-01002-6	ALDAZ MANOBANDA JOSE FRANCISCO	19/05/2023	129.78	175.00
43	01-01002-7	CADENA PONCE LUIS ARMANDO	26/06/2023	22.90	81.38
44	01-01002-8	TIBANLOMBO TIBANLOMBO LUIS	11/01/2022	20.30	29.75
45	01-01002-8	TIBANLOMBO COLLAY SANTIAGO	30/10/2023	27.10	62.00
46	01-01002-8	ASOCIACION DE SEVICIOS DE	29/07/2022	45.05	143.00
47	01-01002-8	CADENA MASABANDA ARTURO	20/12/2019	23.26	44.00
48	01-01002-9	CHIMBORAZO QUINATOA FERNANDO	17/11/2023	20.55	206.00
49	01-01002-9	PAREDES YANCHALIQUIN MARIUXI	09/11/2019	20.60	43.00
50	01-01003-0	YANCHALIQUIN AZOGUE ENMA DELIA	09/09/2023	26.51	77.25
				2513.68	4781.45

Rep:rep_socios_ca

CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO LA PALMA

SOCIOS ACTIVOS

Oficina: LA PALMA

FECHA: 12/07/2024

SERIE	CUENTA	S O C I O	FECHA ULT. TRA	AHORROS	CERTIFICADOS
51	01-01003-0	YANCHALIQUIN AZOGUE BEATRIZ	26/04/2021	20.20	101.00
52	01-01003-1	QUISPE GOMEZ ANGEL ALBERTO	05/12/2023	60.70	27.00
53	01-01003-1	YANCHALIQUIN CHIMBORAZO JOSE	24/07/2021	20.83	29.25
54	01-01003-1	URBINA COLLAY MARCO VINICIO	26/10/2023	49.47	15.00
55	01-01003-1	ALDAZ ALDAZ WASHINGTON WILMAN	05/11/2021	43.19	88.00
56	01-01003-2	CORNELIO QUISHPE WILMER	29/04/2023	20.54	35.00
57	01-01003-2	TIBANLOMBO CHAMORRO HOLGER	13/11/2020	20.20	26.00
58	01-02000-0	ALDAZ CADENA JEREMY JHOSUE	27/01/2021	31.93	0.00
59	01-02000-0	MASABANDA AGUILAR LENIN STIVEN	01/03/2023	258.82	0.00
60	01-02000-1	YANCHALIQUIN CADENA VICTOR	19/03/2021	10.76	0.00
61	01-02000-1	POAQUIZA CHIMBORAZO JAVIER	20/07/2023	66.06	0.00
62	01-02000-1	COLLAY ALDASAALEX ABRAN	06/07/2023	110.68	0.00
63	01-02000-1	BAEZ POAQUIZA JEYSON JOSE	18/06/2021	26.45	0.00
64	01-02000-2	YANCHALIQUIN COLLAY MOISES	26/08/2019	6.12	0.00
65	01-02000-2	CHIMBORAZO TIBANLOMBO MAYKEL	11/11/2022	39.72	0.00
66	01-02000-3	CHIMBORAZO GUAMAN JEAN PIERRE	02/08/2021	6.60	0.00
67	01-02000-3	BORJA ALDAS ADRIANA	04/02/2023	9.61	0.00
68	01-02000-3	CADENA ALDAS LUIS ARMANDO	02/01/2020	4.61	0.00
69	01-02000-4	ALDAZ CADENA DILAN BENJAMIN	24/11/2023	105.46	0.00
70	01-02000-4	GUALLI TIBANLOMBO JUAN DAVID	12/12/2022	59.55	0.00
71	01-02000-4	ALDAZ ALDAZ GILMAR ADRIAN	11/03/2022	20.89	0.00
72	01-02000-5	CADENA ALDAS ARIEL SEBASTIAN	12/08/2023	40.64	0.00
73	01-01003-3	CORNELIO CHULCO JOSE GABRIEL	29/07/2020	36.92	8.50
74	01-01003-3	YANCHALIQUIN ALDAS MIGUEL MATEO	02/04/2022	20.14	36.75
75	01-01003-3	SANTILLAN MUÑOS JESUS	05/12/2023	32.76	106.50
76	01-01003-4	YANCHALIQUIN AZOGUE MECIAS	31/08/2020	15.00	4.00
77	01-01003-4	YANCHALIQUIN AZOGUE FREDY	30/10/2020	15.00	4.00
78	01-02000-5	YANCHALIQUIN CADENA CARMEN	21/06/2023	75.75	0.00
79	01-01003-5	URBINA COLLAY JOSELINE PAULINA	30/10/2023	26.50	4.00
80	01-02000-5	PUNINA MASABANDA LUZ AMERICA	08/07/2023	26.31	0.00
81	01-01003-6	RIVERA PALOMINO EDWIN ENRIQUE	03/11/2022	20.49	4.00
82	01-01003-6	YANCHALIQUIN CADENA DIANA	15/04/2023	35.00	4.00
83	01-02000-6	YANCHALIQUIN CADENA ALEX	21/06/2023	107.87	0.00
84	01-02000-6	CAIZAGUANO AZAS MELANY ARACELY	07/09/2023	87.08	0.00
85	01-01003-7	SEGURA URBINA FREDDY HUMBERTO	02/05/2023	30.00	15.75
86	01-01003-7	AZAS AZOGUE MIGUEL ANGEL	21/04/2022	20.00	7.50
87	01-02000-6	ALDAS PUNINA STALIN BENITO	24/03/2023	6.84	0.00
88	01-01003-7	POVEDA CARVAJAL BELLA MARILI	30/06/2022	15.00	4.00
89	01-01003-7	AZOGUE AZOGUE EDWIN ESMITH	08/12/2023	121.23	13.50
90	01-01003-8	PUNINA AZAS JULIA ANA	27/10/2023	820.60	4.00
91	01-01003-8	SINCHIGALO PUNINA MELIDA LUCIA	20/01/2023	25.02	4.00
92	01-01003-8	POAQUIZA CHIMBORAZO FATIMA	03/03/2023	20.10	4.00
93	01-01003-9	ALDAZ ALDAS JENIFFER JAJAIRA	17/04/2023	56.36	4.00
94	01-02000-7	SHIKI URBINA TAWASAP CARLOS	28/10/2023	6.05	0.00
95	01-02000-7	SHIKI URBINA YAANUA ESMERALDA	28/10/2023	6.05	0.00
96	01-01004-0	AZAS DURAN LUIS ERNESTO	16/11/2023	20.01	4.00
				5192.79	5335.20

Anexo 13 *Socios Inactivos*

CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO LA PALMA

SOCIOS INACTIVOS PAGINA: 1

Oficina: LA PALMA FECHA: 12/07/2024

	SERIE CUENTA	S O C I O	CEDULA	FECHA ULT. TRA	AHORROS	CERTI.
1	01-01000-2	PONCE ROCHINA VINICIO MARIANO	0201313103	12/12/2018	42.89	83.01
2	01-01000-3	BORJA CADENA EDGAR JAVIER	0201994688	01/09/2013	39.79	15.01
3	01-01000-3	GRUPO SOCIAL FEPP		25/09/2017	1000.77	300.00
4	01-01000-4	CENTRO INANTIL CARITAS DE ANGEL		19/07/2017	5.31	25.00
5	01-01000-5	ALDAS ALDAS DAMIAN OSWANDO		21/03/2014	39.97	0.00
6	01-01000-5	MELENDEZ ALDAS ADRIANA LUCIA		16/05/2011	19.40	0.00
7	01-01000-5	AZAS AZOGUE DARWIN ORLANDO	0201982501	11/12/2015	58.43	52.00
8	01-01000-6	SINCHIGALO CHIMBORAZO SELIDA		21/11/2010	1.00	0.00
9	01-01000-7	AZAS AZOGUE CESAR SANTIAGO	0201711025	10/08/2013	25.01	30.00
10	01-01000-7	CALERO PAREDES DIEGO FERNANDO	0202383337	06/08/2013	6.13	0.00
11	01-01000-9	ALDAZ COLLAY MIRIAN PATRICIA	0201634516	11/08/2013	0.89	0.00
12	01-01000-9	CHISAG CHIMBORAZO RAFAELA MARIA	1600093288	10/03/2015	19.92	67.00
13	01-01001-0	COMUNA MATIAVISALINAS		06/12/2012	0.00	0.00
14	01-01001-2	ALDAS PONCE WIDINSON DUBERLI	0250047628	12/01/2014	3.96	0.00
15	01-01001-3	ALDAS PONCE JONATHAN DAVID	0202352969	12/01/2014	1.88	0.00
16	01-01001-5	PRIMERO DE BACHILLERATO 2013	0202383329	12/12/2013	0.64	0.00
17	01-01001-5	YANCHALIQUIN COLLAY NEYSER	0250046919	05/06/2019	15.35	2.00
18	01-01001-6	TIBANLOMBO CHAMORRO KARLOTA	0202145595	29/03/2019	20.65	41.00
19	01-01001-6	TIBANLOMBO CAYAMBE LUIS ALBERTO	0201499357	11/04/2018	26.62	81.00
20	01-01002-0	AZAS CADENA ERICA PAULINA	0202352308	27/04/2018	19.98	15.00
21	01-01002-3	AZOGUE CAÑAR LUIS ALBERTO	0200971257	09/02/2017	57.00	32.00
22	01-01002-4	QUISHPE CAIZAGUANO LUZ INES	0201898590	14/06/2019	20.49	26.00
23	01-01002-9	TIMIAZO CHUNCHU ALEXA JESENIA	1400963300	06/02/2019	4.01	36.00
24	01-01003-1	AZAS DURAN VICTOR HUGO	0201621232	19/03/2019	5.00	0.00
25	01-02000-1	YANCHALIQUIN ALDAS SANDY		30/06/2018	0.88	0.00
26	01-02000-3	CADENA ANKUASH JOSSELYN		08/07/2019	27.42	0.00
27	01-02000-3	ALDAS TIBANLOMBO JOSTIN		15/03/2019	15.67	0.00

805.02

1479.06

Rep:rep_socios_ca

Anexo 14 *Carta de Aceptación*

CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO LA PALMA
COMUNIDAD: La Palma **PARROQUIA:** Salinas **CANTÓN:** Guaranda **PROVINCIA:** Bolívar

La Palma, 01 de marzo del 2024

Srta. Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

Presente.

De mis consideraciones.

Quienes hacemos la directiva de La Caja Comunal Libertad y Desarrollo La Palma, queremos hacer llegar un cordial saludo y la vez desearle éxitos en sus actividades educativas.

El presente documento es con la finalidad de dar respuesta a la solicitud presentada ante esta institución con fecha 23 de febrero del 2024, que en su parte pertinente solicita realizar el trabajo de integración Curricular, en el cual interviene un proyecto de investigación, que realizará como estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal de Bolívar.

En calidad de Representante Legal de la Caja Comunal Libertad y Desarrollo La Palma, dejo aprobado su solicitud para que realice el trabajo que corresponda en base a la información que la institución proporciona a la estudiante universitaria, mismo que deberá solicitar con antelación.

Atentamente,

CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO

Tlgo. Remigio Aldas
ADMINISTRADOR DE LA CAJA COMUNAL LIBERTAD
Y DESARROLLO LA PALMA

CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO LA PALMA
Dirección: Av. Andrés Collay y Julio Cesar Cadena
Teléfono: 033033415
Correo electrónico: bancolibertadydesarrollo@gmail.com

Anexo 15 *Certificado de plagio*

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ING.ALEXANDRA ARGUELLO EN CALIDAD DE DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACCION CURRICULAR

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado **" FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL EN LA CAJA COMUNAL LIBERTAD Y DESARROLLO "LA PALMA" EN LA COMUNIDAD LA PALMA, PARROQUIA SALINAS, CANTON GUARANDA, PROVINCIA BOLIVAR, PERIODO 2024-2028 ",** presentado por **Evelyn Mariela Yanchaliquin Collay** estudiante de la Carrera de Administración de Empresas paso el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta del TURNITIN reflejando un **porcentaje de similitud del 7%** como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Es todo cuanto puedo informar para los fines pertinentes.

Guaranda, 05 de diciembre del 2024

Atentamente

Ing. Alexandra Arguello

Directora Académico

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Anexo 16 *Certificado de nivel de plagio Turnitin*



Evelyn Mariela Yanchaliquin Co

Tesis Fortalecimiento institucional Evelyn Yanchaliquin C.docx

My Files
My Files
Universidad Estatal de Bolívar

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:413016529

Fecha de entrega
5 dic. 2024, 4:15 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
5 dic. 2024, 4:27 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
Tesis Fortalecimiento institucional Evelyn Yanchaliquin C.docx

Tamaño de archivo
3.1 MB

184 Páginas

19.916 Palabras

116.040 Caracteres

turnitin Página 1 of 184 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::3117:413016529

turnitin Página 2 of 184 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:413016529

7% Similitud general

El informe combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para un

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

5% Fuentes de Internet
2% Publicaciones
5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise

ING. Alexandra Arguello

CI: 0204924833