



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROGRAMA DE ASESORAMIENTO DE CRÉDITOS A LOS CLIENTES
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JEP” DE LA
CIUDAD DE DAULE, DURANTE EL PERIODO 2021**

Autora: León Navarrete Leonela Madeleine

Tutora: Ing. Com. Marlo Lopez perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2021

INDICE GENERAL

Contenidos

TEMA:.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. Situación conflicto.....	4
1.3. Formulación del problema	5
Variable independiente	5
Variable dependiente: Colocación de los créditos	6
1.5. Delimitación del problema.....	6
1.6. Objetivos de la investigación	6
1.6.1. Objetivo general	6
1.6.2. Objetivos específicos.....	6
1.7. Justificación de la investigación.....	7
CAPITULO II.....	8
MARCO TEORICO	8
2. FUNDAMENTACION TEORICA.....	8
2.1. Antecedente histórico	8
2.2. Antecedentes referenciales	9
2.3. Antecedentes teóricos	11
2.4. Fundamentación legal.....	16
2.5. Conceptualización de variables de investigacion.....	19
CAPITULO III.....	24
MARCO METODOLÓGICO	24
3.2. Diseño de la investigación	27
3.3. Tipos de investigación	28
3.4. Métodos y técnicas de investigación	29

CAPÍTULO IV.....	43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	43
RECOMENDACIONES.....	1
Bibliografía.....	2

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Causa - Efecto.....	5
Tabla 2 Colaboradores de JEP.....	26
Tabla 3. Población.....	31
Tabla 4. Determinación de la demanda real.....	32
Tabla 5. Muestra.....	37
Tabla No. 6. Conocimiento de funciones.....	43
Tabla No 7. Metas propuestas por la empresa.....	44
Tabla No. 8. Asesoramiento al cliente.....	45
Tabla No. 9. Correcta articulación.....	46
Tabla No. 10. Deserción por parte de los clientes.....	47
Tabla No. 11. Seguimiento en el proceso.....	48
Tabla No. 12. Incrementar la colocación de créditos.....	49
Tabla no.13. Referentes a la dación de créditos.....	50
Tabla No.14. Mejorar la selección de clientes.....	51
Tabla No. 15. Calificación o seguimiento al cliente.....	52
Tabla No. 16. Existen altas exigencias.....	54
Tabla No. 17. Trámite para la solicitud de crédito.....	55
Tabla No. 18. Ha aplicado a un crédito.....	56
Tabla No, 19. Ayuda con sus proyectos personales.....	57
Tabla No. 20. Tasa de interés.....	58
Tabla No. 21. Requisitos de aplicación.....	59
Tabla No. 22. Trato al solicitar su crédito.....	60
Tabla No. 23. Cambiar su cuenta.....	61

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clasificación del sistema financiero.....	13
Figura 2. Organigrama	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 1. Colaboradores de la Agencia JEP Del Cantón Daule	26
Gráfico No. 2 ¿Conoce plenamente las funciones que corresponde a su cargo asignado?	43
Gráfico No. 3 ¿Recibió información con respecto a las metas propuestas por la empresa?.....	44
Gráfico No. 4 ¿Considera usted que el asesoramiento al cliente con respecto a su crédito es el correcto?	45
Gráfico No. 5 ¿Considera usted que existe problemas en las diferentes áreas que impiden una correcta articulación en el otorgamiento del crédito?.....	46
Gráfico No.6 ¿Ha percibido usted deserción por parte de los clientes por una mala atención o criterio de calificación de su crédito en la empresa?	47
Gráfico No 7 ¿Cree que existe un buen seguimiento en el proceso de la dación de créditos en la cooperativa?	48
Gráfico No. 8 ¿Cuál de estos criterios considera usted se debe trabajar para incrementar la colocación de créditos?	49
Gráfico No.9 ¿Cree usted que se necesita realizar una serie de talleres para tratar temas referentes a la dación de créditos?.....	50
Gráfico No. 10 ¿Considera usted que puede aportar con elementos nuevos para mejorar la selección de clientes?	51
Gráfico No. 11 ¿Considera usted que existe altas exigencia en la calificación de su crédito por parte de la cooperativa?	54
Gráfico No.12 ¿Piensa usted que el trámite para la solicitud de crédito es?.....	55
Gráfico No. 13 ¿Cuántas veces ha aplicado a un crédito?.....	56
Gráfico No 14 ¿Siente usted que la cooperativa ha ayudado con sus proyectos personales y/o empresariales?	57
Gráfico No. 15 ¿Considera que la tasa de interés que se aplica es la más conveniente?	58
Gráfico No. 16 Usted considera que los requisitos de aplicación son muy:	59

Grafico No. 17 ¿Cómo recibió el trato al solicitar su crédito?	60
Gráfico No. 18 ¿Ha considerado usted cambiar su cuenta a otra institución?.....	61

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Ubicación del problema en un contexto

Alrededor de 2500 millones de personas en el mundo, no utilizan servicios financieros formales y el 75 % de los pobres no tiene cuenta bancaria. La inclusión es clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad. La inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro prestados de manera responsable y sostenible (Barahona, 2014).

Los asesores de créditos trabajan para instituciones financieras, en donde desempeñan el papel de intermediarios en las solicitudes de préstamo, en virtud de ello, verifican si los solicitantes son aptos para su aprobación o no. Reunirse con los clientes para obtener información sobre la necesidad del préstamo es un de las funciones principales. (López, 2021)

Un asesor de crédito se caracteriza por ser una persona profesional con conocimientos en tecnología, seguros, finanzas, en el área de comercio, por saber reconocer el problema económico por el que acude el cliente y brindar las herramientas necesarias para satisfacer las necesidades (López, 2021)

La Superintendencia de Bancos (SIB) es la entidad encargada de controlar, regular y supervisar a las instituciones del sistema financiero del país, asegurando que cumplan las leyes. También protege a los usuarios para mantener la confianza en el sistema. Como señala la Constitución en el Artículo 309, el sistema financiero nacional se compone de los sectores

público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de ellos contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas y sus directivos serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones (Ecuador, 2019).

La SIB aplica el principio de transparencia financiera, es decir, brinda información actual, amplia y suficiente a todos los usuarios del sistema, para facilitar y hacer más eficientes sus decisiones a la hora de contratar y/o utilizar los productos y servicios financieros. La SIB hace pública la información sobre estados financieros, tasas de interés, tarifas por servicios, estadísticas, leyes, normativa, y brinda educación financiera, entre otras acciones.

Las funciones principales de la SIB son:

- Proteger el interés general en el ámbito financiero.
- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control y, en general, que cumplan las normas que rigen su funcionamiento.
- Exigir que las instituciones controladas presenten y adopten las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento en los casos que así lo requieran.
- Elaborar y publicar por lo menos trimestralmente el boletín de información financiera.

Hoy en día, en el Ecuador la tendencia sobre los créditos ha tenido un aumento exponencial en especial los créditos dirigidos al sector vivienda, esto gracias a la creación de nuevas instituciones financieras como el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS). Esto no siempre funcionó de la misma manera, recordemos que en periodos

anteriores la concesión de créditos se daba de manera burocrática, al punto que el ciudadano común tardaba en obtener acceso al crédito.

Corresponde al hecho que las instituciones financieras luego de la crisis de 1999 desearon poseer mayores estándares de seguridad para asegurar su liquidez y disminuir el porcentaje de morosidad, la concesión de créditos ha venido aumentada. Por tanto, la deficiente gestión en la concesión de créditos es una problemática que afecta directamente a la recuperación de dichos créditos, este riesgo asume de alguna forma el agente económico como consecuencia de las malas prácticas en el proceso de otorgamiento de los recursos económicos, es decir queda la probabilidad de que el deudor no cumpla con lo pactado para el pago de los créditos y por ende la institución financiera no pueda cumplir con sus demás obligaciones pendientes. (Chávez, 2014)

El sistema financiero en general es el encargado de darle vida al sistema de producción del país, si las entidades financieras negaran el crédito esto haría que la economía de un país colapse o ingrese en un periodo de recesión como el que sufrió Estados Unidos en la época de la Gran Depresión. (BCDE, 2012)

Según (Barahona, 2014)

Las fuentes de liquidez aumentan con los pasivos que el sistema financiero mantiene con los demás sectores de la economía interna y externa y con la redención de activos en poder de las entidades financieras; estas transacciones no necesariamente implican dinero en circulación en la economía, pero sí constituyen el reflejo de las actividades económicas entre los sectores institucionales de la economía. (p.15)

La interacción entre sectores de la economía de la cual la banca recibe fondos, hace posible que los márgenes de liquidez se mantengan elevados. En julio de 2017, la principal fuente de liquidez del sistema financiero fue el

aumento de los depósitos del Gobierno Central en las Otras Sociedades de Depósito (OSD) por USD 160.0 millones.

Los márgenes de liquidez ligados siempre a la concesión de créditos hacen que el gobierno se mantenga interesado en la inversión e intervención de este tipo de entidades, ya que como lo mencionamos anteriormente los créditos solventan la economía del país.

1.2. Situación conflicto

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Ecuatoriana Progresista” LTDA., (JEP) es una entidad dedicada a las finanzas sociales, establecida el 13 de diciembre de 1971 mediante acuerdo Ministerial 3310 y calificada por la Superintendencia de Bancos y Seguros el 12 de agosto de 2003 con resolución SBS-2003-0596. Fue creada en la parroquia Sayausí del cantón Cuenca, provincia del Azuay de la República del Ecuador, con la iniciativa de 29 jóvenes emprendedores, cuyo interés era brindar un sostenido apoyo crediticio a los segmentos poblacionales del país que no tenían acceso a créditos de la banca tradicional.

La aceptación y confianza de la gente, ha hecho que en la actualidad la Cooperativa cuente con más de un millón doscientos mil socios y que desde el año 2007 a la fecha, ocupe el primer lugar en el ranking de todas las cooperativas ecuatorianas. Actualmente cuenta con más de 900 cajeros automáticos de retiros y depósitos, 63 agencias a nivel nacional; más de 150,000 créditos colocados, 215.000 Tarjetas de Crédito JEP Visa y MasterCard y más de 1'200,000 socios que dan cuenta del crecimiento sostenido de la Cooperativa JEP, es la cooperativa más grande en la historia del Ecuador, ocupa el Primer Puesto a nivel nacional; se ubica en el tercer puesto en el Ranking de Cooperativas de América Latina y está dentro de las ocho Instituciones Financieras más importantes del país.

El 11 de febrero del año 2014, la Cooperativa más grande del Ecuador, JEP, para comodidad de sus socios abre las puertas de su local propio,

ubicada en la Av. Malecón y Ayacucho del cantón Daule atiende de lunes a domingo de 8:00 a 18:00.

A partir del inicio del problema sanitario mundial la captación de clientes ha disminuido por diferentes circunstancias tales como:

Causas	Efectos
Desconocimiento de los procesos para la dación del crédito	Amplia deserción de clientes
Insuficiente asesoramiento en la facilitación del crédito	Toma de decisiones desacertadas en la aprobación del crédito
Irresponsabilidad de la fuerza de ventas	Incremento de cartera morosa

Elaborado por: León Navarrete (2021)

Con estos antecedentes que se observan, la cooperativa JEP deberá de tomar los correctivos necesarios para evitar la pérdida de clientes, que darían como resultado el cierre de la agencia

1.3. Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia que tiene el asesoramiento de créditos en el incremento de la colocación de los créditos a los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JEP", de la ciudad de Daule, provincia del Guayas, durante el periodo fiscal 2021?

1.4. Variables de investigación

Variable independiente: Asesoramiento de créditos

Variable dependiente: Colocación de los créditos

1.5. Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Créditos

Aspectos: Asesoramiento, incremento, colocación de créditos

Contexto: Cooperativa de Ahorro y Crédito "JEP"

Cantón: Daule

Provincia: Guayas

Año: 2021

Tema: Programa de asesoramiento de créditos a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JEP" de la ciudad de Daule, durante el periodo 2021

1.6. Objetivos de la investigación

1.6.1. Objetivo general

Proponer un programa de asesoramiento de créditos para el incremento de la colocación de los préstamos a los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JEP", de la ciudad de Daule.

1.6.2. Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente desde la Administración, los sustentos de los programas de asesoramiento de créditos enfocados al incremento de la colocación de préstamos en las instituciones financieras.

- Diagnosticar el estado actual de asesoramiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JEP” para identificar las falencias y aplicar correctivos.
- Presentar un programa de asesoramiento de créditos para el incremento de la colocación de los préstamos a los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JEP”, de la ciudad de Daule, provincia del Guayas, durante el periodo fiscal 2021.

1.7. Justificación de la investigación

El presente proyecto de investigación justifica su desarrollo en la importancia práctica que éste conlleva, ya que los resultados que arrojará serán de mucha ayuda para resolver el problema existente en Cooperativa de Ahorro y Crédito “JEP” que es el asesoramiento de créditos y colocación de los mismos, con las cuales se podrá ejecutar de una mejor manera el proceso de concesión de créditos

La utilidad de la presente investigación se verá reflejada en los resultados obtenidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JEP” misma que podrá realizar los controles adecuados en el área con miras a la eficiencia y eficacia de los procesos para la concesión de créditos.

Por consecuencia, el proyecto de investigación será de gran utilidad puesto que tiene como propósito de poder mejorar los procedimientos para una correcta concesión de créditos, ya que de esto depende que la cooperativa pueda recuperar el dinero que se ha concedido, permitiéndole mantenerse en el mercado o a su vez que no baje de su calificación crediticia.

El proyecto propuesto cuenta con el tiempo necesario y suficiente para obtener las soluciones adecuadas. De la misma manera el proyecto será válido para los socios de Cooperativa de Ahorro y Crédito “JEP”, ya que al brindar agilidad identificando las falencias actuales, los clientes tendrán un mejor servicio.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2. FUNDAMENTACION TEORICA

2.1. Antecedente histórico

El sistema financiero ecuatoriano, ha tenido tres etapas marcadas en las últimas décadas; la primera previa a la dolarización; la segunda en donde se evidencia un crecimiento sostenido posterior a la adopción del dólar como moneda de curso legal en el Ecuador; y podríamos señalar una tercera a raíz de la crisis originada por el COVID 19, en donde su desempeño deberá jugar un papel decisivo en la recuperación de economía durante y post pandemia.

Se analizará cómo se encuentra estructurado el sistema financiero, cuál ha sido su evolución a raíz de la dolarización, en sus principales indicadores de desempeño; el estudio será de carácter descriptivo, tomaremos como fuente de información, las publicaciones de las Superintendencias de Bancos y de Economía popular y Solidaria, así como de Asociación de Bancos Privados del Ecuador; finalmente se realizarán algunas recomendaciones para enfrentar esta crisis. (Tobar & Solano, 2018)

De manera general será abordado el sistema privado exclusivamente. Palabras clave: bancos, cooperativas, crédito, concentración.

A partir de la crisis bancaria y financiera ecuatoriana de 1999 que provocó la quiebra de un gran número de los bancos del país, en el sistema financiero se dio un cambio cualitativo a través de la consolidación del sistema cooperativo; el cual, hasta entonces aparecía como la única opción de financiamiento para los pequeños emprendimientos, carentes de capacidad de crédito en la banca comercial. La falta de confianza de la población en los bancos tradicionales permitió el crecimiento de otras entidades financieras como las cooperativas de ahorro y crédito.

Este crecimiento tuvo un contexto favorable, con la institucionalización de organismos de control técnicos para el sector cooperativo al amparo de la denominada Economía Social y Solidaria. La creación de una Superintendencia, para monitorear a este sector, ha determinado que, en la actualidad, las cooperativas de ahorro y crédito compitan muchas veces en igualdad de condiciones con la banca privada (Tobar & Solano, 2018)

Realizando un poco de historia, ha sido innegable que el sistema financiero privado ha tenido un gran apoyo de los gobiernos de turno de diversas formas, desde el nombramiento de miembros de los grupos de poder afines a la banca en instancias claves de los gobiernos, como Ministerio de Finanzas, Presidencia de la Junta Monetaria (cuando era partícipe de la estructura financiera del Estado), Superintendencia de Bancos, entre otros más relevantes; situación que ha contribuido a su crecimiento ya

2.2. Antecedentes referenciales

Camacho, (2020) Estudio de Factibilidad para la Creación de una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en la Parroquia Posorja. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil sistema de posgrado maestría en administración de empresas. Resumen. El tema referente al estudio de factibilidad para la creación de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en la parroquia Posorja, se lo realiza debido a la necesidad de una entidad financiera en el sector que brinde el respaldo y nuevas oportunidades de vida para los comerciantes y pescadores que suelen ser independientes en su trabajo, y desconocen de la importancia de ofrecer un mejor servicio. El problema es que no existe un ambiente tecnológico sostenido, controlando los gastos e ingresos para que sean más solventes, con el fin de albergar un crédito a mediano o largo plazo, acorde a la viabilidad de una administración eficiente en la jornada laboral. El objetivo es de analizar mediante las bases teóricas el uso de un crédito a través de la entidad financiera, además de evaluar el interés porque una cooperativa represente el ahorro y el crédito en los moradores,

y luego diseñar una propuesta que de la factibilidad operativa, administrativa y financiera a los comerciantes y pescadores con el control de los mecanismos regulatorios para su aceptación. La metodología aplicada es exploratoria, y descriptiva, donde los instrumentos utilizados fueron las encuestas realizadas a los pobladores de Posorja. Los resultados obtenidos permiten la creación de la sucursal y a la vez mide la factibilidad financiera. Esta investigación aporta por cuanto se trata de la creación de una cooperativa que ofertara similares servicios a los habitantes de este sector pequero, las metodologías aplicadas en el desarrollo de la investigación permiten tomar la decisión de la creación.

(Ayavaca & Garcia, 2015) Tema: Auditoria de gestión al sistema de colocación y recuperación de cartera de crédito de la cooperativa Coopac Austro Ltda. sucursal paute, Universidad de Cuenca, facultad de ciencias económicas y administrativas carrera de contabilidad superior y auditoria
Resumen: La presente tesis titulada Auditoria de Gestión al Sistema de Colocación y recuperación de Cartera de Crédito de la Cooperativa "Coopac Austro Ltda" sucursal Paute contendrá aspectos generales de la cooperativa, un breve marco teórico que permite esquematizar las fases del proceso de auditoría, la evaluación de la planificación preliminar, específica, ejecución del trabajo de campo y la comunicación de resultados.

El estudio práctico está dirigido básicamente al Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito, con el propósito de evaluar la otorgación y la recuperación de la cartera de crédito, a través de la verificación del procedimiento existente, revisión de la normativa legal y la evaluación del control interno. Finalmente, bajo nuestra responsabilidad procederemos emitir conclusiones y recomendaciones de acuerdo a las evidencias y hallazgos encontrados con el propósito de implementar acciones correctivas de las falencias encontradas.

(Aguilar & Penaloza, 2010) Tema: Plan estratégico de marketing aplicado a la cooperativa de ahorro y crédito multiempresarial para el periodo 2010

– 2013. Universidad de Cuenca. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas escuela de administración de empresas. Resumen: La presente tesis está enfocada en la elaboración de un Plan Estratégico de Marketing aplicado a la Cooperativa de ahorro y crédito MULTIEMPRESARIAL, ya que ésta busca incrementar su número de socios, para ello se realizó una serie de análisis sobre aspectos importantes dentro de la Cooperativa como los productos y servicios que ésta ofrece, sus canales de distribución, su publicidad y promoción y su posición actual en el mercado en relación a su competencia; posteriormente se desarrolló una investigación de mercado enfocado a dos tipos de sectores importantes para la Cooperativa: El primero realizado a los socios potenciales y el segundo a los socios actuales con el objetivo de identificar los puntos fuertes y débiles de la misma en cuanto a su competencia y principalmente en lo relacionado con la publicidad. También se llevó a cabo un estudio de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que tiene la Cooperativa para de esta manera desarrollar las estrategias necesarias y los programas de

acción que la Cooperativa debe seguir e implementar oportunamente para que pueda competir de mejor manera en el mercado y afrontar los cambios que se presenten en el mismo, con el propósito de cumplir con sus objetivos y metas; se replanteó una nueva Misión, Visión y Objetivos de acuerdo al estudio realizado los que cuentan con un nuevo enfoque, finalmente se realizó una evaluación del plan para determinar la factibilidad del mismo dentro de la Cooperativa, de tal manera que la inversión sea conveniente y arroje los mejores resultados .

2.3. Antecedentes teóricos

Fundamentos de la Administración

La administración moderna es el proceso de aplicar mejores prácticas basadas en nuevas prácticas y enfoques que permitan una mejor

adaptación a los cambios que se van produciendo en el entorno social y económico de las organizaciones, dejando de usar las prácticas tradicionales de la administración. Esto se contraponía a la idea tradicional de obligar a las personas a trabajar más para maximizar el resultado del trabajo. (De Bujan, 2021)

Cabe destacar, que en la administración moderna todas las actividades de planificación, organización, dirección y control deben implicar una interconexión adecuada de relaciones humanas y tiempo para alcanzar los objetivos establecidos dentro de una organización. (Quiroa, 2020)

Como consecuencia, los procesos de administración moderna pueden aplicarse a un contexto más amplio y complejo, por esa razón se usa en empresas, instituciones religiosas, instituciones educativas y organizaciones sociales.

Productos y servicios financieros

En Latinoamérica, la comercialización de productos financieros exige de acuerdo con la normativa actual, la explicación por parte del colocador (asesor o gestor o director de cuentas de una Entidad Financiera o cooperativa, subdirector o director de una oficina bancaria,) de los diferentes productos que ofrece, detallando sus ventajas e inconvenientes. Habitualmente se trata de consultas puntuales sobre la colocación de una parte de los ahorros del cliente.

El Asesoramiento Financiero para que sea totalmente objetivo debe ser realizado por un Asesor Financiero Independiente, el cual contemplará el amplio abanico de alternativas de inversión, con independencia de cuál sea la Entidad Emisora o Comercializadora, y teniendo presente las peculiaridades del inversor en cuestión y de la composición de su patrimonio. De manera que el asesoramiento financiero no acaba con la Recomendación sobre cómo debe invertir sus ahorros el cliente, sino que

continúa con el seguimiento sobre su cartera de inversiones. Por consiguiente, el Asesor Financiero contribuye a la optimización de las decisiones de inversión de su cliente.

Otra diferencia básica entre el Asesor Financiero y el Comercializador de productos financieros es que el primero busca oportunidades de inversión, en el sentido de buenos valores que estén infravalorados por el mercado, es decir, practica una gestión (Casanovas, 2017)

Clasificación de los servicios financieros

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra compuesto por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas); instituciones financieras públicas; instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero. Según la Superintendencia de Bancos, los bancos constituyen el mayor y más importante participante del mercado con más del 90% de las operaciones del total del sistema. (Zafra, Balaguer, & Pons, 2017)

Figura 1. Clasificación del sistema financiero



Elaborado por: León Navarrete (2021)

Según el Código Monetario y Financiero, que entró en vigencia en septiembre 2014, las nueve sociedades financieras existentes en el país deberán convertirse en bancos en un plazo de 18 meses; y agrega como parte del sector de la economía popular y solidaria a las mutualistas de vivienda.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera es la responsable de la formación de políticas públicas, y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores.

Los organismos de supervisión y control son la Superintendencia de Bancos (bancos, mutualistas y sociedades financieras), la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (cooperativas y mutualistas de ahorro y crédito de vivienda) y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (compañías de seguros). (Ecuador S. b., 2019)

Asesoramiento de créditos

Los asesores conversan con usted sobre su situación financiera y lo ayudan a desarrollar un plan personalizado para resolver sus problemas económicos. A continuación, se mencionan algunos ejemplos de lo que pueden hacer los asesores de crédito: Aconsejarlo sobre cómo administrar su dinero y sus deudas (Casanovas, 2017)

Los Asesores de Crédito trabajan para instituciones financieras, en donde desempeñan el papel de intermediarios en las solicitudes de préstamo, en virtud de ello, verifican si los solicitantes son aptos para su aprobación o no. ... Reunirse con los clientes para obtener información sobre la necesidad del préstamo. Encargado de realizar la gestión de promoción, evaluación, otorgamiento, seguimiento y recuperación de las operaciones crediticias, productos y servicios a los clientes nuevos, recurrentes de la entidad financiera donde labora.

Colocación de los créditos

La colocación o crédito es un préstamo de dinero que un Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que, en el futuro, el cliente devolverá dichos préstamos en forma gradual, mediante el pago de cuotas, o en un solo pago y con un interés adicional que compensa el acreedor por el período que no tuvo ese dinero.

La colocación de productos es un tipo de préstamo para que los usuarios utilicen el dinero en compra de bienes o adquisición de servicios de forma autónoma, a diferencia de los mencionados en anteriores párrafos. (Galceran, 2013)

Programa de asesoramiento de créditos a los clientes

Es importante señalar que al igual que los bancos y cooperativas y las Empresas Públicas, también los individuos y la familia deben realizar una programación de su presupuesto en función de los ingresos y gastos que tienen planificados, a fin de validar tanto las fuentes de las que se obtendrán ingresos y cuantificarlos, así como priorizar los gastos y las cantidades que se destinarán a los mismos y los períodos en los que se realizarán. Esto permitirá no solo satisfacer las necesidades de bienes y servicios de la comunidad, sino hacerlo en el tiempo, calidad y cantidad necesarios.

Es importante primero distinguir cuáles son nuestras necesidades básicas: alimentación, vivienda, salud, educación, vestuario, esto facultará estructurar un plan de ahorro evitando los gastos innecesarios. Entre las necesidades secundarias están, por ejemplo: movilización, comida fuera, recreación. En el presupuesto personal y familiar es importante realizar un Plan de Ahorro. Establecer prioridades y ponerse metas específicas y realizables en un periodo de tiempo determinado.

Aprender a vivir con lo que se tiene. El presupuesto, no es más que el análisis de gastos e ingresos en un periodo determinado. Entre las ventajas de realizar un presupuesto se encuentran:

- Reducir el riesgo de incumplir obligaciones financieras, permitiendo identificar las prioridades.
- Diseñar planes de ahorro para alcanzar metas específicas como: la cuota inicial de una vivienda o de un carro.
- Ver la realidad de la situación financiera y realizar ajustes cuando es necesario, antes de cometer errores.

Cantidad de dinero que percibe una empresa, persona o núcleo familiar de manera regular y/o esporádica. Siempre debemos buscar maneras de aumentar los ingresos. (Sagap, 2011)

Gastos Personal y Familiar

Es importante en el presupuesto personal y familiar distinguir entre gasto y costo:

Gasto: Desembolso de una suma de dinero que puede ser en efectivo u otro medio de pago. Hay gastos fijos que son periódicos y se tiene la obligación de su pago por un mismo monto, mientras los gastos variables no son periodos y no se pagan por un mismo monto.

Costo: Se asocia en producir un bien o servicio, como es la materia prima, insumos y mano de obra.

2.4. Fundamentación legal

El ente regulador de las cooperativas de ahorro y crédito La institución que regula cada una de las actividades de cooperativas de ahorro y crédito en

la actualidad es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, anteriormente era la Dirección Nacional de Cooperativas, creada desde 1961 como una entidad para ejecutar las políticas estatales de promoción del sector, siendo este un organismo técnico, encargado de la asesoría, fiscalización y registro de las diferentes tipos de cooperativas (Ecuador M. d., 2016)

Manifiesta Coraggio, (2011) que el sistema económico es social y solidario, integrado por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, en la que se incluye a los sectores cooperativistas; la Dirección Nacional de Cooperativas, como máximo organismo nacional hoy desconcentrado, a las Direcciones Provinciales y Subsecretarías Regionales del MIES, a través de este ministerio da a conocer sus actividades, servicios, productos e información relevante con el quehacer cooperativo.

La Dirección Nacional de Cooperativas desde su incorporación al Instituto de Economía Popular y Solidaria, cuenta actualmente con cuatro áreas específicas: Dirección, Fiscalización y Control, Gestión Legal y secretaría general. Los servicios que brinda en sus diversas áreas son: Asistencia y asesoramiento legal de cooperativas; concesión de personería jurídica y registro de organizaciones cooperativas; asistencia y asesoramiento técnico contable y financiero de cooperativas; control, supervisión y fiscalización a organizaciones cooperativas; veinte y uno emisión de certificaciones; atención directa y personalizada a ciudadanas y ciudadanos (Coraggio, 2011)

Dentro de la normativa de Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias - CONAFIPS (2020) se establece el Código Orgánico Monetario y Financiero que una identidad de acción financiera que regula a las entidades involucrada, otro regulador de fondos es el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas para establecer los diversos productos

del sistema financiero, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria que regula las cooperativas en desarrollo. Forma parte de la regulación la Ley Orgánica de Contraloría General del Estado. Forma parte de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias la Ley de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos y los Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la CONAFIPS y los Estatuto Social de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias.

El artículo 1 de la ley de fomento artesanal ampara a los artesanos que estén laborando de forma individual, asociación, cooperados, en gremios o integración artesanal, que buscan sostener su economía con la comercialización o producción de bienes o servicios.

EL artículo 2 de la ley del artesano señala además que todo comerciante debe de gozar de los beneficios de la Ley, donde se considera:

- a) Artesano Maestro de Taller, que es la técnica, arte, u oficio, que dirige un taller para el público;
- b) Artesano Autónomo, hace un arte u oficio que es su trabajo cotidiano
- c) Asociaciones, o cooperativas de artesanos, que conformen unidades económicas en equipo y son legalmente reconocidas.

En el Reglamento de cooperativas – decreto 194 del 29 dic-2009 en su Título I- ámbito de aplicación, definiciones y alcances el artículo 2 señala que las Cooperativas de Ahorro y Crédito pueden ser de Primer o Segundo Piso; las Cooperativas de Primer Piso son aquellas que pueden realizar intermediación financiera con sus socios y terceros que podrán ser personas naturales o jurídicas; las Cooperativas de Segundo Piso son aquellas que únicamente pueden realizar intermediación financiera con Cooperativas de Ahorro y Crédito de Primer Piso, socias o no socias.

El artículo 5 indica que la Superintendencia determinará los montos

mínimos de capital de constitución de nuevas cooperativas para lo cual considerará la localización geográfica y las áreas de influencia económica del medio. La Junta Bancaria determinará los requisitos que las cooperativas deberán cumplir para someterse bajo su control. Las cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social que no superen el monto mínimo de activos que para tal efecto establezca la Junta Bancaria, se regirán por la Ley de Cooperativas y continuarán bajo la fiscalización de la Dirección Nacional de Cooperativas de dicho Ministerio.

La Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario. Sección 3 de las Organizaciones del Sector Cooperativo (28 de abril de 2011.) e su artículo 21 referente al 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.

El Artículo 23 de la Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario, las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios. En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley (Sagap, 2011)

2.5. Conceptualización de variables de investigación.

Variable independiente: Asesoramiento de créditos:

Los Asesores de Crédito trabajan para instituciones financieras, en donde desempeñan el papel de intermediarios en las solicitudes de préstamo, en

virtud de ello, verifican si los solicitantes son aptos para su aprobación o no. Por lo general, estos profesionales devengan comisiones que dependen de la cantidad de préstamos conferidos. La naturaleza de estos profesionales difiere de aquella de los prestamistas, quienes no dependen de una institución financiera como los primeros, sino que, por el contrario, trabajan de manera independiente suministrando préstamos o líneas de crédito a sus clientes. (Borrás, Fernández, & Martínez, 2017)

Colocación de los créditos: Las colocaciones son los préstamos o créditos que la cooperativa otorga a sus clientes en condiciones competitivas, En el marco del sistema financiero ecuatoriano, la colocación de microcréditos se realiza, principalmente, por la operación de entidades, como bancos, cooperativas y compañías de financiamiento, entre otras; las cuales, de acuerdo con la Banca de Oportunidades. (Rodero, 2019)

2.6. Glosario de términos

Activo Financiero

Diferentes operaciones de inversión en títulos-valores y los derechos sobre inmuebles de realización inmediata o documentos expresivos de crédito, que generan tales títulos. Estas inversiones pueden variar entre participaciones en el capital social de otras sociedades, préstamos al personal de la propia empresa, créditos sobre otras entidades, derechos de suscripción preferente u opciones.

Ahorro

Aquella parte de la renta que no es gastada en los bienes de consumo y servicios. Tal reserva tiene como finalidad la previsión de eventualidades futuras o la realización de una inversión. Constituye la diferencia entre ingresos y egresos. Estos valores generalmente se depositan en

instituciones financieras a cambio de un interés; la banca utiliza tales depósitos para otorgar préstamos o hacer inversiones. Se cree entonces que existe una relación entre el ahorro, la inversión y de la formación de capital.

Alianzas estratégicas

Convenio realizado entre dos o más entidades con la finalidad de ofrecer mayores beneficios a sus clientes.

Cooperativas: Consiste en una asociación autónoma la cual está constituida por personas unidas voluntariamente con el objetivo de desarrollar un negocio, actividades económicas usando unas compañías para ello, basándose en el principio de la ayuda mutua, para las consecuciones de los objetivos generales del conjunto de los miembros y mejorar así las condiciones de todos los socios también (La Prova, 2017).

Factibilidad: Hace referencia a la disponibilidad de los recursos necesarios para poder llevar a cabo cada uno de los objetivos o metas señaladas, es decir, si es posible cumplir con las metas que se tienen en un proyecto, tomando en cuenta cada uno de los recursos con los que se cuenta para su realización (Lojano, 2015)

Integración: Es el movimiento social o doctrina que define a la cooperación de sus integrantes en los rangos económicos y sociales como medios para poder lograr que los productores y consumidores, en donde se integra en asociaciones voluntarias las cuales son denominadas como cooperativas, obteniendo un beneficio mayor para la satisfacción de sus necesidades (Bianciardi, 2018)

Responsabilidad: Se caracteriza por su responsabilidad dado que tiene una virtud no solo por la toma de una serie de decisiones de forma consciente, sino por asumir las consecuencias que tengan las citadas decisiones y así responder de las mismas ante de quien corresponda a cada momento (Gandia, 2017)

Amortización

Pago total o parcial del valor nominal (capital) de una deuda o préstamo. //Extinción gradual de cualquier deuda durante un período de tiempo, mediante un crédito directo, o por medio de una cuenta de valuación. // El importe de esta reducción.

Anotaciones en cuenta

Forma habitual para registrar el intercambio de acciones en la bolsa de valores.

Apalancamiento

Indicador del nivel de endeudamiento de una organización con relación a su patrimonio. Se mide como la relación entre las deudas y el capital propio.

Arrendamiento Mercantil (Leasing)

Es un tipo de operación financiera a medio o largo plazo, consistente en que una empresa (sociedad de leasing), propietaria de unos bienes, sede simultáneamente a otra (arrendatario) su uso durante un determinado plazo de tiempo por un precio distribuido en cuotas periódicas. Al finalizar el plazo de vigencia establecido, el arrendatario tiene la opción de adquirir el bien por el valor residual estipulado.

Aval

Compromiso de una persona (natural o jurídica) de responder por la obligación de otra en caso de que ésta la incumpla. En un sentido más general, acto por el que una persona física o jurídica se responsabiliza de la conducta, las deudas o el cumplimiento de una obligación de otra persona. Garantía por la que una persona (avalista) se obliga mediante la firma de la letra, o suplemento de la misma, a realizar el pago de ésta si el avalado no lo realiza en tiempo y forma convenidos. Es una obligación

solidaria, es decir, el avalista no puede excusarse de ella. El aval puede ser total o parcial.

Crédito: Es una operación financiera, la cual se pone a disposición cantidades de dinero hasta un límite especificado y durante un periodo de tiempo determinado (Galceran, 2013)

Ahorro: El ahorro es la parte del capital que reservan que guardan las personas, las cuales son fruto de sus rentas, es por tanto que, el capital no se consume o se gasta y que se reserva para poder cubrir con las necesidades o contingencia futura e inclusive para poder dar como herencia a los herederos legales (Alessandrini, 2020)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Datos de la empresa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Ecuatoriana Progresista” LTDA., (JEP) es una entidad dedicada a las finanzas sociales, establecida el 13 de diciembre de 1971 mediante acuerdo Ministerial 3310 y calificada por la Superintendencia de Bancos y Seguros el 12 de agosto de 2003 con resolución SBS-2003-0596.

Objeto social

La realización de actividades de intermediación financiera, demás actividades complementarias y de responsabilidad social en el marco de la LOEPS.

Misión

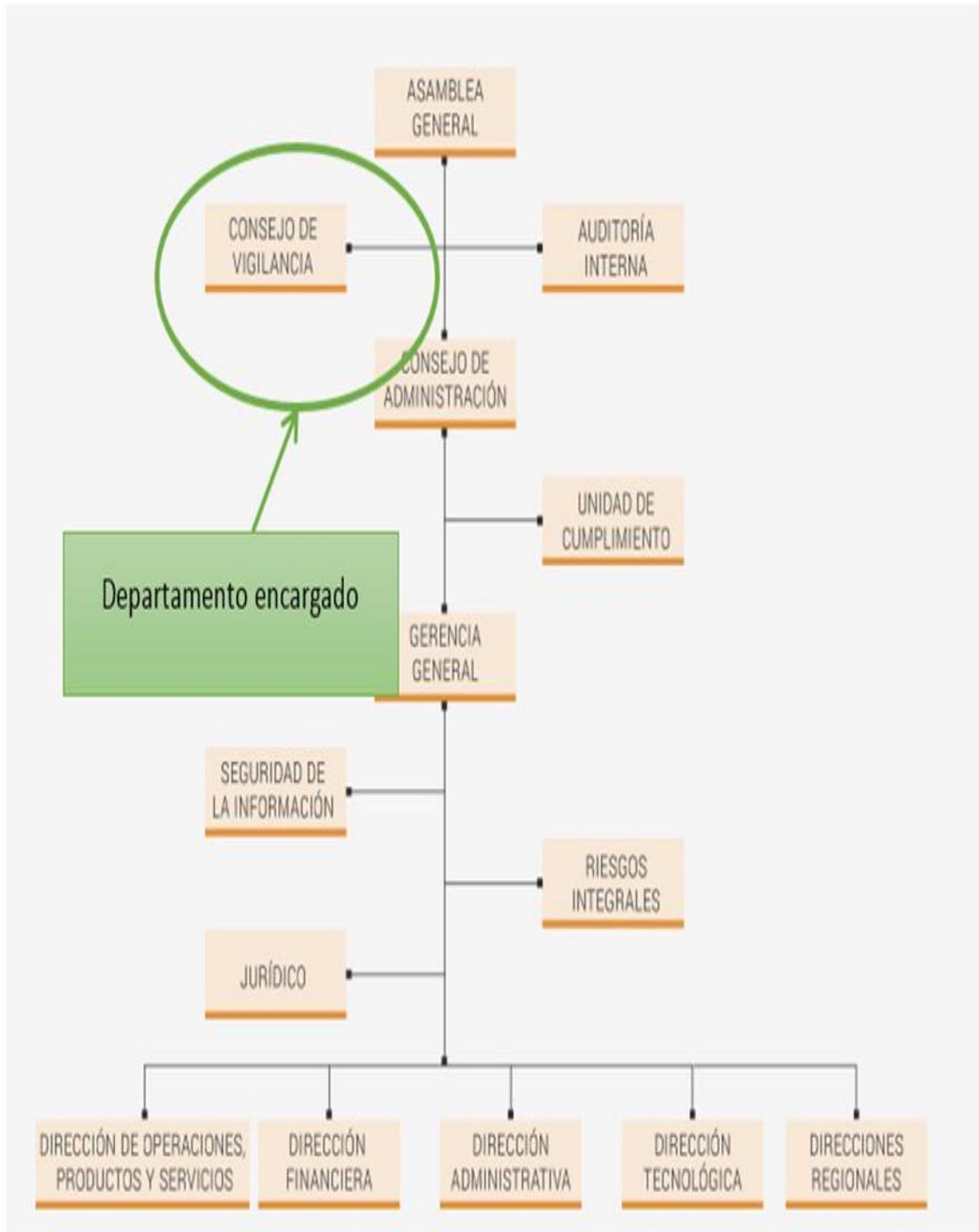
Satisfacer las necesidades de los socios brindando productos financieros, excelencia en el servicio y sólidos valores

Visión

Ser la Institución Financiera más importante del Ecuador, por su excelencia en el servicio y por socios satisfechos.

Organigrama

Figura 2. Organigrama



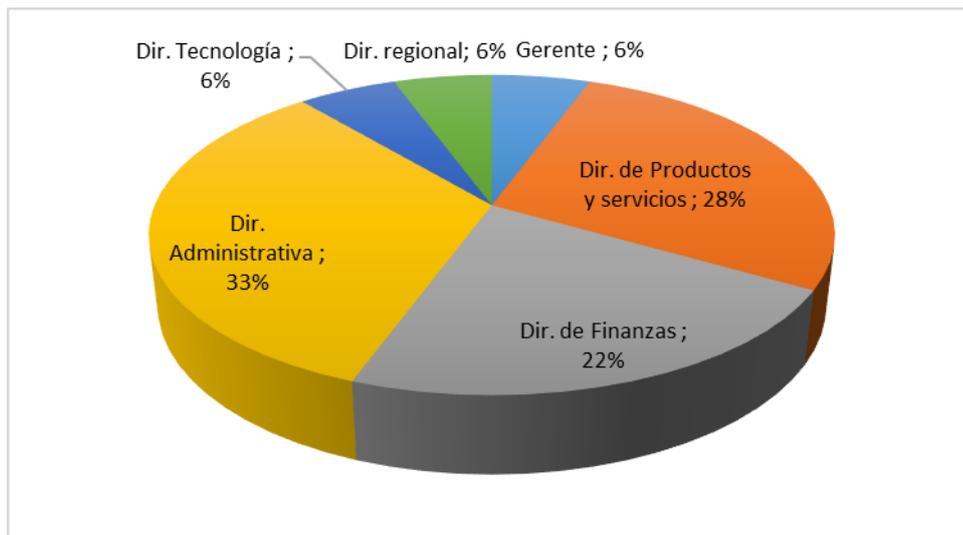
Elaborado por: León Navarrete (2021)

Tabla 2 Colaboradores de JEP

Departamentos	Personas
Gerente	1
Dirección de Productos y servicios	5
Dirección de Finanzas	4
Dirección Administrativa	6
Dirección Tecnología	1
Dirección regional	1
Total	18

Elaborado por: León Navarrete (2021)

Gráfico 1. Colaboradores de la Agencia JEP Del Cantón Daule



Elaborado por: León Navarrete (2021)

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación se define como los métodos y técnicas elegidos por un investigador para combinarlos de una manera razonablemente lógica para que el problema de la investigación sea manejado de manera eficiente. El diseño es una guía sobre “cómo” llevar a cabo la investigación utilizando una metodología particular. Cada investigador tiene una lista de preguntas que necesitan ser evaluadas.

El bosquejo de cómo debe llevarse a cabo la investigación puede prepararse utilizando el diseño de investigación. Por lo tanto, una investigación de mercados se llevará a cabo sobre la base del diseño de la investigación.

Investigación cualitativa y cuantitativa hace referencia a dos enfoques de investigación propios de las ciencias sociales, humanísticas y administrativas.

Investigación cualitativa

La investigación cualitativa es aquel modelo de investigación que estudia las prácticas sociales, a las que comprende como realidades complejas y simbólicas que no pueden ser reducidas a valores numéricos. Asimismo, supone que ciertas realidades solo pueden ser comprendidas desde la observación participante (investigación-acción).

Investigación cuantitativa

a investigación cuantitativa es un modelo de investigación que tiene como propósito la determinación de leyes universales que expliquen el objeto de estudio, razón por la cual se fundamenta en la observación directa, la comprobación y la experimentación o experiencia que pretende generar datos numéricos, cuantificables y verificables.

Una vez que se precisa el planteamiento del problema, el nivel de investigación, y se formula o no la hipótesis, el investigador debe responder a la pregunta de investigación de manera práctica, y esto implica desarrollar un Diseño de investigación para aplicarlo al contexto particular de su estudio. Si el diseño está concebido cuidadosamente, el producto final de un estudio (sus resultados) tendrá mayores posibilidades de éxito para generar conocimiento. (Flick, 2020)

Plan de investigación

Se denomina proyecto de investigación el plan que se desarrolla previamente a la realización de un trabajo de investigación. Su objetivo es presentar, de manera metódica y organizada, un conjunto de datos e informaciones en torno a un problema para formular una hipótesis encaminada a su resolución

Un proyecto de investigación es un documento metodológico en el cual se describe y explica al detalle los procedimientos que emprenderá, hipótesis que persigue y apoyo bibliográfico con que cuenta una exploración futura (investigación) en un área específica del saber, como pueden ser las ciencias, las ciencias sociales. (Guerrero, 2020)

3.3. Tipos de investigación

Descriptiva

La investigación descriptiva, por tanto, lo que hace es definir, clasificar, dividir o resumir. Por ejemplo, mediante medidas de posición o dispersión. Sin embargo, no entra a analizar el porqué del comportamiento de unas respecto a otras. En este caso deberemos recurrir a otras técnicas como la investigación correlacional o la explicativa. Es esencial, sobre todo, porque se presenta como el primer paso en la investigación científica. Lo primero que debemos hacer es ordenar, contar, resumir y dividir los datos. (Martinez, 2019)

Explicativa.

La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de la hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (Hernandez, 2007)

Correlacional

El objetivo correlacional pretende analizar la relación o relaciones entre variables que intervienen en el fenómeno. No pretende establecer causalidad en la relación, tan sólo una descripción de ésta. Tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un momento determinado. La utilidad y propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. (Miño, 2011)

3.4. Métodos y técnicas de investigación

Analítico – Sintético

El Método analítico- sintético es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos y después relacionar cada reacción mediante la elaboración de una síntesis general del fenómeno estudiado. (Santos, 2018)

Inductivo - Deductivo

El método inductivo es aquel procedimiento de investigación que pone en práctica el pensamiento o razonamiento inductivo. Así, Bacon intentó

demostrar la importancia de los razonamientos inductivos, pero aclarando que para llegar a una conclusión es necesario excluir muchas otras posibilidades. Se parte de individualidades o particularidades para llegar a una generalidad

El método deductivo consiste en la totalidad de reglas y procesos, con cuya ayuda es posible deducir conclusiones finales a partir de enunciados supuestos llamados premisas si de una hipótesis se sigue una consecuencia y esa hipótesis se da, entonces, necesariamente, se da la consecuencia. Es decir, se parte una generalidad para llegar a individualidades o particularidades. (Yuste, 2016)

Estadístico – Matemático

El método inductivo es aquel procedimiento de investigación que pone en práctica el pensamiento o razonamiento inductivo. Así, Bacon intentó demostrar la importancia de los razonamientos inductivos, pero aclarando que para llegar a una conclusión es necesario excluir muchas otras posibilidades. Se parte de individualidades o particularidades para llegar a una generalidad (Yuste, 2016)

3.5. Población

Población. Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros. En nuestro campo pueden ser artículos de prensa, editoriales, películas, videos, novelas, series de televisión, programas radiales y por supuesto personas.

Población finita

Se conoce el tamaño, a veces son tan grandes que se comportan como infinitas. Existe un marco muestral donde hallar las unidades de análisis

deben de ser menores que 100.000(marcos muestrales = listas, mapas, documentos)

Población infinita

No se conoce el tamaño y no se tiene la posibilidad de contar o construir un marco muestral son mayores que 100.000 (listado en el que encontramos las unidades elementales que componen la población)

Tabla 3. Población

Departamentos	Personas
Gerente	1
Dirección de Productos y servicios	5
Dirección de Finanzas	4
Dirección Administrativa	6
Dirección Tecnología	1
Dirección regional	1
Clientes	173. 713
Total	173.732

Elaborado por: León Navarrete (2021)

Considerando la población de referencia que proporciona el INEC en sus proyecciones de población al año 2020 la población de referencia es de 173.713 a esta población de referencia se debe de calcular la población de demanda real

Tabla 4. Determinación de la demanda real

Población de referencia	173.713
- niños y adultos sin capacidad de compra 30%	52113.90´
Población de demanda real	121,599.10
- Personas que requerirán el servicio 15%	18,239.86
Población de demanda real	103.319,00

Elaborado por: León Navarrete (2021)

A través del cálculo de población finita se obtuvo la cantidad de personas a las cuales se realiza el estudio de mercado.

n= Tamaño de la muestra

p= Probabilidad de ocurrencia 0,50

q= Probabilidad de fracaso 0,50

Z= Desviación (función del nivel de confianza) 1,962

e= Error 0,052

N= 173.71

$$n = N * Z^2 * p * q$$

$$e^2 (n - 1) + Z^2 p * q$$

3.6. Muestra

Muestra. Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se vera más adelante. La muestra es una parte representativa de la población.

Muestreo. Es el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra del total de la población. Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población.(MATA et al, 1997:19)

El realizar el diseño muestral es importante porque: a) Permite que el estudio se realice en menor tiempo. b) Se incurre en menos gastos. c) Posibilita profundizar en el análisis de las variables. d) Permite tener mayor control de las variables a estudiar. Otro aspecto que genera gran inquietud en los investigadores es el tamaño de la muestra que se desarrollará a continuación.

Tamaño de la muestra

La tendencia de los investigadores es querer aplicar una fórmula que les indique cuál será el número de personas a encuestar o a entrevistar. Lo que se hará en esta parte es ver algunas consideraciones para que el investigador tome en cuenta:

El tamaño de la muestra debe definirse partiendo de dos criterios:

1) De los recursos disponibles y de los requerimientos que tenga el análisis de la investigación. Por tanto, una recomendación es tomar la muestra mayor posible, mientras más grande y representativa sea la muestra, menor será el error de la muestra. (Cfr.:1994,112)

2) Otro aspecto a considerar es la lógica que tiene el investigador para seleccionar la muestra "por ejemplo si se tiene una población de 100

individuos habrá que tomar por lo menos el 30% para no tener menos de 30 casos, que es lo mínimo recomendado para no caer en la categoría de muestra pequeña. Pero si la población fuere 50.000 individuos una muestra del 30 % representará 15.000; 10% serán 5.000 y el 1% dará una muestra de 500. en este caso es evidente que una muestra de 1% o menos será la adecuada para cualquier tipo de análisis que se debe realizar". (PINEDA et al 1994:112)

Otros elementos que se consideran también para el tamaño de la muestra son fórmulas estadísticas de las cuales sólo se desarrollará una de las más fáciles de aplicar. Pero antes, se debe aclarar que las fórmulas dependen básicamente del margen de error, confiabilidad y la probabilidad.

Por ejemplo, si se usa un margen de error del 5%, este margen representa el grado de precisión que se tiene en la generalización. Quiere decir que los resultados obtenidos en la muestra van a tener una precisión de +-5%. Si al procesar las encuestas se advierte que el 65% de las personas encuestadas escucha una determinada radio, ese dato en la generalización se puede interpretar que, de toda la población, puede ser que un 60% o un 70% de las personas escuchan esa emisora. A esa posibilidad de que la afirmación sea correcta se llama confiabilidad. Y la probabilidad es que cualquier elemento de la población tenga la misma posibilidad de ser elegido para integrar la muestra que se elaborara. (CFR.:MATA et al,1997)

Muestreo probabilístico

Es el método más recomendable si se está haciendo una investigación cuantitativa porque todos los componentes de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados para la muestra. "Cada uno de los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados". (PINEDA et al 1994:114) Se divide en :

Muestreo probabilístico aleatorio simple

Este método es uno de los más sencillos de aplicar, se caracteriza porque cada unidad que compone la población tiene la misma posibilidad de ser

seleccionado. Este método también se lo conoce como sorteo, rifa o la tómbola.

Muestreo probabilístico sistemático

Este procedimiento se realiza a través del cálculo del intervalo que regirá la selección de los componentes de la muestra. "Algunos investigadores lo consideran como técnica importante para realizar investigaciones sobre problemas sociales de gran magnitud". (TORRES, 1997:189)

Este tipo de muestreo se utiliza cuando el tamaño de la población es grande y la tabla de números aleatorios no es suficiente para contar esa población. También es usado en poblaciones pequeñas donde la selección sistemática facilita la identificación de los componentes de la muestra

Muestreo probabilístico estratificado

Este tipo de muestreo se caracteriza por la división de la población en subgrupos o estratos debido a que las variables que deben someterse a estudio en la población presentan cierta variabilidad o distribución conocida que es necesario tomar en cuenta para extraer la muestra. El muestreo estratificado busca respetar para la muestra esa distribución de la población. "La ventaja de este procedimiento es que se reduce posibles desbalances, (la posibilidad de que en la muestra de nuestro poblado, salgan seleccionados más hombres que mujeres, o más personas de una edad que los debidos". (MATA, 1997:47)

Muestreo probabilístico conglomerado

Este tipo de muestreo se usa en particular cuando no se dispone de una lista detallada y enumerada de cada una de las unidades que conforman la población y resulta muy complejo elaborarla. Se denomina conglomerado porque la población es agrupada en conjuntos, manzanos, bloques, áreas, zonas, etc. No es lo mismo que el estratificado porque en este procedimiento se agrupa según las variables a estudiar y se puede identificar exactamente a la población. El muestreo conglomerado es conocido también por racimos.

Muestro no probabilístico

En este tipo de muestreo, todas las unidades que componen la población no tiene la misma posibilidad de ser seleccionada "también es conocido como muestreo por conveniencia, no es aleatorio, razón por la que se desconoce la probabilidad de selección de cada unidad o elemento de la población". (PINEDA et al 1994: 119) Se dividen en tres grupos:

Intencional o deliberado. El investigador decide según los objetivos, los elementos que integrarán la muestra, considerando aquellas unidades supuestamente típicas de la población que se desea conocer. El investigador decide qué unidades integrarán la muestra de acuerdo con su percepción.

Accidentales o por comodidad. El investigador acomoda su investigación de acuerdo con los criterios que tiene para su investigación, es decir, si su objeto de estudio son niños que ven un determinado programa infantil de televisión, el investigador en lugar de elegir una zona de estudio elige un espacio donde se reúnan los niños, ejemplo, un jardín de infantes, un parque infantil, una escuela, etc.

Por cuota. Consiste en que el investigador selecciona la muestra considerando algunos fenómenos o variables a estudiar como sexo, raza, religión, áreas de trabajo, etc. El paso inicial consiste en determinar la cantidad o cuota de sujetos de estudio a incluirse y que poseen las características indicadas. Por ejemplo, en una encuesta a jóvenes que ven un determinado programa de televisión, el encuestador procederá al llenado de las boletas hasta cumplir la cuota asignada, no importa la zona ni la forma de selección de las personas lo importante es cumplir con la cuota asignada.

Antes de entrar a desarrollar consideraciones para el muestreo en investigaciones cualitativas, se debe recomendar no utilizar el muestro no probabilístico en investigaciones cuantitativas, porque no permite calcular el error de la muestra.

En las investigaciones cuantitativas, lo que hace el investigador en comunicación social es escoger una población, sacar la muestra, proceder al muestreo probabilístico, siempre cuidando de que sea representativa a toda la población. En la investigación cualitativa, "la lógica de la muestra se basa en estudiar a profundidad algo a fin de que sea válido. Usualmente esto se hace en pocos casos seleccionados en forma intencionada". (PINEDA et al, 1994:120)

Para conocer el número de encuestas a aplicar, la investigadora aplicara el método de muestreo probabilístico aleatorio simple y la fórmula de población finita, a la población de demanda real.

Tabla 5. Muestra

Departamentos	Personas
Gerente	1 Entrevista
Dirección de Productos y servicios	5 Encuesta
Dirección de Finanzas	4 Encuesta
Dirección Administrativa	6 Encuesta
Dirección Tecnología	1 Encuesta
Dirección regional	1 Encuesta
Clientes	384 Encuesta
Total	173.713

Elaborado por: León Navarrete (2021)

Se aplicará el método no probabilístico intencional al personal mediante una encuesta para 18 Colaboradores. A los clientes se aplicará un modelo de muestro estratificado simple aplicando la fórmula de población finita y se obtuvo un número de encuestas de 384. Al gerente se le aplicara una entrevista.

3.7. Técnicas de recopilación de información

Observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

Análisis documental.

El análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo. (Garcia, 2019)

Encuesta

La encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

Entrevista

Una entrevista en investigación cualitativa es una conversación en la que se hacen preguntas para obtener información. El entrevistador suele ser un investigador profesional o remunerado, a veces capacitado, que hace preguntas al entrevistado, en una serie alterna de preguntas y respuestas generalmente breves

La investigadora aplicara como técnicas de recopilación primaria la entrevista para el gerente. La encuesta a para 18 colaboradores y para los clientes 384 encuestas

Encuesta colaboradores

Objetivo: Identificar los problemas de capacitación que requieren el equipo de trabajo a través del levantamiento de la encuesta para elaborar el plan de mejorar que beneficie a la institución

1. ¿Conoce plenamente las funciones que corresponden a su cargo asignado?
Si
No
Tal vez
2. ¿Recibió información con respecto a las metas propuestas por la empresa?
Si
No
Tal vez
3. ¿Considera usted que el asesoramiento al cliente con respecto a su crédito es el correcto?
Si
No
Tal vez
4. ¿Considera usted que existe problemas en las diferentes áreas que impiden una correcta articulación en el otorgamiento del crédito?
Si
No
Tal vez
5. ¿Ha percibido usted deserción por parte de los clientes por una mala atención o criterio de calificación de su crédito en la empresa?
Si
No

Tal vez

6. ¿Cree que existe un buen seguimiento en el proceso de la dación de créditos en la cooperativa?

Si

No

Tal vez

7. ¿Cuál de estos criterios considera usted se debe trabajar para incrementar la colocación de créditos?

Menos exigencia en los criterios

Mas investigación al cliente

Mejor seguimiento de los procesos

Activar otros tipos de garantías

Clasificar a los clientes con otros parámetros de riesgos.

8. ¿Cree usted que se necesita realizar una serie de talleres para tratar temas referentes a la dación de créditos?

Si

No

Tal vez

9. ¿Considera usted que puede aportar con elementos nuevos para mejorar la selección de clientes?

Si

No

Tal vez

10. ¿Cree usted que una mala calificación o seguimiento al cliente engrosa el número de cartera morosa?

Si

No

Tal vez

Encuesta para clientes

1. ¿Considera usted que existe altas exigencia en la calificación de su crédito por parte de la cooperativa?
Si
No
Tal vez
2. ¿Piensa usted que el trámite para la solicitud de crédito es?
Rápido
Lento
Problemático
Riguroso
3. ¿Cuántas veces ha aplicado a un crédito?
Una vez
Dos veces
Tres veces
Ninguna vez
4. Siente usted que la cooperativa ha ayudado con sus proyectos personales y/o empresariales?
Si
No
A veces
5. ¿Considera que la tasa de interés que se aplica es la más conveniente?
Si
No
Tal vez
6. Usted considera que los requisitos de aplicación son muy:
Exigentes
Oportunos
Sencillos
7. ¿Cómo recibió el trato al solicitar su crédito?
Muy amable

Amable

Poco amable

Nada amable

8. ¿Ha considerado usted cambiar su cuenta a otra institución por considerar

Si

No

Tal vez

Entrevista para el gerente

1. ¿Qué tiempo ha laborado como gerente en la cooperativa?
2. ¿Considera usted que hay una conexión entre las diferentes áreas con el fin de dar el seguimiento apropiado a la dación de crédito?
3. ¿El tiempo que tarda en procesar un crédito cree es el correcto?
4. ¿Usted considera que se puede reducir los criterios o reevaluar los formularios con el fin de mejorar la calificación de los postulantes

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Objetivo de la encuesta a los colaboradores: Determinar cuáles son los problemas desde la perspectiva de los colaboradores a través de la encuesta para construir el plan de mejoras para la cooperativa

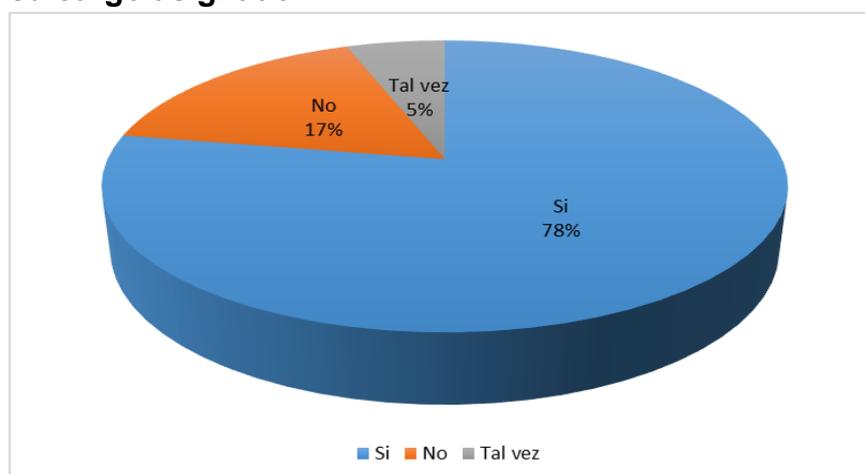
Pregunta No. 1 ¿Conoce plenamente las funciones que corresponde a su cargo asignado?

Tabla No. 6. Conocimiento de funciones

Detalle	Cant.	%
Si	14	78%
No	3	17%
Tal vez	1	6%
Total	18	100%

Fuente: Navarrete-2021

Gráfico No. 2 ¿Conoce plenamente las funciones que corresponde a su cargo asignado?



Fuente: Navarrete-2021

Según el gráfico los colaboradores con un 78% si conocen plenamente las funciones que están a su cargo, no con un 17% y tal vez con un 5%, Se entiende entonces que se ha realizado un traspaso de funciones de manera adecuada.

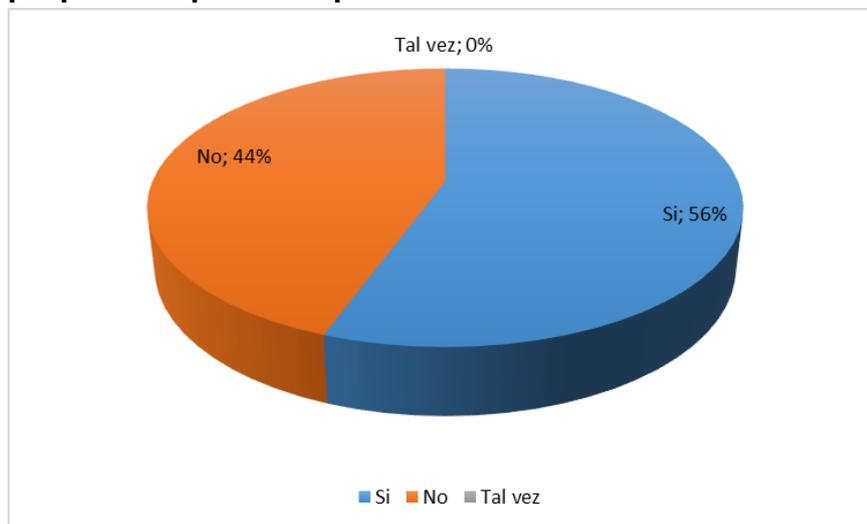
Pregunta No. 2 ¿Recibió información con respecto a las metas propuestas por la empresa?

Tabla No 7. Metas propuestas por la empresa

Detalle	Cant.	%
Si	10	56%
No	8	44%
Tal vez	0	0%
Total	18	100%

Fuente: Navarrete-2021

Gráfico No. 3 ¿Recibió información con respecto a las metas propuestas por la empresa?.



Fuente: Navarrete-2021

Según el gráfico No 2, el 56% de los colaboradores ha recibido información con respecto a metas propuestas por la empresa mientras que el 44% no lo ha hecho. Se da a entender que no hubo una comunicación clara acerca de las propuestas de la empresa hacia los clientes, lo cual es un error que debe ser corregido mediante una mejora de los medios de comunicación de la empresa

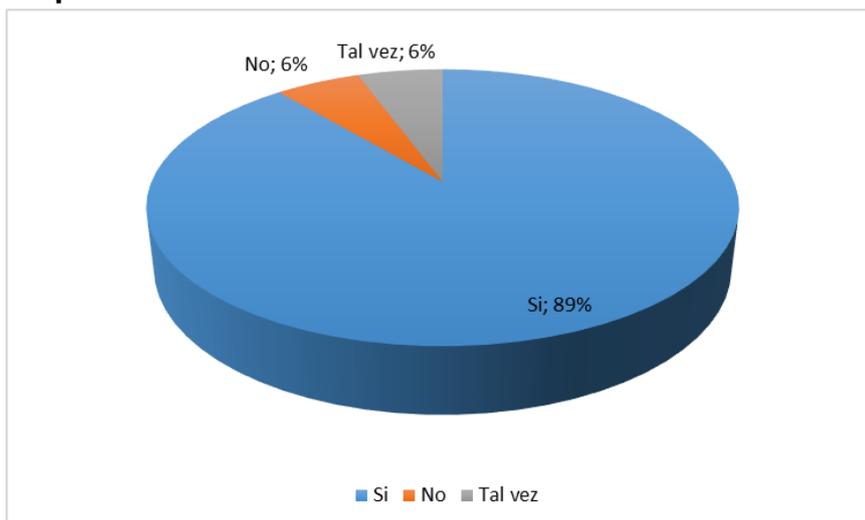
Pregunta No. 3 ¿Considera usted que el asesoramiento al cliente con respecto a su crédito es el correcto?

Tabla No. 8. Asesoramiento al cliente

Detalle	Cant.	%
Si	16	89%
No	1	6%
Tal vez	1	6%
Total	18	100%

Fuente: Navarrete-2021

Gráfico No. 4 ¿Considera usted que el asesoramiento al cliente con respecto a su crédito es el correcto?



Fuente: Navarrete-2021

Según el gráfico, el 89% de colaboradores considera que el asesoramiento al cliente con respecto a su crédito es el correcto, mientras que el 6% está indeciso y otro 6% considera que el asesoramiento no ha sido el indicado. Se debe pedir mas retroalimentación a las personas que no están de acuerdo para así poder solucionar el problema si es que hay uno.

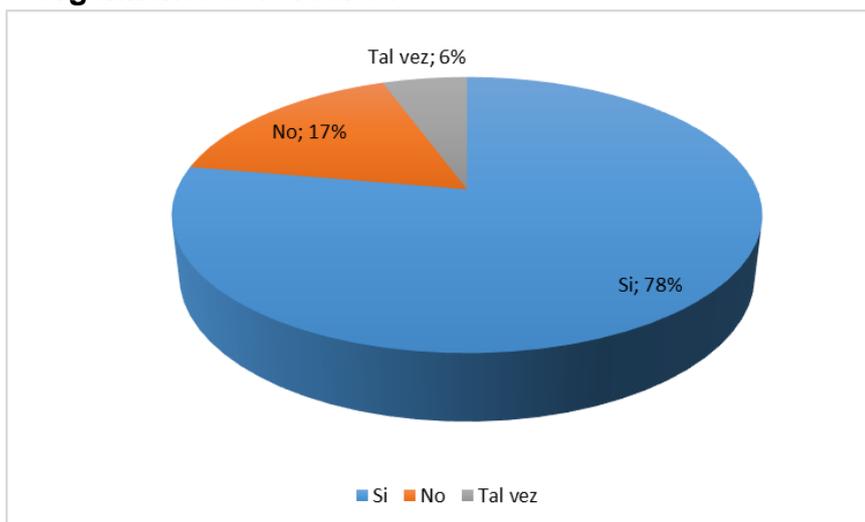
Pregunta No 4 ¿Considera usted que existe problemas en las diferentes áreas que impiden una correcta articulación en el otorgamiento del crédito?

Tabla No. 9. Correcta articulación

Detalle	Cant.	%
Si	14	78%
No	3	17%
Tal vez	1	6%
Total	18	100%

Fuente: Navarrete-2021

Gráfico No. 5 ¿Considera usted que existe problemas en las diferentes áreas que impiden una correcta articulación en el otorgamiento del crédito?



Fuente: Navarrete-2021

Según este gráfico, el 78% considera que existen problemas en las diferentes áreas que impiden una correcta articulación en otorgamiento de crédito, mientras que el 17% considera que no hay problemas y el 6% esta indeciso. Es necesario pedir retroalimentación de parte de los colaboradores para investigar los problemas que impidan una correcta articulación en el otorgamiento de crédito

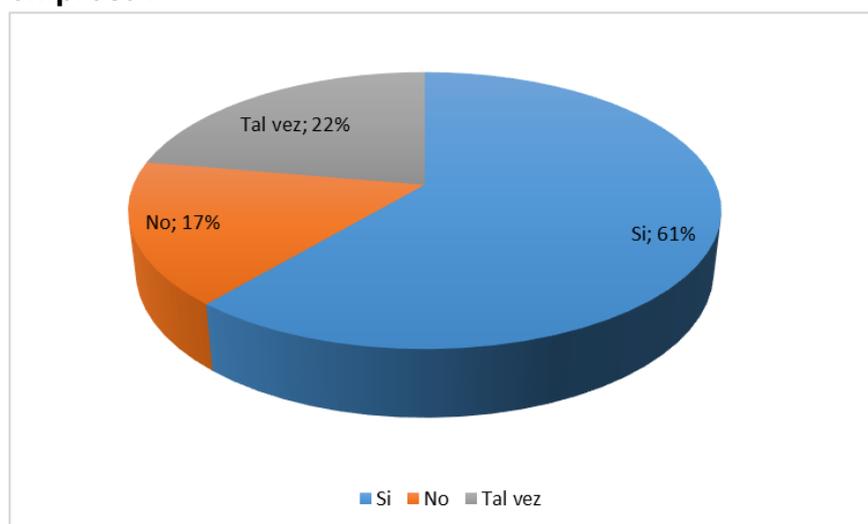
Pregunta No. 5 ¿Ha percibido usted deserción por parte de los clientes por una mala atención o criterio de calificación de su crédito en la empresa?

Tabla No. 10. Deserción por parte de los clientes

Detalle	Cant.	%
Si	11	61%
No	3	17%
Tal vez	4	22%
Total	18	100%

Fuente: Navarrete-2021

Gráfico No.6 ¿Ha percibido usted deserción por parte de los clientes por una mala atención o criterio de calificación de su crédito en la empresa?



Fuente: Navarrete-2021

Según este gráfico, el 61% de colaboradores considera que ha habido una deserción por parte de los clientes debido a una mala atención, mientras que el 22% está indeciso y el 17% no evidencia ninguna deserción. Es necesario consultar con los colaboradores para más realimentación acerca de que se puede hacer para evitar la deserción de parte de clientes.

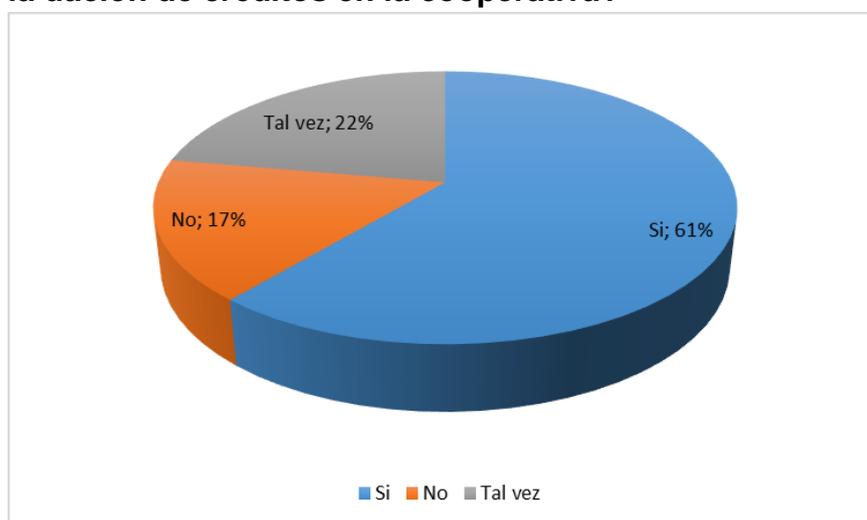
Pregunta No. 6 ¿Cree que existe un buen seguimiento en el proceso de la dación de créditos en la cooperativa?

Tabla No. 11. Seguimiento en el proceso

Detalle	Cant.	%
Si	11	61%
No	3	17%
Tal vez	4	22%
Total	18	100%

Fuente: Navarrete-2021

Gráfico No 7 ¿Cree que existe un buen seguimiento en el proceso de la dación de créditos en la cooperativa?



Fuente: Navarrete-2021

Según este gráfico, un 61% de colaboradores considera que existe un buen seguimiento en el proceso de la dación de créditos en la cooperativa, mientras que el 22% considera que tal vez exista un buen seguimiento y el 17% cree que no hay un buen seguimiento en el proceso. Se entiende entonces, que en su mayoría, existe un buen seguimiento en el proceso de dación de créditos.

Pregunta No. 7 ¿Cuál de estos criterios considera usted se debe trabajar para incrementar la colocación de créditos?

Tabla No. 12. Incrementar la colocación de créditos

Detalle	Cant	%
Menos exigencia en los criterios	2	11%
Mas investigación al cliente	7	39%
Mejor seguimiento del procesos	5	28%
Activar otras garantías	2	11%
Modificar parámetros de riesgos.	2	11%
TOTAL	18	100%

Fuente: Navarrete-2021

Gráfico No. 8 ¿Cuál de estos criterios considera usted se debe trabajar para incrementar la colocación de créditos?



Fuente: Navarrete-2021

En el gráfico No.7, se observa que el 39% de colaboradores considera que debe investigarse más al cliente. El 28% indica que debe haber mejor seguimiento de los procesos, el 11% que deben activarse otras garantías, el 11% pide una modificación en los parámetros de riesgos, y el 11% pide una menor exigencia en criterios de colocación de créditos. Por la diferencia de resultados, se debe considerar un replanteamiento en el proceso de colocación de créditos.

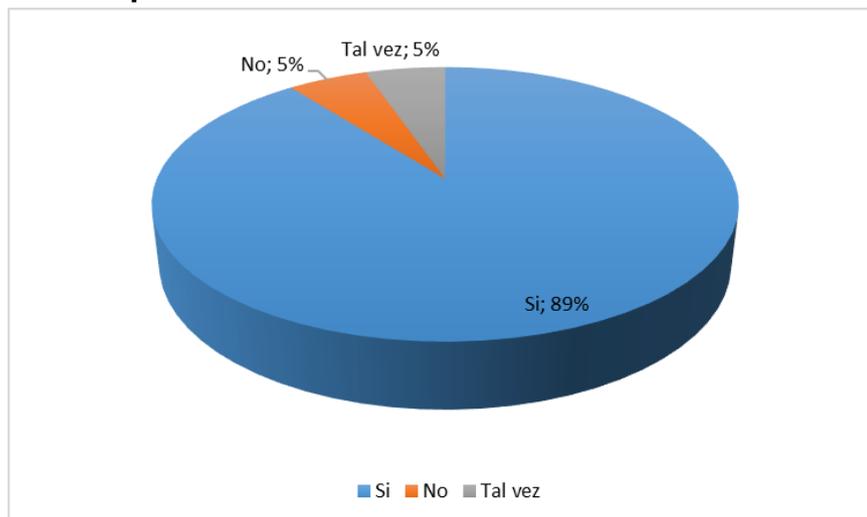
Pregunta No. 8 ¿Cree usted que se necesita realizar una serie de talleres para tratar temas referentes a la dación de créditos?

Tabla no.13. Referentes a la dación de créditos

Detalle	Cant.	%
Si	17	89%
No	1	5%
Tal vez	1	5%
Total	19	100%

Fuente: Navarrete-2021

Gráfico No.9 ¿Cree usted que se necesita realizar una serie de talleres para tratar temas referentes a la dación de créditos?



Fuente: Navarrete-2021

Según el gráfico, el 89% de colaboradores considera que es necesario realizar una serie de talleres para poder tratar temas diferentes acerca de la dación de créditos, mientras que un 5% considera que tal vez sea necesaria un taller y el 5% no ve un taller necesario. Se da a entender que la mayoría de los colaboradores considera un taller acerca de la dación de créditos necesario para mejorar el proceso.

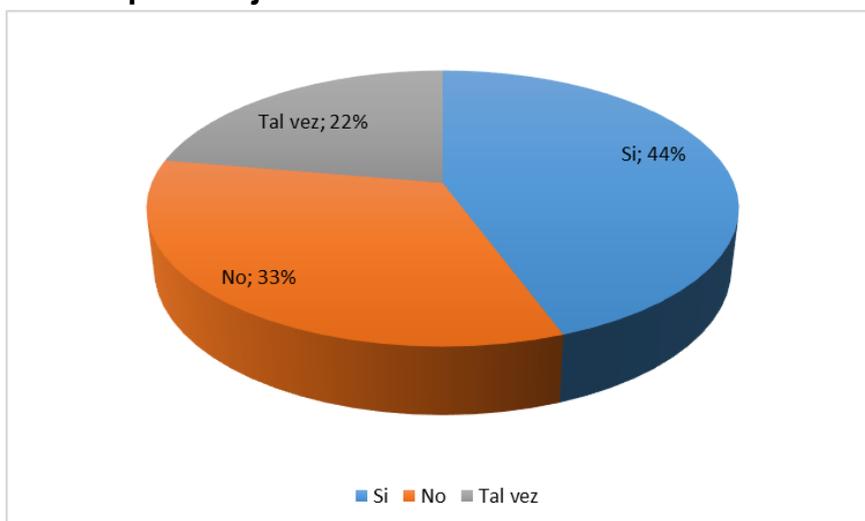
Pregunta No. 9 ¿Considera usted que puede aportar con elementos nuevos para mejorar la selección de clientes?

Tabla No.14. Mejorar la selección de clientes

Detalle	Cant.	%
Si	8	44%
No	6	33%
Tal vez	4	22%
Total	18	100%

Fuente: Navarrete-2021

Gráfico No. 10 ¿Considera usted que puede aportar con elementos nuevos para mejorar la selección de clientes?



Fuente: Navarrete-2021

Según este gráfico no 9, el 44% de colaboradores considera que pueden aportar con elementos nuevos para mejorar la selección de clientes. El 33% cree que no puede aportar con nuevos elementos para el proceso y el 22% opina que tal vez sea capaz de aportar nuevos elementos para mejorar la selección. Es necesario más retroalimentación de parte de los que consideran que pueden aportar elementos para escuchar sus ideas y evaluar su implementación

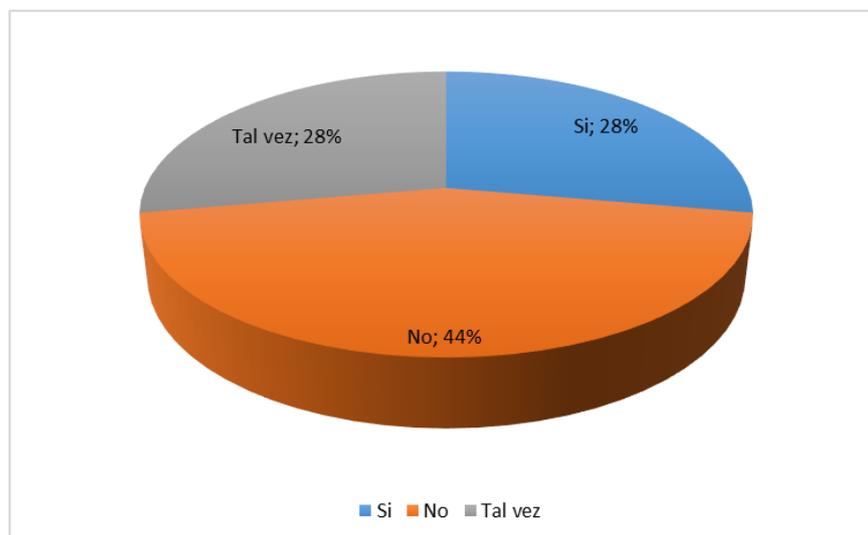
Pregunta No, 10 ¿Cree usted que una mala calificación o seguimiento al cliente engrosa el número de cartera morosa?

Tabla No. 15. Calificación o seguimiento al cliente

Detalle	Cant.	%
Si	5	28%
No	8	44%
Tal vez	5	28%
Total	18	100%

Fuente: Navarrete-2021

Gráfico No. 10 ¿Cree usted que una mala calificación o seguimiento al cliente engrosa el número de cartera morosa?



Fuente: Navarrete-2021

Según este gráfico, el 44% de colaboradores considera que una mala calificación o seguimiento al cliente no engrosa el número de cartera morosa, mientras que un 28% considera que la mala calificación tal vez engrose el número y otro que el 28% tal vez si puede afectar la cartera morosa. El grafico nos da a entender que es probable que una mala calificación no afecte el número de cartera morosa. Quizás los encuestados pudieran haber pensado que el contestar afirmativamente les puede afectar en su gestión.

CONCLUSION DE LA ENCUESTA A LOS COLABORADORES

Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores en donde se considera la mayor incidencia tenemos que el 78% de ellos consideran que conocen plenamente sus funciones a ellos encomendadas. El 56% conoce las metas propuestas por la empresa. El 89% considera que el asesoramiento extendido a los clientes es el correcto. Así también el 78% estima que existen algún tipo de problemas con las otras áreas que impiden una correcta articulación en el otorgamiento del crédito. El 61% consideran que existe una deserción de clientes por una mala atención o criterio de calificación de su crédito.

El 61% de los colaboradores cree que si existe un buen seguimiento en el proceso de la dación del crédito. El 39% de ellos si piensan que se debe profundizar en la investigación hacia el cliente, El 89% piensa que se deben realizar con temas referentes a la dación de créditos. El 44% considera que ellos pueden aportar con elementos nuevos para mejorar la selección de clientes.

El 44% no cree que una mala calificación esta engrosando la cartera de morosidad.

ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES

OBJETIVO: Identificar las diferentes sensaciones que están atravesando los clientes a través de la encuesta con el fin de preparar una estrategia para incrementar las cuentas.

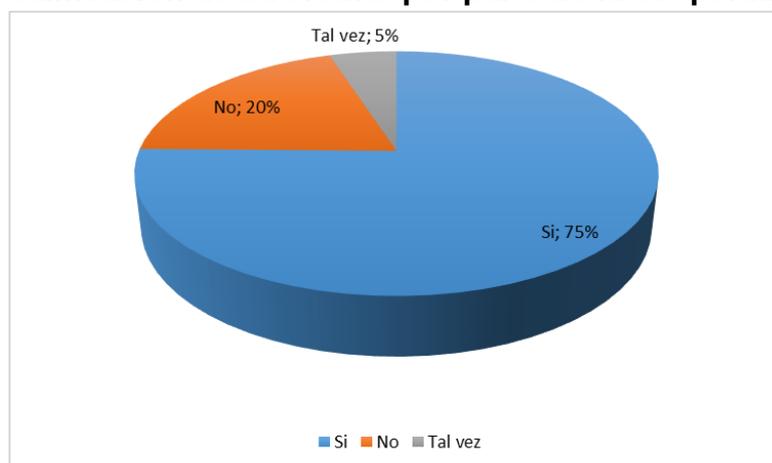
Pregunta No. 11 ¿Considera usted que existe altas exigencia en la calificación de su crédito por parte de la cooperativa?

Tabla No. 16. Existen altas exigencias

Detalle	Cant.	%
Si	289	75%
No	76	20%
Tal vez	19	5%
Total	384	100%

Fuente: Navarrete-2021

Gráfico No. 11 ¿Considera usted que existe altas exigencia en la calificación de su crédito por parte de la cooperativa?



Fuente: Navarrete-2021

Según este gráfico, el 75% de clientes considera que existen altas exigencias s en la calificación de crédito por parte de la cooperativa, mientras que el 20% considera que las exigencias no son altas y un 5% opina que tal vez las exigencias por parte de la cooperativa sean altas. Se da a entender que una relajación de las exigencias en la calificación de crédito es necesaria para atraer a más clientes.

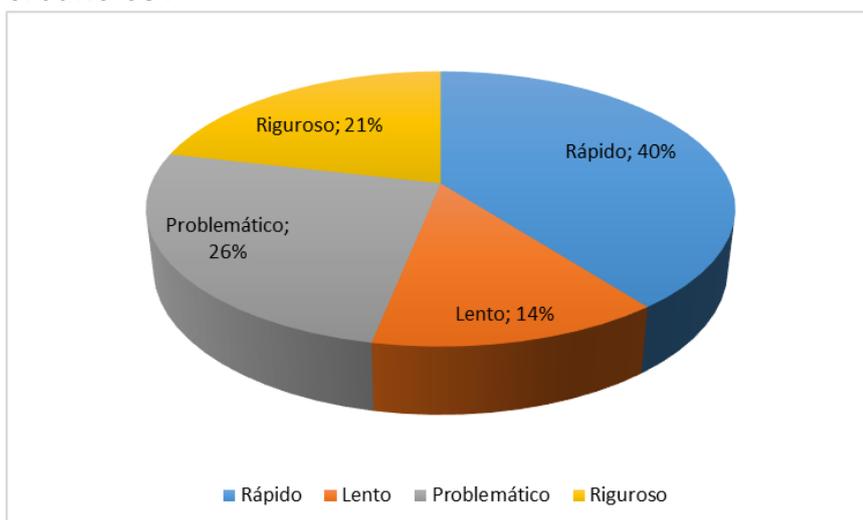
Pregunta No. 12 ¿Piensa usted que el trámite para la solicitud de crédito es?

Tabla No. 17. Trámite para la solicitud de crédito

Detalle	Cant.	%
Rápido	152	40%
Lento	52	14%
Problemático	98	26%
Riguroso	82	21%
Total	384	100%

Fuente: Navarrete-2021

Gráfico No.12 ¿Piensa usted que el trámite para la solicitud de crédito es?



Fuente: Navarrete-2021

Según este gráfico, el 40% de clientes considera que el proceso de trámite para la solicitud de crédito es rápido, mientras que el 26% considera al proceso problemático, un 21% considera el proceso riguroso y un 14% considera el proceso lento. Se da a entender que, en su mayoría, el proceso de trámite para la solicitud de crédito es rápido.

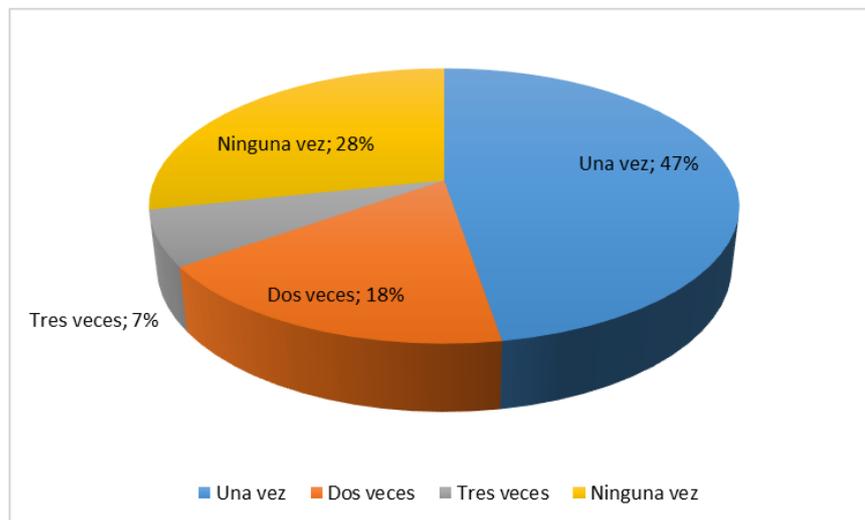
Pregunta No. 13 ¿Cuántas veces ha aplicado a un crédito?

Tabla No. 18. Ha aplicado a un crédito

Detalle	Cant.	%
Una vez	182	47%
Dos veces	68	18%
Tres veces	25	7%
Ninguna vez	109	28%
Total	384	100%

Fuente: Navarrete-2021

Gráfico No. 13 ¿Cuántas veces ha aplicado a un crédito?



Fuente: Navarrete-2021

Según este gráfico, el 47% afirma solo haber aplicado a un crédito una vez, mientras que un 28% afirma no haber aplicado ninguna vez, el 18% afirma haber sido aplicado dos veces para un crédito y el 7% afirma haber sido aplicado tres veces. Se da a entender que, en la mayoría casi todos los clientes que hayan aplicado para un crédito son aceptados en su mínimo una vez.

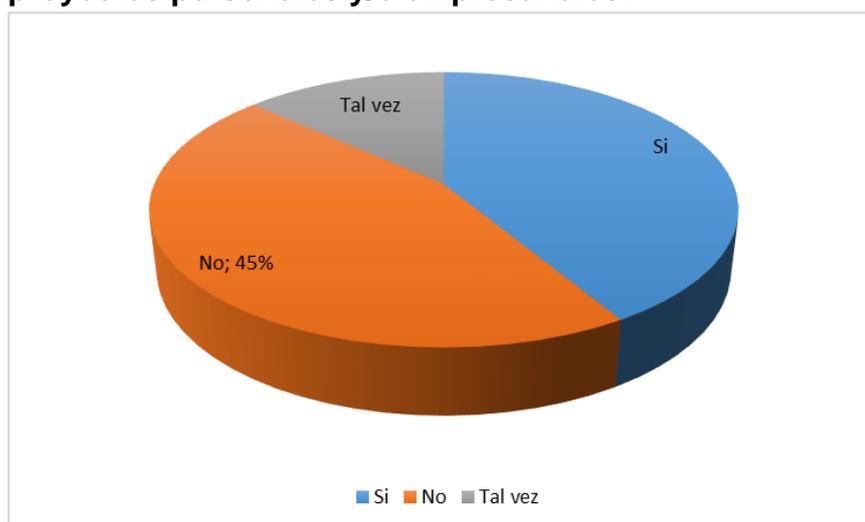
Pregunta No. 12 ¿Siente usted que la cooperativa ha ayudado con sus proyectos personales y/o empresariales?

Tabla No, 19. Ayuda con sus proyectos personales

Detalle	Cant.	%
Si	159	41%
No	174	45%
Tal vez	51	13%
Total	384	100%

Fuente: Navarrete-2021

Gráfico No 14 ¿Siente usted que la cooperativa ha ayudado con sus proyectos personales y/o empresariales?



Fuente: Navarrete-2021

Según este gráfico, un 45% de clientes niega que la cooperativa ha ayudado con sus proyectos personales y/o empresariales, mientras que un 41% afirma que la cooperativa si ha asistido con estos proyectos, y un 13% piensa que la cooperativa tal vez ha ayudado con sus proyectos personales. Se da a entender que una gran parte de clientes niega que la cooperativa ha ayudado en sus proyectos, más retroalimentación acerca de este aspecto es necesaria para determinar por qué no ha habido asistencia en los proyectos de los clientes.

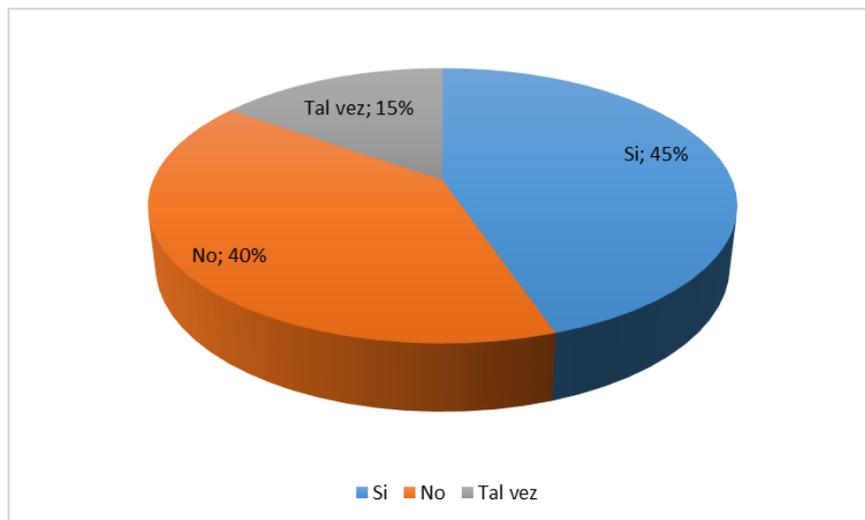
Pregunta No. 13 ¿Considera que la tasa de interés que se aplica es la más conveniente?

Tabla No. 20. Tasa de interés

Detalle	Cant.	%
Si	172	45%
No	154	40%
Tal vez	58	15%
Total	384	100%

Fuente: Navarrete-2021

Gráfico No. 15 ¿Considera que la tasa de interés que se aplica es la más conveniente?



Fuente: Navarrete-2021

Según este gráfico, un 45% de clientes considera que la tasa de interés si es conveniente, mientras que un 40% afirma que la tasa no es conveniente y un 15% tal vez crea que la tasa de interés es conveniente. En su mayoría, podemos determinar que los clientes consideran que la tasa de interés no es conveniente, por lo que se debería considerar reducirla.

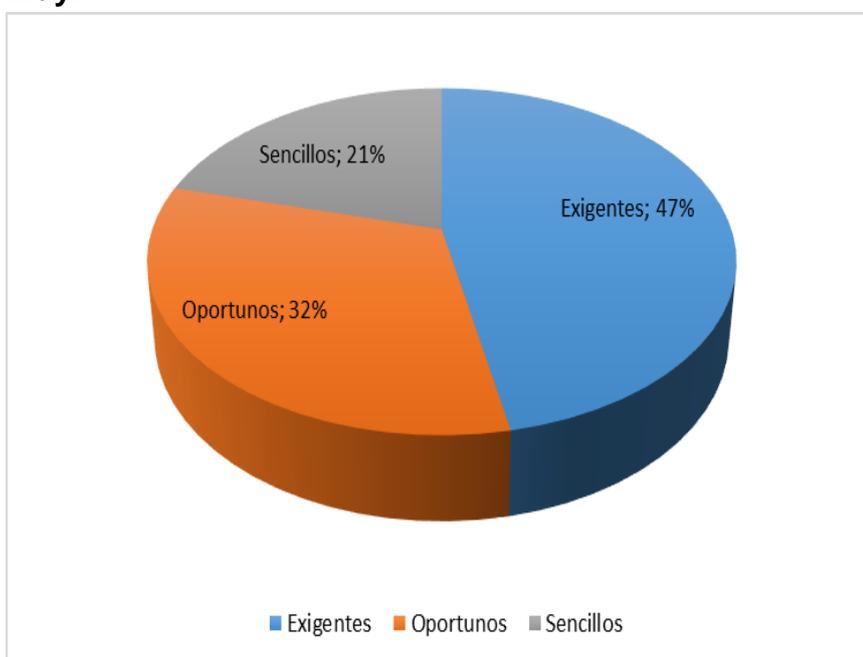
Pregunta No. 14 Usted considera que los requisitos de aplicación son muy:

Tabla No. 21. Requisitos de aplicación

Detalle	Cant.	%
Exigentes	180	47%
Oportunos	124	32%
Sencillos	80	21%
Total	384	100%

Fuente: Navarrete-2021

Gráfico No. 16 Usted considera que los requisitos de aplicación son muy:



Fuente: Navarrete-2021

Según este gráfico, el 47% de clientes consideran los requisitos muy exigentes, mientras que un 32% los considera oportunos y un 21% sencillos. Esto da a entender que la mayoría de clientes considera que los requisitos para aplicar son muy exigentes, es necesaria una investigación para determinar qué aspectos del proceso de aplicación complican el mismo para clientes en términos de los requisitos que se exigen.

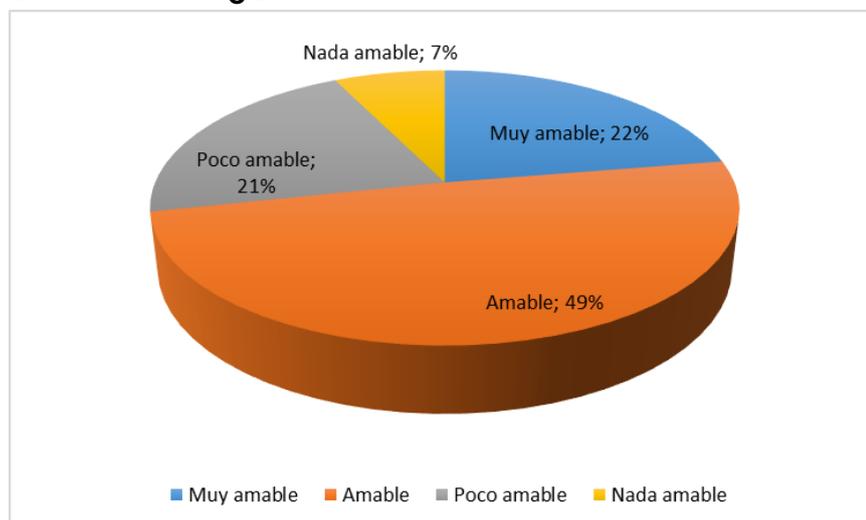
Pregunta No. 15 ¿Cómo recibió el trato al solicitar su crédito?

Tabla No. 22. Trato al solicitar su crédito

Detalle	Cant	%
Muy amable	86	22%
Amable	189	49%
Poco amable	81	21%
Nada amable	28	7%
Total	384	100%

Fuente: Navarrete-2021

Gráfico No. 17 ¿Cómo recibió el trato al solicitar su crédito?



Fuente: Navarrete-2021

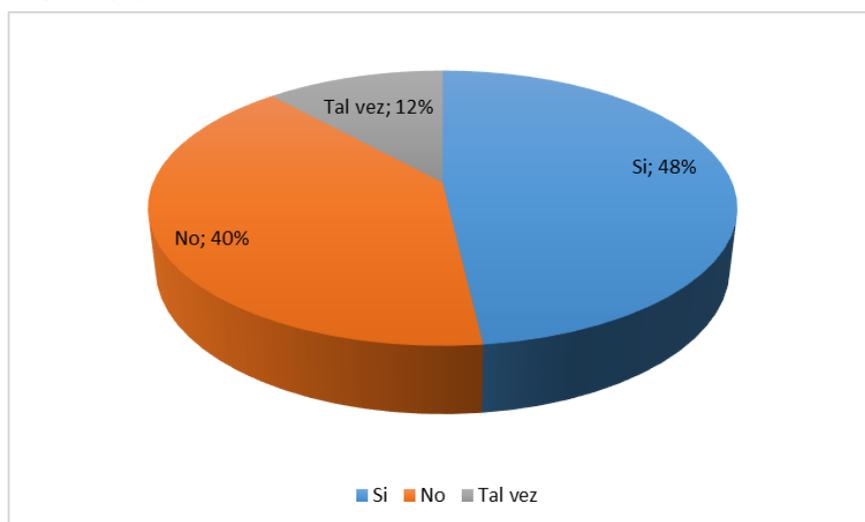
Según este gráfico, el 49% de clientes afirma haber recibido un trato amable por parte de los colaboradores, mientras que el 22% afirma que el trato es muy amable, el 21% considera el trato poco amable y un 7% afirma que el trato es para nada amable con el cliente. Se da a entender que, en su mayoría, los colaboradores tratan a sus clientes de manera amable

Pregunta No. 16 ¿Ha considerado usted cambiar su cuenta a otra institución?

Tabla No. 23. Cambiar su cuenta

Detalle	Cant.	%
Si	185	48%
No	154	40%
Tal vez	45	12%
Total	384	100%

Gráfico No. 18 ¿Ha considerado usted cambiar su cuenta a otra institución?



Fuente: Navarrete-2021

Según este gráfico, un 48% de clientes afirma haber considerado cambiar su cuenta a otra institución, mientras que el 40% niega haber considerado la opción, y un 12% opina que tal vez haya considerado cambiarse de institución. Se da a entender, que, en su mayoría, los clientes han considerado desertar la institución y cambiar su cuenta a otra, por lo cual es necesario analizar las preguntas previas y aplicar la retroalimentación en mejoras para la institución para así evitar la deserción por parte de clientes.

CONCLUSIÓN DE LA ENCUESTA A LOS CLIENTES

De acuerdo a la encuesta realizada a los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito "JEP" los resultados nos indican que el 75% si considera que existe altas exigencia en la calificación de sus créditos.

Otro 40% piensa que el trámite o el tiempo que se demoran en procesar el crédito la cooperativa es rápido.

Con respecto a la preguntan en cuantas veces ha aplicado a un crédito, los clientes contestaron con un 47% que una vez.

A la pregunta de que, si siente que la cooperativa ha ayudado con sus proyectos personales o empresariales, los clientes tienen la percepción que no con un 45%.

Si consideran que la tasa de interés es la más conveniente con un 45% contestaron que si.

Volviendo al tema de la aplicación con un 47% consideran que si tienen exigencias que les dificultan solicitar el crédito.

Con respecto a cómo considera el trato que recibe en la cooperativa a su visita con un 49% respondieron que amable.

A la pregunta de que si ha considerado cambiarse a otra institución, respondieron que sí con un 48%.

ENTREVISTA PARA EL GERENTE

Objetivo: Relacionar el resultado de las encuestas aplicadas a través de la perspectiva de la gerencia para seleccionar los temas a desarrollar en el programa de mejoras.

1. ¿Qué tiempo ha laborado como gerente en la cooperativa?

Ante todo, muchas gracias por haberse preocupado por realizar esta investigación, contestando a su pregunta yo llevo trabajando en esta institución tres años y medio como Gerente.

2. ¿Considera usted que hay una conexión entre las diferentes áreas con el fin de dar el seguimiento apropiado a la dación de crédito?

El trabajo que se realiza en la cooperativa es tan complejo por la cantidad de operaciones que se realiza, que las acciones entre departamento se consideran están auto integradas. Pero en realidad cuando observamos en el punto de los créditos no sólo es el hecho de integrar los documentos sino los criterios, las proyecciones y expectativas de los clientes. Así como profundizar en la investigación con el fin de obtener datos que nos indiquen algo más de ellos y calificarlos con certeza. En este paso se debe integrar por lo menos dos áreas para que exista un buen análisis de la cuenta del cliente. Con respecto al seguimiento, si existe un buen seguimiento, es importante recalcar que nuestra cartera está incrementándose y el volumen puede estar ocasionando alivianar ciertos controles, pero para que ello no suceda es necesario que nuestros colaboradores tengan herramientas y el suficiente conocimiento o criterio para tomar la decisión apropiada cuando así se lo necesite. Nuestro personal por ello en esas áreas es estable y con experiencia previa.

3. ¿El tiempo que tarda en procesar un crédito cree es el correcto?

En los tiempos para procesar el crédito desde que se ingresa al proceso no tenemos problemas, es más creo que se debería tardar un poco más si la investigación lo requiere, con el fin de obtener un buen análisis de la cuenta y evitar que se comentan errores que lleven a extender un mal crédito.

4. ¿Usted considera que se puede reducir los criterios o reevaluar los formularios con el fin de mejorar la calificación de los postulantes?

Con respecto a los criterios para calificar un crédito, corresponde a estándares ya establecidos, de pronto si se puede realizar algún ajuste, pero se tendrá que llevar a análisis jurídico y a junta directiva para poder realizar el cambio y reducir la exigencia de un criterio. Todo es posible, pero se necesitará tiempo y bases legales para realizar ese cambio. Es necesario para nuestra cooperativa incrementar los créditos, pero es muy sensible el inclinarse por liberar criterios las cuentas hacia la cartera morosa. Por esto cada paso debe tomarse con mucha precaución.

5. ¿Como sabemos los créditos que se extienden son mayormente de consumo, se podrá apoyar a los clientes en el destino final como una simple información para concientizarlos del recurso que están adquiriendo?

Si observo que en otras entidades financieras están enviando a los correos de los clientes una serie de instrumentos que les ayuda a organizar sus cuentas personales, es posible construir un instrumento de apoyo para nuestros clientes, el departamento financiero podría estar colaborando en ello. Y a través de las mismas cuentas hacerles llegar a nuestros clientes el instrumento para que apoyen sus finanzas y contribuir a la organización de sus créditos.

Conclusión de la entrevista

Se puede concluir que los procesos desde la gerencia están claros y que están de acuerdo en la necesidad de preparar una propuesta para poder ajustar en lo posible los criterios para las aplicaciones de los créditos. El manifiesto interés y preocupación por el proceso de autorización, es así que manifiesta la necesidad de presentar el requerimiento frente a su órgano regular superior.

Otro punto importante es el de revisar los tiempos y los procesos que se realizan para ver si se están cumpliendo con lo que se planifico. Tal vez una investigación más profunda para no descartar o aprobar sin información contrastada sería apropiado para incrementar los créditos sin incrementar la cartera de morosidad. Con todo lo antes mencionado se observa la propuesta.

What ¿Qué?	Why ¿Por qué?	How ¿Cómo?	Where ¿Dónde?	When ¿Cuándo?	Who ¿Quién?	How Much ¿Cuánto?
Fortalecer los medios de comunicación internos	Es necesarios que los colaboradores conozcan los problemas con respecto a las quejas que se presentan en la empresa	Boletines o noticias cortas en la semana	A través de medios digitales	Todos los viernes	La Gerencia con su aprobación socializará la planificación y la dirección tecnológica	\$ N/A
Socializar las metas de la institución	Para alcanzar en equipo las metas	Con un taller en donde participen todos	En la sala de sesiones	Cada seis meses	El Gerente	\$ 200
Realizar reuniones para la retroalimentación	Coordinar la información necesaria entre departamentos, fomentar más trabaja en equipo	A través de la cordialidad y el deseo de colaboración	En cada área	Todos los viernes en donde se comunique los pendiente y problemas	Los diferentes directores	\$2000

Preparar una serie de capacitación	Se necesita que los colaboradores manejen varios temas para evaluar al cliente desde su imagen	A través de talleres mensuales	En la sala de sesión	Cada mes	Los diferentes directores propondrán y se turnarán los temas	\$ 2000
Realizar un mejor seguimiento e investigación	Existen clientes descontentos por tramites retenidos, anulados	Creando un chat virtual en donde se detallen todos los temas pendientes, queja o problemas	En una red interna o social	Creación de inmediata	Dirección Administrativa y financiera, tecnológica	\$ 100
Presentar alguna propuesta para reducir o mejorar los criterios de dación de crédito	Porque según los clientes las exigencias impiden la dación de los créditos	Analizando con los colaboradores otros criterios de evaluación	En varias reuniones para tratar estos temas	Todos los fines de mes en donde se acumulan las solicitudes pendientes, quejas o con problemas	Dirección de Productos y servicios	\$700

Prepara algún tipo de incentivo a los clientes	Para retener a aquellos clientes que están pensando cambiarse de entidad financiera y captar nuevos clientes	Productos por pronto pago o sumar a sus hijos como clientes.	Acudiendo a asociaciones o colegios de profesionales	Una vez por mes	Dirección de productos y servicios	\$2.000
TOTAL						\$7.200

CONCLUSIONES

Con el despliegue de teorías de administración se pudo sustentar los aspectos a considerar para realizar el programa de mejoras.

Con la aplicación de los instrumentos de investigación en el caso de la encuesta y la entrevista se pudo diagnosticar el estado de asesoramiento de los créditos otorgados y los problemas que enfrentan no solamente los colaboradores sino también los clientes.

Con la información obtenida se logró preparar un programa de mejoras para el asesoramiento de los créditos y con ello asegurar el incremento en la colocación de los préstamos a los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito “JEP”, durante el año 2021.

RECOMENDACIONES

Se recomienda adicionar a los criterios de análisis el historial de transacciones que ha realizado el cliente durante el tiempo que ha mantenido la cuenta.

Otra recomendación sería sugerir a los clientes una plantilla de apoyo a su proyecto pues no todos los clientes son ordenados en el uso del dinero y no está de más facilitarle a este un instrumento que apoyo el control de sus ingresos y egresos,

Los clientes utilizan sus créditos para mejorar sus condiciones de vida y no suelen utilizarlos como inversión no estaría de más capacitarlos o crear un video en donde se le ayude a identificar esta posibilidad.

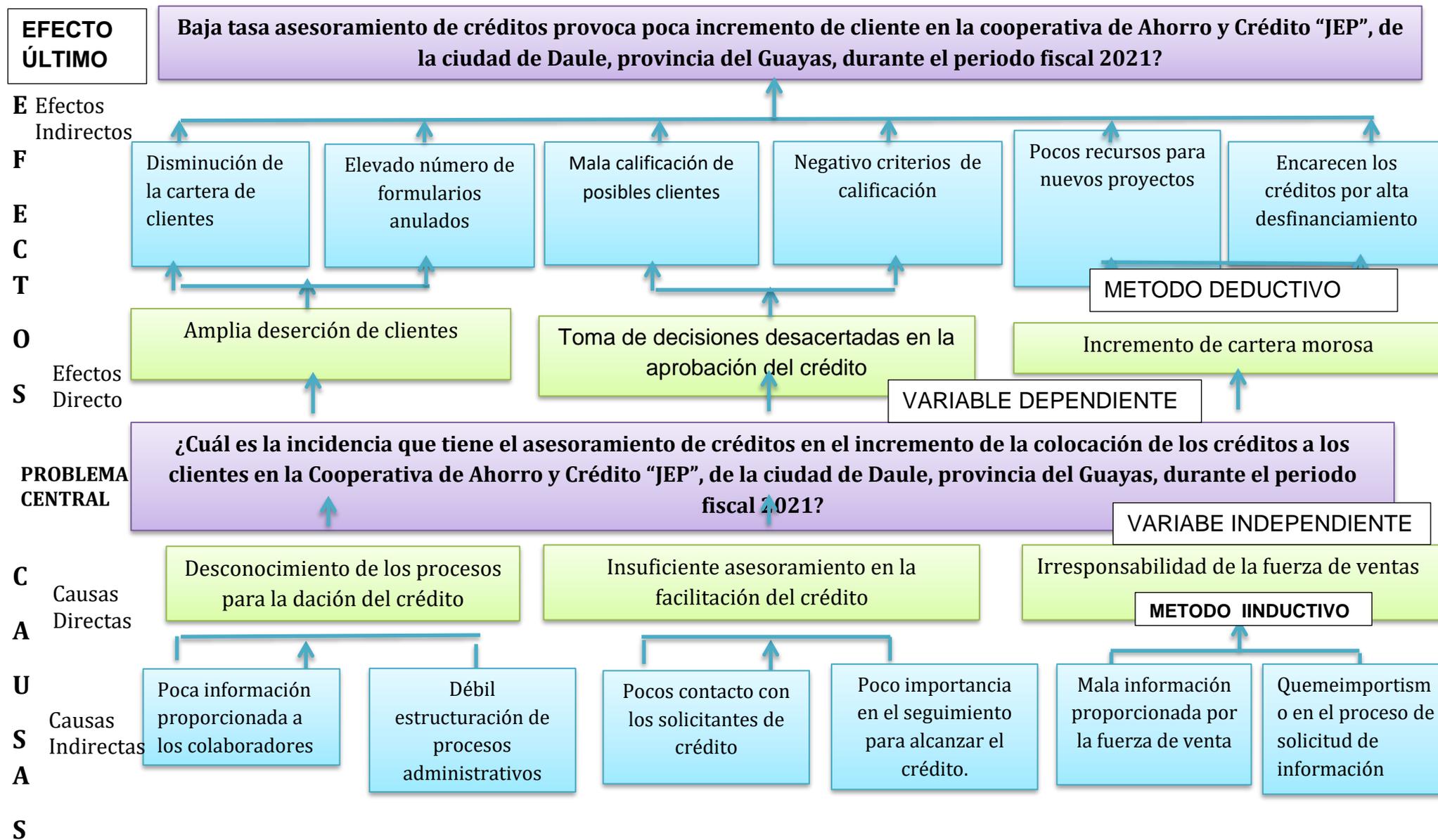
Bibliografía.

- Abdad, M. (2010). *Microcreditos: Prestamos a la dignidad* . España: Icaria editorial .
- Aguilar, S. E., & Penaloza, T. J. (2010). *Plan estrategico de marketing aplicado a la cooperativa de ahorro y credito Multiempresarial*. Cuenca : Univerdidad de Cuenca .
- Alessandrini. (2020). *El ahorro*. España: Oikos - Tau.
- Ayavaca, F. O., & Garcia, M. J. (2015). *Auditoria de gestion al sistema de colocacion y recuperacion de cartera de credito de la cooperativa coopac austro ltda. sucursal paute* . Cuenca : Universidad de Cuenca .
- Barahona, L. M. (2014). *Analisis del proceso de consesion de creditos* . Ambato: Ambato .
- Bianciardi, L. (2018). *La integracion*. España: Erata Naturae Editores S.L.
- Borrás, A. F., Fernández, L. A., & Martinez, G. F. (2017). *El emprendimiento: una aproximacion internacional al desarrollo economico*. España: Editorial Universidad de Cantabria .
- Camacho, V. F. (2020). *Estudio de Factibilidad para la Creación de una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en*. Guayaquil : Unuversidad Catolica.
- Casanovas, R. M. (2017). *El asesoramiento, la figura del asesor financieroy de las E.A.F.A.S.* . España: Real academia europea de Doctors.
- Castellvi, N. D. (2013). *Manual de asesoramiento y gestion administrativa de productos y servicios financieros* . España : CEP, S. L. .
- Chávez, M. (2014). *El boom de las microfinanzas: El modelo latinoamericano visto desde adentro*. España : Nacional .
- Coraggio, j. L. (2011). *Economia social y solidaria* . Quito: Ediciones Abya - Yala.
- De Bujan, F. (2021). *Fundamentos clasicos de la democracia y la admnistacion* . España : Editorial Universitas, S. A. .
- ECUADOR, B. C. (2012). *Política monetaria crediticia* . Quito : Quito .
- Ecuador, M. d. (2016). *Rendicion de cuentas*. Quito: Nacional.
- Ecuador, S. b. (2019). *Normas generales para las instituciones del sistema fiananciero* . Quito: Quito .

- Flick, U. (2020). *Introducción a la investigación cualitativa*. Mexico: Morata, S. L. .
- Galceran, J. (2013). *El crédito*. Argentina : Ediciones Antígona, S.L.
- Gandia, P. E. (2017). *La renuncia acción social de la responsabilidad*. Mexico: Editorial Aranzadi.
- García, C. (2019). *Técnicas de investigación comercial*. Mexico: Innovación y cualificación .
- Guerrero, R. (2020). *Plan estratégico*. Mexico: Editorial académica .
- Hernández, S. R. (2007). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Mexico : McGraw-Hill Interamericana de España .
- La Prova, A. (2017). *La práctica del aprendizaje cooperativo, propuestas cooperativas para el grupo clase*. España: Narcea, S.A. de Ediciones .
- Lojano, R. J. (2015). *Proyecto de actividad para la implementación de un semanario comunitario*. España: GRIN Verlag.
- López, B. Y. (2021). *Informador financiero en crédito hipotecario*. Mexico : IC Editorial .
- Martínez, S. P. (2019). *Mineralogía descriptiva*. España: Consejo superior de investigaciones científicas .
- Miño, R. V. (2011). *Metodología de la investigación. Diseño y ejecución*. España: Ediciones de la U.
- Quiroa, M. (2020). *Administración moderna*. economipedia .
- Rodero, J. A. (2019). *Estrategia empresarial práctica*. España: Editorial Ra_Ma.
- Sagap, C. N. (2011). *Proyectos de inversión formulación y evaluación segunda edición*. Mexico: Pearson .
- Santos, D. L. (2018). *Diseño de una metodología integrada de desarrollo*. España: Editorial Académica Española.
- Solórzano, G. M. (2017). *Asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros*. España: IC Editorial .
- Tobar, P. L., & Solano, S. (2018). *Las cooperativas de ahorro y crédito en el contexto del sistema financiero ecuatoriano*. Quito: Nacional.
- Yuste, H. C. (2016). *Razonamiento IV*. Mexico: Instituto de orientación Psicológica Asociados .
- Zafra, G. J., Balaguer, T., & Pons, R. M. (2017). *Los estados financieros en las administraciones públicas*. España: AECA.

ANEXOS

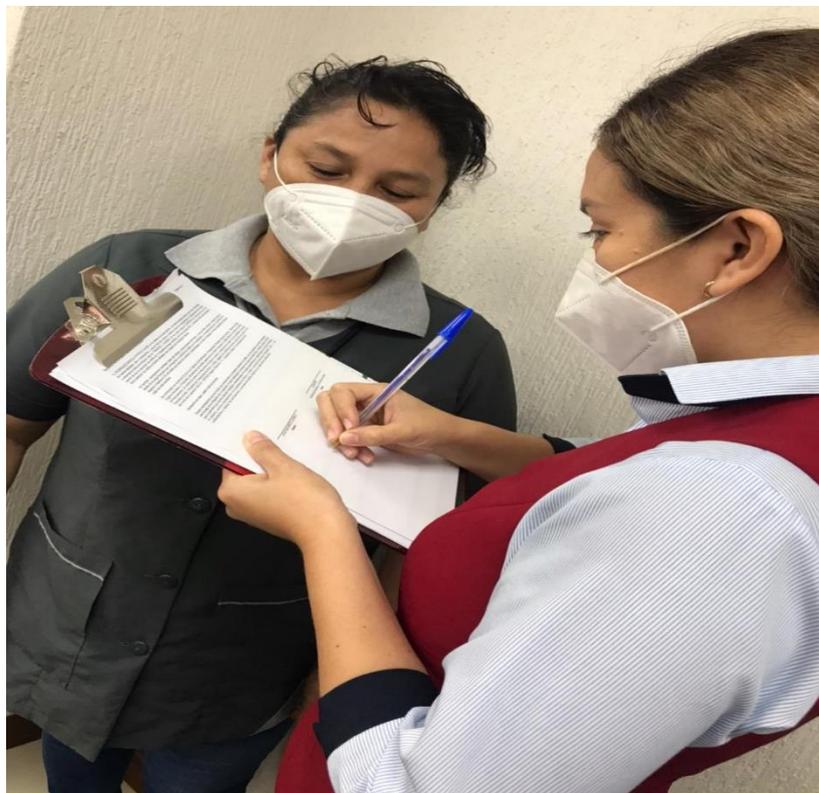
ÁRBOL DE PROBLEMAS (-)



Investigadora realizando la entrevista



Investigadora levantando información primaria



Investigadora recopilando investigacion primaria

