



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE GUAYAQUIL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANÁLISIS DEL MANEJO DE LOS RECURSOS EN LAS COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CRÉDITO QUE PERTENECEN A LA ECONOMÍA POPULAR Y
SOLIDARIA EN GUAYAQUIL, AÑO 2021.

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS –MENCIÓN FINANZAS

AUTOR: EST. ANDY LEON GUERRERO

TUTOR: MSC. PROAÑO CHACHA SONNIA ALEXANDRA

Guayaquil-Ecuador

2021 - 2022

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Yo, **Andy Slatter Leon Guerrero** con documento de identificación N° **0953513884** manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 23 de agosto del año 2022

Atentamente,



Andy Slatter Leon Guerrero
0953513884

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO
DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, **Andy Slatter Leon Guerrero** con documento de identificación No. **0953513884**, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del **Artículo Académico : ANÁLISIS DEL MANEJO DE LOS RECURSOS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO QUE PERTENECEN A LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN GUAYAQUIL, AÑO 2021** , realizado por **Andy Slatter Leon Guerrero**, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS –MENCIÓN FINANZAS**, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 23 de agosto del año 2022

Atentamente,



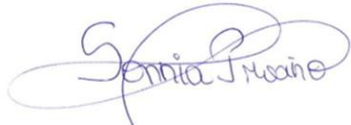
Andy Slatter Leon Guerrero
0953513884

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Sonia Alexandra Proaño Chacha** con documento de identificación N° 0919998914, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **ANÁLISIS DEL MANEJO DE LOS RECURSOS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO QUE PERTENECEN A LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN GUAYAQUIL, AÑO 2021** , realizado por **ANDY SLATTER LEON GUERRERO** con documento de identificación N° **0953513884**, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción **de Artículo Científico** que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 23 de agosto del año 2022

Atentamente,



Ing. Sonia Proaño Chacha
Docente Tutor
Cedula: 0919998914

ANÁLISIS DEL MANEJO DE LOS RECURSOS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO QUE PERTENECEN A LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN GUAYAQUIL, AÑO 2021.

ANALYSIS OF THE MANAGEMENT OF RESOURCES IN SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES THAT BELONG TO THE POPULAR AND SOLIDARITY ECONOMY IN GUAYAQUIL, YEAR 2021.

Andy Slatter Leon Guerrero es egresado de la Carrera Administración de Empresas de la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador) (aleong1@est.ups.edu.ec)

MSC. Sonnia Alexandra Proaño Chacha es profesor de la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador) (sproano@ups.edu.ec)

Resumen

Las cooperativas de ahorro y crédito son la mezcla o asociación entre distintas personas, que tienen distintos puntos de vista y sectores, tomando en cuenta que se encuentra en el mercado para satisfacer las necesidades que tiene una población determinada, a través del ofrecimiento de sus productos y servicios, considerando las proyecciones de los socios. La EPS con la finalidad de mejorar la economía, sigue su marco regulatorio de una manera más específica, brindando un mantenimiento y sustento de emprendimientos en el mercado de las parroquias del país, denominando entidades de la Economía Popular y Solidaria principalmente a las cooperativas de ahorro y crédito, entidades solidarias, bancos comunales, etc. Dadas las distintas leyes que se han presentado, las mismas han tenido un efecto contrario y negativo. Para manejar esta investigación, tiene como objetivo analizar y examinar los recursos de estas, implementando de esta forma estrategias, para cada uno de los recursos que tienen este tipo de organizaciones pertenecientes a las EPS, mediante la determinación de los factores que llevan a este mal manejo. Este estudio es de tipo cualitativo, donde se aplicará una encuesta a una muestra de cerca de 47 cooperativas, con 3 entrevistas para expertos en este problema. Determinando que entre los periodos anteriores a la situación actual investigada se ha visto favorecida por las necesidades que tenían las personas, lo cual generó una alta demanda de los servicios, mejorando el comportamiento financiero, mostrando al igual el desconocimiento o falta de interés de adquisición de factores tecnológicos, como recurso principal.

Abstract

The cooperatives of saving and credit they are the mixture or association between different people, who have different points of view and sectors, taking into account that it is in the market to satisfy the needs of a certain population, through the offering of its products and services, considering the projections of the partners. The EPS, in order to improve the economy, follows its regulatory framework in a more specific way, providing maintenance and support for ventures in the market of the country's parishes, calling entities of the popular and solidarity economy mainly savings cooperatives. and credit, solidarity entities, communal banks, etc. Given the different laws that have been presented, they have had a contrary and negative effect. To manage this research, it aims to analyze and examine their resources, thus implementing strategies for each of the resources that this type of organization belonging to the EPS has, by determining the factors that lead to this bad driving. This study is qualitative, where a survey of a sample of about 47 cooperatives is used, with 3 interviews for experts on this problem. Determining that between the periods prior to the current situation investigated, it has been favored by the needs that people have, which will maintain a high demand for services, improving financial behavior, showing the ignorance or lack of interest as well in acquiring technological factors, as the main resource.

Palabras clave

Cooperativas, recursos, gestión, estrategias, productos, servicios, control, cualitativa.

Keywords

Cooperatives, resources, management, strategies, products, services, control, qualitative.

1. Introducción

Para América Latina, el objetivo y la misión con las que se generaron las cooperativas de ahorro y crédito no se dieron por personas que se dedicaban a este tipo de actividad económica, si no por personas con otro tipo de cultura y religión en comparación con la actualidad que tienen otros fines de lucro, ayudando así a generar impulsos sociales. Actualmente tienen un amplio margen para motivar sus fieles clientes o nuevos clientes para que no sean calificados en mora de algún financiamiento, de forma que el mayor déficit de las cooperativas se ven reflejados en los salarios comparándola con todo el sector financiero. (Adolfo, 2020)

La pandemia que atravesó el Ecuador y el mundo en el año 2021 fue uno de los factores negativos para ciertas industrias, principalmente en la rentabilidad del sistema financiero de la Economía Popular y Solidaria, dado que existían ciertos escenarios con proyecciones anuales, ya planteados, que tomaron decisiones con base a aquellos, no fue la esperada para muchas entidades que les resultó complicado combatir. (Ruiz G. C., 2019)

(CHIRIBOGA, 2021) Menciona que las cooperativas de ahorro y crédito observaron que durante este periodo existía una gran necesidad en la sociedad, por lo que tomaron la iniciativa de ejecutar y aperturar propuestas que vayan acorde a sus objetivos cooperativistas, cumpliendo así con sus fines planteados, reactivando la economía del país, pero que en todo caso se estaba afectando a sus principales ingresos, es decir, que se otorgaban créditos con menor porcentaje de la utilidad operativa, lo que trae repercusión en gran escala al sector financiero del país, y recursos financieros de cada entidad, indagando en que parte del proceso existe un factor que afecta a la misma

La mala gestión de recursos de las cooperativas se ha visto inmersa por los excedentes e ingresos de cantidades al sector en el 2021 de las empresas medianas y grandes, que se mostraron desfinanciados, llevando a cabo que los costos de producción aumenten por el alza de precios de materia prima. (Pesantez, 2021)

Generando incertidumbre y preguntas de la problemática mal manejo de los recursos en las cooperativas de ahorro y crédito que pertenecen a la economía popular y solidaria en la ciudad de Guayaquil, durante este periodo. De forma que se pueda conocer: ¿Cuáles serían las causas por las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes a la EPS, tiene grandes problemas con el manejo de los recursos?, ¿Cuáles son los factores que afecta a las cooperativas de ahorro y crédito de la EPS, tienen pocas probabilidades de seguir creciendo?, ¿Los recursos financieros y demás son un instrumento de gran importancia para las compañías de la EPS?, ¿Por qué los negocios que no pertenecen a la EPS pueden controlar sus recursos?.

Es por ello que en el ámbito de análisis de recursos y de las preguntas planteadas se debe analizar dado los crecientes niveles de pobreza, desempleo y otros factores económicos, haciendo que la población tenga un mejor mercado financiero del ahorro, del crédito y de los servicios financieros, para que así estos obtengan sus propios

beneficios, ayudando a tener una mejor economía, con apertura al intercambio de productos y servicios financieros con otras localidades, así las personas creen e innoven y desarrollen. (Carrera Bustillos, 2020)

Para ello se plantea, analizar el manejo de recursos en las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes a la Economía Popular y Solidaria de la ciudad de Guayaquil, Año 2021. Identificando los recursos, examinando los factores que influyen en el manejo de los recursos, para así generar estrategias de optimización del uso de recursos en las cooperativas de ahorro y crédito.

Esta problemática se genera, dado que la gran mayoría de cooperativas pertenecientes a la EPS no generan estrategias para el desarrollo y bienestar de la sociedad, sino que buscan más los beneficios que puede obtener los accionistas o la sociedad que la conforman, sin considerar en su totalidad a su mercado objetivo, tomando en cuenta que los intereses deben ser mutuos, aplicando en sí el concepto de las cooperativas, no cambiándolo por el concepto de la banca, en ciertas ocasiones también esto se da por el porcentaje de recursos financieros que tenga cada uno de los accionistas en las cooperativas, sea en capital social o capital patrimonial, con ello se va a realizar un análisis de los recursos y cuáles son los factores que influyen tanto de manera positiva y negativa en los mismo, para llevar a cabo un plan estratégico de mejora acorde a la actividad en el mercado. (Pereira, 2018)

1.1 Marco Teórico

El marco teórico de esta investigación está basado en datos históricos de compañías dedicadas a la misma actividad económica, también en opiniones basadas en profesionales, para obtener información y dar soluciones relacionadas a nuestro objetivo.

(Ekos, 2019) Menciona que desde el siglo XIX se difundió la filosofía del cooperativismo entre los dirigentes sindicales y políticos, el cual estaba basado en un modelo europeo. Dado esto se generó un texto al cual llamaron “Cooperativismo, un modelo exitoso en el Ecuador”, haciendo referencia que los movimientos cooperativistas realizaban un cambio en la economía, lo cual era muy difícil por la inestabilidad de la época. Hasta después que se fue dando importancia y se creó la Financoop Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, para luego estar legalmente regularizado a través de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

Según (BELMONTE, 2018), el origen de las cooperativas apareció siendo una cantidad de individuos que se reúnen para satisfacer las distintas necesidades que tiene el mercado en los distintos ámbitos como laboral, económico, social, en donde ellos se encargan de ofertar distintos tipos de productos y servicios a la comunidad cercana en la que se sitúan, colaborando además con la creación de plazas de trabajo, disminuyendo los niveles de desempleo, en donde se ha ido expandiendo por los distintos sectores económicos.

(OSVALDO DOMINGUEZ JUNCO, 2016) Expresa, que el cooperativismo en la economía social siempre ha sido un modelo que se ejerce de manera voluntaria, conociendo los objetivos por el que se crean las cooperativas, esperando que cumpla su

misión, es decir la sociedad entre ellos, para que entre las mismas se dividan recursos con base en las experiencias que ya han tenido para cada uno aprender y ser mejores.

En la actualidad muchas de las cooperativas crean vínculos entre los integrantes de cada una, para participar en la toma de decisiones, partiendo desde los recursos con los que cuentan y basado en esto, realizando opiniones colectivas que deben ser respetadas, tomándolas en cuenta de parte de quienes agrupan la entidad, de manera que se promuevan los intereses comunes para ambas partes, considerando los valores que tienen que mantener, ayudando al desarrollo y crecimiento de la región en la que está situada. (MARTINEZ, 2018).

Para (YÁNEZ, 2014) en su investigación indica que las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador se apreciaron altamente durante el periodo en el que se realizó la dolarización en el país, de tal modo que las personas disminuyeron su confianza en las entidades bancarias, en vista de que muchos ciudadanos perdieron grandes cantidades de dinero con la moneda oficial del país, por ende, la penetración de los bancos en los distintos sectores era muy complejo. Las mismas representan un nivel alto en la economía del país, siendo la ciudad de Guayaquil, donde se crean la mayor cantidad de organizaciones con objetivos de ayuda mutua.

Con relación a las cooperativas de ahorro y crédito, están siempre por el lado de las finanzas alternativas que tratan de llegar a los sectores que tiene una necesidad actualmente de ciertos productos y servicios con los que no pueden llegar los Bancos, por lo que son considerados semiformales y formales que llegan hasta las zonas rurales, siendo canalizadores con mayor atención, según lo investigado por el Eco. (Yáñez Pazuña, 2016).

Las cooperativas tienden a tener problemas por distintos factores como lo son: objetivos, recursos, políticas internas y externas, por lo que muchas en la actualidad tienden a dar un giro a los distintos tipos de cooperativas, manejándolo más como una empresa, en donde cada uno de los socios, se llevan intereses personales, sin brindar soluciones a la sociedad, es decir, manejarse como una entidad financiera (banco), dejando de lado su misión y visión con la sociedad. (Martínez Charterina, 2015).

(Olvera1, 2019), Comenta que los recursos más importantes que deben ser gestionados correctamente, es el capital humano haciendo que favorezcan y desarrollen su capacidad profesional, debido a que son ellos quienes generan la actividad comercial o de servicio siendo una base principal de las diferenciaciones que tenga una cooperativa con la otra, mencionando también, el mal uso los recursos financieros que en muchas ocasiones, son destinados para gastos que no generarán una inversión, sino para otras actividades no relacionadas a la entidad, dejando como consecuencia los pequeños problemas económicos que con el transcurso del tiempo van aumentando bajas escalas, llegando así hasta el quiebre o liquidación de la misma. (José Antonio García-García, 2015)

(Kathy Bardswick, et al., 2016), explica que los problemas dentro de los recursos que tienen las Cooperativas es la división del capital a la cual se relacionaba con la falta

del atractivo económico, lo que limita su acceso diferenciándola de las otras que no maximizan su capital, generándose estas problemáticas desde los departamentos y la estructura que se maneje, por lo que el capital siendo un recurso principal y una propiedad común según el principio de participación económica de los miembros.

Los recursos económicos de las cooperativas pueden ser de origen variable pero también pueden constituirse en la siguiente forma, sea con aportaciones y los ahorros, así como con los excedentes capitalizados y las reservas acumuladas. Con relación a los bienes muebles e inmuebles, trabajo, industria, capacidad profesional o fuerza productiva que aporten los cooperativistas, incluyendo las donaciones, herencias, legados, préstamos; créditos, derechos y privilegios que reciban de personas físicas o jurídicas; con el producto de las ventas de certificados de participación y/o bonos que la cooperativa emita. (Escobar Castillo, 2018)

La (INFOCOOP, 2019), señala todas las cooperativas sin importar cuál sea su tipo, debe contener por ley órganos directivos porque se deben tomar decisiones muy importantes teniendo como principales las operativas y empresariales para cada una de ellas. Además, para el uso eficiente y eficaz de los recursos de la asignación de los recursos por área se debe constar con un comité de vigilancia para examinar y fiscalizar todas las cuentas y operaciones que sean generadas por la cooperativa. El capital humano dentro del área de mercadeo y ventas debe cumplir un perfil estratégico para dar a conocer al mercado sus productos o servicios, es ahí donde se generan los inconvenientes con este tipo de recursos porque al ser capital humano son muy difíciles de controlar.

Para (REYES, 2016) la Economía Popular y Solidaria es un grupo de recursos, actividades y capacidades que normalmente generan más actividades, incluyendo recursos de producción, consumo, distribución realizadas por trabajadores al igual que organizaciones específicas o pequeños negocios, que cuentan con un fin de gestión económica, asociativa y cooperativa que proveen capacidades humanas y bienestar para los individuos, dando fuerza a los trabajos que se encuentren en buenas condiciones.

La (CONAFIPS, 2018) indica que apoyan el fortalecimiento de las organizaciones del sector popular y financiero mediante plano adaptados a las distintas necesidades, que son notificadas por su ente regulador, que es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mediante el acompañamiento y apoyo con asistencia técnica, talleres de capacitación, seguimiento.

La (SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, n.d.; SOLIDARIA, 2017) determina que la división de recursos de ser presentado ante una máxima autoridad para que luego sean asignados a recursos administrativos que tienen las cooperativas, es decir que el capital social, los fondos patrimoniales especiales, reservas legas y estatutarias, etc. Estas tienen que ser distribuidas mediante la

aprobación de un directivo para que no existan disputas en los valores proporcionados por cada uno de los socios y accionistas.

(Otálora-Beltrán, 2016) Explica que los costos deben ser definidos al momento de la toma de decisiones, es necesario identificar cuáles son, y manejar una estructura de costos conforme a la entidad, pero que básicamente se usa en las cooperativas de ahorro y crédito se utiliza un sistema tradicional.

La cooperativa es una entidad de producción que forma parte del sistema financiero de los países, que rigen las mismas normas, siendo diferenciadoras del resto de las entidades que también lo conforman pero con otro tipo de actividad, con el objetivo de brindar beneficios comunes como lo son los créditos de consumo, viviendas, hipotecarios, entre otros, siguiendo en cada uno de sus procesos de cooperatividad los principios de ética y solidaridad (Peñaherrera, 2021)

Las entidades de servicios es un sector o mercado que busca la participación de personas a través de un intercambio que no necesariamente es un producto físico, en muchas ocasiones no cuenta con un espacio, pero que tienen intereses mutuos, satisfaciendo las necesidades del mercado o sector en el que desea insertarse. (Ruiz J. C., 2016)

1.2 Marco Legal

Está determinado según la (SEPS, 2015) con registro Oficial 444 de 10-may.-2011, con artículos que están dirigidos plenamente a las cooperativas con respecto a sus recursos.

Según el Art. 1.- Hace referencia que para efectos de la presente Ley, se entiende por Economía Popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

En el Art. 311.- El sector de la Economía Popular y Solidaria estará compuesto de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de este sector, y de las micros, 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”

Según lo impuesto por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular Solidario, en el Título II De la Economía Popular y Solidaria dentro del Capítulo 1 De las formas de Organización de la Economía popular

y solidaria en su Sección 3 para las Organizaciones pertenecientes del Sector Cooperativo.

De acuerdo con el Art. 21.- Toda entidad perteneciente al sector cooperativo, puede darse cuando existe una sociedad de personas, de forma que estén unidas en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas 21 del Buen Gobierno Corporativo.

La confirmación jurídica de las cooperativas con relación al tipo al que pertenecen, rigiéndose de acuerdo con la sección 3 indica que el:

Art. 23 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) comprende cinco grandes grupos, los cuales podrán organizarse de acuerdo con las disposiciones que brinda el marco legal. Para los casos de constitución de las cooperativas, los mínimos de socios y capital social serán fijados mediante el Reglamento de esta Ley, tomando en consideración clase de cooperativa, el vínculo común de sus socios y el ámbito geográfico de donde se van a desarrollar sus operaciones.

En lo que comprende a los grupos, se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley como lo son los siguientes artículos:

Art. 24.- Cooperativas de producción. - Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas, lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.

Art. 25.- Cooperativas de consumo. – Tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

Art. 26.- Cooperativas de vivienda. - Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas a la misma, en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles será efectivizado previo sorteo en Asamblea General, una vez concluido el trámite de fraccionamiento o declaratoria de propiedad horizontal; y, esos bienes se plantearán como patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantiene unión de hecho no podrán pertenecer a la misma cooperativa.

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito. - Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.

Art. 28.- Cooperativas de servicios. - Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

Para el uso y manejo de los recursos de las cooperativas la Ley Orgánica de la EPS dispone que las instituciones del Estado, que desarrollen medidas de fomento, promoción e incentivos a favor de las personas y organizaciones amparadas por esta Ley presentarán al Comité Interinstitucional informes sobre tales medidas, recursos asignados o invertidos y resultados obtenidos.

Art. 107.- Para la canalización de recursos, las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro podrán servir como medios de canalización de recursos públicos para el desarrollo e implementación de proyectos sociales y productivos, en sus respectivos territorios.

Además, que los directivos de las organizaciones tienen prohibido utilizar su condición y los recursos de la entidad para establecer relaciones contractuales, profesionales, laborales o de servicios personales directa o indirectamente con otras personas u organizaciones.

Las cooperativas están sujetas a normativas y reglamentos que propone el estado con la finalidad de que el sistema de Economía Popular y Solidaria, mejore en su proceso, de forma que se canalicen los factores que afecten a la entidad en general, es decir proporcionando que en cada uno de los recursos se encuentren regularizados por las leyes, establecidas para este sector, todo esto con la finalidad de que el uso de las sea óptimas y eficaces, de manera que busquen conseguir sus objetivos propuestos, con prohibiciones como el uso para beneficios personales, o de otra índole, al igual que las normas de valores establecidos para los recursos financieros y sociedades que se crean al momento de plantear la inversión.

2 Materiales y método

2.1 Tipo de investigación

Para este tipo de investigación se aplica una metodología cualitativa, mediante la cual se podrá recopilar información de la muestra elegida anteriormente, cumpliendo con los objetivos planteados, los cuales van a relacionarse y obtener datos, que posibiliten mostrar información relevante y clara para lograr la planificación e implementación de estrategias de mejoramiento de la gestión y uso eficaz de los distintos recursos que tienen las cooperativas de ahorro y crédito relacionadas al enfoque al que se maneja según su actividad económica.

2.2 Nivel de Investigación

Según el alcance de estudio para este tipo de investigación es descriptiva porque se tiene la intención de identificar y explicar las características que tienen estas entidades, se busca analizar, describir las causas y consecuencias de este problema, para plantear propuestas de estrategias, como resultado de esta investigación.

Método de Investigación

Por lo tanto, el método deductivo ayudará a comprender y explicar, la problemática que tienen todas las cooperativas en general, para dar inicio desde ahí hacia los distintos problemas y factores que están presentes en cada una de ellas, por medio de las variables determinadas (independiente: cooperativas y dependiente: servicios), para poder así llegar a las conclusiones.

2.3 Población

Dentro de la población a estudiar, (Jesus Arias Gomez, 2016) indica que el acceso a la misma es limitado, la cual va a ser considerada para la toma de la muestra, dado que la cantidad va a ser muy amplia, de manera que no se pueda acceder.

En este caso se encuentran todas las entidades que forman parte del sector de Economía Popular y Solidaria, indistintamente del segmento al que pertenece cada una.

El método de selección escogido es tipo probabilístico, de forma que sea representativa y también sea variable acorde con la segmentación de las cooperativas y así hacer inferencias sobre la población.

La (SEPS, 2015), indica que las cooperativas pertenecientes a la provincia de las Guayas que están reguladas por esta entidad son 131 y que se encuentran activamente en el sector, la cual va a ser tomada como una referencia más aproximada de esta cantidad:

$$n = \frac{131 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * [131 - 1] + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 47.10$$

(José Antonio García-García, 2015)

De acuerdo con los resultados obtenidos, según la fórmula usada por (José Antonio García-García, 2015) en su investigación se puede establecer que se tiene una muestra de 47 entidades a las que se van a investigar.

2.4 Técnicas de investigación

Como técnicas de investigación se utilizó el análisis documental de cada una de las entidades consideradas en la muestra y de archivos de tal manera que se pueda extraer

información de datos reales y comparativos actuales de los recursos con los que cuentan las cooperativas, identificando los recursos principales y secundarios, conociendo ciertos factores que inciden tanto positivamente o negativamente para la compañía, tomando en consideración que cada una es distinta a las otras según su capital establecido en las normativas de la Superintendencia De Economía Popular Y Solidaria, considerando el valor de sus recursos financieros de acuerdo al segmento al que pertenecen en la ciudad de Guayaquil.

Encuesta

Es una de las técnicas según (Anguita, 2015), es un proceso por el que tiene que pasar todo tipo de investigación, pero que es de gran veracidad y efectividad para la recopilación de datos, en donde se está planteando con distintas dimensiones por las variables relacionadas a las compañías a estudiar, con preguntas más técnicas, que van directo hacia el entrevistado, sin dar apertura alguna mala contestación o evasión del lo consultado.

Las dimensiones de cada una de las variables están dadas, de acuerdo con el giro de las cooperativas, como lo son:

Variable independiente: Cooperativas

Entidad de producción que forma parte del sistema financiero de los países, que siguen normas, siendo diferenciadoras del resto de las entidades que son parte de el mismo sector, con el objetivo de brindar beneficios comunes, siendo estos de consumo o créditos, siguiendo procesos de operatividad, siguiendo los principios de ética y solidaridad (Peñaherrera, 2021)

Dimensiones de la Variable:

Comportamiento financiero

Se hace referencia a las transacciones que realiza un mercado del cual se esta estudiando, midiendo sus ingreso y egresos en un periodo determinado, mostrando cual es su participación en el mercado o en que posición económica se encuentra, obteniendo como conclusión cuales son sus resultados de crecimientos o decrecimiento y tomar decisiones en basados en ellos. (Javier Iturrioz del Campo, 2019)

Gestión de talento humano

Es un modelo para planificar, realizar, gestionar y ejecutar mejoras en el ambiente organizacional, a través de mediciones del comportamiento, empleando indicadores tanto financieros y personales para cada uno de los individuos, desarrollando actividades

por medio de inversiones de planteamientos estratégicos que contribuyen a la competitividad del capital humano. (orge L. Del Río-Cortina, 2022)

Financiamiento

(García, 2018) Indican que son las diferentes formas por las que una entidad privada o pública puede obtener recursos monetarios, es decir, desembolsar un crédito a corto o largo plazo a través de la banca privada o banca pública, con una tasa de interés propuesta por cada una de ellas.

Tecnología

La combinación de recursos y capacidades con las que una empresa o entidad puede desarrollar actividades de una forma más ágil, mejorando e innovando los sistemas de información que manejan cada una de ellas, permitiendo la comunicación e intercambios de información entre distintos usuarios. (Beatriz Helena Díaz-Pinzón, 2022)

Variables dependientes: Sector Servicio

Es un sector o mercado que busca la participación de personas a través de un intercambio que no necesariamente es un producto físico, en muchas ocasiones no cuenta con un espacio, pero que tienen intereses mutuos, satisfaciendo las necesidades del mercado o sector en el que desea insertarse. (Ruiz, 2016)

Dimensiones de las variables:

Atención al cliente

(Cervantes, 2016) Es el valor con el que se brinda un servicio a un individuo, que quiere ser un comprador de algún bien o servicio, cumpliendo con el proceso y las estrategias implementadas tanto en la preventa, venta, postventa, es decir si dar una buena atención el cliente se convierte en alguien fiel a tu producto por el comportamiento que tiene el mercado y viceversa.

Recursos externos

Hace referencia a la búsqueda de elementos como infraestructura y servicios que son necesarios para la entidad, de manera que se vayan mejorando constantemente, lo cual está dada por la falta financiamiento y otros factores, entonces en ciertos casos se recurre otras opciones externas para acceder a nuevos mercados aprovechando esos recursos. (Freire, 2015)

Perfiles del consumidor

(Mendieta Calderon, 2017), explica que está dada por las percepciones que tiene cada

uno de los individuos según sus intereses y beneficios, en otro caso por el estatus de las marcas o centros comerciales a los que asisten comúnmente por su estilo de vida, es decir que va a decidir por lo que más le guste. Es por este motivo que un gran porcentaje de las entidades siempre realizan un estudio de mercado al que está dirigido su bien o servicio.

Establecimiento

(Báscolo & Lapelle, 2021) Hace referencia a un lugar o espacio físico en el que desarrollan actividades de compra y venta tanto de productos como de servicios, con el objetivo de comercializar más no de producir, obteniendo beneficios económicos por ambas partes.

Entrevista

Para ello también se ha seleccionado la entrevista, siendo una de las técnicas más factible para este tipo de investigación, después de haber analizado datos e información de las cooperativas. (Pedro, 2016) muestra que si se la utiliza como instrumento para recopilar los datos de manera más explícita, mejor estructurada, con la cual se ha hecho un breve análisis de los recursos de las cooperativas, permitiendo de esta forma realizar preguntas abiertas de opinión al entrevistado, dándole paso a que pueda desenvolverse ampliamente y centralizar los distintos temas que se está indagando. Al igual, también tendrá una parte de preguntas cerradas, pero ahora también para limitarse a lo que se quiere saber, es decir, preguntas solo puntuales, para evitar el desvío de una pregunta a la cual no quiera contestar sobre el tema específico para no dar a notar si existen un error o problemática en la entidad en cualquier departamento. Basándose en las técnicas mencionadas anteriormente, poder generar estrategias de mejoramiento y optimización de todos los recursos en generales de la entidad. De forma que se entrevistara a 3 expertos que están inmersos en el sector de la Economía, Popular y Solidaria.

Escala de Likert

Según (Matas, 2018) la escala de Likert, es un instrumento utilizado para las investigaciones de recolección cualitativa, escala de calificación que se utiliza para cuestionar, manteniendo siempre el formato con el que se mide la relación de la calidad de los datos, en este caso se maneja una escala de tipo de acuerdo, teniendo la finalidad de obtener contenido más relevante con una síntesis del contenido proporcionado, de tal manera que se van tomar cada uno de los indicadores de la escala de Likert, basado en preguntas o afirmaciones y las respuestas que brinden los encuestados, identificando que tan bien se conoce la empresa y sus clientes, determinando de esta forma cuáles son los índices más bajos y altos de las premisas redactadas en la encuesta, para el

análisis de factores que influyen de manera positiva y negativas en el uso de recursos de la entidad.

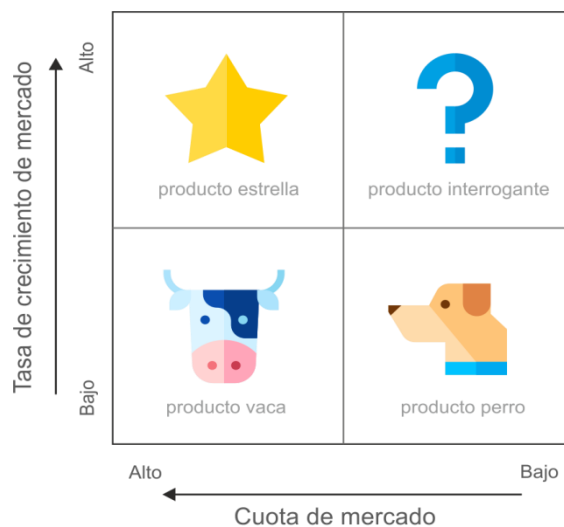
Tabla 1 - Escala de Likert

	Puntuación
Totalmente de acuerdo (TA)	5
De Acuerdo (DA)	4
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (AD)	3
En desacuerdo (ED)	2
Totalmente en desacuerdo (TD)	1

Elaborado por: (Patent No. 140,5-55, 1932)

Matriz BCG

En el ámbito de la Matriz BCG, (Roncacio, 2019), dice que es una herramienta que promueve analizar de manera gráfica y más comprensible la función que tiene cada producto, es decir, que tiene un enfoque más estratégico de clasificar los productos o marcas de las organizaciones, con la cual se van a clasificar, plantear y analizar cada una de las unidades según la información de las encuestas, para saber cuál es el posicionamiento, conociendo la rentabilidad de los productos ofertados de las cooperativas dado el comportamiento del mercado y la cartera con la que se manejen cada una de ellas, teniendo así una visión global de las estrategias a seguir y conocer cuál es el producto que se merece o vale la pena invertir tomando en consideración los distintos niveles de segmentos que se encuentran cada entidad.



Elaborado por: (Group, 1973)

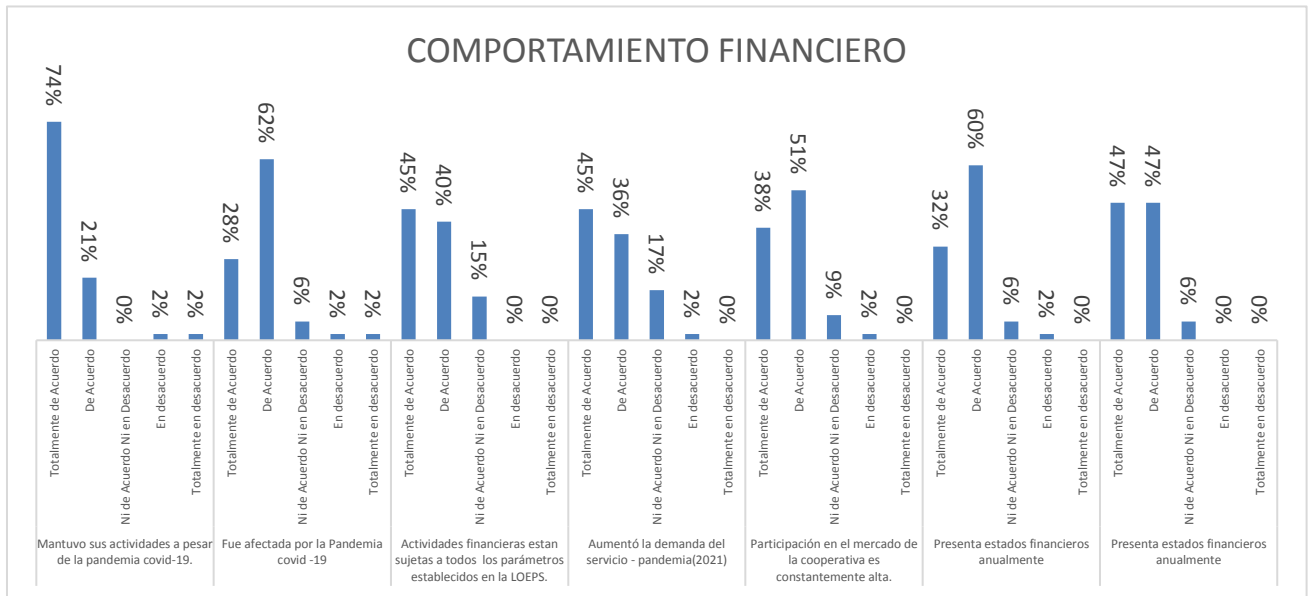
3. Resultados

3.1 Encuesta

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos de la recopilación de datos realizada a las 47 entidades seleccionadas en la muestra, los cuales lo entrevistados forman parte de cada una de las cooperativas.

3.1.1 Cooperativas

3.1.1.1 Dimensión: Comportamiento Financieros



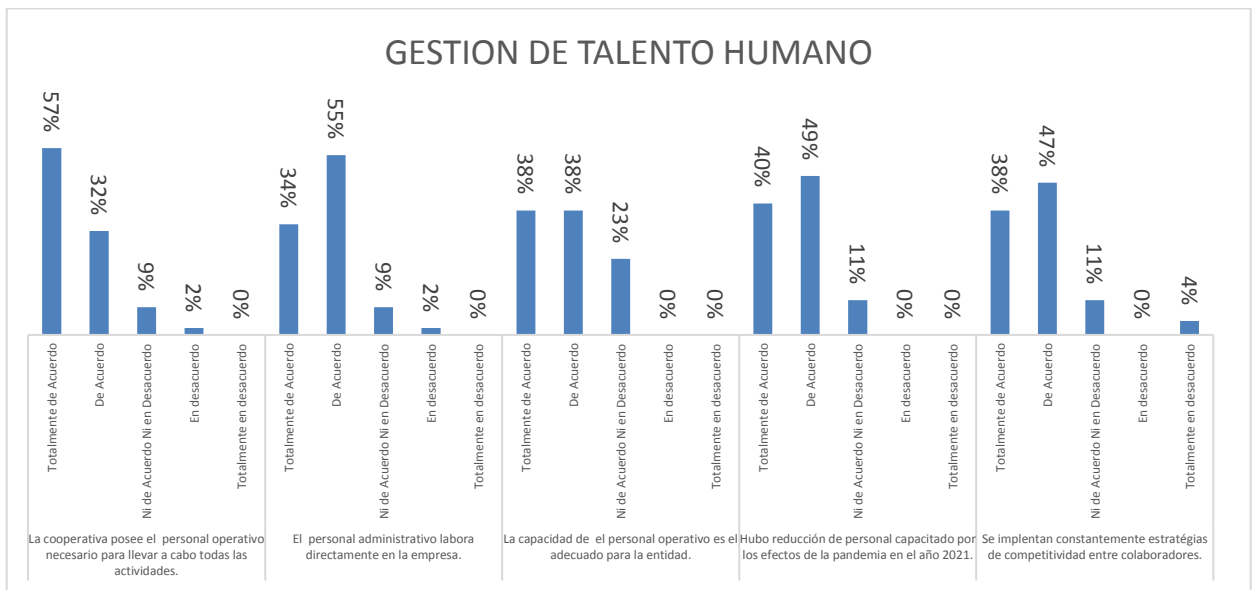
Fuente: Encuesta a las Cooperativas de Economía Popular y Solidaria por Formulario de Google

En el gráfico 1; muestra el comportamiento de las entidades, iniciando que el 95% entidades están “totalmente de acuerdo” en que cumplen y están sujetas a la Ley de Economía Popular y Solidaria en su totalidad. En el cual se describe dice que las 74% de las cooperativas mantuvo sus actividades al 100% a pesar de la crisis que vivía el país, es decir que seguían laborando durante este periodo, asumiendo los riesgos de que su comportamiento estuvo en fluctuación y no decayó, lo cual determino que el 45% están “totalmente de acuerdo” en que la demanda de sus servicios aumento durante el año 2021

Por otro lado, también hubo entidades encuestadas que cerraron sus actividades hasta que se reactive de forma paulatina la economía del país, mostrando que si se vieron afectadas por la pandemia. Al mismo periodo el 89% indica que su participación en el mercado es alta y que se presentan sus estados financieros a tiempo con datos exactos, con la cual se debe generar una auditoría y ver la veracidad de estos, mientras que existe un bajo porcentaje de entidades que le es de poca importancia presentarlos para ver sus niveles de liquidez, solvencia, etc.

Las entidades mencionan que tienen un control de los servicios que brindan anualmente a sus clientes, de manera que no se sientes conformes con que su cliente solo asista o vaya a lo que necesita, pero no de interesarse por el, para que siga siendo cliente fiel a la entidad o continuo.

3.1.1.2 Dimensión: Gestión de Talento Humano



Fuente: Encuesta a las Cooperativas de Economía Popular y Solidaria por Formulario de Google

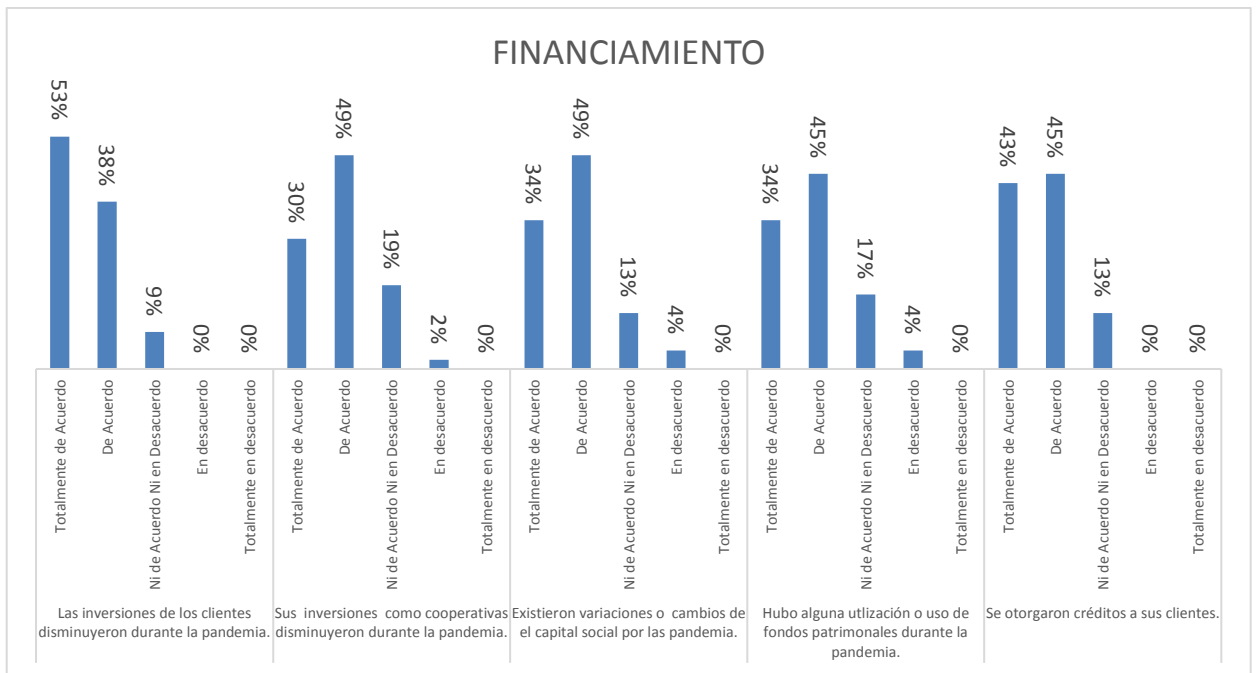
En el gráfico 2; se observa el comportamiento de la gestión de talento humano, indica que cerca del 89% de las cooperativas encuestadas poseen el capital humano adecuado en el área operativa, seleccionando minuciosamente a cada vacante para que pueda ejercer y desarrollar sus actividades, pero por otro lado también las entidades que no desean conocer el perfil de sus cliente, y de con quienes laboran o a quienes son los que contratan, solo que vaya y cumpla sus funciones.

Además, que las mismas entidades cuentan con su propio personal para desarrollar sus actividades, y otros con servicios contratados por motivos de ahorro de costos u otros factores que afecten al crecimiento.

El 40% y 49% de las entidades tuvieron que ajustar su personal a las capacidades necesarias a pesar de que su demanda aumento en una escala alta, pero que debían tomar medidas, por la falta de solvencia y liquidez.

Menciona que el 75% generan estrategias de competitividad para el personal interno, mostrando que el interés de saber y estar preocupados por ellos es de suma importancia, para el crecimiento.

3.1.1.3 Dimensión: Financiamiento

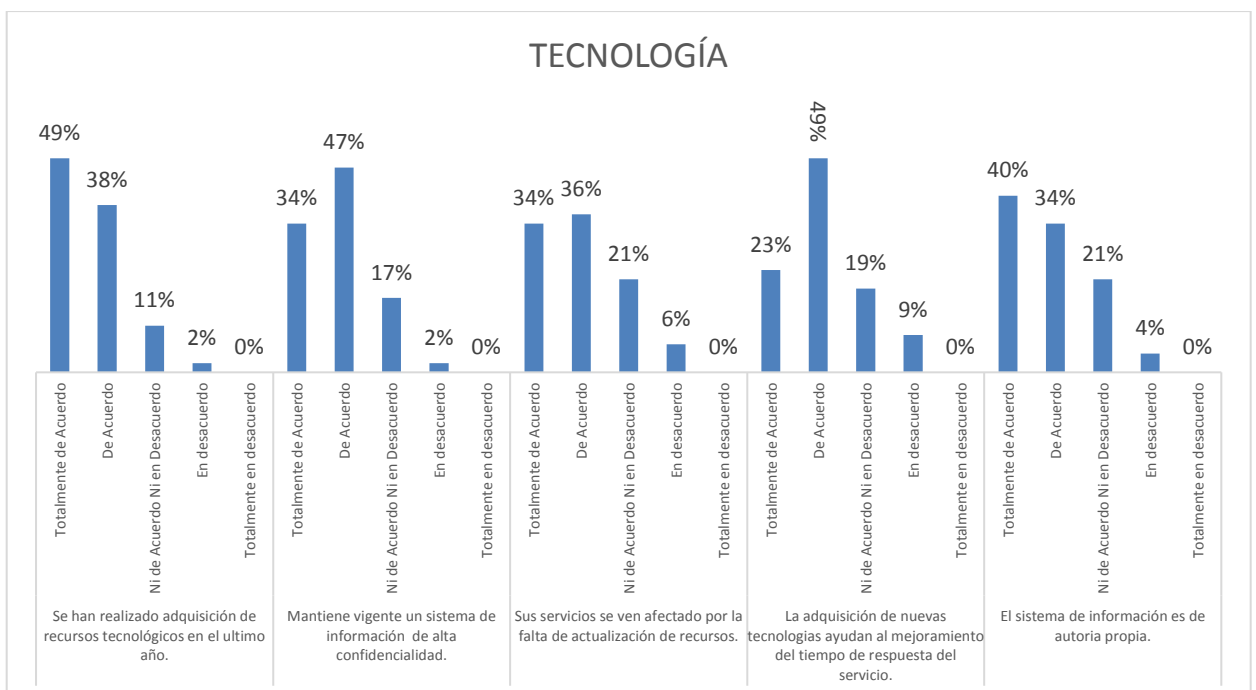


Fuente: Encuesta a las Cooperativas de Economía Popular y Solidaria por Formulario de Google

En el gráfico 3; muestra el financiamiento de las cooperativas, en donde el 91% de inversiones disminuyeron por diversos factores y situaciones del año 2021, pese a que otros servicios aumentaron de forma significativa, al igual que muestran que su capital social sufrió variaciones, puesto que su cuantía fue utilizada una vez que la solvencia de la entidad decreció.

Mientras que, el 89% afirma que tuvo que utilizar sus fondos patrimoniales para poder ofrecer u otorgar sus servicios, es decir, que fue una inversión por la alta demanda que se generó en ese periodo, confirmando que si se otorgaron créditos a clientes en el año 2021.

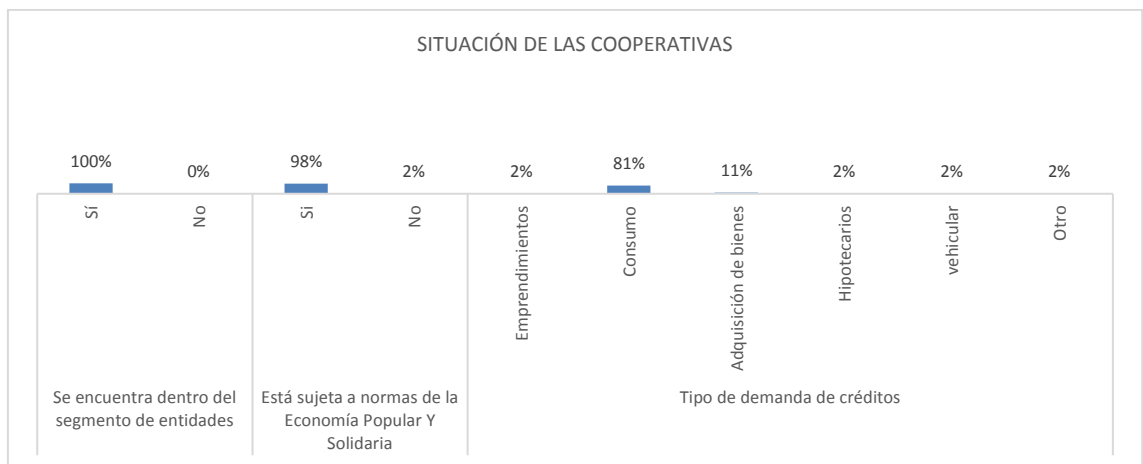
3.1.1.4 Dimensión: Tecnología



Fuente: Encuesta a las Cooperativas de Economía Popular y Solidaria por Formulario de Google

En el gráfico 4; se muestra el comportamiento de los recursos tecnológicos, el 77% pese a la situación adquirió y mejoró sus recursos tecnológicos en su totalidad para brindar mejores servicios u otras situaciones, mientras que el 2% no ha adquirido recursos tecnológicos y se mantuvo en sus recursos que manejaba antes de la situación por COVID 19, considerando que la falta de liquidez no les pudo haber permitido realizarlo. En su gran mayoría los encuestados aseguran que tiene un sistema de información con parámetros de alta confidencialidad, tanto para la entidad como de sus clientes, la cual le es primordial.

El 70%, menciona que se sintió afectado por la actualización de recursos tecnológicos, es por ello por lo que adquirieron en su totalidad para brindar un mejor servicio, que fue de gran ayuda para el desarrollo y crecimiento de la entidad, considerando que fue un factor que ayudo a mejorar sus procesos, en donde el sistema que maneja es totalmente propio.



En el gráfico 5, premisa 1 la totalidad de los encuestados dice encontrarse dentro de los segmentos de las cooperativas de Economía Popular y Solidaria.

Premisa 2, el 98% de las entidades dice estar sujetos a las regulaciones de la LOEPS, es decir que la gran mayoría cumple sus funciones de acuerdo con lo establecido.

Premisa 3, el 81% dice que su demanda aumento en el tipo de créditos de consumo, el 2% fueron destinados para emprendimientos, pero pese a la pandemia el 11% indica que fueron para créditos de consumos, recordando que los precios aumentaron, dada la escases de productos al nivel mundial, caso contrario que el 2% fueron vehicular.

3.1.2 Sector servicios

3.1.2.1 Dimensión: Atención al cliente



Fuente: Encuesta a las Cooperativas de Economía Popular y Solidaria por Formulario de Google

En el gráfico 6; la atención al cliente se muestra que el 88%, cuenta con una división de niveles en los que se encuentran sus clientes, mientras que una pequeña cantidad del 2% se niega a conocer a sus clientes porque le es indiferente, conociendo la opinión que tiene sus clientes hacia la entidad. Esta misma cantidad de encuestados, dice que su capacidad de atención al cliente se vio afectada por las regularizaciones del estado según los aforos que indicaba la limitación de atenciones los establecimientos.

El 89%, de igual forma se encuentra preparado para alguna eventualidad similar a la que vivió en ese periodo por diversos factores, implementando estrategias basadas en sus recursos que tiene para brindar un mejor servicio a sus clientes, pero el 13% está “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, es decir que en cualquier momento puede llegar a plantear estrategias para brindar un mejor servicio.

3.1.2.2 Dimensión: Recursos Externos

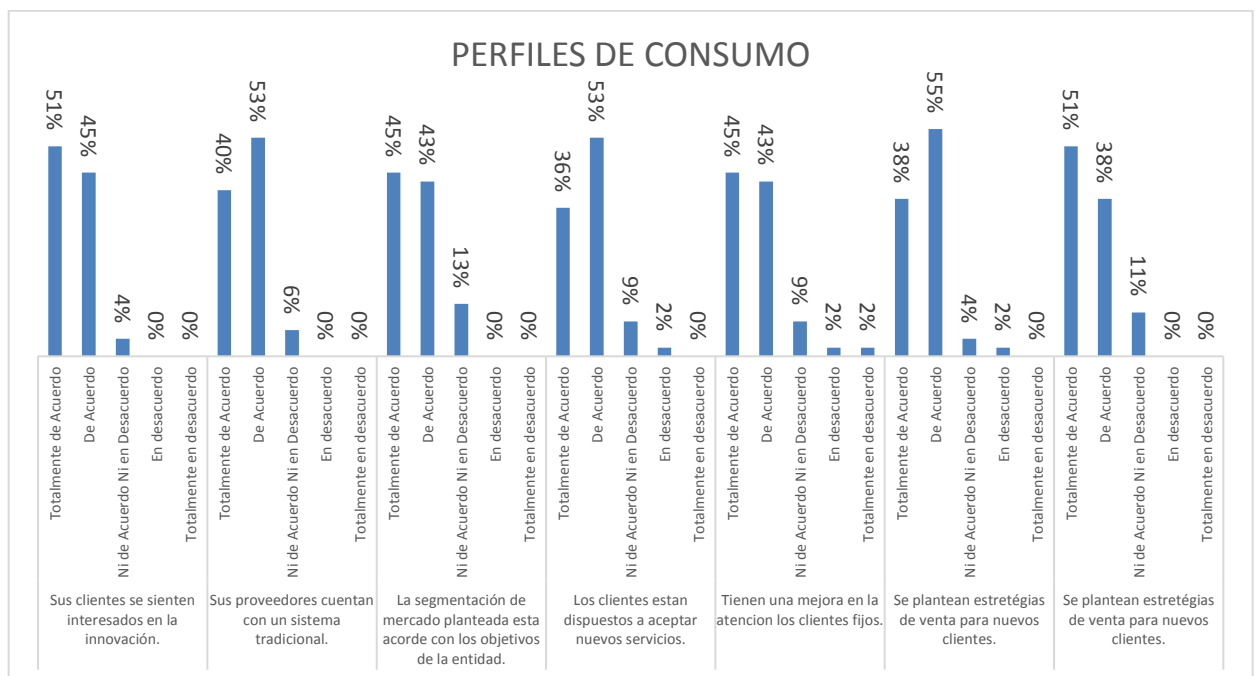


Fuente: Encuesta a las Cooperativas de Economía Popular y Solidaria por Formulario de Google

En el gráfico 7; los recursos externos de las cooperativas mencionan el 57% y 36% reconoce que tuvo que solicitar financiamiento, ya sea a otra entidad del mismo sector o bancario, mientras que otros vieron que su liquidez era estable y así no disminuir su capacidad de endeudamiento. Las entidades tuvieron que depender en ciertos casos de otra entidad, para seguir en el mercado. El 13% está “totalmente de acuerdo” en que sus servicios se vieron reducidos, mientras que el 28% es indistinto, en sí la demanda de servicios aumento.

El 32% dice no sentirse afectado en sus utilidades, de tal forma que, por motivos de financiamientos externos, generarían interés que serían pérdidas o gastos recuperables en el largo y corto plazo.

3.1.2.3 Dimensión: Perfiles del Consumidor



Fuente: Encuesta a las Cooperativas de Economía Popular y Solidaria por Formulario de Google

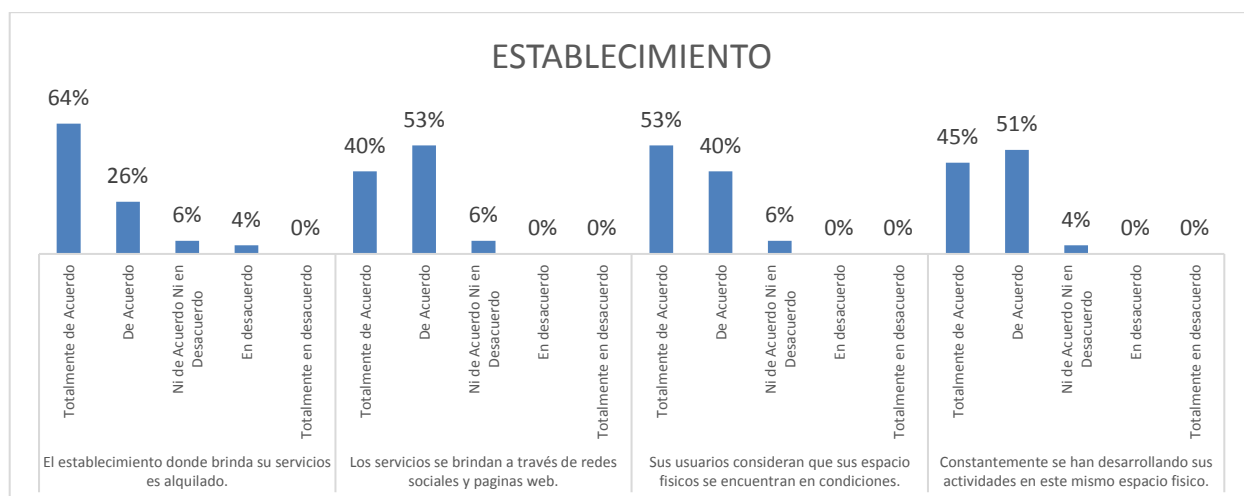
En el gráfico 8; se muestran los perfiles que tiene el consumidor, mencionando que el 96% dice que sus clientes desean que la entidad siga innovando, mientras que otros no se fijan en esto si no seguir siendo atendiendo a los clientes, en cualquier parte. Dando a conocer que los proveedores de distintos recursos usan un sistema tradicional

Cerca, del 90% dice que su mercado objetivo actual es el que se planificó desde el inicio de la misma, en caso contrario el 13% indica de sus clientes, no están en el mercado objetivo, planteado en su totalidad, pero si principalmente está dirigido a ellos y que está abierto al mercado en general, indicando que sus clientes quieren que se generen nuevos productos y servicios, mostrando una mejora en la atención los clientes fijos.

Por otro lado, el 88%, dice plantear estrategias de venta para sus nuevos clientes, al igual que implementar estrategias para los posibles clientes, es decir, interesados en los servicios de la entidad. Demostrando que también hay entidades que no hacen alguna forma

por atraer o generar mas clientes.

3.1.2.4 Dimensión: Establecimiento



Fuente: Encuesta a las Cooperativas de Economía Popular y Solidaria por Formulario de Google

En el gráfico 9; indica la importancia de el establecimiento, en donde el 90% indica que el establecimiento donde brindan sus servicios es alquilado, es decir que no tiene un lugar fijo, por que le es mas factible hacerlo de esta forma.

Por otro lado, el 90% de las entidades brinda sus servicios en gran cantidad a traves de redes sociales, pero ninguna dice no darse a conocer a través de redes sociales, al igual que indican conocer a sus clientes y que se sienten cómodos en sus espacios tanto como físicos y virtuales.

El 91% indican que durante un largo tiempo han desarrollando sus actividades en el mismo espacio físico, pero que han venido mejorar su infraestructura.

3.2. Entrevista

En esta sección, se encontrarán los criterios de 3 personas profesionales capacitadas en el ámbito de la Economía Popular y Solidaria y que predominan en su ámbito laboral sobre los distintos temas relacionados a la EPS. En donde se han tomado tres preguntas claras y concisas de acuerdo con las dimensiones planteadas en la encuesta, en el ámbito de el cooperativismo, el sector de servicios y los distintos factores que pueden incluir en la misma.

Tabla 2 – Entrevistados

Entrevistado	Especialidad Profesional
1. Econ. Kelly Quinde	Economista
2. Msc. Manuel Jácome Ulloa	Ing. Comercial; Msc. Gestión de calidad
3. CPA. Karina Narváez	Ing. CPA

Tabla 3 – Respuestas Entrevistas

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
1.- ¿Qué recursos cree que son de suma importancia para las cooperativas de ahorro y crédito?	Humanos, Financiero	Financieros	Tecnológicos, Financiero
2.- ¿Cuáles sería los motivos por el que se produce la mala gestión y uso de recursos cooperativa de ahorro y crédito?	Se puede dar porque las personas que están a cargo de la entidad o de cada uno de los departamentos, no regularizan o administran la distribución de estos, en el caso de recursos humanos se coloca un personal que no se desempeña en esa área y no cumple los requisitos para estar en ella.	Se debe a un mal manejo del recurso financiero, debido al crecimiento en el sector de las cooperativas de ahorro y crédito, lo cual genera una mayor oferta de servicios a ofrecer, y una reducción de captación de recursos financieros. Generando un déficit en la rentabilidad del patrimonio lo que dificulta solventar el financiamiento de los clientes.	El uso de las nuevas tecnologías ha llevado a este tipo de entidades a mejorar su servicios, no del todo, pero los que si han adquirido, tienen que usar al máximo todas estas herramientas, es por ello que la mala gestión se produce desde cuando la entidad no adquiere tecnología y sigue desempeñándose como lo ha venido haciendo sin importar, el crecimiento de su demanda u otros factores, por el lado de lo financiero esto va a depender de que el departamento no conoce cada uno de ellos, en muchos casos no los consideran para la planificación financieros y es ahí donde radica el problema principal.
3.- ¿Qué tipos de estrategias cree que deberían generarse para optimizar los recursos de las cooperativas de ahorro y crédito?	Estrategias de mejora continua para él personas, y las capacitaciones que son importantes para fomentar los conocimientos de cada uno de los colaboradores, en lo financiero de igual forma que se mantenga un personal capacitado y proponer elaborar una buena planificación financiera, que sea limpia, donde existan las alteraciones, para que la empresa conozca su crecimiento o decrecimiento y trabajar en aquello.	Crear mecanismo de créditos de trabajar con el gobierno en base a tasas subsidiadas con instrumentos más creativos, como la utilización de garantías mobiliarias, usados como mecanismos viables para reducir deudas o en efecto adquirir líneas de crédito, para que exista un respaldo para que el inversionista no se sienta afectado en el peor de los casos	La elaboración de presupuestos es una forma de ser indispensables a la hora de controlar y emplear los recursos para obtener los mejores resultados posibles para así se puedan fijar metas de ahorro a corto, medio y largo plazo. También reducir el tiempo que se mantiene improductivo o no usado, es decir, en un periodo de tiempo transcurrido para cumplir las obligaciones con los distintos proveedores y mejor el acceso al cobro de sus clientes. En efecto hacer uso de las herramientas tecnológicas para mejorar los cobros de carteras vencidas y recuperar valores, que

De acuerdo con el experto entrevistado 1, hace más énfasis en el que el recurso más importante en una entidad es el recurso humano, recalcando que sin colaboradores la entidad, no sería nada, porque quien desarrollaría las actividades, promoviendo que así mismo se deben fortalecer y enriquecer de igual forma los conocimientos de cada individuo y así promueva el crecimiento en todos los ámbitos.

El entrevistado 2, por su experiencia en el área, indica que el problema más radica en las finanzas que puede tener una entidad, conociendo que el mercado de la Economía Popular y Solidaria tiene un amplio mercado, en donde se deben buscar mecanismos de ofrecer otro tipo de servicios con ayudas externas como el gobierno, buscando y promoviendo la inversión en este tipo de compañías.

El entrevistado 3, muestra un alto interés por los recursos tecnológicos, relacionándolos a las finanzas y como estos podrían unirse, pensando además en los clientes, para que se implemente otras herramientas de pago de fácil acceso, es decir, facilitar los pagos de créditos otorgados a clientes, sin que ellos tengan inconveniente para realizarlos, ya sea por falta de tiempo de acercarse a oficinas o ventanillas, también buscando estar siempre conectado con los clientes.

3.3 Estrategias para mejorar el uso y gestión de recursos de las cooperativas pertenecientes a la Economía Popular y Solidaria

	Cantidad	Entidades con problemas de recurso	Segmento	Estrategias	Objetivo	Características
47 MUESTRA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	15	Entidades con problemas de atención al cliente	1 y 3	Mejoramiento continuo de la prestación de los servicios y productos a los clientes	Promover la apertura de los colaboradores con los clientes.	<p>Buscar alternativas de convencimiento hacia el cliente.</p> <p>Buscar apertura directa con el cliente.</p> <p>Facilitar la información necesaria para poder atraer nuevos clientes.</p>
	7	Entidades con problemas de adquisición y uso de recursos tecnológicos	4 y 5	Administración eficaz de recursos tecnológicos	Gestionar y perfeccionar los recursos tecnológicos basados en su utilización.	<ul style="list-style-type: none"> - Indagar los elementos que no son necesarios para la entidad. - Determinar la asignación de recursos a cada departamento. - Considerar la capacidad de la cooperativa y su segmento.
	8	Entidades con problemas de gestión financiera y cartera vencida	1 a 5	Mejoramiento de las cobranzas de los productos y servicios prestados.	Planificar y ejecutar método de las cobranzas de las cooperativas de ahorro y crédito.	<p>Búsqueda de indicadores de carteras vencidas.</p> <p>Generar y promover las buenas negociaciones entre clientes y entidad.</p> <p>Reducir los niveles de carteras vencidas</p> <p>Dar seguimiento continuo de los compradores que usen como método de pago el crédito según su periodo promedio de pago.</p>
	Elaboración de presupuestos de compra y obtención de recursos			Plantear presupuestos de los recursos utilizados.	<p>Asignar el presupuesto para los recursos que se tiene que comprar.</p> <p>Asignar el presupuesto para los recursos que se mantienen en la entidad.</p> <p>Cotizaciones de otros proveedores con respecto a recursos que se adquieren.</p>	
	Indagación de los recursos externos que			Ordenar y organizar los recursos externos de	<p>Buscar recursos que ayuden a la actividad financiera de la entidad.</p>	

				faciliten la apertura a créditos para la entidad		Buscar socios que tengan un aporte el cual le parezca indefinido los riesgos
	7	Entidades con problemas de gestión de marketing	1 a 5	FINTECH	Promover y mejorar el acceso a servicios y productos a través de las redes sociales y otros recursos tecnológicos	<p>Acceder a nuevas oportunidades de negocio porque ofrece productos y servicios que sin ser digital</p> <p>Acceder a crédito del cual se necesite el 0% para tener que acercarse de manera física</p> <p>Facilitación del acceso a créditos con firma electrónica</p> <p>Calculo de validación de datos para aprobación de créditos</p>
				Ampliación de conocimiento de los métodos y formas de pago para los clientes.	Adoptar herramientas de pago	<p>Dar Acceso a nuevas oportunidades de negocio dado que ofrecen productos y servicios que sin ser digital</p> <p>Facilitación de la capacidad de las personas de información.</p> <p>Realiza la disminución de los costos de el cliente para el uso de sus servicios que le brinda la entidad.</p>
	10	Entidades con problemas gestión del talento humano	1 a 5	Integración y cooperativismo entre colaboradores de las entidades	Promover la sinergia con actividades de trabajo en equipo	<p>Fundamentar y radicar el cooperativismo, integridad entre colaboradores</p> <p>Fundamentar que por la naturaleza de la empresa las relaciones son laborales o gremiales.</p> <p>Puntualizar que el beneficio es mutuo y generar para toda la organización por su objetivo en el mercado</p> <p>Clasificar las capacidades que tiene cada colaborador en sus actividades laborales</p>
Total	47					

4. Conclusiones y discusión

Según, (Lorente, 2005) se llegó a la conclusión de las prácticas de talento humano, de forma que, si se siguen las estrategias el rendimiento de los distintos recursos, van a ampliarse para que se vuelva más reactiva y con diferenciación a las demás.

Por otro lado, se encuentra que las cooperativas más conservadoras, que se centran en sus productos y/o mercados actuales, buscando la consecución de los costes mínimos. Para ello, el diseño tecnológico se caracteriza por la rutina y la organización se diferencia por la formalización, la estandarización y el diseño de procedimientos para llevar a cabo las tareas.

De las dimensiones planteadas se han considerado las más importantes, cumpliendo el primer objetivo de investigación, donde se llegó a conocer los recursos que generan en mayor cantidad una mala división de recursos empresariales, según con los datos recopilados, se logró evidenciar que el problema ha disminuido en baja escala con relación a la mala gestión de recursos, mostrando que en la dimensión o nivel se encuentra la gestión del talento humano, dado que el 89%, explican que si cuentan con personal capacitado y suficiente para ejercer sus actividades de forma habitual y que siempre están en constante control sobre ellos implantando estrategias de mejora entre cada uno de los colaboradores. Luego, se cumple el segundo objetivo en el cual se examinaron cuáles eran los factores que hacen que la problemática, para que no sigan generándose y poder tener una solución, para así implementar y desarrollar el objetivo tres, creando estrategias para el mejoramiento de cada uno de los factores y adaptándolos a los mismos.

De otra manera, una de las dimensiones principales es sobre el comportamiento financiero, el cual indica que a pesar de la situación sanitaria que vivía el país, el 74% mantenía sus actividades, que no se vieron afectados porque las personas siguieron adquiriendo créditos por el giro de la situación y sus necesidades.

En el otro de los ámbitos que se tornan importantes, es la atención al cliente, donde el 62% conoce a sus clientes y los tiene de manera clasificada, mientras que 36% y 51% muestran que se vieron reducidos los servicios de atención al cliente más no la demanda de los servicios como lo mencionaba anteriormente que si se incrementaron.

En conclusión, se ha determinado que la problemática entre los periodos anteriores a la situación actual investigada, se estaba favoreciendo por las necesidades que tenían las personas pese a la pandemia Covid-19, por distintos motivos en otros casos para poder solventar los gastos, donde además se puede evidenciar que se encuentran comprometidos tanto con sus clientes como con sus colaboradores, es decir, que la comunicación entre empleados y empleadores es constante y la importancia o el valor que reciben los clientes para adquirir un servicio.

Se ha considerado que, gracias a la obtención de los avances tecnológicos y conocimientos informáticos, se han podido brindar los servicios personalizados, de forma que se brinda una mayor cercanía con sus clientes, dedican más tiempo y contacto para conocer sus requerimientos o solucionar sus dudas y entender que esperan del servicio ofrecido, con estas estrategias cumpliendo el objetivo de atraer nuevos y posibles clientes.

Referencias

Bibliography

- Carrera Bustillos, E. B. (2020). *Análisis del desempeño económico y financiero de la corporación nacional de finanzas populares y solidarias*. UNIVERSIDAD POLITENICA SALESIANA, GUAYAQUIL, ECUADOR.
- Escobar Castillo, A. y. (2018). *Gestión del conocimiento y competitividad en las cooperativas con sección de ahorro y crédito*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- Luis Armijo Auquilla Belega, A. A. (2018). *GOOGLE ACADEMY*. Retrieved from Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6584503>
- Noriega, A. M. (2018). *EL SISTEMA COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR A TRAVÉS DE LA HISTORIA*. Escuela Superior Politecnica de Chimborazo, Chimborazo, Ecuador.
- Pereira, J. R. (2018). *COOPERATIVISMO Y DESARROLLO*. Retrieved from EDICIONES UCC: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/co/article/view/2036>
- Ruiz, G. C. (2019, DICIEMBRE). *GOOGLE ACADEMY*. Retrieved from <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/download/1307/1192>
- SOLIDARIA, S. D. (2017, AGOSTO 10). *COSEDE*. Retrieved from <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2017/08/LISTADO-DE-ENTIDADES-SECTOR-FINAN-POPU-Y-SOLIDARIO.pdf>
- Barrezueta, H. E. (2011, ABRIL 28). *SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA*. Retrieved from <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Olvera1, K. I. (2019, junio). *IV Congreso Virtual Internacional Desarrollo Económico, Social y*. Retrieved from <https://www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/35-consecuencias-de-una-mala-planificacion-de-los-recursos-humanos.pdf>
- YÁNEZ, . E. (2014, OCTUBRE PAG. 11). *REPOSITORIO UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL*. Retrieved from REPOSITORIO UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6871/1/TESIS%20FINAL%20HEREDIA%20ABRIL-1.pdf>
- MARTINEZ, 2. (2018, PAG. 58). *La Evolución Del Movimiento Cooperativo Desde Su. European Scientific Journal*, 58-59. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.19044/esj.2018.v14n29p53>
- BELMONTE, J. L. (2018). *La Evolución Del Movimiento Cooperativo Desde Su*. Retrieved from *European Scientific Journal*: <http://dx.doi.org/10.19044/esj.2018.v14n29p53>
- Martínez Charterina, A. (2015). *LAS COOPERATIVAS Y SU ACCIÓN SOBRE LA SOCIEDAD. REVESCO*, 33-49.
- CONAFIPS. (2018). *Corporación Nacional de Finanzas Populares*. Retrieved from <https://www.finanzaspopulares.gob.ec/fortalecimiento-de-organizaciones-del-sector-financiero-popular-y-solidario/>
- INFOCOOP. (2019). *Estructura y Funciones de las Cooperativas*. Estructura y funciones de las cooperativas / Instituto.
- Kathy Bardswick, Tan Suee Chieh, Chuin Ting Weber, Bruno Roelants, Frank Lowery, & Wayne Schatz. (2016). *Cooperativa Agrícola Segole*. Retrieved from *El Dilema de el capital en las Cooperativas*: https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/ica_el_dilema_del_capital_en_las_cooperativas.pdf
- Ekos. (2019). *Cooperativismo en Ecuador. Ekos*, 1. *SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA*. (n.d.). Retrieved from <https://www.seps.gob.ec/interna-npe?31707>
- CHIRIBOGA, J. E. (2021). *Retos de las cooperativas de ahorro y crédito de el Ecuador en el*

- escenario post pandemia del COVID 19. UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, LOJA, LOJHA.
- Pesantez, Z. M. (2021). *Retos de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador en el escenario de post pandemia COVID – 19*. Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.
- OSVALDO DOMINGUEZ JUNCO, L. B. (2016). *EL COOPERATIVISMO EN LA ECONOMIA SOCIAL E INSTRUMENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA* (Vol. 2). ECUADOR : REVISTA DE COOPERATIVISMO Y DESARROLLO.
- Yáñez Pazuña, J. P. (2016). Proceso de Créditos y Liquidez en la Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento cuatro del sector Latacunga. *Propuesta de fases para la planeación estratégica en las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- REYES, K. G. (2016). *COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL ECUADOR Y SU INCIDENCIA EN LA CONFORMACIÓN DEL CAPITAL SOCIAL*. Retrieved from Revista Espacios.
- Adolfo, O. a. (2020). *Piden mayor supervisión a cooperativas*. Mexico City, Mexico.
- Boza, D. R. (2015). *DIALNET*. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1090455.pdf>
- SEPS. (2015, ABRIL). *SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA*. Retrieved from https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Bolet%C3%ADn%20trimestral%2024_04_2013_final.pdf/68b53d50-3a0d-461a-8bd9-bbad0c5589a6
- Otálora-Beltrán, J. E. (2016, DICIEMBRE). *SCIELO*. Retrieved from http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-14722016000200002&script=sci_arttext&lng=es
- Peñaherrera, A. L. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*. Universidad Complutense de Madrid, España.
- Ruiz, J. C. (2016, Enero). *DESARROLLO DE NUEVOS SERVICIOS EN ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE PIURA, PERÚ*. 17(1), 4-9.
- Pedro, L. R. (2016). La Encuesta. *Metodología de la investigación social cualitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona 2016, Barcelona.
- Anguita, J. C. (2015). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamientos estadísticos I*. Centro Nacional de Epidemiología, Madrid.
- Jesus Arias Gomez, M. A. (2016). *El protocolo de investigación III, la población de estudio* (Vol. 63). Ciudad De Mexico, Mexico.
- Matas, A. (2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestión*. Universidad de Málaga, Málaga.
- Likert, R., & Rensis, L. (1932). *Patent No. 140,5-55*.
- Group, B. C. (1973).
- Javier Iturrioz del Campo, C. I. (2019). *La transparencia sobre Responsabilidad Social Corporativa y su implicación con el comportamiento económico-financiero: efectos en las empresas de Economía Social*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- orge L. Del Río-Cortina, R. E.-M.-P.-L. (2022). *El efecto mediador de la innovación entre la gestión del talento humano y el desempeño organizacional*. Centro de Información Tecnológica, COLOMBIA.
- García, E. L. (2018). *FUENTES DE FINANCIAMIENTO PARA LAS MIPYME EN MÉXICO. GALE POWER SERACH*. Universidad Veracruzana, VERACRUZ, MEXICO.
- Beatriz Helena Díaz-Pinzón, M. T. (2022, APRIL - JUNE). Niveles de madurez de la capacidad en tecnologías de información en micro, pequeñas y medianas empresas. *Citation metadata*. 32(84), 3.
- Cervantes, F. C. (2016, Diciembre). Experiencia de usuario y atención al cliente.
- Freire, M. E. (2015). Gestión de recursos externos. *Finanzas Municipales*. Grupo Banco

- Mundial.
- Mendieta Calderon, C. D. (2017). *Análisis de perfiles de consumidor en centros comerciales de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Guayas.
- Báscolo, P. J., & Lapelle, H. C. (2021). *Informe Locales Comerciales, diciembre 2021*. Universidad Nacional Del Rosario, ROSARIO.
- Roncacio, G. (2019). *Gestión Pensemos*. Retrieved MAYO 2022, from Matriz BCG: ¿Qué es y cómo usarla en la planeación estratégica?: <https://gestion.pensemos.com/matriz-bcg-que-es-y-como-usarla-en-la-planeacion-estrategica>
- Lorente, C. J. (2005). *Estrategia de negocio y prácticas de recursos humanos en las cooperativas*. España, España.
- José Antonio García-García, A. R.-B.-A. (n.d.). *Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica*. Departamento de Bioestadística y Bioinformática, Dirección de Investigación, Hospital General de México, Mexico.

Anexos

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO PARA VALIDACIÓN DEL/LOS INSTRUMENTO(S) DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. INSTRUCCIONES PARA VALIDADOR

1. Lea detenidamente los objetivos de la investigación y los instrumentos de recolección de información.
2. Concluir acerca de la pertinencia entre los objetivos y los ítems o preguntas del instrumento.
3. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos al nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
4. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
5. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías:

- **CORRESPONDENCIA DE LAS PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO CON LOS OBJETIVOS**

Marque en la casilla correspondiente

- a. **P:** Pertinencia
- b. **NP:** No pertinencia

En caso de marcar **NP** pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

- **CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD.**

Marque en la casilla correspondiente:

- a. **O:** Óptima
- b. **B:** Buena
- c. **R:** Regular
- d. **D:** Deficiente

En caso de marcar R o D, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.

- **LENGUAJE**

a. Marque en la casilla correspondiente:

- b. **A:** Adecuado
- c. **I:** Inadecuado

En caso de marcar I, justifique su opinión en el espacio de observaciones.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Tema: Análisis del manejo de los recursos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito que pertenecen a la Economía Popular y Solidaria en Guayaquil, año 2021

Autor: Est. Andy León guerrero

Nombre del Instrumento de recolección de datos: ENCUESTA

Objetivos

Objetivo general

Analizar el manejo de recursos en las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes a la economía popular y solidaria de Guayaquil, Año 2021.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
PREGUNTAS ENCUESTA									
Pregunta 1	X		X				X		
Pregunta 2	X		X				X		
Pregunta 3	X		X				X		
Pregunta 4	X		X				X		
Pregunta 5	X		X				X		
Pregunta 6	X		X				X		
Pregunta 7	X		X				X		
Pregunta 8	X		X				X		
Pregunta 9	X		X				X		
Pregunta 10	X		X				X		
Pregunta 11	X		X				X		
Pregunta 12	X		X				X		
Pregunta 13	X		X				X		
Pregunta 14	X		X				X		
Pregunta 15	X		X				X		
Pregunta 16	X		X				X		
Pregunta 17	X		X				X		
Pregunta 18	X		X				X		
Pregunta 19	X		X				X		
Pregunta 20	X		X				X		
DATOS DEL EVALUADOR	Nombres: MARCELO BASTIDAS Profesión: ING EN ESTADÍSTICA Cargo: DOCENTE Fecha: 06/08/2022						Firma:  C.I. 0910621465		

**Observaciones
Generales** _____

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO PARA VALIDACIÓN DEL/LOS INSTRUMENTO(S) DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. INSTRUCCIONES PARA VALIDADOR

1. Lea detenidamente los objetivos de la investigación y los instrumentos de recolección de información.
2. Concluir acerca de la pertinencia entre los objetivos y los ítems o preguntas del instrumento.
3. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos al nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
4. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
5. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías:

• **CORRESPONDENCIA DE LAS PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO CON LOS OBJETIVOS**

Marque en la casilla correspondiente

- a. **P:** Pertinencia
- b. **NP:** No pertinencia

En caso de marcar **NP** pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

• **CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD.**

Marque en la casilla correspondiente:

- a. **O:** Óptima
- b. **B:** Buena
- c. **R:** Regular
- d. **D:** Deficiente

En caso de marcar R o D, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.

• **LENGUAJE**

- a. Marque en la casilla correspondiente:
- b. **A:** Adecuado
- c. **I:** Inadecuado

En caso de marcar I, justifique su opinión en el espacio de observaciones.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Tema: Análisis del manejo de los recursos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito que pertenecen a la Economía Popular y Solidaria en Guayaquil, año 2021

Autor: Est. Andy León guerrero

Nombre del Instrumento de recolección de datos: ENTREVISTA

Objetivos

Objetivo general

Analizar el manejo de recursos en las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes a la economía popular y solidaria de Guayaquil, Año 2021.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
PREGUNTAS ENCUESTA									
Pregunta 1	X		X				X		
Pregunta 2	X		X				X		
Pregunta 3	X		X				X		
Pregunta 4	X		X				X		
Pregunta 5									
Pregunta 6									
Pregunta 7									
Pregunta 8									
Pregunta 9									
Pregunta 10									
Pregunta 11									
Pregunta 12									
Pregunta 13									
Pregunta 14									
Pregunta 15									
Pregunta 16									
Pregunta 17									
Pregunta 18									
Pregunta 19									
Pregunta 20									
DATOS DEL EVALUADOR	Nombres: MARCELO BASTIDAS Profesión: ING EN ESTADÍSTICA Cargo: DOCENTE Fecha: 06/08/2022						Firma:  C.I. 0910621465		

**Observaciones
Generales** _____