



**“Análisis de los servicios financieros y crediticios de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y 2, y su incidencia en el crecimiento de las pymes del cantón Latacunga durante los periodos 2016 – 2018”.**

Moreno Salazar, Jessy Victoria y Ruiz Quispe, Mercedes Elizabeth

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de ingeniería en Finanzas Y Auditoría

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Ingeniera en Finanzas–Auditora–

Contadora Pública

Ing. Faz Cevallos, Wilson Eduardo

31 de agosto del 2020

**CERTIFICACIÓN**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
DEL COMERCIO  
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el trabajo de titulación, “ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y CREDITICIOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 Y 2, Y SU INCIDENCIA EN EL CRECIMIENTO DE LAS PYMES DEL CANTÓN LATACUNGA DURANTE LOS PERIODOS 2016 – 2018” fue realizado por las señoritas **MORENO SALAZAR, JESSY VICTORIA** y la señorita **RUIZ QUISPE, MERCEDES ELIZABETH** el cual ha sido revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Latacunga, agosto del 2020

Firma:

**Ing. Faz Cevallos, Wilson Eduardo**

C.C: 050177971-4

## CERTIFICADO URKUND



## Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS MORENO\_RUIZ.pdf (D78302910)  
Submitted: 8/28/2020 4:09:00 PM  
Submitted By: wefaz@espe.edu.ec  
Significance: 7 %

## Sources included in the report:

Proyecto de tesis Martha Pinargote.docx (D64649201)  
U\_Villacis\_Vanessa\_Trabajo de titulación.docx (D54122217)  
TESIS\_HERNANDEZ\_MORA\_ANTIPLAGIO.docx (D64795194)  
Cambal Arcentales Andrea Beatriz.docx (D48780866)  
<https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>  
<https://www.derechoecuador.com/microempresa>  
<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>  
<https://docplayer.es/78755380-Universidad-tecnica-de-ambato.html>  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/16278/1/T3183e.pdf>  
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/14705/1/T-ESPEL-CAI-0608.pdf>  
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/14616/1/T-ESPEL-CAI-0600.pdf>  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22973/1/T3632M.pdf>  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22435/1/T3589M.pdf>

## Instances where selected sources appear:

39

Firma:

Ing. Faz Cevallos, Wilson Eduardo

C.C: 050177971-4

**RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
DEL COMERCIO  
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA**

Nosotras, **MORENO SALAZAR JESSY VICTORIA**, con cédula de ciudadanía No 050237855-7, y **RUIZ QUISPE MERCEDES ELIZABETH**, con cédula de ciudadanía No 175157115-7, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y CREDITICIOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 Y 2, Y SU INCIDENCIA EN EL CRECIMIENTO DE LAS PYMES DEL CANTÓN LATACUNGA DURANTE LOS PERIODOS 2016 – 2018”**, es de mi/nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

**Latacunga, agosto del 2020**

**MORENO SALAZAR, JESSY VICTORIA**  
C.C.: 050237855-7

**RUIZ QUISPE, MERCEDES ELIZABETH**  
C.C.: 175157115-7

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
DEL COMERCIO  
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN**

Nosotras, **MORENO SALAZAR JESSY VICTORIA**, con cédula de ciudadanía No 050237855-7, y **RUIZ QUISPE MERCEDES ELIZABETH**, con cédula de ciudadanía No 175157115-7 autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y CREDITICIOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 Y 2, Y SU INCIDENCIA EN EL CRECIMIENTO DE LAS PYMES DEL CANTÓN LATACUNGA DURANTE LOS PERIODOS 2016 – 2018”**, en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra responsabilidad.

**Latacunga, agosto del 2020**

**MORENO SALAZAR, JESSY VICTORIA**  
C.C.: 050237855-7

**RUIZ QUISPE, MERCEDES ELIZABETH**  
C.C.: 175157115-7

## DEDICATORIA

*Dedicado a Dios, por su misericordia y por todas las bendiciones recibidas: “El temor de Jehová es el principio de la sabiduría, y el conocimiento del Santísimo es la inteligencia.” Proverbios 9.10*

*Quiero dedicar este logro a mi Madre Mirihan Yolanda Salazar Escudero, quien ha estado siempre a mi lado apoyándome y guiándome, y sobre todo por enseñarme que a la vida se la enfrenta con una sonrisa por más difícil que sea, y que mirar atrás no sirve para nada, que con esfuerzo y perseverancia se puede lograr todo lo que uno se proponga.*

*A mi Padre Holger Ramiro Moreno Molina, por ser la persona más valiente, honrada y responsable, por ser mi ejemplo y mi primer amor, porque cada día que pasa sé que sigo tus pasos y tu ejemplo para ser una persona de bien.*

*A mis hijos Leonardo y Soffía, porque desde el momento que los tuve en mis brazos supe que debía ser una mejor persona, les dedico mi esfuerzo mi trabajo y mi vida entera, para que siempre estén orgullosos de su Madre.*

*A mi hermano Wilmer, por ser mi compañero, por apoyarme y ser mi ejemplo de vida, siempre un luchador, a mi hermana Noemí, por ser mi consejera, mi cómplice y mi pequeña hija.*

*A mi amado esposo y amigo Diego Romero, por ser mi motivador y no dejar que pierda la fe, por apoyarme día a día para alcanzar mis metas profesionales y personales, por ser mi compañero de aventuras, sabiendo que juntos y con amor lograremos todo.*

**JESSY**

## DEDICATORIA

*Dedicación especial a mi Dios y a mi Virgencita de Guadalupe, por sus bendiciones, por todo lo que recibo día a día, por su infinito amor y misericordia conmigo.*

*A mi padre Luis Fernando Ruiz Navas, por ser el eje fundamental en mi vida, de ti aprendí muchas cosas, y hoy por hoy soy tan altruista como tú lo eres, y estoy orgullosa de eso.*

*A mi madre Mireya Mercedes Quispe Arrunateguí, por haberme apoyado en mi carrera, por enseñarme a ser esa valiente mujer guerrera, así como lo eres tú, por tus sabios consejos a estos oídos necios, por no dejarme desmayar, cuando pensaba que ya todo estaba perdido, te debo tanto mamá.*

*A mi Isaac Alejandro, esto va por ti mi vida, por el tiempo perdido contigo, por esos días en los que lastimosamente no pude estar a tu lado, he aquí tu recompensa, porque te amo y por qué quiero ser tu ejemplo a seguir, y tu mayor orgullo,*

*A mis hermanos; Yessenia, por apoyarme, por amar y cuidar tanto a mi Pichi. A Erika mi ñaña Tita, por estar ahí conmigo, por alegrar mis días y no dejar que desmayer a pesar de los problemas, por no dejar que nada me lastime, por ser mi amiga y confidente. A mi ñaño Nandito por ser la alegría en mis días grises, por su apoyo, por su noble corazón, y su cariño infinito. Los quiero tanto.!*

*A David C. Por apoyarme y acompañarme en esta y muchas travesías que me he propuesto, por tu cariño, amor y paciencia.*

*Esto va por y para ustedes.*

**MERCEDES**

## AGRADECIMIENTO

*Quiero expresar mi gratitud a Dios, que siempre ha llenado mi vida de bendiciones.*

*A todas las Autoridades y personal que forman parte de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L, a la Carrera de Finanzas y Auditoría, a mis Profesores que contribuyeron en mi vida profesional, por su paciencia, dedicación, y afecto.*

*A mi Director de Tesis Ing. Eduardo Faz, que me ha brindado sus conocimientos como docente y a lo largo de este proyecto, mi más grande y sincero agradecimiento por su colaboración y amistad.*

*A mis Padres Ramiro y Mirihan, por ser mi ejemplo, porque gracias a ustedes soy la persona que soy, por ser mi apoyo en este complicado camino, y por enseñarme a levantarme con la frente en alto después de cada fracaso, y estar conmigo demostrándome su amor.*

*A mis hijos Leonardo y Soffia, por ser el impulso que necesito para seguir adelante, por la paciencia y cariño que me demuestran cada día, porque para los hijos no es necesario títulos, tú eres la persona más grande del mundo y por ellos debes exigirte ser mejor.*

*A mi hermano Wilmer, por ser mi compañero, mi segundo padre, por siempre tener confianza en mí y ayudarme alcanzar este objetivo trazado hace muchos años, por no perder la fe en mí y apoyarme incondicionalmente, te quiero ñaño siempre has sido mi ejemplo y orgullo. A mi hermana Noemí, por estar conmigo en los momentos más difíciles darme ánimos, por ser mi hija de prueba, te quiero mi pequeña eres uno de los mejores regalos que la vida me pudo dar.*

*A Mercedes Ruiz mi compañera de tesis, por tu colaboración, paciencia y amistad.*

*A mis Suegros Wilson y Graciela, por su cariño y apoyo incondicional, y demás amigos y familiares que colaboraron con este proyecto mis sinceros agradecimientos.*

*A mi amado esposo Diego Romero, gracias por tu amor, tus consejos, tu paciencia y ser mi compañero de vida, mi amor quiero agradecerte por apoyarme para alcanzar este logro y por todos los logros que cosecharemos juntos. Te amo.*

**JESSY**



## AGRADECIMIENTO

*A Dios, por permitirme terminar esta carrera con éxito.*

*A mi querida Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L, por abrirme las puertas y formarme como una buena profesional, a mis docentes que no solo me compartieron sus conocimientos, sino también sus sabios consejos.*

*A mi director de Tesis Ing.- Eduardo Faz, por su paciencia, dedicación y esfuerzo, por compartir sus conocimientos para el desarrollo de este trabajo, por ser una gran persona, por su sincera amistad, por no solo ser mi docente, si no mi consejero.*

*A mis padres Fernando y Mireya, por apoyarme en mi vida, tanto profesional como personal, por su perseverancia, sus consejos y su paciencia. Por enseñarme a ser humilde, honrada y sincera. Por dar su mayor esfuerzo y sacrificio para sacarme adelante, porque a pesar de los problemas y las dificultades que afrontamos como familia, estuvieron a mi lado de una u otra forma.*

*A mi gran amor Isaac, por tu comprensión, tu amor y paciencia. a mis hermanos; Yessenia, Erika y Nandito, a mi compañero de vida David y a mis sobrinos, por sus ánimos, por su paciencia y por todas las alegrías que me dan día tras día.*

*A Gustavo Vaca, por apoyarme y colaborar en cada cosa que necesito, sin interés alguno.*

*A mis amigas y compañeras de vida, Erika F. y Vanessa Ch. por su cariño y su hermosa amistad.*

*A mi amiga y compañera de Universidad, Diana Ocapana, porque a pesar de los problemas, siempre estamos para apoyarnos.*

*A mi compañera de tesis, Jessy Moreno, por la paciencia que nos tuvimos mutuamente.*

*Dios le pague a cada uno de ustedes, por ser parte de mi vida, por ser mi fortaleza, y celebrar conmigo este triunfo.*

**MERCEDES**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA .....	1
CERTIFICACIÓN .....	2
CERTIFICADO URKUND .....	3
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA .....	4
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....	5
DEDICATORIA .....	6
DEDICATORIA .....	7
AGRADECIMIENTO .....	8
AGRADECIMIENTO .....	9
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	10
ÍNDICE DE TABLAS .....	14
ÍNDICE DE FIGURAS .....	15
RESUMEN .....	16
ABSTRACT .....	17
CAPÍTULO I .....	18
<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>18</b>
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN .....	18
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	18
1.3. CONTEXTUALIZACIÓN .....	20
1.3.1. <i>Análisis macro</i> .....	20
1.3.2. <i>Análisis Meso</i> .....	23
1.3.3. <i>Análisis Micro</i> .....	27
1.3.4. <i>Análisis Crítico</i> .....	33
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	34
1.4.1. <i>Preguntas directrices</i> .....	34
1.5. JUSTIFICACIÓN .....	34
1.6. OBJETIVOS .....	38
1.6.1. <i>Objetivo General</i> .....	38
1.6.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	38

<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>39</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>39</b>
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	39
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA. ....	41
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	42
2.3.1. <i>Constitución de la República del Ecuador</i> .....	42
2.3.2. <i>Tratados Internacionales</i> .....	43
2.3.3. <i>Ley De Instituciones Financieras</i> .....	48
2.3.4. <i>Norma para la gestión de riesgo de Crédito</i> .....	50
a. Normas generales para las instituciones del sistema financiero .....	50
2.3.5. <i>Código Orgánico Monetario</i> .....	53
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES .....	56
2.4.1. <i>Conceptualización de las variables</i> .....	59
a. Marco Conceptual Variable Independiente .....	59
a.1. Responsabilidad Social en el Ecuador .....	59
a.2. Responsabilidad social empresarial .....	59
a.3. Responsabilidad social pública o gubernamental .....	60
a.4. Responsabilidad Ambiental .....	60
a.5. Aspectos sociales .....	60
a.6. Aspectos económicos .....	61
a.7. Servicios Secundarios .....	65
a.8. Tecnología .....	66
a.9. Inversiones .....	70
b. Marco Conceptual Variable Independiente .....	73
b.1. PyMES .....	73
b.2. Microempresas .....	75
b.3. Emprendedores .....	78
b.4. Idea de negocio .....	79
b.5. Modelo de negocio .....	80
b.6. Tipos de Emprendedores .....	81
b.7. PyMES por Nicho de mercado .....	82
b.8. Administración empresarial .....	88
2.4.2. <i>La administración como un proceso</i> .....	88
a. <i>Definición nominal</i> .....	100
a. Variable Dependiente .....	100
b. Variable Independiente .....	101
b. <i>Definición conceptual</i> .....	101

a.	Desorden de Servicios Financieros.....	101
b.	Administración empresarial.....	101
c.	<i>Definición operacional</i> .....	101
2.5.	HIPÓTESIS.....	102
2.6.	SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS .....	102
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>103</b>
<b>3. MARCO METODOLÓGICO.....</b>		<b>103</b>
3.1.	MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	103
3.1.1.	<i>investigación de campo</i> .....	104
3.1.2.	<i>Investigación bibliográfica – documental.</i> .....	104
3.2.	NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	105
3.2.1.	<i>Investigación explicativa</i> .....	105
3.2.2.	<i>Investigación correlacional</i> .....	106
3.2.3.	<i>Investigación Descriptiva</i> .....	106
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	106
3.3.1.	<i>Población</i> .....	106
3.3.2.	<i>Muestra</i> .....	107
3.4.	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE .....	111
3.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.....	112
3.6.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	113
3.7.	TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	115
3.7.1.	<i>Plan de procesamiento de información</i> .....	115
3.7.2.	<i>Técnicas de comprobación de la hipótesis</i> .....	116
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>118</b>
<b>4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>		<b>118</b>
4.1.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	118
4.2.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	129
4.2.1.	<i>Planteamiento de la hipótesis</i> .....	129
4.2.2.	<i>Demostración del chi cuadrado</i> .....	130
<b>CAPÍTULO V .....</b>		<b>135</b>
<b>5. Conclusiones y recomendaciones.....</b>		<b>135</b>
5.1.	CONCLUSIONES.....	135

5.2.	RECOMENDACIONES.....	136
<b>CAPÍTULO VI .....</b>		<b>137</b>
<b>6. LA PROPUESTA .....</b>		<b>137</b>
6.1.	DATOS INFORMATIVOS .....	137
6.2.	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	137
6.3.	JUSTIFICACIÓN .....	139
6.4.	OBJETIVOS.....	140
6.4.1.	<i>Objetivo general</i> .....	140
6.4.2.	<i>Objetivos específicos</i> .....	140
6.5.	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD .....	141
6.5.1.	<i>Factibilidad Tecnológica</i> .....	141
6.5.2.	<i>Factibilidad Organizacional</i> .....	141
6.5.3.	<i>Factibilidad Económica</i> .....	141
6.5.4.	<i>Factibilidad Legal</i> .....	142
6.5.5.	<i>Factibilidad Social</i> .....	142
6.6.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA – TÉCNICA.....	142
6.7.	METODOLOGÍA – MODELO OPERATIVO .....	149
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>155</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>162</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito .....	25
<b>Tabla 2</b> Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Cotopaxi, Segmento 1 y 2 .....	29
<b>Tabla 3</b> Cooperativas de Ahorro y Crédito CACPECO de la Ciudad de Latacunga. ....	107
<b>Tabla 4</b> Matriz de Operacionalización de la variable: Servicios Financieros .....	111
<b>Tabla 5</b> Matriz de Operacionalización de la variable: PyMES .....	112
<b>Tabla 6</b> Tabla de Frecuencias .....	116
<b>Tabla 7</b> Manejo de Servicios Financieros .....	119
<b>Tabla 8</b> Montos de crédito .....	120
<b>Tabla 9:</b> Comunicación sobre los Servicios financieros .....	121
<b>Tabla 10:</b> Tasas de interés del Servicio Financiero .....	122
<b>Tabla 11:</b> Créditos especiales para PyMES .....	123
<b>Tabla 12:</b> Tecnología en la Cooperativa .....	124
<b>Tabla 13:</b> Estructura Organizacional .....	125
<b>Tabla 14:</b> Emprendimientos familiares .....	126
<b>Tabla 15:</b> Supervisión bancaria .....	127
<b>Tabla 16:</b> Frecuencia de control en el área de servicios financieros .....	128
<b>Tabla 17:</b> Frecuencia observada .....	130
<b>Tabla 18:</b> Frecuencia esperada .....	130
<b>Tabla 19:</b> Calculo Chi-cuadrado .....	131
<b>Tabla 20:</b> Modelo Operativo .....	150

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Evolución de los activos CACPECO .....	30
<b>Figura 2</b> Árbol de problema .....	33
<b>Figura 3</b> Categorías .....	56
<b>Figura 4</b> Subordinación de Ideas - Variable Independiente .....	57
<b>Figura 5</b> Subordinación de Ideas - Variable Dependiente .....	58
<b>Figura 6</b> Lienzo de Modelo de Negocio de Osterwalder .....	80
<b>Figura 7</b> Nicho de mercado .....	86
<b>Figura 8</b> Modelo de Gráfico .....	116
<b>Figura 9</b> Manejo de Servicios Financieros .....	119
<b>Figura 10</b> Montos de crédito .....	120
<b>Figura 11</b> Comunicación sobre los Servicios financieros .....	121
<b>Figura 12</b> Tasas de interés del servicio financiero .....	122
<b>Figura 13</b> Créditos especiales para PyMES .....	123
<b>Figura 14</b> Tecnología en la Cooperativa .....	124
<b>Figura 15</b> Estructura Organizacional .....	125
<b>Figura 16</b> Emprendimientos familiares .....	126
<b>Figura 17</b> Supervisión bancaria .....	127
<b>Figura 18</b> Frecuencia de control en el área de servicios financieros .....	128
<b>Figura 19</b> Distribución X <sup>2</sup> .....	133
<b>Figura 20</b> Evolución del sistema financiero .....	145
<b>Figura 21</b> Grupos de Cooperativas .....	147
<b>Figura 22</b> Atribuciones de la SEPS sobre las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria .....	149

## RESUMEN

Este proyecto de investigación hace referencia los servicios financiero y crediticios que tienen las cooperativas de ahorro y crédito en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) ya que, en el Ecuador, se ha visto una tendencia por parte de diferentes sectores sociales, así como a nivel familiar, a establecer negocios, a la creación de microempresas, pequeñas y medianas empresas en especial por parte de las familias de los emigrantes que ven estas iniciativas de negocio, como alternativas de fuentes de ingresos. Además, que estas contribuyen significativamente en la economía del país, siendo creadoras de empleo, fuentes de ingreso y una de las líneas de investigación de las instituciones financieras. Las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) son asociaciones de personas que se unen voluntariamente para satisfacer necesidades financieras basadas en ayuda mutua, responsabilidad, igualdad equidad y solidaridad. El crecimiento que generan las PYMES, con el apoyo y direccionamiento de las Cooperativas es de vital importancia ya que con el desarrollo permanente de estas entidades es posible realizar un seguimiento y evaluación en las mismas del impacto obtenido con los créditos y microcréditos a PYMES. Por ello un análisis estratégico permite establecer resultados, objetivos y metas a futuro. El sistema financiero ecuatoriano y la propuesta de alternativa de financiamiento a través del capital de riesgo para PYMES, aborda mayormente la situación real del Ecuador, como cuarto país menos competitivo en Latinoamérica, se ha tomado en cuenta que el Sistema Financiero Nacional es el organismo que otorga el financiamiento de las PyMES; esta entidad ha realizado estudios sobre el manejo de las cooperativas, en donde se determina que han evolucionado en forma positiva en los indicadores de crecimiento; estos análisis son gracias al mercado que otorga el sistema financiero; por otra parte, al hablar de los créditos emitidos por las cooperativas, que en su mayoría son microcréditos para socios PyMES, se puede establecer que gracias a estos pueden desarrollar sus negocios y también aportar a la cooperativa. En este trabajo investigativo se ha tomado trabajos de otros autores que han desarrollado su proyecto y han buscado la solución al problema propuesto.

### PALABRAS CLAVE:

- **PyMES**
- **SERVICIOS FINANCIEROS**
- **ADMINISTRADORES COOPERATIVOS**
- **DECISIONES ADMINISTRATIVAS**



## ABSTRACT

This research project makes reference to the financial and credit services that savings and credit cooperatives have in small and medium-sized enterprises (SMEs) since, in Ecuador, there has been a trend by different social sectors, as well as family level, to establish businesses, to the creation of micro, small and medium enterprises, especially by the families of emigrants who see these business initiatives as alternative sources of income. In addition, they contribute significantly to the country's economy, being job creators, sources of income and one of the research lines of financial institutions. The savings and credit cooperatives (COAC) are associations of people who join voluntarily to meet financial needs based on mutual aid, responsibility, equality, equity and solidarity. The growth generated by PYMES, with the support and direction of Cooperatives is of vital importance since the permanent development of these entities is possible by monitoring and evaluating the impact obtained with credits and microcredits to SMEs. Therefore, a financial analysis allows to establish results, objectives and goals for the future. The Ecuadorian financial system and a proposal for an alternative financing through risk capital for PYMES, mainly addresses the real situation of Ecuador, as the fourth least competitive country in Latin America, It has been taken into account that the National Financial System is an entity that provides financing for SMEs, it has created countless diagnoses comparing the periods in which cooperatives are in evolution, for which it generates results proposed in indicators in order to of having superlative growth and this work has been taking place thanks to the fact that the financial system has entered the market in a real way. When talking about the credits granted by cooperatives, it is the best resource in the realization of microcredits that the SME members eventually make, compared to the reality that is experienced can be manifested according to studies carried out that do not give it the priority it deserves since it is where it for an investment that is made there would be no source of income for the partners and there would be no development. In this research work, research work has been taken from other authors who have developed their project and have sought the solution to the proposed problem.

### KEY WORDS:

- **PYMES**
- **FINANCIAL SERVICES**
- **COOPERATIVE ADMINISTRATORS**
- **ADMINISTRATIVE DECISIONS**

## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Tema de investigación

“Análisis de los servicios financieros y crediticios de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y 2, y su incidencia en el crecimiento de las PyMES del cantón Latacunga durante los periodos 2016 – 2018.”

#### 1.2. Planteamiento del problema.

En la actualidad, en el Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito no han sido fuente creciente de financiamiento para las pequeñas, medianas y grandes empresas tampoco han podido brindar todos los servicios a los clientes con un rango de credibilidad confiable en préstamos de todo tipo, menos aún en el proceso de emprendimiento con un monto o capital ya destinado a dicho negocio.

(Angulo & Astudillo, Microfinanzas en el Ecuador, 2017), comenta: *“Si podemos enunciar la mayoría de cooperativas privadas en el Ecuador no existe los servicios necesarios brindados por la falta de conocimiento del mismo, ha existido varios estudios en amplios segmentos de la población y se ha determinado que las inversiones y las micro finanzas es uno de los activos representativos y pasivos del sistema financiero.”*

En el proyecto de investigación las cooperativas de ahorro y crédito tienen muchos millones de ahorradores, datos oficiales han corroborado en verificar dicha información y no se ha dado el seguimiento esperado.

(Economía Popular y Solidaria, 2017), indica que: *“Previo análisis que se realizó un estudio sobre la situación de los sectores cooperativistas especialmente de ahorro y crédito se puede deducir según datos reales tomados de encuestas que denotaron un numero de 28 cooperativas cerradas y saldadas y fueron absorbidas por entidades más grandes y posicionadas en el mercado, que fue un problema negativo para las cooperativas, estos datos fueron expuestos por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria.”*

Nuestro estudio está enfocado como primera parte un análisis de las cooperativas de ahorro y crédito, en búsqueda de indicadores financieros y búsqueda de reglamentos y normas reguladas para este sector. En el proyecto de investigación nos centraremos específicamente en el segmento 1 y 2, esta información fue tomada de datos estadísticos de la SEPS.

Las cooperativas en Latacunga según los segmentos 1 y 2 son demasiadas, pero para nuestro estudio nos enfocaremos en la Cooperativa CACPECO, es decir, una de las más grandes, quien se dio a conocer muchos años y ha sido supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Esta información comienza en el año 2016, por lo que el período de análisis es hasta el 2018, de todas formas, la base fundamental de este estudio de carácter objetivo es, conocer el manejo de los servicios financieros de la cooperativa, teniendo en cuenta la información disponible por parte de CACPECO.

Uno de los problemas fue la perfeccionamiento de las afinidades y las colocaciones de las cooperativas de ahorro y crédito no se ha podido brindar la importancia necesaria, teniendo en cuenta que ocupan una quinta parte en el sistema financiero nacional y si podemos comparar con los bancos se han centrado más en un enfoque gremial, pero el análisis cuando se realiza créditos de todo tipo la mayoría de socios lo ocupan para inversión de pequeñas y medias empresas en tener un emprendimiento el mismo que gracias a este crédito realizado se puede hacer muchos enfoques realistas de grandes empresarios, se puede ver que el encaje de las cooperativas que brindan los socios y con esto involucra tener recursos guardados y seguros.

En los estudios del sector en el segmento 2, hay algunas irregularidades, debilidades, problemas, falta de logística y comunicación, el no uso de políticas establecidas por las mismas, no existe la liquidez necesaria para mantenerse en el mercado, pero si comparamos con las cooperativas del segmento 1 podemos deducir y darnos cuenta que tiene una mayor liquidez, solvencia, y socios que tendrían mayor seguridad al realizar sus depósitos.

Si podemos establecer un sin número de cooperativas que se han dado de baja o aquellas que han sido extraídas en estos últimos 5 años, se han cerrado por varios motivos uno de ellos es la falta de un líder que tome buenas decisiones en tiempo real, que tenga un mayor control incluso compare con otras cooperativas que se encuentran bien estructuradas, caso que no se aplicó y hoy en día los intereses de dichas cooperativas para mantenerse suben exageradamente los intereses, pero esta no es la solución al problema mencionado.

### **1.3. Contextualización**

#### **1.3.1. Análisis macro**

Al hablar de la historia de las cooperativas existe un resurgimiento en Alemania por (Rainffeisen, 1866), aquí nace un sistema de disciplina, filosofía, mando integral, lo cual ha servido mucho en el sector cooperativista para posesionarse en el mercado actual, la política que se viene manejando es la protección de préstamos a socios, campesinos, usureros, para la realización de créditos mediante cajas de ahorro.

Con el pasar de los tiempos la noción y la idea del cooperativismo se fue difundiendo por toda Alemania, existía diversos tipos de cooperativas rurales (Rainffeisen, 1866), industriales, esto fue muy atractivo se pudo observar una gran cantidad de socios, se pudo ver un trabajo en conjunto comparando con otro modelo se pudo observar mejoras cuya tarea fue el seguimiento, control y asesoramiento a las cooperativas.

Algo que cambio en mejora fue la dictaminación de una auditoria de carácter obligatorio, así mismo los sindicatos crearon una auditoria de control, se pudo realizar varias capacitaciones al personal directivo, personal administrativo, trabajadores, estas auditorías quedados planteadas en actas para su ejecución.

Se pudo observar que el sistema político mediante el cual trabajaba Alemania se dividió en dos partes ya que regía y se ponía en claro mediante el sistema político – económico que se encontraba vigente en ese año, aquí se manejó mucho las estructuras cooperativistas de manera independiente, con el pasar del tiempo se convirtieron en una parte fundamental de una economía socialista y fue parte del estado, se escuchó la formación de cooperativas agrarias, también cooperativas industriales, y este mismo personal también realizaba diversas operaciones financieras.

Se observó la formación de bases ideológicas, también se observó el renacimiento de la parte jurídica en el planteamiento de objetivos, metas, alcance, su desarrollo económico fue creciendo notablemente, estas entidades tanto la artesanal como la industrial se unieron y formaron parte de un monopolio estatal, por ende, las negociaciones dictaminaron formar una sola entidad la mismas que tendría varias federaciones en el sitio.

Al convivir en este medio la cooperativa se formó una organización que tenía como base fundamental el trabajo bajo tres niveles, el nivel primario utilizando las cooperativas rurales, el segundo nivel los llamados bancos cooperativos y como tercer nivel se enfocó a la parte industrial es así con todos estos cambios se pudo ver un trabajo en equipo fue creciendo gradualmente y se fue complementando mejorando en cada una de sus actividades propuestas.

Como fue pasando el tiempo en los últimos 30 años las cooperativas alemanas realizaron cambios mejoró la parte tecnológica, su organización fue más definida por funciones en cada una de sus áreas, fue un realce para la competencia, gracias a los créditos se estableció grandes socios los mismo que ayudaron a conocer la cooperativa y sus beneficios aumento su rendimiento y se dio a conocer en todos lados por los bajos costos y aumento de prestaciones.

Los miembros de dicho financiamiento están compuestos por los mismos banqueros ya que dicha doctrina está basada en el auto empleo, los cuales tienen acceso a los créditos; disminuyen las ganancias debido a que el porcentaje de interés es mínimo y es utilizado para gastos de funcionamiento y no es estimado como lucro. Dichas cajas cumplían con ciertos principios los cuales fueron la clave del éxito como son: *"Refinanciamiento, afiliación sin suscriptores, responsabilidades, limitación de operaciones utilización de servicios voluntarios por los miembros de las directivas, acciones limitadas, creación de fondos de ayuda, estructura y formación de FODA"*.

Según (Rivadeneira, Sistemas Bancarios, 2014), *"buscaba impulsar el ahorro para poder compensar la necesidad de préstamos de los mismos asociados de una forma adecuada sin incrementar los intereses y así contribuir de manera general con el ahorro para contar con capital y poder continuar con los préstamos a los demás miembros"*. Es decir, las cajas de ahorro constituyen a una entidad cooperativa ya que pueden satisfacer las necesidades de sus miembros y contar con capital para así poder realizar actividades económicas y no pagar grandes tasas de interés a terceros.

El desarrollo de las cooperativas se ha enfocado en la reducción de pobreza, se ha generado empleo, para un sinnúmero de personas, es un papel sumamente importante por la generación de empleos haciendo un análisis comparativo se puede deducir que más de mil millones de personas quienes son parte de la cooperativa en visión representa cien millones de empleos alrededor de todo el mundo. El Secretario General de las Naciones Unidas, Ban Ki -

moon, en octubre de 2012 menciona que: *“el cooperativismo es un eje fundamental para el desarrollo y promueve la dignidad humana ayudando alcanzar los objetivos de desarrollo del milenio”* (Naciones Unidas Departamento de Asuntos Económico, 2014)

Medios importantes son los consejos mundiales de las cooperativas de crédito por medio de asociaciones, federaciones, en busca del cumplimiento de una estabilidad en cada una de las cooperativas que realizan todo tipo de financiamiento, para así poder conceder a las personas créditos y de esta manera mejoren su calidad de vida por medio de servicios financieros. Para el mejoramiento en administración, legislación, normativa en las cooperativas de ahorro y crédito han creado programas, por medio de un soporte técnico la utilización de las nuevas tecnologías para la comunicación e información, implementando alrededor del mundo más de 300 programas de soporte a más de 58000 cooperativas en el mundo lo dice la revista World Council of Credit Unions.

Al poder descifrar los países mundiales que crecieron de las cooperativas de ahorro y crédito se puede definir que Asia y Europa con todas las normativas, políticas, creció de manera significativa comparando el incremento de las membresías entre estos países como competencia la cifra se elevó a los ocho millones de socios y así mismo en la revista mundial reflejaba estadísticas de un total de activos de \$1,8 billones, ahorros por US\$1.5 billones; préstamos por US\$ 1.2 billones y reservas por US\$1601 mil millones. (World Council of Credit Unions, 2014)

Dichas entidades generalmente suelen ser gerenciadas por socios que cuentan con poca participación de capital, lo cual puede ser contraproducente ya que estos socios solo se responsabilizan de los réditos que genere cada institución y no de las pérdidas que puedan presentarse (Banco Mundial, 2010). Probablemente el equilibrio con el que cuenta la cooperativa en relación a la participación de los socios puede llegar a ser un panorama inestable debido a que dicha actividad no deja de ser vulnerable en relación al desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito lo cual puede ser perjudicial en este campo.

En todo el mundo especialmente en los países latinoamericanos la parte del cooperativismo ha sido una fuente de desarrollo global relacionado con la economía hasta nuestros días, existe cierta diferencia si se compara con otros los países de Latinoamérica, cabe recalcar que en países como México y Venezuela se venían ideas sobre el cooperativismo a

comienzos del siglo XIX, existía las denominadas unión de sociedades cooperativistas esto se creó en Argentina y en Brasil según políticas de crecimiento se crea los Bancos Populares en Sul.

*(Coque Martínez, 2002), "La creación de las cooperativas en varios países ha mejorado notablemente la economía, pero hay un problema que se ha venido dando que es la falta de trabajo en equipo, la desorganización, caso que no se esperaba que pase por las políticas establecidas en este medio. Como las cooperativas trabajan de manera independiente existe problemas de recurso financieros, tecnológicos, administrativos por ende no se realizaba una buena gestión a los socios y afectaba en el proceso de negociaciones con otros organismos de la misma índole".*

Se ha dado gran importancia cada año a las cooperativas de ahorro y crédito en especial a los servicios financieros que brinda, como el otorgamiento de créditos, según cifras estadísticas y revistas financieras los países con más apogeo en créditos son Brasil y Ecuador en una tasa más alta en porcentajes, si nos enfocamos en todo el mundo podemos deducir que son un total de 28 millones de socios que es el capital de los asociados. (NewsLetter Latinoamérica, 2016).

Se puede evidenciar que Ecuador en América Latina es el país con mayor número de cooperativas de ahorro y crédito con 946 cooperativas, del mismo modo se establece que Brasil se encuentra en segundo lugar con 668 entidades cooperativas, Colombia con 192 cooperativas, Perú con un total de 167 cooperativas de ahorro y crédito. Ecuador presume el territorio en el cual han incrementado ampliamente las cooperativas de ahorro y crédito, ya que más del 30% de la población de esta nación es socio de alguna cooperativa de ahorro y crédito superando así a Brasil que cuenta con una de las economías más desarrolladas dentro de este continente

### **1.3.2. Análisis Meso**

Al realizar un estudio en el Ecuador dentro del sector cooperativista en siglos atrás ha tenido gran aceptación, complementando con este recuento podemos decir que iniciaron con pequeñas cajas de ahorros, se formaron asociaciones de empleados, jornaleros especialmente en la ciudad del Guayaquil, como ciudad que generaba mucho aporte a la economía del país, para solventar las necesidades de los trabajadores se hizo estas cajas de ahorro que brindaba

un recurso para satisfacer las necesidades en caso de enfermedades terminales , gastos imprevistos en otras.

En el año de 1937 en el Ecuador en el sector de las cooperativas de ahorro y crédito nace la primera ley de cooperativas , en función a esto también se crea la primera ley agraria que identifico en la reactivación de dichas cooperativas , en 1966 se crea la segunda ley de cooperativas se genera estatutos base y nuevas políticas planteadas a las cooperativas , tuvo el apoyo de las confederaciones alemanas que dieron un gran aporte a su crecimiento no solo en el Ecuador sino en los países de Latinoamérica.

La ley de Instituciones del servicio financiero genera una ley general en donde se centra específicamente en las cooperativas de ahorro y crédito el mismo que impone supervisar por la Superintendencia de bancos, teniendo en mente siempre el cuidado de los socios, la seguridad de los mismos y el crecimiento financiero de estas cooperativas.

En el año 2008 se debatió acerca del reconocimiento del Sistema Financiero Popular y Solidario con todos los integrantes de las finanzas populares en los cuales se incluyen las cooperativas de ahorro y crédito, con el propósito de establecer normas específicas para el cooperativismo de ahorro y crédito. En el año de 1966 se promueve una ley de cooperativas las mimas que indican la base para incremento cooperativo en años pasados, mientras que en el año 2011 se genera la ley actual orgánica de la Economía Popular y solidaria en los sectores financieros en el Ecuador. (Chávez Ávila, 2012).

La (SEPS, 2018) , Según el código orgánico monetario en la resolución No. 038-2015-F, año 2015, establece "*Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario*", en estos años podemos manifestar que en el Ecuador ha tenido muchas crisis bancarias que repercutieron en lo político, económico, social, jurídico , en el siglo XX la banca nacional se encontraba en un modelo de evolución , las instituciones financieras se encontraban en quiebra, algunos se encontraban queriendo resurgir en el mercado ,la mayoría de los casos podemos decir que fue por una mala administración las personas que conformaban los administradores y gerentes no tenía el conocimiento necesario para salvar la cooperativa por una mala toma de decisiones , no hubo el control necesario, ni la supervisión para la concesión de créditos , no hubo el control de la superintendencia de bancos , aquí se vio inmerso las compañías fantasmas que daban créditos con altos intereses , la falta de principios la falta de



honestidad dieron lugar a la destitución de las cabezas de las entidades financieras, se perdió el poder de liderazgo del segmento cooperativista. Esto provocó la pérdida de inversiones a corto y mediano plazo, es por ende que se perdió el valor de la moneda ecuatoriana el Sucre que dio paso al Dólar, ya que esto no debía tomarse como una solución al problema planteado, no es una solución accesible. Es una oportunidad de mejorar el sistema.

El sistema financiero en la provincia de Cotopaxi, en los últimos tiempos ha crecido significativamente predominando de esta manera ante los bancos existentes. Debido al incremento económico que tienen otras provincias cercanas, las Cooperativas existentes en la provincia, en su mayoría, son sucursales, no obstante, se observa un significativo incremento de las instituciones financiera, especialmente del segmento cooperativo que está ligado específicamente a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

De acuerdo al tipo de activos y a los saldos que tengan las Cooperativas de Ahorro y Crédito se ubican en los siguientes segmentos:

**Tabla 1:**

*Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*

<b>Segmento</b>	<b>Activos</b>
<b>1</b>	Mayor a 80'000.000,00
<b>2</b>	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
<b>3</b>	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
<b>4</b>	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
<b>5</b>	Hasta 1'000.000,00 Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales.

Nota: esta tabla muestra la Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, tomado de (SEPS, 2018)

Según (León, Economía Popular y solidaria, 2013), *“En la provincia de Cotopaxi ha venido realizando algunas mejoras de tipo dinámico luego de sufrió la llamada crisis financiera, al igual que las provincias del Ecuador, aumento los precios de los bienes primarios que fue de*

*gran beneficio, se mejoró la cultura tributaria, inversiones públicas, se mejoró los indicadores sociales y económicos, aquí se pudo observar la estructura política y se vio como desventaja algunos problemas que se suscitaron especialmente en la exportación, se pudo ver las diferenciación de niveles de productividad especialmente en la economía no petrolera, se vio grandes problemas de productividad comparando con otras entidades que manejaban la economía popular y solidaria orientados básicamente en la agricultura, ganadería comercio local”.*

La EPS, se centró y se estabilizó creando nuevas estrategias para mejorar la supervivencia de individuos y familias que era la parte central de la economía popular y solidaria, se pudo deducir que el empleo está relacionado y ligado por actores distintos para buscar medios estratégicos de desarrollo.

*Según (Coraggio, 2013), “una unidad económica se deduce de algunos principios que viene inmerso el capital y el interés, se ha constituido por un bien común, en esta parte se ha realizado informes y datos estadísticos en base a la economía solidaria aun no teniendo información, pero se pudo dar una aproximación en dicho sector”.*

Según datos de (INEC), la economía popular y sector informal no son categorías iguales. La economía popular puede o no estar en el sector informal. El sector informal está conformado por los establecimientos de 10 trabajadores o menos que no tienen RUC, no llevan contabilidad o cuadernos de cuentas. En todo caso, considerando el empleo en el sector informal, el empleo en microempresas e independientes del sector formal, y el servicio doméstico como una aproximación a la economía popular con una participación del 57.8%.

*Según (Solís, 2013), “Uno de los factores enfocados a la política social debemos tomar un sinnúmero de capacidades las mismas que nos ayudaran a mejorar y fortalecer grupos familiares, se realiza una visión encaminada a realizar los logros utilizando las estrategias como medio de alcance significativo integral, creación de oportunidades que se van ir presentando tomando las más adecuadas en busca de una mejor estilo de vida”*

En el caso de Ecuador, en la provincia de Cotopaxi, han avanzado creando instituciones que se consideran el frente económico y social para tomar decisiones respecto a la económica

popular y solidaria, así también instituciones que implementan políticas públicas especializadas en la economía en particular:

- Instituto de economía popular y solidaria. (IEPS)
- Comité internacional de economía popular y solidaria. (CONAFIS)
- Superintendencia de economía popular y solidaria. (SEPS)

Hay mucho trabajo por desarrollar en el nivel del diseño de políticas y particularmente de su implementación como trabajo técnico y operativo que debe ir acumulando experiencia en dimensiones claves como los sistemas de información, el diseño de políticas especializadas, los modelos de gestión e implementación de políticas en territorio.

### **1.3.3. Análisis Micro**

En la provincia de Cotopaxi las Cooperativas de Ahorro y crédito cada día van creciendo, con el transcurso del tiempo, habido desarrollo tecnológico y emprendedor que se encuentran en la provincia. Las instituciones Financieras cada día asumen un reto de ayudar a la población para ello tienen que experimentar cambios y etapas de fortalecimiento tomando en cuenta las actividades que se realiza en la provincia. La Finalidad que tiene las instituciones es servir a la población con los servicios financieros de acorde a sus necesidades y a riesgos que se puede presentar cada día en esta situación, el riesgo de liquidez es el más común en las cooperativas como nos menciona, (Medina, 2016).

Gracias a la iniciativa del en ese entonces directora de la Cámara de la pequeña industria de la provincia de Cotopaxi, el 14 de marzo de 1988, mediante la resolución de la superintendencia de bancos y seguros, se crea la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña Empresa Latacunga limitada, con las siglas CACPECO, su principal objetivo atender necesidades financieras de un amplio sector de la población vinculados a la pequeña empresa que no tenía acceso al crédito bancario.

La Cooperativa CACPECO, es una empresa conformada que cuenta con personal comprometido a satisfacer las necesidades con un fin de realizar y cumplir todas las aspiraciones

sociales, culturales, gracias a la entidad por constituirse una sola propiedad conjunta y democrática.

Como antecedente se realizó con 38 socios fundadores, con más de 30 años, considerándose como la cooperativa mejor en el país, por el posicionamiento de las finanzas en la ciudad de Latacunga y con sedes en los Ríos, Pichincha, y con 91 colaboradores que son personas capacitadas para dar el mejor servicio con eficiencia y eficacia tanto para la comunidad e inversionistas.

Se ha planteado como objetivo atender todos los servicios financieros directamente a las PyMES, se inició con 38 socios que son los fundadores, en los veinte años de trabajo con la gente, así mismo se cumplió con todas las expectativas, llegando a ser este ente como una de las mejores cooperativas en la provincia de Cotopaxi, con más de 78.000 socios y clientes, doce oficinas en las provincias de Cotopaxi, Los Ríos, Pichincha y Chimborazo, y una oficina móvil, un capital humano de 99 colaboradores capacitados y, sobre todo, comprometidos para brindar un servicio de calidad a sus asociados, inversionistas, clientes, proveedores y comunidad en general.

Los años de servicio han logrado consolidarse gracias a cada uno de sus accionistas implementando una responsabilidad social gracias a todos los funcionarios, con gran eficiencia, con criterios formados por sus colaboradores, y llegando a ser de una calificación Riesgo Global AA, convirtiéndose en la primera en obtener dicha calificación.

Uno de los servicios que cuenta la cooperativa no solo es la atención a empleados públicos, jubilados, la atención es para todas las personas que deseen hacer un crédito, dándoles criterios de financiamiento para mejorar las condiciones de vida en general.

Según el SEPS Las organizaciones de la economía popular y solidaria y su autonomía tanto administrativa como financiera a buscado el desarrollo y un perfecto funcionamiento gracias a una adecuada supervisión y control. (SEPS, 2018), el cantón Latacunga cuenta con 8 Cooperativas del segmento 1 y con 6 Cooperativas del segmento 2 las que son:

**Tabla 2***Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Cotopaxi, Segmento 1 y 2*

<b>No</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>	<b>Provincia</b>	<b>Segmento</b>
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre Ltda.	Cotopaxi	1
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscas Ltda.	Cotopaxi	1
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.	Cotopaxi	1
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda.	Cotopaxi	1
5	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda	Cotopaxi	1
6	Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.	Cotopaxi	1
6	Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.	Cotopaxi	1
7	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	Cotopaxi	1
8	Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.	Cotopaxi	1
9	Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC AUSTRO Ltda.	Cotopaxi	2
10	Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda.	Cotopaxi	2
11	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Asís Ltda.	Cotopaxi	2
12	Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	Cotopaxi	2
13	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.	Cotopaxi	2
14	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.	Cotopaxi	2

Nota: esta tabla muestra a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Cotopaxi, Segmento 1 y 2, tomado de (SEPS, 2018)

Tomando como referencia en el año 2008, tuvo un gran apogeo de clientes los mismos que decidieron formar parte de ella por todo lo brindado, con una visión futurista, se utilizó el denominado ahorro a la vista con el fin de mejorar la economía, sin cobros ni rubros por mantenimiento, y teniendo así un seguro de vida sin costo.

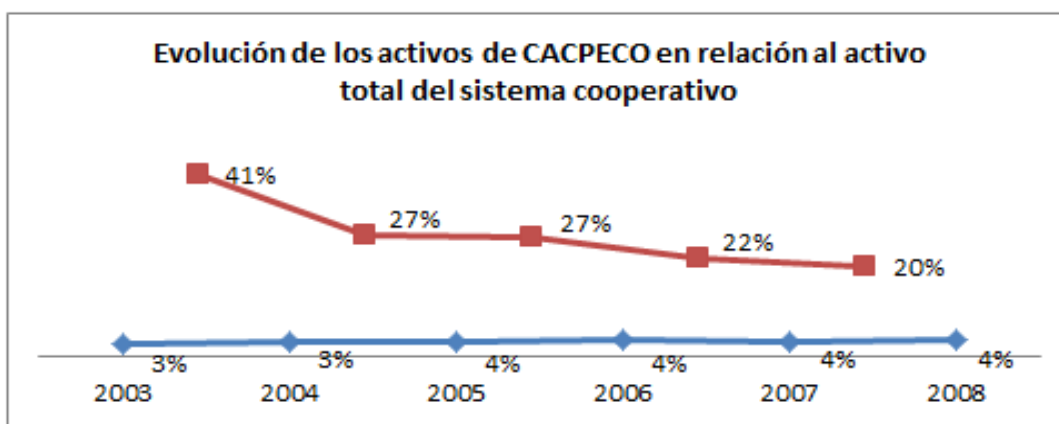
Una cooperativa que mantenido su estabilidad por años manteniendo la confianza de sus socios y brindando un servicio cordial y cálido, al mismo tiempo cumpliendo con su objetivo principal que es fomentar el desarrollo en Cotopaxi.

Según los datos otorgados por la cooperativa a la superintendencia, se puede observar la evolución de cada cuenta y cuál es su peso en todo el sistema de cooperativas; para facilitar el entendimiento en cada uno de los gráficos, se han dividido en dos líneas la azul representa el peso en el sistema, mientras que la roja indica la evolución de la tasa de crecimiento de la institución.

La cooperativa ha mantenido una evolución constante, pero si observamos la tasa de crecimiento tiene una disminución en los activos en el período de análisis correspondiente; esto no quiere decir que la institución presenta decrecimiento, simplemente que ha crecido, pero en menor volumen que en períodos anteriores; al mismo tiempo nos indica que el crecimiento se ha mantenido a niveles bajos. En relación con el sistema de cooperativas, su activo se considera bajo, el mismo que se encuentra en un promedio del 4%.

**Figura 1**

*Evolución de los activos CACPECO*



Nota: El gráfico representa la evolución de los Activos de CACPECO. Tomado de Memoria Anual, (2009) Superintendencia de Bancos y Seguros.

Uno de los factores para que el crecimiento de la cooperativa es que la institución ha forjado el mismo con sus propios fondos, es decir que no ha recibido dinero de fundaciones

internacionales que apoyen sus objetivos y su misión en la provincia; otro factor importante es justamente el sector al cual se encuentra dirigido su capital ya que apoya a la pequeña empresa de Cotopaxi, por ende sus créditos están dirigidos a ese sector en específico y son los que han tenido mayor crecimiento en los períodos analizados. La evolución de las carteras de crédito, en el cual se corrobora que en el segmento de comercio su crecimiento en los dos últimos años ha sido de 9% y 10% respectivamente; estos valores son la participación de la institución en el sistema.

En cuanto a los microcréditos otorgados, se observa que existe una disminución que se ve reemplazada por los créditos comerciales, eso se debe a una estrategia trazada por la cooperativa, que favorece al crecimiento de la zona empresarial de la provincia, la cual cabe mencionar no es desarrollada, apenas existen pocas industrias que con el paso de los años han tenido una tendencia migratoria.

La cooperativa no ha enfocado sus servicios al sector de la vivienda, pese a que el sector de la construcción ha crecido en la zona, aunque en números inferiores a los de otras provincias. Es por tal motivo que su evolución se ha mantenido estable, pero es el menos representativo de la clasificación de carteras establecida por la entidad controladora.

CACPECO, claramente se localiza en la provincia de Cotopaxi, y a penas en el 2008 expandió sus barreras absorbiendo a la cooperativa Jesús del Gran poder localizada en la provincia de Chimborazo. Teniendo entonces sucursales en Cotopaxi, Pichincha y Chimborazo. De estas la menos productiva es la ciudad de Quito que presenta varios inconvenientes uno de los principales es la morosidad de pago de los créditos a las personas. La oficina se encuentra de manera estratégica en el sur de la capital, que según estudios realizados por la institución llegan a un segmento de la población que presenta necesidades de acceder a un microcrédito, pero dentro de este, específicamente para ponerse un lugar o establecimiento propio o posiblemente su propia microempresa. Lamentablemente los recursos otorgados fueron utilizados de manera incorrecta por los socios, lo cual provoco que los montos no se cubran a tiempo.

La Institución de la ciudad de Latacunga es una cooperativa que no ha explotado el sector de la agricultura; que en general en el Ecuador es un segmento que no tiene apertura y acceso en instituciones financieras, hasta hace algún tiempo que otras cooperativas se han enfocado en las necesidades de los agricultores teniendo una gran acogida y gran apoyo por parte

de sus socios, llegando a superar a cooperativas que se han mantenido en el mercado financiero por un largo tiempo, ese es el caso específico de Mushuk Runa, que tiene una historia corta en el cooperativismo del Ecuador, pero que fácilmente superó a las que se encontraban en el mercado por años.

La provincia de Cotopaxi, localizada en el centro sur del Ecuador, es una zona con una economía basada en un 90% en la agricultura, un 8% al comercio y un 2% artesanía y turismo; se observa la mayor concentración de comercio en la ciudad de Latacunga, Estos sectores son lo que han aportado, para el desarrollo de dicha provincia.

Lamentablemente la mayor parte de las personas que trabajan en estos sectores, se ha visto imposibilitadas de acceder al sistema financiero. Frente a estos inconvenientes, la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO, desde su creación ha promulgado su interés en llegar a dichos sectores, como un intermediario financiero. Especialmente a los micro y pequeños empresarios de diferentes ramas de producción.



1.3.4. Análisis Crítico

Figura 2

Árbol de problema



NOTA: el gráfico representa el árbol de problemas

## **Análisis Crítico Del Árbol De Problemas**

La aplicación de los servicios financieros dentro de las cooperativas del segmento 1- 2, del cantón Latacunga al momento de otorgar un crédito, influye de manera directa ya que estos servicios juegan un papel importante para poder tomar una decisión, si se acepta o no el crédito, es así que si no se aplican buenos servicios financieros adecuados los clientes no podrán realizar nuevos emprendimientos en el crecimiento de las PyMES.

### **1.4. Planteamiento del problema.**

Es la "disminución del problema a términos precisos, claros, y precisos." (Tamayo, 2003). Como resultado de esta reducción se recomienda la elaboración de una o varias preguntas que permita determinar posibles respuestas que serán verificadas para solucionar dicho problema, a través del proceso de investigación.

Con lo mencionado anteriormente, el trabajo de investigación se proyectó con la necesidad de realizar el estudio mediante el uso de los variables servicios financieros y PyMES de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y 2 de la ciudad de Latacunga.

De tal modo la investigación se llevará a cabo respondiendo a la siguiente pregunta: ¿Cómo incide la inadecuada aplicación de Crédito en el crecimiento de las PyMES enfocados en los servicios financieros de la cooperativa CACPECO Latacunga?

#### **1.4.1. Preguntas directrices**

- ¿Cómo definir un proceso adecuado para un correcto servicio financiero?
- ¿Con que frecuencia se ve el crecimiento de las PyMES?
- ¿Cómo se debe aplicar los procesos para un correcto servicio financiero?

### **1.5. Justificación**

Los servicios financieros cumplen con todas las metas y medidas adecuadas, mientras que una gestión económica financiera renace a partir de la existencia de un desequilibrio en el

país, como la falta de control, creación de nuevas normativas legales, para evitar crisis financieras, con la utilización de recursos económicos y con eso tener un monitoreo de actividades esenciales a la empresa.

Hoy en día según datos estadísticos la inconsistencia en la actualidad dentro de nuestros Servicios Financieros se debe a varios factores y cambios tales como: procesos de unión monetaria, instauración de cajas de conversión y dolarización, “No Sistema Monetario Internacional” asociado a la inconvertibilidad del dólar de los Estados Unidos en 1973, las elevadas y variables tasas de inflación que produjo dicho sistema. Los cambios, estrategias empleadas de los servicios financieros, la forma cómo es manejado a diario en cuanto a los negocios, sus antecedentes a lo largo de nuestra historia, las diversas tasas de interés, comisiones que se han empleado y el enfrentamiento de la deuda externa en el País en la década de los 70 y 80 y la aplicación de la Propuesta Brady a diferencia del Plan Baker.

Todos estos factores y cambios surgidos en la historia económica del país son de gran interés e importancia, los mismos que serán estudiados a raíz del desarrollo del presente trabajo. Por este motivo cabe recalcar según medios estadísticos en relación a un análisis e identificación los riesgos en los que incurre el Sistema Financiero Nacional al no aplicar las metas o medidas oportunas frente a una eventualidad económica.

Es por tal motivo, que el principal interés es contribuir al estudio, conocimiento y aplicación de los servicios bancarios acorde con nuestro país, adaptándose a nuestra realidad social, para de algún modo, evitar daños, impactos y delitos a nivel económico que perjudiquen a nuestro convivir en sociedad. Que orientación y regularización deben adoptar los entes de control e instituciones que forman parte del Sistema Financiero Nacional, si aquellas operaciones son confiables, que nos permitan tener una estabilidad económica en el desarrollo de nuestro país.

Tomando en cuenta que el Ecuador al ser un país pionero en consagrar derechos en una Carta Magna. En su Art. 283.- 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 el buen vivir.

El sistema económico se integra por “las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios”.

Este marco constitucional, reconoce y legitima las prácticas y experiencias solidarias de hacer economía y se establecen las condiciones necesarias para propiciar la construcción de un sistema social; basado no solamente en el crecimiento económico a toda costa, sino acorde a la realidad de nuestros pueblos y de sus prácticas ancestrales. Es necesario que las entidades reguladoras encargadas de preservar la economía del país estén obligadas a reparar el daño causado por las inadecuadas medidas practicadas en las operaciones financieras - económicas. Establecer si las medidas o métodos que se han aplicado para preservar un Sistema financiero eficiente han cumplido con dicho objetivo y que efectos han producido.

En el ejercicio de la actividad económica cada vez es más evidente la necesidad de optar por un financiamiento con la finalidad de potenciar la actividad empresarial, esto gracias a que la globalización exige a estas empresas grandes inversiones económicas que permiten tener eficiencia y competitividad al momento de enfocarse en la actividad productiva de un determinado sector.

(JCV UNISON, 2014) Analizando la justificación de una tesis nos indica que “Los antiguos métodos bancarios de altas tasas de interés se ven como alternativas de financiamiento susceptibles de ser dejadas de lado por la posibilidad de la obtención de fondos en medios bursátiles.”

Entendiendo entonces que la economía se enfrenta a un nuevo paradigma que trae consigo muchas variaciones en el proceso jurídico, mismo que, presta su función de organismo de control ofreciendo seguridad en las operaciones mercantiles. Sin embargo, aun teniendo un régimen de control es necesario debido a la evolución de los procesos financieros a que se desarrolle un nuevo derecho, el mismo que debe estar acorde a los nuevos conceptos del dinamismo con el cual la economía varía.

Las finanzas públicas y privadas constantemente están en busca de nuevas formas de activación económica, cada una de estas vías constituidas por procesos sistémicos, difíciles de aprender y entender, si no se va al ritmo de esta cambiante economía.

Durante la década de los 80, una de estas nuevas vías mostro su efectividad al disminuir el riesgo en operaciones crediticias y de divisas con temporizaciones a largo y mediano plazo. Como ejemplo de esta innovación para la época encontramos el denominado préstamo “back to back” (préstamo en paralelo). Sin embargo, se optimizo este tipo de servicio migrando su nombre a “swap”, mismo que trajo consigo una inmersión bancaria en todas las actividades comerciales en una región, debido a que la cambiante oferta y demanda entre los solicitantes y emisores de deudas facilitaron su acelerado crecimiento dentro del mercado.

Como indican autores como (Verdezoto & Flores, 2002), “El hecho de tener un servicio financiero sano promueve el desarrollo económico de un país porque permite la inversión de capital hacia actividades productivas, como la construcción, la industria, tecnología y la expansión de los mercados.”

La importancia de analizar un sistema financiero radica en su multifuncionalidad en el mercado, teniendo como bases fundamentales el desarrollo de la política de ahorro, para canalizar esta nueva cultura hacia los diferentes agentes económicos, logrando así que el intercambio de bienes, servicios, pagos y el crecimiento económico de la región sea mucho más fácil y rápido.

Es importante para nuestra investigación el acceso y uso de servicios financieros ya que gracias a ellos contribuyen al desarrollo económico-social el mismo que tiene como fin el mejoramiento de las condiciones de vida poblacional, que a su vez esto trae consigo repotenciar las actividades de las industrias pequeñas y medianas.

Los servicios financieros de las cooperativas tienen la obligación de trabajar bajo el cumplimiento de metas, campañas y presupuestos, para tener una mejor rentabilidad, para lograr mayor captación de Capital.

Con el desarrollo de la presente investigación se establece la necesidad de conocer todos los servicios financieros que permitirá lograr la credibilidad de los empresarios de las pequeñas y medianas empresas, promoviendo un desarrollo económico con los beneficios brindados por el mismo.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

Conocer los servicios financieros y crediticios mediante técnicas de investigación con la finalidad de determinar el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del cantón Latacunga en el periodo 2016-2018.

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

- Estudiar los servicios financieros y crediticios mediante instrumentos de investigación con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de los socios y clientes de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y 2.
- Analizar el crecimiento económico de las pequeñas o medianas empresas PyMES a través de fuentes confiables con la finalidad de conocer su posicionamiento en el mercado acorde a su sector económico.
- Proponer la implementación de estrategias financieras mediante un plan de acción con el propósito de optimizar los servicios financieros para el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas PyMES.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes investigativos

Los antecedentes de una investigación son importantes dado que en un proyecto investigativo nos permite tomar como referencia datos preexistentes para guiarnos en el tema de estudio; así como nos proporciona una guía que delimita el proyecto con base de argumentos concretos; estos dan una referencia para entender, analizar y juzgar el tema de investigación en cuestiones que influye para hechos posteriores.

Los antecedentes nos sirven como guía que ejemplifica el nuevo proyecto. En el Ecuador se ha podido verificar un sin número de proyectos, trabajos, papel, documentos indexados investigativos, relacionados con el tema de investigación, por lo que se ha elegido los más relevantes, mismos que han proporcionado estructuras fundamentales de gran aceptación en el campo financiero contable.

Se ha tomado en cuenta para la realización del trabajo investigativo por algunos autores y autoras de trabajos de investigación con magníficos estudios realizado por la Licenciada (Camacho, 2015), en su tesis titulada *“Los procesos de concesión crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato”*, el mismo que como propósito determina la incidencia que tienen los procesos de concesión crediticia en la rentabilidad de la Coop. de Ahorro y Crédito La Merced, con el fin de dar alternativas de solución en caso de ser necesario para mejorar su situación financiera.

Para comprobar la hipótesis trabajó con la herramienta estadística de “T-Student”, llegando a concluir que los procesos de concesión crediticia inciden en la rentabilidad de dicha Cooperativa, además para solucionar el problema se propone el procedimiento adecuado para la concesión crediticia y estrategias para mejorar su estado financiero.

Sobre su análisis de los estados financieros se puede mencionar al trabajo de titulación realizado en la Universidad Católica del Ecuador por (Silvia, 2018), indica: *“la gestión de riesgo crediticio ayuda a preservar la solidez financiera y patrimonial de las instituciones financieras acorde con sus decisiones estratégicas para el crecimiento y rentabilidad. Los aspectos internos*

*de la institución afectan de manera directa a la cartera de la institución financiera por lo que representan gastos, pues al incrementar el índice de morosidad se debe provisionar más, mientras que el principal aspecto externo puede afectar a la calificación de la cooperativa.”*

Como conclusión se determina que implementar estrategias optimas, reduciría los niveles de morosidad en la institución, permitiendo de esta forma mejorar las políticas, procedimientos, entorno y a través de este avance hacer que el mercado financiero para evitar riesgos crediticios.

Por su parte las autoras (Robalino López, 2018) en su trabajo de titulación: donde mencionan: *“Que todo tipo de organización necesita de herramientas financieras que coadyuven a controlar los movimientos contables que se originan en un periodo establecido; de ahí que el Análisis de las principales actividades que generan réditos para una empresa, son de importancia relativa, ya que permite conocer cuál es el comportamiento de las utilidades a través de los años y cuáles son las causas y los efectos que genera en la estructura de la organización”.*

En clara opinión se puede analizar de manera progresiva que las herramientas financieras contables nos ayudan a crecer como empresa conjuntamente con la manipulación de los datos para tener una visión financiera más exacta.

En relación al anterior proyecto, (Dávila, 2010), determina que: *“Uno de los aspectos importantes para el progreso y desarrollo institucional es llevar acabo un control administrativo y financiero eficiente, de forma que los logros conseguidos y las gestiones crediticias se ejecuten con la transparencia y control, conforme a las normas preestablecidas, a partir de nuestra investigación y de la propuesta del monitoreo y análisis de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, a través de los indicadores del Sistema PERLAS, que va más allá de la identificación de problemas, el encontrar soluciones significativas a las deficiencias institucionales.”*

Por tanto, se determina que un proceso indispensable tanto para directivos como para socios es el uso de la información financiera contable, la misma que permite el control y la planificación; esto se debe a que la información arrojada permite el estudio de las fortalezas y debilidades, entendiendo que, al ser tomados en cuenta facilitan la adopción de acciones correctivas en el caso de las debilidades y por otro lado las fortalezas ayudan a tomar decisiones gerenciales logrando la permanencia en el mercado.



Con respecto al crecimiento de las PyMES como otra variable de investigación en este proyecto se puede mencionar al trabajo de la autora (Delgado, 2015), indica *“la necesidad de conocer la realidad del financiamiento de las MiPyMES a través de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la provincia del Azuay, es decir cómo perciben las MiPyMES los recursos financieros ofertados. Es importante conocer cuánto realmente del total del monto destinado por las cooperativas para los productos enfocados a micro, pequeña y mediana empresas están siendo utilizados por este sector de las MiPyMES”*.

Entonces se puede decir que las “MiPyMES” son entidades con lógica, cultura, interés y espíritu emprendedor, de este término aparece “Mipyme”, la cual incluye a la microempresa.

Por su parte (Veleceta, 2015), menciona que *“las principales características de las PYMES, así como las deficiencias y problemas que enfrentan estas empresas en crecimiento en el mercado local al momento de solicitar una fuente de financiamiento. Esta tesis proporciona una guía que incluye los pasos para identificar y aplicar los principios contables, financieros y administrativos en las pequeñas empresas con el fin de lograr una adecuada fuente de financiamiento que pueden ser obtenidas de recursos externos o internos, formales o informales que se encuentran disponibles en el Mercado Ecuatoriano”*.

Entonces concluyendo el estudio se entiende que los servicios financieros permiten promover el desarrollo de la economía en el país, puesto que permiten la inversión de capital en acciones productivas de los sectores económicos como son: la ganadería, mercados, industrias, avances tecnológicos y en el sector de la construcción.

## **2.2. Fundamentación filosófica.**

Para abordar la investigación se trabajará con normas del paradigma crítico propositivo, debido a que se torna importante analizar e interpretar la realidad de la Cooperativa CACPECO con sede en la ciudad de Latacunga, contribuyendo así a la mejora de la productividad y competitividad, de la misma manera permitiendo el análisis de los servicios financieros que oferta la misma.

Según Herrera Luis y otros (Herrera, 2015), indica que *“este paradigma plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y proactividad. Además, la investigación está comprometida con los seres humanos y su crecimiento en comunidad de manera solidaria y equitativa, y por eso propicia la participación de los actores sociales en calidad de protagonistas durante todo el proceso de estudio.”*

### **2.3. Fundamentación legal**

Se fundamenta la investigación en los aspectos descritos a continuación:

- Constitución de la República
- Tratados Internacionales
- Leyes
- Normas
- Código Orgánico Monetario

#### **2.3.1. Constitución de la República del Ecuador**

La (Constitución de la República, 2008), fue la primera del mundo en dar importancia a la *“economía popular y solidaria”* como actores para emprender una nueva manera de hacer economía; es así que en la presente investigación los artículos que se relacionan legalmente son:

*“Título VI Régimen de desarrollo; Capítulo Primero: Principios generales:*

*Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos: 2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.” (p. 135)*

*Dentro del Título VI Régimen de desarrollo; Capítulo Cuarto: Soberanía Económica, Sección Primera: Sistema económico y política económica, el artículo 283:*

*Art. 283.- El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La*

*economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (p. 140)*

*Dentro del Título VI Régimen de desarrollo; Capítulo Cuarto: Soberanía Económica, Sección Octava: Sistema financiero, los artículos 309, 310, 311:*

*Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. (p.147)*

*En Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía. (p.p. 147-148)*

*Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (p. 148).”*

### **2.3.2. Tratados Internacionales**

Los tratados internacionales están basados en los siguientes:

*Según (Basilea, 2011):*

#### **Acuerdos Basilea Internacionales**

*“Criterios de clasificación como acciones ordinarias a efectos de capital regulador:*

- 1. Representa el derecho de cobro más subordinado en caso de liquidación del banco.*

2. *Incorpora un derecho sobre los activos residuales en proporción a su participación en el capital emitido, una vez atendidos todos los derechos principales a la liquidación (es decir, incorpora un derecho ilimitado y variable, no uno fijo o limitado).*
3. *El principal tiene carácter perpetuo y no se devolverá, fuera del caso de liquidación (y salvo recompras discrecionales u otros medios de reducción efectiva del capital de una manera discrecional autorizada por la legislación pertinente).*
4. *El banco se abstiene de crear, con ocasión de la emisión, cualquier expectativa de que el instrumento será objeto de recompra, rescate o amortización, y los términos legales o contractuales no disponen de cláusula alguna que pudiera originar tal expectativa.*
5. *Las distribuciones de resultados se cargan contra partidas distribuibles (beneficios no distribuidos incluidos). El nivel de las distribuciones no está en modo alguno vinculado o ligado al importe desembolsado en el momento de la emisión ni está sujeto a un límite estipulado (con la salvedad de que un banco no podrá declarar distribución es cuyo importe supere el acumulado en partidas distribuibles).*
6. *No existen condiciones que obliguen a realizar distribuciones. Por lo tanto, la falta de pago de éstas no constituye un supuesto de incumplimiento.*
7. *Las distribuciones solo se pagan una vez satisfechas todas las obligaciones legales y contractuales y tras realizar los pagos sobre instrumentos de capital de mayor rango. Esto significa que no existen distribuciones preferentes, en particular en relación con otros elementos clasificados como capital emitido con carácter preferencial.*
8. *Es el capital emitido que soporta en primer lugar las pérdidas, así como el porcentaje proporcionalmente mayor de éstas según se produzcan<sup>13</sup>. Dentro del capital de mayor calidad, cada instrumento absorbe pérdidas mientras la empresa está en activo, de forma equiparable (para paso) y proporcional a todos los demás.*
9. *El importe emitido y desembolsado se integra en los recursos propios (es decir, no se considera una obligación) a efectos de determinar la insolvencia a nivel de balance.*
10. *El importe desembolsado se clasifica como recursos propios con arreglo a las normas de contabilidad aplicables.*
11. *El importe ha sido directamente suscrito y desembolsado y el banco no puede, directa o indirectamente, haber financiado la compra del instrumento.*

12. *El importe desembolsado no está asegurado ni cubierto por garantías del emisor o de una entidad vinculada<sup>14</sup>, ni es objeto de cualquier otro acuerdo que mejore jurídica o económicamente la prelación del derecho correspondiente.*
13. *Únicamente se emite con la aprobación de los propietarios del banco emisor, ya sea directamente otorgada por éstos o, si lo permitiese la ley, otorgada por el Consejo de Administración o por otras personas debidamente autorizadas por los titulares.*
14. *Se refleja de forma clara y separadamente en el balance del banco”*

### **Disposiciones transitorias Legales de Basilea**

Según (Basilea, 2011):

*“El régimen de transición para aplicar las nuevas normas contribuirá a que el sector bancario pueda cumplir los mayores requerimientos de capital mediante una distribución razonable de beneficios y ampliaciones de capital, mientras sigue concediendo crédito a la economía. A continuación, se exponen las principales disposiciones transitorias.*

*Estas normas entrarán en vigor en los países miembros el 1 de enero de 2013.*

*Para entonces, las nuevas normas deberán haberse traspuesto a las respectivas normativas legales y reglamentarias nacionales. A partir del 1 de enero de 2013 se exigirá a los bancos cumplir los siguientes requerimientos mínimos en relación con sus activos ponderados por riesgo (RWAs):*

- 3,5% capital Ordinario de Nivel 1/RWAs,*
- 4,5% capital de Nivel 1/RWAs, y*
- 8,0% capital Total/RWAs.*

*Los requerimientos mínimos para el capital Ordinario de Nivel 1 y para el capital de Nivel 1 se aplicarán progresivamente entre el 1 de enero de 2013 y el 1 de enero de 2015. El 1 de enero de 2013, el requerimiento mínimo de capital Ordinario de Nivel 1 pasará del 2% actual al 3,5% y el de capital de Nivel 1 lo hará del 4% al 4,5%. El 1 de enero de 2014, los bancos deberán mantener como mínimo un 4% de capital Ordinario de Nivel 1 y un 5,5% de capital de Nivel 1. El*

*1 de enero de 2015, los porcentajes serán del 4,5% y 6% respectivamente. El requerimiento para el capital Total permanece en el actual 8%, por lo que no necesita proceso de transición. La diferencia entre el requerimiento de capital Total del 8% y el de capital de Nivel 1 puede cubrirse con capital de Nivel 2 y con formas de capital de mayor calidad.*

*Los ajustes regulatorios (es decir, deducciones y filtros prudenciales), incluidos los importes por encima del límite agregado del 15% para inversiones significativas en instituciones financieras, derechos del servicio de créditos hipotecarios y activos por impuestos diferidos debido a diferencias temporales, se deducirán íntegramente del capital Ordinario de Nivel 1 a partir del 1 de enero de 2018.*

*En concreto, los ajustes regulatorios se escalonarán del siguiente modo: el 20% de las deducciones exigidas sobre el capital Ordinario de Nivel 1 el 1 de enero de 2014, el 40% el 1 de enero de 2015, el 60% el 1 de enero de 2016, el 80% el 1 de enero de 2017 y el 100% el 1 de enero de 2018. Durante este periodo de transición, el remanente no deducido del capital Ordinario de Nivel 1 seguirá estando sujeto a los actuales tratamientos nacionales. El mismo enfoque de transición se aplicará a las deducciones exigidas sobre el capital Adicional de Nivel 1 y el capital de Nivel 2.*

*En concreto, comenzarán en el 20% de las deducciones exigidas el 1 de enero de 2014, el 40% el 1 de enero de 2015, el 60% el 1 de enero de 2016, el 80% el 1 de enero de 2017 y el 100% el 1 de enero de 2018. Durante este periodo de transición, el remanente no deducido del capital continuará sujeto a los actuales tratamientos nacionales.*

*El tratamiento del capital emitido mediante filiales y en poder de terceros (por ejemplo, las participaciones minoritarias) también será escalonado. Cuando ese capital fuese elegible para su inclusión en uno de los tres componentes de capital de conformidad con los párrafos 63 a 65, podrá incluirse a partir del 1 de enero de 2013. Cuando dicho capital no fuese elegible para su inclusión en uno de los tres componentes de capital, pero estuviese incluido conforme al ordenamiento nacional vigente, el 20% de ese importe se excluirá del componente de capital relevante el 1 de enero de 2014, un 40% el 1 de enero de 2015, un 60% el 1 de enero de 2016, un 80% el 1 de enero de 2017 y el 100% el 1 de enero de 2018. Las inyecciones de capital público existentes podrán seguir computándose hasta el 1 de enero de 2018.*

*Los instrumentos de capital que dejen de cumplir los criterios para ser considerados capital no Ordinario de Nivel 1 o capital de Nivel 2 comenzarán a excluirse a 1 de enero de 2013. Partiendo del importe nominal de dichos instrumentos en circulación el 1 de enero de 2013, su reconocimiento se limitará al 90% a partir de esa fecha, reduciéndose cada año ese límite en 10 puntos porcentuales. Este límite se aplicará al capital Adicional de Nivel 1 y al Nivel 2 por separado y se refiere al importe total de los instrumentos en circulación que ya no cumplan los criterios de admisión relevantes. En la medida en que un instrumento se reembolse (rescate), o se amortice su reconocimiento en el capital, después del 1 de enero de 2013, el importe nominal del que se haya partido no se minorará. Además, los instrumentos que incluyan incentivos para su amortización anticipada se tratarán de la siguiente manera:*

*Un instrumento con opción de amortización y aumento de remuneración escalonado antes del 1 de enero de 2013 (u otro incentivo para su amortización anticipada), si no se amortiza en su fecha de vencimiento efectivo y si de cara al futuro cumpliría los nuevos criterios para incluirse en el Nivel 1 o Nivel 2, seguirá reconociéndose en ese nivel de capital.*

*Un instrumento con opción de amortización y aumento de remuneración el 1 de enero de 2013 o después de dicha fecha (u otro incentivo para su amortización anticipada), si no se amortiza en su fecha de vencimiento efectivo y si de cara al futuro cumpliría los nuevos criterios para su inclusión en el Nivel 1 o Nivel 2, seguirá reconociéndose en ese nivel de capital. Con anterioridad a la fecha de vencimiento efectivo, el instrumento se consideraría un «instrumento que deja de admitirse como capital Adicional de Nivel 1 o Nivel 2», por lo tanto, eliminándose gradualmente a partir del 1 enero de 2013.*

*Un instrumento con opción de amortización y aumento de remuneración entre el 12 de septiembre de 2010 y el 1 de enero de 2013 (u otro incentivo para su amortización anticipada), si no se amortiza en su fecha de vencimiento efectivo y si de cara al futuro no cumpliría los nuevos criterios para incluirse en el Nivel 1 o Nivel 2, dejará de reconocerse enteramente en ese nivel de capital regulador desde el 1 de enero de 2013.*

*Un instrumento con opción de amortización y aumento de remuneración el 1 de enero de 2013 o después de dicha fecha (u otro incentivo para su amortización anticipada), si no se amortiza en su fecha de vencimiento Nota: Las revisiones de efectivo y si de cara al futuro no cumpliría los nuevos criterios para su inclusión en el Nivel 1 o Nivel 2, dejará de reconocerse en*

*ese nivel de capital regulador desde la fecha de vencimiento efectivo. Con anterioridad a la fecha de vencimiento efectivo, el instrumento se consideraría un «instrumento que deja de admitirse como capital Adicional de Nivel 1 o Nivel 2, por lo tanto, eliminándose gradualmente a partir del 1 enero de 2013.*

*Un instrumento con opción de amortización y aumento de remuneración el 12 de septiembre de 2010 o antes de dicha fecha (u otro incentivo para su amortización anticipada), si no se amortiza en su fecha de vencimiento efectivo y si de cara al futuro no cumpliría los nuevos criterios para su inclusión en el Nivel 1 o Nivel 2, se consideraría un «instrumento que deja de admitirse como capital Adicional de Nivel 1 o Nivel 2, por tanto, eliminándose a partir del 1 enero de 2013.*

*Los instrumentos de capital que no cumplan los criterios para considerarse capital Ordinario de Nivel 1 se excluirán de inmediato a 1 de enero de 2013. Sin embargo, serán excluidos de forma progresiva, en los mismos plazos referidos en el párrafo anterior, aquellos instrumentos que cumplan las tres condiciones siguientes: hayan sido emitidos por una entidad distinta de una sociedad por acciones se contabilicen como patrimonio con arreglo a la normativa contable en vigor; y se reconozcan de forma ilimitada como capital de Nivel 1 en el correspondiente ordenamiento bancario nacional en vigor.*

*Únicamente los instrumentos emitidos antes del 12 de septiembre de 2010 podrán acogerse al régimen de transición expuesto.”*

### **2.3.3. Ley De Instituciones Financieras**

Dentro de esta ley (Ley de la Economía Popular, 2011) tenemos:

*Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*

*Para reconocer, fomentar y fortalecer el sector económico - solidario y establecer un marco jurídico para quienes lo integran se creó la (Ley de la Economía Popular, 2011), en lo referente a este proyecto de investigación se menciona los siguientes artículos:*



*La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario menciona en el:*

*“Art. 1. Definición: 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. (p. 3)”*

*La ley define los objetivos de la economía popular y solidaria en el Art. 3:*

- a) “a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;*
- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en la comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay<sup>2</sup>;*
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;*
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,*
- e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento (p.p. 3-4)”*

*Seguido, otros artículos importantes para la investigación se destaca la sección 3 de las organizaciones del sector cooperativo en los artículos que se detallan a continuación:*

*Art. 21.- Sector Cooperativo:*

*“Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con*

*personalidad jurídica de derecho privado e interés social. (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2011, p. 7)”*

*Art. 23. Grupos: “Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios” (p.7)*

*Seguido, los artículos posteriores hasta el artículo 72 se detallan atribuciones, derechos, obligaciones y facultades de las cooperativas de ahorro y crédito, las mismas que son utilizadas como guías para este tipo de instituciones del sector financiero y popular.*

*Art. 81. Cooperativas de Ahorro y Crédito señala que son “Las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios”. (p-18).*

#### **2.3.4. Norma para la gestión de riesgo de Crédito**

Esta ordenanza dada según (Junta de Regulación monetaria y financiera, 216), tiene como objetivo la creación de contenidos de gestión del crédito en las cooperativas de ahorro y crédito, sobre las garantías, límites de crédito; dependiendo del tipo de crédito que concedan y al segmento al que pertenecen con el propósito de mantener una eficiente administración del dinero de la institución; además de las responsabilidades que tiene cada departamento con respecto al crédito, las calificaciones de las carteras de crédito, los riesgos y las medidas que deben tomarse si existiera una mala administración del crédito.

##### ***a. Normas generales para las instituciones del sistema financiero***

Citado de (Junta de Regulación monetaria y financiera, 216):

*“ARTÍCULO 1.- El presente código tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen el ejercicio y protección de los derechos del usuario del sistema financiero, considerando que las actividades financieras son de orden público y deben sujetarse, en particular, a principios de sanas prácticas aplicadas por el gobierno corporativo de las instituciones que conforman el sistema financiero. Su ámbito de aplicación involucra las relaciones entre los usuarios y las*

*instituciones financieras controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, sin perjuicio de otras disposiciones legales que contemplen medidas e instrumentos de protección al usuario del sistema financiero.*

*Para los propósitos de este código, los términos jurídicos, contenidos en su texto, deberán entenderse de conformidad al glosario que consta en el artículo final.”*

## **PARÁGRAFO II.- LIBERTAD E IGUALDAD DE ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**

*ARTÍCULO 2.- Se consagra la libertad e igualdad de acceso de los usuarios financieros, nacionales o extranjeros, a los productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, de conformidad con la ley, la normativa expedida por la Junta Bancaria y las políticas de cada entidad, que deben estar acorde al marco jurídico vigente. (artículo sustituido con resolución No. JB-2014- 3037 de 6 de agosto del 2014)*

*Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros en su normativa interna no podrán contener disposiciones discriminatorias que limiten el derecho del acceso a los servicios financieros a los ciudadanos extranjeros por la sola condición de migrantes o refugiados.*

## **PARÁGRAFO III.- PROHIBICIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL**

*ARTÍCULO 3.- La prestación de servicios financieros debe ajustarse a los principios de la buena fe, confianza, transparencia, seguridad y sanas prácticas, a fin de garantizar una competencia leal, en el marco de la legislación nacional. Están prohibidos todos los acuerdos o convenios entre instituciones financieras, y las prácticas concertadas que tengan por objeto o efecto impedir, restringir o falsear la competencia leal.*

## **PARÁGRAFO IV.- IRRENUNCIABILIDAD**

*ARTÍCULO 4.- Los derechos del usuario del sistema financiero contenidos en este código son irrenunciables al ser considerados los servicios financieros de orden público, interés social y de observancia en todo el país. Toda estipulación en contrario se considerará nula.*

**PARÁGRAFO V.- TUTELA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO**

*ARTÍCULO 5.- Los derechos del usuario del sistema financiero sobre los productos y servicios financieros que oferten las instituciones del sistema financiero, de conformidad con la ley y las sanas prácticas, serán tutelados, en primera instancia, por el defensor del cliente de las instituciones financieras, y por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y para ello podrá actuar de oficio o a petición de parte de acuerdo a lo mandado expresamente por la Constitución y las leyes aplicables, sin perjuicio de las competencias que otras autoridades ejerzan de acuerdo con la ley.*

*No obstante, toda autoridad pública en aplicación de sus competencias y de conformidad con la ley, protegerá los derechos del usuario del sistema financiero.*

**PARÁGRAFO VI. - PRINCIPIO DE LA BUENA FE**

*ARTÍCULO 6.- Los usuarios de productos y servicios financieros ejercerán sus derechos en el marco del principio universal de la buena fe.*

**PARAGRAFO II.- DERECHO A LA INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**

*ARTÍCULO 9.- Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, especialmente en los aspectos financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados:*

*9.1 La información, sobre los productos y servicios financieros, deberá estar al alcance del usuario del sistema financiero antes, durante y después de las respectivas prestaciones y deberá ser elaborada considerando el grado de educación financiera; (reformado con resolución No. JB-2011-1915 de 19 de abril del 2016).*

### 2.3.5. Código Orgánico Monetario

Según el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) del Ecuador establece que:

**Objeto.** *tiene por objeto regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador.*

**Ámbito.** *Este Código establece el marco de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige los sistemas monetarios y financiero, así como los regímenes de valores y seguros, el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios.*

#### **Objetivos.**

- *Potenciar la generación de trabajo, la producción de riqueza, su distribución y redistribución;*
- *Asegurar que el ejercicio de las actividades monetarias, financieras, de valores y seguros sea consistente e integrado;*
- *Asegurar los niveles de liquidez de la economía para contribuir al cumplimiento del programa económico;*
- *Procurar la sostenibilidad del sistema financiero nacional y de los regímenes de seguros y valores y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de cada uno de los sectores y entidades que los conforman;*
- *Mitigar los riesgos sistémicos y reducir las fluctuaciones económicas;*
- *Proteger los derechos de los usuarios de los servicios financieros, de valores y seguros;*
- *Profundizar el proceso de constitución de un sistema económico social y solidario, en el que los seres humanos son el fin de la política pública;*
- *Fortalecer la inserción estratégica a nivel regional e internacional;*
- *Fomentar, promover y generar incentivos a favor de las entidades de la Economía Popular y Solidaria; y,*

- *Promover el acceso al crédito de personas en movilidad humana, con discapacidad, jóvenes, madres solteras y otras personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria.*

### **Principios.**

- *La prevalencia del ser humano por sobre el capital;*
- *La subordinación del ámbito monetario, financiero, de valores y seguros como instrumento al servicio de la economía real;*
- *El ejercicio de la soberanía monetaria y financiera y la inserción estratégica internacional;*
- *La inclusión y equidad;*
- *El fortalecimiento de la confianza; y,*
- *La protección de los derechos ciudadanos*

### **Política.**

*La formulación de las políticas y regulaciones en materia monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, así como de seguros y valores, es facultad privativa de la Función Ejecutiva y tiene como objetivos los determinados en los artículos 284 y 302 de la Constitución de la República y los establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo.*

### **Integración.**

*Integran los sistemas monetarios y financiero nacional las entidades responsables de la formulación de las políticas, regulación, implementación, supervisión, control y seguridad financiera y las entidades públicas, privadas y populares y solidarias que ejercen actividades monetarias y financieras.*

### **Conflicto de intereses.**

*No podrán ser funcionarios ni miembros de las entidades de regulación o control del sistema financiero nacional ni de los regímenes de seguros y valores quienes tengan intereses de carácter patrimonial en las áreas a ser reguladas, supervisadas o controladas, o representen o asesoren a terceros que los tengan, en el ámbito de este Código.*

**Funcionarios de los organismos de regulación y control.**

*Ningún miembro, funcionario o servidor de los organismos de regulación y control sobre materia monetaria, financiera, de seguros y valores, mientras se encuentre en el ejercicio de sus funciones, podrá ser director, funcionario o empleado de ninguna de las entidades financieras privadas o de la economía popular y solidaria ni de las entidades privadas de valores y seguros.*

**Coordinación.**

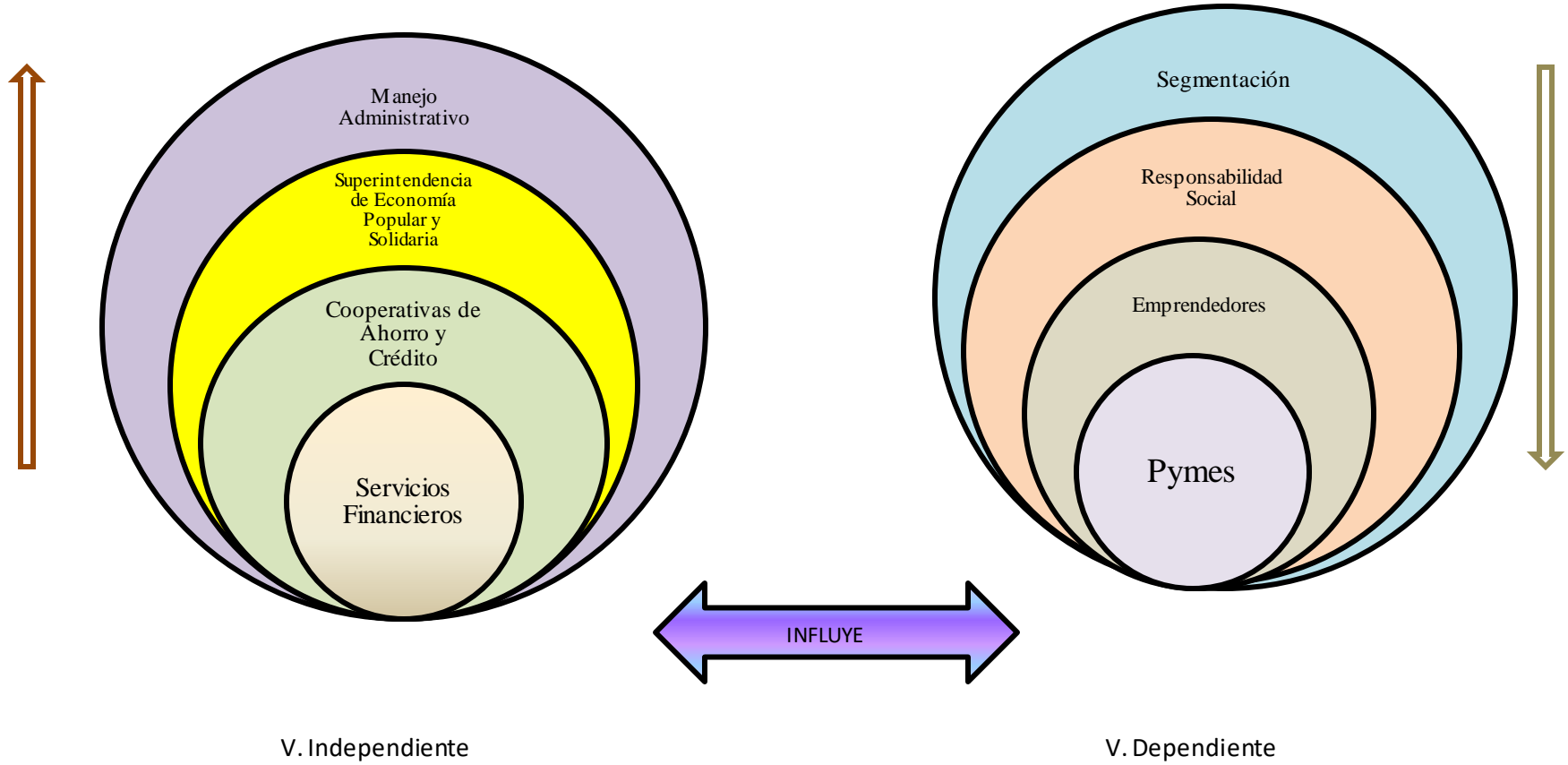
*Los organismos de regulación y control y la Corporación de Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados, tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución, para cuyo efecto intercambiarán datos o informes relacionados a las entidades sujetas a su regulación y control. La información sometida a sigilo y reserva será tratada de conformidad con las disposiciones de este Código.*

### 2.4. Categorías fundamentales

#### Súper - ordinación de las variables

Figura 3

Categorías

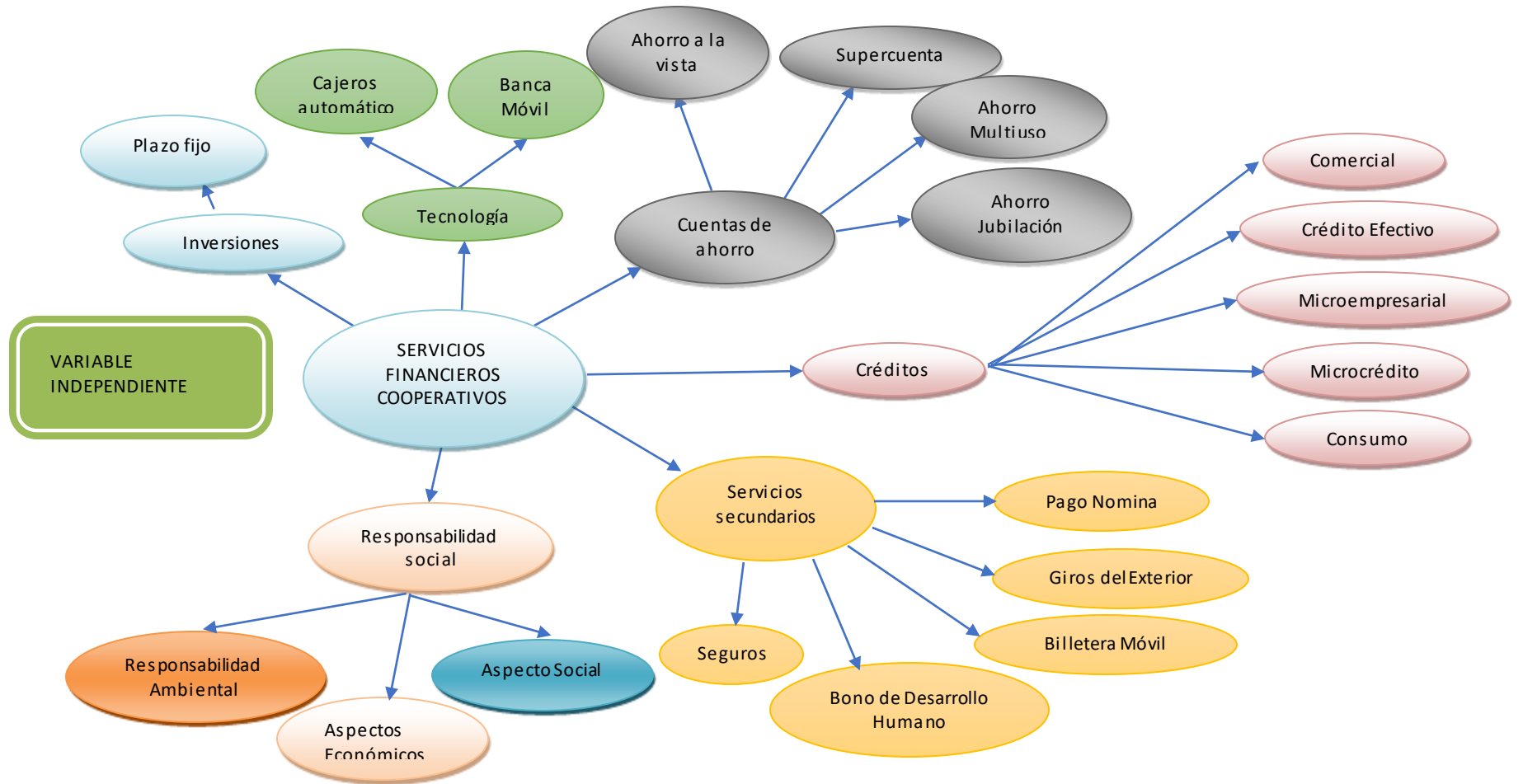




Subordinación de las ideas

Figura 4

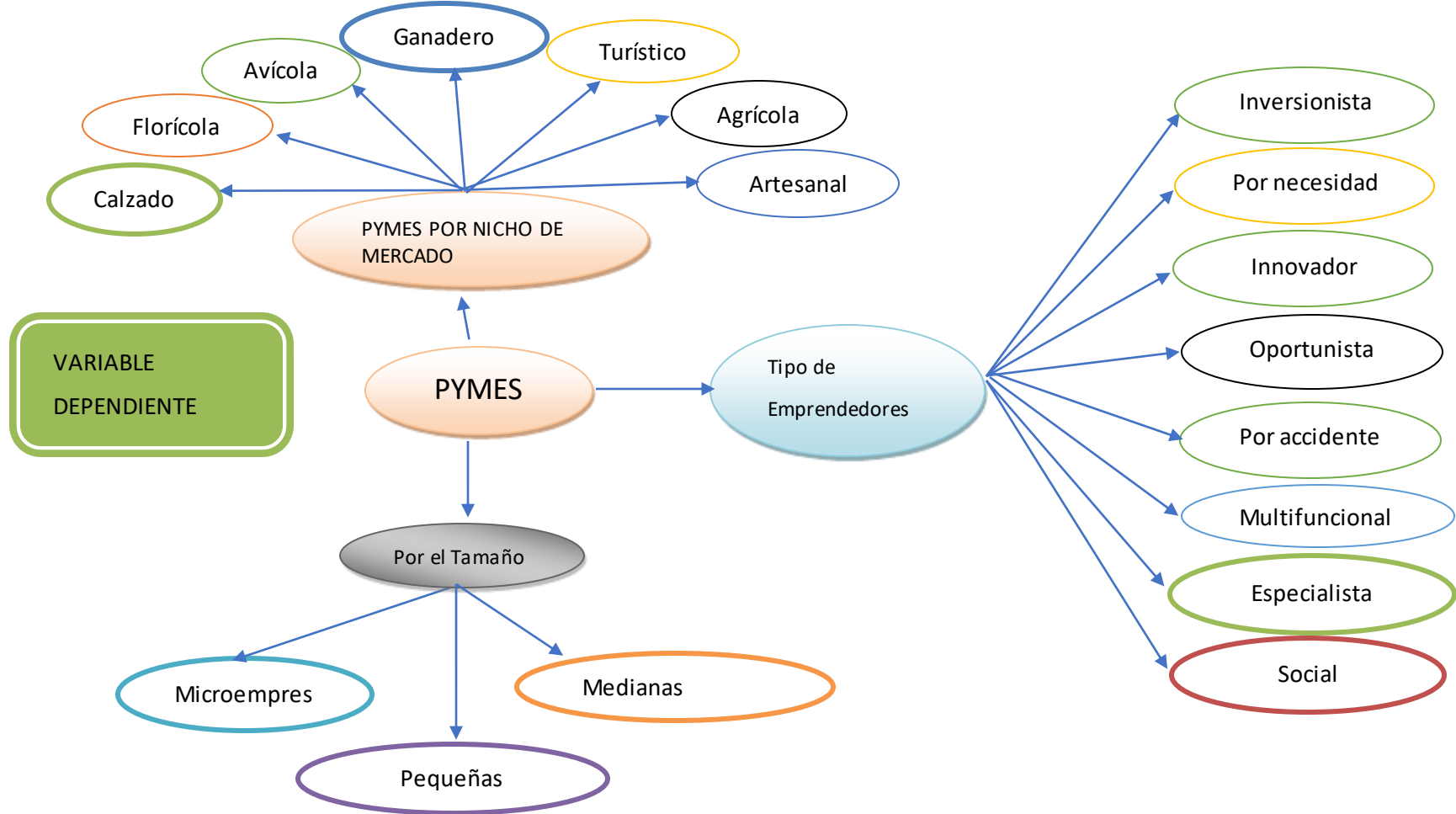
Subordinación de Ideas - Variable Independiente



**Subordinación de las ideas**

**Figura 5**

*Subordinación de Ideas - Variable Dependiente*



## 2.4.1. Conceptualización de las variables

### a. Marco Conceptual Variable Independiente

**Variable Independiente:** Servicios Financieros

#### a.1. Responsabilidad Social en el Ecuador

(Martínez V. , 2016), defienden que: *“la responsabilidad social surgió como una noción teórica con capacidad explicativa de la realidad de la empresa.”*

Según (Carroll, 2016), *“El concepto de responsabilidad social creció con principios filantrópicos y de gestión, manifestaciones paternalistas del poder organizacional en las obligaciones de producir bienes y servicios útiles, generar lucros, empleos, garantizar la seguridad, etc. Debido a los dilemas morales con que algunos gestores enfrentaban los problemas éticos, la función social de las empresas comienza a tener su importancia en los negocios. Así, en la década de los años 50 del pasado siglo, los trabajos de Bowen y Heald centrarán en el individuo el foco de la responsabilidad o conciencia social debido a la falta de ética empresarial (Faria & Sauerbronn, 2008). Más tarde, el papel social de las empresas privadas ha sido discutido no solo en los medios académicos como también en los gubernamentales.”*

#### a.2. Responsabilidad social empresarial

(Carroll, 2016), *“la responsabilidad social empresarial favorece la confianza, el sentido de pertenencia de los empleados, lo cual permite que aumente la disposición hacia el trabajo, que disminuya la rotación de personal y por consiguiente los costos de reclutamiento; se beneficia la calidad y con ella la satisfacción de clientes. Además, se mejora la imagen de la empresa, lo que contribuye a mantener la clientela y el acceso a nuevos mercados; se incrementa el apoyo de la comunidad y de autoridades locales, lo cual facilita el flujo de procedimientos y la seguridad; se reduce, recicla y reutilizan muchos recursos, permitiéndose así el ahorro de grandes sumas, la recuperación de inversiones y la optimización de recursos. Todo esto contribuye a la disminución de los gastos, el aumento de la productividad y el logro de las metas de la organización.”*

### **a.3. Responsabilidad social pública o gubernamental**

(Carroll, 2016), *“la responsabilidad social es algo que todos y todas compartimos. Sin embargo, la responsabilidad social pública o gubernamental es aquella que tienen las instituciones y las administraciones encargadas de diseñar y ejecutar políticas públicas. Las acciones de estos organismos, que se concretan en leyes, decretos, regulaciones tienen una gran repercusión, y muy directa, sobre el entorno natural y social de su jurisdicción.”*

### **a.4. Responsabilidad Ambiental**

(Carroll, 2016), *“La responsabilidad ambiental es la imputabilidad de una valoración positiva o negativa por el impacto ecológico de una acción. Se refiere generalmente al daño causado a otras especies, a la naturaleza en su conjunto o a las futuras generaciones, por las acciones o las no acciones de una persona física o jurídica.”*

### **a.5. Aspectos sociales**

Según (SEPS, 2018),: *“El aspecto social es mucho más que filantropía empresarial, que es una manera más de actuar de forma socialmente responsable. Cuando se habla de aspectos sociales, éstos se refieren a los impactos producidos por la empresa en las personas, principalmente en aquellas que trabajan en las mismas, y en las comunidades donde opera. Una buena gestión de los recursos humanos de la empresa y su involucración en la comunidad mejora la competitividad, porque:*

- *Permite la atracción y retención del talento: la igualdad, la diversidad, la conciliación, la retribución, la formación continua, etc., son algunos de los factores claves para crear, atraer y retener el talento. Cuanto más talento sea capaz de captar y retener una empresa, mayor capacidad de innovación y competitividad tendrá.*
- *Incrementa la calidad y productividad: dar respuesta a las expectativas de las personas que forman parte de la organización mejora el clima laboral y reduce el absentismo. Tener un equipo humano formado, motivado y satisfecho, repercute positivamente en su compromiso con el trabajo y la empresa, lo que conllevará a un aumento de la productividad y de la calidad*

*del trabajo.*

- *Mejora de la imagen de la empresa, reduciendo los riesgos de mala reputación: el incremento de la satisfacción de las personas que forman parte de la organización y de la comunidad en la que opera repercute favorablemente en la imagen externa de la misma, siendo especialmente importante si se opera en países en vías de desarrollo con una normativa laboral laxa o inexistente. Contribuye al desarrollo socioeconómico de la comunidad, lo que beneficia a la empresa en diversos aspectos, entre otros: incremento de clientes potenciales, mayor capacidad para contratar personas capacitadas, etc.”*

Cabe recalcar sobre las organizaciones que deben cumplir con la ley establecida en la legislación vigente; por otra parte, es necesario diferenciar tres áreas importantes que son las siguientes:

1. *Relaciones laborales:* que es la relación de la empresa, dejando a un lado sus obligaciones legales con sus empleados.; sino más bien se evalúa la continuidad de la cadena de suministro.
2. *Relaciones con la sociedad:* relaciona a la empresa y a la sociedad en sí y la comunidad o sector en donde realiza sus actividades; ya que no puede gestionar sin considerar quienes conviven a su alrededor en forma sustentable y ecológica
3. *Acción social:* trata de la aportación de la empresa, no como entidad de objeto comercial sino en la índole social.

#### **a.6. Aspectos económicos**

(Arias, Técnicas de la información, 2018), *“en primer lugar, realizaremos un análisis del actual régimen jurídico de las aportaciones al capital social de las sociedades cooperativas y de otras formas de financiación que no integran dicho capital social, en segundo lugar, analizaremos la constitución de ciertos fondos de reserva característicos de estas entidades y, en tercer lugar, las reglas de determinación de los resultados y la aplicación de los mismos, centrarán nuestra atención. No nos olvidaremos de explicitar que las formas de distribución de*

*los beneficios/excedentes por parte de estas entidades son variadas, y a ello también haremos referencia.”*

Se resume en el estudio de las operaciones con terceros, puesto que en el artículo 58.2 LC faculta la repartición de los socios hasta el 50% de los resultados de la gestión operativa anual, en contra de lo dispuesto en la ley 1987315.

Dentro de los aspectos económicos es importante conocer sobre los créditos, que según (Mendoza, 2015), *“Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada ‘acreedor’ (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado ‘deudor’, quien a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada ‘intereses’.”*

Tomando como base la teoría de varios autores de la economía, el crédito representa confianza y el derecho que tiene un individuo o una sociedad a recibir dinero por parte de una institución financiera, para de manera establecida previamente cumplir con el acuerdo dentro del tiempo estipulado por ambas partes. Definiendo diferentes tipos como son:

- **Crédito al consumo:** para fines no empresariales, el deudor, lo emplea para adquirir bienes de consumo duraderos (gastos personales, electrodomésticos, viajes, etc.) o para pagar el endeudamiento de determinados servicios.
- **Crédito comercial:** es un préstamo a corto plazo, para el pago de bienes y servicios necesarios para su funcionamiento de una empresa; también, las cuentas por pagar a proveedores van dentro de este rubro.
- **Crédito hipotecario:** préstamo para la compra de vivienda o terreno en prenda como respaldo de la hipoteca y pago de la deuda.
- **Microcrédito PyMES:** préstamo menor y de corta duración, destinado a personas de bajo nivel económico, sin avales, ni garantías. Los microcréditos no exigen demasiados requisitos, dado que consisten en préstamos de montos mínimos enfocados en emprendedores o economías familiares.

## **El microcrédito en Ecuador**

(López J., 2019), *“El microcrédito en Ecuador tiene dos importantes particularidades: en primer lugar, es un crédito sin garantías, aunque existen diferentes estrategias para sustituirlas, ya sea mediante el análisis en profundidad de los proyectos o bien a través de la presencia de entidades de apoyo; en segundo lugar, el préstamo está orientado fundamentalmente a actividades productivas. Paralelamente, son varias las instituciones gestoras de microcréditos en Ecuador.*

- *Entidades sociales que intermedian con ahorros o entidades de financiación alternativa. Así, conceden los microcréditos a partir de los ahorros remunerados de otras personas físicas o jurídicas.*
- *Entidades sociales que no intermedian con ahorros. En este caso, los microcréditos proceden de fondos no reembolsables obtenidos en forma de donaciones y subvenciones.*
- *Entidades privadas de crédito, cuyos fondos para microcrédito tienen un origen bancario.*
- *Entidades públicas de crédito, con fondos para microcrédito procedentes del mercado y con riesgo compartido con otras entidades privadas de crédito”.*

### **Principales características:**

*Según (ASOBANCARIA, 2019): “Son mecanismo de financiación para empresas formales e informales.*

*La amortización o pago del capital depende de cada proyecto y puede ser de corto o mediano plazo. En algunos microcréditos hay periodos de gracia o de no pago y en otros la devolución parcial o total de los recursos dependiendo del éxito o fracaso del proyecto.*

*Se manejan montos de financiación que se ajustan a las necesidades de la empresa.*

*Dependiendo de las políticas de la entidad se pueden asignar aun si el solicitante no ha tenido experiencia previa en el sector financiero.*

*Se pueden adaptar al número de empleados y activos de su organización.*

*El monto máximo de un microcrédito no puede ser mayor a 25.000”*

**Cuentas de Ahorros:** Según (Oñate, 2014), *“Las cuentas de ahorro son un producto que los bancos ofrecen para depositar ahorros y obtener un rendimiento para ellos. Es un tipo de depósito bancario llamado “a la vista”, en el cual podemos retirar y depositar dinero cuando lo deseamos. Su tasa de interés está por debajo de los depósitos a plazo fijo, en los que debemos mantener el dinero en el banco durante un cierto período de tiempo para obtener la máxima rentabilidad.”*

Dentro de la división de las Cuentas de Ahorro, podemos denotar las siguientes:

- **Cuenta de Ahorro a la vista:** dada en moneda local, en este tipo de cuenta el dueño de la misma no recibe ajustes y tampoco intereses; se otorga de manera individual o colectiva; el objetivo fundamental de este tipo es salvaguardar los fondos del propietario de la cuenta.
- **Cuenta de Ahorro a plazo con giro incondicional:** llamadas así debido a que el ahorrante gira la totalidad del dinero en cualquier momento hasta 6 veces en un año.
- **Cuenta de Ahorro a plazo con giro diferido:** para este tipo de cuentas el ahorrante está limitado a girar con 30 días después del depósito y previa información al banco con ese mismo periodo de tiempo.
- **Cuentas para la Vivienda:** esta cuenta es particularmente utilizada únicamente para ahorros destinados a la futura compra de una vivienda y dado las facilidades gubernamentales puede acceder a un subsidio luego de un determinado tiempo.
- **Cuentas de Ahorro para la Educación Superior:** el gobierno ecuatoriano también tiene legislación que apoyo a estudios de tercer y cuarto nivel por lo que tener una cuenta de educación superior permite acceder a préstamos, becas y subsidios que ofrece el estado. Esta cuenta se gira directamente a la institución educativa previo contrato con el ahorrante.
- **Cuentas de Ahorro para el Deporte:** esta cuenta tiene el mismo fin de la anterior, pero está enfocada en el apoyo al deportista profesional tanto en financiamientos como en



subsidios por parte del gobierno para el desarrollo como deportista.

- **Plan de Ahorro previsional Voluntario (APV):** Detallado como un plan que faculta a trabajadores con o sin relación de dependencia a aumentar el valor de ahorro cotizado obligatoriamente en la administradora de fondos de pensiones, teniendo como resultado anticipar la edad de jubilación o, a su vez, aumentar el monto de la pensión legal, recibiendo así grandes beneficios tributarios.

#### a. 7. Servicios Secundarios

Éstas forman parte de los servicios que se realizan en las cooperativas con el fin de dar el mejor servicio a cada uno de los clientes entre estos tenemos:

- **Pago de Nómina:** un servicio que otorga la cooperativa a las empresas o empresarios para que paguen la nómina a través del sistema bancario, directo a la cuenta del empleado.
- **Giros al exterior:** son giros internacionales a entidades financieras directas o a través de bancos intermediarios; por lo que el ahorrante podrá enviar a un destinatario que puede ser personal o empresarial. Estos giros tienen un costo bancario.
- **Billetera Móvil:** Es un nuevo servicio financiero que a través de una aplicación del teléfono móvil se realiza cobros y pagos sin necesidad de efectivo u otros medios como tarjetas.
- **Bono de desarrollo Humano:** Según (Fidias, Investigación Exploratoria, 2018), *“Bono de Desarrollo Humano consiste en una transferencia monetaria condicionada mensual de USD 50,00 conceptualizada para cubrir vulnerabilidades relacionadas a la situación económica del núcleo familiar.”* Este producto financiero está dirigido a personas que

viven en condiciones de vulnerabilidad previamente registradas en bases de datos en planes gubernamentales.

- **Bono de Desarrollo Humano Variable:** este bono es similar al anterior, pero está enfocado a mejorar el núcleo familiar que tengan cargas familiares menores de edad, los mismos que se encuentren en extrema pobreza recibiendo hasta USD 150 mensuales como máximo.
- **Pensión para Adultos Mayores:** consta de un apoyo de USD 50 dirigido a personas consideradas de la tercera edad de 65 años en adelante que no cuenten con seguridad social, con el fin de apoyar en la sustentación de sus gastos.
- **Pensión Mis Mejores Años:** este bono de USD 50 a 100 dólares trata de reducir la desigualdad social en personas adultas mayores en situación de extrema pobreza, registrados en la base de datos gubernamental.
- **Pensión Para Personas Con Discapacidad:** orientado a personas reconocidas con algún tipo de discapacidad superior al 40%, registrados previamente, asociados a un carné de discapacidad avalado por el Ministerio de Salud, recibiendo el valor de USD 50.
- **Seguros:** (León , Economía Popular y solidaria, 2013), “El seguro es un contrato mediante el cual una de las partes, el asegurador, se obliga, a cambio del pago de una prima, a indemnizar a la otra parte, dentro de los límites convenidos, de una pérdida o un daño producido por un acontecimiento incierto; o a pagar un capital o una renta, si ocurre la eventualidad prevista en el contrato.”

#### a.8. Tecnología

Según (Lozada E. , Métodos de investigación, 2018), *“El mundo de las cooperativas no ha sido ajeno al impacto que han tenido la ciencia y en especial la tecnología en su desarrollo a*

*lo largo del tiempo y en particular las aplicadas a su campo a través de las diversas herramientas innovadoras que el desarrollo científico ha ido incorporando.”*

Obviamente que se tendrá que analizar en la modalidad específica del tipo cooperativo que se trate para advertir la característica del efecto que tiene la ciencia y tecnología aplicada al mismo, más allá que no debemos aclarar demasiado que cualquier manifestación cooperativa está íntimamente ligada al quehacer humano y en particular a lo vinculado con sus necesidades básicas y esenciales: alimento, trabajo, producción, vivienda, crédito y más.

Esto significa que, si bien la actual revolución industrial también pegará de lleno al mundo cooperativo, este siempre se distingue desde su base en que el desarrollo y la innovación científica con sus instrumentos y procedimientos y nunca serán aplicados de otra forma que no signifique una superación humana y por tanto su fin último siempre redunde en un beneficio colectivo.

No somos indiferentes a la sensibilidad que implica cualquier modificación industrial en la mente de los trabajadores ya que siempre y con razones fundadas se parte de una visión más apocalíptica que beneficiosa de los avances científicos en particular en el mundo del trabajo. El concepto de que la máquina desplaza al humano es el temor que se impone ya que en el mundo hostil del puro capitalismo el avance de lo artificial no se advierte como una manifestación inmediata que redunde en mejores condiciones de vida necesariamente, si no como el peligro de que un aparato expulse a los seres humanos del mundo del trabajo productivo y lo arroje a una situación de exclusión en el sistema económico dominante.

Las cooperativas en la actualidad, juegan un papel clave en países en desarrollo puesto que están erigidas a los efectos de atender a la población menos favorecida y más vulnerables con el fin de dar satisfacción a sus necesidades dentro del concepto de economía social. En este sentido constituyen una alternativa a la actividad de las cooperativas de consumo que tiene enfoque en consumidores de menor poder adquisitivo a los efectos de resolver para empezar el alimento a las familias.

Una vez establecida la premisa fundamental en cuanto a que la innovación en ciencia y tecnología implica adecuarse a nuevas herramientas que permitirán ser más eficiente en busca del objeto buscado que como venimos diciendo busca satisfacer necesidades humanas enmarcada en una concepción de economía social, se debe abordar en cuanto corresponda a la escala y características de la unidad productiva o sistemas de unidades productivas las acciones de la manera más calificada y pertinente al objeto.

Es a esos efectos que será necesario que se invierta en herramientas tecnológicas e informáticas que se deben incorporar como un proceso que de ninguna manera debe ser traumático y cuya divisa será siempre la inclusión del colectivo y en todo caso necesariamente en distintos grados se llevará adelante con una política de reconversión que siempre implicará afianzar el compromiso humano de manera amigable con el desarrollo tecnológico.

Desde nuestra experiencia de la Cooperativa de la Previsión Social la innovación en particular en tecnología informática ha servido para ser más eficaces en nuestra respuesta a las necesidades de la masa social, implicando una conducente y adecuada política de compras y a la vez analizándolo en una escala superior, en una herramienta esencial en la correcta aplicación del Principio de Inter cooperación basados en la información fidedigna de la realidad y en la sistematización de procesos que tienen la velocidad que exige la coordinación de un sistema de cooperativas que intercambian a niveles de decenas de miles socios y en diversas extensiones geográficas de la república.

Para estar en los posicionado en los tiempos que corren, resulta esencial invertir en innovación tecnológica para poder ubicarse convenientemente en el sistema del comercio como es nuestro caso, brindando servicios en línea y coordinando cotidianamente y en tiempo real las necesidades que se plantean en más de 40 agencias a lo que hay que sumarle las necesidades de interoperación que se manifiesta en el eje consumo-crédito-trabajo y producción.

Para ello se debe reducir la complejidad del sistema a través de productos informáticos diseñados de bajo costo que permitan la administración remota y brinden confiabilidad en su funcionamiento, con acceso en línea y también con soporte técnico de bajo costo y en la medida de las posibilidades que esas respuestas también se den desde la existencia de especialistas de

la propia unidad cooperativa o contratando los servicios de una cooperativa de ciencia y tecnología ya que estas últimas empiezan a asomarse en el horizonte de nuestra sociedad y fruto de los tiempos que corren.

Por todo lo antedicho desde la Cooperativa de la Previsión Social estamos convencidos que la ciencia y la tecnología es parte del desarrollo esperado de la Humanidad y en ese sentido lo asumimos, con la salvedad que el mismo siempre deberá ser pasado por el tamiz de una concepción en que las innovaciones en técnicas y procesos sólo sirven y deben ser aplicados si están orientados en beneficio del bien superior que es lo humano enmarcado en lograr el principio fundamental de obtener una sociedad libre, solidaria, fraterna y justa.

### **Banca Móvil**

Utiliza la tecnología dados en medios electrónicos como teléfonos celulares, tablets computadores, entre otros, con acceso a internet. La ventaja que ofrece este medio para los clientes está dada en realizar operaciones bancarias tales como el acceso a sus cuentas, transferencias de dinero, pago de servicios varios, accesos a solicitudes de créditos entre otros, efectivizando el tiempo del usuario, teniendo siempre en cuenta la seguridad de acceso.

Una breve descripción de su funcionamiento esta dado en que este sistema tiene la capacidad de vincular una cuenta bancaria a un número de teléfono móvil, obligatoriamente a nombre del dueño de la cuenta o bajo aceptación explícita del mismo. Inicialmente las bancas móviles se desarrollaban con un menú básico de respuesta análoga, en la actualidad gracias al avance tecnológico, se han desarrollado aplicaciones (APPS) que presentan un entorno más amigable para el usuario sin perder su esencia inicial.

Cada transacción, debe contar con un PIN de autenticación de usuario, tomando el principio de una clave virtual, la seguridad para el acceso a este código esta dado bajo altos parámetros, logrando así que el único que tiene acceso a dicho dato es el usuario registrado.

### **Servicios que ofrece la Banca Móvil:**

Dependiendo la inversión de la institución en el desarrollo de esta utilidad se puede ofrecer muchas opciones a los usuarios, sin embargo, la mayoría de aplicaciones ofrece algunas características básicas citadas a continuación.

- Acceso a los movimientos de cuentas.
- Transferencias directas e interbancarias.
- Pagos de servicios.
- Solicitud de productos.
- Bloqueo de usuarios y tarjetas.
- Cambio de contraseñas de acceso.
- Acceso a contactos de servicio.

### **Cajero Automático**

*Según (Lozada E. , Métodos de investigación, 2018), “Los cajeros automáticos son máquinas que entregan y reciben dinero, que funcionan activadas mediante una tarjeta y una clave secreta personal, que identifican al dueño de la cuenta.”*

En este contexto podemos notar que estas máquinas son diseñadas con la finalidad de entregar al usuario dinero de su cuenta, una vez que el ahorrista haya ingresado al sistema mediante una tarjeta electrónica y una clave secreta, minimizando el riesgo de fraude.

Entraron en funcionamiento en el país desde 1991, hasta el 2017 se contabilizaban que más del 95% de las provincias cuentan por lo menos con un cajero automático, estos cajeros actualmente presentan varias utilidades, desde el retiro de dinero, hasta operaciones bancarias referentes a pagos y trasferencias utilizando únicamente su tarjeta y clave de acceso.

### **a.9. Inversiones**

Según manifiesta (Rivadeneira, Sistemas Bancarios, 2014), *“En economía se entiende por inversión a un conjunto de mecanismos de ahorro, ubicación de capitales y postergación del*

*consumo, con el objetivo de obtener un beneficio, un rédito o una ganancia, es decir, proteger o incrementar el patrimonio de una persona o institución.”*

Dicho de otro modo, la inversión consiste en el empleo de un excedente de capitales en una actividad económica o financiera determinada, o también en la adquisición de bienes de alto valor, en lugar de aferrarse al dinero “líquido”. Esto se realiza con la esperanza de que la retribución sea cuantiosa y el dinero invertido se recupere en un plazo no demasiado extenso.

La inversión, así, puede entenderse desde muchas perspectivas, tanto macro y microeconómicas, es decir: en lo referente al manejo financiero de países enteros, o bien de individuos y empresas.

En el primer caso, la inversión se considera parte de la formación bruta de capital, uno de los factores determinantes en la constitución del Producto Interno Bruto (PIB). Los bienes producidos por una nación pueden ir al consumo interno, a las exportaciones o ser adquirido como bien de inversión.

El segundo caso, podemos entender como emplear un cierto capital logrando así impulsar un sector económico o financiero con el fin de obtener una utilidad a cambio de este apoyo o en el peor caso salvaguardar el capital de factores de riesgo como es la inflación.

En primer lugar, las inversiones se clasifican dependiendo del tiempo en que se espera obtener el retorno (rentabilidad). Puede hablarse así de:

#### **Inversiones temporales.**

Están dadas transitoriamente, tienen la finalidad de convertir en productivos todos los excedentes de capital de producción, evitando así tener estos excedentes en una cuenta bancaria fija. El tiempo de duración es de un año y cuentan con sólidos estándares de calidad.

#### **Inversiones a largo plazo.**

Tienen una temporización superior a las anteriores, fijando al propietario de esta inversión a mantener el capital durante el período acordado sin recibir retribuciones inmediatas por su inversión.

### **Inversiones públicas y privadas.**

Es otra forma de clasificar las inversiones, son dadas de manera privada o pública, este tipo de inversión viene dado en función del tipo de transacción y el ente que realiza el mismo. También tiene como fin el enfoque del destino de estos fondos a invertir como la adquisición de acciones, bonos divisas o bienes raíces.

### **Elementos de una inversión**

Las inversiones están compuestas por los siguientes elementos macroeconómicos, cuya sumatoria proporciona la inversión total:

**Desarrollo de la FBCF (Formación bruta de capital fijo):** Este principio macroeconómico mide la valía de las adquisiciones de nuevos activos fijos, así como también de los que ya se cuenta. Sin tomar en cuenta la cesión de activos que un gobierno realice.

**Formación neta de capital fijo:** Calculado con el descuento en el consumo del capital fijo (depreciación) al valor bruto del capital fijo, representando así a los recursos dispuestos para invertir en activos fijos.

**Variación de existencias:** Se obtiene cotejando las existencias obtenidas al finalizar un período con relación al ejercicio del año anterior.

Desde el análisis macroeconómico podemos detallar los siguientes elementos:

**Rendimiento esperado:** Determina en un valor porcentual la compensación del capital invertido que se espera.

**Riesgo aceptado:** Mide el grado de incertidumbre en el rendimiento real obtenido en la inversión (incluyendo la capacidad de pago).

**Horizonte temporal:** Determina el período de tiempo que la inversión se mantendrá activa, dado en corto, mediano o largo plazo.



## **b. Marco Conceptual Variable Independiente**

### **Variable Independiente: PyMES**

#### **b.1. PyMES**

*Según (Torres D. , 2014), “Las PyMES son las pequeñas y medianas empresas, esto es, las empresas que cuentan con no más de 250 trabajadores en total y una facturación moderada. Son empresas de no gran tamaño ni facturación, con un número limitado de trabajadores y que no disponen de los grandes recursos de las empresas de mayor tamaño.”*

En conclusión, se puede argumentar que las PyMES son importantes para la economía de un país, ya que aportan a la producción y distribución de bienes y servicios, así como también por su adaptabilidad a cambios en la tecnología, siendo una fuente principal de generar fuentes de empleo.

*Según (López M. , 2013), “la empresa, además de articular tecnologías, capitales intangibles y relación con los mercados, es fundamentalmente una asociación de personas, con distintos matices culturales y psicológicos. En su interior se produce una acumulación de patrimonio, conocimientos, cultura, valores profesionales y morales, que tienen como protagonistas a todas las personas que la integran, p.10).”*

Entonces una empresa debe tener como principio fundamental el inculcar buenos valores en sus colaboradores, logrando así el impacto positivo en las relaciones que dichos colaboradores tienen con los clientes.

Actualmente la empresa es la fuente principal para generar riqueza en la sociedad. Por tanto, la importancia de estudiarla, las PyMES en el ámbito empresarial su rol es esencial al momento de dinamizar la economía.

*Según (Peña, 2014), afirma “Las PYMES se vuelven sistemas creadores de valor económico cuando desarrollan dinámicas productivas y competitivas que les permiten enriquecer su contexto conectando a las personas con los mercados, en los cuales se encuentran los recursos requeridos para satisfacer sus necesidades, a la vez que se enriquecen en el proceso”*

Si tomamos en cuenta este criterio podemos entender la razón de que actualmente los gobiernos de países en vías de desarrollo tienen claro el papel de las PyMES en el crecimiento económico, así como en el aumento de fuentes de empleo, enfocándose en el desarrollo de la población en todos los aspectos.

*Según (Ron, 2017), “a través de los años, a causa de la globalización, las PyMES se han notado muy afectadas por la prolongación de la competitividad mundial ya que muchas de éstas no cuentan con apoyo financiero, economías de escala o no son lo suficientemente competentes para mantenerse en los mercados competitivos. Por tal motivo, se han visto en la necesidad de acoplarse a la lógica de libre comercio, con el fin de reproducir el capital, lo que ha conllevado a la creciente interconexión de los mercados alrededor del mundo; y éstos a su vez, cada vez se vean afectados con mucha fuerza y velocidad por crisis o eventos del sistema económico en los países del mundo.”*

Las PyMES son las fuentes principales de promover giros de orden productivo, comercial y de servicio, aunque debido a su tendencia a trabajar de forma autónoma con empresas de mayor tamaño, estas corren el riesgo de ser sometidas, acarreado con esto la minimización de su desarrollo.

*Según (Carrillo, 2019) “sin embargo, en términos de programas de desarrollo, programas de financiamiento, o asesorías para las pequeñas y medianas empresas a nivel internacional, muchos gobiernos dejan en segundo plano a este sector y se concentran en el apoyo a las grandes empresas, claro ejemplo se dio en la última crisis financiera en Estados Unidos, dónde el gobierno intervino en los grandes bancos, pero no en los pequeños debido a que las grandes empresas representan mucho más en PIB (Producto Interno Bruto) de una economía y resulta más complejo ayudar a varias entidades que una sola.”*

Tomando como base la globalización se define entonces a las PyMES como pequeñas organizaciones que tienen características de naturaleza social o familiar, con el objetivo del sostenimiento económico dentro del mercado, dando así el servicio de mantener y prosperar a la familia.

*Según (Sacoto Castillo, 2017), “en el campo social, implica la disminución de las distancias entre todos los países, debido al desarrollo de las comunicaciones y el Internet, donde*

*los consumidores suelen cambiar constantemente sus requerimientos en busca de un bien o servicio que satisfaga sus nuevas necesidades, se hace necesario que las PYMES del país estén en constante actualización en áreas de producción, promoción, comercialización y distribución, para así evitar que se vayan con la competencia, principalmente con empresas extranjeras instaladas en el país que cuentan con los recursos financieros y productivos que crean una gran desventaja para las PYMES ecuatorianas.”*

Entonces la influencia de las PyMES se da en el aporte que está brinda a la producción y distribución, así como también a la adaptabilidad de los cambios que la tecnología exige constantemente. Se puede decir entonces que son “máquinas generadoras de empleo”

## **b.2. Microempresas**

*Según (Flores, 2018), “Cuando hablamos de la microempresa estamos hablando de una forma de producción en menor escala y con características personales o familiares en el área de comercio, producción, o servicios que tiene como de 1 a 15 empleados máximo.”*

*Según el (Art. 2) (Ley de la Economía Popular, 2011), “la microempresa puede ser operado por una persona natural, una familia, o un grupo de personas de ingresos relativamente bajos, el propietario ejerce un criterio independiente sobre productos, mercados y precios y además constituye una importante fuente de ingresos para la familia, en general comprenden a organizaciones económicas populares, tales como, los emprendimientos unipersonales, familiares, barriales, comunales, las micro unidades productivas, los trabajadores a domicilio, los comerciantes minoristas, los talleres y pequeños negocios, que integran la economía popular y serán promovidas con criterio de solidaridad creando y fomentando programas de inclusión conforme consta en la Ley de Economía Popular y Solidaria Dentro de las opciones de producción la microempresa tiene una gama amplia de actividades:*

- *Productiva: convierte materias primas en productos, como una zapatería.*
- *De servicios: satisface necesidades aplicando conocimientos, como una peluquería o una mecánica.*
- *De comercio: compra y vende productos, como un puesto de frutas o una tienda de víveres en nombre colectivo se contrae entre dos o más personas naturales que hacen el*

*comercio bajo una razón social. La razón social es la fórmula enunciativa de los nombres de quienes participan en la actividad económica o simplemente una forma de identificación particular de la microempresa.”*

Según el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones., 2010, (Art. 53), en este contexto podríamos ampliar una visión de producción a la pequeña y mediana empresa, como persona natural o jurídica que, como una unidad de producción puede ampliar sus servicios actividades de comercio y/o servicios, etc. Conforme consta en el. Se puede observar dentro de este contexto de acuerdo a las investigaciones realizadas existe un número elevado de microempresas que incurren en la informalidad y se repiten en muchos casos en cuanto a cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales que tienen con sus trabajadores, existiendo un alto número de microempresas que no cuentan con los permisos que se requieren de acuerdo a las normativas municipales, sanitarias, seguridad social y fiscales.

Según el Banco Mundial iniciar un negocio en el Ecuador requiere por lo menos catorce tramites, que incluyen desde un certificado de depósito en un banco hasta registro en la Superintendencia de Compañías, SRI, Cámara de Comercio, Registro Mercantil, Seguridad Social, Ministerio de Trabajo y Municipio. Para realizar estos trámites se requiere aproximadamente sesenta y nueve días hábiles dependiendo el giro comercial de la misma que en algunos casos se aumentaría la tramitología antes descripta.

### **Características de la Microempresa**

*Según (Rodriguez, 2018), comenta lo siguiente: “En las características de una microempresa por su desarrollo económico y geográfico se configuraría las siguientes:*

*En Quito y Guayaquil se concentra el 70% de microempresas, en Azuay Manabí Tungurahua el 15 % y el 8% se distribuye en el resto de Provincias.”*

### **La microempresa se caracteriza por:**

Buscar la satisfacción de todos sus integrantes, así también como sustentar las necesidades fundamentales de autoempleo y subsistencia, caracterizada también por su compromiso con la comunidad, la naturaleza y el territorio. El trato no discriminatorio es el eje

fundamental que permite el trato igualitario a todos sus miembros, evitando así conceder privilegios adicionales a algún miembro en particular.

Otro valor de la microempresa es la ausencia de fines de lucro relacionado a los miembros que la conforman, permitiendo la autogestión democrática y participativa, la auto responsabilidad y el auto control. Velando así por los intereses colectivos pro sobre los individuales.

### **Importancia de la microempresa en el Ecuador**

*Según (Flores, 2018), “la pequeña industria ecuatoriana cuenta con un sin número de potencialidades que son poco conocidas y aprovechadas. Estas potencialidades principalmente se refieren a los factores claves para generar riqueza y empleo.*

*Dinamiza la economía de regiones y provincias deprimidas, diluye los problemas y tensiones sociales, mejorando la gobernabilidad. Los costos de inversión son menores.”*

*Según la (Ley de la Economía Popular y solidaria, 2012), “El desarrollo microempresario no solo genera un beneficio particular sino un beneficio colectivo para el entorno donde se desarrolla, además contribuye con las políticas del buen vivir.”*

### **Requisitos para constituir una microempresa.**

- Emisión del Registro Único del Contribuyente.
- Solicitud de matrícula de comercio.
- Afiliación a la Cámara de Comercio.
- Certificado de seguridad emitido por el cuerpo de bomberos.
- Obtención de patente municipal de comerciante.
- Permiso de Funcionamiento o Tasa de habilitación

### **Pequeñas Empresas**

*Según (Morales, 2011), “son organizaciones privadas, llamadas de esta forma porque sus activos anuales no exceden los 2 millones de dólares y su nómina no supera los 50 empleados, aunque esta cifra puede variar dependiendo del Estado donde se encuentre ubicada la empresa. Por su tamaño estas no son predominantes en los mercados en los que se desempeñan, pero esto no significa que no sean rentables a la hora de obtener ganancias.”*

Entonces se entiende que las pequeñas empresas son importantes en el andamiaje del mejoramiento económico y social de una nación, ya que toman el contexto de globalización, haciendo frente a problemas y retos, viéndose obligadas a optar por el desarrollo o acogimiento de medidas de acción para su mantenimiento en los mercados cada vez más competitivos.

### **Medianas Empresas**

*Según (Flores, 2018), “son instituciones dedicadas al comercio, a la industria, a las finanzas e incluso a prestar distintos servicios al público y cuyos recursos están organizados de manera ordenada para así lograr su objetivo. Para que una empresa entre en el rango de mediana, no deberá exceder el límite de trabajadores, recursos y ventas anuales, los cuales van a ser establecidos por el Estado donde se encuentre establecida dicha organización.”*

Entonces se deduce que las PYMES tienen gran importancia en la actividad empresarial y su enfoque en el desarrollo de estrategias que vayan acorde a los modelos sistémicos, políticos y culturales de un país.

#### **b.3. Emprendedores**

*Según (Raffino, 2016), comenta: “Este término proviene del siglo XVIII, en los albores del capitalismo industrial. El economista anglo-francés Richard Cantillon fue el primero en usarlo, para nombrar a quien “paga un cierto precio para revender un producto a un precio incierto, tomando decisiones acerca de la obtención y el uso de recursos, y admitiendo el riesgo inherente al emprendimiento”. En ese entonces no había mayor diferencia entre ser emprendedor o ser empresario o comerciante.”*

Una definición reciente propone. *“Hoy en día se llama emprendedores a los líderes empresariales que intentan traducir sus pasiones personales (y no el mero deseo de lucro) en iniciativas sustentables y lucrativas de negocio. Un emprendedor es quien decide correr el riesgo de inaugurar proyectos viables, asumiendo los riesgos que ello conlleva y motivado por una visión específica.”*

Entonces al tomar estas definiciones y ponerlas en un marco real con actores conocidos del mundo de las empresas e industrias que llevan el nombre de emprendedores podemos tomar como ejemplo a Bill Gates y Steve Jobs, además, tenemos a Elon Musk y Mark Zuckerberg. Claros ejemplos de compromiso a una causa que inició como personal y concluyó con un significativo aporte en el campo social, estos son algunos ejemplos a seguir cuando se tiene la mentalidad de explotar proyectos empresariales ambiciosos.

Al relacionar estas definiciones Robert C. Ronstadt (Torres J. C., 2011) expresa lo siguiente: *“El acto de emprendimiento es transformar los recursos tangibles e intangibles con miras a crear cualquier tipo de riqueza, lícita o ilícita; social, altruista o lucrativa, etc. También emprender es el arte o técnica para transformar una idea en realidad. Es la capacidad de compromiso por encontrar soluciones sencillas a problemas complejos. Es la aptitud de buscar los diferentes recursos necesarios para crear, inventar, descubrir o innovar nuevas formas de solucionar problemas de su entorno específico.”*

#### **b.4. Idea de negocio**

*Según (Becerra, 2013), “la idea de negocio es el producto o servicio que quiero ofrecer al mercado. El medio para atraer a la clientela y obtener así beneficio económico. Constituye la oportunidad de negocio y lo que a la hora de llevarla a la realidad la creación de la Pyme, haga que tengamos éxito o no.*

*Pero no sólo basta con tener una buena idea, es necesario evaluarla y comprobar su viabilidad. Por ello, la primera parada del camino del emprendedor es concretar la idea de negocio y describirla de la forma más precisa posible. Para ello, a la hora de plasmarla por escrito debes dejar claro los siguientes puntos:*

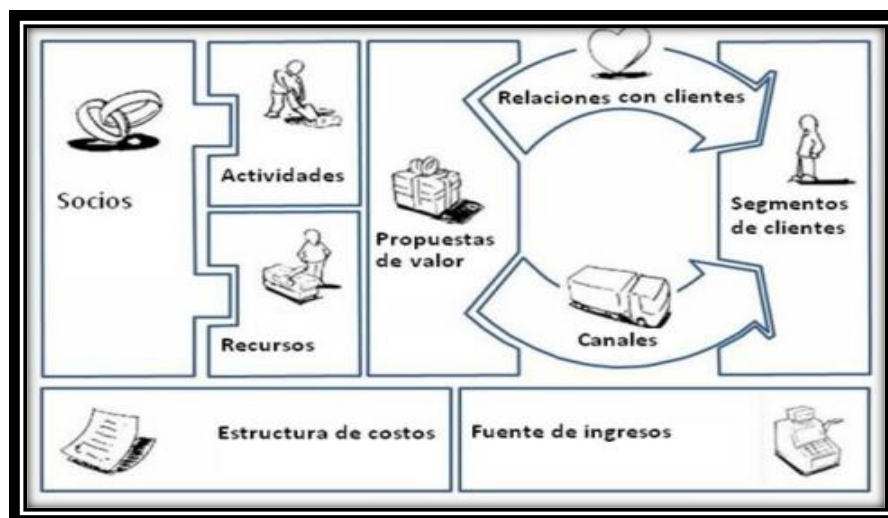
- *Descripción del producto o servicio que vas a ofrecer al mercado.*
- *La necesidad que cubre tu producto o servicio. Si tu idea de negocio cubre una nueva necesidad tendrás muy poca competencia.*
- *Clientela potencial: ¿A quién está dirigido? Hay que concretar las características esenciales que definen a nuestros clientes objetivo.*
- *Competencia: Hay que hacer un análisis de la competencia exhaustivo de los productos o servicios que poseen, cuáles son sus características y que métodos o estrategias utilizan aquellas empresas con las que vas a competir en el mercado.*
- *Valor añadido: Es la parte en la que queda plasmado que va a diferenciar tu producto, qué va a hacer que se convierta en la mejor opción para los compradores.”*

### b.5. Modelo de negocio

*Según (Martínez E. , 2014): "Un modelo de negocio es una herramienta conceptual que contiene un conjunto de elementos y sus relaciones y permite expresar la lógica de negocio de una empresa específica. Es una descripción del valor que una empresa ofrece a uno o varios segmentos de clientes y de la arquitectura de la empresa y su red de socios para la creación, comercialización y entrega de ese valor y el capital relacionado, para generar flujos de ingresos rentables y sostenibles.”*

#### **Figura 6**

*Lienzo de Modelo de Negocio de Osterwalder*



NOTA: el gráfico representa el Modelo de Negocio de Osterwalder



## **b.6. Tipos de Emprendedores**

(Sánchez L. , 2012), *“Visionario: el emprendedor visionario se adelanta a las tendencias del momento y pone su esfuerzo y negocio en sectores o productos que serán la clave en un futuro.*

***Inversionista:*** el emprendedor inversionista busca rentabilizar su dinero con proyectos novedosos. Tienen el papel de un socio capitalista, cuyo riesgo e implicación suele ser de asesoramiento y de aportar capital.

***Especialista:*** el emprendedor especialista suele tener un perfil más técnico. Y aunque empieza un proyecto empresarial, sus conocimientos están muy centrados en el sector donde se centra.

***Persuasivo:*** el emprendedor persuasivo es la punta de la lanza de un proyecto. Quien arrastra y convence. Es una figura que suele liderar más que desarrollar el producto o servicio. Se encarga de mantener la convicción en su equipo.

***Intuitivo:*** el emprendedor intuitivo sabe dónde está el negocio. Y lo sabe porque es un empresario nato. Y emprender es parte de su pasión que son los negocios.

***Emprendedor-empresario:*** este emprendedor ya sabe del mundo de la empresa. Nada le es nuevo. El empresario emprendedor asume el riesgo de emprender, pero a diferencia del intuitivo o el visionario, le gusta consolidar los proyectos, más que emprender. Y es que hay diferencias entre el emprendedor y el empresario.

***Emprendedor-oportunista:*** este emprendedor ve la ocasión y se lanza. Sabe detectar las oportunidades de negocio y los pasos que debe seguir. Conoce el mercado, sus claves y las explota.

***Emprendedor-vocacional:*** emprender por emprender. Todos los perfiles de emprendedores tienen algo de este. Estos emprendedores seguramente cuando consiga posicionar su producto, marca o servicio, se vaya en busca de nuevas aventuras.”

### **b.7. PyMES por Nicho de mercado**

*Según (Gómez, 2013), "Pretender ser todo para todos nos convierte en nada para nadie. Pretender atender cualquier tipo de cliente conduce a las guerras de precio y a ser considerado un commodity."*

Ser un generalista lleva a muchas compañías a ser prácticamente invisibles para sus clientes, una más como muchas otras que cuentan la misma historia y ofrece cada vez un descuento mayor. El resultado de no enfocarse en segmentos de mercado es la inevitable indiferencia del consumidor. A nadie le importa lo que ofrecemos si es más de lo mismo.

Si algún tipo de empresa está preparada para atender pequeños segmentos de mercado son las PyMES. Tienen la flexibilidad, capacidad de adaptación y personalización para hacerlo rentablemente.

Entonces, las PyMES, tienen esa capacidad de adaptación a esos espacios pequeños entendiendo que ese espacio es rentable y que además su competencia directa no es tan especializada y priorizada. Obteniendo así gran ventaja para su permanencia.

Entonces se concluye que especializarse asegura mayor experiencia, entonces asegura al cliente y da la tranquilidad al mismo en cuanto al manejo de problemas, desafíos y soluciones a los mismos. Esta seguridad que ofrece la experiencia reduce el riesgo, ahorra tiempo, pero a un costo mayor.

### **Beneficios de los Nichos de mercado**

*Citando, (Salcedo, 2015), "define incursionar en un nicho de mercado trae enormes ventajas, máxime en una época donde proliferan los competidores de bajo precio que aspiran dominar grandes mercados indiferenciados (¡buena suerte!)."*

Entonces podemos definir los siguientes beneficios:

- **Al especializarse se admite mayor precio:** Un factor a tomar en cuenta es la capacidad del cliente en el pago de un precio elevado siempre y cuando el servicio ofertado este a cargo de empresas que a su consideración tienen mayor especialización que la principal competencia.

- **Las grandes compañías no lo ven como un mercado atractivo:** Tomando en cuenta los competidores más fuertes se nota sus infraestructuras robustas las mismas que manejan la relación del tamaño y el volumen del mercado de manera mínima obteniendo así rentabilidad. Utilizando el modelamiento de escalamiento de economía, tiene muy claro que no presenta rentabilidad alguna para la empresa el enfocar sus esfuerzos en segmentos considerados pequeños.
- **La infraestructura es menor para la atención:** Teniendo en cuenta que la Pyme cuenta con personal y recursos limitados, es imprescindible que los esfuerzos se centren en lo que generará mayores ganancias.
- **Efectividad Publicitaria:** En esta sección se puede comprender la importancia de saber a quién va dirigido y las fuentes de acceso a los mismos. Entonces la claridad del medio de publicidad permite realizar inversiones correctas y por ende mensajes publicitarios correctos, ya que se conoce claramente lo que el cliente quiere.
- **Mensaje claro y directo:** Al entender el nicho al cual se está enfocando es mucho más fácil enfocar el mensaje que se quiere dar, explotando así todas las fuentes de marketing de una manera clara y efectiva. Este mensaje estará presente en todos los medios de publicidad y al ser claro y concreto, el público objetivo lo entiende de mejor manera y esto genera para la empresa una diferenciación con relación a sus competidores.
- **El internet como fuente de atención y distribución rentable:** Antes de la globalización las pequeñas empresas tenían dos grandes retos como eran la comunicación masiva y la distribución, estos dos efectos evitaban que una empresa pequeña pueda competir a nivel de rentabilidad, entonces las grandes empresas monopolizaban estos mercados ya que eran las únicas que podían solventar el problema. Gracias a la llegada del internet estos mercados inaccesibles se han dividido en nichos pequeños de mercado, debido a que esta herramienta tecnológica permite que las pequeñas empresas comercializan y atiendan estas fragmentaciones generando rentabilidad. Así se omiten grandes costos

de infraestructura y de inversión gracias al uso de la web.

- **Objetividad al negocio:** Una de las más importantes estrategias de explotación de los nichos es enfocarse en suplir las necesidades específicas del cliente, es decir, lo que ofrece la empresa cumple con todas las expectativas del objetivo. Entonces podemos decir que enfocarnos en concentrar todo el tiempo y recursos en el cliente que ve de gran valor al producto y no en captar clientes equivocados.
- **Encauzar la gestión:** Enfocarse en grupos pequeños de clientes es mucho más efectivo en lugar de abarcar grandes grupos, esto debido a que al ser más grande el grupo el costo y esfuerzo es aún más grande, por tanto, una estrategia adecuada es abordar grupos pequeños y así optimizar gastos para tener mejores resultados.
- **Formación de alianzas:** Enfocarse en compañías que no sean competencia, pero si tenga en común el mismo nicho de mercado es una gran estrategia. Hay que tener en cuenta que las alianzas permiten ser referidos y a su vez esta referencia permite ahorro de recursos, por cuanto la inversión se optimiza, así como también los esfuerzos.
- **Enfocarse en el contenido:** Saber lo que al cliente le interesa es un tema fundamental, se debe estar claro en el contenido con el cual se piensa abordar al cliente, como se menciona en los puntos anteriores, el enfoque y el mensaje son las mejores herramientas para conseguir el nicho.
- **Asegurar al cliente:** Con todos los puntos analizados el último en ser tratado es el cierre de la captación, es decir, no esperamos que, de diez posibles clientes, obtengamos uno; Sino que al ser objetivos estamos logrando que cuatro o cinco compren el servicio.

### **Característica de los nichos del mercado**

(García, 2017), *“No lo compone el mercado en general, sino que los individuos que lo componen conforman una pequeña parte del mismo.”*

Entonces podemos entender como lo dicho anteriormente que los proveedores más grandes no satisfacen sus necesidades por cuestión de poca importancia a estos grupos pequeños.

Hay que poner atención en aquellos nichos que no tienen proveedores ya que, si se logra ser los primeros en suplir estas necesidades, esto conlleva a mayor rentabilidad para la empresa, aunque por otro lado se debe tener muy en cuenta que estos nichos posiblemente son el resultado de un nicho que no es rentable y por esta razón los proveedores decidieron abandonarlo. Entonces la competencia no es mala ya que nos da a entender de que ese nicho de mercado está disponible para el producto.

### **Importancia de detectar un nicho del mercado**

*Según (García, 2017), "Existen dos razones comunes para conocer la importancia de detectar un nicho de mercado sea cual sea nuestro negocio, dependiendo del actor"*

Entonces podemos entenderlo como:

- **Importancia para la empresa:** Encontrar un nicho de mercado significaría un alivio para la empresa en cuestión de su rentabilidad, además de la facilidad de concentrar esfuerzos y recursos en la captación de clientes.
- **Importancia para los clientes:** La necesidad del producto ofertante será una fuente para el mejoramiento de las necesidades del cliente que forma parte de ese nicho.

### **Herramientas para detectar un nicho de mercado**

*(García, 2017), "Una vez que hemos pasado por la teoría del nicho de mercado y sabemos qué es y por qué ha de interesarte, vamos a repasar algunas herramientas y aplicaciones gratuitas que pueden ayudarte a detectar uno."*

#### **Google Trends**

Google Trends mide la popularidad o el volumen de interés de los usuarios en un término concreto.

Es interesante para conocer cómo ha evolucionado un tema o una moda concreta a lo largo del tiempo para poder hacer predicciones sobre su comportamiento futuro. Si el producto a ofrecer es cambiante, Trends nos permite observar dichos cambios.

### Planificador de Palabras Clave de Google AdWords

Utilizar conjuntamente Google Trends y el Planificador de Palabras Clave puede darte ya suficientes pistas sobre si un término, un producto o una moda puede ser tomado como un posible nicho.

En el Planificador vamos a utilizar el mismo término que hemos introducido anteriormente en Google Trends. A la hora de realizar esta consulta, hay que tener mucho cuidado con términos que puedan aparecernos y que debamos filtrar.

En nuestro caso, al utilizar el término dieta vegana hemos tenido que filtrar términos tales como vegetariano, vegetariana, vegetarianos y vegetarianas para que los resultados de ideas de palabras clave no contuviesen búsquedas con dichos términos.

### Figura 7

*Nicho de mercado*



NOTA: el gráfico representa el nicho de mercado

### **Ventajas de trabajar con nichos y micro nichos de mercado**

*(Aranda, 2014), "Inicialmente enfocar nuestro negocio o tienda a un nicho o micro nicho puede parecer negativo, ya que limitamos la cantidad de posibles compradores a los que vender. Pero en realidad es todo lo contrario, contamos con menos clientes potenciales, pero esto aumenta las posibilidades de compra."*

Entonces queda claro que, si un producto o servicio a ofrecer es especializado en su tipo, se entendería que será más complicado que la competencia ofrezca uno similar, desde la parte del cliente, al no tener mayores opciones entonces tendrá que acogerse a las condiciones de la empresa ofertante.

La facilidad de la navegación en la red permite el acceso a diferentes nichos de mercado, teniendo en cuenta que no todos los que ofrecen servicios similares ponen el mismo esfuerzo para atender estos nichos. El explotar las redes sociales promocionando el servicio de la empresa de manera específica, permitirá la captación de más clientes, que el tener una página con excesivo contenido.

### **Acciones de Comunicación en la segmentación y posicionamiento en el mercado**

*(Monteferrer, 2013), "La comunicación es un complemento fundamental del posicionamiento, de hecho se debe tener en cuenta que diversas acciones de comunicación desarrolladas por las empresas permiten obtener el posicionamiento deseado para sus productos, así pues los mensajes de las empresas deben estar diseñados de forma que se consiga la atención del público deseado por la empresa; el mensaje debe emplear aquellos signos que muestren una experiencia común entre emisor y receptor, así como para el conjunto del mercado; Los mensajes que se planteen deben reflejar las necesidades personales del grupo al que van dirigidos, y deben mostrar las claves para poder satisfacerlas; y finalmente, el mensaje debe presentar situaciones claras en las que se pueden satisfacer las necesidades con el producto, de forma que se consiga un posicionamiento adecuado al mismo."*

### **b.8. Administración empresarial**

(Nadales, 2015), “La Administración hay que entenderla como un proceso, como un camino sistemático y organizado, que consiste en el desarrollo de unas actividades u operaciones orientadas a un fin, operaciones que conforman un ciclo ordenado y racional donde unas tareas son previas a otras.”

En la actualidad el dinamismo con el que transcurre el mundo es constante, por tanto, uno de los factores importantes es el cambio, el mismo que puede ser súbito o lento, entonces la planeación es la estrategia que permite a la empresa estar el mismo nivel competitivo de estos cambios.

#### **2.4.2. La administración como un proceso**

(López J., 2019), *“El proceso administrativo es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible.”*

Entonces se define como el medio que utiliza un gerente para administrar, estos procesos diferencian al gerente del jefe. Entonces la diferenciación más clara de este concepto es el proceso de planeación, la misma que determina el curso y los objetivos que una empresa debe seguir, se puede añadir, la organización y distribución de la carga laboral entre todos los colaboradores, dando una jerarquización del proceso y por último el control de las actividades asignadas a cada colaborador.

#### **La Comunicación y Coordinación como clave esencial del Proceso Administrativo.**

La comunicación en el ámbito administrativo es importante ya que está permite impartir claramente información, consejos, peticiones, actividades o actitudes del colaborador. Un sistema de comunicación eficiente permite al gerente coordinar y controlar los recursos, logrando así un funcionamiento correcto de la empresa.



### **Universalidad del proceso administrativo.**

*(Fonseca, 2014), "el proceso tiene aplicación universal y los gerentes lo pueden aplicar, no importando el tipo de empresa de que se trate. Es utilizado donde varias personas trabajan juntas para el logro de objetivos comunes. Este proceso lo puede utilizar un gerente de una empresa grande e igualmente lo utilizará un gerente de una pequeña empresa."*

Entonces este proceso se puede utilizar en cualquier empresa y por tanto en cualquier sección de la misma, entonces generalizamos este proceso con los siguientes pasos:

- **PLANEACIÓN:** Determina los objetivos a alcanzar dentro de una empresa, así como también el tiempo en cumplirlos. Tomando en cuenta el accionar a seguir con la finalidad de lograrlos.
- **ORGANIZACIÓN:** Garantiza la integridad del sistema a dirigir, esto permite que la empresa tenga a cada colaborador con su actividad específica a cumplir.
- **DIRECCIÓN:** Se encarga del mantenimiento, conservación y conducción de los colaboradores con la finalidad de optimizar los procesos de manera eficiente.
- **CONTROL:** Determina la consecución de una actividad en función de la planificación, esto se logra con el establecimiento de sistemas de medición de resultados tanto actuales como anteriores, así como también la planeación para futuros casos proponiendo planes de acción.

La universalidad de este proceso se define como la utilidad para que todos los gerentes apliquen estos principios en sus empresas, sin importar el tipo y tamaño de las mismas. Algunos errores de conceptualización dan paso a que se piense en que estos procesos solo deben cumplir grandes empresas, esto genera fallos en el proceso administrativo y por cuanto problemas en la empresa, por esta razón es imprescindible que el dueño, gerente o supervisor de oficina tenga claro que este proceso se debe cumplir.

### **Definición de Planificación**

Para (Bonilla, 2006), " *un método bajo la forma de proceso, para la toma de decisiones entorno al mantenimiento de una realidad dada o a su transformación en otra más deseable, mediante la distribución de recursos entre fines múltiples, cumpliendo los siguientes requisitos: la minimización de costos, la animación de beneficios y el mantenimiento de equilibrios*

*dinámicos entre las fuerzas sociales que poseen los recursos, desean poseerlos o se ven afectados por el uso que de ellos se haga”.*

Por su parte (Hurtado, 2013), dice que *“ Instrumento para coordinar todos los esfuerzos a fin de alcanzar objetivos en el campo del desarrollo económico y social de un país.”*

(Goodstein, 1998), dice que *“ El proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción.”*

Entonces es un círculo de continuidad que muestra los cambios de una empresa y como adaptarse a ellos. El planificar tiene dos propósitos el de proteger y el de afirmar; El primero busca minimizar riesgos centrándose en reducir la incertidumbre en los negocios definiendo acciones administrativas específicas; El segundo busca elevar la tasa de éxito de la empresa.

Otro propósito a notar en la planificación es la coordinación de los recursos físicos y humanos de la empresa, entonces se puede afirmar que la planificación es el tronco común de la empresa del cual se deriva los procesos de organización, dirección y control. Por último, podemos entender que la planificación tiene como finalidad la consecución de objetivos de la empresa.

## **Administración.**

### **Conceptos**

(Romero, 2011), define la Administración como *“la capacidad de coordinar hábilmente muchas energías sociales con frecuencia conflictivas, en un solo organismo, para que ellas puedan operar como una sola unidad.”*

Por otra parte, (Fayol, 2010), la definen como *“la dirección de administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar a través de la gerencia.”*

Para (Watson Forbes, 2015), *“la administración es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.”*

Unificando criterios encontramos entonces que la planificación y el plan de una empresa son esenciales para:

- Tener objetivos claros para la empresa
- Desarrollar acciones orientados al cumplimiento de estos objetivos.
- Organizar responsabilidades a cada actor del proceso empresarial con el fin de que cada miembro de la empresa conozca su funcionalidad dentro de la misma.
- Aprovechar todas las oportunidades que se presenten.
- Optar por una política preventiva antes que reactiva ante posibles escenarios.
- Coordinar y controlar los procesos.
- Asignar recursos para procesos actuales y futuros.
- Enfocar los objetivos y unificar los intereses de los colaboradores en función de obtenerlos.
- Minimizar conflictos y malas interpretaciones que desemboquen en el no cumplimiento del objetivo.
- Crear disciplina y metodología laboral.
- Globalizar la visión empresarial.

### **Factores del entorno a tener en cuenta para el éxito de tu empresa**

Según (Pérez, 2017): recalca que

#### **Acercamiento a la estrategia**

Estudiar un sector es descubrir sus características genéricas más allá de la posición que dentro de él pueda tener la organización que analizamos; por lo tanto, debemos ser un observador externo al sector, independientemente de si ya estamos actuando en ese sector o aún no hemos entrado, o de si el análisis lo realizará un competidor o una consultora externa.

### **Proceso de dirección estratégica**

Una vez definido el sector con la mayor claridad posible, debe analizarse: generalmente, se acepta su división en macroentorno y microentorno. La separación se debe, sobre todo, a la cercanía y a la influencia sobre la empresa, así como a las posibilidades de esta para influir en el sector. A continuación, se presentan estos dos niveles de la estrategia y los principales elementos que componen su análisis.

### **Análisis del entorno**

El análisis del macroentorno o entorno lejano utiliza la herramienta PEST, que corresponde a los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos. En el análisis del microentorno se utiliza, entre otras, la herramienta de las cinco fuerzas de Porter.

### **Análisis interno.**

#### **La cadena de valor**

En el análisis interno se pretende conocer, de manera genérica, el conjunto de actividades que hay que realizar para poder satisfacer las necesidades de los clientes con los productos y servicios comprometidos.

### **Estratégicos:**

Es la planeación de tipo general proyectada al logro de los objetivos institucionales de la empresa y tienen como finalidad básica el establecimiento de guías generales de acción de la misma. Este tipo de planeación se concibe como el proceso que consiste en decidir sobre los objetivos de una organización, sobre los recursos que serán utilizados, y las políticas generales que orientarán la adquisición y administración de tales recursos, considerando a la empresa como una entidad total.

Las características de esta planeación son, entre otras, las siguientes:

- Es original, en el sentido que constituye la fuente u origen para los planes específicos subsecuentes.
- Es conducida o ejecutada por los más altos niveles jerárquicos de dirección.
- Establece un marco de referencia general para toda la organización.
- Se maneja información fundamentalmente externa.
- Afronta mayores niveles de incertidumbre en relación con los otros tipos de planeación.
- Normalmente cubre amplios períodos.
- No define lineamientos detallados.
- Su parámetro principal es la efectividad.

#### **Directivos:**

Los planes pueden ser considerados específicos cuando no admiten ninguna interpretación y deben realizarse tal como han sido definidos. Los planes direccionales, por el contrario, marcan lineamientos generales y pueden ser adaptados de acuerdo con las circunstancias y el criterio de quienes los llevan a cabo.

#### **Corporativos:**

El propósito principal de la planificación corporativa es asegurar que todos los miembros de la organización se integren para formar una empresa común. De ahí que el proceso contemple una correcta información para alcanzar un conjunto de objetivos que relacionamos a continuación: Ser capaces de realizar previsiones a largo plazo, ajustadas a las necesidades de la organización, garantizando su presencia en los mercados potenciales. Definiendo los objetivos estratégicos en términos fácilmente cuantificables. Identificando los puntos fuertes y débiles de la empresa, mediante análisis y diagnósticos de calidad, realizados permanentemente. Diseñando planes de acción que el personal en su conjunto pueda entender y en los que se les pueda involucrar y responsabilizar. Controlando y supervisando periódicamente todas las

acciones empresariales para detectar los cambios que puedan producirse en los planteamientos realizados.

### **Operativos:**

Los planes operativos constituyen el apoyo necesario de los planes estratégicos porque atienden su aplicación a corto plazo. se orientan a actividades específicas asignando recursos y definiendo estándares de actuación. un plan operativo es disminuir 10% la rotación del personal poniendo en marcha programas de capacitación, implementación de sistemas de incentivos y otorgamiento de prestaciones.

### **Funcionales:**

Estos determinan planes más específicos que se refieren a cada uno de los departamentos de la empresa y se subordinan a los planes estratégicos. Son establecidos y coordinados por los directivos de nivel medio con el fin de poner en práctica los recursos de la empresa. Estos planes por su establecimiento y ejecución se dan a mediano plazo y abarcan un área de actividad específica.

### **Según el periodo:**

(Erick, 2016), los diferentes planes se pueden ejecutar apropiadamente en los siguientes periodos:

- **Planes a corto plazo:** Se lleva a efecto en cada planta y almacén. es una extensión de la planificación a mediano plazo, con gran énfasis en los presupuestos flexibles, los relacionados con los niveles de producción específicos durante el período no mayor a un año.  
Incluye el uso de pronósticos trimestrales de ventas suministrados por mercadotecnia.
- **Planes a mediano plazo:** Es un subconjunto de la planificación a largo plazo. Se centra en las mismas áreas que la planificación a largo plazo, pero dentro de un marco de

tiempo menor (de dos a cinco años). Los estados financieros pro forma en este período son más detallados que aquellos para la planificación a largo plazo. En definitiva, se refinan los planes estratégicos a largo plazo de la organización al desarrollar planes financieros más específicos. El resultado de este nivel de planeación sirve como entrada para la planeación a corto plazo. Se relaciona primordialmente con la planificación financiera, de manera que pueda colocar a la organización en la mejor postura financiera para materializar las oportunidades descubiertas por la planificación a largo plazo.

- **Planes a largo plazo:** Su parte central está formada por las consideraciones estratégicas en cuanto a oportunidades futuras de mercado y a productos nuevos para satisfacerlas. Una característica distintiva de este tipo de planificación es el descubrir oportunidades, y después desarrollar estrategias y programas efectivos para capitalizar dichas oportunidades. Se concentra en la extrapolación de datos recopilados de fuentes externas e internas para proyectar la información relacionada con la comercialización y distribución, técnica y de instalaciones, financiera, de recursos humanos y otros aspectos. comienza con un entendimiento realista de los mercados, productos, plantas, almacenes, márgenes, utilidades, retorno sobre la inversión, flujo de efectivo, disponibilidad de capital, capacidades de ingeniería y habilidades y capacidades del personal.

**Según su contenido** Según (Saltos, 2014) sugiere:

Visión-Misión:

La visión es la capacidad de ver más allá, en tiempo y espacio, y por encima de los demás, significa visualizar, ver con los ojos de la imaginación, en términos del resultado final que se pretende alcanzar.

Una visión estratégica, permite cumplir dos funciones vitales;

- Establecer el marco de referencia para definir y formalizar la misión, misma que

establece el criterio rector de la planificación estratégica.

- Inspirar, motivar, integrar o mover a la gente para que actúe y haga cumplir la razón de ser (misión) de la institución.

En la visión estratégica existe conocimiento del ambiente externo, capacidad adaptativa, flexibilidad estructural y habilidad en convivir con ambigüedades y cambios rápidos.

Sin visión estratégica se hace difícil establecer un sentido de dirección futura y de definir objetivos adecuados a las circunstancias.

La misión o el propósito identifica la función o tarea básica de una empresa o de cualquier parte de ella. Cualquier clase de operación organizada tiene propósitos o misiones. En cada sistema social las empresas tienen una función o tarea básica que les asigna la sociedad.

### **Metas-Objetivos:**

Son los fines o las metas que se pretende lograr y hacia los cuales se dirige las actividades de la empresa en su conjunto o uno de sus departamentos, secciones o funciones. Por lo regular los objetivos de mayor jerarquía representan el fin hacia el cual se dirige la empresa, la dirección, el staff. Los objetivos son las metas que se quiere alcanzar con relación a los inversionistas, a los consumidores, al personal, entre otros. Un departamento puede tener sus propios objetivos, siendo diferentes a los que constituyen el plan básico de la empresa, pero no por ello dejan de contribuir al alcance de los de la organización. los objetivos o metas son planes y requieren de un proceso de planeación al igual que el resto de los planes.

Los objetivos o metas son los fines a los que se dirige la actividad: son los resultados a lograr. Representan el fin hacia el que se encamina la organización, la integración de personal, la dirección y el control. Los objetivos de la empresa son el plan básico de la misma, un departamento puede tener también sus propios objetivos. Naturalmente, sus metas contribuyen al logro de los objetivos de la empresa, pero los dos grupos de metas pueden ser diferentes por completo.



**Estrategias-Tácticas:**

Denotan casi siempre un programa general de acción y un despliegue de esfuerzos y recursos para alcanzar objetivos amplios. Se definen como el resultado del proceso a decidir sobre los objetivos de la organización, sobre los cambios en éstos, sobre los recursos usados para alcanzarlos y sobre las políticas que han de regular la adquisición, el uso y la disposición de estos recursos.

**Programas-Proyectos:**

Los Programas son planes relacionados con el tiempo y comprenden la correlación que se da entre este último con las actividades que deban llevarse a cabo. También pueden definirse como un conjunto de metas, políticas, reglas, procedimientos de tareas, pasos, etc. para ejecutar una acción específica, la programación puede variar ampliamente e ir desde programas de pequeño tamaño o simples por ejemplo es uso de un calendario para programar actividades, hasta programas complejos o de gran tamaño, en donde ya se requieren técnicas matemáticas, bases de datos, etc.

Un programa primario puede requerir muchos programas derivados de la planeación de los negocios, por ejemplo, es extraño encontrar un programa que se sostenga a sí mismo, por lo general se subordinan unos con otros, lo que hace muy difícil la planeación. Es por esto que la planeación coordinada requiere de ciertas habilidades administrativas que permitan el logro de los objetivos.

Los proyectos tienen objetivos delimitados por el tiempo. Tienen un principio, pero deben tener una fase de conclusión. Por ejemplo, el proyecto de construir un edificio. La naturaleza supone un término para cumplir con los objetivos para los que fue formulado.

**Políticas:**

Son planes en la medida en que constituyen reglas o normas que permiten conducir el pensamiento y la acción de quienes se tenga a cargo. es en este punto donde los

administradores deben ser sagaces para que los subordinados no acepten como políticas una serie de pequeñas decisiones que no se tomaran con este objetivo. Y usualmente las políticas se apoyan y precisan los objetivos y cobijan a la empresa en su conjunto. Las políticas generales de la empresa son tomadas por el consejo de administración, en las cuales se basarán las políticas de los departamentos

Todas estas delimitan un área o marco dentro del cual se debe decidir asegurando que las decisiones sean sólidas y contri buyan al alcance los objetivos. al igual que hay diversos tipos de objetivos, también los hay de políticas, entre ellas tenemos: políticas de promoción interna, de competir con base en los precios, políticas en publicidad o políticas departamentales, como el contratar los ingenieros egresados de las universidades o impulsar la participación de los empleados para contribuir con la cooperación.

Con respecto a las políticas se debe tener en cuenta que:

- Cuando se elaboren las políticas debe tenerse en cuenta la opinión de quienes a aplicarlos.
- Las políticas deben declararse por escrito.
- Deben ser difundidos y revisadas periódicamente, la interpretación de estas debe ser uniforme en toda la organización.
- Existen políticas sobre producción, finanzas, relaciones públicas, etc.
- Existen políticas relacionas con planeación, control, organización, favorecen, la coordinación y el trabajo en equipo, las consultas sobre asuntos fundamentales y la elaboración de criterios e iniciativa, pero dentro de unos límites.

### **Reglas-Normas:**

Explican con claridad las acciones requeridas o las acciones que no se deben llevar a cabo, sin permitir la discreción en esto. Son el tipo de plan más sencillo.

Las reglas se diferencian de los procedimientos en que guían la acción sin especificar un orden de tiempo. El procedimiento se podría considerar como una serie de reglas. La regla puede o no formar parte de un procedimiento. La esencia de una regla es que refleja una

decisión administrativa de que se tiene que llevar a cabo o que no se tiene que llevar a cabo una cierta acción.

Es necesario asegurarse de distinguir entre reglas y políticas. El propósito de las políticas es guiar la toma de decisiones al señalar áreas en las que los gerentes pueden usar su discreción. Las reglas, aunque también son guías, no permiten flexibilidad en su aplicación.

### **Procedimientos:**

Son planes por los que establecen un método o forma habitual para manejar actividades futuras, es decir, son planes relacionados con métodos de trabajo o ejecución. Sirven como guías de acción más que de pensamiento pues señalan el cómo deben hacerse ciertas actividades. Usualmente los procedimientos corresponden a planes operacionales y se representan a través de flujogramas.

### **Presupuestos:**

Constituye un planteamiento de resultados esperados expresados en términos numéricos, están relacionados con dinero, ya sea a través de ingresos o gastos de un determinado periodo de tiempo. Estos presupuestos pueden estar expresados en términos financieros o en horas-hombre, horas-máquina, entre otros. Puede estar relacionado a un presupuesto de gasto, de inversión, de operaciones o de caja. Aunque el presupuesto es una herramienta de control, no sirve como una medida fiel de éste, si antes no ha reflejado los planes.

Los presupuestos pueden ser planes estratégicos si cubren la totalidad de la empresa y un largo periodo de tiempo; pueden ser planes tácticos cuando cobijan una unidad o departamento a mediano plazo y pueden ser planes operacionales. Si su dimensión es local y de corto plazo.

**Interrelación entre los distintos tipos de Planes:**

La planificación se manifiesta a través de distintos tipos de planes, lo normal es usar más un tipo de plan, ya que tienen distintos grados de complejidad y de detalle, además que se complementan entre sí.

Los planes son reglas de conducta según las cuales el administrador o dirigente desea coordinar la acción del grupo. En una empresa, el o los administradores, una vez que se han establecido los objetivos, pasan a elaborar planes de acción.

Los diferentes tipos de planes que se han presentado en este capítulo no significa que podemos escoger entre ellos uno en particular, utilizarlo y olvidarnos del resto. No. Una buena administración exige que en la planificación se utilicen diferentes tipos de planes, de acuerdo a las necesidades de la empresa. Por lo tanto, debe pensarse en el establecimiento de políticas, de procedimientos para implementar esas políticas, de las estrategias que se utilizarán para alcanzar los objetivos fijados para la empresa, y finalmente, de los presupuestos, a distintos niveles y grados de amplitud, es decir, presupuestos generales para la empresa y particulares para las diferentes unidades administrativas.

En resumen, una buena planificación usa todos estos instrumentos y establece, desde luego, la coordinación entre ellos.

**a. Definición nominal**

En la presente investigación se determinó las siguientes variables

**a. Variable Dependiente**

De acuerdo con (Buendia, 2001) *“la variable dependiente es aquella que: es la propiedad o característica que se trata de cambiar mediante la manipulación de la variable independiente.”*

Entonces se define como el valor a ser observado y medido con el fin de determinar el efecto que tiene la variación de la variable independiente.

## **b. Variable Independiente**

Según (Wigodski S, 2010), *“nos menciona que es aquella característica o propiedad que se supone ser la causa del fenómeno estudiado. En investigación experimental se llama así, a la variable que el investigador manipula.”*

Por tanto, la entendemos como el valor que puede cambiar sin forma de controlarla, pero este cambio se ve reflejado en la variable dependiente.

## **b. Definición conceptual**

### **a. Desorden de Servicios Financieros**

Según (OTS, 2011), *“los servicios financieros entendido en su sentido más amplio se compone, sea cual sea el país, de tres elementos superpuestos: las empresas financieras (como los bancos) y las autoridades reguladoras; los mercados financieros (por ejemplo, los mercados de obligaciones, valores y divisas) y quienes participan en ellos (emisores e inversores); y el sistema de pagos (en efectivo, por cheque o por medios electrónicos) y quienes participan en él (por ejemplo, los bancos)”*.

### **b. Administración empresarial**

Según (Nadales, Gestión de empresas, 2016), *“La idea clave es la universalidad de las organizaciones respecto a la administración, que sostiene que la tarea de la administración es necesaria para coordinar cualquier organización y que, en lo sustancial, la tarea del administrador es muy semejante en todas las organizaciones, y consiste en la utilización eficiente de los recursos de forma que se logre un excedente”*.

## **c. Definición operacional**

Los servicios financieros tienen ciertos desórdenes dentro de la industria financiera, estos cubren organismos que gestionan los fondos, incluidas las cooperativas de crédito en los segmentos 1-2 en la ciudad de Latacunga y así estudiar su credibilidad, definidos en el marco metodológico del trabajo de estudio.

Mientras que la administración empresarial se debe estudiarla como un proceso sistemático y organizado para el desarrollo de actividades y operaciones que tienen un fin común.

## **2.5. Hipótesis**

El análisis de los servicios financieros y crediticios de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1 y 2 permitirá conocer la incidencia en el crecimiento de las PyMES en el cantón Latacunga, el periodo 2016 – 2018.

## **2.6. Señalamiento de variables de la hipótesis**

- **Variable independiente:** Servicios Financieros y Crediticios
- **Variable dependiente:** Pequeñas y Medianas Empresas (PyMES)
- **Unidad de observación:** Cooperativa CACPECO
- **Términos de relación:** Permitir; Ingresar

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Modalidad básica de la investigación

El presente enfoque investigativo se basa en la modalidad de investigación de campo en fusión bibliográfica - documental, encargada de solucionar cada uno de los problemas, una inspección en el servicio financiero en el área de contabilidad de la Cooperativa CACPECO de la ciudad de Latacunga para acrecentar el mejoramiento en la PyMES.

El trabajo investigativo tiene una perspectiva cuantitativa y cualitativa, debido a que se destinaron metodologías matemáticas, secuenciales y demostrativas. En la investigación se programó y concretó un problema de estudio, se planteó los objetivos correspondientes, se estableció revisiones bibliográficas, todo en si para la construcción del marco teórico, se definieron variables y se verifico hipótesis, para obtener resultados y conclusiones.

Asimismo (Blasco y Pérez, 2017), Definimos un enfoque cuando: Analizamos el presente en todo su contexto sacando conclusiones, interpretando fenómenos con todo el personal implicado.

Realiza la utilización de instrumentos para realizar una búsqueda entre estos tenemos: Entrevista, la observación, por lo que estas describen la situación de un problema relacionándolo con la vida y el significado de los participantes

Por otra parte, (Taylor & Bogdan, 2015), citados por (Blasco y Pérez, 2017), *“la metodología cualitativa se impuso en el mundo global, señalando grandes conocimientos de la investigación que genera datos representativos como por ejemplo las palabras de una persona o también conductas notorias.”*

Hablamos de inducción cuando expresa investigación cualitativa, esta investigación parte de pautas y de datos que se puede evaluar en modelos, teorías, el modelo utilizado para este tipo es la investigación flexible, resolviendo las interrogantes que ya estuvieron enunciadas.

### **3.1.1. investigación de campo**

Según (Ramirez, 2016), Según el concepto de investigación de campo podemos decir que se toma muestras en un numero minoritario y poblaciones en grandes cantidades, que no se genera resultados, en esta investigación podemos tomar en cuenta datos secundarios o complementarios sacadas de fuentes bibliográficas, de aquí partimos en la formulación del marco teórico.

Con el logro de los objetivos que se planteó con el uso de los datos primarios se logró la solución a la problemática estudiada. Este trabajo de investigación se enfoca en la investigación de Campo, debido a que se obtendrá la información de primera fuente donde se encuentra el sujeto investigado y permitirá aplicar un instrumento de investigación como la encuesta en los segmentos 1-2 de las cooperativas en la ciudad de Latacunga.

### **3.1.2. Investigación bibliográfica – documental.**

De acuerdo a lo establecido por (Merizalde, 2014):

El tipo de investigación documental utiliza fuentes primarias como audiovisuales, materiales impresos, material electrónico y audiovisuales, cuando se utilice textos monográficos no es de gran trascendencia la utilización de consultas bibliográficas se puede tomar como ejemplo testimonios de personajes que son protagonistas.

Todo este tipo de fuentes incluyen; Revistas, monografías, tesis que han sido de gran ayuda y también tenemos la parte digital web como correos electrónicos, Blogger, pdf online, también es importante el uso de videos, programas, software, entre otras.

Según (Lozada E. , Métodos de investigación, 2018), Definición de investigación documental: Recopila y escoge la información por medio de lectura y pone su criterio en documentos bibliográficos, documentación e informes.”.

La investigación documental se basa fundamentalmente de la información que se tomada de algunos documentos, entendiéndose este término, en sentido amplio, como todo material de fondo permanente, es decir, que se puede tomar como fuente o referencia en cualquier instante o lugar. Las fuentes de información de la investigación documental son:



- **Fuente Primaria:** Podemos encontrar información de folletos, artículos, marco lógico, documentos, proyectos científicos presentados en aulas de conferencias, congresos y cursos.
- **Fuente Secundaria:** Tener los Compendios inscritos de cada una de las narraciones en una rea específica de entendimiento. Al utilizar el tipo de fuentes secundarias tendrá que ser parte de una verificación para realizar la valides del mismo.
- **Otras Fuentes:** Hablamos de un mundo virtual, el enfoque de territorio es un ciberespacio y la limitación del tiempo es la secuencia de conocimiento web virtual.

Al referirnos sobre la investigación documental, hablamos de un proceso investigativo que observa, critica y reflexiona sobre un presente con la utilización de varios documentos de tipo científico, cabe recalcar que en la documentación bibliográfica se interpreta informaciones del tema y así tener todos los medios de prueba que sustente la investigación.

### **3.2. Nivel o tipo de investigación**

En la presente investigación se pondrá en práctica los siguientes tipos de investigación: Explicativa, Correlacional, Descriptiva, las cuales se detallan a continuación:

#### **3.2.1. Investigación explicativa**

Según el autor (Fidias, Investigación Exploratoria, 2018), Al hablar de este tipo de investigación exploratoria generamos definiciones y conceptos, no se conoce mucha información y los datos son aproximados no son reales, se fundamenta en la observación a nivel superficial del conocimiento.

Según (Selltiz & Wrigsman, Cook, 2019) señalan que “La investigación exploratoria es aquella que se realiza sobre un concepto u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel normal de conocimientos”.

En relación al presente trabajo se debería tomar en cuenta la investigación exploratoria la misma que nos ayudara a obtener información más efectiva y completa, de esta manera se puede comprobar la hipótesis planteada de acuerdo al objeto de estudio

### **3.2.2. Investigación correlacional**

Según Rodríguez Félix (2012-23p), es aquella que se debe realizar con la utilización de las dos variables dependiente e independiente relacionado en el tiempo presente, necesita aquí un correcto planteamiento de la hipótesis para ver si se aprueba o no se aprueba, también tiene como importancia de conceptos y de sus variables en general. Aquí se puede deducir que dos conceptos tienen un valor explicativo en el momento centrar la información.

Este tipo de investigación permite a los investigadores reunir mucha más información que los experimentos y calcular la relación existente entre las variables objeto de estudio. Además, debido a que la investigación Correlacional suele realizarse fuera del laboratorio, los resultados tienden a ser más aplicables y reales a la vida diaria, razón por la que se ha optado por aplicarla en el presente estudio.

### **3.2.3. Investigación Descriptiva**

(Fidias, Investigación Exploratoria, 2018) Señala que:

La investigación descriptiva es aquella que se encarga de ver todas las características de la población que es el sujeto de la investigación, también describe la naturaleza sin enfocarse a que se produzca un fenómeno, es decir busca la información, pero no la detalla ni explica el por qué.

## **3.3. Población y muestra**

### **3.3.1. Población**

Según (Fidias, Investigación Exploratoria, 2018), Al hablar de población hablamos de seres humanos que viven en determinados espacios geográficos, todo este grupo se le conoce con el nombre de población humana, para nuestro de investigación nos centremos en el

propósito de estudio al análisis de un grupo de individuos que son parte del motivo de nuestro proyecto

El autor (López, 2017, pág. 29), define a la población como “conjunto de individuos (objetos, personas, eventos...) fenómeno por el cual se pretende estudiar”.

En la investigación desarrollada, la población está compuesta por las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón Latacunga, por lo que tomaremos en cuenta la Cooperativa CACPECO, perteneciente al segmento 1 provincia de Cotopaxi, determinado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Tabla 3**

*Cooperativas de Ahorro y Crédito CACPECO de la Ciudad de Latacunga.*

<b>Unidades de Observación</b>	<b>Frecuencia</b>
Personal Directivo	5
Personal Operativo	12
Socios PyMES en Morosidad	321
<b>TOTAL:</b>	<b>338</b>

Nota: el gráfico representa la población de la CACPECO

### 3.3.2. Muestra

La muestra “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.” (Herrera, 2015), p.16.

Esta autora expresa también lo siguiente:

#### **Ventajas:**

- Una muestra de población blanca se puede obtener si existe datos de información de interés si los costes son menores, como se puede citar en el ejemplo cuando se realiza un evento que puede ser de interés, resulta más económico medir una muestra de 1000 personas de la población que a los 2600000 personas que la componen .Eficiencia:

Al trabajar con un número reducido de sujetos a estudio, representativos de la población blanco; el tiempo necesario para conducir el estudio y obtener resultados y conclusiones será ostensiblemente menor.

**Desventaja:**

- Mala representación de la población blanca.
- Trabajar con muestras pequeñas no genera conocimiento.

**Pasos para selección de la muestra**

- a. Concretar la población
- b. Nivelar el marco maestral
- c. Estipular el tamaño de la muestra
- d. Optar el proceso de muestreo
- e. Escoger la muestra

**Limitaciones:**

- Cuando la población es demasiado pequeña no se debe tomar como muestra porque los datos salen sin valor.
- La teoría del muestreo es demasiado complicada y el grupo de investigadores no dominan aun, por lo que resulta conveniente buscar personas entendidas en el tema para su realización.

Según (Herrera, 2015) , puntualiza a la muestra como “Al hablar de una muestra hablamos de una porción de una totalidad que viene siendo la población que es considerada en su totalidad como la llamada muestra representativa, en definición muestra viene de mostrar y dar a conocer”

En el caso del presente estudio la muestra está constituida por las cooperativas de los segmentos 1 y 2, perteneciente a la provincia de Cotopaxi, ciudad de Latacunga, además se

investigó todas las PYMES del cantón Latacunga y se tomó en cuenta a las empresas que se innovaron y crecieron con esta Cooperativa desde el año 2016 hasta el año 2018.

Para el presente proyecto de investigación se determinó la fórmula para poblaciones finitas porque conocemos la población y la cantidad con exactitud.

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

**Dónde:**

N = tamaño de la población

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza

e = error de estimación

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

**Aplicando la fórmula**

**Z= 1,96**

**p= 0,5**

**q= 0,5**

**e= 0,05**

**N= 338**

**n= 180,05**

**n=180**

**Conclusión:**

Una vez aplicada la fórmula para el cálculo de la muestra tenemos como resultado 180,05, es decir los sujetos de estudio van a ser 180 personas.

Para determinar la muestra se utilizó el método probabilístico Aleatorio Simple, identificando las Cooperativas de Ahorro y Crédito CACPECO del Cantón Latacunga de la Provincia de Cotopaxi, pertenecientes al segmento 1y 2, que según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que pueden ser sujetos de estudio.

### 3.4. Operacionalización de la variable independiente

Variable Independiente: Servicios Financieros

**Tabla 4**

*Matriz de Operacionalización de la variable: Servicios Financieros*

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO		
<b>LOS SERVICIOS FINANCIEROS COOPERATIVOS</b> Los servicios financieros conocidos también como el nexo que existe entre los socios y los colaboradores de empresa que participan en la ayuda y seguimiento de algunos trámites como créditos, caja móvil entre otros nos ayudan a mejorar notablemente en la parte logística apoyando de tecnología para el logro de un buen resultado.	<b>Crédito</b>	Porcentaje de créditos concedidos a las PyMES en relación del total de la cartera que ofrece la Institución Cooperativa	¿Sabe usted si los montos de crédito que ofrece la Cooperativa satisfacen su necesidad?	Encuesta vía online		
			¿Sabe usted los tipos de créditos que ofrece la cooperativa?	Encuesta		
			¿Sabe usted si la tasa de interés es igual para todos los créditos que ofrece la cooperativa?	Encuesta		
			¿Sabe usted si la cooperativa ofrece créditos especiales para las PYMES?	Encuesta		
	<b>Responsabilidad social</b>	Porcentaje de servicios financieros y crediticios orientados a la responsabilidad social. Porcentaje de responsabilidad social y crediticios orientados al mejoramiento de las funciones de los empleados CACPECO	¿Sabe usted si la cooperativa ofrece créditos orientados a cumplir con la responsabilidad social?	Encuesta		
			<b>Inversiones</b>	Porcentaje de inversiones que recibe las cooperativas por parte de las PyMES	¿Sabe usted si tiene sobre liquidez donde prefiere invertir?	Encuesta
					<b>Tecnología</b>	Número de socios que acceden a las herramientas tecnológicas para solicitar sus servicios

### 3.5. Operacionalización de la variable dependiente

Variable Independiente: PyMES

**Tabla 5**

*Matriz de Operacionalización de la variable: PyMES*

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<b>PYMES.</b> - Desglosada sus siglas significa pequeñas medianas empresas con grandes mercados de comercio, con grandes inversiones de los socios que han empleado tiempo y trabajo para la realización de las mismas, la visión de los socios es hacer de una pequeña empresa una gran empresa. Las PyMES tienen la finalidad de realizar muchas actividades como: comercialización producción, prestación de servicios.	<b>Nicho de Mercado</b>	Porcentaje de PyMES por nicho de mercado Numero de modelos de negocios exitosos.	¿Sabe usted si existe una clasificación de las PyMES por sector económico?	Encuesta
			¿Sabe usted si en Cotopaxi existe PyMES orientadas al sector agrícola- ganadero?	Encuesta
			¿Cuál es el mejor mercado para poder realizar una buena inversión?	Encuesta
	<b>Tipos de Emprendedores</b>	Número de estrategias para apoyo al emprendimiento familiar. Existencia de líneas de créditos o servicios de financiamiento para emprendimientos desde la banca pública.	¿Sabe usted si las PyMES nacen por un emprendimiento familiar?	Encuesta
			¿Sabe usted cuál es la mejor idea para mantener un negocio?	Encuesta
	<b>Por el tamaño</b>	Porcentaje de crecimiento de las empresas de acuerdo al posicionamiento de mercado	¿Generar el posicionamiento en una pyme ayuda a mejorar su rentabilidad?	Encuesta



### 3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En cuanto a la recolección de datos (Méndez, 2015) menciona que:

Se define como técnica y recolección de datos a la recolección de la información y a toda la documentación que tiene el investigador, también se puede comentar que utiliza un nexo con los empleados para recoger información, se divide en fuentes primarias, secundarias.

Las fuentes primarias las define el investigador por medio de un escrito, mientras que las fuentes secundarias es toda la información escrita, recopilada y transmitida por todas las personas que recibieron la información de un acontecimiento.

**Ficha bibliográfica:** Es una pequeña ficha, aquí se puede anotar todos los datos de un libro que se encuentran en la segunda hoja del mismo y resulta muy útil en la investigación, aquí se puede utilizar en una biblioteca y en bodega de productos., etc. (Méndez, 2015).

**La observación:** La observación es una técnica de la investigación, que se define como la relación existente entre el sujeto que se observa y el objeto que viene a ser observado, en donde se da la información de la realidad. (p.91)

De acuerdo con (Erick, 2016), en la ciencia del comportamiento humano se habla de observaciones participantes y no participantes:

**Observación estructurada:** se realiza en un lugar determinado con el fin de dar a conocer esta información

**Observación abierta:** Se realiza al aire libre; se utilizada cuando se trabaja con un grupo humano por ejemplo en los estudios de la nasa, estudios científicos, investigaciones, etc.

**Observación semiestructurada:** este tipo de observación es aplicada de modo flexible de acuerdo a la forma que defiende el proceso de observación.

**Observación participante:** en las anteriores formas de observación, ha quedado que el observador realice comportamientos de la manera más neutral posible respecto de los acontecimientos que está observando. En el caso de la observación participante, el sujeto que observa es admitido como miembro del grupo humano que se observa, aunque sea temporalmente.

La observación participante explica los fenómenos de entender hacia adentro, lo que implica dar a conocer los procesos racionales enfocados en la conducta que aparentemente pueden privar de significado para un observador externo.

Desde luego que esta técnica tiene el riesgo de producción información sesgada, en el caso de que el investigador dispensara su papel como miembro de la comunidad antes que como observador integrado a una determinada investigación, que trata parcialmente de tomar distancia de su objeto.

**La entrevista:** Según (Herrera, 2015), la entrevista es una técnica en la cual aquí se maneja dos personas el entrevistador y el entrevistado, se manipula información la misma que debe ser respondido por el entrevistado con un sin número de preguntas sea formales o informales de acuerdo al tema a dialogar.

**El cuestionario:** Es una base de datos que se utiliza como herramienta necesaria estandarizada para realizar investigaciones cuantitativas, esta se lleva a cabo con las encuestas, se puede manifestar que esta herramienta nos permite plantear un sin número de preguntas a personas y agregando las respuestas las mismas que seguirán recopilando para su estudio análisis e informe.

Como señala (Meneses, 2018), del cuestionario:

Instrumento que se utiliza para la administración y diseño y recopilación de los datos. (p.9)

**La encuesta:** Se define como encuesta a un cuestionario establecido que puede ser utilizado de forma física o de forma digital en forma de preguntas, las mismas que nos sirven para obtener información.

Según ( Selltiz & Wrighsman, Cook, 2019), “El diseño de la encuesta parte de la premisa que, si queremos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor, lo más directo y simple, es preguntárselo directamente a ellas.” (p.87).

Podemos deducir también que la encuesta es utilizada para la investigación de mercados, al obtener la información y si usamos la tecnología genera resultados esperados.

Existen tres niveles o aspectos a tener en cuenta:

- Establecer los argumentos teóricos, los objetivos, las hipótesis, las variables a observar y los conjuntos.
- Determinar qué proceso vamos a utilizar para realizar la encuesta (personal, correo o teléfono).
- Transcribir las preguntas. Según como sean las preguntas que escribimos hablaremos de cuestionario, entrevista estructurada y entrevista no estructurada.

### **3.7. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Según (Arias, Técnicas de la información, 2018), "aquí se realizan todas las operaciones que se hacen en los datos" (p. 99). En virtud de ello se tomó en cuenta el análisis cualitativo; que consta de la investigación al contexto dentro del cual se desarrolla el estudio utilizamos la parte cualitativa interpretativa, que se realizó en función de las variables y así poder dar resultados de la información y se puede dar a conocer los juicios de valor para sacar conclusiones."

#### **3.7.1. Plan de procesamiento de información**

**Revisión crítica de la información recogida:** Aquí se realiza la limpieza de la información y los datos que no se utilizan se eliminan.

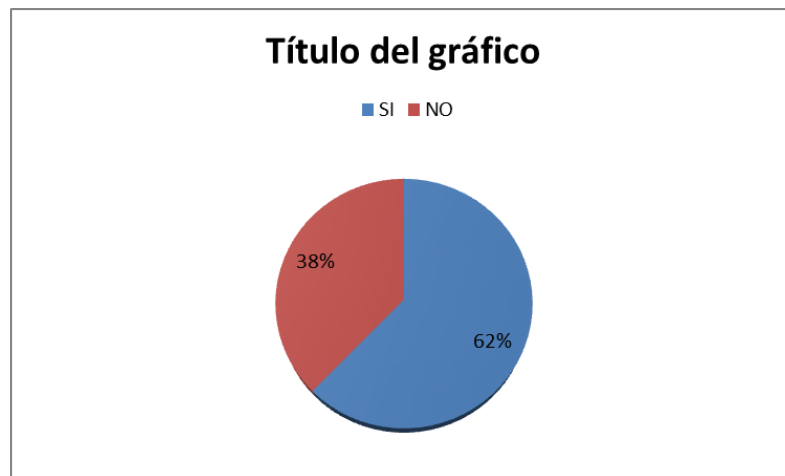
**Repetición de la recolección:** en diversos casos individuales, para amonestar fallas, de contestación.

**Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis:** Luego de realizada las encuestas procedemos a tabular, es decir poner los datos de acuerdo al casillero para que mediante de un estudio sacar los resultados posibles.

**Tabla 6***Tabla de Frecuencias*

CATEGORÍA	f	Fr	fa	Fra	f%
SI	56	0,622	56	0,622	62,22%
NO	34	0,378	90	1,000	37,78%
	90	1,000			100,00%

NOTA: el gráfico muestra el modelo de la figura a ser utilizada para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados en la tabla anterior se lo realizará mediante gráficos de pasteles.

**Figura 8***Modelo de Gráfico*

NOTA: el gráfico muestra Las representaciones se las realizará utilizando el programa Excel 2016.

### 3.7.2. Técnicas de comprobación de la hipótesis

De acuerdo con (Carroll, 2016), menciona que “es un nexo que permite crear conocimiento científico, el cual conforma la etapa teórica de dicho proceso”. (p.15).

Por lo tanto, estas pruebas se dividen en dos:

- Los análisis paramétricos.
- Los análisis no paramétricos.

### **Análisis Paramétrico**

Como lo define (Manzano, 2016), el análisis paramétrico:

Las hipótesis son aquellas que generan parámetros, se usa con gran eventualidad y frecuencia son las estadísticas paramétricas, el mismo que comenta que nos dan a conocer los resultados y sus inconsistencias.

Dentro de este análisis consta de distintas pruebas entre ellas están:

- Prueba del valor Z de la distribución normal
- Prueba T de Student para datos relacionados (muestras dependientes)
- Prueba T de Student para datos no relacionados (muestras independientes)
- Prueba T de Student-Welch para dos muestras independientes con varianzas no homogéneas

### **Análisis no paramétrico**

Para (Manzano, 2016), comenta que:

Le llamo prueba de hipótesis en donde la población requiere de ciertos parámetros se puede deducir que muchas pruebas de hipostasis parten de los supuestos de una población normal con parámetros  $\mu$  y  $\sigma$ , estas pruebas no paramétricas resultan de gran ayuda y son útiles cuando la información y los datos son normales. (p.60)

Entre la prueba que vamos a usar es:

- El chi cuadrado de Pearson.

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La encuesta fue realizada a los Socios, Personal Administrativo y Operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO, por lo cual se procedió a tabular los resultados, los cuales se presentan a continuación:

##### **Abreviaturas:**

Entre las abreviaturas a utilizar se encuentran:

**f** = Frecuencia

**fr** = Frecuencia Relativa

**fa** = Frecuencia Acumulada

**fra** = Frecuencia Relativa Acumulada

**f%** = Frecuencia Porcentual

➤ **Pregunta No 1**

¿Existe un buen manejo de los servicios financieros en la Cooperativa?

**Tabla 7**

*Manejo de Servicios Financieros*

CATEGORÍA	f	Fr	fa	fra	f%
SI	120	0,67	120	0,67	67
NO	60	0,33	180	1,00	33
	180	1,00			100

NOTA: la tabla representa Manejo de Servicios Financieros

**Figura 9**

*Manejo de Servicios Financieros*



NOTA: El gráfico muestra el Manejo de Servicios Financieros

### **ANÁLISIS**

Al analizar las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se hizo la encuesta, el 67% manifiesta que, SI se maneja bien los servicios financieros, mientras que el 33% indica que NO hay un correcto manejo de los servicios financieros; lo que se entiende que la mayoría de cooperativas encuestadas mantienen un adecuado manejo de los servicios financieros.

### **INTERPRETACIÓN**

La mayoría de los encuestados conoce de manera real sobre el buen manejo de los servicios financieros mientras que la minoría no conoce el buen manejo.

➤ **Pregunta No 2**

¿Sabe usted si los montos de crédito que ofrece la Cooperativa satisfacen su necesidad?

**Tabla 8**

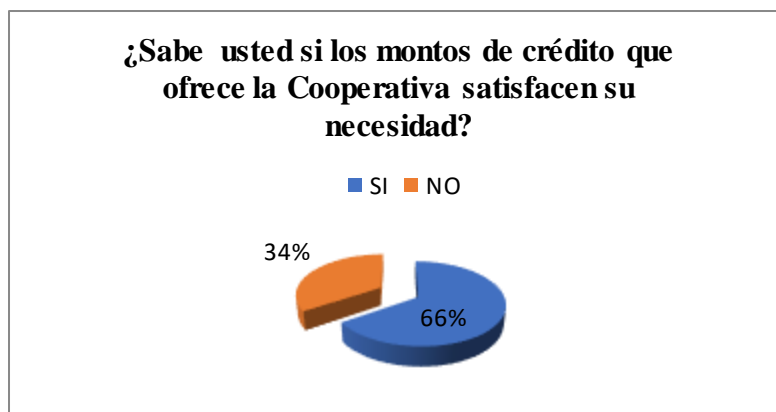
*Montos de crédito*

CATEGORIA	f	Fr	fa	fra	f%
SI	118	0,66	118	0,66	66
NO	62	0,34	180	1,00	34
	180	1,00			100

NOTA: La tabla representa los montos de crédito

**Figura 10**

*Montos de crédito*



NOTA: El gráfico representa los montos de crédito

### ANÁLISIS

Según el análisis realizado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito encuestadas, se puede mencionar que el 34% indica que no conoce sobre los montos de crédito en la cooperativa tiene un NO, mientras que el 66% manifiestan que SI conocen los montos de crédito; es decir que en las cooperativas encuestadas existe una probabilidad baja de que los socios no conozcan sobre los montos de crédito que se ha venido dando en la cooperativa

### INTERPRETACIÓN

En su gran mayoría los encuestados comentan que, si conocen cada uno de los montos de créditos, mientras que la minoría no conoce sobre los montos de créditos de la cooperativa.



➤ **Pregunta No 3**

¿Sabe usted los tipos de créditos que ofrece la cooperativa?

**Tabla 9:**

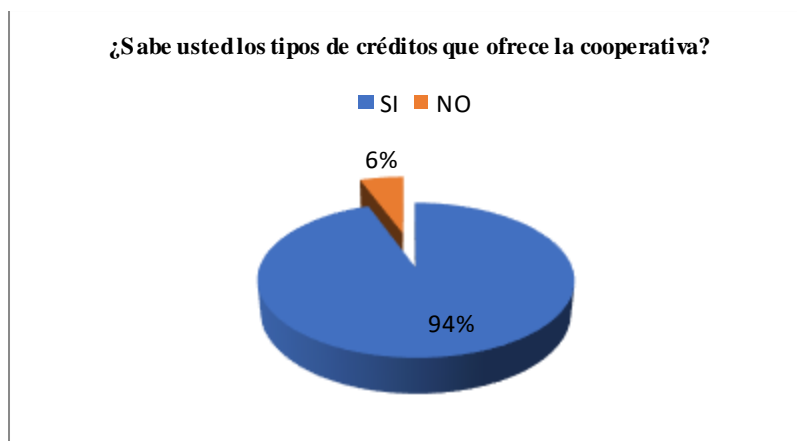
*Comunicación sobre los Servicios financieros*

CATEGORIA	f	Fr	fa	fra	f%
SI	170	0,94	170	0,94	94
NO	10	0,06	180	1,00	6
	180	1,00			100

NOTA: Esta tabla representa la Comunicación sobre los Servicios financieros

**Figura 11**

*Comunicación sobre los Servicios financieros*



NOTA: Este gráfico representa la Comunicación sobre los Servicios financieros

### ANÁLISIS

Las encuestas realizadas arrojaron un resultado de que el 94% de cooperativas SI conocen los tipos de crédito que se oferta en la cooperativa y el 6 % dice que NO conocen sobre los tipos de crédito en el área crediticia; indicando que todo el personal debería conocer para brindar la mejor atención al cliente.

### INTERPRETACIÓN

En una gran mayoría se puede definir que los encuestados conocen los tipos de créditos que oferta la cooperativa, mientras que en un porcentaje menor comentan que no conocen.

➤ **Pregunta No 4**

¿Sabe usted si la tasa de interés es igual para todos los créditos que ofrece la cooperativa?

**Tabla 10:**

*Tasas de interés del Servicio Financiero*

CATEGORIA	f	Fr	fa	fra	f%
SI	28	0,16	28	0,16	16
NO	152	0,84	180	1,00	84
	180	1,00			100

NOTA: Esta tabla representa la tasa de interés del servicio financiero

**Figura 12**

*Tasas de interés del servicio financiero*



NOTA: Esta figura representa la tasa de interés del servicio financiero

**ANALISIS**

De la Cooperativa de ahorro y crédito encuestados, el 84% de ellas NO conocen sobre la tasa de interés en cada uno de los créditos mientras que el 16% comenta que SI conoce sobre la tasa de créditos; es decir que la mayoría de clientes no conoce bien esta normativa de la cooperativa.

**INTERPRETACIÓN**

En un gran porcentaje de mayoría se puede decir que los encuestados conocen la tasa de interés mientras que una minoría no lo conoce.

➤ **Pregunta No 5**

¿Sabe usted si la cooperativa ofrece créditos especiales para las PYMES?

**Tabla 11**

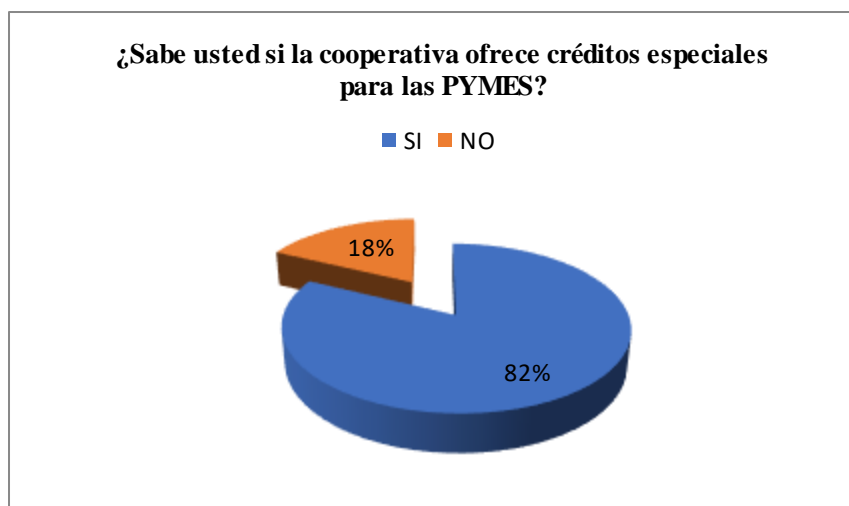
*Créditos especiales para PyMES*

CATEGORIA	f	Fr	fa	fra	f%
SI	148	0,82	148	0,82	82
NO	32	0,18	180	1,00	18
	180	1,00			100

NOTA: Esta tabla representa los créditos especiales para PyMES

**Figura 13**

*Créditos especiales para PyMES*



NOTA: Esta figura representa los créditos especiales para PyMES

**ANÁLISIS**

De todos los encuestados mencionan que el 82% SI conoce sobre los créditos especiales para PYMES que ofrece la cooperativa, mientras que el 18% NO conoce; es decir que en la mayoría de clientes si conoce y sabe sobre los créditos especiales para la creación de una pequeña o mediana empresa.

**INTERPRETACIÓN**

En una gran mayoría de los encuestados conoce sobre los créditos especiales para invertir en una PyMES mientras que una minoría no lo conoce.

➤ **Pregunta No 6**

¿Sabe usted si la cooperativa ofrece apoyo en sus servicios financieros con herramientas tecnológicas?

**Tabla 12:**

*Tecnología en la Cooperativa*

CATEGORIA	f	Fr	fa	fra	f%
NO	170	0,94	170	0,94	94
SI	10	0,06	180	1,00	6
	180	1,00			100

NOTA: Esta tabla representa la tecnología en la Cooperativa

**Figura 14**

*Tecnología en la Cooperativa*



NOTA: Esta tabla representa la tecnología en la Cooperativa

**ANALISIS**

El 94% de personas encuestadas determinan que en su cooperativa NO conocen sobre las herramientas tecnológicas que viene brindando la cooperativa; mientras que el 6% consideran que SI, es decir que la gente no sabe sobre la estructura tecnológica de la cooperativa que brinda a sus socios.

**INTERPRETACIÓN**

Podemos conocer que en su gran mayoría los funcionarios de la cooperativa conocen sobre herramientas tecnológicas, mientras que en una minoría no lo conoce.

➤ **Pregunta No 7**

¿Sabe usted cuál es la mejor idea para mantener un negocio?

**Tabla 13:**

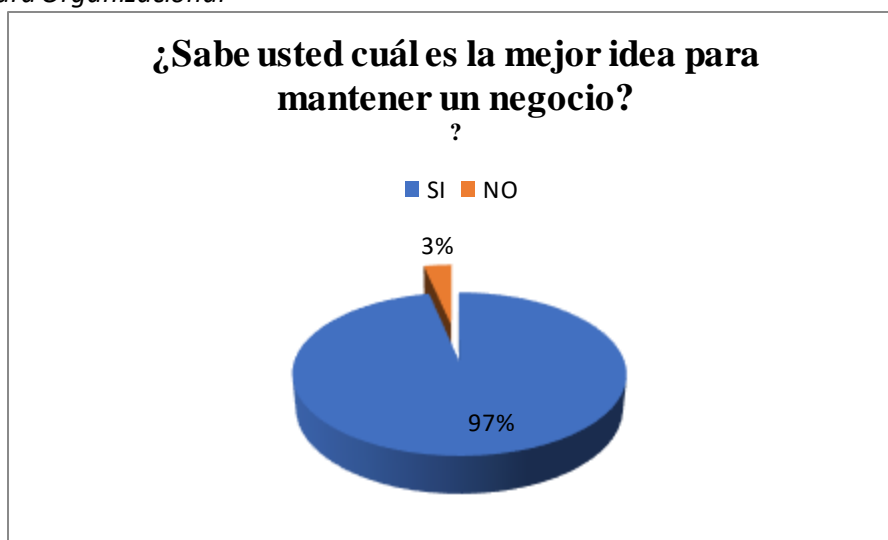
*Estructura Organizacional*

CATEGORIA	f	Fr	fa	fra	f%
SI	174	0,97	174	0,97	97
NO	6	0,03	180	1,00	3
	180	1,00			100

NOTA: Esta tabla representa la estructura organizacional

**Figura 15**

*Estructura Organizacional*



NOTA: Esta figura tabla representa la estructura organizacional

### ANÁLISIS

Según el criterio de las encuestas que se realizaron se visualizó resultados en el que el 97% SI cuenta con buenas ideas para mantener un negocio; mientras que el 3% dice que NO, es decir si sabe la mayoría de clientes como sacar adelante una PyMES.

### INTERPRETACIÓN

En un gran porcentaje de los encuestados tiene buenas ideas para mantener un negocio mientras que en poca minoría no lo conoce.

➤ **Pregunta No 8**

¿Sabe usted si las PyMES nacen por un emprendimiento familiar?

**Tabla 14:**

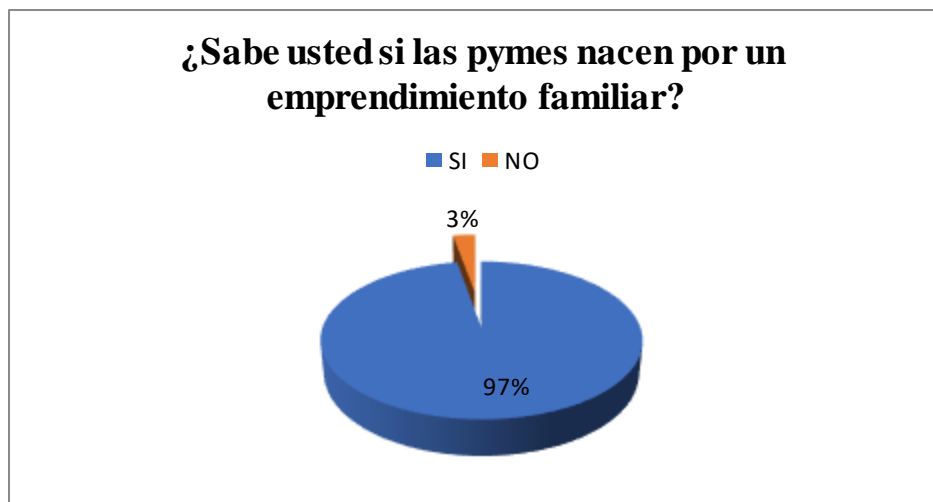
*Emprendimientos familiares*

CATEGORIA	f	Fr	fa	fra	f%
SI	175	0,97	175	0,97	97
NO	5	0,03	180	1,00	3
	180	1,00			100

NOTA: Esta tabla representa los emprendimientos familiares

**Figura 16**

*Emprendimientos familiares*



NOTA: Esta figura representa los emprendimientos familiares

### ANÁLISIS

Según la encuesta que se realizó el 97% los encuestados coinciden que la cooperativa SI nacen de un emprendimiento familiar las PyMES; y un 3 % dice que NO, es decir que la mayoría de los créditos se las realiza teniendo en cuenta que se tiene el conocimiento previo del mismo

### INTERPRETACIÓN

Se puede manifestar que mayoría de personas encuestadas conocen los emprendimientos para la creación de una pyme, mientras que un porcentaje minoritario no lo conoce.

➤ **Pregunta No 9**

¿Se realiza la supervisión cooperativista para el cumplimiento de la normativa específica de las entidades de crédito?

**Tabla 15:**

*Supervisión bancaria*

CATEGORIA	f	Fr	fa	fra	f%
SI	150	0,83	150	0,83	83
NO	30	0,17	180	1,00	17
	180	1,00			100

NOTA: Esta tabla representa la supervisión bancaria

**Figura 17**

*Supervisión bancaria*



NOTA: Esta tabla representa la supervisión bancaria

## ANÁLISIS

Se puede notar en el 83% de encuestados que, SI realiza la supervisión cooperativista para el cumplimiento de la normativa específica de las entidades de crédito, mientras que el 17 % dicen que NO; es decir que todas las cooperativas encuestadas mantienen una eficiente supervisión bancaria.

## INTERPRETACIÓN

Se conoce que en un porcentaje mayoritario conocen las normativas de la entidad de crédito, mientras que en una minoría no lo conoce.

➤ **Pregunta No 10**

¿Sabe Usted si al optimizar los servicios financieros y crediticios incidirán en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas PyMES?

**Tabla 16:**

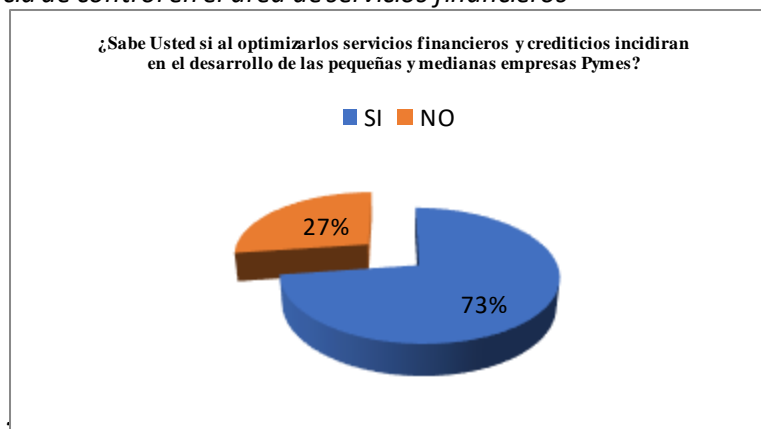
*Frecuencia de control en el área de servicios financieros*

CATEGORIA	f	Fr	fa	fra	f%
SI	131	0,73	131	0,73	73
NO	49	0,27	180	1,00	27
	180	1,00			100

NOTA: Esta tabla representa la frecuencia de control en el área de servicios financieros

**Figura 18**

*Frecuencia de control en el área de servicios financieros*



NOTA: Esta figura representa la frecuencia de control en el área de servicios financieros

## ANÁLISIS

El 73% de encuestados, considera que los servicios financieros y crediticios que ofrece la cooperativa SI incidirán en el crecimiento económico de las pequeñas y medianas empresas, mientras que el 27% no consideran un crecimiento para las pequeñas y medianas empresas.

## INTERPRETACIÓN

Se puede observar que la mayoría de personas encuestadas observa un crecimiento en las PyMES si se optimiza los servicios financieros mientras que en una parte minoritaria no conoce los servicios financieros que se usan en la Cooperativa.



## 4.2. Verificación de hipótesis

Se realizará mediante la aplicación del estadígrafo Chi cuadrado ( $\chi^2$ ) para comprobar la relación entre las variables.

### 4.2.1. Planteamiento de la hipótesis

El análisis de los servicios financieros y crediticios de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1 y 2 permitirá conocer la incidencia en el crecimiento de las PyMES en el cantón Latacunga, el periodo 2016 – 2018.

Para la verificación de la hipótesis se realizó la siguiente pregunta a los socios, proveedores y personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO.

- ¿Sabe Usted si al optimizar los servicios financieros y crediticios incidirán en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas PyMES?

Las variables que intervienen:

#### Variable Independiente

Servicios financieros y crediticios Cooperativos

#### Variable dependiente

Desarrollo de pequeñas y medianas empresas (PYMES)

#### Modelo matemático

$$H_0: \mu_0 = \mu_1$$

$$H_1: \mu_0 \neq \mu_1$$

#### Modelo estadístico

Como el valor del Chi cuadrado calculado ( $\chi^2_c$ ) es mucho mayor a 3,84 con e1 grado de libertad se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

#### 4.2.2. DEMOSTRACIÓN DEL CHI CUADRADO

##### Pasos:

1. Determinación de fe y completar la tabla de contingencia.
2. 2.-Planteamos las hipótesis (Ho, H1)
3. 3.-Determinamos  $\alpha$ .
4. 4.- Encontramos grados de libertad "v"
5. 5.- Determinamos  $x^2$  crítico (tabla)
6. 6.- Calculamos  $x^2$
7. 7.-Decisión. –CONCLUSIÓN

##### 1. Determinación de fe y completar la tabla de contingencia.

**Tabla 17:**

*Frecuencia observada*

VARIABLES	SI	NO	TOTALES
Servicios Financieros	132	48	180
PyMES	111	69	180
<b>TOTALES</b>	243	117	360

NOTA: La tabla representa la frecuencia observada

**Tabla 18:**

*Frecuencia esperada*

VARIABLES	SI	NO	TOTALES
Servicios Financieros	121,5	58,5	180
PyMES	121,5	58,5	180
<b>TOTALES</b>	243	117	360

NOTA: La tabla representa la frecuencia esperada

Tabla 19:

Calculo Chi-cuadrado

F. OBSERVADA	F. ESPERADA	(O - E)	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
<b>132</b>	121.5	10.5	110.25	0,91
<b>111</b>	121.5	10.5	110.25	0,91
<b>48</b>	58.5	10.5	110.25	1,88
<b>69</b>	58.5	10.5	110.25	1,88
				<b>5.58</b>

NOTA: La tabla representa el cálculo del Chi-cuadrado

Como podemos evidenciar el resultado el Chi-cuadrado de la investigación realizada nos proporciona un resultado de **5.58**

## 2. Planteamos las hipótesis (Ho, H1)

H0 = Hipótesis Nula

H1 = Hipótesis Alternativa

**H0:** El análisis de los servicios financieros y crediticios de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1 y 2, no permitirá conocer la incidencia en el crecimiento de las PyMES en el cantón Latacunga, el periodo 2016 – 2018.

**H1:** El análisis de los servicios financieros y crediticios de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1 y 2, permitirá conocer la incidencia en el crecimiento de las PyMES en el cantón Latacunga, el periodo 2016 – 2018.

### 3. Determinamos $\alpha$ .

$\alpha$  = Nivel de Significancia

$\alpha$  = 5% = 0,05

### 4. Encontramos grados de libertad

Para determinar la regla de decisión, procederemos a calcular los grados de libertad que van de acuerdo al número de filas igual a dos y número de columnas igual a tres, de la Tabla 5.1, con un valor crítico del nivel de significancia de 0.05

**Fórmula:**

Grados de libertad = **(F-1) (C-1)**

**Dados:**

F = 2

C = **3**

A = **0.05**

**Solución:**

Grados de libertad = **(2-1) (2-1)**

Grados de libertad = **1**

Con la lectura de la tabla con 1 grados de libertad y 0.05 del área se obtiene **3.84**

### 5. Estadístico de prueba

La fórmula a ser utilizada para realizar el cálculo del chi-cuadrado que es el estadístico de interés es la siguiente:

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

En donde:

$\chi^2$  = Chi-cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

**O** = Frecuencia observada

**E** = Frecuencia esperada

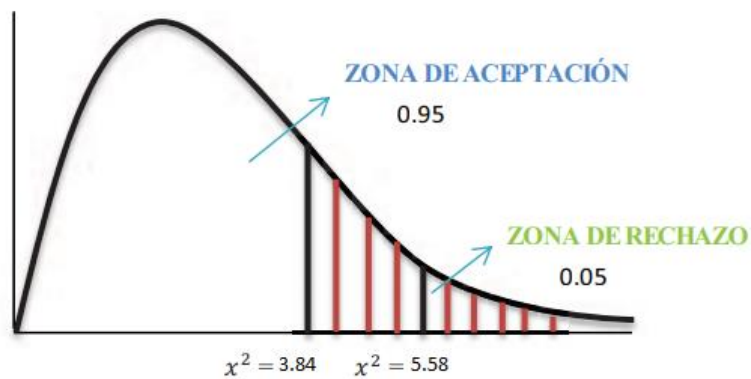
A continuación, tomamos los datos de las encuestas realizadas de los clientes para hacer el cálculo del chi-cuadrado en base a las frecuencias observadas y las frecuencias esperadas.

#### 6. Determinamos $\chi^2$ crítico (tabla)

Con la lectura de la tabla con 1 grados de libertad y 0.05 del área se obtiene

**Figura 19**

Distribución  $\chi^2$



Fuente: Calculo  $\chi^2$

## **7. Decisión – CONCLUSIÓN**

Mediante los resultados obtenidos en el cálculo de la herramienta estadística Chi Cuadrado se llega a la conclusión que se rechaza el  $H_0$  y se acepta la hipótesis de la investigación que dice: “El análisis de los servicios financieros y crediticios de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1 y 2, permitirá conocer la incidencia en el crecimiento de las PyMES en el cantón Latacunga”.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

Según el análisis realizado y sobre la base de los objetivos de la investigación se determinaron las siguientes conclusiones:

- Mediante instrumentos de investigación a los servicios financieros y crediticios, se determinó un índice de satisfacción alto de los socios y clientes de la cooperativa de ahorro y crédito CACPECO de la ciudad de Latacunga
- En función del análisis del crecimiento económico de las pequeñas y medianas empresas PyMes, se verificó el posicionamiento de mercado de acuerdo al sector económico.
- Se concluye que mediante la aplicación de un plan de acción se implementaron estrategias financieras con el propósito de optimizar los servicios financieros para el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas PyMES.

## 5.2. Recomendaciones

Se considera necesario sugerir algunas recomendaciones, a fin de mejorar los servicios financieros para tener una mejor credibilidad en CACPECO; de tal manera que ayuden a las PyMES a crecer y fortalecerse:

- Se recomienda la utilización de técnicas de investigación de los Servicios Financieros y Crediticios para determinar la satisfacción de los socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO de la ciudad de Latacunga.
- Se propone Aplicar indicadores financieros, de manera especial el indicador de liquidez, que permitan así determinar la situación económica de la Cooperativa, consiguiendo de esta manera cumplir con las obligaciones hacia los socios y clientes.
- Se considera necesario implementar estrategias financieras mediante un plan de acción con el fin de optimizar el área de servicios financieros contribuyendo satisfactoriamente al crecimiento de las pequeñas y medianas empresas PyMES.



## CAPÍTULO VI

### 6. LA PROPUESTA

#### 6.1. Datos informativos

**Tema:** Implementación de estrategias financieras mediante un plan de acción con el propósito de optimizar los servicios financieros para el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas PyMES.

- **Institución:** Cooperativa CACPECO ciudad de Latacunga.
- **Beneficiarios:** Socios, Directivos y Personal Operativo.
- **Ubicación sectorial:** La cooperativa se encuentra ubicada en la Provincia: Cotopaxi, Calle Fernando Sánchez de Orellana, Latacunga 050102.
- **Tiempo estimado:** noviembre 2019 – agosto 2020.
- **Equipo técnico responsable:**
  - Gerente Propietario: Sra. Lic. Virginia Escobar
  - Contadora: Sra. Amparo Jijón
  - Investigadoras: Jessy Moreno – Mercedes Ruiz
- **Costo:** El costo estimado de la propuesta será de \$ 550,00

#### 6.2. Antecedentes de la propuesta

La cooperativa CACPECO de la ciudad de Latacunga es una de las cooperativas más concurrida en la provincia, que ha surgido durante los últimos 8 años en el mundo cooperativista, realizando créditos a los clientes para emprender pequeñas o medianas empresas. Actualmente la cooperativa posee una amplia gama de clientes.

Para los propietarios de la cooperativa CACPECO, ha sido muy importante estar en continuo crecimiento en el mercado cooperativista, ante una competencia que por sus años ha incrementado más cooperativas en la ciudad de Latacunga.

A través de la presente investigación, se pudo evidenciar el inadecuado servicio financiero que gestiona la cooperativa con respecto al proceso de logística y comunicación, es indispensable que la cooperativa cuente con algunos proyectos innovadores para brindar un mejor servicio a los clientes que ayude a evitar el problema que falta de credibilidad en la cooperativa, es por eso que un buen servicio financiero es importante puesto que forma el mejor asesoramiento a los clientes de la cooperativa, y sobre todo orienta al área de contabilidad y administrativos de la cooperativa a cumplir las funciones encomendadas con eficiencia y eficacia.

Una cooperativa depende mucho de sus clientes, la demanda que la empresa exige ha obligado a que la cooperativa realice cambios en fin de mejorar su atención para que se realicen en forma adecuada, dejando a un lado los procesos antiguos y poniendo en claro que para la nueva atención la cooperativa brinde accesos tecnológicos que se debe llevar en cada proceso, la falta de capacitación por parte del personal encargado de esta actividad y el hecho de no planificar las estrategias con tiempo, ha ocasionado una disminución de clientes nuevos, lastimosamente la falta de experiencia por parte del personal ha hecho que se maneje inadecuadamente los procedimientos que requiere la cooperativa.

Para desarrollar la propuesta de la presente investigación, se ha considerado conveniente revisar estudios anteriores que estén relacionados con la problemática planteada, para obtener una amplia idea de cómo se desarrollan los adecuados procedimientos y políticas de control interno con la finalidad de mejorar los servicios financieros de la cooperativa CACPECO:

Según **Aguirre Gudiño Diana Alexandra**, en su tesis **“Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del Sistema Financiero Regulado ecuatoriano”** plantea como alternativa de solución la propuesta titulada: **“Implementación de un sistema de logística y comunicación con los futuros clientes del sistema financiero al igual que en la presente investigación. Dicho estudio tuvo en su propuesta el siguiente objetivo: “Incentivar los clientes a mantener una cultura de ahorro, de pago a tiempo**

de sus obligaciones, con un conocimiento general sobre el movimiento del Mercado financiero a nivel nacional y las políticas financieras aplicadas por el Banco a favor de los mismos.”

De esta manera ha presentado su alternativa de solución a la temática estudiada, pretendiendo así cumplir con el objetivo propuesto.

También en la tesis de **GARNICA MONCAYO CHRISTIAN PAÚL (2017)** con consta con su tema **“DISEÑO DE UN MODELO DE MEJORAMIENTO EN LOS PROCESOS DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIOS DE GESTIÓN BANCARIA. CASO APLICADO: GARYCORP S.A.”**

Presenta su propuesta de solución con el siguiente tema: “Cadena de valor redefinida de Garycorp S.A.”

En este proyecto investigativo podemos darnos cuenta que la clave del éxito es potencializar los servicios que brinda la empresa GaryCorp S.A, en este proyecto se define los objetivos, los indicadores, mejoramiento en los procesos, también en este proyecto se elabora un tablero de control que sea un vínculo de conexión para ver las variables más sobresalientes y la creación de un manual el mismo que realice los procesos para que se cumpla exitosamente

### **6.3. Justificación**

Ante la realidad que enfrenta la cooperativa CACPECO del ciudad de Latacunga por los inadecuados Servicios Financieros se ha realizado esta propuesta sobre un análisis de un sistema de monitoreo para la credibilidad de los clientes y el personal de la banca de servicios financieros, la aplicación de un adecuado sistema de monitoreo interno al proceso de atención al cliente ayuda al personal de la cooperativa CACPECO encargados a llevarlas bajo un correcto manejo, permitiendo que las personas sea más eficiente y pueda controlar sus actividades y funciones diarias, una vez aplicado este monitoreo los resultados van a ser óptimos y sobre todo se beneficia CACPECO, existiendo mayor control y revisión de los documentos de las personas que utilicen este dinero para un PyMES.

La propuesta contribuirá con la correcta realización de la logística y comunicación en el área de servicios financieros, ya que se conocerá todo el proceso que se debe realizar con cada crédito, también se identificará el tiempo que se tarda la realización de los documentos y su verificación para ser entregada al cliente.

Con esto se pretende que el proceso de monitoreo permita que cada persona sea responsable de sus actos y sobre todo el compromiso que tienen con la cooperativa, es importante orientar y capacitar al personal encargado de entregar los créditos como una alternativa viable para dar efecto a la solución del problema que se ha venido observando, los mismos que llegan a ser parte de los cambios de la cooperativa y que estas sean en beneficio de los mismos, la persona encargada de realizar esta función se educará con principios y valores que le ayudarán a cumplir con los procedimientos, de no aplicar esta propuesta la cooperativa CACPECO puede verse afectada seriamente.

Existen mecanismos que permiten identificar anticipadamente el momento óptimo para realizar los créditos. De esta manera, se programa un diagnóstico y evaluación del servicio prestado y así se planificará el crédito, fijando un plazo determinado a la entrega del mismo.

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. Objetivo general**

- Elaborar un plan de acción para optimizar los servicios financieros y crediticios con la finalidad de estimular el desarrollo de las PyMES.

### **6.4.2. Objetivos específicos**

- Desarrollar estrategias financieras por la falta de liquidez en post de resolver las necesidades de las PyMES, en el sector financiero.
- Realizar un modelo de negocio con el fin de segmentar la cartera de los clientes y mantener la economía en la cooperativa CACPECO.

- Realización de un cronograma de tiempo para la realización de las actividades propuestas de los servicios financieros a los clientes PyMES.

## **6.5. Análisis de factibilidad**

Para realizar la implementación y puesta en marcha de la propuesta se ha considerado necesario el análisis de los siguientes factores:

### **6.5.1. Factibilidad Tecnológica**

La cooperativa CACPECO cuenta con los recursos tecnológicos y los conocimientos necesarios para la aplicación y ejecución de la propuesta. Se requiere conocimientos básicos sobre ofimática y sistema cliente / servidor para realizar los procesos de créditos.

### **6.5.2. Factibilidad Organizacional**

Es factible la realización de esta propuesta, puesto que la gerencia y todo el personal se han comprometido en la aplicación de las políticas y procedimientos que ayuden a la cooperativa CACPECO a obtener y manejar un adecuado sistema de monitoreo logístico en post de cumplir las funciones encomendadas en el departamento de servicios financieros, que este acorde a sus necesidades y de esta manera pueda ser aplicado en cualquier momento.

### **6.5.3. Factibilidad Económica**

La implementación de la propuesta no representará gastos excesivos, ya la entidad dispone de la mayor parte de recursos necesarios, de tal forma que no existirá dificultad en este sentido. La cooperativa CACPECO necesita un sistema de monitoreo interno que le ayude a solucionar los problemas en el menor tiempo posible, con la finalidad de minimizar el problema de demora de entrega de documentos en la realización de créditos a los clientes y de esta manera favorecer el bienestar de la cooperativa.

#### 6.5.4. Factibilidad Legal

La cooperativa cuenta con todos los documentos legales necesarios para la ejecución de los créditos que se realiza a diario.

#### 6.5.5. Factibilidad Social

Toda cooperativa busca el crecimiento institucional y el liderazgo ante la competencia, a través de la satisfacción de sus clientes, y servicios financieros, generando clientes potenciales, para ello busca estrategias que ayuden en la consecución de sus objetivos. Estas actividades merecen un adecuado monitoreo interno que minimice el riesgo, y por ello la necesidad de implementar la presente propuesta.

### 6.6. Fundamentación científica – técnica

#### Indicadores de servicios financieros

Según **Miguel Ángel Córdova (2015)** en su libro **Utilización de los Indicadores de servicios financieros**

*“Si hablamos de indicadores financieros hablamos de herramientas que permitan dar información de la empresa estas miden la rentabilidad de la misma, también mide la estabilidad, capacidades de endeudamiento, liquidez, a través de la interpretación de cifras y porcentajes, los indicadores financieros hablan de una realidad financiera en busca de competencia y mejora una organización para ser líder en el mercado global.”*

Los indicadores más utilizados son:

**De Liquidez:** Aquí medimos la capacidad de ingresar dinero para responder a compromisos y obligaciones a mediano y largo plazo, también se enfoque en la determinación de solidez de una banca financiera es decir si tiene la solvencia de dar cancelaciones a pagos y deudas asumidas en un pequeño plazo

**De Endeudamiento (Estructura del Capital):** En esta parte la entidad tiene la obligación de financiar los bienes e inversiones con el mismo capital que genera la entidad, aquí se evalúa el grado cancelación de las obligaciones teniendo muy en cuenta el patrimonio de la empresa

**De Rentabilidad:** En esta parte se observa la base sólida de la empresa que tiene, aquí se conserva el tiempo, aquí se ve el trabajo de los administradores para cálculos de costos y gastos y a su vez estos generar utilidad.

**De Eficiencia:** Aquí se direcciona los recursos de la empresa, así mismo se evalúan los procesos, gestiones que se realizaron dentro y fuera de la misma, procesos que sirvieron notablemente en el desarrollo de la empresa así también los indicadores de eficiencia mantienen una relación con los costos de las materias primas para ver el resultado final.

**Indicadores financieros** son el producto de establecer deducciones numéricas basadas en relacionar dos cifras. Nos permite realizar cálculos de indicadores promedio de empresas del mismo sector, para expresar un diagnóstico financiero y poder determinar tendencias que nos son útiles en los efectos financieros. (Gallo, 2017)

En la contabilidad podemos deducir que es los indicadores financieros es la parte más importante en la toma de decisiones que se realiza en tiempo real , un estudio muy avanzado de los estados financieros nos pueden ayudar a dar buenos resultados en los flujos en efectivo , y también para ver la situación actual de la empresa, cada uno de estos movimientos dan lugar a ganancias y a perdidas , también nos permite ver el promedio a fin de tener un diagnóstico para las llamadas proyecciones financieras que tiene por obligatoriedad las empresas. (Gallo, 2017).

### **Sistema Financiero en el Ecuador.**

Se habla de un vínculo entre la superintendencia de bancos y los seguros en el Ecuador, tiene como objetivo el encauce de ahorro de las personas, también permite la actividad económica, y se enfoca principalmente en hacer llegar los fondos a las personas que realmente necesitan estos recursos, aquí hablamos de los intermediarios financieros que son quienes realizan los depósitos.

### **Composición del Sistema Financiero en el Ecuador**

Actualmente, el sistema financiero del Ecuador se encuentra compuesto por las Instituciones detalladas a continuación:

#### **Instituciones Financieras Privadas**

Estas instituciones como su nombre lo indica se encarga por medio de políticas establecidas canalizar inversiones hacia varios sectores que necesitan, se le denomina como intermediarios financieros en el mercado aquí se obtiene los fondos de los depósitos de captaciones utilizando los recursos obtenidos en la realización de créditos y también de inversiones

Las cooperativas de ahorro y crédito se le conoce como grupo de personas que tienen una finalidad apoyarse mutuamente unos a otros a fin de alcanzar las necesidades financieras, las cooperativas no son formadas por clientes a ellos se les conoce como socios, también aquí se encuentran las mutualistas que se forman por un grupo de personas con el fin de ser apoyo para solventar las necesidades económicas, al igual que la cooperativa están formadas por los socios.

#### **Instituciones de Servicios Financieros**

El sistema financiero en un artículo científico comenta: Las entidades financieras como compañías de arrendamiento mercantil, corporaciones de garantías, corporaciones de



desarrollo debe tener un objeto de social el mismo que se llevara a cabo las diversas tareas encomendadas.

### **Compañías de Seguros**

Empresa que se encarga d realizar operaciones de compañías de empresas anónimas en todo el espacio nacional que se encuentran establecidas en todo el país, el objeto es el negocio en aceptar o ceder riesgos de primas comerciales.

### **Compañías auxiliares del sistema financiero**

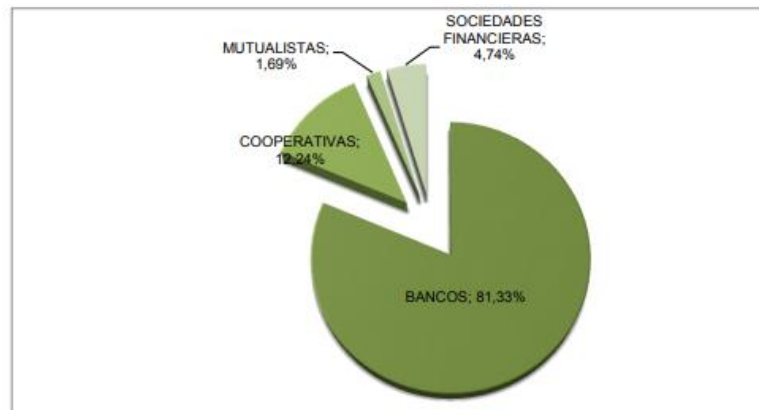
Entre estas tenemos: Compañías de transporte, servicios de cobranza, los llamados cajeros automáticos, inmobiliarias, dedicadas exclusivamente a la querencia de oficinas, entidades financieras, servicios de computación, entre otras.

### **Evolución del Sistema Financiero en el Ecuador**

Durante los últimos años, el sistema financiero ha venido presentando cambios que van de la mano con las condiciones económicas del Ecuador.

#### **Figura 20**

*Evolución del sistema financiero*



## Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito

### Definición de Asociatividad

Podemos definir como mecanismo de vínculo entre los productores y las personas naturales jurídicas, con autonomía, proponen particular en un esfuerzo con el fin de buscar un objetivo común que determina el gremio o asociación.

Otro concepto de asociatividad, es el que establece el Artículo 18 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario: " Constituido por personas naturales con el fin de producir, gastar bienes, mercantilizar, generar materia prima, compra de insumos como tecnología m equipos informáticos, herramientas de forma responsable y dirigida bajo principios de la ley."

En este sentido, y con el afán de reconocer a las organizaciones en el país la Constitución de la República del Ecuador en su Art. 319 expresa las distintas formas de organización de la economía, mencionándose las siguientes:

- Grupo de Cooperativas,
- Comunitarias,
- Empresariales Públicas O Privadas,
- Asociativas,
- Familiares,
- Domésticas,
- Autónomas; Y,
- Mixtas.

Los avances administrativos en el país tomando en cuenta la asociatividad han permitido tener a personas con la ventaja de satisfacer las necesidades y velar con el crecimiento de la empresa.

Se puede definir como un medio para impulsar intereses comunes de numerosas personas, y mejorar la productividad. Por consiguiente, este mecanismo es una alternativa para cambiar empresas de pequeño tamaño a empresas de grande tamaño.

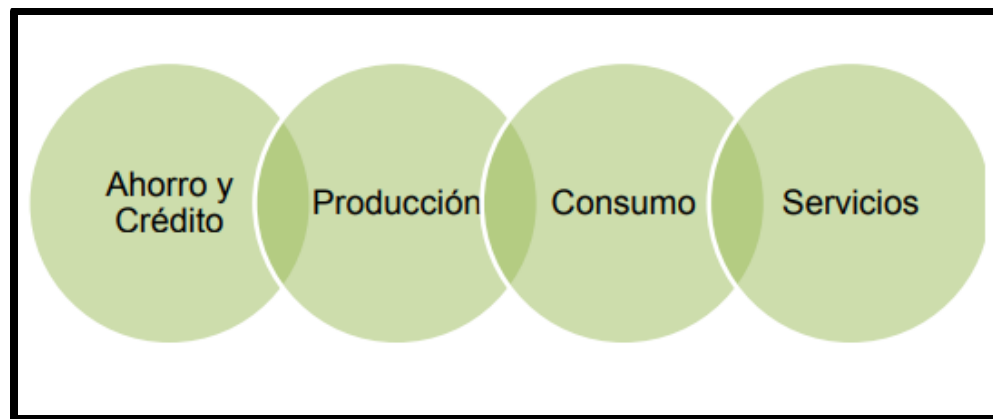
Formalizamos los conceptos socio-económicos de la Asociatividad., aquí se utiliza las formaciones jurídicas, aplicando los principios básicos con sentido de pertenencia entre sus colaboradores, mejorando el funcionamiento autónomo.

Las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, son gestionadas democráticamente por sus socios gracias a las aportaciones, equipo de trabajo, para la satisfacción de sus necesidades económicas, en busca de un beneficio común para la comunidad.

En el Ecuador, la Cooperativas pueden pertenecer a los siguientes grupos:

**Figura 21**

*Grupos de Cooperativas*



Nos enfocaremos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y su evolución en el país es preciso definir a las cooperativas de ahorro y crédito como "grupo de personas naturales y jurídicas y con responsabilidades y, previa autorización de la Superintendencia, sujeción a las regulaciones"

En estos últimos años el sistema cooperativo de ahorro y crédito en el Ecuador viene creciendo favorablemente. El cooperativismo ha tenido reestructuraciones en la normativa solo con el propósito de regular las particularidades que presentan las cooperativas de ahorro y crédito. En este contexto es importante recordar que las cooperativas brindan ayuda. Aquí trabajamos con la autogestión y el apoyo de personas que no eran consideradas sujetos de crédito.

### **Generalidades de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador**

El Sistema Cooperativo en el Ecuador con todas las modificaciones que sean venido realizando anualmente, ha mejorado su normativa por medio de control y administración de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

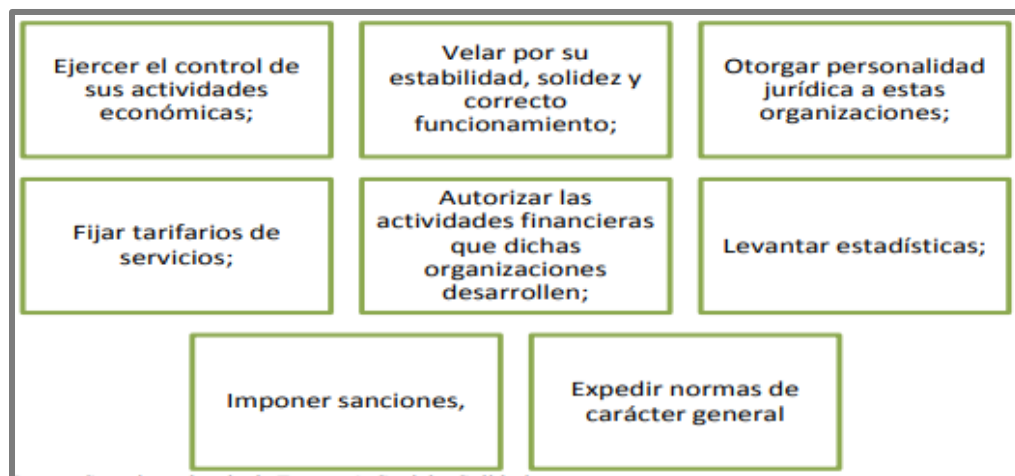
Años atrás, todos los parámetros sobre constitución, se encontraban con normas y reglas, estableciendo decretos para las Cooperativas de Ahorro y Crédito una de las normas fue la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Estas Disposiciones, entre otras cosas, registrar activos altos bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Por el opuesto, las cooperativas que registraban un monto inferior estaban sometidas a la normativa de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Las cooperativas de ahorro y crédito y las entidades asociativas están a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria formando parte del Sistema Financiero Popular y Solidario, aquí existen las leyes en el Registro Oficial # 444 del 10 de mayo del 2011.

Durante el año 2013, la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria decretaron las funciones de supervisión y control en lo que respecta a las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Dejando establecido la Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario.

## Figura 22

*Atribuciones de la SEPS sobre las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria*



NOTA: el gráfico representa Atribuciones de la SEPS sobre las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria

## 6.7. METODOLOGÍA – MODELO OPERATIVO

La cooperativa CACPECO es una cooperativa con algunos años de vida que ha ido desarrollándose poco a poco, está dedicada a la realización de créditos a los clientes para crear una PyMES, con la mejor atención, es reconocida porque está situada en uno de las ciudades con más alto desarrollo industrial como es Latacunga.

**MODELO OPERATIVO**

**Tabla 20:**

*Modelo Operativo*

N°	COMPONENTE	OBJETIVOS	METAS	INDICADOR	ACTIVIDADES	RECURSO	RESPONSABLE	TIEMPO
1	<p><b>Implementar Liquidez en el sistema financiero cooperativo.</b></p> <p>La liquidez es la solvencia de las entidades financieras para mantener recursos necesarios para hacer frente a sus obligaciones como tiempo y forma.</p>	<p>Analizar la liquidez a través de indicadores financieros con la finalidad de conocer la situación económica de las cooperativas</p>	<p>Cumplir con las obligaciones de corto mediano y largo plazo con los socios</p> <hr/> <p>Poseer parámetros de liquidez y niveles de endeudamiento en relación a las finanzas modernas.</p> <hr/> <p>Obedecer criterios de axiomas centrales de las finanzas modernas</p>	<p><a href="#">Indicador de liquidez = (fondos disponibles) / (total depósitos a corto plazo)</a></p>	<p>Campañas de publicidad para captación de recursos.</p> <hr/> <p>Utilización de las redes sociales para dar a conocer a la Cooperativa manejado por un community management</p> <hr/> <p>Metodología adecuada en la administración de los activos y cuidado patrimonial de los socios</p> <hr/> <p>Contactar créditos de liquidez en organismos como Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS)</p>	<p>Recursos Humanos, materiales, económicos y tecnológicos</p>	<p>Gerencia, área de negocios, departamento de inversiones, departamento marketing</p>	<p>30 días</p>

N°	COMPONENTE	OBJETIVOS	METAS	INDICADOR	ACTIVIDADES	RECURSO	RESPONSABLE	TIEMPO
2	Utilización de herramientas para prevenir riesgos son externos, o internos, que tienen que ver, específicamente, con lo que puede ocurrir con los clientes PyMES	Conocer las condiciones de los créditos a través de las estrategias con la finalidad de determinar el desarrollo de las PyMES	<p>Conseguir el desarrollo económico de las PyMES mediante el apoyo de las cooperativas</p> <hr/> <p>Obtener un balance en la relación riesgo-rendimiento favorable</p> <hr/> <p>Minimizar los riesgos financieros y crediticios otorgados a las PyMES</p>	Número de parámetros vs satisfacción de los socios PyMES	<p>Ofertar tasas de intereses atractivos</p> <hr/> <p>Revisar las tasas de interés asequible</p> <hr/> <p>Implementar políticas para mayor accesibilidad al crédito PyMES</p> <hr/> <p>Mejorar los canales de comunicación entre socios y la cooperativa</p> <hr/> <p>Dar seguimiento a la inversión del crédito en las PyMES</p> <hr/> <p>Capacitación a los microempresarios</p>	Recursos Humanos, materiales, económicos y tecnológicos	Gerencia, área de negocios, departamento de inversiones, departamento crédito y operaciones	35 días

N°	COMPONENTE	OBJETIVOS	METAS	INDICADOR	ACTIVIDADES	RECURSO	RESPONSABLE	TIEMPO
3	<b>Los parámetros y condiciones de créditos para el sector PyMES</b>  Los accesos al crédito a través de la documentación, logística que se ha realizado siempre para el otorgamiento de un crédito.	Analizar los parámetros y condiciones del crédito a través del análisis de las políticas de crédito con la finalidad de conocer el impacto de la economía de las PyMES	Tener servicios financieros y de crédito óptimos acorde a las necesidades de los socios PyMES	Número de políticas de crédito vs. Efectividad y eficiencia de las operaciones	Utilizar criterios financieros como herramienta para determinar la condición financiera.	Recursos Humanos, materiales, económicos y tecnológicos	Gerencia, área de negocios, departamento de inversiones, departamento crédito y operaciones	36 días
			Cumplir las Políticas de crédito orientadas a las PyMES		Realizar una encuesta de satisfacción de los socios con respecto a las políticas de crédito			
			Practicar la cultura de corresponsabilidad de los socios PyMES con la cooperativa		Facilitar el otorgamiento de crédito productivo para el desarrollo económico de las PyMES			
			Obtener mayor liquidez por parte de las PyMES para cumplir con sus operaciones					



N°	COMPONENTE	OBJETIVOS	METAS	INDICADOR	ACTIVIDADES	RECURSO	RESPONSABLE	TIEMPO
4	<p><b>Estrategia que resuelva las necesidades ajustadas a los socios.</b></p> <p>Se define como la falta de comunicación entre los socios de la empresa, hecho que dificulta la gestión general de la organización.</p>	<p>Conocer las estrategias que resuelvan las necesidades de los socios a través de una encuesta con la finalidad de conocer la realidad de las PyMES</p>	<p>Incrementar la capacidad productiva del socio PyMES mediante crédito ajustados a su necesidad</p> <hr/> <p>Implementar políticas de interés diferenciado para los socios PyMES</p> <hr/> <p>Tener Políticas de pagos de las obligaciones crediticias acorde a la inversión</p>	<p>Numero de estrategias vs. Satisfacción de los socios</p>	<p>Encuesta para observar las necesidades de los socios durante el proceso de la inversión</p> <hr/> <p>Capacitación de los socios acorde a la inversión</p> <hr/> <p>Canales de comunicación entre socios PyMES y el departamento de negocios</p> <hr/> <p>Seguimiento a los créditos PyMES mediante visitas, entrevistas, inspecciones</p>	<p>Recursos Humanos, materiales, económicos y tecnológicos</p>	<p>Gerencia, área de negocios, departamento crédito y operaciones</p>	<p>30 días</p>

N°	COMPONENTE	OBJETIVOS	METAS	INDICADOR	ACTIVIDADES	RECURSO	RESPONSABLE	TIEMPO
5	<p><b>Modelo de negocios que segmente la cartera de crédito para los socios</b></p> <p>Permite conocer con claridad el tipo de negocio que se va a crear e introducir en el mercado y su relación con la cartera de crédito de los socios.</p>	<p>Analizar un modelo de negocios adecuado que permita una segmentación de la cartera de crédito para los socios PyMES</p>	<p>Tener un modelo de negocio adecuado para para los socios PyMES</p> <hr/> <p>Captar nuevos nichos de mercado con un modelo de negocio</p>	<p>Porcentaje de modelos de negocios óptimos implementados en las PyMES vs. Credibilidad</p>	<p>Estudios de mercado para detectar necesidades de los potenciales socio de las PyMES</p> <hr/> <p>Implementación de nuevas tecnologías acorde a las necesidades de los socios PyMES.</p> <hr/> <p>Implementación de modelo de modelo negocio para los potenciales socios PyMES.</p>	<p>Recursos Humanos, materiales, económicos y tecnológicos</p>	<p>Gerencia, área de negocios, departamento de inversiones</p>	<p>30 días</p>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Wigodski S, J. (2010). Metodología de la Investigación. Venezuela: S/E.
- Angulo & Astudillo. (2017). *Microfinanzas en el Ecuador*. Quito: Don Bosco.  
Recuperado el 15 de 08 de 2020
- ANUAL, M. (2009). Superintendencia de Bancos y Seguros. Recuperado el 29 de 7 de 2020, de <https://issuu.com/4senditnow367/docs/memoria2009>
- Aranda, J. (1 de 11 de 2014). *Nichos de mercado*. Obtenido de <https://www.palbin.com/es/blog/p1262-nichos-de-mercado.html>
- Arias, J. (2018). *Técnicas de la información*. Bolivia: Jac.
- Arias, J. (2018). *Técnicas de la información*. Bolivia: Jac.
- ASOBANCARIA. (2019). *¿Qué es el microcredito?* Obtenido de <https://www.sabermassermas.com/que-es-el-microcredito/>
- Banco Mundial. (2010). Banco Mundial. Brasil: Lasalle.
- Basilea. (2011). Marco. *Marco regulador global para reforzar los bancos y sistemas bancarios*, 31.
- Becerra, V. (21 de febrero de 2013). *La idea del negocio*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/crear-empresa/idea-de-negocio>
- Blasco y Pérez. (2017). *Metodología de la Investigación*. Cali.
- Bonilla, M. (2006). Planificación: Concepto e importancia. Venezuela.
- Buendía, L. (2001). Métodos de la investigación de la Psicopedagogía. Madrid: McGrawHill. Obtenido de [https://www.ugr.es/~ugr\\_unt/Material%20M%F3dulo%201/variables.pdf](https://www.ugr.es/~ugr_unt/Material%20M%F3dulo%201/variables.pdf)
- Camacho, L. (2015). Apuntes de la contabilidad financiera. En *Apuntes de la contabilidad financiera* (pág. 310). Lima: Herzt.
- Carrillo, S. (15 de 06 de 2019). *Qué son los Pymes*. Obtenido de <https://blog.grupoenroke.com/que-son-las-pymes>
- Carroll, J. (2016). Principios filantrópicos de Gestión. En J. Carroll, *Principios filantrópicos de Gestión* (pág. 77). Argentina: Lacott.
- Chávez Ávila, R. (2012). Economía Social y la Cooperación al Desarrollo. En *Una perspectiva internacional* (pág. 243). España: Valencia : Publicaciones PUV.
- Coque Martínez, J. (2002). Las cooperativas en América Latina. En J. Coque, *Revista de*

*economía pública, social y cooperativa* (págs. 145-172). España.

- Coraggio, J. (2013). *La economía Popular y Solidaria El ser Humano sobre el capital* (Dirección de Comunicación del IEPS ed.). Quito.
- Dávila, L. (2010). *DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO CREDITICIO* .  
En L. Dávila. Quito. Obtenido de  
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2330/1/T0903-MBA-D%C3%A1vila-Diagn%C3%B3stico%20y%20evaluaci%C3%B3n.pdf>
- Delgado, A. (7 de 10 de 2015). *Análisis y Alternativas para financiamiento de Mipymes a través de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Azuay*”; *el cual indica la necesidad de conocer la realidad del financiamiento de las Mipymes a través de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Obtenido de  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7357/1/UPS-CT004307.pdf>
- Economía Popular y Solidaria. (2017). *Cooperativas en el Ecuador*. Guayaquil.
- Erick. (12 de 1 de 2016). *Planificación administrativa*. Obtenido de  
<https://www.coursehero.com/file/15195948/Planificaci%C3%B3n-administrativa/>
- Fayol, H. (2 de 11 de 2010). *Administración concepto*. Obtenido de  
[https://edukativos.com/apuntes/archives/7626#:~:text=Conceptos%20de%20administraci%C3%B3n,\(Henri%20Fayol\).&text=%E2%80%9CLa%20Administraci%C3%B3n%20es%20la%20direcci%C3%B3n,de%20conducir%20a%20sus%20integrantes%E2%80%9D](https://edukativos.com/apuntes/archives/7626#:~:text=Conceptos%20de%20administraci%C3%B3n,(Henri%20Fayol).&text=%E2%80%9CLa%20Administraci%C3%B3n%20es%20la%20direcci%C3%B3n,de%20conducir%20a%20sus%20integrantes%E2%80%9D).
- Fidias. (2018). *Investigación Exploratoria*. Argentina: Kaff.
- Financiero, E. C. (2014). *El Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito,.  
Recuperado el 2020 de 5 de 21, de  
<http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Flores, J. (2018). *Microempresa*. Obtenido de  
<https://www.derechoecuador.com/microempresa>
- Fonseca, P. (4 de 5 de 2014). *Universalidad del proceso administrativo el proceso*.  
Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/p122rre/Universalidad-del-Proceso-Administrativo-El-proceso-tiene-aplicaci%C3%B3n-universal/>
- Gallo, H. (4 de 12 de 2017). *Definición de indicadores financieros*. Obtenido de

<https://actualicese.com/definicion-de-indicadores-financieros/#:~:text=De%20Eficiencia%3Amiden%20la%20capacidad,entre%20los%20costos%20de%20las>

García, P. (21 de 12 de 2017). *Qué es un nicho de mercado y cómo detectar uno para tu negocio*. Obtenido de <https://www.infoautonomos.com/blog/nicho-de-mercado/>

Gómez, D. (10 de Septiembre de 2013). *Por qué los nichos de mercado son una oportunidad para las Pymes*. Obtenido de <https://bienpensado.com/por-que-los-nichos-de-mercado-son-una-oportunidad-para-las-pymes/>

Goodstein. (1998). *La planificación como concepto*. Venezuela : S/E.

Herrera, L. (2015). *Metdología de la Investigación*. En L. Herrera. Quito: Soto.

Hurtado, H. (2013). *Planificación*. Venezuela: S/E.

INEC. (2009). *Economía Popular y Solidaria*.

JCV UNISON. (2014).

<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/20748/Justificaci%C3%B3n.pdf>. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/20748/Justificaci%C3%B3n.pdf>

Junta de Regulacion monetaria y financiera. (6 de 11 de 216). *Junta política y regulación monetaria*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/images/junta/resolucion227-2016f.pdf?dl=0>

León , J. (2013). *Economía Popular y solidaria*. Guayaquil: Mc Grek.

Ley de la Economía Popular, y. (10 de 2011).

<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>

López. (2017). *La población en nuestro tiempo*. Chile.

López, J. (9 de 12 de 2019). *Microcrédito*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/microcredito.html>

López, M. (2013).

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=1>. En

- Aspectos investigativos* (pág. 1118). España: Cedeño.
- Lozada, E. (2018). *Métodos de investigación*. Quito: Bisco.
- Manzano, L. (2016). *Análisis Paramétrico*. Uruguay.
- Martínez, E. (Septiembre de 2014). *El Modelo de Negocio como base del éxito*. Obtenido de [http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3662/3537\\_EL%20MODELO%20DE%20NEGOCIO%20COMO%20BASE%20DEL%20EXITO%20EMPRESARIAL-UNA%20REVISION%20TEORICA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Concepto%20de%20modelo%20de%20negocio.,-En%20los%20C3%BAltimos&](http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3662/3537_EL%20MODELO%20DE%20NEGOCIO%20COMO%20BASE%20DEL%20EXITO%20EMPRESARIAL-UNA%20REVISION%20TEORICA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Concepto%20de%20modelo%20de%20negocio.,-En%20los%20C3%BAltimos&)
- Martínez, V. (2016). PERCEPCIONES DEL CONCEPTO DE LA RESPONSABILIDAD. En V. Martínez, *SOCIAL CORPORATIVA: UN ESTUDIO EXPLORATORIO*. Quito.
- Medina, R. (2016). Situación Financiera en el país . *Revista lideres* , 66.
- Méndez, I. (2015). *Técnicas de recolección de datos*. Chile.
- Mendoza, C. (2015). Conceptos credito. En C. Mendoza. Quito.
- Meneses. (2018). *Técnicas apropiadas de la investigación*. Argentina.
- Merizalde, A. (2014). *Investigación Bibliográfica*. Uruguay.
- Monteferrer, D. (4 de 11 de 2013). *Fundamentos del Marketing*. Obtenido de <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/49394/s74.pdf>
- Morales, L. (3 de 11 de 2011). *Pequeña empresa*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/pequena-empresa/>
- Naciones Unidas Departamento de Asuntos Económico. (13 de 09 de 2014). *Asuntos económicos*. Obtenido de <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/la-comision-de-asuntos-economicos-y-financieros-de-naciones-unidas-decide-que-quito-sea-sede-de-habitat-iii/>
- Nadales, D. (2 de 11 de 2015). *La administración empresarial*. Obtenido de [https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/15154/Tema%203\\_%20La%20administracion%20empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/15154/Tema%203_%20La%20administracion%20empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nadales, D. (2016). Gestión de empresas. En D. Nadales. España: Jacob.

- NewsLeatter Latinoamérica. (2016). *Cooperativas de ahorro y crédito*.
- Oñate, A. (2014). *CUENTA DE AHORRO*. Obtenido de <https://definicionyque.es/cuenta-de-ahorro/>
- OTS. (2011). Servicios financieros; servicios profesionales. España.
- Peña, M. (2014). ESTRUCTURA DE LAS PYMES EN LA ECONOMÍA. *STRUCTURE OF PYMES IN THE ECUADORIAN ECONOMY*, 5.
- Pérez, C. A. (2017). Factores del entorno a tener en cuenta para el éxito de tu empresa. *Factores del entorno a tener en cuenta para el éxito de tu empresa*, 4.
- Raffino, M. (2016). *Emprendedor*. Argentina: s/E.
- Rainfffeisen. (1866). Doctrina de las cooperativas en el Mundo. En J. Rainfffeisen, *Doctrinas de las cooperativas* (pág. 176). Argentina: Coopernico.
- Ramirez. (2016). *Estudios sobre la población*. Argentina.
- Rivadeneira. (2014). *Sistemas Bancarios*. Quito: Don Bosco.
- Robalino López, M. (2018). *Repositorio PUCESA*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28262/1/T4301ig.pdf>
- Rodriguez, L. (10 de Julio de 2018). *Microempresa*. Obtenido de <https://www.pressreader.com/ecuador/la-hora-quito/20180710/282196536716537>
- Romero, J. (3 de 11 de 2011). *Administración*. Obtenido de [http://www.urp.edu.pe/pdf/Clase\\_administracion2.pdf](http://www.urp.edu.pe/pdf/Clase_administracion2.pdf)
- Ron, R. (28 de 07 de 2017). *Las PYMES ecuatorianas: su impacto en el empleo como contribución del PIB PYMES al PIB total*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n53/17385315.html>
- Sacoto Castillo, V. (10 de 2017). *Las PYMES ecuatorianas: su impacto en*. Obtenido de *Las PYMES ecuatorianas:* <https://www.revistaespacios.com/a17v38n53/a17v38n53p15.pdf>
- Salcedo, M. (15 de agosto de 2015). *QUÉ SON MERCADOS DE NICHOS, SUS BENEFICIOS Y EJEMPLOS PRÁCTICOS*. Obtenido de <https://mariorsalcedov.wordpress.com/2015/08/05/que-son-mercados-de-nicho-sus-beneficios-y-ejemplos-practicos/>
- Saltos, J. (3 de 4 de 2014). *Misión y visión del servicio*. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/2791/Capitulo6.pdf>

- Sánchez, L. (28 de Noviembre de 2012). *Tipos de emprendedores*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-emprendedores.html#:~:text=Visionario%3A%20el%20empresario%20visionario%20se,ser%3A%20la%20clave%20en%20un%20futuro.&text=Es%20una%20figura%20que%20suele,la%20convicci%C3%B3n%20en%20su%20equipo>.
- Selltiz & Wrightsman, Cook. (2019). *Investigación*. Colombia.
- SEPS. (13 de febrero de 2018). *ACTUALIZACIÓN DE LA SEGMENTACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SFPS SEGÚN ACTIVOS 2016*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/593495/ACTUALIZACION%CC%81N+DE+LA+SEGMENTACION%CC%81N+DEL+SFPS+SEGU%CC%81N+ACTIVOS+2016.pdf/902d6dc0-331b-4521-ab2e-5b346e21dc58?version=1.0>
- SEPS, S. d. (2018). *Nueva Segmentacion Sector Financiero Popular y Solidario*. Recuperado el 11 de 2019, de <http://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>
- Silvia, L. (7 de 11 de 2018). *Análisis de la gestión de riesgo*. Obtenido de Repositorio PUCESA: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2391/1/76665.pdf>
- Solís, D. (2013). *La economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <https://coraggioeconomia.org/jlc/archivos%20para%20descargar/La%20economia%20Popular%20y%20Solidaria%20El%20Ser%20Humano%20Sobre%20el%20Capital-1.pdf>
- Tamayo. (2003). *Formulación del Problema*.
- Taylor & Bogdan. (2015). *Metodología Cuantitativa*. Bogotá.
- Torres, D. (2014). *SABES QUÉ SON LAS PYMES Y EN QUÉ SE DIFERENCIAN DE LAS MYPES*. Perú. Obtenido de <https://mypes.pe/noticias/sabes-que-son-las-pymes-y-en-que-se-diferencian-de-las-mypes>
- Torres, J. C. (26 de 05 de 2011). *emprendurismoo*. Obtenido de [emprendurismoo: http://emprendurismoo.blogspot.com/2011/05/empresariado.html](http://emprendurismoo.blogspot.com/2011/05/empresariado.html)
- Velecela. (12 de 3 de 2015). *Análisis de las fuentes de financiamiento para las PYMES*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/5269>
- Verdezoto & Flores. (2002).



Watson Forbes, K. (2015). El proceso administrativo. Colombia: Alumnus. Obtenido de [https://www.academia.edu/11065007/El\\_proceso\\_administrativo\\_EL\\_PROCESO\\_ADMINISTRATIVO\\_Y\\_LA\\_PLANIFICACION](https://www.academia.edu/11065007/El_proceso_administrativo_EL_PROCESO_ADMINISTRATIVO_Y_LA_PLANIFICACION)

World Council of Credit Unions. (21 de 10 de 2014). *STATISTICAL REPORT*. Obtenido de [https://www.woccu.org/documents/2014\\_Statistical\\_Report](https://www.woccu.org/documents/2014_Statistical_Report):  
[https://www.woccu.org/documents/2014\\_Statistical\\_Report](https://www.woccu.org/documents/2014_Statistical_Report)

# ANEXOS