



**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS  
ARMADAS – ESPE**  
**EXTENSIÓN LATACUNGA**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**  
**CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORIA**

**Autoras:**

Moreno Salazar, Jessy Victoria

Ruiz Quispe, Mercedes Elizabeth

**Director:**

Ing. Wilson Eduardo, Faz Cevallos





**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Sede  
Latacunga



*Toda persona deja una enseñanza, toda  
enseñanza deja una experiencia, y toda  
experiencia deja una huella.*





**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



# *TÍTULO DEL TRABAJO*

**“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”.**



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

# CAPÍTULOS



Capítulo I: Problema de Investigación



Capítulo II: Marco Teórico



Capítulo III: Marco Metodológico



Capítulo IV: Análisis e Interpretación de Resultados



Capítulo V: Diseño de la Propuesta



Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones

# Capítulo I

## Problema de Investigación



# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## Análisis Macro



- La historia Cooperativista nace en Alemania, basado en un sistema de disciplina, filosofía, mando integral, lo cual ha servido mucho para posesionarse en el mercado actual.
- en los países latinoamericanos la parte del cooperativismo ha sido una fuente de desarrollo global relacionado con la economía

## Análisis Meso



- A nivel de América Latina, Ecuador es el país con mayor número de cooperativas de ahorro y crédito, del mismo modo se establece que Brasil se encuentra en segundo lugar, Colombia en tercer lugar, y después se encuentra Perú.
- Al realizar un estudio en Ecuador se denota que la ciudad de Guayaquil fue una de las pioneras en el cooperativismo en el país, iniciaron con pequeñas cajas de ahorros, se formaron asociaciones de empleados y jornaleros.

# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



**Análisis Micro**



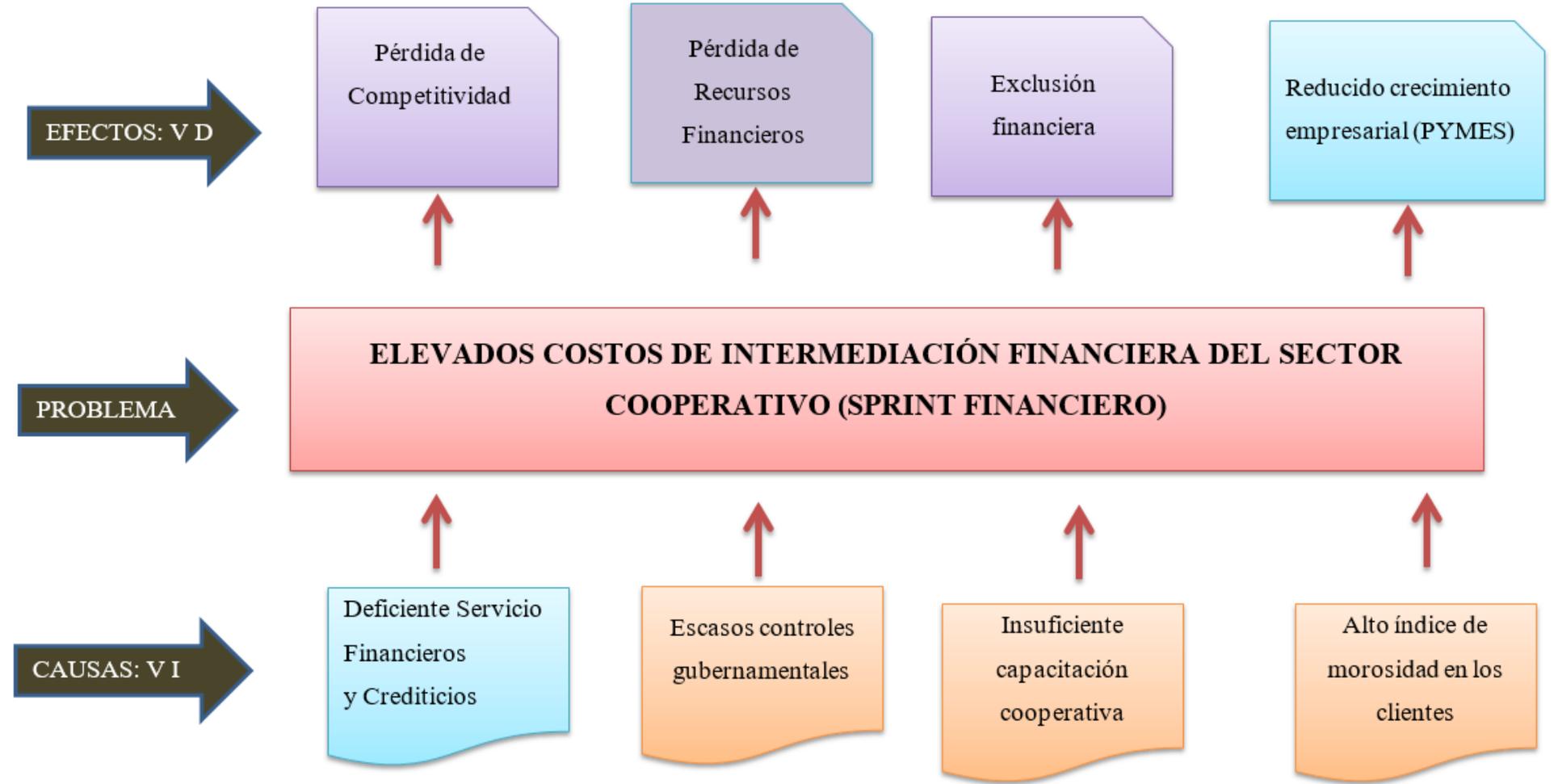
La provincia de Cotopaxi, es una zona con economía basada en un 90% en la agricultura, un 8% al comercio y un 2% artesanía y turismo.



El 14 de marzo de 1988, mediante la resolución de la superintendencia de bancos y seguros, se crea la Cooperativa de Ahorro y Crédito 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.



# ÁRBOL DE PROBLEMAS

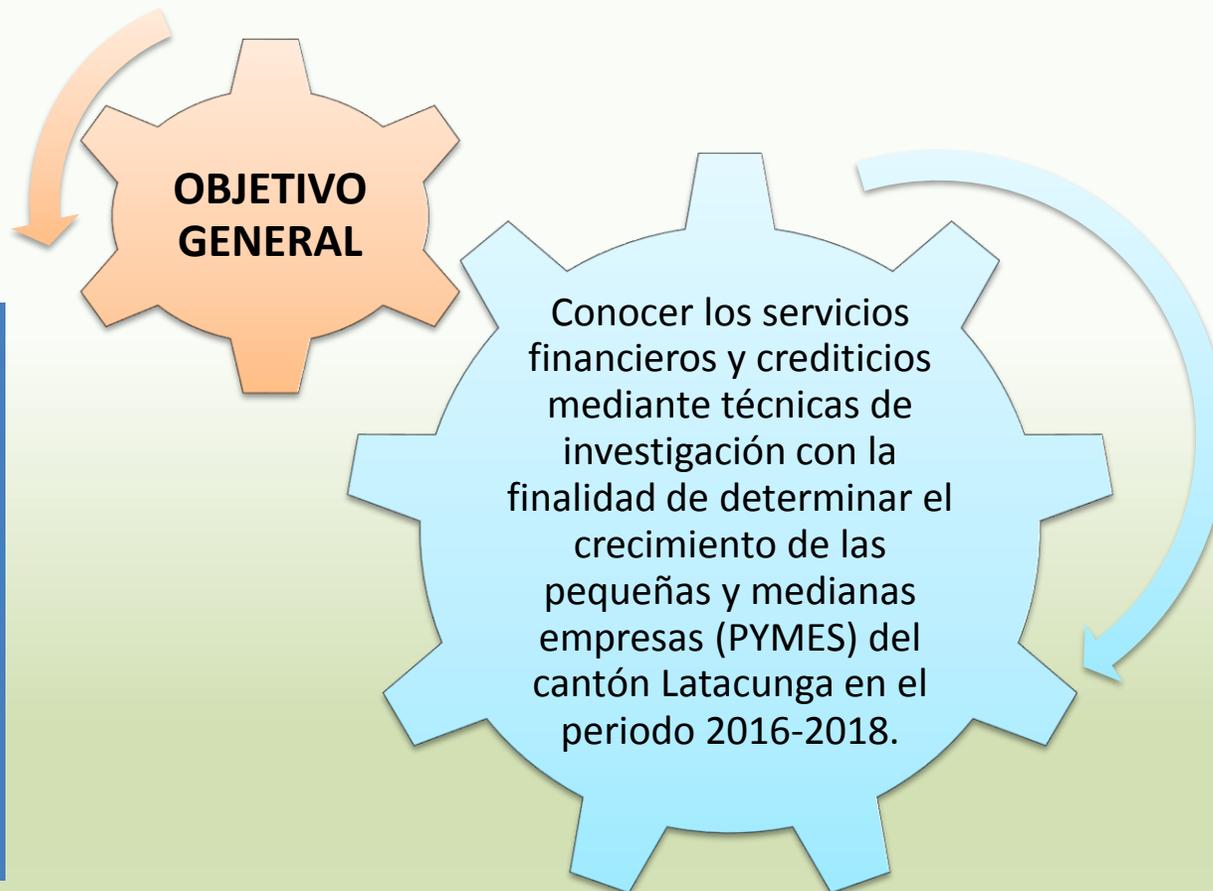




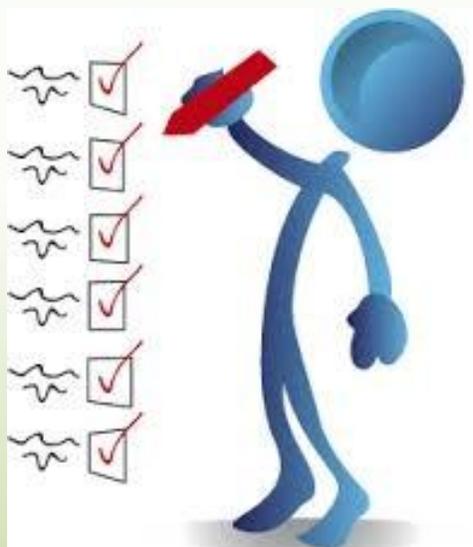
# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

## OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN



# 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

## Marco Teórico



# ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

## SERVICIOS FINANCIEROS

Son los servicios proporcionados por la industria financiera, que abarca un amplio rango de organismos que gestionan los fondos, incluidas las cooperativas de crédito, bancos, compañías de tarjetas de crédito, compañías de seguros, compañías de financiación al consumo, brokers de bolsa, fondos de inversión y muchas otras.

## COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Una forma de organización económica en la que sus integrantes, ya sea individual y colectivamente, organizan y desarrollan procesos de financiamiento.

## PYMES

se llama PYMES al conjunto de pequeñas y medianas empresas, que, de acuerdo al número de trabajadores, volumen de ventas, años en el mercado, y sus niveles de producción, activos, pasivos (que representan su capital) tienen características similares en sus procesos de crecimiento.





# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



## FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

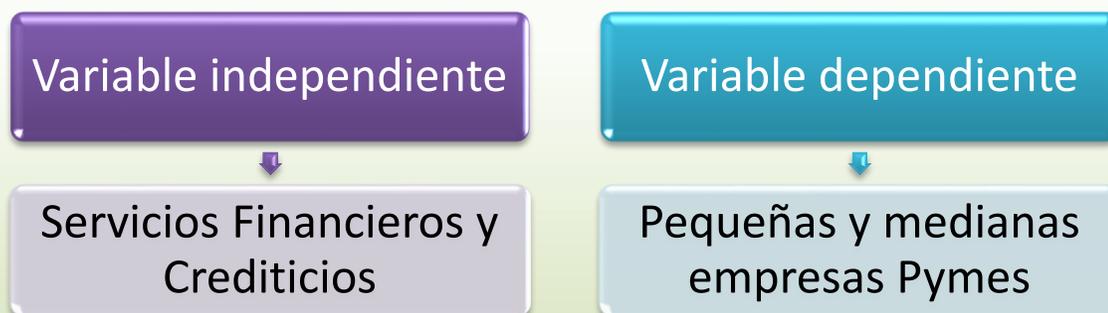
Para abordar la investigación se trabajará con normas del paradigma crítico propositivo, debido a que se torna importante analizar e interpretar la realidad de la Cooperativa CACPECO con sede en la ciudad de Latacunga, contribuyendo así a la mejora de la productividad y competitividad, de la misma manera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

## FUNDAMENTACIÓN LEGAL

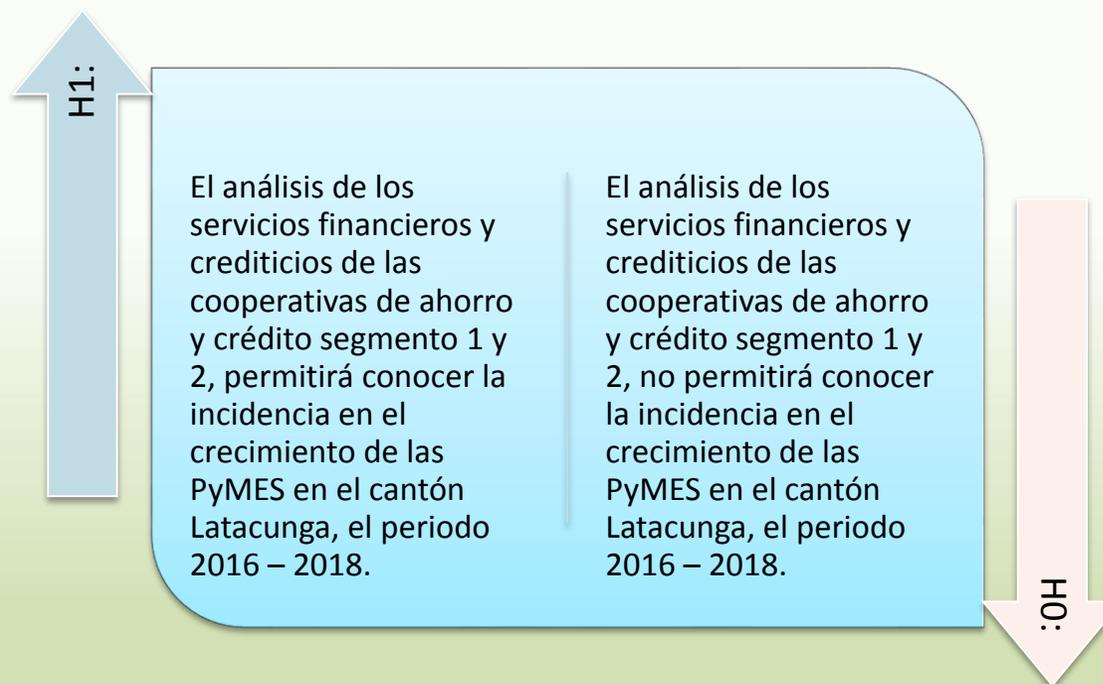
- Constitución de la República
- Tratados Internacionales
- Leyes
- Normas
- Código Orgánico Monetario



## VARIABLES DEL PROYECTO



## Hipótesis





# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



# Capítulo III

## Marco Metodológico





# POBLACIÓN Y MUESTRA

## POBLACIÓN

Para la población tomaremos en cuenta tomaremos en cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO, perteneciente al segmento 1 provincia de Cotopaxi.

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



## MUESTRA

La muestra esta constituida por la cooperativa de ahorro y crédito CACPECO de la ciudad de Latacunga,

Además se investigaron las Pymes del cantón tomando en cuenta las empresas que innovaron y crecieron en la Cooperativa del año 2016 al 2018.

## FÓRMULA

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



### Aplicando la fórmula

$$Z = 1,96$$

$$p = 0,5$$

$$q = 0,5$$

$$e = 0,05$$

$$N = 338$$

$$n = 180,05$$

$$n = 180$$

Una vez aplicada la formula se determinó que 180 personas serán sujeto de estudio, para escoger estas personas se utilizó el método probabilístico Aleatorio Simple.



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



# Capítulo IV

## Análisis e Interpretación de Resultados

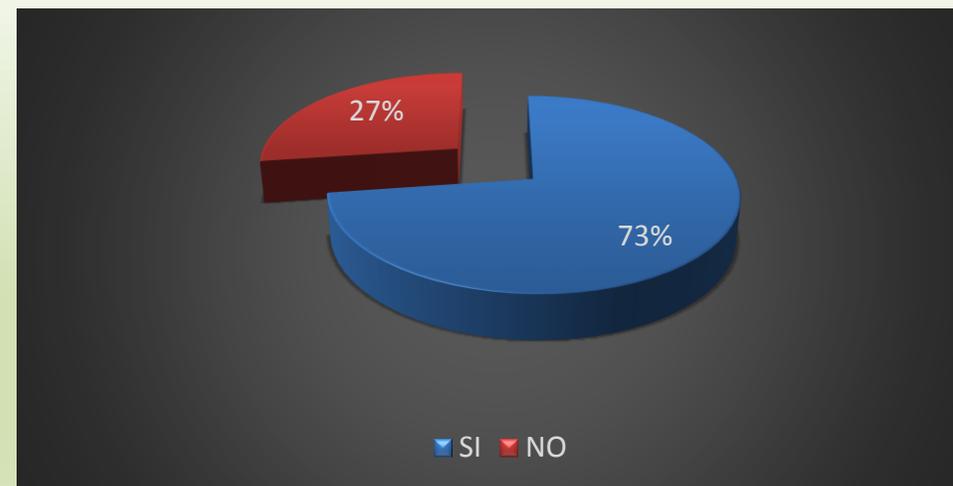


**Pregunta N° 10. ¿Sabe Usted si al optimizar los servicios financieros y crediticios incidirán en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas PyMES?**

**Tabla 16:**

*Frecuencia de control en el área de servicios financieros*

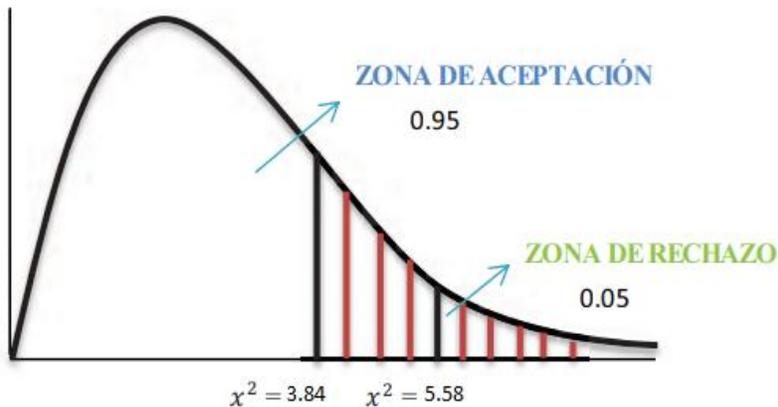
CATEGORIA	f	Fr	fa	fra	f%
SI	131	0.73	131	0.73	73
NO	49	0.27	180	1.00	27
	180	1.00			100



# COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

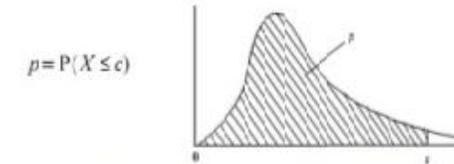
Chi – Cuadrado  
Crítico ( $\chi^2$ )

- 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**



## TABLA PARA VALORES DE CHI-CUADRADO CRÍTICO

Valores críticos de la distribución  $\chi^2$



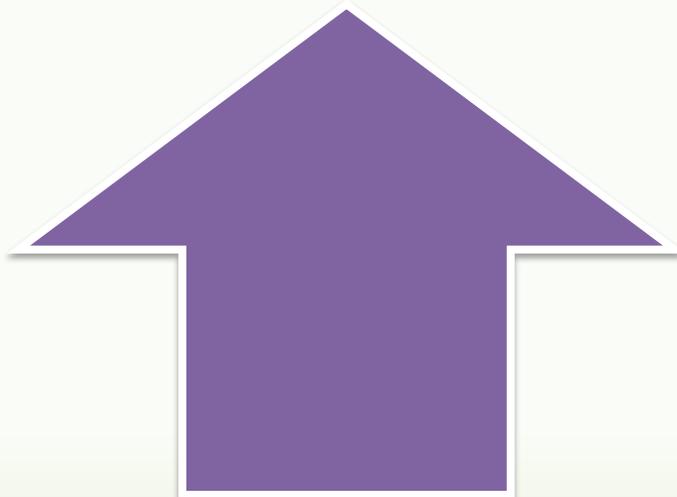
p	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,5	0,95	0,975	0,99	0,995
v= 1	0,0001	0,0002	0,001	0,004	0,016	0,455	<b>3,841</b>	5,024	6,631	7,879
2	0,010	0,020	0,051	0,103	0,211	4,605	5,991	7,378	9,210	10,597
3	0,072	0,115	0,216	0,352	0,584	6,251	7,815	9,348	11,341	12,838
4	0,207	0,297	0,484	0,711	1,064	7,779	9,488	11,143	13,277	14,860
5	0,412	0,554	0,831	1,145	1,610	9,236	11,070	12,833	15,086	16,750
6	0,676	0,872	1,237	1,635	2,204	10,645	12,592	14,449	16,812	18,548
7	0,989	1,239	1,690	2,167	2,833	12,017	14,067	16,013	18,475	20,278
8	1,344	1,646	2,180	2,733	3,490	13,362	15,507	17,535	20,090	21,955
9	1,735	2,088	2,700	3,325	4,168	14,684	16,919	19,023	21,666	23,589
10	2,156	2,558	3,247	3,940	4,865	15,987	18,307	20,483	23,209	25,188
11	2,603	3,053	3,816	4,575	5,578	17,275	19,675	21,920	24,725	26,757
12	3,074	3,571	4,404	5,226	6,304	18,549	21,026	23,337	26,217	28,300
13	3,565	4,107	5,009	5,892	7,042	19,812	22,362	24,736	27,683	29,819
14	4,075	4,660	5,629	6,571	7,790	21,064	23,685	26,119	29,141	31,319
15	4,601	5,229	6,262	7,261	8,547	22,307	24,996	27,488	30,573	32,801
16	5,142	5,812	6,908	7,962	9,312	23,542	26,296	28,845	32,000	34,267



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

## Decisión



Mediante los resultados obtenidos en el cálculo de la herramienta estadística Chi Cuadrado se llega a la conclusión que se acepta la hipótesis alternativa, de tal manera que se afirma que la variable independiente (Servicios financiero y crediticios) y la variable dependiente (pequeñas y medianas empresas Pymes) tienen una relación significativa.

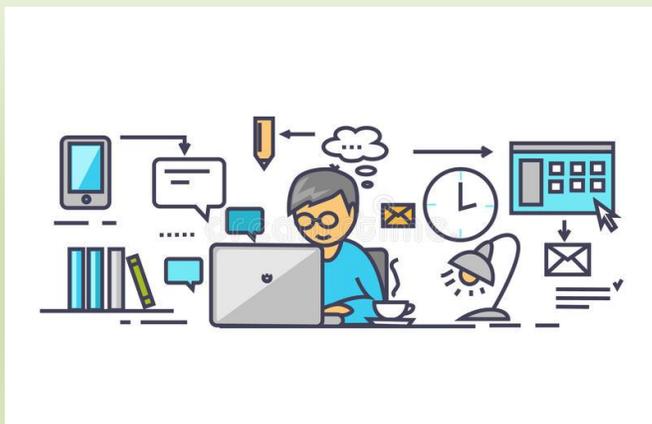


### **Hipótesis**

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.

# Capítulo V

## DISEÑO DE LA PROPUESTA





## TÍTULO

- 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.



## OBJETIVO

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



## ENTIDAD EJECUTORA

- Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda.



## BENEFICIARIOS

- Socios
- Directivos
- Personal Operativo



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



# MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA



N°	COMPONENTE	OBJETIVOS	METAS	INDICADOR	ACTIVIDADES
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> <p>Poseer parámetros de liquidez y niveles de endeudamiento en relación a las finanzas modernas.</p> <p>Obedecer criterios de axiomas centrales de las finanzas modernas</p>	<p><a href="#"><u>Indicador de liquidez = (fondos disponibles) / (total depósitos a corto plazo)</u></a></p>	<p>Campañas de publicidad para captación de recursos.</p> <p>Utilización de las redes sociales para dar a conocer a la Cooperativa manejado por un community management</p> <p>Metodología adecuada en la administración de los activos y cuidado patrimonial de los socios</p> <p>Contactar créditos de liquidez en organismos como Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS)</p>

### Anexo 3: INDICADOR DE LIQUIDEZ

$$\text{Indicador de liquidez} = \frac{\text{(fondos disponibles)}}{\text{(total depósitos a corto plazo)}}$$

<b>EJERCICIO ECONÓMICO</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
FONDOS DISPONIBLES	3.447.039,10	4.208.254,17	4.778.838,79
DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	17.986.274,43	19.874.969,26	21.558.931,59
<b>INDICADOR</b>	<b>19,16</b>	<b>21,17</b>	<b>22,17</b>

La liquidez en el año 2017 se incrementó en 2,1%, mientras que durante el año 2018 ha sufrido un aumento mínimo del 0,99% con respecto al año anterior; lo que le habría permitido a la cooperativa liberar recursos para destinarlos a cartera de crédito. La tendencia creciente que se ha conservado durante el año de análisis de forma general en el segmento 1, situación favorable para el sistema financiero cooperativo.

N°	COMPONENTE	OBJETIVOS	METAS	INDICADOR	ACTIVIDADES
2	<b>HERRAMIENTA PARA ANALIZAR EL RIESGO DE LOS CLIENTES PYMES.</b>  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	Conseguir el desarrollo económico de las PyMES mediante el apoyo de las cooperativas	Número de parámetros vs satisfacción de los socios PyMES	Ofertar tasas de intereses atractivos
			Obtener un balance en la relación riesgo-rendimiento favorable		Revisar las tasas de interés asequible
			Minimizar los riesgos financieros y crediticios otorgados a las PyMES		Implementar políticas para mayor accesibilidad al crédito PyMES
					Mejorar los canales de comunicación entre socios y la cooperativa

N°	COMPONENTE	OBJETIVOS	METAS	INDICADOR	ACTIVIDADES
3	<p><b>LOS PARÁMETROS Y CONDICIONES DE CRÉDITOS PARA EL SECTOR PYMES</b></p> <p>Los accesos al crédito a través de la documentación, logística que se ha realizado siempre para el otorgamiento de un crédito.</p>	<p>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</p>	<p>Tener servicios financieros y de crédito óptimos acorde a las necesidades de los socios PyMES</p>	<p>Número de políticas de crédito vs. Efectividad y eficiencia de las operaciones</p>	<p>Utilizar criterios financieros como herramienta para determinar la condición financiera.</p>
			<p>Cumplir las Políticas de crédito orientadas a las PyMES</p>		<p>Realizar una encuesta de satisfacción de los socios con respecto a las políticas de crédito</p>
			<p>Practicar la cultura de corresponsabilidad de los socios PyMES con la cooperativa</p>		<p>Facilitar el otorgamiento de crédito productivo para el desarrollo económico de las PyMES</p>
			<p>Obtener mayor liquidez por parte de las PyMES para cumplir con sus operaciones</p>		

N°	COMPONENTE	OBJETIVOS	METAS	INDICADOR	ACTIVIDADES
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>	<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>
			<p>Implementar políticas de interés diferenciado para los socios PyMES</p>		<p>Capacitación de los socios acorde a la inversión</p>
			<p>Tener Políticas de pagos de las obligaciones crediticias acorde a la inversión</p>		<p>Seguimiento a los créditos PyMES mediante visitas, entrevistas, inspecciones</p>

N°	COMPONENTE	OBJETIVOS	METAS	INDICADOR	ACTIVIDADES
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> <p>Implementar políticas de interés diferenciado para los socios PyMES</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>
			<p>Captar nuevos nichos de mercado con un modelo de negocio</p>		<p>Implementación de nuevas tecnologías acorde a las necesidades de los socios PyMES.</p>
		<p>Implementación de modelo de modelo negocio para los potenciales socios PyMES.</p>			



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



# Capítulo VI

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES





# ESPE

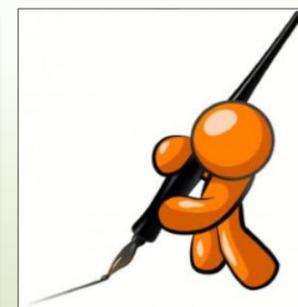
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

## 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

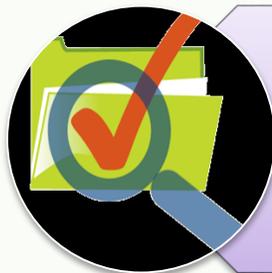
En función del análisis del crecimiento económico de las pequeñas y medianas empresas PyMes, se verificó el posicionamiento de mercado de acuerdo al sector económico.



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.



## *Recomendaciones*



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.



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



***GRACIAS***

