



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**



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

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título de  
Ingenieras Comerciales.**

**“ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE  
LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO SALINAS LIMITADA, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR,  
AÑO 2019”**

**Autor(es):**

VICTORIA FERNANDA CABEZAS GARZÓN  
MERILYN DANIELA SÁNCHEZ ORTEGA

**Director:**

DR. C. DIÓMEDES NÚÑEZ MINAYA

**Pares académicos:**

ING. CARLOS QUITO  
ING. ROBERT CULQUI

Guaranda – Ecuador  
Año 2020

## **Agradecimiento**

Un profundo agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar, por cobijarme en sus aulas y abrir mi mente hacia el conocimiento con el fin de culminar con éxito mi carrera profesional, al Ing. Diomedes Núñez quien como tutor supo guiarme con sus conocimientos para que este trabajo sea posible, a mis pares académicos Ing. Carlos Quito e Ing. Robert Culqui, quienes aportaron con su tiempo y paciencia a fin de que esto tenga su destacado éxito.

***VICTORIA FERNANDA CABEZAS***

Reconocimiento especial para mi Madre y mi Padre que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron apoyo incondicional para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible. Así mismo, quiero agradecer infinitamente a mis hermanas que con sus palabras me hacían sentir orgullosa de lo que soy y de lo que les puedo instruir. Espero convertirme en su guía y ejemplo a seguir para que puedan seguir avanzando y cumpliendo metas en sus vidas.

De igual forma, agradezco a mi Director académico Ing. Diomedes Núñez Minaya que gracias a sus recomendaciones y correcciones hoy puedo terminar este trabajo. A los Profesores que me han visto crecer como persona y gracias a sus conocimientos, motivaron a desarrollarme como profesional en la Universidad Estatal de Bolívar.

***DANIELA SÁNCHEZ ORTEGA***

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi Dios por las fuerzas que día a día siempre me brinda, por no dejarme sola y siempre abrazarme en el silencio, a mi hija Zoe que es mi mayor bendición junto con mi angelito que desde el cielo me envía sus bendiciones a mi familia por haberme forjado como la persona que soy, por formarme con principios y valores y sobre todo humildad, motivándome para alcanzar mis anhelos logrando que este sea uno más.

***VICTORIA FERNANDA CABEZAS***

Dedico este trabajo especialmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan significativo de mi formación profesional.

A mi madre Nury Ortega, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de ideas y opiniones. A mi padre, Willan Sánchez por ser mi consejero y ejemplo a seguir, este trabajo investigativo y todo lo que logre hacer será gracias a su fortaleza, virtudes y valores infundidos en mí. A mis hermanas Angie y Keyla por su cariño y por sus locuras, por estar conmigo en todo momento. A mi segunda madre Mercedes Ortega, a quien quiero y amo con todo mi corazón, gracias por compartir momentos significativos conmigo. A mi compañera Victoria Cabezas porque sin el excelente equipo que formamos no hubiéramos logrado esta meta.

Finalmente quiero dedicar este trabajo investigativo a todos mis amigos, por apoyarme cuando más los necesito, por el amor brindado cada día y por ser mi segunda familia, son los hermanos que se escoge en la vida de verdad mil gracias, siempre los llevo en mi corazón.

***DANIELA SÁNCHEZ ORTEGA***

**ING. DIÓMEDES NÚÑEZ MINAYA EN CALIDAD DE DIRECTOR  
ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE  
PARTE INTERESADA**

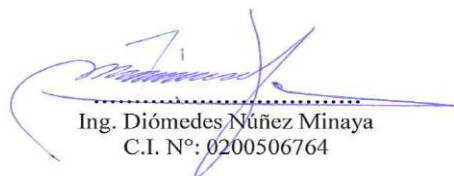
**CERTIFICA**

Que las señoritas **VICTORIA FERNANDA CABEZAS GARZÓN, MERILYN DANIELA SÁNCHEZ ORTEGA** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LIMITADA, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019”**, en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, 03 de marzo 2020

Atentamente,



Ing. Diómedes Núñez Minaya  
C.I. N°: 0200506764

**DIRECTOR**

**ING. CARLOS QUITO EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE  
INTERESADA**

**CERTIFICA**

Que las señoritas **VICTORIA FERNANDA CABEZAS GARZÓN, MERILYN DANIELA SÁNCHEZ ORTEGA** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LIMITADA, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019”**, en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, 28 de febrero 2020

Atentamente,



.....  
Ing. Carlos Quito  
C.I. N°: 0201496106

**PAR ACADÉMICO**

**ING. ROBERT CULQUI EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE  
INTERESADA**

**CERTIFICA**

Que las señoritas **VICTORIA FERNANDA CABEZAS GARZÓN, MERILYN DANIELA SÁNCHEZ ORTEGA** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LIMITADA, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019”**, en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, 28 de febrero 2020

Atentamente,



.....  
Ing. Robert Culqui  
C.I. N°: 0201773173  
**PAR ACADÉMICO**





## Declaración juramentada

Nosotras, **Cabezas Garzón Victoria Fernanda y Merilyn Daniela Sánchez** calidad de autores del trabajo de investigación: **ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LIMITADA, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019**, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autores nos corresponde, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a nuestro favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5,6,8;9 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Asimismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice las digitaciones y publicaciones de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley de Educación Superior.

Cabezas Garzón Victoria Fernanda

Merilyn Daniela Sánchez Ortega

Cd. N° 0201862539

Cd. N° 1207018704





Msc. Ab. Henry Rojas Narvaez  
Notario



Nº ESCRITURA 20200201003P00303

**DECLARACION JURAMENTADA**

**OTORGADA POR:**

**MERILYN DANIELA SANCHEZ ORTEGA y VICTORIA FERNANDA CABEZAS GARZON**

**INDETERMINADA**

**DI: 2 COPIAS L.L.**

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día cinco de marzo del dos mil veinte, ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda, comparecen las señoritas: MERILYN DANIELA SANCHEZ ORTEGA soltera, domiciliada en las calles Diez de Agosto y Coronel Garcia de esta ciudad de Guaranda, celular 0969331893, correo electronico es [daniela\\_270498@hotmail.com](mailto:daniela_270498@hotmail.com) ; y, VICTORIA FERNANDA CABEZAS GARZON soltera, domiciliada en las calles Diez de Agosto y Coronel Garcia de esta ciudad de Guaranda, celular 0959562783, correo electronico es [vickys1095@hotmail.com](mailto:vickys1095@hotmail.com), por sus propios y personales derechos, obligarse a quienes de conocerlos doy fe en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación y con su autorización se ha procedido a verificar la información en el Sistema Nacional de Identificación Ciudadana; bien instruidas por mí el Notario con el objeto y resultado de esta escritura pública a la que procede libre y voluntariamente, advertidos de la gravedad del juramento y las penas de perjurio, me presenta su declaración Bajo Juramento declaran lo siguientes "Previo a la obtención del título de Ingeniería Comercial, manifestamos que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LIMITADA, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019, es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autores". Es todo cuanto podemos declarar en honor a la verdad, la misma que la hacemos para los fines legales pertinentes. HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN JURADA. La misma que elevada a escritura pública con todo su valor legal. Para el otorgamiento de la presente escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso, leída que les fue a los comparecientes por mí el Notario en unidad de acto, aquel se ratifica y firma conmigo de todo lo cual doy Fe.

MERILYN DANIELA SANCHEZ ORTEGA

C.C. 120701870-4

VICTORIA FERNANDA CABEZAS GARZON

C.C. 0201862539

AB. HENRY ROJAS NARVAEZ

NOTARIO PUBLICO TERCERO DEL CANTON GUARANDA





## Índice de contenido

Agradecimiento.....	II
Dedicatoria.....	III
Índice de contenido.....	IX
Índice de tablas.....	XIII
Índice de gráficos.....	XV
Resumen ejecutivo.....	XVII
Summary.....	XVIII
Tema.....	1
Introducción.....	2
Antecedentes.....	3
Descripción del problema.....	5
Formulación del problema.....	7
Justificación.....	8
Objetivos.....	10
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos.....	10
Capítulo I: Marco teórico.....	11

Marco Referencial .....	11
Marco Conceptual .....	13
Estrategias competitivas .....	13
Competencia estratégica .....	13
Administración: .....	13
Qué es ahorro .....	13
Ahorro e inversión: .....	13
Finanzas: .....	14
Productos financieros:” .....	14
Desarrollo e innovación: .....	14
Qué es desarrollo sustentable:.....	14
Cooperativas de ahorro y crédito:.....	14
Marco Geo Referencial.....	15
Marco Legal.....	17
Tipos de Investigación.....	21
Investigación descriptiva: .....	21
Investigación de campo: .....	21
Análisis Documental:.....	21
Métodos de Investigación.....	22
Inductivo. - .....	22

Deductivo. - .....	22
Científico. - .....	22
Histórico-lógico: .....	23
Técnicas e Instrumentos de Investigación .....	23
Encuesta. - .....	23
Entrevista. - .....	24
Observación directa. - .....	24
Universo y muestra.....	25
Procesamiento de la información.....	26
Título del trabajo .....	26
Título del trabajo .....	31
Título del trabajo .....	35
Análisis e interpretación de resultados .....	38
Título del trabajo .....	67
Resultados y discusión.....	70
Análisis, interpretación y Discusión de resultados.....	70
Cumplimiento de objetivos.....	72
Propuesta .....	73
Conclusiones .....	83

Recomendaciones .....	84
Bibliografía .....	85
Anexos .....	88



## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Conocimiento de los productos .....	38
<b>Tabla 2.</b> Explicación sobre los productos financieros .....	39
<b>Tabla 3.</b> Desarrollo económico y financiero .....	40
<b>Tabla 4.</b> Motivos a ser socios de la cooperativa.....	41
<b>Tabla 5.</b> Productos y servicios financieros.....	42
<b>Tabla 6.</b> Trámites para un crédito.....	43
<b>Tabla 7.</b> Tiempo solicitud de crédito.....	44
<b>Tabla 8.</b> Desembolsos de un crédito.....	45
<b>Tabla 9.</b> Analista verifica documentos .....	46
<b>Tabla 10.</b> Seguimiento al crédito.....	47
<b>Tabla 11.</b> Aprobado el crédito su destino.....	48
<b>Tabla 12.</b> Cancelar la cuota de un crédito .....	49
<b>Tabla 13.</b> Retraso en el pago .....	50
<b>Tabla 14.</b> Atención brindada en la cooperativa.....	51
<b>Tabla 15.</b> Mejorar los productos y servicios financieros .....	52
<b>Tabla 16.</b> Recomendación a ser socio de la cooperativa.....	53
<b>Tabla 17.</b> Funciones acorde a puesto de trabajo.....	54
<b>Tabla 18.</b> Frecuencia programación de actividades .....	55
<b>Tabla 19.</b> Cumplimiento de actividades .....	56
<b>Tabla 20.</b> Programas de capacitación .....	57
<b>Tabla 21.</b> Conocimiento de los productos .....	58
<b>Tabla 22.</b> Rentabilidad de los productos financieros .....	59

<b>Tabla 23.</b> Conocimiento de los productos financieros .....	60
<b>Tabla 24.</b> Información oportuna .....	61
<b>Tabla 25.</b> Conocimiento de estrategias empleadas.....	62
<b>Tabla 26.</b> Satisfacción de necesidades de los socios.....	63
<b>Tabla 27.</b> Nuevos objetivos y metas mediante estrategias competitivas.....	64
<b>Tabla 28.</b> Decisiones gerenciales .....	65
<b>Tabla 29.</b> Satisfacción de su actual trabajo .....	66
<b>Tabla 30.</b> Nuevos productos.....	73
<b>Tabla 31.</b> Productos sustitutos.....	75
<b>Tabla 32.</b> Rivalidad competitiva .....	77
<b>Tabla 33.</b> Poder de negociación con proveedores .....	79
<b>Tabla 34.</b> Poder de negociación con los clientes.....	81
<b>Tabla 35.</b> Presupuesto .....	88
<b>Tabla 36.</b> Cronograma.....	89

## Índice de gráficos

<b>Gráfico 1.</b> Conocimiento de los productos .....	38
<b>Gráfico 2.</b> Explicación sobre los productos financieros.....	39
<b>Gráfico 3.</b> Desarrollo económico y financiero .....	40
<b>Gráfico 4.</b> Motivos a ser socios de la cooperativa.....	41
<b>Gráfico 5.</b> Productos y servicios financieros.....	42
<b>Gráfico 6.</b> Trámites para un crédito .....	43
<b>Gráfico 7.</b> Tiempo solicitud de crédito.....	44
<b>Gráfico 8.</b> Desembolsos de un crédito .....	45
<b>Gráfico 9.</b> Analista verifica documentos.....	46
<b>Gráfico 10.</b> Seguimiento al crédito .....	47
<b>Gráfico 11.</b> Aprobado el crédito su destino.....	48
<b>Gráfico 12.</b> Cancelar la cuota de un crédito .....	49
<b>Gráfico 13.</b> Retraso en el pago .....	50
<b>Gráfico 14.</b> Atención brindada en la cooperativa.....	51
<b>Gráfico 15.</b> Mejorar los productos y servicios financieros .....	52
<b>Gráfico 16.</b> Recomendación a ser socio de la cooperativa.....	53
<b>Gráfico 17.</b> Funciones acorde a puesto de trabajo .....	54
<b>Gráfico 18.</b> Frecuencia programación de actividades .....	55
<b>Gráfico 19.</b> Conocimiento de los productos.....	56
<b>Gráfico 20.</b> Programas de capacitación.....	57
<b>Gráfico 21.</b> Conocimiento de los productos.....	58
<b>Gráfico 22.</b> Rentabilidad de los productos financieros .....	59

<b>Gráfico 23.</b> Conocimiento de los productos financieros .....	60
<b>Gráfico 24.</b> Información oportuna.....	61
<b>Gráfico 25.</b> Conocimiento de estrategias empleadas.....	62
<b>Gráfico 26.</b> Satisfacción de necesidades de los socios .....	63
<b>Gráfico 27.</b> Nuevos objetivos y metas mediante estrategias competitivas.....	64
<b>Gráfico 28.</b> Decisiones gerenciales .....	65
<b>Gráfico 29.</b> Satisfacción de su actual trabajo .....	66



## Resumen ejecutivo

El trabajo investigativo está orientado a establecer cuál es la incidencia de las estrategias competitivas en los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, para lo cual se realiza un análisis de la situación actual de los productos financieros que oferta la institución, el grado de cumplimiento y satisfacción de dichos productos sobre las necesidades de los socios, quienes al ver los beneficios se orientan a adquirir algún tipo de producto financiero, dependiendo en gran medida de la forma en que son atendidos por los miembros que conforman la cooperativa y de la facilidad que tengan para acceder al producto financiero solicitado.

Mediante la encuestada aplicada a los socios de la cooperativa se encontró que ellos se sienten motivados a mantenerse formando parte de la institución por el nivel de seguridad que le brinda, tanto en las inversiones que deseen realizar o en los productos financieros que adquieren, sin embargo aducen que al momento de acceder a dichos productos existe demora en los procesos de análisis de la documentación y exigencia de muchos requisitos, lo que en ocasiones genera que no deseen adquirir el producto; así también en la encuesta aplicada al talento humano de la cooperativa se observa el compromiso del personal en su trabajo y de la capacidad que tienen para realizar sus labores, en donde consideran que la aplicación de estrategias competitivas permitirá un crecimiento tanto en el número de socios, así como en lo institucional y por ende en un incremento económico de la institución.

**Palabras claves:** Estrategias competitivas, productos financieros, desarrollo

## Summary

The research work is aimed at establishing the incidence of competitive strategies in the financial products of the Salinas Limitada Savings and Credit Cooperative, for which an analysis is made of the current situation of the financial products offered by the institution, the degree of compliance and satisfaction of these products on the needs of the partners, who when seeing the benefits are oriented to acquire or not acquire some type of financial product, depending largely on the way in which they are served by the members that make up the cooperative and the facility they have to access the requested financial product.

Through the questionnaire applied to the members of the cooperative, it was found that they feel motivated to remain part of the institution because of the level of security it provides, both in the investments they wish to make or in the financial products they acquire, however argue that when accessing these products there is a delay in the processes of analysis of the documentation and requirement of many requirements, which sometimes generates that they do not wish to purchase the product; likewise, in the survey applied to the human talent of the cooperative, the commitment of the personnel in their work and the capacity they have to carry out their work is observed, where they consider that the application of competitive strategies will allow a growth in both the number of members , as well as in the institutional and therefore in an economic increase of the institution.

**Keywords:** competitive strategies, financial products, development

## **Tema**

Estrategias Competitivas y su incidencia en el desarrollo de los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2019.

## **Introducción**

La presente investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, ubicada en la parroquia Salinas del cantón Guaranda, cuyo principal objetivo es el desarrollo de estrategias competitivas que afecten de manera positiva sobre los productos financieros que la institución ofrece, mediante la aplicación de encuestas y entrevistas que permita conocer el estado y posibles falencias en los productos financieros, garantizando un correcto funcionamiento del departamento de créditos, incrementando el número de socios que accedan a este tipo de productos.

Se toma en consideración la situación actual de la cooperativa en cuanto a la oferta de productos financieros se refiere, así como a la calidad en la atención brindada por el talento humano que labora dentro de la institución, la efectividad en el desempeño de sus funciones y la consecución de los objetivos institucionales propuestos.

La investigación tiene referencias teóricas debidamente citadas para su desarrollo, evidenciando que el tema propuesto es el único que se realiza en la institución, quedando como una base para futuras investigaciones, y así poder realizar comparativas de cómo ha evolucionado los productos financieros con las estrategias aplicadas.



## **Antecedentes**

El cooperativismo ecuatoriano está fundamentado en tres etapas, iniciando en la última década del siglo XIX cuando se crean algunas organizaciones en Quito y Guayaquil, la siguiente comienza en el año 1937 donde la Ley de Cooperativismo con la finalidad de garantizar los movimientos de los clientes, la última etapa inicia en los años 70, y se da la marcha a la Ley de la Reforma Agraria y la nueva Ley de Cooperativas (Ros).

Las cooperativas de ahorro y crédito han sido y están siendo controladas y reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las cooperativas permiten crear asociaciones de individuos para satisfacer necesidades comunes. Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como finalidad ayudar a todos los sectores que tengan menos recursos financieros ofreciéndoles un préstamo con las tasas más bajas para que puedan tener una mejor calidad de vida para sus familias. (Guido Poveda, 2017)

Ecuador tiene un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito, el sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito en el Ecuador ha incrementado de manera notable con un solo objetivo en común, buscar satisfacer la demanda de créditos con el beneficio para la sociedad.

Es así como las aplicaciones de estrategias competitivas son las principales decisiones que deben ser tomadas en cuenta por los directivos al fundar una organización; lo cual fundamenta el éxito que se alcanzará.

La Gestión Administrativa en los países desarrollados ha requerido de Talento Humano apto e idóneo para los cambios que se requiera adoptar y que sean capaces de desenvolverse en cualquier situación de la empresa o institución, debido a esto la administración en el mundo se volvió muy competitiva; es por ello que hoy en día los empresarios brindan un producto o

servicio de calidad, pese a esto, no todos los países tienen la capacidad de presentar innovaciones en su gestión administrativa.

En Ecuador es notorio que las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran enfocadas a generar utilidades mediante el otorgamiento de productos financieros con porcentajes de interés altos, olvidándose, así, su principal pilar la satisfacción de sus clientes a través de la calidad de su servicio, es por ello que estas entidades no permanecen demasiado tiempo en el mercado competitivo. Según información de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria(SEPS), liquidaron a 200 cooperativas, por motivos de incumplimientos regulatorios, requerimientos mínimos de patrimonio, entrega de préstamos a funcionarios de esas entidades a tasas de interés inferiores a las del mercado, conocido como créditos vinculados, entre ellas están Cooperera, Acción Rural y Cooperativa de Ahorro y Crédito Tungurahua(Cacpet). ((SEPS), 2017)

La Coop Salinas nace de una necesidad: conseguir la propiedad de las minas de sal en forma colectiva, recuperando este recurso fundamental para la economía salinera que, en ese momento, era del dominio de la Hacienda de la familia Cordovez. La Cooperativa Salinas se constituyó legalmente el 16 de Noviembre de 1972, en aquel entonces, ahorrar era un acto de renovada confianza en la organización que se estaba formando, los socios fundadores dejaron atrás el amargo recuerdo de una cooperativa de ahorro y crédito que había fracasado algunos años atrás y decidieron confiar en la ahora Coop Salinas. (CoopSalinas, 2016)

Las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen más de lo que los usuarios esperan de un banco, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada presentan deficiencias en sus productos financieros, lo que repercute en el desempeño de la cooperativa, tomando en cuenta que las decisiones que se adopten dependen de los recursos con los que dispone la cooperativa, sean estos económicos, materiales, talento humano y tecnológico.

## **Descripción del problema**

Durante las tres primeras décadas del siglo XX la sociedad ecuatoriana conoció el mensaje cooperativo, a nivel de los dirigentes laborales, intelectuales, políticos y líderes gremiales de todos los sectores sociales, sin embargo, se debe destacar la forma en que éste es asumido y adaptado a la realidad nacional para ser transformado en el actor cooperativista que trascenderá a lo largo de un siglo. Se registran fuertes problemas de difusión doctrinaria, educación y capacitación, asimismo, a pesar de ello, no es menos cierto que desde el punto de vista cultural, la sociedad ecuatoriana se apropió del modelo cooperativo desde la complejidad regional organizada desde la cercanía o lejanía del centro europeo que generaba la doctrina cooperativa, entre una Guayaquil, abierta al mundo y Quito encerrada en la cordillera andina, lo que determinó lógicas distintas de uso del mensaje cooperativo entre la Costa y la Sierra y un escaso conocimiento de los principios cooperativistas. (Miño, 2013)

Ecuador es uno de los países latinoamericanos con mayor influencia y creación de cooperativas de ahorro y crédito, estas surgieron en consecuencia de la crisis financiera que atravesó el país en el año 2000 y la desconfianza de la población en las entidades bancarias.

Día tras día nacen nuevas cooperativas, cuyo objetivo primordial es ofrecer productos financieros de manera rápida y ágil, solucionando así problemas económicos; es por ello que muchas de ellas se centran más en las áreas financieras y presentan una deficiencia en la gestión administrativa, ocasionando una falta de compromiso de los empleados, desconocimiento de la misión y visión de la organización, rentabilidad reducida, inestabilidad de presupuesto y errores en la concesión de créditos y cobranzas.

En la Provincia Bolívar se ha visto la necesidad de crear e implementar cooperativas de ahorro y crédito que ofrezcan mejores servicios y productos financieros, como consecuencia de

esto para la población bolivarenses, estas se han convertido en la fuente primordial para apoyar las ideas de emprendimiento y negocios locales. Los principales problemas que enfrentan las entidades financieras son entre los más notorios, la débil planificación, deficiente control (inventarios, horarios, funciones), inadecuada atención al público sobre productos financieros, poca revisión de la administración presupuestaria antes de la aprobación de créditos a los usuarios por lo que hay lentitud en los desembolsos; todo esto surge porque no se analiza eficientemente antes de tomar las decisiones.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, es una entidad financiera orientada a ofrecer servicios financieros direccionados a contribuir al bienestar de sus socios y clientes, la gerencia de servicio al cliente ha tenido carencias de estrategias competitivas, especialmente respecto a los productos financieros; generando así un estancamiento en el logro de sus objetivos.

Por lo que se propone desarrollar estrategias competitivas que mejoren el servicio al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada.

## **Formulación del problema**

¿De qué manera la carencia de estrategias competitivas incide en el desarrollo de los productos financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?

## **Justificación**

El presente trabajo de investigación se argumenta por la necesidad de estrategias competitivas en el desarrollo eficiente de productos financieros para mejorar el desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas, por lo que se persigue detectar las falencias más relevantes y dar soluciones óptimas para su mejoramiento interno.

El tratar con importancia las estrategias competitivas direccionadas con los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. desarrollará una fortaleza empresarial la cual se verá reflejada, en una buena imagen corporativa, potencializando el rendimiento de los colaboradores y por ende la rentabilidad de la empresa, sin requerir de un alto nivel de inversión.

Las estrategias competitivas orientadas a los productos financieros son de gran utilidad para aumentar el número de socios y clientes, dando lugar a un incremento de los beneficios de la cooperativa, ya que brindando un servicio de calidad beneficiará directamente a los colaboradores de la empresa, socios, clientes y a la sociedad en general.

Esta investigación es oportuna, ya que tiene como fin mejorar el desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas, con el propósito de diseñar estrategias competitivas para el mejoramiento en la toma de decisiones, con un fin de lograr el éxito corporativo.

En la capacidad de estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial la realización de este trabajo tiene gran importancia, porque al poner en práctica los conocimientos adquiridos en las distintas asignaturas en el transcurso de la vida universitaria posibilita, contribuir a mejorar el desempeño de los colaboradores de la cooperativa.

La investigación también servirá de apoyo o de guía para otros trabajos sustentados en el diseño de estrategias competitivas y su incidencia en el desarrollo de productos financieros de distintas instituciones del sistema financiero.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar estrategias competitivas que incidan positivamente en el desarrollo de los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., año 2019.

### **Objetivos específicos**

- ✓ Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
- ✓ Analizar las bases teóricas en torno a productos financieros y el desarrollo que fundamenten la investigación, aportando conocimiento técnico a la misma.
- ✓ Desarrollar estrategias competitivas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., con la finalidad de mejorar el crecimiento de los productos financieros.



## Capítulo I: Marco teórico

### Marco Referencial

La Provincia Bolívar fue creada en la Convención Nacional del Ecuador del 23 de abril de 1884, durante la presidencia del Dr. José María Plácido Caamaño, el 15 de mayo del mismo año se inauguró en forma oficial.

Salinas de Tomabelas (Salinas de Guaranda) es una parroquia rural ubicada en la zona nororiental de la ciudad de Guaranda (Ecuador), en la Provincia de Bolívar a una altitud de 3.550 msnm, toma su nombre de las minas de agua salada que pueden hallarse al cruzar el río que la atraviesa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito se constituyó legalmente el 16 de noviembre de 1972, se encuentra a 30 minutos de la ciudad de Guaranda.

El Autor **CHIAVENATO, (2002)** menciona que: “La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.” (Pág.6).

**EDGAR CASTRO MONGE**, en su tema de Artículo: LAS ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y SU IMPORTANCIA EN LA BUENA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS, comenta que: las estrategias competitivas que desarrollan las empresas son un factor fundamental para saber la forma en que éstas van a competir en los mercados y de ellas dependerá si se tiene o no éxito en su gestión empresarial.

Según **NOEMÍ ABIGAIL MACHADO MALIZA** en su Tema de Grado en la Universidad Técnica de Ambato: “LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA

EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MI TIERRA TDA.” comenta que: el crecimiento y desarrollo de una cooperativa se basa en la calidad de los productos y servicios financieros que ofrece a sus socios y en el manejo adecuado de los fondos disponibles, asegurando su pronta recuperación de esta manera proporciona mejores resultados a la Cooperativa.

Según **ROMMEL FRANCISCO PEDRERA CALVA** en su tema en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: PLANIFICACIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA, menciona: que el establecimiento de nuevos alcances para el desarrollo económico, popular y solidario ayuda a las cooperativas.

Estos investigadores concluyen que cada institución está compuesta de personal que se unen para beneficio mutuo, y la empresa se forma o se destruye por la calidad o el comportamiento de sus colaboradores, el emplear estrategias competitivas ayuda a la institución a lograr objetivos financieros y luchar por la misión. Es solo a través de los recursos humanos que se logrará con efectividad y cumplir sus objetivos corporativos.

## Marco Conceptual

**Estrategias competitivas:** “Michael Porter, estableció las estrategias básicas que una empresa puede emplear para lograr ser competitiva en su entorno, estas estrategias genéricas son: liderazgo en costos, diferenciación y enfoque o alta segmentación, La estrategia competitiva consiste en ser diferente. Significa elegir deliberadamente un conjunto de actividades diferentes para prestar una combinación única de valor”. (Gonzales M, 2003)

**Competencia estratégica:** La competencia estratégica podría decirse que el proceso de descubrimiento de nuevas posiciones que atraen a clientes de empresas establecidas o que captan para el mercado a clientes nuevos. Por ejemplo, los almacenes que frecen gran variedad dentro de una única clase de productos les quitan cuota de mercado a los grandes almacenes de línea amplia que ofrece una selección más limitada de muchas clases de productos. (Review, 2011)

**Administración:** “La administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en que los individuos trabajen en conjunto de manera eficaz y eficiente con el fin de llegar a objetivos específicos”. (RUÍZ, 2015)

**Qué es ahorro:** Como ahorro se denomina la acción de ahorrar. Ahorrar, como tal, es reservar o guardar parte de los ingresos que se obtienen ordinariamente. Ahorrar también es guardar dinero para disponer de él como previsión en caso de necesidades futuras. Asimismo, ahorrar es el acto de evitar un gasto o consumo.

**Ahorro e inversión:** El **ahorro** y la **inversión** son conceptos hermanados en la dinámica económica. Mientras el **ahorro** supone el acto de reservar dinero para ser aprovechado en un futuro, la **inversión** es la colocación de un capital con la intención de obtener, a futuro, una ganancia o beneficio. No obstante, entendidos dentro de una economía, se trata de procesos que tienen cierta interdependencia, pues el ahorro de las personas permite que haya fondos

disponibles para invertir en nuevos proyectos y emprendimientos que propicien un mercado más fuerte, próspero y dinámico.

**Finanzas:** Las finanzas es la rama de la Economía que estudia las actividades económicas de carácter bancario y bursátil desarrolladas por individuos, empresas, organizaciones o entidades públicas.

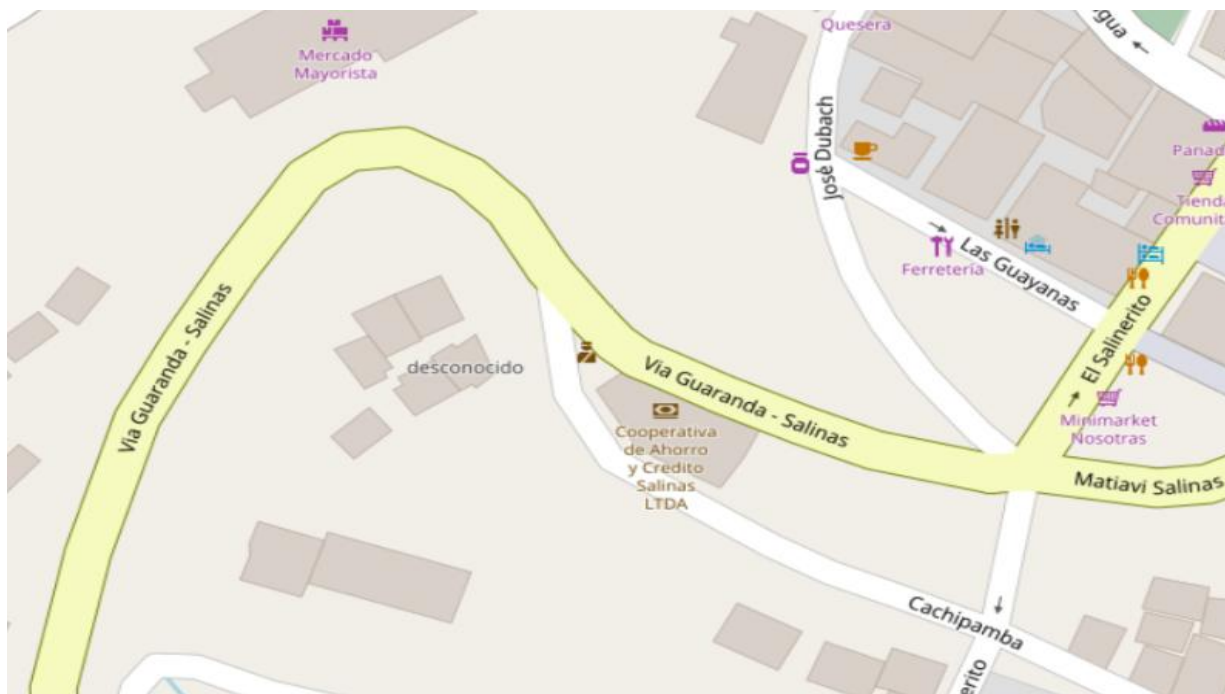
**Productos financieros:**” El desempeño financiero de una empresa, es sin duda uno de los aspectos más importantes y difíciles de determinar. En la búsqueda de su determinación se han creado medidas cuantitativas como utilidad, rentabilidad, liquidez y otros, e indicadores cualitativos como innovación, perspectivas de mercado, talento y moral de los empleados, lealtad de los clientes, calidad de administración y otras” (Morillo, 2001).

**Desarrollo e innovación:** “Innovación es la generación de una nueva idea y su incorporación en un nuevo producto, proceso o servicio, que lleve al crecimiento económico nacional, a aumentar el empleo y a originar beneficios” (Ivancechich y otros, 1997:713).

**Qué es desarrollo sustentable:** Como desarrollo sustentable o desarrollo sostenible denominamos al concepto que involucra una serie de medidas encaminadas a la administración eficiente y responsable de los recursos naturales por parte del ser humano para la preservación del equilibrio ecológico. (Brundtland, 1987)

**Cooperativas de ahorro y crédito:** “Respecto del cooperativismo de ahorro y crédito, marca su origen en 1879, con una caja de ahorros fundada por la Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso, pero señala que su verdadero desarrollo aparece como consecuencia de la acción externa, en la coordinación de los programas estadounidenses de CUNA-AID y la acción del clero ecuatoriano” (DA ROS, 2004).

## Marco Geo Referencial



*Figura 1. OpenStreetMap*

### Caracterización física de la provincia

**Coordenadas UTM zona 17 Sur** 9872857 hasta 9756351 metros Norte 678594 hasta 742762 metros Este.

**Coordenadas geográficas** Desde 1°8'59,4'' hasta 2°12'9,9'' de latitud Sur Desde 79°23'41,7'' hasta 78°49'2,2'' de longitud Oeste.

**Límites.** - Norte: Provincia de Cotopaxi

**Sur:** Provincias del Guayas y Chimborazo

**Este:** Provincias del Tungurahua y Chimborazo

**Oeste:** Provincia de Los Ríos.

**Extensión.** - Según el Consejo Nacional de Límites (CONALI) tiene una superficie de 3.944.86 Km<sup>2</sup>. (BOLÍVAR, 2015).

**Nombre de la institución:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

**Dirección:** Matiavi Salinas y Cachipamba Parroquia Salina.

**Ubicación:** Guaranda, Bolívar, Ecuador.

**Coordenadas:** -1.405153,-70.019824.

## **Marco Legal**

Las disposiciones legales que rigen a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. son las emanadas por la Dirección Nacional de Cooperativas con dependencia del Ministerio de Inclusión Económica y Social, el cual se encarga de fiscalizar, asesorar y vigilar que las organizaciones, cooperativas cumplan con la Ley de Cooperativas y su respectivo Reglamento General para lo cual se basa en la siguiente base legal:

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

*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.

**Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.** Ley 0, Registro Oficial 444 de 10-may.-2011, Última modificación: 23-oct.-2018.

*Art. 3.- Objeto.* - la presente ley tiene por objeto:

- 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 las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- 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.

**Art. 6.- Registro.** - Las personas y organizaciones amparadas por esta Ley, deberán inscribirse en el Registro Público que estará a cargo del ministerio de Estado que tenga a su cargo los registros sociales. El registro habilitará el acceso a los beneficios de la presente Ley.

**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.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

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

**Art. 28.- Cooperativas de servicios.** - Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud. En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia.

**Art. 29.- Socios.**- Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos



en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se excepcionan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles.

**Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.** - Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. (SOLIDARIA, 2018)

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.

**Ley de cooperativas, codificación. Codificación 000, Registro Oficial 400 de 29 de agosto del 2001.**

### **Naturaleza y fines**

**Art. 1.-** Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

**Art. 2.-** Los derechos, obligaciones y actividades de las cooperativas y de sus socios se regirán por las normas establecidas en esta Ley, en el Reglamento General, en los reglamentos especiales y en los estatutos, y por los principios universales del cooperativismo. (COOPERATIVAS, 2001)

El 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.

## Capítulo II: Metodología

### Tipos de Investigación

**Investigación descriptiva:** La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Arias, 2012)

Se utilizará este tipo de investigación para conocer las costumbres y actitudes predominantes del personal de la cooperativa y la relación que tiene con la misma, en cuanto a los productos financieros que presenta actualmente la entidad.

**Investigación de campo:** La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (Martins, 2016)

Esta investigación será de gran ayuda, debido a que se busca la recolección de datos cualitativos que sirvan de apoyo y sustento para el desarrollo de este trabajo.

**Análisis Documental:** Es una actividad que estimula el desarrollo del pensamiento y permite analizar textos y documentos desde su estructura, conocimientos, conceptos, información, temas relevantes que lo conforman. Como acción cognitiva posibilita la re significación de experiencias y prácticas cotidianas desde la reflexión analítica realizada con sentido crítico- transformador.” (Peña & Pirella, 2019).

Se utilizará el análisis documental, para conocer la idea del lector y tener una visión clara y precisa del pensamiento central del autor y guiarnos en documentos, revistas, artículos científicos que se acoplen al tema en desarrollo.

### **Métodos de Investigación**

**Inductivo.** - Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Bernal, 2010)

Se utilizará este tipo de método porque permite la observación de los distintos problemas o dificultades que está presentando el personal de la cooperativa, partiendo así de lo particular a lo general, para establecer estrategias competitivas dentro de la cooperativa.

**Deductivo.** - Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Bernal, 2010)

Dentro de la investigación se trabajará con este método para analizar las teorías existentes en cuanto a la gestión administrativa, para así poder brindar una solución a los problemas existente en la administración de la cooperativa.

**Científico.** - Por método científico se entiende el mecanismo que utilizan los científicos a la hora de proceder con el fin de exponer y confirmar sus teorías. Las teorías científicas, destinadas a explicar de alguna manera los fenómenos que observamos, deben apoyarse en experimentos

que certifiquen su validez. El pilar básico del método científico es la reproducibilidad, es decir, la capacidad de repetir un determinado experimento. (Enciclopedia, 2012)

En la investigación se utilizará el método científico ya que este se basa en teorías científicas que servirán de apoyo y sustento para establecer estrategias y como parte final permitiendo así un mejor desarrollo de los productos financieros de la cooperativa.

**Histórico-lógico:** Lo histórico se refiere al estudio del objeto en su trayectoria real a través de su historia, con sus condicionamientos sociales, económicos y políticos en los diferentes periodos. Lo lógico interpreta lo histórico e infiere conclusiones. La combinación de lo histórico con lo lógico no es una repetición de la historia en todos sus detalles, sino que reproduce solo su esencia. (Rodríguez Jiménez & Pérez Jacinto, 2017)

En la presente investigación se utilizará este tipo de método, para conocer la trayectoria de los productos financieros a través de su historia, conocer información existente y cuáles son los procedimientos para establecer estrategias competitivas para la cooperativa.

Aplicando los métodos inductivo, deductivo, científico, y el histórico lógico, se procede a la realización de un análisis que va desde lo general a lo particular, identificando cuales son las problemáticas que afectan a la cooperativa, utilizando conocimientos técnicos con bases científicas, en donde la recolección de información de periodos anteriores sobre las actividades realizadas en la institución es de vital importancia para identificar su situación actual en comparación a años atrás.

### **Técnicas e Instrumentos de Investigación**

**Encuesta.** - Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se

fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (Bernal, 2010)

Se aplicará encuestas a los socios y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. a través de un cuestionario con preguntas de opción múltiple, fáciles de comprender, para que los encuestados tengan varias opciones a escoger.

**Entrevista.** - Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio. (Bernal, 2010)

Se aplicará entrevistas a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., ya que estas servirán de apoyo para recopilar información confiable y oportuna, necesaria para detectar problemas y determinar las posibles soluciones. Determinado la guía de sección de preguntas estructuradas que ayuden al desarrollo de la investigación.

**Observación directa.** - Cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo. (Bernal, 2010)

Se aplicará la observación directa ya que esta ayudará a verificar los procesos de cumplimiento del personal frente a los productos y servicio financiero de la cooperativa y se anotará los detalles más relevantes e importantes de la institución para analizarlos en el desarrollo de la investigación.

### Universo y muestra

En la presente investigación se procederá a aplicar dos encuestas una dirigida al personal de la cooperativa y otra a los socios, debido a que el personal de la cooperativa consta de 20 personas no se procedió a realizar ningún cálculo de la muestra, mientras que, para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, se procedió a aplicar un muestreo probabilístico, ya que se considera que todos los miembros del universo tienen la misma probabilidad de ser parte de la muestra.

En donde:

- $N =$  Total de Socios 9020
- $Z\sigma = 1.96$  al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- $p =$  *proporcion esperada* ( *en este caso* 50% = 0.05)
- $q = 1 - p$  ( *en este caso*  $1 - 0.05 = 0.5$ )
- $e =$  Error muestral  $\pm 5\%$

$$n = \frac{N * Z\sigma^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\sigma^2 * p * q}$$

$$n = \frac{9020 * (1.96)^2 * 0.05 * 0.5}{0.05^2(9020 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.5}$$

$$n = \frac{8662.808}{23.4883}$$

$$n = 369$$

## Procesamiento de la información



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**INGENIERÍA COMERCIAL**

### **Encuesta dirigida a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito salinas limitada.**

**Título del trabajo:** “Estrategias competitivas y su incidencia en el desarrollo de los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2019.”

**Objetivo:** Conocer los Productos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada

#### **Instrucción:**

- Lea detenidamente cada pregunta planteada.
- Marque con una x en el espacio correspondiente

**Nota:** La información obtenida por este medio es con fines académicos

#### **1. ¿Usted posee un claro conocimiento de los productos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada?**

Mucho (     )

Poco (     )

Nada (     )

#### **2. ¿La explicación sobre los servicios y beneficios ofrecidos por la cooperativa fueron claros?**

Mucho (     )

Poco (     )



Nada ( )

**3. ¿Cómo considera usted que sería el desarrollo económico y financiero de la cooperativa al poseer estrategias para los productos financieros?**

Muy Bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Indiferente ( )

**4. ¿Cuál de los siguientes aspectos le motivó a ser socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada?**

OPCIONES	
Seguridad	
Confianza	
Atención Oportuna	
Agilidad en los trámites	
Tasas Activas Bajas	
Tasas Pasivas Altas	

**5. ¿Cuál de los siguientes productos financieros que ofrece la cooperativa usted utiliza con más frecuencia? (Elija una opción)**

SEGMENTO	
Consumo	
Comercial prioritario	
Microcrédito	

**6. ¿Los trámites para solicitar un crédito son?**

Rápidos ( )

Lentos ( )

Demasiados requisitos ( )

**7. ¿Cómo calificaría el tiempo en que se demora en evaluar la solicitud de crédito?**

Demasiado amplio ( )

Amplio ( )

Normal ( )

Rápido ( )

**8. ¿Considera que los desembolsos que se realizan al solicitar un crédito son?**

Muy rápido ( )

Rápido ( )

Lento ( )

Demasiado lento ( )

**9. ¿Cree usted que el analista de créditos verifica correctamente los documentos para poder otorgar créditos?**

Siempre ( )

Casi siempre ( )

Nunca ( )

**10. ¿Una vez otorgado el crédito le dan el seguimiento necesario para el cobro del mismo?**

Siempre ( )

Frecuentemente ( )

Nunca ( )

**11. ¿Una vez aprobado el crédito cual ha sido el destino del dinero?**

De acuerdo a lo solicitado ( )

Otros fines ( )

**12. ¿Cuál es el tiempo máximo que se ha demorado en cancelar su cuota?**

1-3 días ( )

4-7 días ( )

8-11 días ( )

Más de 12 días ( )

**13. ¿Cuál es el motivo del retraso en el pago de las obligaciones?**

Falta de efectivo ( )

No se acuerda de la fecha del pago ( )

Deficiente gestión por parte de la cooperativa ( )

**14. ¿Se siente usted conforme con la atención que le brinda la cooperativa?**

Siempre ( )

Casi siempre ( )

Nunca ( )

**15. ¿Estaría de acuerdo que se mejoren los productos financieros que ofrece la  
Cooperativa?**

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Desacuerdo ( )

**16. ¿Recomendaría usted a otras personas a ser socio de la Cooperativa Salinas Limitada?**

Siempre (     )

Frecuentemente (     )

Nunca (     )

*Gracias por su colaboración*



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**INGENIERÍA COMERCIAL**

**Encuesta dirigida a los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito salinas limitada.**

**Título del trabajo:** “Estrategias competitivas y su incidencia en el desarrollo de los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2019.”

**Objetivo:** Conocer los Productos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada

**Instrucción:**

- Lea detenidamente cada pregunta planteada.
- Marque con una x en el espacio correspondiente

**Nota:** La información obtenida por este medio es con fines académicos

**1.- ¿Las funciones que desempeña en la cooperativa están acorde a su puesto de trabajo?**

Mucho ( )

Lo suficiente ( )

Poco ( )

Nada ( )

**2.- ¿Con que frecuencia se cuenta con una programación de actividades en su área de trabajo?**

Semanal ( )

Quincenal ( )

Mensual ( )

**3.- ¿Se presentan informes o reportes de cumplimiento de actividades?**

Siempre ( )

Frecuentemente ( )

Ocasionalmente ( )

Nunca ( )

**4.- ¿Cada que tiempo la Cooperativa realiza programas de capacitación?**

Cada año ( )

Cada semestre ( )

Cada mes ( )

No realizan ( )

**5.- ¿Se aplican políticas de control presupuestario en la institución?**

Mucho ( )

Lo suficiente ( )

Poco ( )

Nada ( )

**6.- ¿Cree usted que al contar con suficiente liquidez la cooperativa aumentará la rentabilidad de los productos financieros que ofrece esta?**

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Desacuerdo ( )

**7.- ¿Qué nivel de conocimientos relacionados a los productos financieros posee?**

Excelente ( )

Buena ( )

Regular ( )

**8.- ¿Se le facilita información oportuna y adecuada en su desempeño y resultados alcanzados?**

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo Ni desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

**9.- ¿Tiene conocimiento sobre las estrategias que la cooperativa emplea para los productos financieros?**

Mucho ( )

Poco ( )

Nada ( )

**10.- ¿Creé Usted que la institución satisface las necesidades de los socios?**

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Desacuerdo ( )

**11.- ¿Considera usted que se pueden alcanzar nuevos objetivos y metas mediante estrategias competitivas para el desarrollo de productos financieros en la cooperativa?**

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

En desacuerdo ( )

**12.- ¿En cuánto piensa usted que se pueden mejorar las decisiones gerenciales con estrategias competitivas para el desarrollo de productos financieros en la cooperativa?**

Ampliamente ( )

Muy poco ( )

Nada ( )

**13.- ¿Se siente a gusto con su trabajo actual?**

Me gusta ( )

Ni me gusta, ni me disgusta ( )

Preferiría algún otro oficio ( )

*Gracias por su colaboración*





**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**INGENIERÍA COMERCIAL**

**Entrevista dirigida al gerente de la cooperativa de ahorro y crédito salinas limitada.**

**Título del trabajo:** “Estrategias competitivas y su incidencia en el desarrollo de los productos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2019.”

**Objetivo:** Conocer los Productos y Servicio que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada

**Nota:** La información obtenida por este medio es con fines académicos

**1.- ¿Considera usted que la dinámica de los productos financieros incide en el desempeño profesional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada?**

.....  
 .....

**2.- ¿Qué factores de la institución influyen en los productos financieros?**

.....  
 .....

**3.- ¿Cuenta la entidad con un fondo de liquidez para cubrir obligaciones de la cooperativa?**

.....  
 .....

**4.- ¿Cree usted que al contar con suficiente liquidez la cooperativa aumentará la rentabilidad de productos financieros?**

.....  
.....

**5.- ¿Se ha aplicado políticas de control presupuestario en la cooperativa?**

.....  
.....

**6.- ¿Se realizan estudios adecuados para un servicio diferenciado en el mercado de cooperativas de ahorro y crédito?**

.....  
.....

**7.- ¿El monto del crédito es analizado y aprobado por la comisión de crédito?**

.....  
.....

**8.- ¿Una vez otorgado el crédito le dan el seguimiento necesario para el cobro del mismo?**

.....  
.....

**9.- ¿Con que frecuencia se presentan los reportes de colocación y recuperación de crédito?**

.....  
.....

**10.- ¿Considera usted que las estrategias competitivas inciden en el desarrollo de los productos financieros?**

.....  
.....

**11.- ¿Considera usted que con la aplicación de estrategias competitivas mejoraría el desarrollo de los productos financieros?**

.....  
.....

**12.- ¿Considera Usted que la institución satisface las necesidades de los socios?**

.....  
.....

*Gracias Por Su Colaboración*

## Capítulo III: Resultados y discusión

### Análisis e interpretación de resultados

Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada

#### Pregunta No. 1

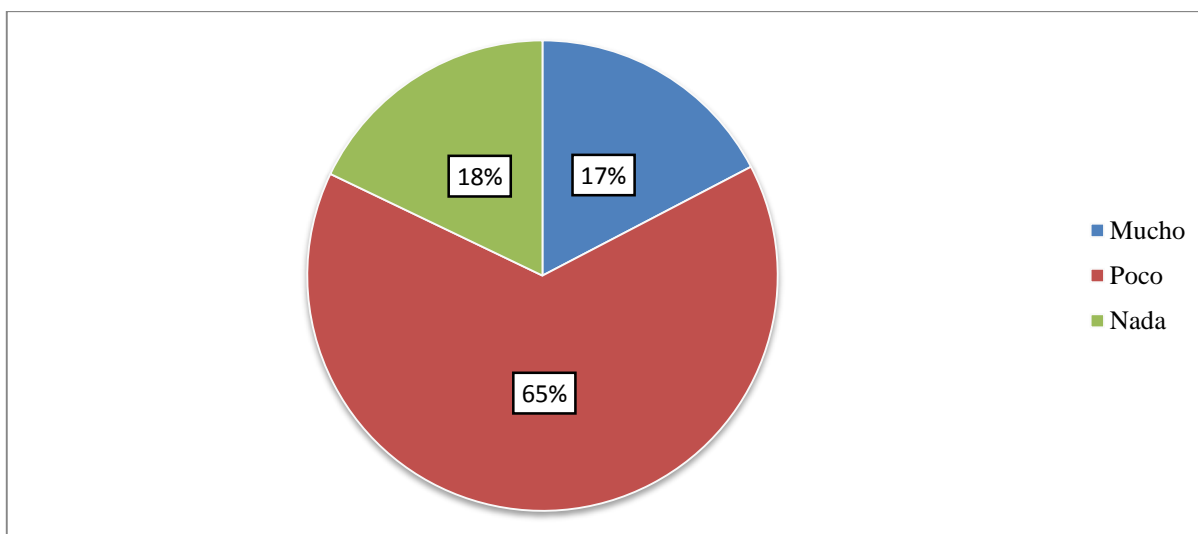
1.- ¿Usted posee un claro conocimiento de los productos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada?

*Tabla 1. Conocimiento de los productos*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	64	17%
Poco	239	65%
Nada	66	18%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*



*Gráfico 1. Conocimiento de los productos*

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

#### Análisis e Interpretación

Los socios de la cooperativa comparten opiniones con respecto a la pregunta estipulada en la encuesta sobre si poseen un claro conocimiento de los productos ofrecidos por la cooperativa, y

los resultados arrojan que, si tienen conocimiento, lo que lógicamente incide de una manera positiva en la calidad de los servicios que se dan a los usuarios.

## Pregunta No. 2

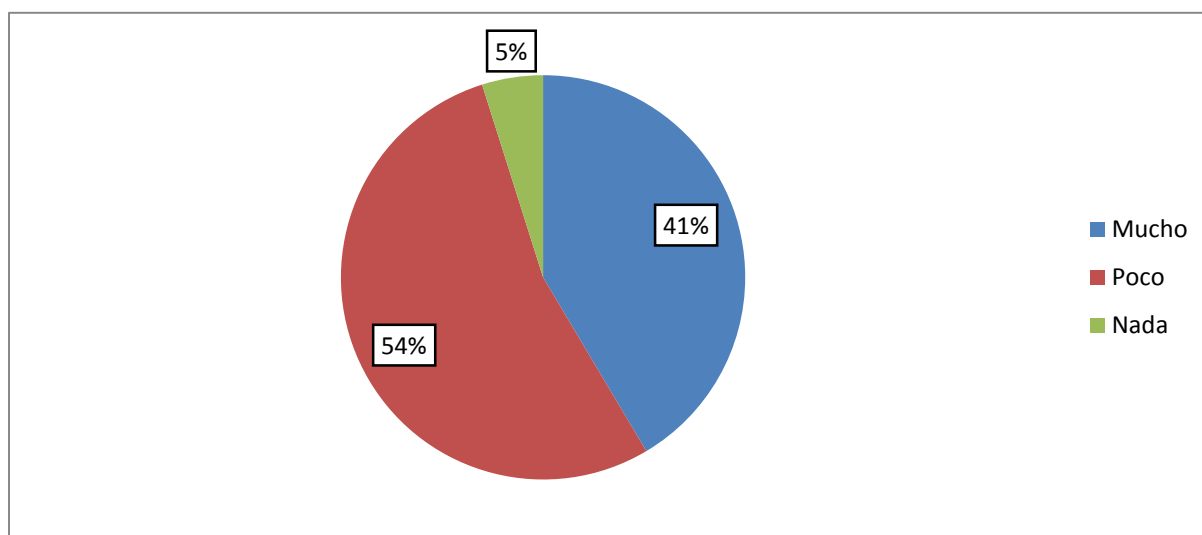
**2.- ¿La explicación sobre los servicios y beneficios ofrecidos por la cooperativa fueron claros?**

*Tabla 2. Explicación sobre los productos financieros*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	153	41%
Poco	198	54%
Nada	18	5%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*



*Gráfico 2. Explicación sobre los productos financieros*

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

## Análisis e Interpretación

Estos datos arrojan que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada no informa adecuadamente sobre los productos financieros con un (59%), sus beneficios, entre otros aspectos de interés para los socios.

### Pregunta No. 3

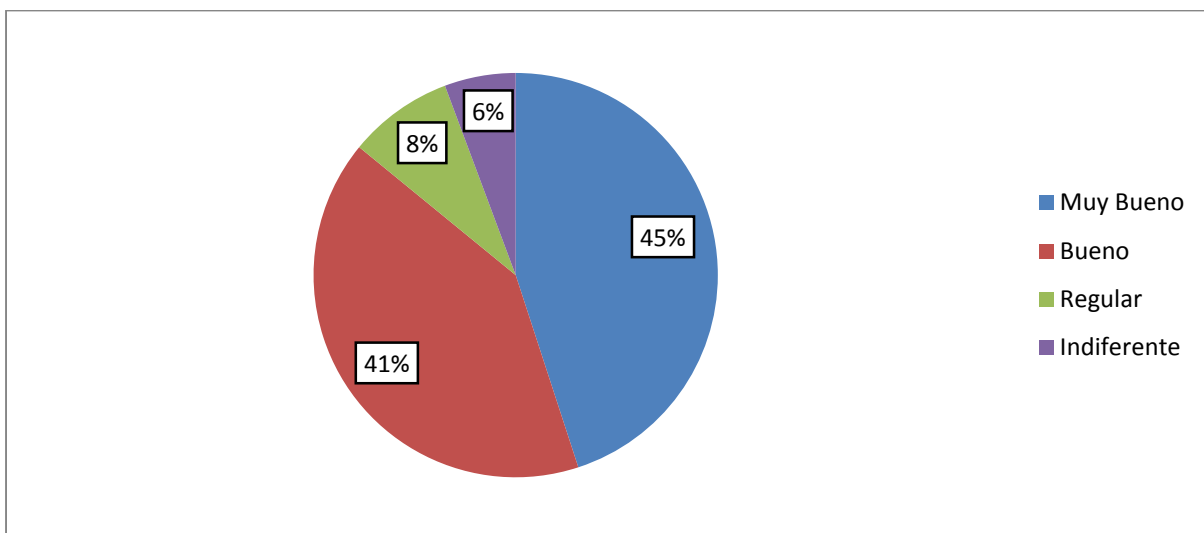
3.- ¿Cómo considera usted que sería el desarrollo económico y financiero de la cooperativa al poseer estrategias para los productos financieros?

*Tabla 3. Desarrollo económico y financiero*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	166	45%
Bueno	151	41%
Regular	31	8%
Indiferente	21	6%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*



*Gráfico 3. Desarrollo económico y financiero*

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

### Análisis e Interpretación

Los encuestados consideran en su mayoría con un (86%) que al poseer estrategias competitivas se mejorarán tanto la oferta de los productos financieros, la eficiencia de las actividades realizadas en la institución y la rentabilidad de la misma; mientras que para un (14%) de los encuestados les es indiferente la aplicación de estrategias, considerando que no afecta en mayor medida su aplicación al mejoramiento de las actividades en la cooperativa.

#### Pregunta No. 4

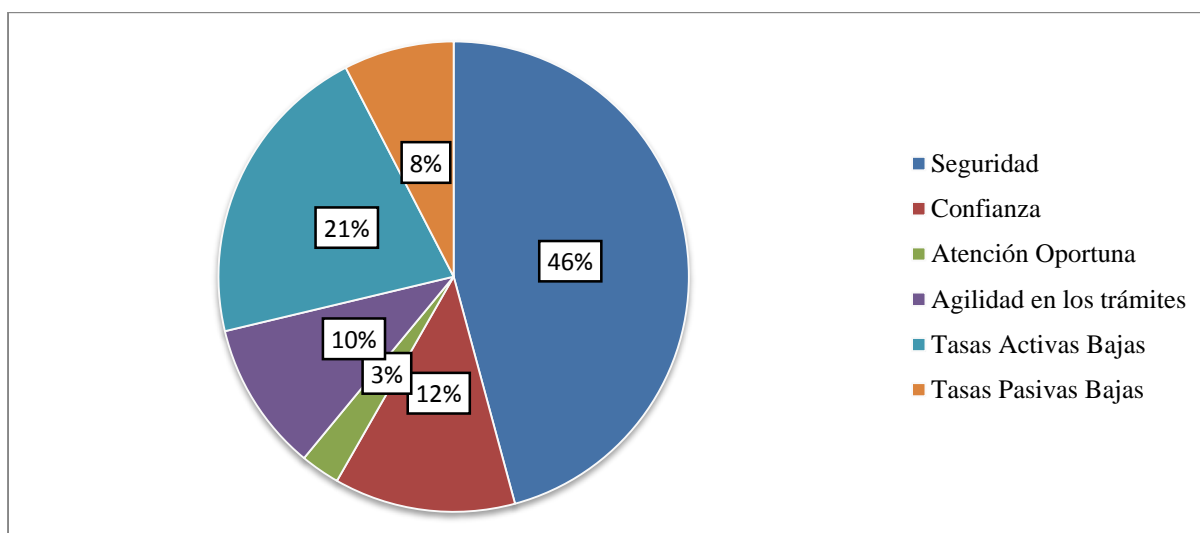
4.- ¿Cuál de los siguientes aspectos le motivo a ser socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada?

*Tabla 4. Motivos a ser socios de la cooperativa*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Seguridad	169	46%
Confianza	46	12%
Atención Oportuna	10	3%
Agilidad en los trámites	38	10%
Tasas Activas Bajas	78	21%
Tasas Pasivas Bajas	28	8%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*



*Gráfico 4. Motivos a ser socios de la cooperativa*

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

#### Análisis e Interpretación

La mayoría de los encuestados con un (46%) afirma que la razón por la que se decidieron a ser socios de la cooperativa es la seguridad la que consiste en función del recorrido y experiencia de funcionamiento de la cooperativa y servicio a los socios, que se evidencia por

las garantías financieras al momento de realizar créditos o hacer inversiones, también por los intereses cómodos que están cobrando tasas activas bajas con un (21%).

### Pregunta No. 5

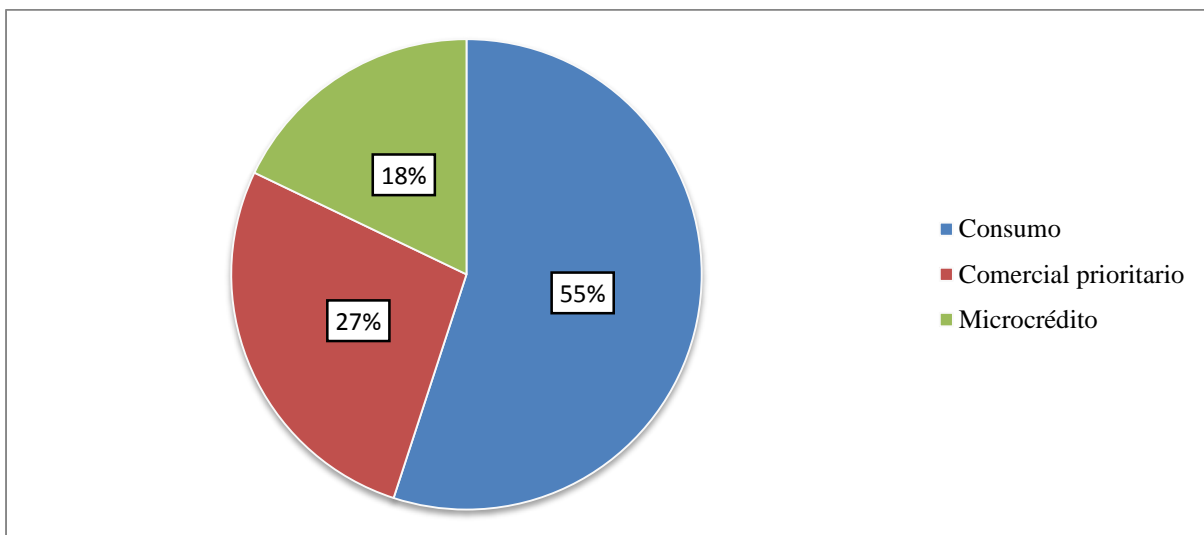
**5.- ¿Cuál de los siguientes productos que ofrece la cooperativa usted utiliza con más frecuencia? (Elija una opción)**

*Tabla 5. Productos y servicios financieros*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Consumo	203	55%
Comercial prioritario	100	27%
Microcrédito	66	18%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*



*Gráfico 5. Productos y servicios financieros*

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

### Análisis e Interpretación

Los encuestados manifiestan que el producto que utilizan con más frecuencia es el crédito de consumo con un (55%) por la facilidad de acceder a ellos y que el monto ofertado no es alto,



siendo que son utilizados mayormente para cubrir gastos de los clientes con un plazo de dos años máximo para pagar dicha deuda.

### Pregunta No. 6

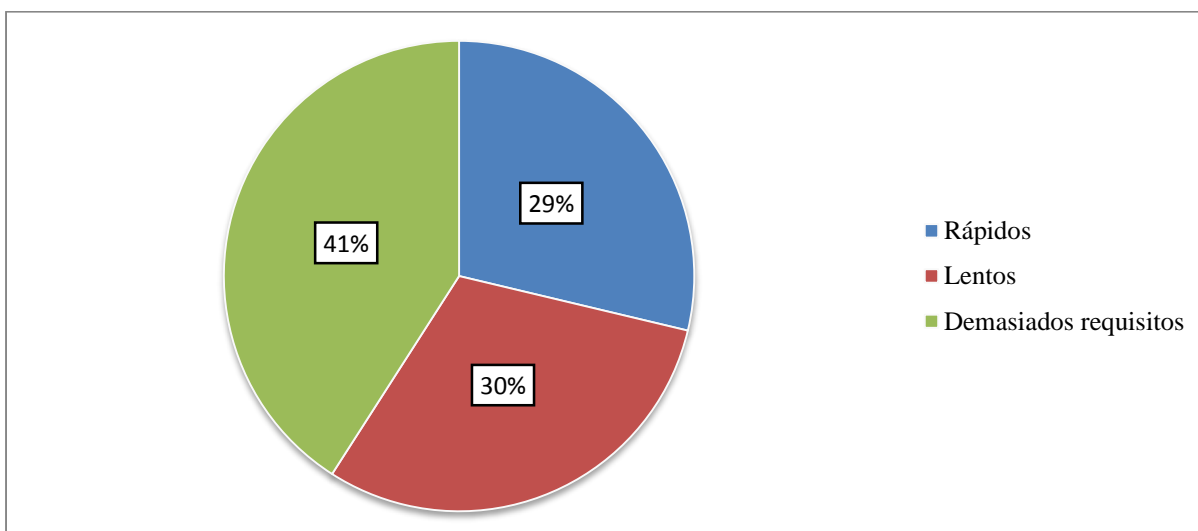
#### 6.- ¿Los trámites para solicitar un crédito son?

*Tabla 6. Trámites para un crédito*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Rápidos	106	29%
Lentos	112	30%
Demasiados requisitos	151	41%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*



*Gráfico 6. Trámites para un crédito*

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

### Análisis e Interpretación

En cuanto para solicitar un crédito los encuestados califican que se solicitan demasiados requisitos (41%) otros dicen que son lentos (30%) y un porcentaje parecido califica que los tramites son rápidos, lo que se puede comprender que a los socios les parece un buen servicio,

pero no tan satisfactorio en algunos productos como se quisiera, debido a problemas de demasiados requisitos lo que ellos necesitan es agilidad de los mismos.

### Pregunta No. 7

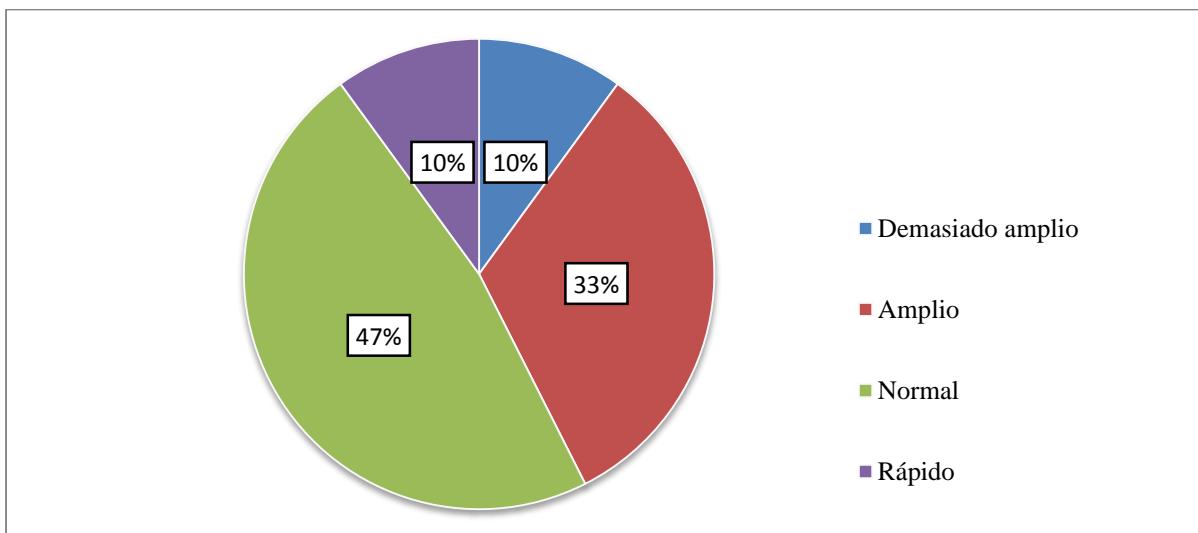
#### 7.- ¿Cómo calificaría el tiempo en que se demora en evaluar la solicitud de crédito?

*Tabla 7. Tiempo solicitud de crédito*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Demasiado amplio	37	10%
Amplio	120	33%
Normal	175	47%
Rápido	37	10%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*



*Gráfico 7. Tiempo solicitud de crédito*

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

### Análisis e Interpretación

Los encuestados califican la demora en evaluar la solicitud de crédito normal (47%) lo que se puede decir que existe un buen criterio, sin embargo, también lo consideran amplio con un (33%), lo que se tomaría en cuenta para poder mejorar algunos factores que permitirá ser más competitiva en el mercado laboral, mientras que una minoría con un (10%) en los dos casos

respectivamente consideran que el tiempo de demora en evaluar es demasiado amplio y la otra parte aduce que es rápida la evaluación.

### Pregunta No. 8

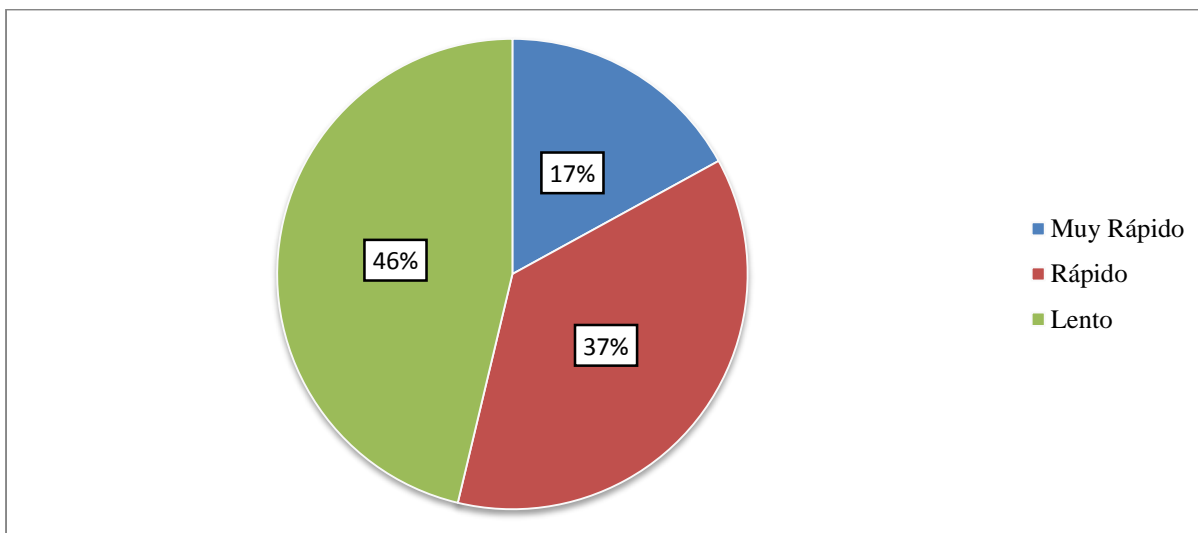
#### 8.- ¿Considera que los desembolsos que se realizan al solicitar un crédito son?

*Tabla 8. Desembolsos de un crédito*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Rápido	57	15%
Rápido	123	33%
Lento	155	42%
Demasiado lento	34	9%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*



*Gráfico 8. Desembolsos de un crédito*

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

### Análisis e Interpretación

Los encuestados consideran que los desembolsos que se realizan al solicitar un crédito son: lentos con un (51%), lo que va conjuntamente con la solicitud de demasiados requisitos al

momento de acceder a un crédito, y la amplitud o demora cuando se evalúa la solicitud en el acceso a un producto financiero.

### Pregunta No. 9

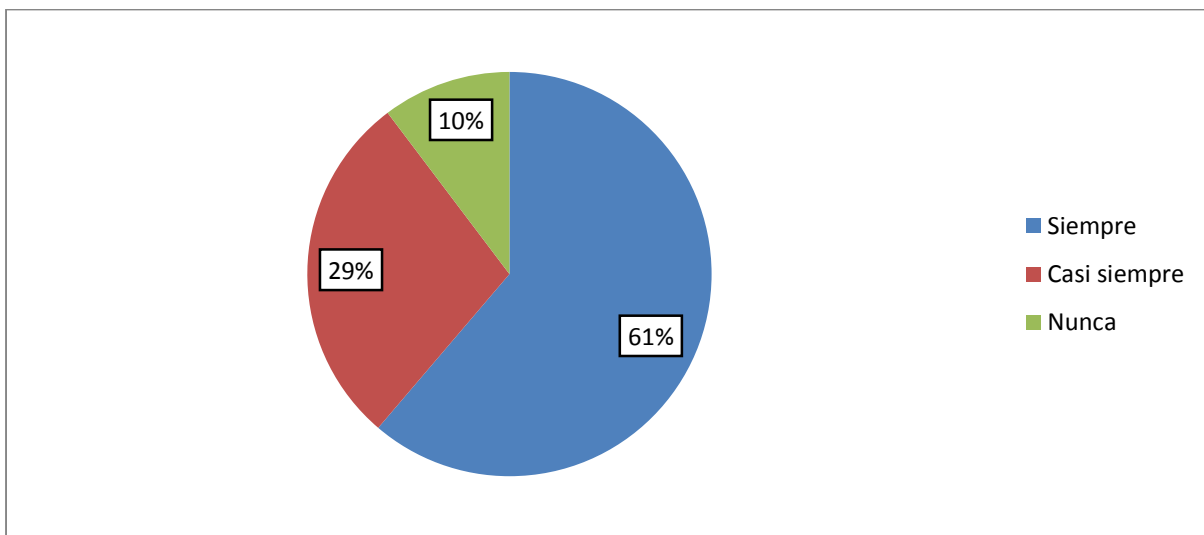
**9.- ¿Cree usted que el analista de créditos verifica correctamente los documentos para poder otorgar créditos?**

*Tabla 9. Analista verifica documentos*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	226	61%
Casi siempre	105	28%
Nunca	38	10%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*



*Gráfico 9. Analista verifica documentos*

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

### Análisis e Interpretación

Se puede comprender que los encuestados tienen claro que los analistas de créditos verifican siempre y correctamente los documentos para poder otorgar créditos ya que como resultado a

esta interrogante se tiene: que el (61%) de los socios optó por responder que en verdad los analistas de créditos verifican el cumplimiento de los requisitos.

### Pregunta No. 10

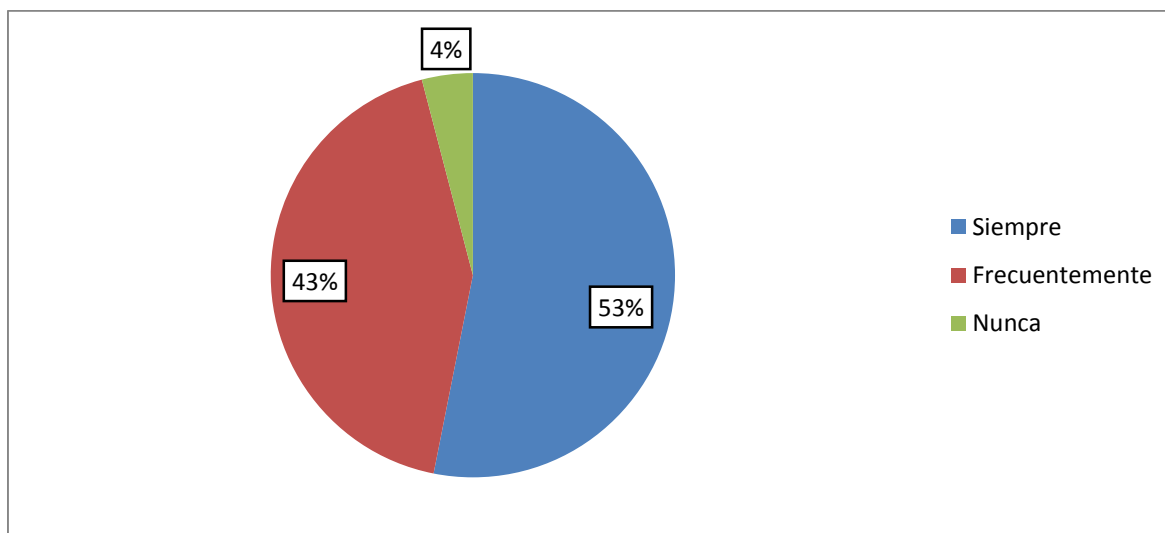
**10.- ¿Una vez otorgado el crédito le dan el seguimiento necesario para el cobro del mismo?**

*Tabla 10. Seguimiento al crédito*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	196	53%
Frecuentemente	158	43%
Nunca	15	4%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*



*Gráfico 10. Seguimiento al crédito*

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

### Análisis e Interpretación

De acuerdo al criterio del encuestado dijeron que el (96%) que la cooperativa hace un seguimiento a los créditos otorgados con la finalidad de asegurar su recuperación.

## Pregunta No. 11

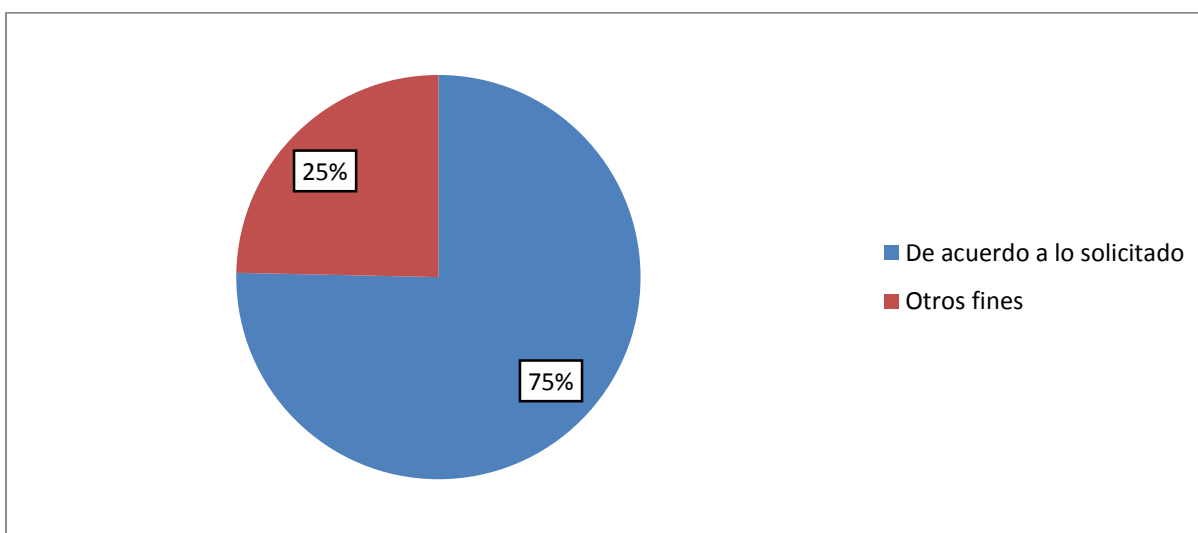
### 11 ¿Una vez aprobado el crédito cual ha sido el destino del dinero?

*Tabla 11. Aprobado el crédito su destino*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo a lo solicitado	278	75%
Otros fines	91	25%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*



*Gráfico 11. Aprobado el crédito su destino*

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

## Análisis e Interpretación

Los encuestados responden a esta interrogante con gran seguridad que una vez otorgado el crédito el destino del dinero ha sido utilizado; el uso de los recursos es de acuerdo a lo solicitado con un (75%) lo que se puede apreciar que la cooperativa cumple con satisfacer la necesidad de cada socio lo que es bueno. Apenas un porcentaje no muy representativo respondieron que los recursos obtenidos no se destinan de acuerdo a lo solicitado.

## Pregunta No. 12

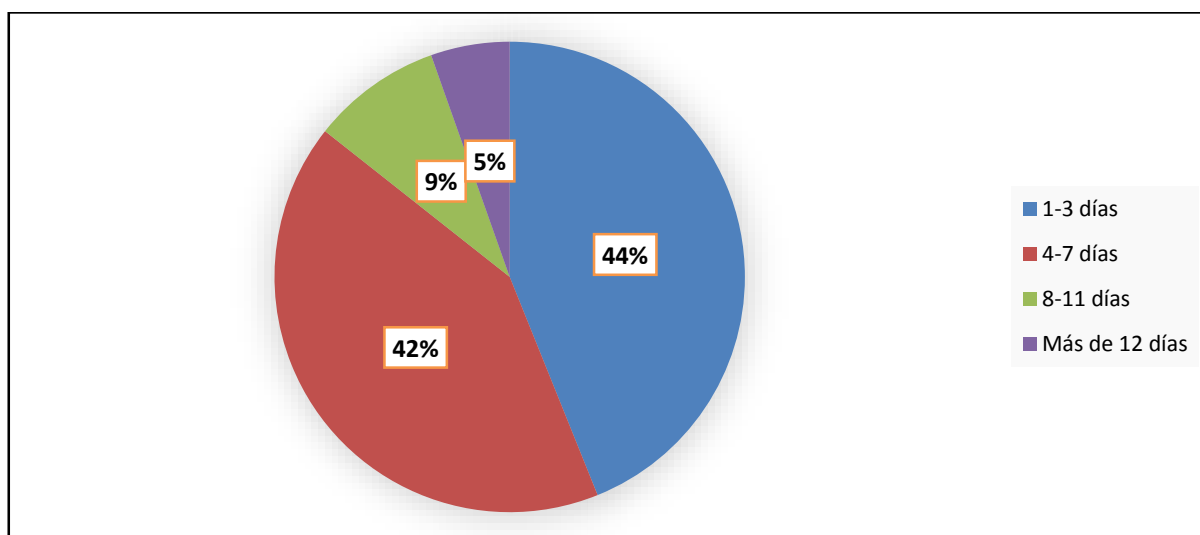
12 ¿Cuál es el tiempo máximo que se ha demorado en cancelar su cuota?

*Tabla 12. Cancelar la cuota de un crédito*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-3 días	162	44%
4-7 días	154	42%
8-11 días	33	9%
Más de 12 días	20	5%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*



*Gráfico 12. Cancelar la cuota de un crédito*

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

## Análisis e Interpretación

En cuanto al tiempo máximo que el socio se demorado en cancelar los créditos se debe esta entre 1-7 días debido que no disponen del efectivo a tiempo, así como también problemas de tipo personal.

### Pregunta No. 13

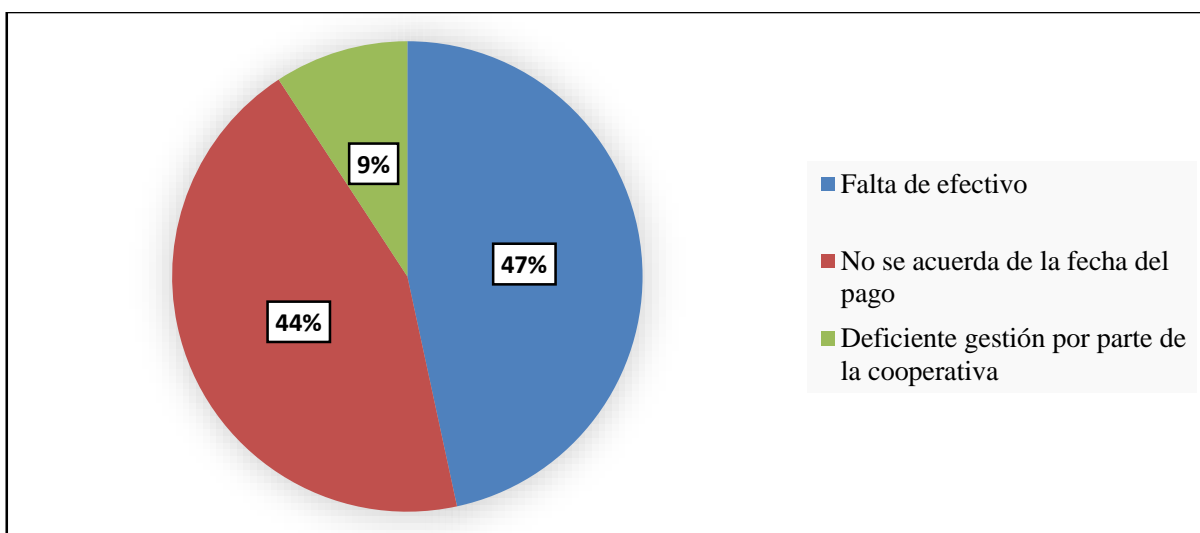
#### 13 ¿Cuál es el motivo del retraso en el pago de las obligaciones?

*Tabla 13. Retraso en el pago*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Falta de efectivo	172	47%
No se acuerda de la fecha del pago	163	44%
Deficiente gestión por parte de la cooperativa	34	9%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*



*Gráfico 13. Retraso en el pago*

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

### Análisis e Interpretación

De acuerdo al entrevistado el motivo del retraso en el pago de las obligaciones con el crédito se debe a falta de efectivo con un (47%) teniendo en cuenta que los factores para este motivo son por diversas cuestiones de cada socio; mientras que el olvido de la fecha de pago representa el (44%) de los socios, y por último está la deficiente gestión de la cooperativa para realizar las actividades de seguimiento de cobros.



### Pregunta No. 14

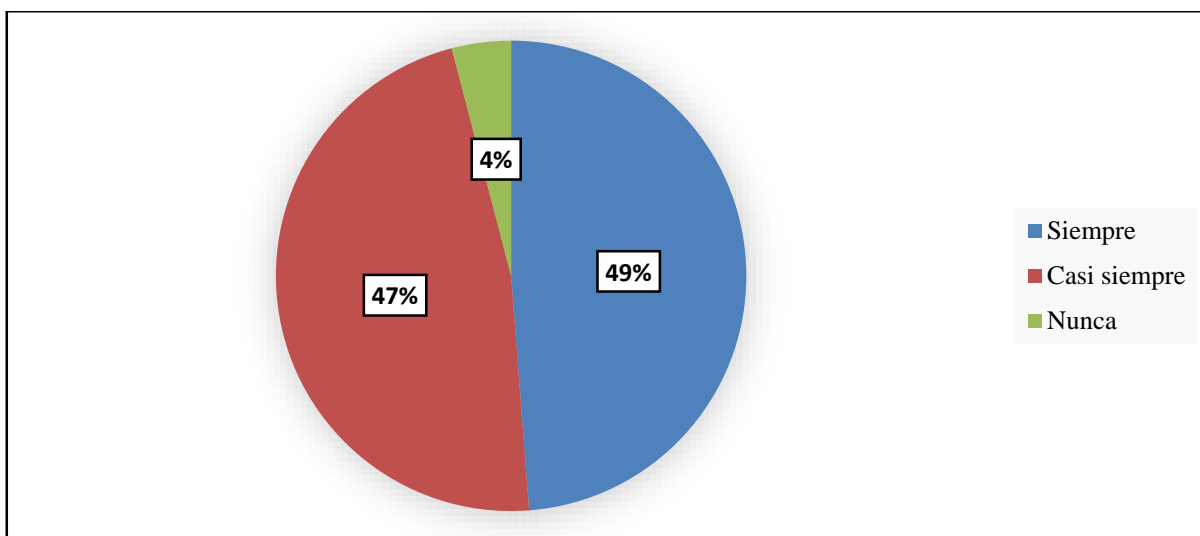
#### 14. ¿Se siente usted conforme con la atención que le brinda la cooperativa?

*Tabla 14. Atención brindada en la cooperativa*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	180	49%
Casi siempre	174	47%
Nunca	15	4%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*



*Gráfico 14. Atención brindada en la cooperativa*

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

### Análisis e Interpretación

Se puede interpretar que el (96%) de los encuestados dicen que reciben una buena atención al momento de acudir a la cooperativa a solicitar un producto financiero, tanto están de acuerdo con la atención que le brinda la cooperativa y un porcentaje no significativo esta desconforme.

### Pregunta No. 15

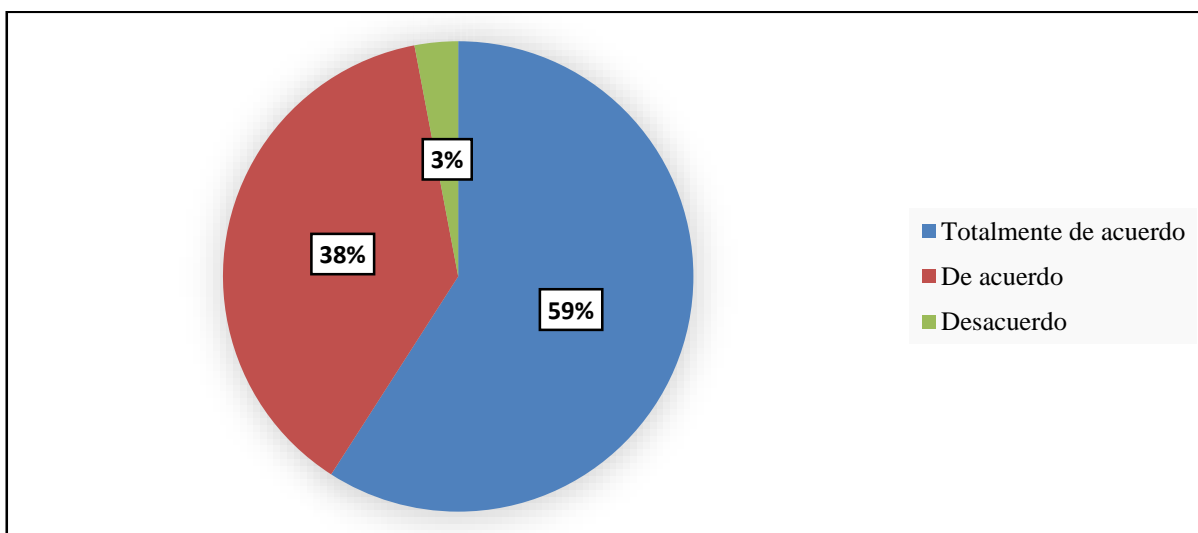
15. ¿Estaría de acuerdo que se mejoren los productos financieros que ofrece la Cooperativa?

*Tabla 15. Mejorar los productos y servicios financieros*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	218	59%
De acuerdo	140	38%
Desacuerdo	11	3%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*



*Gráfico 15. Mejorar los productos y servicios financieros*

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

### Análisis e Interpretación

El (97%) de los encuestados está de acuerdo que se mejoren los productos financieros lo que significa que la revisión de las tasas de interés, montos, plazos.

## Pregunta No. 16

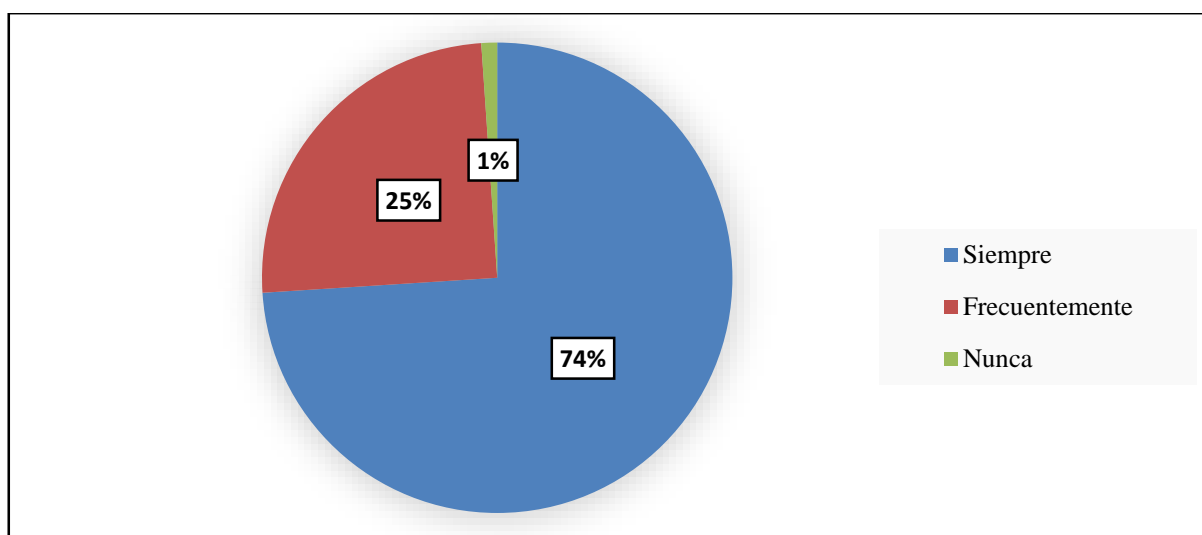
**16. ¿Recomendaría usted a otras personas a ser socio de la Cooperativa Salinas Limitada?**

*Tabla 16. Recomendación a ser socio de la cooperativa*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	273	74%
Frecuentemente	92	25%
Nunca	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*



*Gráfico 16. Recomendación a ser socio de la cooperativa*

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

## Análisis e Interpretación

El (99%) de los encuestados están de acuerdo en recomendar a otras personas a ser socios de la cooperativa, eso denota la conformidad que existe entre los socios respecto a los servicios que brinda los servicios, productos y al trato que recibe.

## Análisis e interpretación de resultados

Encuesta a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada

### Pregunta No. 1

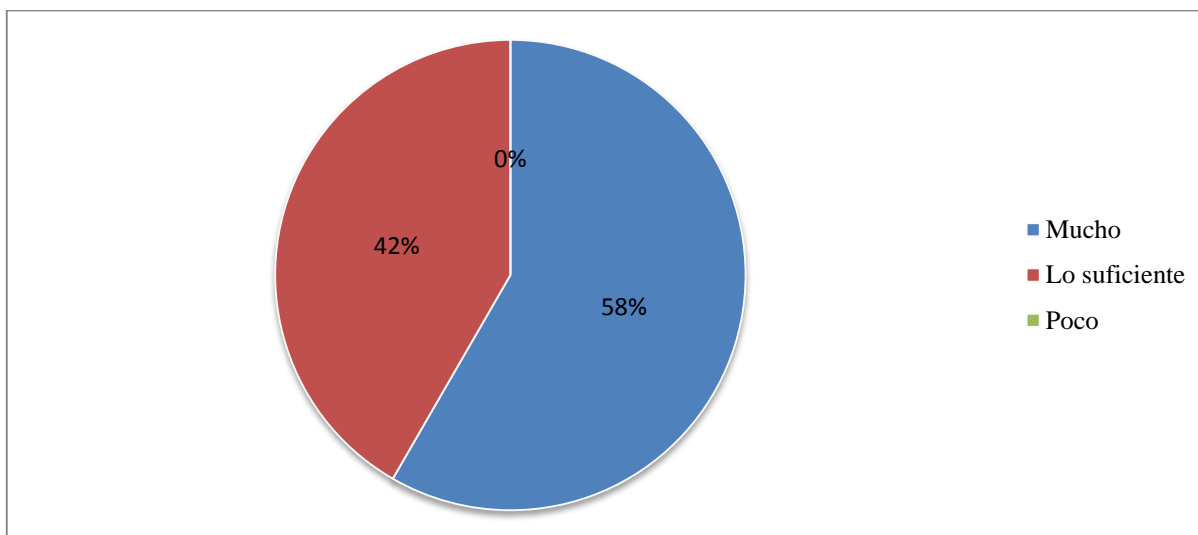
#### 1.- ¿Las funciones que desempeña en la cooperativa están acorde a su puesto de trabajo?

*Tabla 17. Funciones acordes a puesto de trabajo*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	7	58%
Lo suficiente	5	42%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*



*Gráfico 17. Funciones acordes a puesto de trabajo*

*Elaborado por: Equipo de trabajo.*

*Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*

### Análisis

Según lo expresado por los colaboradores es que su puesto de trabajo está acorde a las funciones, lo que quiere decir que la institución recluta personal acorde a su perfil académico y puesto o cargo a desempeñarse.

## Pregunta No. 2

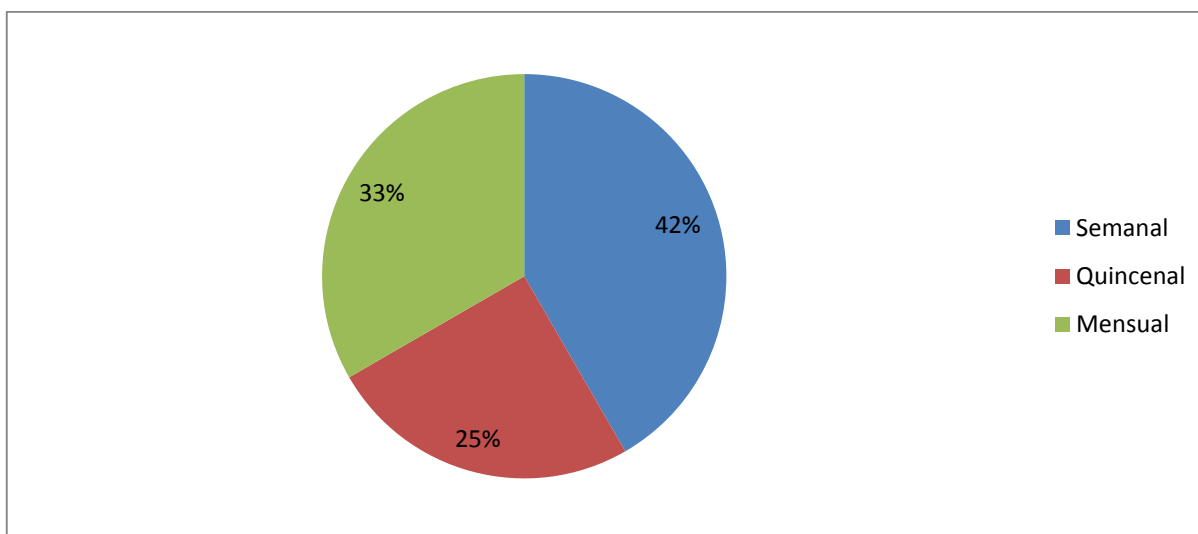
2.- ¿Con que frecuencia se cuenta con una programación de actividades en su área de trabajo?

*Tabla 18. Frecuencia programación de actividades*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanal	5	42%
Quincenal	3	25%
Mensual	4	33%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*



*Gráfico 18. Frecuencia programación de actividades*

*Elaborado por: Equipo de trabajo.*

*Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*

## Análisis

Según la encuesta refleja que las programaciones de actividades en su área de trabajo se realizan semanalmente para tener coordinación con sus tareas.

### Pregunta No. 3

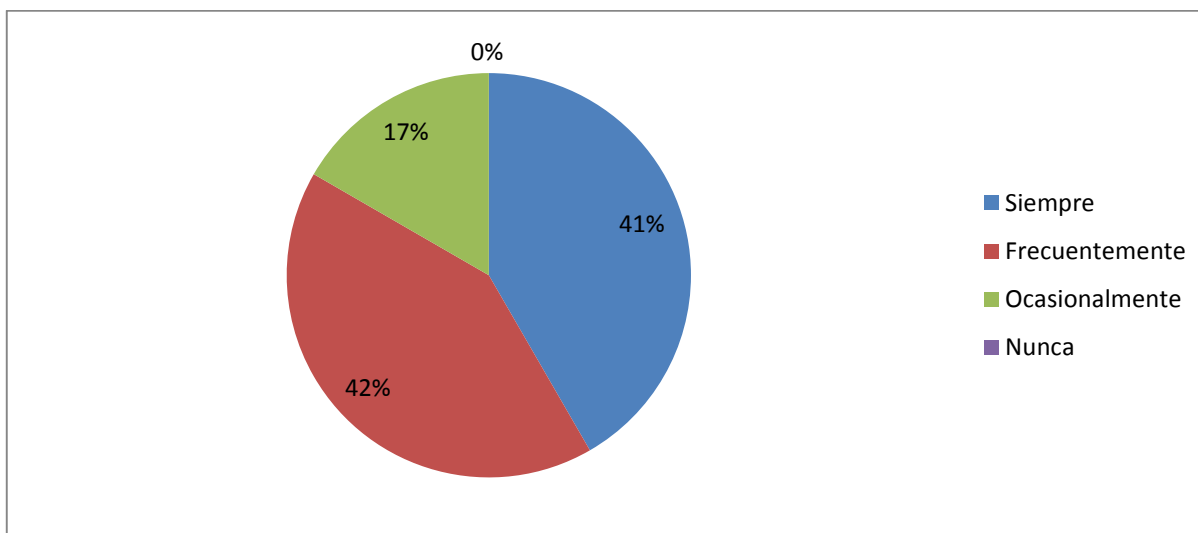
#### 3.- ¿Se presentan informes o reportes de cumplimiento de actividades?

*Tabla 19. Cumplimiento de actividades*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	42%
Frecuentemente	5	42%
Ocasionalmente	2	17%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*



*Gráfico 19. Conocimiento de los productos*

*Elaborado por: Equipo de trabajo.*

*Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*

### Análisis

Según lo expresado por los colaboradores de la cooperativa es que frecuentemente se presentan informes de cumplimientos de actividades en la institución, esto ayuda al control que debe manejar la cooperativa.

#### Pregunta No. 4

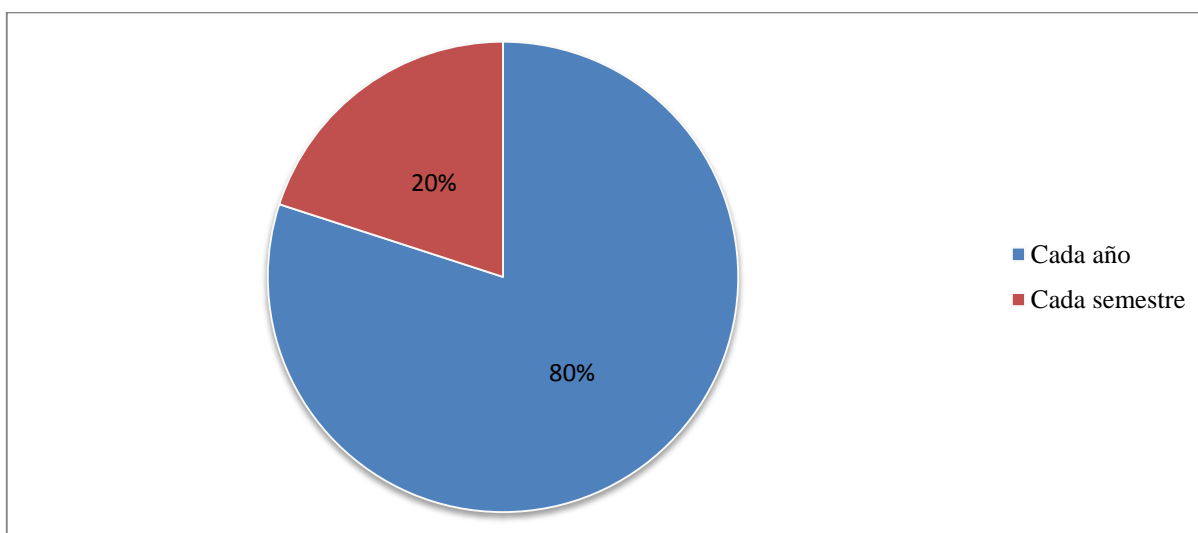
#### 4.- ¿Cada que tiempo la Cooperativa realiza programas de capacitación?

*Tabla 20. Programas de capacitación*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cada año	8	67%
Cada semestre	2	17%
Cada mes	1	8%
No realizan	1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*



*Gráfico 20. Programas de capacitación*

*Elaborado por: Equipo de trabajo.*

*Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*

#### Análisis

Los colaboradores, con un porcentaje muy considerable se pronuncia, que las capacitaciones brindadas hacia ellos se lo hacen cada año, lo que demuestra que es necesario implementar una estrategia competitiva en donde los programas de capacitación se deberán desarrollar por lo menos cada 6 meses.

### Pregunta No. 5

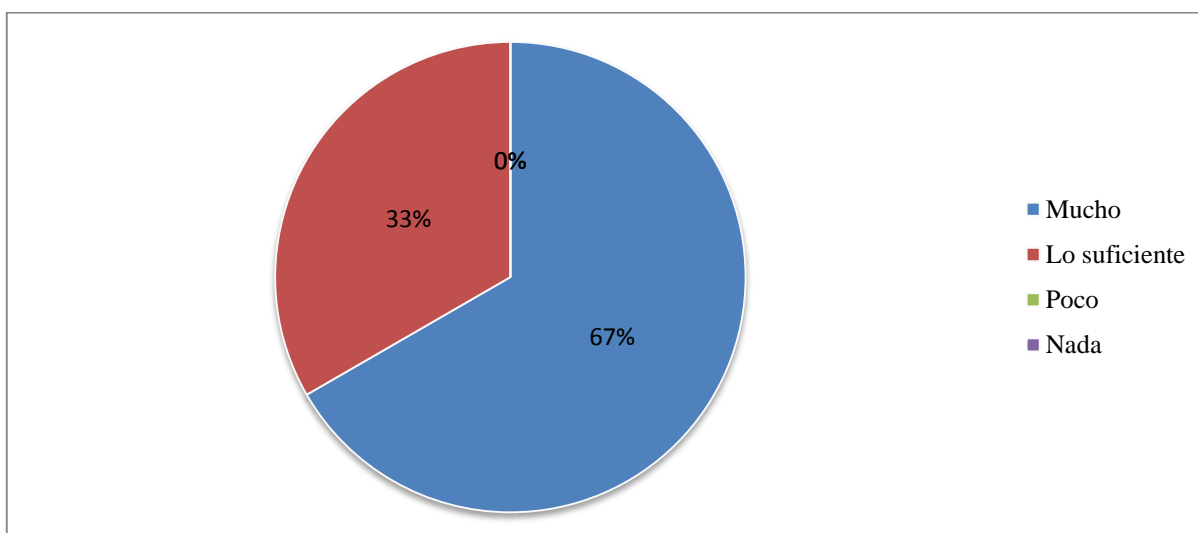
#### 5.- ¿Se aplican políticas de control presupuestario en la institución?

*Tabla 21. Conocimiento de los productos*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	8	67%
Lo suficiente	4	33%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*



*Gráfico 21. Conocimiento de los productos*

*Elaborado por: Equipo de trabajo.*

*Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*

### Análisis

La mayor parte con un 67% de los encuestados afirma que si se aplican políticas de control presupuestario dentro de la institución pues es de vital importancia para realizar las diferentes actividades mediante el adecuado establecimiento del presupuesto según la actividades a realizar, mientras que el 33% aduce que no se aplican políticas presupuestarias considerando que el establecimiento empírico de presupuestos es suficiente.



### Pregunta No. 6

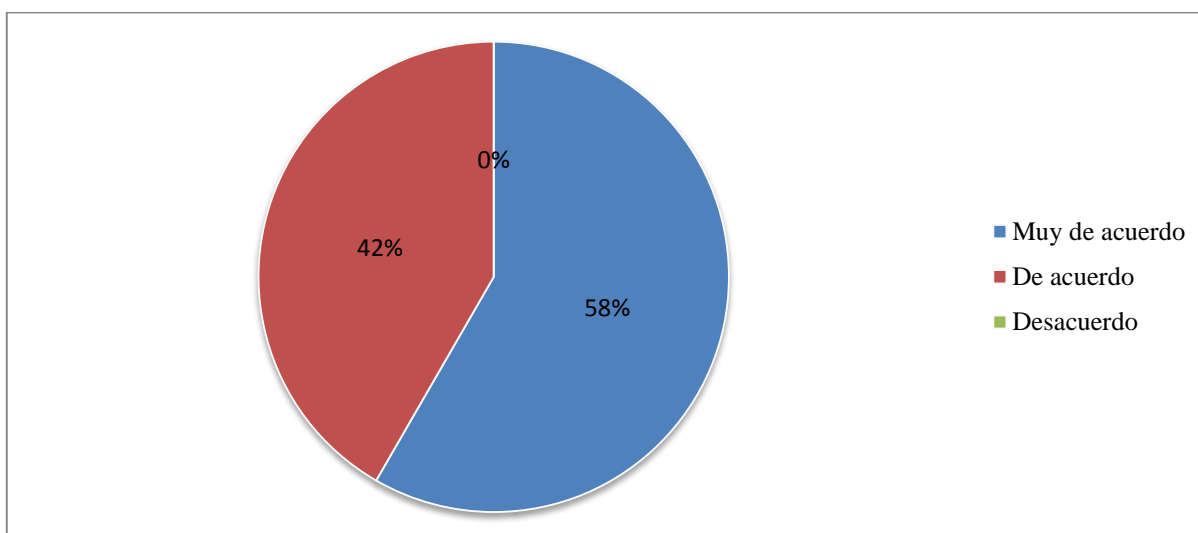
6.- ¿Cree usted que al contar con suficiente liquidez la cooperativa aumentará la rentabilidad de los productos financieros que ofrece esta?

*Tabla 22. Rentabilidad de los productos financieros*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	7	58%
De acuerdo	5	42%
Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*



*Gráfico 22. Rentabilidad de los productos financieros*

*Elaborado por: Equipo de trabajo.*

*Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*

### Análisis

Se registra que la mayoría de los colaboradores están muy de acuerdo en que el contar con suficiente liquidez la cooperativa surgirá y aumentará la rentabilidad de los productos financiero, esto corrobora al tema de investigación que se está realizando.

### Pregunta No. 7

#### 7.- ¿Qué nivel de conocimientos relacionados a los productos financieros posee?

Tabla 23. Conocimiento de los productos financieros

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	7	58%
Buena	5	42%
Regular	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*

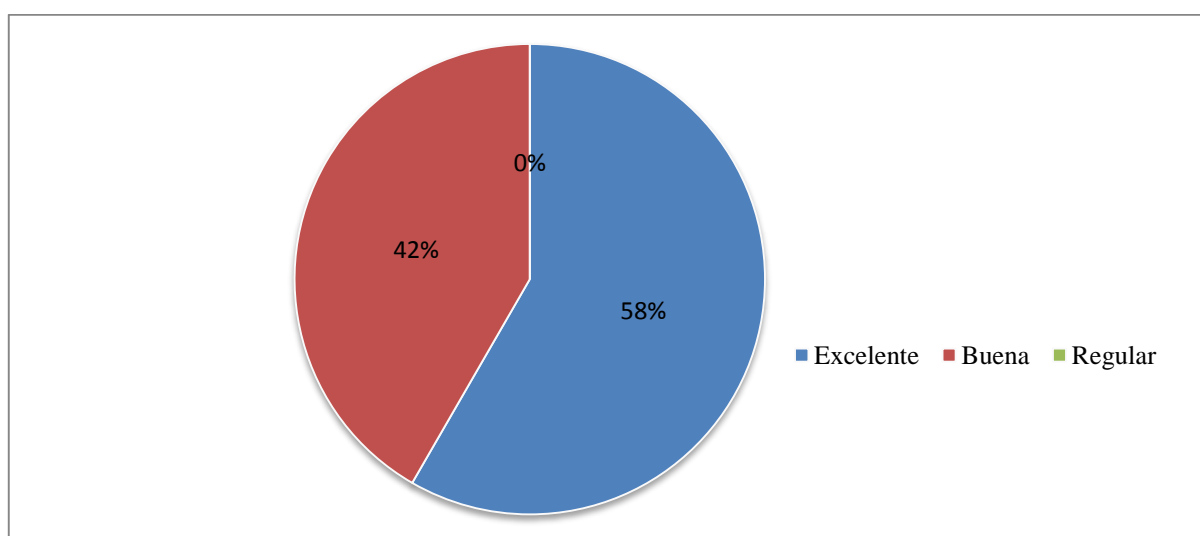


Gráfico 23. Conocimiento de los productos financieros

*Elaborado por: Equipo de trabajo.*

*Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*

### Análisis

La mayoría de los colaboradores de la cooperativa manifiestan que, si poseen los conocimientos suficientes sobre los productos financieros, es por eso que cumplen con lo encomendado en su puesto de trabajo.

## Pregunta No. 8

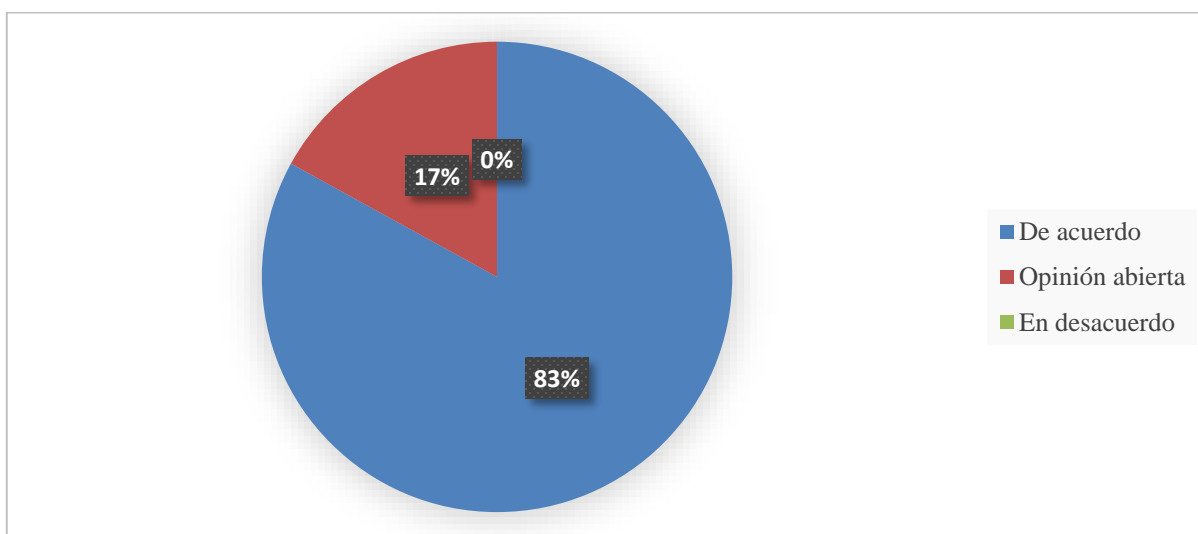
8.- ¿Se le facilita información oportuna y adecuada en su desempeño y resultados alcanzados?

*Tabla 24. Información oportuna*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	10	83%
Opinión abierta	2	17%
En desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada.*



*Gráfico 24. Información oportuna*

*Elaborado por: Equipo de trabajo.*

*Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*

## Análisis

La mayoría de los encuestados concuerdan que todos los colaboradores de la cooperativa tienen conocimiento sobre las estrategias utilizadas para los productos financieros que ofrecen, lo que es positivo para la cooperativa ya que cada funcionario cumple con brindar un excelente servicio a los socios y usuarios.

### Pregunta No. 9

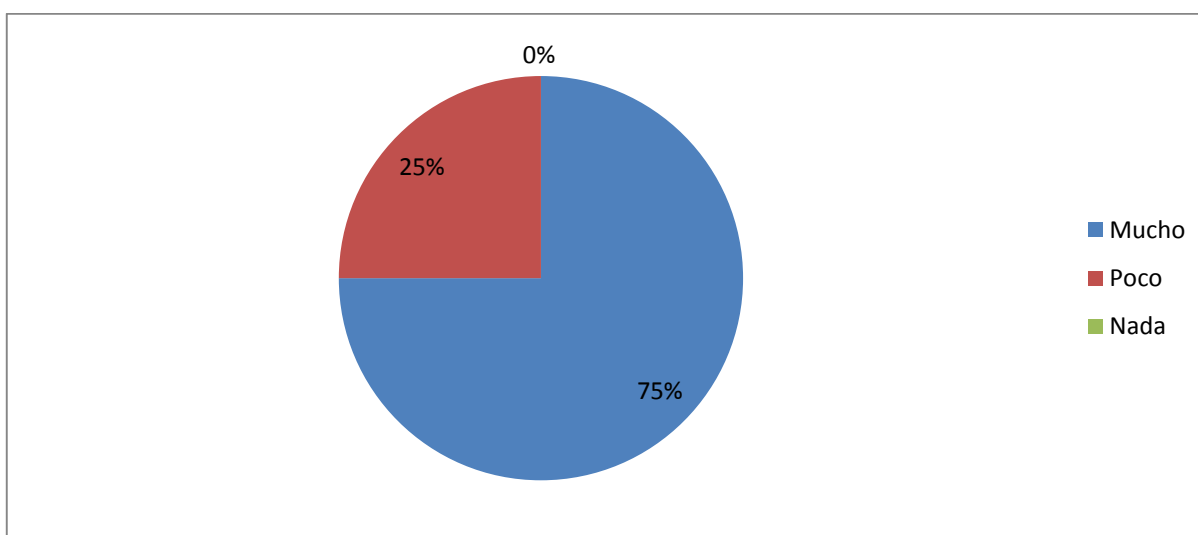
**9.- ¿Tiene conocimiento sobre las estrategias que la cooperativa emplea para los productos financieros?**

*Tabla 25. Conocimiento de estrategias empleadas*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	9	75%
Poco	3	25%
Nada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*



*Gráfico 25. Conocimiento de estrategias empleadas*

*Elaborado por: Equipo de trabajo.*

*Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*

### Análisis

Estos datos arrojan que los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada si tiene conocimiento sobre las estrategias empleadas para los productos financieros, por esa razón la cooperativa tiene un crecimiento significativo respecto de captación y colocación de recursos

## Pregunta No. 10

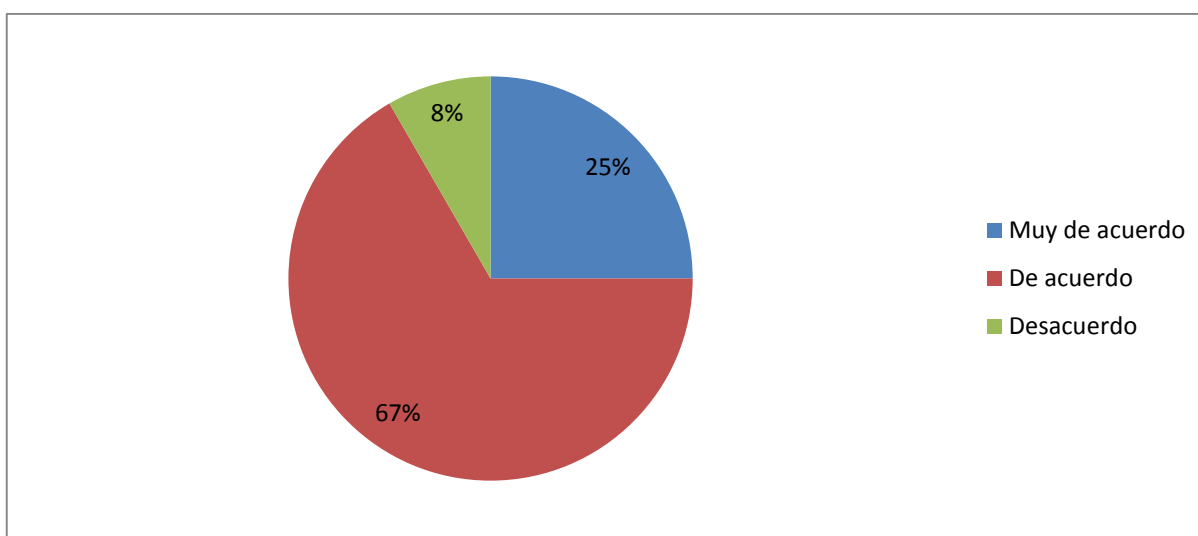
### 10.- ¿Creé usted que la institución satisface las necesidades de los socios?

*Tabla 26. Satisfacción de necesidades de los socios*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	3	25%
De acuerdo	8	67%
Desacuerdo	1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*



*Gráfico 26. Satisfacción de necesidades de los socios*

*Elaborado por: Equipo de trabajo.*

*Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*

## Análisis

La mayor parte del personal colaborativo de la Cooperativa Salinas Limitada representado por el 67%) se manifiesta que con la implementación de estrategias competitivas para el desarrollo de productos financieros ayudan a alcanzar nuevos objetivos y metas.

## Pregunta No. 11

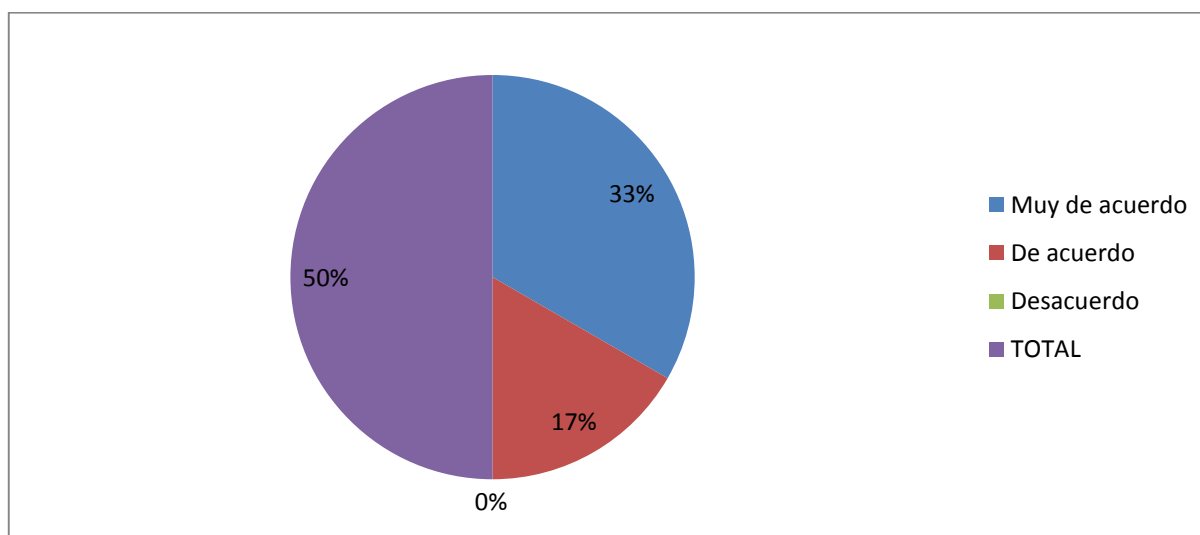
11.- ¿Considera usted que se pueden alcanzar nuevos objetivos y metas mediante estrategias competitivas para el desarrollo de productos financieros en la cooperativa?

*Tabla 27. Nuevos objetivos y metas mediante estrategias competitivas*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	8	67%
De acuerdo	4	33%
Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*



*Gráfico 27. Nuevos objetivos y metas mediante estrategias competitivas*

*Elaborado por: Equipo de trabajo.*

*Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*

## Análisis

Los colaboradores de la cooperativa consideran que las decisiones gerenciales pueden mejorar ampliamente si establecen estrategias competitivas para el desarrollo de productos financieros, y así poder ofrecer mejor servicio a sus socios.

## Pregunta No. 12

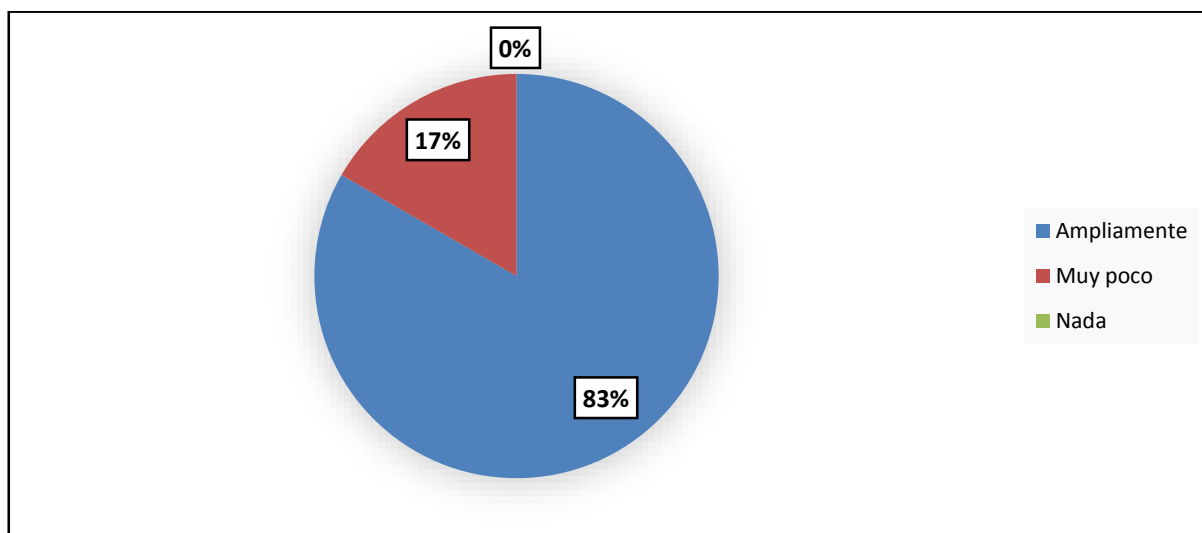
12.- ¿En cuánto piensa usted que se pueden mejorar las decisiones gerenciales con estrategias competitivas para el desarrollo de productos financieros en la cooperativa?

*Tabla 28. Decisiones gerenciales*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ampliamente	10	83%
Muy poco	2	17%
Nada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*



*Gráfico 28. Decisiones gerenciales*

*Elaborado por: Equipo de trabajo.*

*Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*

## Análisis

Los colaboradores de la cooperativa consideran que las decisiones gerenciales pueden mejorar ampliamente si establecen estrategias competitivas para el desarrollo de productos financieros, y así poder ofrecer mejor servicio a sus socios.

### Pregunta No. 13

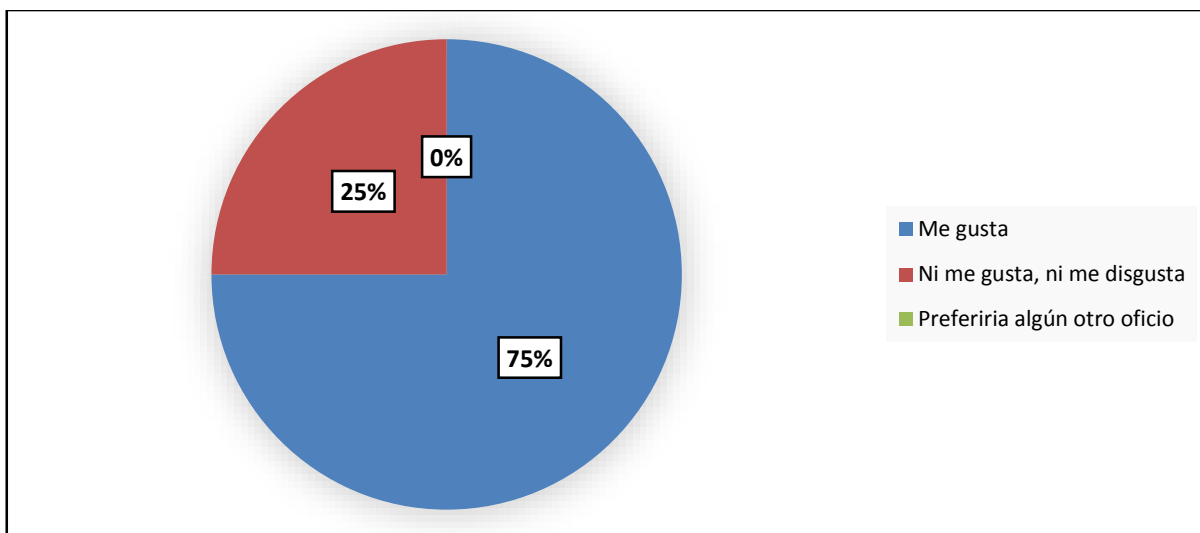
#### 13.- ¿Se siente a gusto con su trabajo actual?

*Tabla 29. Satisfacción de su actual trabajo*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Me gusta	9	75%
Ni me gusta, ni me disgusta	3	25%
Preferiría algún otro oficio	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Equipo de Trabajo*

*Fuente: Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*



*Gráfico 29. Satisfacción de su actual trabajo*

*Elaborado por: Equipo de trabajo.*

*Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada*

### Análisis

De acuerdo a la opinión de la mayoría de los colaboradores representada con un 75%), los datos arrojan que el personal que labora en la cooperativa se siente a gusto con su cargo actual, mientras que un porcentaje no muy significativo es indiferente.





**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL**  
**E INFORMÁTICA**  
**INGENIERÍA COMERCIAL**

**Entrevista dirigida al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada.**

**Título del trabajo:** “Estrategias competitivas y su incidencia en el desarrollo de los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2019.”

**Objetivo:** Conocer los productos y servicio que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada

**Nota:** La información obtenida por este medio es con fines académicos

**1.- ¿Considera usted que la dinámica de los productos financieros incide en el desempeño profesional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada?**

Si porque dependiendo de los productos que ofertamos tenemos el crecimiento el cual se refleja en incremento de socios, así como en la solicitud de los productos financieros por parte de los usuarios.

**2.- ¿Qué factores de la institución influyen en los productos financieros?**

Tecnología, cobertura geográfica.

**3.- ¿Cuenta la entidad con un fondo de liquidez para cubrir obligaciones de la cooperativa?**

Si tienen mensual aportan a la corporación de garantías de depósitos.

**4.- ¿Cree usted que al contar con suficiente liquidez la cooperativa aumentará la rentabilidad de productos financieros?**

Más bien la rentabilidad de los productos financieros especialmente de crédito se genera por una mayor colocación.

**5.- ¿Se ha aplicado políticas de control presupuestario en la cooperativa?**

Si, noviembre aprueban el presupuesto para cada periodo lo cual es evaluado trimestralmente

**6.- ¿Se realizan estudios adecuados para un servicio diferenciado en el mercado de cooperativas de ahorro y crédito?**

Se realiza para un producto especial para un segmento de la población se realizan los respectivos estudios necesarios.

**7.- ¿El monto del crédito es analizado y aprobado por la comisión de crédito?**

Si, el comité de crédito evalúa el comportamiento de la cartera durante el ejercicio anterior y se plantea nuevas metas para el siguiente ejercicio.

**8.- ¿Una vez otorgado el crédito le dan el seguimiento necesario para el cobro del mismo?**

Anteriormente no se ha estado dando seguimiento, nuestras políticas actuales al seguimiento tienen una importancia prioritaria.

**9.- ¿Con que frecuencia se presentan los reportes de colocación y recuperación de crédito?**

Mensualmente, no únicamente reportes sino un informe del jefe de crédito sobre la cartera general es decir de las 3 oficinas

**10.- ¿Considera usted que las estrategias competitivas inciden en el desarrollo de los productos financieros?**

Si, fundamentalmente por la ubicación nuestra somos una cooperativa que atiende al sector rural y por lo tanto nuestras estrategias se dirigen a los pobladores de estos sectores.

**11.- ¿Considera usted que con la aplicación de estrategias competitivas mejoraría el desarrollo de los productos financieros?**

Si, nosotros estamos implementando productos financieros desde este 2020 para satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes.

**12.- ¿Considera usted que la institución satisface las necesidades de los socios?**

Si considero que un 90% se logra satisfacer las necesidades que presentan nuestros clientes, sin embargo, el tema geográfico y la falta de conexión o cobertura de los medios de comunicación, incluso de las redes de telefonía celular limitan que se pueda cumplir con el 100% de la satisfacción de los clientes.

## **Resultados y discusión**

### **Análisis, interpretación y Discusión de resultados**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, ha enfrentado duras pruebas para poder sobresalir ante las demás cooperativas existentes en el mercado; lo que se corrobora con los resultados alcanzados en la investigación. De esta manera, se establece que los puestos de trabajo que cada uno de los colaboradores desempeñan, están acorde a su perfil académico; lo que demuestra que la cooperativa cumple con uno de los requisitos más importantes para el reclutamiento de personal, cada año se realiza capacitaciones al personal, por ello, cabe señalar que estas capacitaciones se realicen cada 6 meses a fin de a través de la actualización de conocimientos la organización pueda ofrecer un mejor servicio a sus usuarios.

Con la aplicación de estrategias competitivas para el desarrollo de productos financieros, la cooperativa de ahorro y crédito mejorará la rentabilidad, la imagen, las decisiones gerenciales y sobre todo el desarrollo de los productos financieros.

Se pudo conocer de qué manera está posicionada la imagen de la cooperativa en el pensamiento del socio; como factor importante es la seguridad que la cooperativa les brinda. Los socios poseen conocimiento amplio de los productos financieros de la cooperativa, a través de los analistas de crédito.

Están conscientes los socios que los analistas de crédito realizan una verificación correcta de los documentos, pero que los desembolsos de los créditos son lentos y que en solicitar diferentes productos solicitan demasiados requisitos.

Con la implementación de las estrategias será posible el fortalecimiento de los productos financieros y una minuciosa revisión de líneas de crédito para mayor captación y satisfacción del

socio, ayuda además a mejorar la imagen corporativa de la institución, logrando una imagen de solvencia y competitividad.

Es necesario que la entidad mejore los productos financieros conforme a las necesidades de los socios, puesto que un socio satisfecho recomienda a otras personas formen parte de la cooperativa, transmitiendo sus experiencias positivas.

Los directivos de la cooperativa están conscientes que la dinámica de los productos financieros incide en el desempeño profesional de la misma, y que los factores que influyen a la institución y a los productos financieros son: tecnología, cobertura geográfica. Según el máximo ejecutivo de la cooperativa, se realizan estudios previos para productos especiales para un segmento de la población si amerita el caso.

Todo monto de crédito es evaluado por el comité de crédito, una de las políticas actuales es el seguimiento de los créditos para el cobro del mismo. Las estrategias competitivas son fundamental por la ubicación de la institución financiera ya que atiende al sector rural y por lo tanto las estrategias son dirigidas a los pobladores de este sector, con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus socios y clientes.

### **Cumplimiento de objetivos**

El objetivo general se cumplió mediante la pregunta 6, 9, 11 y 12 de la encuesta realizada a los colaboradores y 3, 5, 15 y 16 a los socios, en donde se obtiene información del conocimiento que poseen los colaboradores de la institución sobre las estrategias competitivas y los beneficios que pueden generar, mejorando la liquidez institucional, ya la satisfacción de las necesidades de los clientes, quienes al sentir el compromiso de la institución con ellos recomiendan a las personas que se hagan socios de la institución, mientras que los objetivos específicos se cumplieron a partir de un diagnóstico que se realizó mediante las encuestas y la entrevista.

Se utilizó los referentes teóricos y aspectos legales sobre las estrategias competitivas y todo en relación con los productos financieros, citados por diferentes autores. Este objetivo se cumple mediante la composición del marco teórico, en él se encuentra especificado los referentes teóricos y aspectos legales acerca del desarrollo de productos financieros y estrategias competitivas.

Se establecieron estrategias competitivas por medio de los análisis de las encuestas realizadas a los colaboradores y a los socios; lo que permitió evidenciar que las estrategias competitivas si incide significativamente en el desarrollo de productos financieros, lo cual ayudará a mejorar la imagen de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada.

## Propuesta

### Estrategias Competitivas

*Tabla 30. Nuevos productos*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Responsable</b>
Incrementar la tasa de interés en los depósitos a plazo fijo	Realizar un benchmarking de las tasas de interés otorgadas por la competencia.	Aumentar el número de inversiones de socios	Gerente-Analistas de Crédito
	Verificar la liquidez de la institución previo al establecimiento de las nuevas tasas de interés. Incentivar a los socios a invertir su dinero con tasas de interés altas.		
Facilitar los créditos a clientes tipo A	Crear una base de datos donde se registre la información completa de los socios tipo A.	Disminuir el índice de cartera vencida	Analistas de Crédito
	Determinar los tipos de créditos y los montos más necesitados por los clientes tipo A. Establecer los requisitos para otorgar los nuevos créditos para los clientes tipo A.		
Desarrollar planes de capacitaciones en temas agrícolas, ganadería, y empresas manufactureras y artesanales	Establecer el tema de capacitación según la ocupación de los socios.	Fomentar el uso adecuado de los créditos	Departamento de Talento Humano
	Definir las fechas de las capacitaciones en concordancia con la disponibilidad de tiempo de los socios. Realizar convenios con instituciones especializadas en temas a fines a las capacitaciones.		

*Elaborado por:* Equipo de trabajo.

*Fuente:* Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

## **Análisis**

La creación de nuevas alternativas de inversión, la facilidad de créditos para clientes tipo A, así como la realización de capacitaciones en temas de interés a las actividades a las cuales están dirigidas los créditos solicitados por los socios, fomenta un mayor interés por parte de los usuarios de la institución a adquirir los nuevos productos, lo que beneficia a la cooperativa de forma directa tanto en la rotación de cartera por el otorgamiento de créditos; así como el adecuado cobro de los créditos otorgados por el adecuado uso que se le dará al dinero.



## Productos sustitutos

*Tabla 31. Productos sustitutos*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Responsable</b>
Desarrollar productos financieros según la segmentación de socios	Analizar las actividades a las que se dedican los socios	Ofrecer productos financieros en base a las necesidades de los socios	Gerente-Analistas de Crédito
	Establecer cuál es la actividad con mayor frecuencia		
	Crear productos financieros que satisfagan las necesidades y expectativas del segmento de socios previamente analizado		
Facilitar el acceso a créditos a largo plazo y de montos considerables	Establecer los requisitos únicamente necesarios para acceder a los créditos	Incrementar la cartera de este tipo de créditos	Gerente-Analistas de Crédito
	Aplicar políticas efectivas de recuperación de cartera por créditos otorgados		
	Determinar el plazo máximo de tiempo según el monto del crédito		
Ofrecer créditos grupales	Segmentar el grupo de socios en función del destino del crédito	Facilitar el acceso a créditos a más personas	Gerente-Analistas de Crédito
	El monto máximo permitido para este tipo de crédito que comprende de \$1000 para cada integrante, y el grupo debe estar compuesto de 5 personas. Indagar sobre el nivel económico y la capacidad de pago de cada uno de los integrantes del grupo que desea acceder al crédito		

*Elaborado por: Equipo de trabajo.*

*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

### **Análisis**

Mediante la creación de productos financieros en base a una segmentación de socios por características como el nivel económico que tienen, la puntualidad en los pagos, entre otras; así como dar una mayor flexibilidad en el acceso a créditos a largo plazo y el otorgamiento de créditos grupales, permitirá que los socios puedan acceder de forma más oportuna a un crédito y satisfacer de esta manera sus necesidades en el tiempo que ellos lo necesiten; otorgando una imagen corporativa a la institución de flexibilidad y confianza hacia sus socios actuales y futuros posibles socios.

## Rivalidad competitiva

*Tabla 32. Rivalidad competitiva*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Responsable</b>
Instalar las tecnologías de información más actualizadas	Determinar cuáles son las herramientas informáticas que se acoplen a las actividades de la institución	Mantener a todos los niveles de la institución informada	Gerente-Departamento de Sistemas
	Realizar pruebas piloto para medir la efectividad de las tecnologías Adquirir el paquete informático verificando el costo beneficio		
Optimizar los procesos en la tramitación para el otorgamiento de créditos	Determinar los requerimientos necesarios que garanticen un posterior cobro del crédito	Agilizar los trámites en beneficio de los socios	Analistas de Crédito
	Agilizar la comunicación entre departamentos de la institución involucrados en el otorgamiento del crédito		
Establecer mecanismos de control efectivos previos al otorgamiento de créditos	Identificar los errores más frecuentes que se cometen al otorgar un crédito	Garantizar un posterior cobro del dinero otorgado por concepto de créditos	Analistas de Crédito
	Analizar minuciosamente el perfil económico del socio interesado en acceder al crédito, como compras realizadas y su nivel de pago, propiedades a su nombre, dinero en instituciones bancarias		
	Asegurar el cobro del capital más intereses mediante el requerimiento de garantías a quien se otorga el crédito		

*Elaborado por: Equipo de trabajo.*

*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

### **Análisis**

Con la aplicación de mecanismos tecnológicos que mantengan un nivel eficiente de información en toda la organización, optimizando los procedimientos al momento de realizar los créditos y el aseguramiento institucional previo al otorgamiento de los distintos productos financieros, darán a lugar una preferencia por parte de los socios hacia cooperativa en comparación con sus competidores debido a la oferta de productos financieros atractivos y de fácil acceso.

## Poder de negociación con proveedores

*Tabla 33. Poder de negociación con proveedores*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Responsable</b>
Mantener la comunicación con los proveedores	Realizar actividades integradoras con los proveedores que garanticen una buena relación entre las partes	Tener buenas relaciones interinstitucionales	Gerente
	Realizar conversaciones mediante internet sobre algún requerimiento		
Establecer alianzas estratégicas con los proveedores de materiales y suministros de oficina	Buscar el beneficio mutuo interinstitucional	Garantizar un beneficio mutuo	Gerente
	Llegar a acuerdos que garanticen un efectivo suministro de los materiales en el momento requerido		
	Documentar cualquier inconveniente con los equipos a fin de evitar futuros problemas con el proveedor		
Acordar plazos accesibles para el pago por concepto de productos y servicios prestados por los proveedores	Buscar el beneficio económico y social entre las partes intervinientes	Cumplir con los pagos	Gerente
	Determinar cuál sería el tiempo máximo de pago sin afectar a ninguna de las partes		
	Definir los parámetros de pago		
	Llevar un registro físico de los acuerdos establecidos		

*Elaborado por: Equipo de trabajo.*

*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

**Análisis**

La negociación con los proveedores asegurará una adecuada relación entre las organizaciones, lo que permitirá establecer acuerdos que beneficien a las partes intervinientes, a la cooperativa mediante el suministro oportuno de materiales y equipos necesarios para su adecuado desempeño de funciones y el beneficio a sus proveedores con el pago por la prestación de servicios o el otorgamiento de los materiales y equipos.

## Poder de negociación con los clientes

*Tabla 34. Poder de negociación con los clientes*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Responsable</b>
Capacitar constantemente al talento humano en temas de atención al cliente	Medir el grado de conocimiento del talento humano de la institución sobre atención al cliente	Tener un talento humano competente	Departamento de Talento Humano
	Establecer temas y horarios de capacitación		
	Evaluar el nivel de aprendizaje post capacitaciones		
Evaluar la satisfacción de los clientes con los productos otorgados	Definir los parámetros sobre los que va a evaluar	Garantizar la fidelidad de los socios	Departamento de Talento Humano
	Segmentar el grupo a evaluar, por fechas, tipos de créditos, calidad en la atención		
	Diseñar medidas correctivas en base a los resultados de la evaluación		
Acaparar la atención de los socios mediante la promoción de productos que satisfagan sus necesidades	Observar las necesidades de los socios	Asegurar la fidelidad mediante la satisfacción de necesidades de los socios	Departamento de Talento Humano
	Diseñar productos que cubran las necesidades de los socios		
	Dar facilidad de acceso a los productos que los socios soliciten de manera que satisfagan sus necesidades		

*Elaborado por: Equipo de trabajo.*

*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

### **Análisis**

La calidad en la atención a los clientes , dar un seguimiento y evaluar el nivel de satisfacción al momento de acudir a la cooperativa ya sea por la prestación de algún servicio y por acceder a algún producto financiero ofertado por la cooperativa, así como llamar la atención de los socios con la promoción de productos que satisfagan las necesidades de los mismo; garantizan una adecuada relación con los clientes, lo que desencadena en una fidelidad hacia la institución por la calidad tanto el servicio y en los productos financieros.



## Conclusiones

- La seguridad que les ofrece la institución hace posible que las personas decidan ser socios de la cooperativa, podrá acceder a los siguientes servicios tanto en las inversiones que realicen, así como en el otorgamiento de los diferentes productos financieros, en los cuales les garantizan entregar el monto pedido y en el plazo de tiempo que lo solicite el socio interesado.
- El producto financiero que más se solicita en la cooperativa son los créditos de consumo, por ser de montos bajos y la tasa de interés es de igual manera baja en comparación a las tasas de interés de microcréditos y créditos comerciales, en donde además los requisitos para acceder a ellos son más exigentes.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada no cuenta con estrategias competitivas de los productos financieros que oferta la institución, lo que a su vez limita su crecimiento institucional.

## Recomendaciones

- Aplicar las estrategias competitivas que mejoren el desempeño de los productos financieros de la cooperativa, mediante una mayor diversificación de productos y estos a su vez satisfagan las necesidades de los socios.
- Diversificar los productos financieros y permitir un acceso más fácil a los mismos, de tal manera que los socios busquen adquirir microcréditos, créditos comerciales, lo que genera un mayor beneficio para la institución por ser tasas activas mayores que la de los créditos de consumo, ocasionando una mayor liquidez a la cooperativa.
- Mantener y mejorar la seguridad que posee la institución, de tal manera que futuros socios se sientan atraídos de ser miembros de la cooperativa por el nivel de fidelidad que le garantizan, tanto en sus inversiones a plazo fijo o cuentas corrientes, así como de poder acceder a los productos financieros que oferta la institución el tiempo que los socios lo necesiten.

## Bibliografía

- (SEPS), S. d. (31 de Enero de 2017). Google. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia-medio?200-cooperativas-se-liquidaron-en-tres-anos-segun-la-cosede>
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación introducción a la metodología científica. Caracas: Episteme. Recuperado el 28 de Junio de 2019, de [http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html)
- Armstrong, P. K. (2017). Fundamentos de Marketing. México: Pearson.
- Baena, D. (2014). Análisis financiero enfoque y proyecciones. Bogota: Ecoe ediciones.
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la Investigación (Tercera ed.). México: Pearson.  
Recuperado el 24 de Junio de 2019
- BOLÍVAR, P. (2015). Google. Obtenido de [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/portal\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdocumentofinal/0260000170001\\_PDOT%20bolivar%202015\\_13-05-2016\\_08-20-23.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/portal_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0260000170001_PDOT%20bolivar%202015_13-05-2016_08-20-23.pdf)
- Brundtland. (1987). desarrollo sustentable. Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo para la Organización de las Naciones Unidas (ONU).
- Castellanos, J. J. (2014). Desarrollo de Habilidades directivas. México: Pearson.
- Chiavenato, I. (2011). Introducción a la teoría de la administración. México: Nomos, S.A.
- COOPERATIVAS, L. D. (29 de Agosto de 2001). Google. Obtenido de [inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley\\_de\\_cooperativas.pdf](http://inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_de_cooperativas.pdf)
- CoopSalinas. (2016). Google. Obtenido de <https://www.coopsalinas.fin.ec/nuestra-cooperativa/>

- DA ROS, G. (18 de agosto de 2004). Revista de Idelcoop. Obtenido de Revista de Idelcoop:  
<https://www.idelcoop.org.ar/sites/www.idelcoop.org.ar/files/revista/articulos/pdf/86010901.pdf>
- Enciclopedia. (18 de febrero de 2012). Método Científico. Recuperado el 24 de junio de 2019, de Google: [http://enciclopedia.us.es/index.php/M%C3%A9todo\\_cient%C3%ADfico](http://enciclopedia.us.es/index.php/M%C3%A9todo_cient%C3%ADfico)
- Gómez, H. S. (2010). Gerencia Estratégica. Bogotá: Panamericana Editorial Ltda.
- Gonzales M, C. B. (2 de Diciembre de 2003). industrial data. Obtenido de industrial data:  
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81660214.pdf>
- Guido Poveda, E. E. (Julio de 2017). Google. Obtenido de  
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cooperativas-ecuador.html>
- Gutiérrez, E. (2011). Competencias Gerenciales. Bogotá: Ecoe.
- Hernández, J. R. (2012). Administración Estratégica. México: Alfaomega Grupo S.A. de C.V.
- Jorge Hernández, M. G. (2011). Desarrollo Organizacional. México: Pearson Educación .
- Martins, S. P. (2016). Metodología de la investigación cualitativa. Caracas: Episteme.  
Recuperado el 28 de junio de 2019, de  
<https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=33389>
- Miño, W. (2013). Historia del cooperativismo en el Ecuador. Quito: Milton Maya.
- Morillo, M. (4 de Enero-Junio de 2001). Actualidad contable faces. Obtenido de Actualidad contable FACES: <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700404.pdf>
- Peña, T., & Pirella, J. (18 de Noviembre de 2019). Google. Obtenido de  
[http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/repositorioarchivos/2009/11/10a\\_nalisisdocumental.143.pdf](http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/repositorioarchivos/2009/11/10a_nalisisdocumental.143.pdf)
- Porter, M. (2009). Estrategia Competitiva. Madrid: Pirámide.

R., C. W. (2011). Administración estratégica. Un enfoque integral. México.

Review, H. B. (2011). academia.edu. Recuperado el 18 de noviembre de 2019, de academia.edu:

[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37851742/4\\_Que\\_es\\_Estrategia.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DQue\\_es\\_la\\_estrategia.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191118%2Fus-east-1%2Fs](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37851742/4_Que_es_Estrategia.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DQue_es_la_estrategia.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191118%2Fus-east-1%2Fs)

Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (01 de julio de 2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Escuela de Administración de Negocios, 13. Recuperado el 24 de JUNIO de 2019

RUÍZ, R. V. (2015). La gestión en la producción. Lima: Eumed. Recuperado el 18 de Junio de 2019, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>

Significados.com. (31 de agosto de 2016). Significados.com. Recuperado el 18 de noviembre de 2019, de Significados.com: <https://www.significados.com/ahorro/>

SOLIDARIA, L. O. (23 de Octubre de 2018). Google. Recuperado el 18 de Junio de 2019, 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>

## Anexos

### Anexo 1: Presupuesto

*Tabla 35. Presupuesto*

N°	DETALLE	V. UNITARIO	V. TOTAL
800	Copias b/n de borradores del proyecto e informe	0,03	24
80	Horas internet	0,6	48
400	Impresiones (encuestas, entrevista)	0,10	40
2	Cuaderno	2	4
4	Esferográficos	0,35	1,4
8	Anillados del proyecto final	13	104
90	Transporte	0,3	27
3	Cds	2	6
<b>TOTAL</b>			<b>254,4</b>

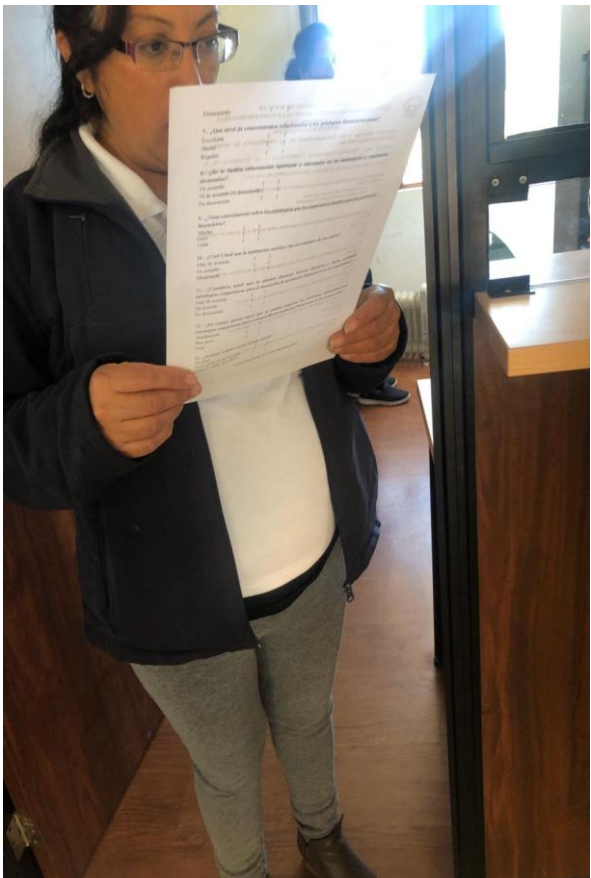
*Elaborado por: Equipo de trabajo*



### Anexo 3: Evidencias fotográficas











## Anexo 4 : Certificado Antiplagio

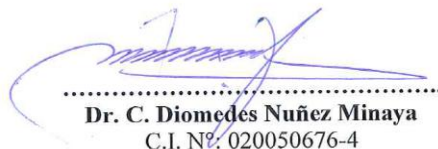
**CERTIFICADO ANTIPLAGIO:**

Yo Dr. C. Diomedes Nuñez Minaya director del proyecto de investigación, certifico que las señoritas Cabezas Garzón Victoria Fernanda y Sánchez Ortega Merylyn Daniela estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de Ingeniería Comercial dentro de la Modalidad de Titulación (Proyecto de Investigación); ha cumplido con la revisión a través de la herramienta URKUND; el día 05 de febrero del 2020, del informe final del proyecto denominado **“ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LIMITADA, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019”**, dando como resultado un 6% de coincidencia; porcentaje que se encuentra dentro del parámetro legal establecido.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Guaranda, 05 de febrero del 2020

Atentamente,



.....  
**Dr. C. Diomedes Nuñez Minaya**  
C.I. N°: 020050676-4

**DIRECTOR**

URKUND

Documento: VICTORIA CABEZAS Y DANIELA SANCHEZ PROYECTO DE INVESTIGACION ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA SALINAS LIMITADA. AÑO 2021 (601108350197)

Presentado por: vicky2105\_@hotmail.com

Recibido: emvitez.ueh@univalde.com

Mensaje: Proyecto de investigación: Victoria Cabezas y Daniela Sanchez. [Ver en el mensaje completo](#)

En: de: esta: 28 páginas, se componen de texto presente en 5 fuentes.

Lista de fuentes: Búsques

Enlace/nombre de archivo	Categoría
<a href="#">TESIS DE BACHILLER EN CIENCIAS ECONÓMICAS</a>	
<a href="#">INFORME DE INVESTIGACION CONOCIMIENTO Y LOGROS</a>	
<a href="#">EVALUACIÓN DE IMPACTO DEL TAL ENTO EN EL MANEJO DE LA COOPERATIVA BAJA DE MORA, AGENCIA GUARANDA E AGRO</a>	
<a href="#">ANÁLISIS DE IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL EN EL MANEJO DE LA COOPERATIVA BAJA DE MORA, AGENCIA GUARANDA E AGRO</a>	
Teledoc	
Fuentes alternativas	
Fuentes no usadas	

4/6

Archivo de registro Unimed: UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR. PROYECTO FINAL TERMINADO 13-00-2020.docx

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA

INGENIERIA COMERCIAL

TÍTULO DEL TRABAJO: "ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SALINAS LIMITADA, CANTON GUARANDA, PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2021"

4/6

Archivo de registro Unimed: UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR. PROYECTO FINAL TERMINADO 13-00-2020.docx

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA, CARRERA

CONTABILIDAD Y CP.

TÍTULO DEL TRABAJO: "GESTIÓN FINANCIERA Y SU IMPACTO EN EL PORTAFOLIO DE INVERSIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA PILLARO LTDA. AGENCIA GUARANDA, PROVINCIA BOLIVAR"

AUTORES: VICTORIA FERNANDA CABEZAS GARZON  
 MERLINDA DANIELA SANCHEZ ORTEGA  
 UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
 Proyecto de investigación, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial.

"ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SALINAS LIMITADA, CANTON GUARANDA, PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2021"