



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA**

**INDOAMÉRICA**

**DIRECCIÓN DE POSGRADOS**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE LA  
ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

**TEMA:**

---

**PROGRAMA DE SERVICIOS NO FINANCIEROS PARA LOS SOCIOS DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA.**

---

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magíster en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria.

**Autor(a)**

Cabezas Almendariz Franklin Fernando

**Tutor(a)** PhD. Ximena Alexandra Morales

**AMBATO -ECUADOR**

**2021**

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.**

Yo, Cabezas Almendariz Franklin Fernando, declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre **“PROGRAMA DE SERVICIOS NO FINANCIEROS PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA.”**, como requisito para optar al grado de Magíster en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria y autorizó al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que existe potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato a los 16 días del mes de agosto de 2021, firmo conforme:

Autor: Cabezas Almendariz Franklin Fernando

Firma: 

Número de Cédula: 0202125159

Dirección: Provincia Bolívar, Cantón San Miguel, Barrio 13 de Abril.

Correo electrónico: franklin\_fernando2010@hotmail.com

Teléfono: 0990463781

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “PROGRAMA DE SERVICIOS NO FINANCIEROS PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA.”, presentado por Cabezas Almendariz Franklin Fernando, para optar por el título de Magíster en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria.

### **CERTIFICO**

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 16 de agosto del 2021.



.....  
PhD. Ximena Alexandra Morales Urrutia

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Magíster en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 16 de agosto 2021

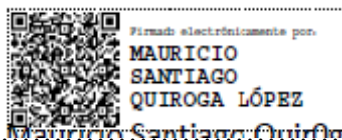


.....  
Cabezas Almendariz Franklin Fernando  
0202125159

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizado su impresión y empastado, sobre el Tema: PROGRAMA DE SERVICIOS NO FINANCIEROS PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA., previo a la obtención del Título de Magíster en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 16 de agosto 2021



Ing. Ab. Mauricio Santiago Quiroga López, MBA  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

  
Econ. Tania Morales Molina  
VOCAL



PhD. Ximena Alexandra Morales Urrutia  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a mi familia  
que siempre me han apoyado para cumplir  
las metas y objetivos propuestos

## **AGRADECIMIENTO**

Extiendo mi agradecimiento a cada uno de los docentes de la Universidad Tecnológica Indoamérica por la dedicación y la predisposición de transmitir sus conocimientos a cada uno de los estudiantes. Además, agradezco de manera especial a la Ingeniera Ximena Morales PHD, por el compromiso, su guía y su colaboración con la presente investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR</b> .....	ii
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR</b> .....	iii
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</b> .....	iv
<b>APROBACIÓN TRIBUNAL</b> .....	v
<b>DEDICATORIA</b> .....	vi
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vii
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
Importancia y actualidad.....	1
Planteamiento del problema.....	5
Formulación del problema .....	7
Hipótesis .....	7
Destinatarios del proyecto.....	8
Objetivos .....	8
Objetivo General .....	8
Objetivos Específicos.....	8
<b>CAPÍTULO 1</b> .....	9
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	9
Antecedentes de la investigación.....	9
Desarrollo teórico del objeto y campo. ....	10
La economía .....	10
La economía social y solidaria .....	12
Economía popular y solidaria.....	12
Sector comunitario .....	13
Sector asociativo .....	14
Sector cooperativo.....	14
Las cooperativas de ahorro y crédito.....	14



Intermediación financiera.....	17
Servicios financieros .....	17
Servicios no financieros .....	19
Capacitación .....	20
Asistencia técnica .....	21
Asesoría .....	21
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>23</b>
<b>DISEÑO METODOLÓGICO.....</b>	<b>23</b>
Enfoque del estudio y diseño de la investigación .....	23
Descripción de la muestra y el contexto de la investigación .....	24
Calculo de la muestra: .....	25
Proceso de recolección de datos.....	25
Variable independiente:.....	26
Análisis de resultados .....	31
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>49</b>
<b>PRODUCTO.....</b>	<b>49</b>
Nombre de la propuesta .....	49
Definición del tipo de producto .....	49
Objetivos .....	50
Objetivo general .....	50
Objetivos específicos.....	50
Estructura de la propuesta.....	50
Evaluación de la propuesta innovadora .....	61
Valoración de la propuesta.....	61
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>66</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>67</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>72</b>
ANEXO 1 TALLERES DEL PROGRAMA DE SERVICIOS NO FINANCIEROS	72
ANEXO 2 HOJA DE VIDA ING. RUTH ZAMORA MG. ....	87
ANEXO 3 HOJA DE VIDA ING. DIEGO BARRAGÁN MG.....	89

ANEXO 4 ENCUESTA.....	90
ANEXO 5 ENTREVISTA.....	94

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Matriz FODA.....	6
Cuadro N° 2. Segmentos Cooperativas.....	15
Cuadro N°3 Operacionalización de variables.....	27
Cuadro N° 4 ¿Indique cuál es su género?.....	31
Cuadro N° 5 Indique su edad de acuerdo a los rangos establecidos.....	31
Cuadro N° 6 Indique su nivel de preparación académica.....	32
Cuadro N° 7 ¿Podría indicar su estado civil?.....	33
Cuadro N° 8 ¿Hace cuánto tiempo usted es socio de la Cooperativa San Miguel Ltda.? .....	34
Cuadro N° 9 ¿En cuántas instituciones financieras de la localidad usted mantiene una cuenta de ahorros? .....	35
Cuadro N° 10 ¿Conoce usted los servicios que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.?.....	36
Cuadro N° 11 De los servicios que brinda la Cooperativa indique los que ha utilizado.	37
Cuadro N° 12 ¿Con qué frecuencia utiliza usted los servicios de la institución? .....	38
Cuadro N° 13 ¿En algún momento usted recibió servicios de capacitación, asesoría y asistencia técnica por parte de alguna institución pública o privada? .....	39
Cuadro N° 14 ¿Usted cree qué es conveniente que la institución brinde servicios no financieros como capacitación, asesoría y asistencia técnica a los socios?.....	40
Cuadro N° 15 ¿Cómo calificaría usted la propuesta de diseñar un programa de servicios no financieros para los socios de la institución?.....	41
Cuadro N° 16 Indique la frecuencia con la que se debe realizar el programa de servicios no financieros para los socios de la institución .....	42
Cuadro N° 17 ¿De los siguientes temas cuáles cree deben estar en el programa de servicios no financieros?.....	43
Cuadro N° 18 ¿Indique de acuerdo a su criterio cuál es el sector al que debe enfocarse el programa de servicios no financieros? .....	44

Cuadro N° 19 ¿Piensa usted que implementar un programa de servicios no financieros brinda una ventaja competitiva sobre las demás instituciones financieras de la localidad? .....	45
Cuadro N° 20 Cronograma de actividades .....	51
Cuadro N° 21 Desarrollo Talleres Teóricos - Prácticos .....	52
Cuadro N° 22 Presupuesto por actividades .....	56
Cuadro N° 23 Presupuesto.....	60
Cuadro N° 24 Autovaloración especialista Ruth Zamora .....	62
Cuadro N° 25 Valoración de la propuesta especialista Ruth Zamora .....	62
Cuadro N° 26 Autovaloración especialista Diego Barragán .....	63
Cuadro N° 27 Valoración de la propuesta especialista Diego Barragán .....	63
Cuadro N° 28 Resultados generales .....	65

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 ¿Indique cuál es su género? .....	31
Gráfico N° 2 Indique su edad de acuerdo a los rangos establecidos .....	32
Gráfico N° 3 Indique su nivel de preparación académica .....	33
Gráfico N° 4 ¿Podría indicar su estado civil?.....	34
Gráfico N° 5 ¿Hace cuánto tiempo usted es socio de la Cooperativa San Miguel Ltda.? .....	35
Gráfico N° 6 ¿En cuántas instituciones financieras de la localidad usted mantiene una cuenta de ahorros? .....	36
Gráfico N° 7 ¿Conoce usted todos los servicios que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.?.....	37
Gráfico N° 8 De los servicios que brinda la Cooperativa indique los que ha utilizado .	38
Gráfico N° 9 ¿Con qué frecuencia utiliza usted los servicios de la institución?.....	39
Gráfico N° 10 ¿En algún momento usted recibió servicios de capacitación, asesoría y asistencia técnica por parte de alguna institución pública o privada? .....	40
Gráfico N° 11 ¿Usted cree que es conveniente que la institución brinde servicios no financieros como capacitación, asesoría y asistencia técnica a los socios?.....	41
Gráfico N° 12 ¿Cómo calificaría usted la propuesta de diseñar un programa de servicios no financieros para los socios de la institución?.....	42
Gráfico N° 13 Indique la frecuencia con la que se debe realizar el programa de servicios no financieros para los socios de la institución .....	43
Gráfico N° 14 ¿De los siguientes temas cuáles cree deben estar en el programa de servicios no financieros? .....	44
Gráfico N° 15 ¿Indique de acuerdo a su criterio cuál es el sector al que debe enfocarse el programa de servicios no financieros? .....	45
Gráfico N° 16 ¿Piensa usted que implementar un programa de servicios no financieros brinda una ventaja competitiva sobre las demás instituciones financieras de la localidad? .....	46
Gráfico N° 17 Estructura del programa.....	60

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

**DIRECCIÓN DE POSGRADOS**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE LA  
ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

**TEMA:** PROGRAMA DE SERVICIOS NO FINANCIEROS PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA.

**AUTOR:** Franklin Fernando Cabezas Almendariz

**TUTOR(A):** PhD. Ximena Alexandra Morales

**RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un programa de servicios no financieros para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., que permita desarrollar las actividades agro pecuarias de manera técnica para el adecuado uso de los recursos (humanos, materiales, tecnológicos, económicos) que en la mayoría de los casos no son distribuidos de la mejor manera. En el desarrollo del trabajo la metodología utilizada se basa en un enfoque mixto; es decir tanto lo cuantitativo como lo cualitativo que permite comprender de una manera adecuada los fenómenos presentados de los datos estadísticos obtenidos en el trabajo de campo. La encuesta realizada a los socios de la Cooperativa nos permite comprender que los servicios no financieros (capacitación, asesoría y asistencia técnica) son de vital importancia para los socios ya que a través de sus actividades cotidianas les permitirá mejorar su calidad de vida y del entorno en el que habitan. Los socios a través de sus actividades son los pilares que aportan al desarrollo económico de la localidad, por ende, los servicios que ofrecen las entidades financieras tiene que ser enfocado en otorgar servicios financieros para posteriormente ser complementados con servicios no financieros, así otorgando un aporte integral a la sociedad.

**Descriptor:** agro pecuarias, programa, servicios no financieros.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADOS**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE LA**  
**ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

**THEME:** PROGRAMA DE SERVICIOS NO FINANCIEROS PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA.

**AUTHOR:** Franklin Fernando Cabezas Almendariz

**TUTOR(A):** PhD. Ximena Alexandra Morales

**ABSTRACT**

The objective of this research is to design a program of non-financial services for the members of the Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., Which allows the development of agricultural and livestock activities in a technical way for the proper use of resources (human, material, technological, economic) that in most cases are not distributed in the best way. In the development of the work, the methodology used is based on a mixed approach; that is, both the quantitative and the qualitative that allow us to understand in an adequate way the phenomena presented from the statistical data obtained in the field work. The survey carried out to the members of the Cooperative allowed us to understand that non-financial services (training, advice and technical assistance) are of vital importance for the members since through their daily activities it will allow them to improve their quality of life and the environment. in which they inhabit. The partners through their activities are the pillars that contribute to the economic development of the town, therefore, the services offered by financial entities must be focused on providing financial services to later be complemented with non-financial services, thus providing a contribution integral to society.

**Keywords:** agricultural, program, non-financial services

## INTRODUCCIÓN

### **Importancia y actualidad**

El presente proyecto se basa en la línea de investigación de asociatividad y productividad enfocándose en la sublínea de Finanzas en la EPS, al mencionar la asociatividad y productividad se hace referencia a que los socios de la institución mejoren sus procesos productivos a través de un conocimiento técnico optimizando recursos y tomando decisiones adecuadas.

En lo relacionado a las finanzas en la Economía Popular y Solidaria (EPS) la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., realiza actividades de intermediación financiera que pueden ser complementadas con el otorgamiento de servicios no financieros que permitan al socio establecer un vínculo más cercano con la entidad.

En la Constitución de la República del Ecuador, en el Art. 283 manifiesta que el sistema económico es social y solidario en el cual se reconoce a las personas como sujeto y fin, es decir que se centra en la realización de las capacidades de los seres humanos como política pública a través del otorgamiento de los derechos (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008).

La investigación toma gran importancia al relacionarlo con el Plan de Desarrollo Nacional, denominado “Toda una Vida” en el que menciona que el estado garantizará el derecho de cada uno los habitantes del país al acceso de programas que permitan una inclusión social y un desarrollo económico a través de procesos otorgados por el sector público y privado del Ecuador (Consejo Nacional de Planificación, 2017).

En el país se estableció la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria con la finalidad de establecer un marco legal que abarca a las entidades de la economía social y solidaria, dentro de las que se puede mencionar al sector cooperativo que está conformado por grupos de personas que se han unido con la intención de satisfacer diversas necesidades de la sociedad. Por lo tanto, el rol que cumplen las instituciones financieras es fundamental para



satisfacer las necesidades de los socios a través de los servicios financieros y no financieros (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011).

En el Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Capítulo II menciona que las cooperativas de ahorro y crédito son entidad que forma parte del sector financiero que se encargan de realizar actividades de intermediación financiera llegando a los sectores más vulnerables de la sociedad que no han sido cubiertos por otras institución públicas o privadas (Presidencia de la República del Ecuador, 2012).

El mismo Reglamento establece el ente regulador para las instituciones financieras que en este caso es la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera quien es responsable de la formulación de diversos aspectos relacionados al ámbito monetario y financiero del país (Presidencia de la República del Ecuador, 2012).

En el Código Orgánico Monetario y Financiero en su art. 70 menciona que el ente encargado de la supervisión y control de las entidades del sector cooperativo es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la misma que establece la normativa, lineamientos y resoluciones con la finalidad de establecer un fortalecimiento del manejo administrativo-financiero de las entidades que forman (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2014).

En el mismo Código en su art. 163 indica que las entidades que forman parte del sector financiero popular y solidario entre una de ellas se menciona a las cooperativas de ahorro y crédito que son los de mayor relevancia al momento de ser los dinamizadores de la economía del país. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2014)

Es así que una vez detallada la diferente normativa establecida dentro del Ecuador se puede mencionar que el sector cooperativo de la Economía Popular y Solidaria es de importancia para ayudar a las personas de sectores vulnerables de la población a acceder a servicios financieros y no financieros otorgadas por las instituciones financieras.

Por tal motivo, en el presente trabajo se establecen programas de servicios no financieros que permitan a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., mejorar el manejo administrativo de los recursos producto de un servicio financiero otorgado por la misma entidad.

El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito menciona que las cooperativas de ahorro y crédito se han fortalecido en todo el mundo con la intención de mejorar la calidad de vida de las personas y la sociedad en la que desarrollan sus actividades, además dicho consejo se ha encargado de conectar a las personas dentro y fuera del sector para identificar factores que permitan afrontar los retos que se presenten en el entorno. Las cooperativas de ahorro y crédito a nivel mundial se dedican a la intermediación financiera que permiten a los asociados satisfacer una necesidad a través de servicios financieros y no financieros (World Council of Credit Unions, 2013).

Es ahí en donde toma una mayor relevancia la conceptualización de Mario Castejón quien menciona que las cooperativas de ahorro y crédito son un pilar fundamental en el desarrollo agropecuario del sector, proporcionando un financiamiento adecuado y acorde a las condiciones de los sectores rurales de los países latinoamericanos (Organización de las Naciones Unidas, 2012).

Según el estudio realizado por Adriana Morales menciona que las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador permiten el acceso y el fomento de los servicios financieros y no financieros por parte de la población vulnerable de la sociedad, es decir, estas entidades se enfocan en la realización de una verdadera inclusión financiera; lo cual se ve reflejado en el crecimiento que han tenido estas instituciones en el ámbito financiero. El accionar de las cooperativas de ahorro y crédito busca llegar a todos los sectores de la población mediante el servicio que ellas ofrecen (Morlaes Noriega, 2018).

En el artículo publicado en la Revista Espacios publicada en el año 2018 se menciona que “las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones consideradas parte de la Economía Popular y Solidaria en las cuales se hace referencia al beneficio y al desarrollo de los agentes que intervienen en las operaciones financieras” (p. 6), contribuyendo al crecimiento del sector.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., realiza actividades de intermediación financiera otorgando servicios financieros a los socios y clientes tales como: ahorro, depósitos a plazo fijo, créditos, entre otros, por tal motivo proponer a la institución programas de servicios no financieros motivará a los socios a fortalecer un manejo adecuado de los recursos económicos.

Los servicios no financieros tendrán un impacto positivo tanto para los socios como para la institución considerando los siguientes aspectos: los socios sienten el respaldo y confianza de que la institución se preocupa por el bienestar económico-social de cada uno de ellos a través de una buena gestión administrativa de los servicios financieros, mientras que para la institución le permite seguir consolidándose en el mercado y consiguiendo de igual forma responder a los indicadores de responsabilidad social.

Las instituciones financieras siempre se encuentran en búsqueda de acaparar la mayor proporción de socios y clientes estableciendo diversas estrategias que al momento de implementarlas pueden ser buenas o a su vez sean un fracaso, por ende, el brindar servicios no financieros como capacitación, asistencia técnica y asesoría serán fundamentales para lograr el tan mencionado valor agregado que permite sobresalir una institución de otra.

Los servicios no financieros antes mencionados serán fundamentales previo a la obtención de un servicio financiero, orientando de la manera más adecuado a las personas que tomen las decisiones más acertadas, siempre en función del crecimiento de la economía personal y de la sociedad.

## **Planteamiento del problema**

El Cantón San Miguel de Bolívar se encuentra ubicado en la Provincia Bolívar, es el segundo cantón más extenso de la provincia según los datos publicados en el INEC en el año 2010, la principal fuente de ingreso de las personas se generan producto de las actividades agrícolas, ganaderas y de negocios que se han implementado ya sea por la necesidad o por buscar una fuente de ingreso debido a que en el cantón no se cuenta con empresas que puedan generar fuentes de trabajo a la sociedad.

La gestión administrativa de los negocios, emprendimientos y de las actividades productivas del cantón se los realiza de una manera empírica o a la experiencia que obtienen las personas, por ende, muchos de ellos no han tenido un crecimiento económico.

La principal fuente de ingresos en el cantón San Miguel es la que se origina en el sector rural a través de la agricultura y ganadería como lo determina el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón San Miguel (2015) en el cual se menciona lo siguiente “de la producción, el 7,7% se destina para autoconsumo; el 15,7% realiza ventas al consumidor; el 76,6% ventas al intermediario; no hay ventas para el procesamiento o para la exportación” (p. 167), es decir las personas no se encuentran en la capacidad de generar un valor agregado por el desconocimiento y la falta de iniciativa de generar mayor ingresos para su hogares.

En San Miguel se encuentran ubicadas tres instituciones financieras: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, las que en muchos de los casos comparten los mismos socios brindándoles servicios financieros tradicionales enfocados cada uno en diferentes mercados objetivo. Por tal motivo sobresalir en un mercado tan competitivo es una situación difícil y hace que en muchos de los casos las condiciones para otorgar un servicio financiero sea muchos más accesible.

Las instituciones se han centrado en establecer estrategias en relación a los servicios financieros que ofrecen, pero se ha dejado de lado los servicios no financieros que pueden otorgar una ventaja competitiva sobre las demás. La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., se ha caracterizado por ofrecer sus productos y servicios a las personas que realizan actividades productivas especialmente al cultivo de la tierra y a la ampliación de negocio que se encuentran en marcha apoyando a los sectores más vulnerables, pero sin embargo se necesita ir más allá de lo habitual para generar un vínculo con la sociedad.

Los servicios no financieros (capacitación, asistencia técnica y asesoría) no se los ofrece a los socios por ninguna de las instituciones antes mencionadas, por ende, se sigue manteniendo el mismo sistema que se ha venido aplicando durante muchos años atrás.

Es importante mencionar que se debe realizar un análisis a través de una herramienta por lo que es necesario aplicar una matriz FODA que la vamos a realizar a continuación:

**Cuadro N° 1. Matriz FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
❖ La institución brinda una serie de servicios financieros a socios y clientes.	❖ Los servicios no financieros en las instituciones del sector son escasos.
❖ La institución cuenta con personal técnico adecuado para las diferentes funciones.	❖ Las personas del sector creen que es conveniente que las instituciones financieras brinden servicios de asesoría, capacitación y asistencia técnica.
❖ La confianza de los socios es la principal fuente de crecimiento institucional.	❖ Las personas buscan instituciones que brinden

---

❖ El principal sector al que se dirige la institución es el sector rural con créditos agrícolas.	servicios de calidad de acuerdo a las necesidades presentadas.
--	--

---

**DEBILIDADES**

**AMENAZAS**

---

❖ La institución cuenta con un personal limitado de acuerdo a las funciones del segmento al que pertenece.	❖ Las instituciones financieras de la localidad se encuentran en segmentos más altos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.
❖ La institución no cuenta con programas sociales que aporten al desarrollo económico de los socios.	❖ Las personas buscan a aquellas instituciones que brinden los servicios financieros a una mejor tasa de interés.
❖ Los servicios que ofrece la institución no cuentan con una correcta difusión hacia la colectividad.	❖ Las instituciones financieras de la localidad si cuentan con servicios no financieros.

---

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Thompson et. al (1998)

**Formulación del problema**

¿De qué manera influyen los servicios no financieros en el manejo económico de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.?

**Hipótesis**

Los servicios no financieros permiten un adecuado manejo económico de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

## **Destinatarios del proyecto**

En el proyecto se encuentran involucrado varios actores que de manera directa o indirecta se relacionan dentro del programa. Los socios son los que directamente se benefician de los servicios que ofrece la institución permitiendo que mejoren sus actividades productivas y económicas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., brindará el programa de servicios no financieros beneficiándose de manera directa al momento de que la información obtenida del trabajo de campo permita realizar las capacitaciones de los socios que acceden a los servicios de la institución.

La sociedad en su conjunto se beneficia de manera indirecta ya que los socios de la institución se encontrarán preparados para mejorar la economía del sector en el que desarrollan sus actividades.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar un programa de servicios no financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

### **Objetivos Específicos**

- ❖ Elaborar una revisión bibliográfica del fenómeno analizado.
- ❖ Estudiar el impacto de la utilización de servicios no financieros en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.
- ❖ Proponer un diseño de un programa de servicios no financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

## CAPÍTULO 1

### MARCO TEÓRICO

#### **Antecedentes de la investigación.**

En la presente investigación es necesario identificar antecedentes que permitan obtener conocimiento acerca de los servicios no financieros que benefician a las personas para que realicen una correcta administración de los recursos, con la finalidad de relacionarlo a nuestro tema de estudio y desarrollarlo de una manera adecuada.

En Ecuador se realizó un estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jadán Ltda., ubicada en el Cantón Gualaceo de la provincia del Azuay, se implementó programas relacionados con servicios no financieros enfocados en la asesoría, asistencia técnica y capacitaciones en los sectores agrícolas con la finalidad de mejorar la productividad a través de personal técnico que sean capaces de solventar las inquietudes de los agricultores, obteniendo resultados importantes en el mejoramiento de los cultivos y que sus productos sean de mejor calidad. (Belezaca Fernández & Tacuri Lucero, 2013). En otros países de América del Sur se puede identificar que Chile a través de sus entidades públicas implemento programas de asesoría y asistencia técnica especializada en la agricultura familiar obteniendo un aumento de la producción en un 15%, en Venezuela la Agencia Agraria implemento programas asistencia técnica en actividades agrícolas en el distrito de Ayna obteniendo un 36% de una mejora en el manejo de cultivos.

En otra investigación realizada se establece la misma conceptualización de los servicios no financieros con los servicios colaterales que son aquellos que brindan un importante impulso al sector de la economía social y solidaria, permitiendo a las personas salir de la pobreza con las actividades que realizan cotidianamente a través de la capacitación, asesoría y asistencia técnica (Cárdenas Torres & Torres Rosero, 2012).



Además, es importante el otorgamiento de los créditos destinados para los sectores agrícolas o de emprendimientos por parte de las instituciones financieras y además fomentar el desarrollo de actividades complementarias de servicios no financiero de asistencia técnica, asesoría y capacitación para que los mismos permitan el fomento de actividades técnicas mejorando la calidad de los productos (Amanda, 2017).

Por tal motivo el objetivo de la presente investigación es brindar a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., un programa de servicios no financieros como capacitación, asistencia técnica y asesoría para realizar una mejor gestión de los recursos que otorgan la institución financiera a través de los servicios financieros tradicionales, por tal motivo brindar este programa permitirá a la institución relacionarse con la sociedad y establecer un vínculo de reciprocidad.

### **Desarrollo teórico del objeto y campo.**

Es fundamental desarrollar conceptualizaciones que permitan comprender el trabajo que se va a desarrollar relacionado con el tema de estudio que se ha propuesto.

### **La economía**

En el libro de José Luis Coraggio (2011) menciona que “la economía es un sistema de procesos de producción, distribución, circulación y consumo que, a través de principios, instituciones y prácticas, en cada momento histórico organizan las comunidades y sociedades para obtener las bases materiales de resolución de las necesidades y deseos legítimos de los miembros” (p. 345).

En un artículo científico menciona que la economía es una ciencia que se relaciona con otras disciplinas del conocimiento que aportan al desarrollo de una sociedad o un país para satisfacer las necesidades de los individuos. Por tal motivo la economía en los diferentes ámbitos es de mucha importancia para el desarrollo de los pueblos a través de las actividades

productivas o económicas con el propósito de mejorar la calidad de vida (Astudillo & Paniagua, 2013).

En la economía se identifica dos sectores que son: pública y privada, sin embargo, se suma un tercer sector que es el social, siendo este en el que se va a enfocar el presente trabajo.

En el libro de Fundamentos de Economía Pública escrito por Antonio Risso (2014) menciona que la economía pública “es un estudio y conocimiento más profundo de las políticas públicas, para lo cual se brindan los instrumentos necesarios para el análisis y la aplicación de las mismas en un determinado sector de la economía” (p. 18), enfocándose principalmente en proyectos de inversión social.

En lo referente al sector de la economía privada se puede mencionar que busca el crecimiento económico a través de actividades particulares que tienen la finalidad de maximizar los recursos.

En un estudio realizado por Manuel Carrasco (2009) habla de un tercer sector que es la economía social el cual se la define como aquella economía que “trata de aglutinar junto a las cooperativas a una serie de figuras afines o próximas, para proporcionar al conjunto un mayor peso social y, por tanto, una mayor capacidad de intervención en la economía, alcanzando una atención preferente de los poderes públicos” (p. 14). En este sector se determina algunas características que permiten diferenciar de los otros sectores, entre las que podemos mencionar los siguientes:

- a) Los fines de las instituciones no son lucrativas
  - b) Los miembros de la economía son de libre adhesión
  - c) La gestión que la realizan son libres e independientes con los poderes públicos
- (Carrasco Carrasco, 1996).

En el transcurso del tiempo este sector ha recibido varias denominaciones por diferentes autores, por tal motivo, en la actualidad se la denomina economía social y solidaria cuya definición se detalla a continuación:

### **La economía social y solidaria**

La definición de economía social y solidaria es un sector de la economía que trata de eliminar las desigualdades entre los miembros de un entorno de la sociedad, además para Guridi (2011) manifiesta lo siguiente:

La economía social y solidaria es aquella que fomenta la cultura de cooperación promoviendo empresas cooperativas y un modelo de redes horizontales, participativas, democráticas, de confianza; promueve la articulación de relaciones en red que se caractericen por la misma cultura y valores de cooperación que se pretende fomentar en la sociedad (p. 9).

En el sector económico social y solidario uno de los principales autores es Coraggio (2016) quien menciona que “la economía produce y reclama la estructuración de lazos sociales solidarios y mecanismos políticos democráticos para ser viable y para dar sentido a las prácticas a todo nivel. Las relaciones entre economía y democracia sustantivas se vuelven centrales. (p. 23)”

En el Ecuador se formó una organización de supervisión y control para las entidades que integran este sector de la economía dando una denominación de economía popular y solidaria debido a que involucra a los actores de la economía más vulnerables de país. Es así que realiza la siguiente definición:

### **Economía popular y solidaria**

La economía popular y solidaria tiene varias conceptualizaciones entre ellas tenemos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2011) que indica lo siguiente: “la economía popular y solidaria es la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio,

comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos” (párr.1).

Es decir, una entidad nace con la intención de satisfacer las necesidades que se presentan en las personas ya sea de un producto o servicio del que en algún momento se espera obtener un beneficio personal o de un determinado conglomerado social.

Dentro de la Ley de Economía Popular y Solidaria (2011) se establece varios principios de la Economía Popular y Solidaria que son los siguientes:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes (párr.2).

Dentro de las organizaciones de la economía popular y solidaria es importante conocer cada uno de los sectores que ellos se describen como son: el sector comunitario, asociativo y cooperativo. Estos sectores desde su actividad aportan de gran manera a la economía del país, por lo cual es necesario establecer sus definiciones:

### **Sector comunitario**

El sector comunitario es uno de los sectores relevantes que se establece en la Ley de Economía Popular y Solidaria (2011) que en su artículo 15 menciona que conforman las organizaciones establecidas en el país a través de las diversas actividades con el objetivo de buscar alternativas donde los beneficios obtenidos de la producción, comercialización y

distribución de bienes y servicios sea de la colectividad, privilegiando al ser humano de una manera equitativa y solidaria.

### **Sector asociativo**

El sector asociativo es otro de los sectores descritos en la Ley de Economía Popular y Solidaria (2011) que es la conformación de personas naturales de un determinado sector que realizan actividades enfocadas en una misma actividad económica o complementaria, orientados en los principios de la Economía Social y Solidaria.

### **Sector cooperativo**

El último sector dentro de la Ley de Economía, Popular y Solidaria (2011) es el cooperativo que en su artículo 21, menciona lo siguiente:

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 (p. 10).

Dentro del sector cooperativo existen varios grupos enfocados en diferentes ámbitos de la economía como: producción, vivienda, consumo, servicio, ahorro y crédito.

### **Las cooperativas de ahorro y crédito**

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones que se han establecido a través de la conformación de personas naturales o jurídicas con la finalidad de realizar intermediación financiera a través de servicios financieros y no financieros basados en los principios que rigen a las instituciones a través de la Ley de Economía Popular y Solidaria (Grupo Mancheno, 2020).

Las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador cuentan con un importante sector que es el financiero en cual establece segmentos que se determinan de acuerdo al volumen de activos según lo establece la resolución N° 038-2015-F emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Los segmentos son los siguientes:

## Cuadro N° 2. Segmentos Cooperativas

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
	Hasta 1'000.000,00
5	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

En el artículo publicado en diario El Comercio (2019) en donde menciona que “la expansión del sector cooperativo se explica, entre otros factores, porque las cooperativas tienen mayor presencia en poblaciones rurales, sus productos y servicios se han diversificado y colocan más del 60% del microcrédito en el país” (p. 1). Es decir las cooperativas se han enfocado en los sectores más vulnerables del país, apoyando a desarrollo de actividades productivas y de emprendimiento.

Dentro de las cooperativas los socios son los que aportan con el capital para desarrollar sus actividades de intermediación financiera, es decir cada socio es dueño de la institución sin importar el monto de la aportación realizada.

Los socios de las cooperativas de ahorro y crédito según lo establece la Ley de Economía Popular y Solidaria (2011) se puede mencionarse que son personas naturales o jurídicas que cumplen con los requisitos establecidos por la normativa interna y externa de la Cooperativa, los cuales adquieren derechos y obligaciones en el transcurso del tiempo que forman parte de la misma.

En las cooperativas de ahorro y crédito el capital social constituye un importante rubro es su constitución, así lo determina la Ley de Economía Popular y Solidaria (2011) que en su artículo 49 menciona que es el dinero otorgado por los socios bajo la normativa establecida por

cada una de las entidades, con la finalidad de fortalecer los certificados de aportación que son el patrimonio que permite enfrentar las adversidades que se puedan presentar en el ámbito administrativo.

El capital social de las instituciones financieras en base a la normativa descrita se va fortaleciendo de acuerdo a las estrategias que establecen por las organizaciones con la intención de que cada día se vaya consolidando dentro del sector en el que se ha involucrado. Es decir, los socios son el pilar fundamental en las instituciones de la economía popular y solidaria, por tal motivo se ven en la necesidad de establecer estrategias técnicas y metodológicas para lograr atraer a socios.

Además, otro aspecto que permite el crecimiento de las instituciones financieras es el aporte al fondo irrepartible que la Ley de Economía Popular y Solidaria (2011) menciona lo siguiente en su artículo 50:

El Fondo Irrepartible de Reserva Legal lo constituyen las cooperativas para solventar contingencias patrimoniales, se integrará e incrementará anualmente con al menos el cincuenta por ciento (50%) de las utilidades y al menos el cincuenta por ciento (50%) de los excedentes anuales obtenidos por la organización. No podrá distribuirse entre los socios, ni incrementar sus certificados de aportación, bajo ninguna figura jurídica, y podrá ser distribuido exclusivamente al final de la liquidación de la cooperativa de acuerdo con lo que resuelva la Asamblea General (p. 16).

Es fundamental que este aporte que se lo maneje de una manera adecuada y de acuerdo a lo establecido en la presente ley, siendo deber de la institución llevar un adecuado manejo e irlo fortaleciendo de acuerdo a las decisiones que vayan desarrollando.

## **Intermediación financiera**

La intermediación financiera es aquella actividad que en la que una institución recibe fondos de las personas que desean ahorrar e invertir para que posteriormente se distribuyan estos recursos para financiación de otros individuos a través de las operaciones crediticias.

La intermediación financiera es el eje fundamental de las instituciones financieras ya que permite captar recursos de socios y clientes para poder otorgar esos recursos económicos a otros individuos a través de créditos. Las instituciones financieras deben establecer tasas de interés activas y pasivas que permitan generar un margen financiero y solventar los gastos que sea necesarios establecer.

Dentro de las cooperativas de ahorro y crédito existen dos tipos de servicios que son los financieros y no financieros, que se proceden a detallar a continuación:

### **Servicios financieros**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito realizan actividades de intermediación financiera en los cuales resalta la prestación de servicios financieros que según Mariño (2014) menciona los siguientes productos y servicios de los cuales se resalta los siguientes: “ahorro, transacciones vía medios electrónicos, diversas modalidades de crédito (para consumo, vivienda, producción o educación) y varios tipos de seguros” (p.5).

En el libro de Bujan (2018) menciona que los servicios financieros “son un conjunto de servicios que ofrecen las instituciones financieras a sus socios con la finalidad de percibir beneficios de las actividades de intermediación financiera que se realiza” (p.2). Entre los servicios financieros podemos tomar en consideración los siguientes: servicios relacionados con los seguros, transferencia de dinero entre instituciones, garantías y compromisos, instrumentos de inversión, financiamiento a través de créditos, divisas, servicios de pagos y depósitos.



Se han establecido actividades financieras mencionadas con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021), que pueden realizar las instituciones que se detallan a continuación:

1. Conceder préstamos a los socios.
2. Realizar depósitos en entidades financieras públicas y privadas.
3. Emitir tarjetas de débito o crédito para realizar transacciones económicas.
4. Otorgar a los socios obligaciones de corto y largo plazo en base a la capacidad de pago en función del análisis económico y financiero de las personas.
5. Realizar inversiones en las diferentes entidades.
6. Generar operaciones de salida de divisas.
7. Realizar letras de cambio, elaboración de documentos mercantiles debidamente autorizados y validez para su ejecución en caso de ser necesarios en trámites legales correspondientes.
8. Adquirir, conservar y enajenar, por cuenta propia o de terceros, títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas y por el Banco Central del Ecuador.
9. Efectuar inversiones en el capital de una entidad de servicios financieros y/o una entidad de servicios auxiliares del sistema financiero para convertirlas en sus subsidiarias o afiliadas.
10. Receptar depósitos a la vista.
11. Adquirir préstamos y acceder a créditos de entidades financieras del país y del exterior.
12. Actuar como originador de procesos de titularización con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria, prendaria o quirografaria, propia o adquirida.
13. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento.

14. Formalizar servicios de caja y tesorería.
15. Generar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de entidades financieras nacionales o extranjeras.
16. Recibir y conservar objetos, muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores (párr.18).

Es importante mencionar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., se ha orientado en brindar sus servicios especialmente al sector rural del Cantón en lo concerniente al cultivo, la ganadería, entre otras actividades de personas más vulnerables que no han podido acceder a los servicios que otorgan otras instituciones financieras del sector.

Por ende, el sector agrícola y ganadero es el más afectado debido a la poca orientación brindada por las instituciones públicas o privadas en fortalecer técnicamente a unos de los sectores que brinda una dinamización importante de la economía local y nacional.

### **Servicios no financieros**

En la investigación es esencial conocer conceptualizaciones de los servicios no financieros para comprender adecuadamente hacia donde se dirige el trabajo. Es así que la institución financiera pública Ban Ecuador (2020) menciona lo siguiente:

Los servicios financieros son servicios de capacitación, asistencia técnica y asesoría que prestan las personas o entidades del sector público o privado para fortalecer los procesos productivos, comerciales o de servicios de personas, empresas y organizaciones. Los mismos que se ofrecen previos y posteriores a acceder a un servicio financiero (párr.1).

Los servicios no financieros como se mencionó anteriormente es brindar al socio o cliente un asesoramiento, asistencia técnica y capacitación sobre temas específicos que se crea sea de suma importancia previo o posterior a la obtención de un servicio financiero para que

dichos recursos económicos sean invertidos de la mejor manera y en las actividades correctas en el momento oportuno.

Los servicios no financieros para las instituciones financieras constituyen un aporte fundamental para el apoyo a los socios y clientes en las actividades que realizan cotidianamente con la finalidad de obtener un mejor uso y manejo de recursos provenientes de un servicio financiero otorgado por la propia institución financiera (Rosillon, 2009).

Los servicios no financieros dentro de las cooperativistas de ahorro y crédito han sido realizados de una manera esporádica y sin ser utilizada como una importante estrategia para lograr captar socios. Por ende, brindar servicios no financieros permitirá por una parte que los socios sientan apoyo de la institución para mejorar el uso de los recursos económicos para su actividad productiva y por otra brindar un servicio adicional que ocasione una difusión mayor de los productos y servicios de la entidad.

En los servicios no financieros es fundamental conceptualizar los temas específicos a desarrollar en la presente investigación, entre los que tenemos los siguientes:

### **Capacitación**

La capacitación para Bermúdez (2015) dentro de los servicios no financieros es considerada como:

Un proceso de aprendizaje que se debe seguir de manera secuencial y ordenada con la finalidad de adquirir nuevos conocimientos que aporten a realizar un trabajo eficiente optimizando tiempo y recursos. La capacitación es un trabajo constante que permitirá llegar a estándares de productividad lo más altos posibles tomando decisiones acertadas por los socios (pág. 7).

La capacitación consiste en una actividad planificada que se orienta en base a las necesidades que se presentan en las instituciones o asociaciones buscando un fortalecer los conocimientos y destrezas de las personas en el entorno en que desarrollan sus actividades. Al

momento de realizar esta actividad permite a los socios y clientes tomar decisiones adecuadas sobre los recursos económicos y brindarles destino adecuados (Aguilar, 2004).

### **Asistencia técnica**

La asistencia técnica es importante en cualquier actividad económica que se desarrollan por tal motivo para la UNESCO (2020) establece la siguiente definición:

Es un servicio no financiero proporcionado por personas especialistas en determinados temas a otros individuos con la finalidad que compartir conocimientos e información que pueda ser relevante y de interés, satisfaciendo las necesidades y prioridades que se presenten en las actividades productivas, comerciales y financieras (párr. 1).

El Programa Social Agropecuario (2018) menciona que la asistencia técnica “es una actividad de capacitación participativa cuyo objetivo es el mejoramiento de los ingresos de los productores y su fortalecimiento socio-organizativo para alcanzar mayor poder de decisión en las políticas que lo involucran” (p. 20). Por ende, es fundamental esta conceptualización ya que la institución la mayor parte de los socios de dedica a las actividades agropecuarios y a través de ellas generan desarrollo económico del Cantón.

### **Asesoría**

La asesoría para Batista (2020) en el ámbito financiero se puede manifestar lo siguiente:

La asesoría es un servicio que presta una entidad o persona con la intención de ayudar en la toma de decisiones de las personas en el aspecto económico y financiero de los recursos que se hayan obtenido producto de un servicio financiero (párr. 2). Además, es considerado como un servicio que presta una entidad financiera o cualquier otra entidad que puede ayudar en las decisiones que va tomar en materia de finanzas, con el objetivo de rentabilizar cada vez más los recursos financieros. (párr. 1)

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., sus socios son un importante pilar para el crecimiento económico y social, de tal manera que sean incentivados por los productos y servicios que se ofrecen, obteniendo un factor diferenciador para un crecimiento

sostenible y sobresalir dentro de un mercado competitivo por las instituciones que se encuentran en el área de interacción.

Por ende, es importante realizar programas de servicios no financieros que ayude a los socios a tomar decisiones para sus actividades financieras a través del conocimiento y mejorar las condiciones económicas de los sectores más afectados por la pobreza.

## CAPÍTULO II

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### **Enfoque del estudio y diseño de la investigación**

En el enfoque de estudio de la investigación es necesario mencionar el cuantitativo, cualitativo y mixto de los cuales podemos mencionar las siguientes definiciones: El enfoque cuantitativo es la medición de numérica de los datos obtenidos a través de la recolección de información con la finalidad de comprobar las teorías que se pretende investigar, el enfoque cualitativo permite a través de la recolección de información establecer nuevas interrogantes que sean solucionadas en el proceso investigativo y el mixto es el que utiliza un conjunto de procesos sistemáticos en la recolección de datos para interpretar la información logrando un entendimiento del fenómeno de estudio y establecer conclusiones del mismo (Hernández Sampieri, 2014).

Por tal motivo, es necesario desarrollar una investigación con enfoque mixto con la intención de disminuir las debilidades y potenciar las fortalezas a través de las diferentes variables que se presentaran en el análisis de datos estadísticos y comprender de una mejor manera el fenómeno presentado en el estudio realizado en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., a través de instrumentos de obtención de información.

En la investigación es fundamental establecer la metodología de trabajo que según Sergio Gómez (2012) establece al método deductivo como el proceso que parte de afirmaciones generales llegando a las particulares de aquellos hechos que ya se han conocido y que dichos fenómenos que puede aplicar en otros estudios estableciendo nuevas teorías.

En la investigación planteada es importante conocer el tipo de estudio que se va a realizar de acuerdo a lo que se pretende alcanzar con el trabajo, para lo cual desarrollamos las siguientes conceptualizaciones:

La investigación documental es el pilar fundamental ya que son una búsqueda de información a través de documentos, fuentes bibliográficas, libros entre otros. Esto permitirá la obtención de mayor conocimiento del tema que se plantea (Gómez Vargas, Galeano Higueta, & Jaramillo Muñoz, 2015).

Otro factor de relevancia es la investigación descriptiva que es un método de análisis de las características de un estudio combinando criterios que permitan ordenar aspectos relevantes del trabajo indagatorio, además es importante que sirvan de base para otras investigaciones que necesiten muy mayor grado de profundidad en el análisis, apoyándose en técnicas cuantitativas o cualitativas de acuerdo a la necesidad de la investigación (Behar Rivero, 2008).

Además, es importante mencionar un complemento de la investigación descriptiva enfocado en el aspecto cuantitativo es la investigación de campo que según Daniel Behar (2008) indica que “este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones” (p. 21); siendo los instrumentos fundamentales en el desarrollo de la presente investigación.

En la presente investigación se va a realizar entrevista al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., especialmente a las áreas que se involucran directamente con el socio como es: atención al cliente, área de crédito y gerencia, además se realizara encuestas a los socios para conocer su criterio sobre el trabajo a realizar.

### **Descripción de la muestra y el contexto de la investigación**

En la investigación es importante establecer la población que es el universo sobre el que se desarrolla el estudio y además generar una muestra que es una parte representativa de la población para generar una información lo suficientemente confiable para el investigador. La población se la ha determinado de acuerdo a los socios activos de la Cooperativa de Ahorro y

Crédito San Miguel Ltda., con corte al 31 de octubre del 2020 los mismos que se a sectorizado de acuerdo a la actividad productividad y a la zona de influencia dándonos una población de 417 socios.

**Calculo de la muestra:**

$$n = \frac{N}{1 + \frac{e^2(N - 1)}{z^2pq}}$$
$$n = \frac{417}{1 + \frac{0.05^2(417 - 1)}{1.96^2(0.5 * 0.5)}}$$
$$n = \frac{417}{1 + \frac{1.04}{0.9604}}$$
$$n = \frac{417}{2.08}$$
$$n = 200$$

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Pedro Morales Vallejo (2012)

Nivel de confianza (p): Es el porcentaje de datos que se abarca, dado el nivel de confianza establecido del 95%. Para este grado de confianza corresponde un valor de z de 1.96 obtenido de una tabla de distribución normal.

Máximo error permisible (e): Es el error que se puede aceptar con base a una muestra “n” y un límite o grado de confianza “X”. Este error ha sido definido con un margen del 5%

Luego de estos factores, nuestro tamaño de muestra determinada de acuerdo con la población es de: n=200//

**Proceso de recolección de datos**

La operacionalización de variables es esencial en el proceso de recolección de datos en la que dentro del presente trabajo se obtendrá la siguiente variable:



**Variable independiente:** Programa de servicios no financieros

De acuerdo a la variable independiente podemos obtener las siguientes preguntas que se evidencia en la siguiente tabla:

**Cuadro N°3 Operacionalización de variables**

Conceptualización	Dimensión	Indicador	Ítems	Instrumentos
Los servicios no financieros son de servicios de capacitación, asesoría y asistencia técnica a los socios de las instituciones financieras con la finalidad de mejorar los procesos que se realizan cada uno de ellos.	Aspectos sociodemográficos	Genero	1. ¿Indique cuál es su género?	Encuesta
		Edad	2. Indique su edad de acuerdo a los rangos establecidos	Encuesta
		Estudios	3. Indique su nivel de preparación académica	Encuesta
	Aspectos sociales	Estado civil	4. ¿Podría indicar su estado civil?	Encuesta
		Socios activos	5. ¿Hace cuánto tiempo usted es socio de la Cooperativa San Miguel Ltda.?	Encuesta
			Cuentas de ahorros	6. ¿En cuántas instituciones financieras de la localidad usted mantiene una cuenta de ahorros?
				7. ¿Conoce usted los servicios que otorga la Cooperativa de

---

			Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.?	
Aspectos financieros	Servicios		8. De los servicios que brinda la Cooperativa indique los que ha utilizado	Encuesta
			9. ¿Con qué frecuencia utiliza usted los servicios de la institución?	Encuesta
			10. ¿En algún momento usted recibió servicios de capacitación, asesoría y asistencia técnica por parte de alguna institución pública o privada?	Encuesta
	Servicios financieros	no	11. ¿Usted cree que es conveniente que la institución brinde servicios no financieros como capacitación, asesoría y	Encuesta

---

---

asistencia técnica a los socios?

12. ¿Cómo calificaría usted la propuesta de diseñar un programa de servicios no financieros para los socios de la institución? Encuesta
13. Indique la frecuencia con la que se debe realizar el programa de servicios no financieros para los socios de la institución Encuesta
14. ¿De los siguientes temas cuáles cree deben estar en el programa de servicios no financieros? Encuesta
15. ¿Indique de acuerdo a su criterio cuál es el sector al que debe enfocarse el Encuesta

---

programa de servicios no  
financieros?

16. ¿Piensa usted que  
implementar un programa de Encuesta  
servicios no financieros  
brinda una ventaja  
competitiva sobre las demás  
instituciones financieras de la  
localidad?

---

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Bastidas F. (2011)

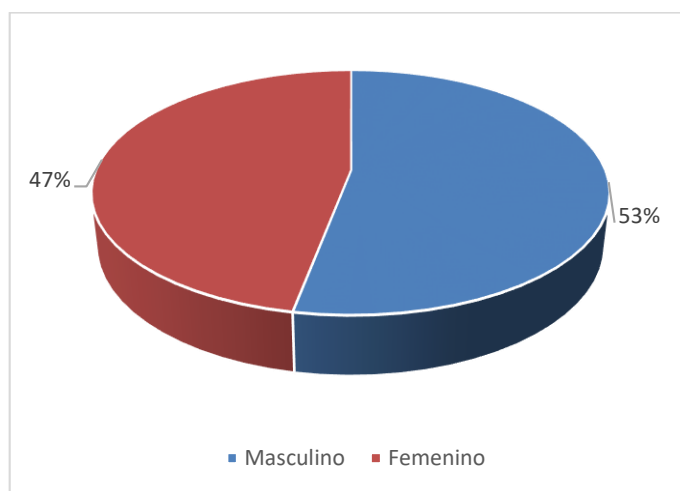
## Análisis de resultados

### Cuadro N° 4 ¿Indique cuál es su género?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	106	53%
Femenino	94	47%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa



### Gráfico N° 1 ¿Indique cuál es su género?

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa

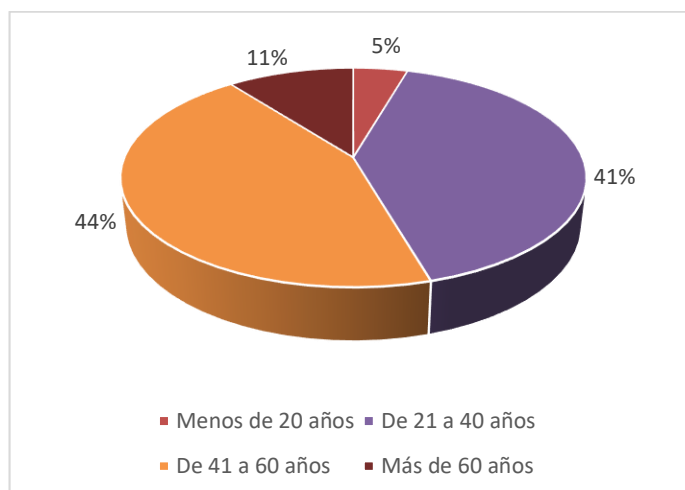
**Análisis e interpretación:** En el Cantón San Miguel de Bolívar se puede determinar que la población es equitativa en lo concerniente al género, obteniendo los datos de la encuesta que indican que el 53% de los encuestados son de género masculino y el 47% son de género femenino.

### Cuadro N° 5 Indique su edad de acuerdo a los rangos establecidos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 20 años	9	5%
De 21 a 40 años	82	41%
De 41 a 60 años	88	44%
Más de 60 años	21	11%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa



**Gráfico N° 2 Indique su edad de acuerdo a los rangos establecidos**

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa

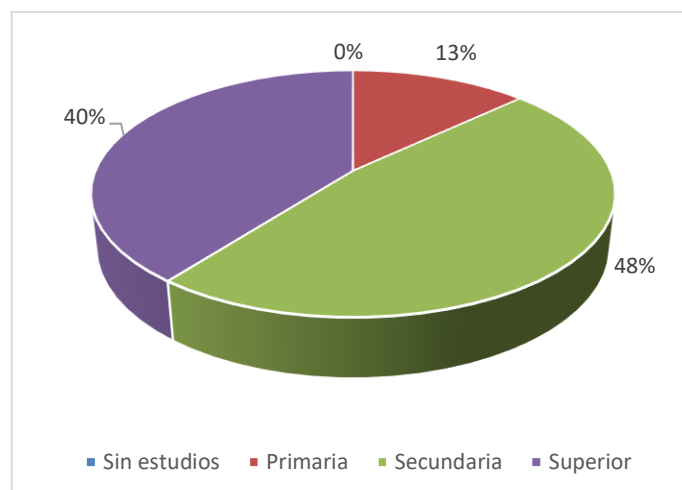
**Análisis e interpretación:** Los rangos establecidos de la edad nos permite determinar el porcentaje de edad de las personas que son socios de la institución y es ahí el sector donde se enfoca la propuesta de la investigación especialmente de los sectores rurales del Cantón. La edad con mayor porcentaje de representatividad es de 41 a 60 años de edad.

**Cuadro N° 6 Indique su nivel de preparación académica**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sin estudios	0	0%
Primaria	26	13%
Secundaria	95	48%
Superior	79	40%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa



**Gráfico N° 3 Indique su nivel de preparación académica**

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa

**Análisis e interpretación:** En la población encuestada se puede determinar la importancia del programa de servicios no financieros ya que el mayor porcentaje de la población su nivel de preparación académica es de secundaria especialmente en los sectores rurales del Cantón.

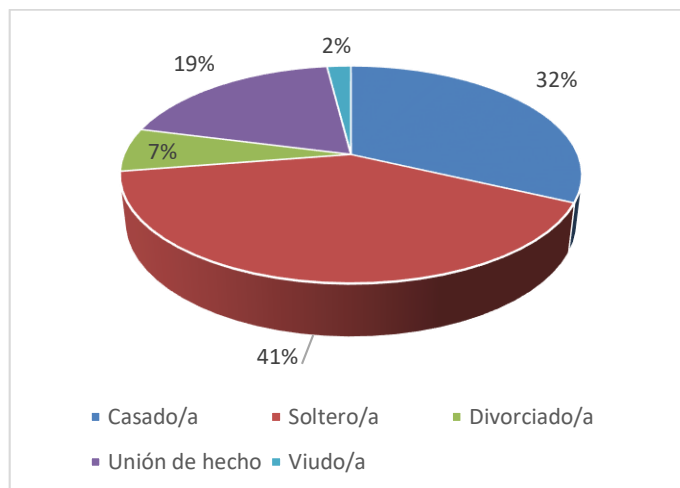
**Cuadro N° 7 ¿Podría indicar su estado civil?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Casado/a	64	32%
Soltero/a	81	41%
Divorciado/a	13	7%
Unión de hecho	38	19%
Viudo/a	4	2%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa





**Gráfico N° 4 ¿Podría indicar su estado civil?**

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa

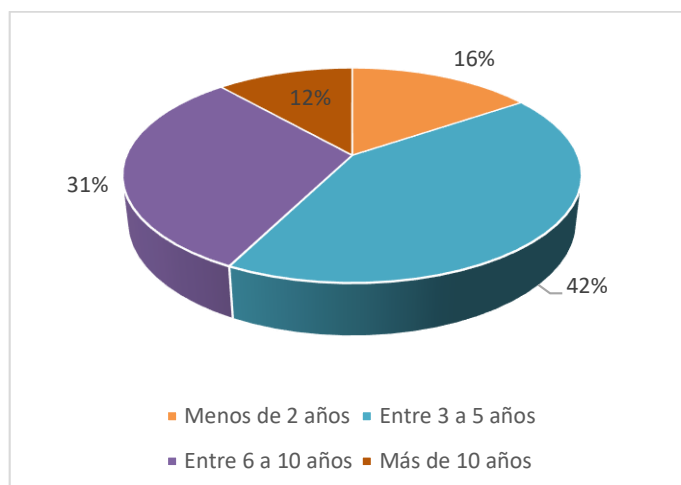
**Análisis e interpretación:** La población encuesta indica por medio del 41% que su estado civil es soltero, los mismos datos que se obtiene del Censo realizado en el año 2011 realizado por el INEC.

**Cuadro N° 8 ¿Hace cuánto tiempo usted es socio de la Cooperativa San Miguel Ltda.?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 2 años	31	16%
Entre 3 a 5 años	84	42%
Entre 6 a 10 años	62	31%
Más de 10 años	23	12%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa



**Gráfico N° 5 ¿Hace cuánto tiempo usted es socio de la Cooperativa San Miguel Ltda.?**

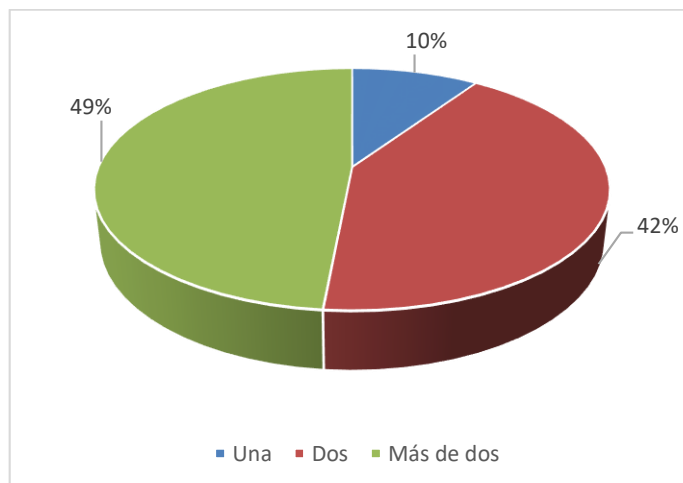
**Elaborado por:** Franklin Cabezas  
**Fuente:** Investigación directa

**Análisis e interpretación:** El 42% de los socios encuestados indican que forman parte de la institución por un periodo de 3 a 5 años, con el 31% indican que son de desde 6 a 10 años, con el 16% indican menos de 2 años y el 12% más de 10 años. La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., realiza intermediación financiera con importante crecimiento en los últimos cinco años a través de estrategias adecuadas de promoción de los productos o servicios que ofrece la entidad a los socios y clientes.

**Cuadro N° 9 ¿En cuántas instituciones financieras de la localidad usted mantiene una cuenta de ahorros?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Una	19	10%
Dos	84	42%
Más de dos	97	49%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Franklin Cabezas  
**Fuente:** Investigación directa



**Gráfico N° 6 ¿En cuántas instituciones financieras de la localidad usted mantiene una cuenta de ahorros?**

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa

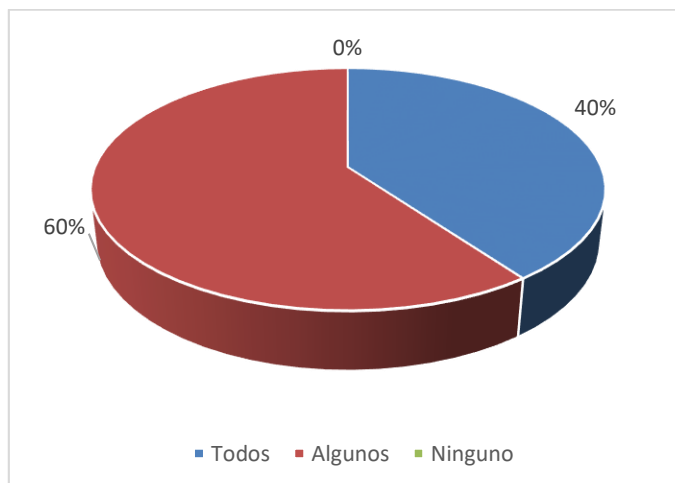
**Análisis e interpretación:** En el Cantón se identifica cinco instituciones financieras: un banco del sector público, un banco del sector privado y tres cooperativas de ahorro y crédito, por tal motivo el 49% de los encuestados mencionan que mantienen una cuenta de ahorro en más de dos instituciones financieras.

**Cuadro N° 10 ¿Conoce usted los servicios que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Todos	80	40%
Algunos	120	60%
Ninguno	0	0%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa



**Gráfico N° 7 ¿Conoce usted todos los servicios que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.?**

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa

**Análisis e interpretación:** Los encuestados mencionan en un 95% que conocen todos los servicios que ofrece la entidad, y el 5% restante menciona que conocen solo el servicio por el que han acudido a la institución.

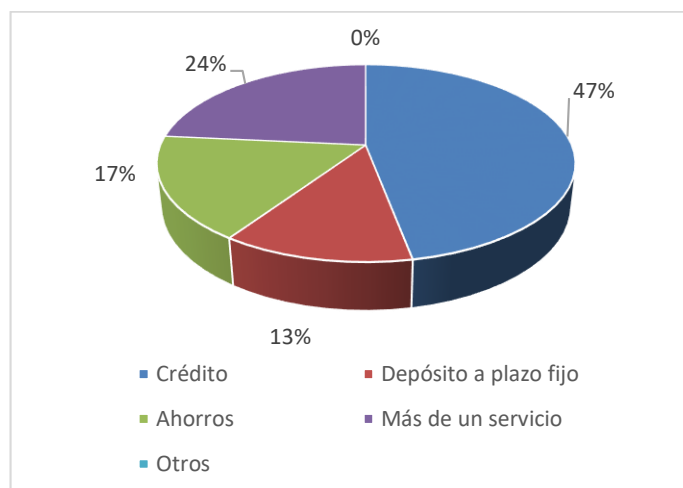
Por tal motivo es importante brindar servicios de calidad y establecer estrategias de marketing para lograr captar la mayor cantidad de socios que permitan mantener un crecimiento sostenible.

**Cuadro N° 11 De los servicios que brinda la Cooperativa indique los que ha utilizado.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Crédito	94	47%
Depósito a plazo fijo	25	13%
Ahorros	34	17%
Más de un servicio	47	24%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa



**Gráfico N° 8 De los servicios que brinda la Cooperativa indique los que ha utilizado**

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa

**Análisis e interpretación:** Los socios en la encuesta realizada mencionan en un 47% que el principal servicio que han adquirido es créditos especialmente de la línea de microcrédito enfocado de en las actividades de la agricultura y ganadería al ser en mayor porcentaje una población rural.

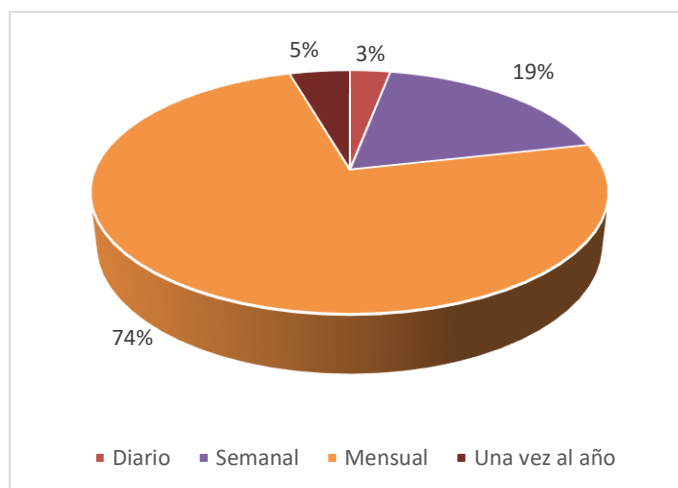
El otorgamiento de créditos permite la dinamización de la economía, por ese motivo es importante impulsar a las actividades agrícolas y productivas para mejorar las condiciones de vida de sus habitantes.

**Cuadro N° 12 ¿Con qué frecuencia utiliza usted los servicios de la institución?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Diario	6	3%
Semanal	37	19%
Mensual	148	74%
Una vez al año	9	5%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa



**Gráfico N° 9 ¿Con qué frecuencia utiliza usted los servicios de la institución?**

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa

**Análisis e interpretación:** En la pregunta planteada podemos identificar que el uso de los servicios de la entidad en un 74% lo realizan de manera mensual esto se debe a que los socios solicitan créditos los cuales los pagos se los realiza de manera mensual incluido los créditos agrícolas.

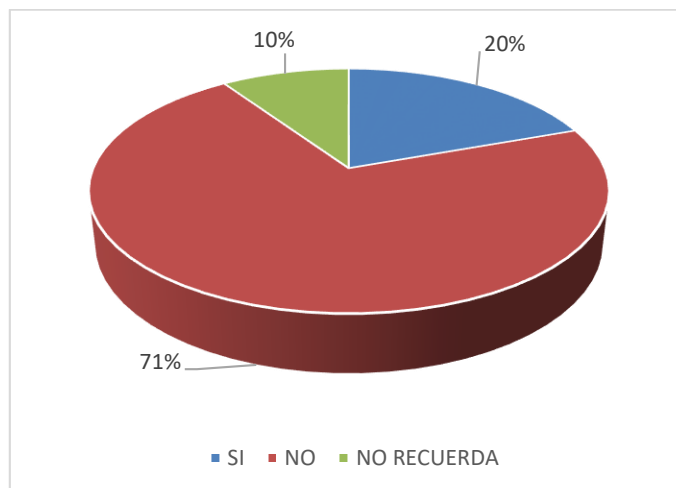
Es esencial capacitar a los socios para crear una cultura de ahorro y el adecuado manejo de los recursos económicos a través del uso frecuente de los servicios de la Cooperativa.

**Cuadro N° 13 ¿En algún momento usted recibió servicios de capacitación, asesoría y asistencia técnica por parte de alguna institución pública o privada?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	20%
No	142	71%
No recuerda	19	10%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa



**Gráfico N° 10 ¿En algún momento usted recibió servicios de capacitación, asesoría y asistencia técnica por parte de alguna institución pública o privada?**

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa

**Análisis e interpretación:** Las personas encuestadas manifiestan en un 71% mencionan que no recibieron en algún momento el servicio de capacitación, asesoría y asistencia técnica.

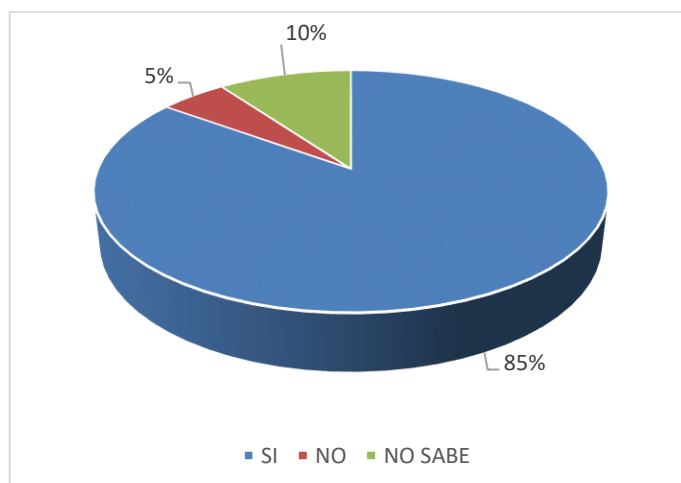
En tal virtud es importante fomentar la participación en los programas de servicios no financieros siendo a su vez una ventaja competitiva sobre las demás instituciones financieras del sector.

**Cuadro N° 14 ¿Usted cree qué es conveniente que la institución brinde servicios no financieros como capacitación, asesoría y asistencia técnica a los socios?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	170	85%
No	10	5%
No sabe	20	10%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa



**Gráfico N° 11 ¿Usted cree que es conveniente que la institución brinde servicios no financieros como capacitación, asesoría y asistencia técnica a los socios?**

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa

**Análisis e interpretación:** Las encuestas indica que el 85% de los encuestados mencionan que, si es conveniente que la institución brinde los servicios no financieros a los socios, el 10% indica que no sabe si es conveniente y el 5% menciona que no es conveniente.

Los socios demuestran su interés en recibir por la institución servicios no financieros que les permita mejorar el uso de los recursos económicos que son invertidos en las actividades económicas que realizan y adquirir conocimientos que les permita tecnificar su producción.

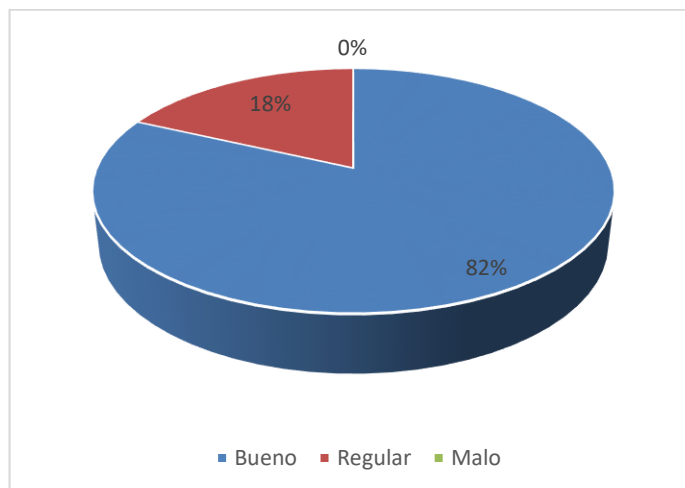
**Cuadro N° 15 ¿Cómo calificaría usted la propuesta de diseñar un programa de servicios no financieros para los socios de la institución?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	163	82%
Regular	37	18%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa





**Gráfico N° 12 ¿Cómo calificaría usted la propuesta de diseñar un programa de servicios no financieros para los socios de la institución?**

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa

**Análisis e interpretación:** Los socios encuestados una vez que se les ha explicado de que se trata los servicios no financieros han mencionado en un 82% que el programa es bueno para los socios especialmente para mantener una relación más cercana con los socios.

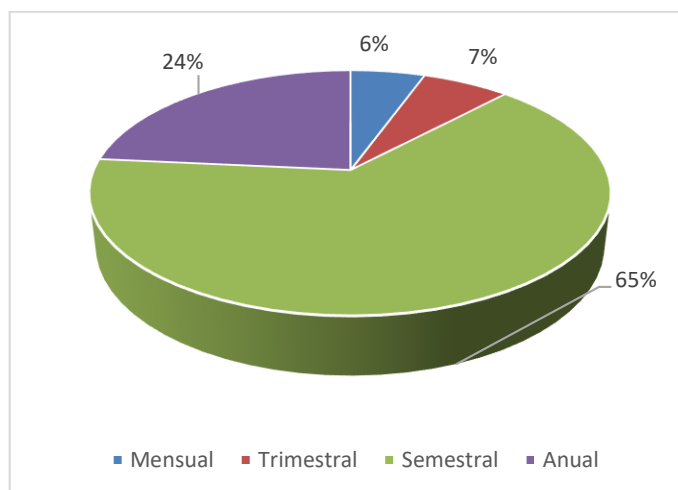
Los programas permiten a los socios mejorar su conocimiento en aspectos básicos sobre la actividad económica que realizan y la manera más adecuada de potenciarlo conforme a la presentación de las necesidades.

**Cuadro N° 16 Indique la frecuencia con la que se debe realizar el programa de servicios no financieros para los socios de la institución**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	11	6%
Trimestral	13	7%
Semestral	129	65%
Anual	47	24%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa



**Gráfico N° 13 Indique la frecuencia con la que se debe realizar el programa de servicios no financieros para los socios de la institución**

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa

**Análisis e interpretación:** Los socios mencionan que el programa se lo debe realizar de manera semestral con un 65% de respuestas afirmativas, además de un 24% de forma anual.

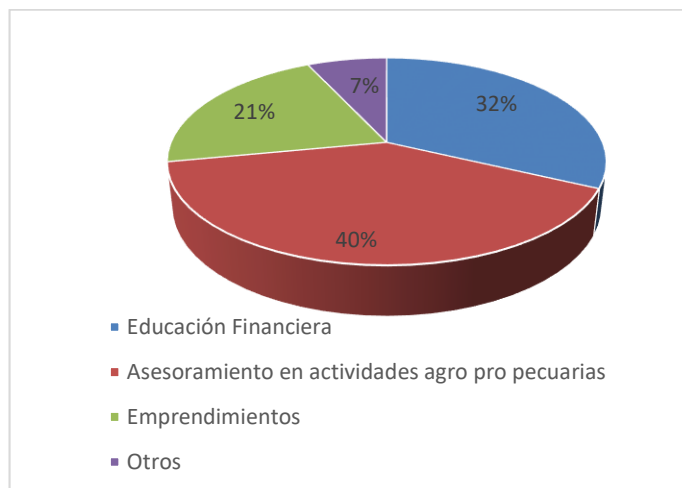
El programa de servicios no financieros apoyara de manera significativa a los socios en las actividades económicas especialmente al momento de realizar un acompañamiento y la determinación de las decisiones administrativa de los recursos de cada uno de ellos.

**Cuadro N° 17 ¿De los siguientes temas cuáles cree deben estar en el programa de servicios no financieros?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Educación Financiera	65	32%
Asesoramiento en actividades agro pro pecuarias	80	40%
Emprendimientos	42	21%
Otros	13	7%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa



**Gráfico N° 14 ¿De los siguientes temas cuáles cree deben estar en el programa de servicios no financieros?**

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa

**Análisis e interpretación:** Los encuestados mencionan que los temas que se deben exponer en el programa de servicios no financieros es educación financiera con un 36%, asesoramiento en actividades agro pecuarias 40%, emprendimientos 23% y otros el 1% con la finalidad de mejorar la utilización de los recursos de las familias del Cantón.

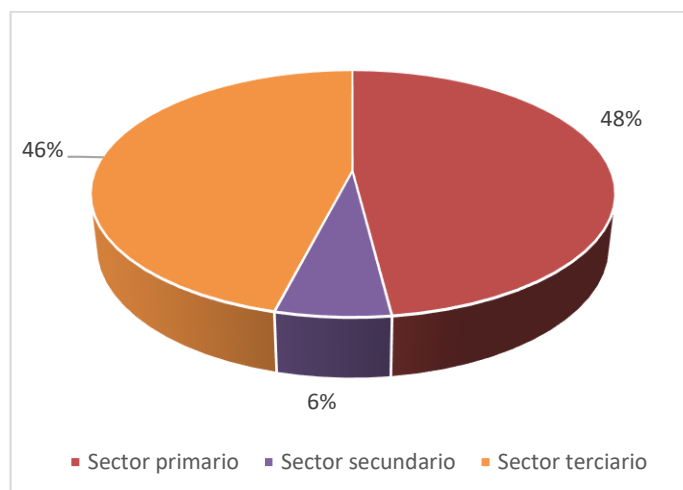
La confianza del socio con la institución se ve reflejado en las acciones que realiza la Cooperativa para mejorar las condiciones de vida y los servicios que no les ofrecen las otras entidades.

**Cuadro N° 18 ¿Indique de acuerdo a su criterio cuál es el sector al que debe enfocarse el programa de servicios no financieros?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sector primario	96	48%
Sector secundario	12	6%
Sector terciario	92	46%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa



**Gráfico N° 15 ¿Indique de acuerdo a su criterio cuál es el sector al que debe enfocarse el programa de servicios no financieros?**

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa

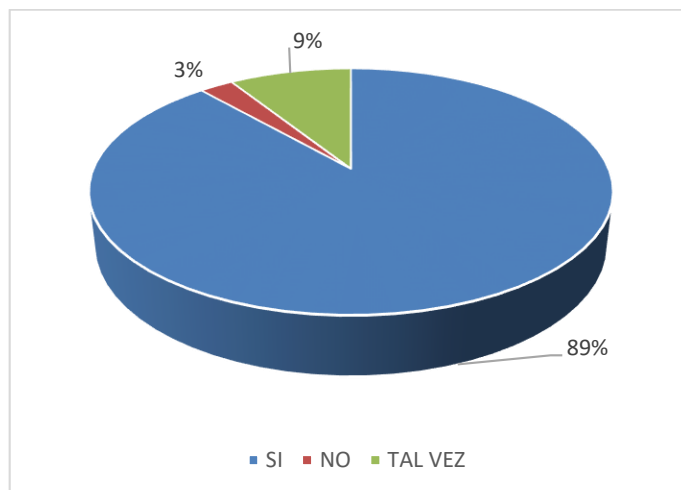
**Análisis e interpretación:** Las personas encuestadas mencionan que un 48% que el programa de servicios no financieros sea dirigido al sector primarios, es decir las actividades agrícolas y ganaderas que sin lugar a dudas corresponden la mayor población del Cantón, el 46% al sector terciario especialmente a las actividades de servicios o comercio de productos y el 6% al sector secundario dedicado a las actividades industriales. La principal fuente de ingresos del Cantón se lo encuentra en las zonas rurales a través de los cultivos y la ganadería, por ende, las instituciones deben fortalecer al sector que provee de los recursos para el consumo de la provincia y el país.

**Cuadro N° 19 ¿Piensa usted que implementar un programa de servicios no financieros brinda una ventaja competitiva sobre las demás instituciones financieras de la localidad?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	177	89%
No	5	3%
Tal vez	18	9%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa



**Gráfico N° 16 ¿Piensa usted que implementar un programa de servicios no financieros brinda una ventaja competitiva sobre las demás instituciones financieras de la localidad?**

**Elaborado por:** Franklin Cabezas  
**Fuente:** Investigación directa

**Análisis e interpretación:** El 89% de los socios mencionan que el brindar un programa de servicios no financieros permitiría contar con una ventaja competitiva sobre las demás.

Además, los socios mencionan que el programa de servicios no financieros es importante ya que en las otras instituciones financieras del sector no brindan este servicio, por tal motivo fortalece a la entidad y lo poseen como aquella institución que se encuentra velando por el desarrollo económico y social de las personas.

En la entrevista realizada en la COAC. San Miguel Ltda., a los funcionarios se puede consolidar la siguiente información que permite orientar adecuadamente la investigación:

**1. Desde su punto de vista ¿Cuáles son las principales características que hacen que los socios adquieran los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.?**

Los socios que adquieren los servicios de la identidad lo realizan por la atención que brindan los funcionarios, esto aporta a que el socio se sienta a gusto y con confianza en la entidad.

**2. Al momento de brindar servicios financieros a los socios de la institución. ¿cree que los recursos se los utilizan de una manera adecuada y de acuerdo a la actividad planificada?**

Los socios de la institución adquieren los servicios financieros especialmente el otorgamiento de créditos en la cual la institución realiza un seguimiento a la inversión para verificar que el dinero es utilizado en las actividades planificadas y para las que solicitaron el financiamiento en la institución.

**3. ¿Cree que es conveniente brindar por parte institución capacitación, asesoría y asistencia técnica a los socios que adquieren un servicio financiero?**

Es importante orientar a los socios con los recursos que son otorgados por la entidad, ya que de eso depende el retorno de los fondos de una manera más eficiente, además de generar una responsabilidad social con la comunidad en donde la entidad realiza su actividad de intermediación financiera.

**4. ¿Cuáles son las principales actividades económicas que en el sector de influencia de la institución se necesita brindar servicios no financieros?**

En el Cantón San Miguel la principal fuente de ingresos son las actividades agrícolas y ganaderas esto se debe a que la mayor parte de la población es del sector rural. Los productos que ofrece el Cantón son distribuidos en materia prima que son

distribuidos en diversos sectores del país y los mismos que son de buena calidad con precios accesibles.

**5. ¿Cree usted que diseñar un programa de servicios no financieros contribuye al socio a destinar de una mejor manera sus recursos económicos y actividades productivas?**

El apoyo de la institución a través de los servicios no financieros de capacitación, asesoría y asistencia técnica es fundamental para que los socios mejoren las actividades productivas de una manera técnica y mucho más eficiente; en tal virtud se requiere brindar el apoyo cumpliendo con el objetivo de la responsabilidad social por parte de las entidades de intermediación financiera.

## **CAPÍTULO III**

### **PRODUCTO**

#### **Nombre de la propuesta**

Programa de servicios no financieros para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

#### **Definición del tipo de producto**

La propuesta se orienta a realizar un programa que contenga aspectos teóricos – prácticos que sirvan de apoyo necesarios que aporten a mejorar los conocimientos de los socios de la institución en actividades enfocadas al desarrollo económico y productividad de los mismos.

Los servicios no financieros según lo menciona Benjamín Santamaría (2001) indica lo siguiente:

Son aquellos que están compuestas por capacitación, asistencia técnica y asesoramiento empresarial, en las áreas de producción, comercialización y gestión empresarial, dirigidas por organismos no gubernamentales sin fines de lucro, y determinar el grado de importancia que presentan los servicios no financieros en las micro y pequeñas empresas” (p. 8).

Además, Ban Ecuador una institución financiera del país define a los servicios no financiero de la siguiente manera:

Los servicios financieros son servicios de capacitación, asistencia técnica y asesoría que prestan las personas o entidades del sector público o privado para fortalecer los procesos productivos, comerciales o de servicios de personas, empresas y organizaciones. Los mismos que se ofrecen previos y posteriores a acceder a un servicio financiero (párr.1).



Dentro de los servicios no financieros los temas que se encuentran inmersos en la propuesta a través de los datos obtenidos en el trabajo de investigación es capacitación, asistencia técnica y asesoría en aspectos importantes que mejoren las condiciones de vida de los socios y en aporte a la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

El programa de servicios no financieros va dirigido a los sectores que desarrollan las actividades agrícolas y ganaderas del Cantón San Miguel de Bolívar que son socios de la COAC San Miguel Ltda.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar un programa de servicios no financieros enfocado en actividades de capacitación, asistencia técnica y asesoría en el sector primario de la economía.

### **Objetivos específicos**

- ❖ Elaborar de un cronograma de actividades del programa de servicios no financieros.
- ❖ Desarrollar talleres teóricos-prácticos para los socios de la institución para una mejora en las condiciones de vida.
- ❖ Establecer presupuesto del programa de servicios no financieros.

### **Estructura de la propuesta**

El programa de servicios no financieros para ser puesto en marcha se debe iniciar con un cronograma que detalle las actividades a realizar enfocados a los resultados obtenidos en el trabajo de investigación que establece realizarlo de manera semestral, por tal motivo se establece la siguiente matriz:

**Cuadro N° 20 Cronograma de actividades**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>A</b>	<b>SEMANA</b>	<b>SEMANA</b>	<b>SEMANA</b>	<b>SEMANA</b>
<b>DESARROLLAR</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
Introducción	X				
Base legal	X				
Módulo de capacitación		X			
Módulo de asesoría				X	
Módulo de asistencia técnica					X

---

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Trabajo de campo

**Cuadro N° 21 Desarrollo Talleres Teóricos - Prácticos**

<b>Unidades</b>	<b>Desempeños</b>	<b>Estándares</b>	<b>Metodología</b>	<b>Duración</b>
Introducción	Mencionar a los socios de la institución sobre definiciones básicas de agricultura y ganadería	Definiciones de agricultura, características, importancia y sus tipos.	Exposiciones teóricas de los temas mencionados  Resolución de preguntas	2 HORAS
	Identificar las necesidades planteadas por los socios  Dar respuesta a inquietudes que se generen en el taller.	Definiciones de ganadería, especies, clasificación e importancia.	socios y capacitadores	
Base legal	Desarrollar aspectos teóricos de la normativa legal vigente en el país sobre actividades productivas y el apoyo necesario para mejorar la economía nacional	Constitución de la República del Ecuador  Leyes para el fomento de las actividades agrícolas	Exposiciones teóricas de los temas mencionados  Resolución de preguntas  socios y capacitadores	2 HORAS

---

Módulo de capacitación	Desarrollar conceptos sobre el dinero y su correcta administración.	Planificación de las finanzas del hogar	Exposiciones teóricas de los temas mencionados	
	Enseñar habilidades para realizar una planificación del presupuesto del hogar	Pasos a seguir para la planificación de las finanzas del hogar	Resolución de preguntas socios y capacitadores	3 HORAS
	Mencionar aspectos importantes de la economía actual	El ahorro	Videos relacionados al manejo del dinero	
	Conocer definiciones de emprendimientos, características y tipos	Pasos para elaborar un plan de ahorros		
		El presupuesto		
Módulo de asesoría	Brindar asesoría de cómo invertir el dinero a los socios por créditos.	Definir que es una entidad financiera	Exposiciones teóricas de los temas mencionados	
	Desarrollar estrategias para mejorar el rendimiento de los recursos		Resolución de preguntas socios y capacitadores	3 HORAS

---

---

	económicos de los socios debido a endeudamiento.	Conceptualizar los servicios financieros de una cooperativa	Ejercicios prácticos sobre el manejo de los recursos por endeudamiento.
	Mencionar la importancia del cumplimiento de las obligaciones con terceros y la incidencia en su vida personal.	Conceptualización de crédito Establecer los segmentos de crédito y sus beneficios	
	Fomentar alternativas de producción complementarias a las tradicionales	Asesor los segmentos de crédito de acuerdo al sector que está destinado	
Módulo de asistencia técnica	de Brindar al socio de la institución asistencia técnica en actividades agrícolas y ganaderas	Mencionar aspectos relevantes de las buenas prácticas agrícolas	Exposiciones teóricas de los temas mencionados Resolución de preguntas socios y capacitadores

---

---

Desarrollar teorías de buenas prácticas agrícolas que sirva de ayuda de los agricultores del sector

Mencionar aspectos que aporten a manejar adecuadamente los productos utilizados en las actividades agrícolas y ganaderas

Ejercicios prácticos sobre el manejo de los recursos por endeudamiento.

---

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Génesis Zosa (2017)

**Cuadro N° 22 Presupuesto por actividades**

<b>Temas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>
Definiciones de agricultura, características, importancia y sus tipos.	Computador Proyector Cuadernos	Proyectar videos sobre la agricultura y su evolución al transcurrir el tiempo. Definir conceptos de la agricultura	COAC. San Miguel Ltda.	200.00
Definiciones de ganadería, especies, clasificación e importancia.	Esferos Videos	apegados a la realidad de la localidad. Preparar material didáctico para exponer sobre el tema en mención. Interactuar con las personas sobre el tema e ir solventando inquietudes generadas.		
Constitución del Ecuador Leyes para el fomento de las actividades agrícolas	Computador Proyector Cuadernos	Proyectar videos del orden jerárquico de aplicación de las normas en el Ecuador.		

---

	Esferos	Desarrollar los principales artículos que		
	Videos	se relacionan con el tema del programa de servicios no financieros.		
		Interactuar con las personas sobre el tema e ir solventando inquietudes generadas.		
Planificación de las finanzas del hogar	Computador Proyector	Proyectar videos manejo económico del hogar.	COAC. San Miguel Ltda.	200.00
Pasos a seguir para la planificación de las finanzas	Cuadernos Esferos	Crear conceptos de finanzas y una madera adecuada de planificar		
El ahorro	Videos	Mencionar por parte de los participantes las formar de ahorro que realizan		
Pasos para elaborar un plan de ahorros		Ejemplarizar la manera de realizar un presupuesto del hogar.		
El presupuesto				

---



Definir que es una entidad financiera	Computador Proyector	Desarrollar y describir las características de las entidades financieras y los servicios financieros que ofrecen	COAC. San Miguel Ltda.	200.00
Conceptualizar los servicios financieros de una cooperativa	Cuadernos Esferos	Realizar una breve conceptualización de créditos y los segmentos que pueden acceder.		
Conceptualización de crédito	Videos	Brindar un asesoramiento de acuerdo a las actividades que desarrollan los participantes del programa.		
Establecer los segmentos de crédito y sus beneficios				
Asesor los segmentos de crédito de acuerdo al sector que está destinado				
Mencionar aspectos relevantes de las buenas prácticas agrícolas	Computador Proyector Cuadernos	Desarrollar una asistencia técnica enfocado en las actividades agrícolas	COAC. San Miguel Ltda.	250.00

---

Esferos	Mencionar aspectos técnicos que
Videos	permitan a los participantes mejorar la calidad de los productos y generar mejores beneficios para ellos.  Establecer un correcto uso de los cultivos y los resultados que se obtendrán a partir de ellos.

---

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Génesis Zosa (2017)

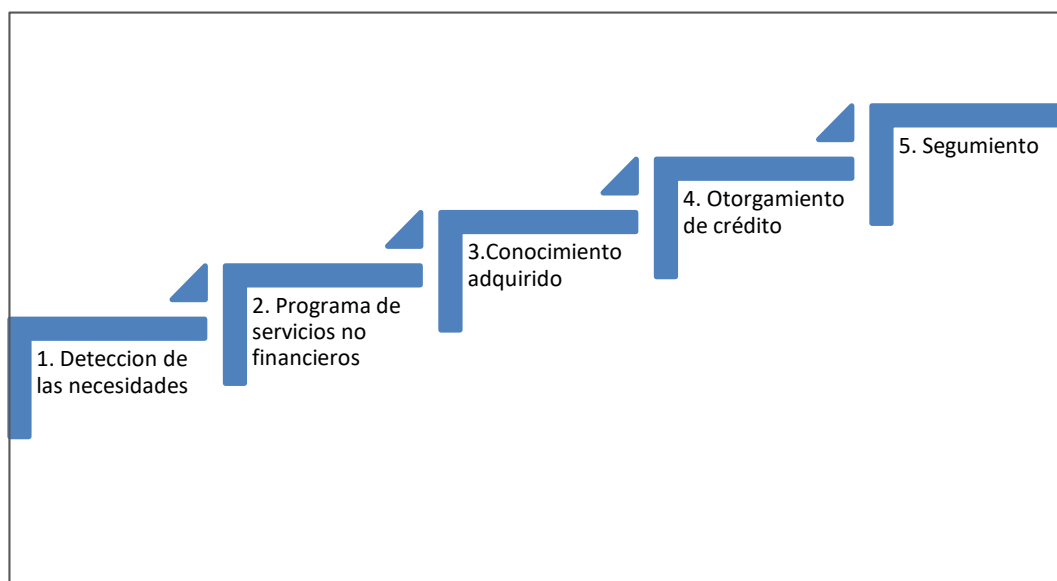
### Cuadro N° 23 Presupuesto

Unidades	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Capacitador	4	120	480
Folleto	30	1,5	45
Proyector	4	50	200
Cuadernos	50	0,6	30
Esferos	50	0,4	20
Refrigerios	50	1,5	75
<b>SUMA</b>			<b>850</b>

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Génesis Zosa (2017)

Es importante mencionar del cuadro N° 23 que el servicio del capacitador es de las 4 semanas de duración del programa a los socios de la institución, el mismo que va dirigido a 50 socios debido a las situaciones actuales que se presenta por la pandemia Covid-19. El valor de presupuesto será asumido por la entidad y los talleres teóricos – prácticos serán desarrollados en las instalaciones de la institución.



**Gráfico N° 17 Estructura del programa**

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación directa

En el gráfico N° 17 se puede observar la estructura del programa, el cual se origina con la detección de la necesidad a través del trabajo de campo, se realizará el programa de servicios no financieros (capacitación, asesoría y asistencia técnica), se realizará una evaluación del conocimiento adquirido, se otorgará una operación de crédito a los socios que estuvieron en el programa y se realizará el respectivo seguimiento para un control efectivo de los recursos otorgados.

### **Evaluación de la propuesta innovadora**

Se realizará una evaluación a través de un cuestionario de satisfacción de los socios que fueron parte del programa después de un mes de haberlo finalizado, que permita determinar la mejora en las condiciones de vida y la toma de decisiones oportunas en el desarrollo de las actividades agrícolas y ganaderas.

### **Valoración de la propuesta**

En la validación de la propuesta del presente trabajo se lo realizó por el método de valoración por pares especialistas, los cuales a través de su experiencia y su nivel académico puede emitir un criterio adecuado sobre la propuesta que se va a realizar. Es fundamental realizar una breve descripción del perfil de los pares especialistas de acuerdo a los conocimientos que le avalan la propuesta diseñada dentro de la investigación acerca del “PROGRAMA DE SERVICIOS NO FINANCIEROS PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA.,” entre los que tenemos los siguientes datos principales:

#### **Ing. Ruth Armenia Zamora Sánchez Mg.**

Ruth Zamora es Máster Universitario en Dirección Empresarial desde la Innovación a la Internacionalización, actualmente se encuentra realizando un doctorado en Dirección Empresarial, Conocimiento e Innovación en la Universidad del País

Vasco, quien con su conocimiento fortaleció el desarrollo de la presente propuesta (ver anexo 2), de quien se obtuvo la siguiente valoración:

**Cuadro N° 24 Autovaloración especialista Ruth Zamora**

<b>Fuentes de argumentación de los conocimientos sobre el tema</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
Conocimientos teóricos sobre la propuesta.	X		
Experiencias en el trabajo profesional relacionadas la propuesta.	X		
Referencias de propuestas similares en otros contextos	X		
(Otros que se requiera de acuerdo a la particularidad de cada trabajo)			
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>		

Observaciones: La propuesta presentada se encuentra acorde con la temática planteada

Elaborado por: **Franklin Cabezas**

Fuente: **Investigación de campo**

**Cuadro N° 25 Valoración de la propuesta especialista Ruth Zamora**

<b>Criterios</b>	<b>MA</b>	<b>BA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>I</b>
Estructura de la propuesta	X				
Claridad de la redacción (leguaje sencillo)	X				
Pertinencia del contenido de la propuesta	X				
Coherencia entre el objetivo planteado e indicadores para medir resultados esperados	X				
Otros que quieran ser puestos a consideración del especialista					

Observaciones Realizar correcciones en cuanto a la redacción.

MA: Muy aceptable; BA: Bastante aceptable; A: Aceptable; PA: Poco Aceptable; I: Inaceptable

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación de campo

### **Ing. Diego Iván Barragán García Mg.**

Diego Barragán es Magíster en Administración de Empresas en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, quien desde el año 2015 ha desempeñado varias actividades en el campo profesional con un amplio conocimiento en la planificación y coordinación de diferentes entidades del país (ver anexo 3) de quien se obtuvo la siguiente valoración:

**Cuadro N° 26 Autovaloración especialista Diego Barragán**

<b>Fuentes de argumentación de los conocimientos sobre el tema</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
Conocimientos teóricos sobre la propuesta.	X		
Experiencias en el trabajo profesional relacionadas la propuesta.	X		
Referencias de propuestas similares en otros contextos	X		
(Otros que se requiera de acuerdo a la particularidad de cada trabajo)			
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>		

Observaciones: La propuesta presentada se encuentra acorde con la temática planteada

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación de campo

**Cuadro N° 27 Valoración de la propuesta especialista Diego Barragán**

<b>Criterios</b>	<b>MA</b>	<b>BA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>I</b>
Estructura de la propuesta	X				
Claridad de la redacción (leguaje sencillo)		X			
Pertinencia del contenido de la propuesta	X				
Coherencia entre el objetivo planteado e indicadores para medir resultados esperados	X				
Otros que quieran ser puestos a consideración del especialista					

Observaciones Realizar correcciones en cuanto a la redacción.

MA: Muy aceptable; BA: Bastante aceptable; A: Aceptable; PA: Poco Aceptable; I: Inaceptable

---

**Elaborado por:** Franklin Cabezas

**Fuente:** Investigación de campo

**Cuadro N° 28 Resultados generales**

Criterios	Participantes		Conclusión
	Ing. Diego Barragán, Mg.	Ing. Ruth Zamora Sánchez, Mg.	
Estructura de la propuesta	Muy aceptable	Muy aceptable	La estructura de la propuesta ha sido diseñada de una forma clara y entendible en el desarrollo de la misma.
Claridad de la redacción (lenguaje sencillo)	Bastante aceptable	Muy aceptable	La redacción de la propuesta debe mejorar con la intención de transmitir adecuadamente la finalidad del proyecto.
Pertinencia del contenido de la propuesta	Muy aceptable	Muy aceptable	El contenido de la propuesta se encuentra acorde al tema planteado.
Coherencia entre el objetivo planteado e indicadores para medir resultados esperados	Muy aceptable	Muy aceptable	Existe coherencia en el desarrollo de la propuesta lo que permite obtener resultados satisfactorios.
Otros que quieran ser puestos a consideración del especialista			



## CONCLUSIONES

1. A través de la revisión bibliográfica se realizó una sustentación teórica del fenómeno analizado, con el fin de obtener un conocimiento en concreto de la problemática analizada y poder establecer las posibles alternativas a través de una propuesta de solución.
2. Con el análisis realizado permitió detectar el impacto de la utilización de servicios no financieros en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., identificando que las actividades agro pecuarias sean realizadas de manera técnica con la finalidad de mejorar la calidad de los productos y la calidad de vida de las familias.
3. El diseño de un programa de servicios no financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda. permitirá ofrecer un servicio diferenciado de calidad a los socios por parte de la Institución, entregándoles los conocimientos necesarios para realizar de una forma adecuada sus inversiones u operaciones crediticias.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda implementar el programa de servicios no financieros por la entidad permitiendo que los socios accedan a los productos y servicios, siendo un factor que logre el crecimiento de la institución en los diferentes ámbitos.
2. Es fundamental utilizar los recursos necesarios para que el programa se difunda a los diferentes sectores económicos del Cantón, logrando fortalecer las actividades que generan recursos a los socios de la institución.
3. Involucrar a los diferentes sectores para que en un momento determinado puedan mejorar la calidad de sus productos y servicios con el apoyo tanto de las instituciones financieras privadas del Cantón, así como también de los entes estatales que están involucrados en precautelar el bienestar de las personas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Aguilar, A. (2004). Capacitación y desarrollo del personal. Mexico: LIMUSA S.A.
- Amanda, V. P. (2017). Asistencia técnica, la solución de las crisis de identidad de las cooperativas agrarias. Dialnet, 62-76.
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi: Registro Oficial N° 449.
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero. Quito: Registro Oficial N° 332.
- Asamblea Nacional. (2011). Ley Órgánica de Economía Popular y Solidaria. Quito: Registro oficial N° 444.
- Astudillo, M., & Paniagua, J. (2013). Fundamentos de economía. Revista Problemas del Desarrollo, 1-2.
- BanEcuador. (2020). Servicios no financieros. Obtenido de BanEcuador: <https://www.banecuador.fin.ec/servicios-no-financieros/>
- Batista, R. (s/f). Asesoría Financiera. Obtenido de Gestion.org: <https://www.gestion.org/que-es-la-asesoria-financiera/>
- Behar Rivero, D. (2008). Metodología de la investigación. Editorial Shalom.
- Belezaca Fernández, M. I., & Tacuri Lucero, N. M. (2013). Auditoría de gestión al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jadán Ltda. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Bermudez, L. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes. Scielo, 25.
- Brayam, M. (s/f). Intermediación Financiera. Obtenido de Intermediación Financiera: <https://elmaslargoviaje.wordpress.com/2013/03/06/como-funciona-la-intermediacion-financiera/>
- Bujan, A. (19 de Junio de 2018). Enciclopedia Financiera. Obtenido de Servicios Financieros: <https://www.encyclopediafinanciera.com/instrumentos-financieros/servicios-financieros.htm>
- Caracciolo, M. (1998). Modalidades de asistencia técnica. Buenos Aires: LATIN GRAFICA.
- Cardenas Torres, E. Y. (2012). Creación de una cooperativa de ahorro y crédito a través de los bancos comunales de la provincia del Carchi que son

- financiados con recursos del gobierno provincial. Universidad Central del Ecuador.
- Cárdenas Torres, E. Y., & Torres Rosero, J. I. (2012). Creación de una cooperativa de ahorro y crédito a través de los banco comunales de la provincia del Carchi que son financiados con recursos del gobierno provincial. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Carrasco Carrasco, M. (1996). Economía Social, concepto e importancia. Revista Andaluza de Relaciones Laborales, 131.
- Consejo Nacional de Planificación. (2017). Plan Nacional de Desarrollo. Quito: SENPLADES.
- Coraggio, J. L. (2011). Economía Social y Solidaria. Ediciones Abya-Yala.
- El Comercio. (2019). Las cooperativas de ahorro y crédito crecieron 132% en 7 años. Actualidad, pág. 1.
- GAD Municipal de San Miguel . (2015). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.
- García Reyes, K., Prado Vite , E., Salazar Cantuñi, R., & Mendoza Rodríguez, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). Revista Espacios, 39(28), 32. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/18392832.html>
- García, K. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia. Revista Espacios, 6.
- Gestion.Org. (2019). ¿Que es la asesoría financiera? Obtenido de ¿Que es la asesoría financiera?: <https://www.gestion.org/3-antivirus-gratis-protegerse-de-los-virus/>
- Gómez Vargas, M., Galeano Higueta, C., & Jaramillo Muñoz, D. (2015). El estado del Arte: Una metodología de investigación. Antioquia: Revista Colombiana de Ciencias Sociales.
- Grupo Mancheno. (2020). Las 12 cooperativas de ahorro y crédito más prestigiosas de Ecuador. Recuperado el 10 de Junio de 2020, de Grupo Mancheno: <https://grupomancheno.com/las-12-cooperativas-de-ahorro-y-credito-mas-prestigiosas-de-ecuador-segun-datos-seps-2017/#:~:text=Las%20cooperativas%20de%20ahorro%20y,Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20la%20Econom%C3%ADa>
- Guridi, L. (2014). La dimensión económica del desarrollo humano local. Marra, S.L.

- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Mariño, M., Arregui, S. R., Guerrero, R. M., Mora, A., & Pérez, X. (2014). Ecuador: Cooperativas de Ahorro y Crédito e Inclusión Financiera. San José: Cooperativas de las Américas.
- Morlaes Noriega, A. M. (2018). Eumed.net. Obtenido de EL SISTEMA COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR A TRAVÉS DE LA HISTORIA: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/sistema-cooperativo-ecuador.html>
- Organización de las Naciones Unidas. (30 de 09 de 2012). Las cooperativas de ahorro y crédito en América Latina. Obtenido de Las cooperativas de ahorro y crédito en América Latina: <http://www.fao.org/in-action/agronoticias/detail/es/c/510609/>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2012). Reglamento Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria. Quito: Registro Oficial Suplemento 648.
- Rosillon, A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. SCIELO, 4.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). Conoce que es la Economía Popular y Solidaria (EPS). Obtenido de Conoce que es la Economía Popular y Solidaria (EPS): <http://www.seps.gob.ec/es/web/guest/interna?conoce-la-eps>
- Superintendencia de Bancos. (s/f). Educacion Financiera. Obtenido de Superintendencia de Bancos: [https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/efinanciera/?page\\_id=38](https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/efinanciera/?page_id=38)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2011). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Quito: Registro Oficial 444.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). Conoce que es la Economía Popular y Solidaria. Obtenido de Conoce que es la Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/noticia?conoce-la-eps#:~:text=La%20econom%C3%ADa%20popular%20y%20solidaria%20es%20la%20forma%20de%20organizaci%C3%B3n,satisfacer%20necesidades%20y%20generar%20ingresos.>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (s/f). Conoce que es la Economía Popular y Solidaria (EPS). Recuperado el 10 de Junio de 2020,

de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria:  
<http://www.seps.gob.ec/es/web/guest/interna?conoce-la-eps>

Tacuri Lucero, N. M. (2013). Auditoría de Gestión al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jadán Ltda. Universidad de Cuenca.

UNESCO. (2020). Asistencia técnica. Obtenido de UNESCO:  
<https://es.unesco.org/creativity/node/1035>

Unidas, O. d. (2016). <http://www.fao.org>. Obtenido de <http://www.fao.org>:  
<http://www.fao.org/3/a-i5977s.pdf>

Urranaga, R., Hiraoka, T., & Risso, A. (2020). Fundamentos de economía pública. Lima: Universidad del Pacifico.

Vargas Pieta, A. (2017). Asistencia técnica, la solución de las crisis de identidad de las cooperativas agrarias. Dialnet, 23, 62-76.

Vergara Guerreo, M. A. (2017). La creación de redes de integración económica como fuente de crecimiento y desarrollo de las organizaciones. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

World Council of Credit Unions. (2013). Construyendo una Comunidad Global. Obtenido de <https://www.woccu.org/>:  
<https://www.woccu.org/documents/World-Council-Membership-Brochure-SPAN>

**ANEXOS**  
**ANEXO 1 TALLERES DEL PROGRAMA DE SERVICIOS NO**  
**FINANCIEROS**

**Módulo de introducción.**

**La agricultura:** Es el conjunto de actividades económicas y técnicas relacionadas con el tratamiento del suelo y el cultivo de la tierra para la producción de alimentos. Comprende todo un conjunto de acciones humanas que transforma el medio ambiente natural.

La agricultura es una actividad económica que se encuentra dentro del sector primario, y en ella se incluyen todos aquellos actos realizados por el hombre, tendientes a modificar el medio ambiente que lo rodea, para hacerlo más apto y así generar una mayor productividad del suelo, y obtener alimentos tanto para el consumo directo o para su posterior tratamiento industrial generando valor agregado.

**Tipos de agricultura:** Se pueden clasificar a las diferentes clases de agricultura teniendo en cuenta diferentes criterios de análisis:

**Por los volúmenes de producción**

**Agricultura de subsistencia:** Tiene como objetivo obtener un nivel bajo de producción, con la única finalidad de alimentar a una comunidad estable y reducida de personas, por lo tanto, no produce un gran desgaste en el suelo.

**Agricultura Industrial:** Consiste en la producción de grandes volúmenes de alimentos provenientes del suelo, propio de los países industrializados y en vías de desarrollo. Esta práctica tiene el objetivo no simplemente de garantizar la satisfacción de las necesidades de la comunidad sino también para comercializar el excedente, como ocurre con las exportaciones de alimentos agrícolas en el extranjero.

### **Por la importancia del agua en la producción**

**De Regadío:** En este tipo de agricultura es fundamental un sistema de riego aportada por el agricultor, utilizando métodos naturales o artificiales.

**De Secano:** La humedad necesaria para la producción es suministrada por las lluvias y por el suelo, sin intervención del agricultor.

### **Según los medios de producción utilizados y su rendimiento**

**Agricultura Extensiva:** El objetivo tenido en cuenta no es tanto el rédito económico sino el cuidado del suelo, ya que se utilizan superficies amplias de tierra, pero se obtienen niveles bajos de producción.

**Agricultura Intensiva:** Se busca la producción en masa en un espacio reducido de suelo, siendo perjudicial para el medio ambiente. Se utiliza generalmente en países industrializados.

### **De acuerdo a la técnica utilizada y su objetivo**

**Agricultura Industrial:** Esta forma de producción tiene como finalidad obtener magnitudes enormes de alimentos, teniendo en miras su comercialización.

**Agricultura Ecológica:** Esta forma de agricultura tiene como prioridad la no alteración del medio ambiente y el cuidado del suelo, utilizando métodos y tecnologías adecuadas.

**Agricultura Tradicional:** Se caracteriza por utilizar técnicas y procedimientos autóctonos de una región determinada, extendiéndose en el tiempo y formando parte de la cultura del lugar.

**Características:** La agricultura es el arte de cultivar la tierra; son los diferentes trabajos de tratamiento del suelo y cultivo de vegetales, normalmente con fines alimenticios.

Las actividades agrícolas son las que integran el llamado sector agrícola.



La agricultura es la actividad agraria que comprende todo un conjunto de acciones humanas que transforma el medio ambiente natural, con el fin de hacerlo más apto para el crecimiento de las siembras.

Es una actividad de gran importancia estratégica como base fundamental para el desarrollo autosuficiente y riqueza de las naciones.

La ciencia que estudia la práctica de la agricultura es la agronomía.

**Importancia:** La agricultura desempeña un papel crucial en la economía de un país; es la columna vertebral de nuestro sistema económico; no sólo proporciona alimentos y materias primas, sino también oportunidades de empleo a una importante cantidad de población. Algunos hechos que podemos destacar claramente son:

**Fuente de sustento:** Es la principal fuente de empleo en el país, representando un 25% de la Población Económicamente Activa, es decir, es la principal fuente de empleo ya que más de 1,6 millones de personas laboran en el sector.

**Contribución al ingreso nacional:** La agricultura es uno de los ejes principales sobre los que se desenvuelve la economía del país, tanto en el ámbito económico como en la seguridad alimentaria. El reporte de Productividad Agrícola del Ecuador señala que esta actividad aporta un promedio de 8.5% al PIB, siendo el sexto sector que aporta a la producción del país.

**Suministro de alimentos y forrajes:** El sector agrícola también proporciona forraje para el ganado. Los bovinos proporcionan alimento en forma de leche o carne para cubrir las necesidades alimentarias de la gente.

**Importancia en el comercio internacional:** Es el sector agrícola el que alimenta el comercio del país. Los productos agrícolas como banano, cacao, flores, café, plátano, entre otros, constituyen los artículos principales de las exportaciones del Ecuador. Si el proceso de desarrollo de la agricultura es fluido, las exportaciones aumentan y las importaciones se reducen considerablemente.

**Superávit comercializable:** El desarrollo del sector agrícola conduce a superávit comercializable. A medida que el país se desarrolla, más y más personas estarán dedicadas a la minería, la manufactura y otros sectores no agrícolas. Todas estas personas dependen de la producción de alimentos que pueden obtener del superávit comercializable.

**Fuente de materia prima:** La agricultura ha sido la fuente de materias primas para las principales industrias como cereales, maíz, azúcar, aceites comestibles y no comestibles, etc., todo ello depende directamente de la agricultura.

**Ganadería:** Se denomina como ganadería a la actividad económica que consiste en la cría de animales domésticos para el consumo humano y la obtención de carne, leche, lana, pieles, miel entre otros.

La ganadería forma parte de la actividad económica del sector primario que desarrolla la cría, el tratamiento y la reproducción de animales domésticos, para obtener productos importantes para la alimentación y la industria de vestuario y calzado.

### **Especies**

Ganado bovino

Ganado ovino y caprino

Ganado porcino

Aves

Asnos

Civetas

Conejo

Elefante

Otros animales domésticos

**Clasificación de la industria ganadera:** La industria ganadera clasifica al ganado de la siguiente manera:

Ganado pie de cría

Ganado de engorde

Ganado lechero

Ganado de doble propósito

Ganadería extensiva e intensiva

**Importancia:** La ganadería fue una actividad sumamente importante en el desarrollo de la humanidad y continúa ocupando un lugar destacado entre las actividades primarias de la economía mundial.

### **Módulo de base legal**

**Constitución de la Republica: Art. 410.-** El Estado brindará a los agricultores y a las comunidades rurales apoyo para la conservación y restauración de los suelos, así como para el desarrollo de prácticas agrícolas que los protejan y promuevan la soberanía alimentaria.

**Ley de Fomento y Desarrollo Agropecuario: Art.1.-** Conforme a los preceptos establecidos en la Constitución de la Republica y los intereses del pueblo ecuatoriano, la presente Ley persigue los siguientes fines y objetivos:

- a) Estimular y proteger la actividad agropecuaria mediante la creación de condiciones para incrementar las inversiones en el sector, utilizar eficientemente sus recursos productivos y generar ingresos a niveles que faciliten la reinversión, para el óptimo aprovechamiento del potencial productivo nacional;
- b) Incrementar la producción y la productividad del sector agropecuario, el forma acelerada y continua, para satisfacer las necesidades de alimentos de la población ecuatoriana.

c) Promover la organización de los productores agropecuarios en formas asociativas, tanto de producción como de prestación de servicios, para que utilicen y combinen óptimamente su trabajo con los recursos a su disposición e incrementen sus niveles de ingreso;

d) Obtener el mejor aprovechamiento

de la tierra, con técnicas cada vez más eficientes y que permitan una equitativa distribución del ingreso, para facilitar la incorporación económica y social del campesino ecuatoriano; y,

e) Ampliar las oportunidades de promoción y participación de los grupos humanos cuyo ingreso actual no les permite disponer de los recursos para su adecuado bienestar.

Art. 2.- Las funciones y atribuciones que se asignan en esta Ley al Ministerio de Agricultura y Ganadería, a sus organismo adscritos y vinculados, así como a otras instituciones públicas, deberán ejercerse con un criterio selectivo que asegure la consecución de sus fines, amplié las oportunidades de promoción social y económica y constituya verdadero estímulo para remediar insuficiencias en la producción agropecuaria.

### **Del Crédito Agropecuario**

Art. 12.- El Banco Central de Ecuador, el Banco Nacional de Fomento y, en general, el sistema bancario y financiero, proporcionaran financiamiento al sector agropecuario de acuerdo con los planes y programas de desarrollo aprobados por El Gobierno,

Art. 13.- El crédito que ofrezcan las entidades bancarias y financieras a la actividad agropecuaria, será preferentemente a mediano y largo plazos, a fin de permitir el desarrollo integral de las unidades de producción

### **Módulo de planificación financiera**

**¿Qué es la Planificación Financiera?:** La planificación financiera es una herramienta que nos ayuda a definir cómo administrar nuestros recursos para alcanzar nuestras metas.

Es importante porque nos permite tener un guía que indica la ruta que debemos seguir para transformar nuestra situación actual y gozar de estabilidad financiera.

### **¿Cómo planifico mis finanzas?**

**Establezca sus metas:** Defina lo que es importante y desea alcanzar. Recuerde que las metas son un objetivo específico con un plazo definido para alcanzarlo. Para alcanzar sus metas elabore un plan de ahorro.

**Determina cuál es su situación actual:** Identifique qué ingresos dispone y qué gastos realiza a través de un presupuesto.

**Mantenga un fondo de emergencia:** Guarde un fondo para prever por enfermedades, desempleo y otras tragedias personales. Su fondo le permitirá mantener su planificación frente a imprevistos.

### **¿Qué es el ahorro?**

Es la acción de separar una parte del ingreso mensual que obtiene una persona o empresa con el fin de guardarlo para un futuro. Se puede ahorrar en dinero, animales, tierras y otros bienes.

Es importante incluirlo en el presupuesto porque permite guardar nuestros recursos para alcanzar las metas que nos proponemos.

### **¿Cómo elaboro un Plan de Ahorro?**

**PASO 1: Defina el objetivo:** Defina cuales son las metas que desea alcanzar para su familia u organización en el corto, mediano y largo plazo. Recuerde priorizar las metas que mejoren sus ingresos.

Ejemplos metas de ahorro:

Construir una vivienda

Educación de sus hijos

Vacaciones

Cambiar la unidad de taxi

Comprar semillas

Comprar un animal

**PASO 2: Determine el valor:** Identifique cuánto cuesta alcanzar sus metas.

**PASO 3: Planee el tiempo:** Defina en cuánto tiempo espera cumplir su meta; puede ser en el corto, mediano o largo plazo. Recuerde fijar metas accesibles.

**PASO 4: Calcule cuánto ahorrar:** Identifique cuánto necesita ahorrar cada semana, quincena o mes de acuerdo a lo que cuesta alcanzar su meta y el tiempo que se ha propuesto.

**PASO 5: Compare con el presupuesto:** Identifique si sus ingresos le permiten cubrir los gastos y el ahorro.

### ¿Cómo elaboro un presupuesto?

**PASO 1: Identifique sus ingresos:** Realice una lista de todas las actividades que le permiten ganar dinero tales como el sueldos, arriendos o ventas.

**PASO 2: Identifique sus gastos:** Elabore una lista de los pagos que debe realizar mensualmente, recuerde incluir:

- Gastos fijos: no varían de un mes a otro
- Gastos variables: varían de acuerdo a cuánto se consuma
- Cuotas por deuda: pagos que debe realizar a las tarjetas de crédito o créditos adquiridos

Frecuentemente realizamos pequeños gastos que no son realmente necesarios tales como salir a comer fuera de casa, ir al cine, comprar una cajetilla de tabacos. Estos gastos son conocidos como gastos hormiga.

Por tratarse de bajas sumas de dinero, generalmente no les prestamos ninguna atención y pasan prácticamente desapercibidos, pero se convierten en hábitos que consumen nuestro dinero.

Con el dinero que se destina cada mes a gastos hormiga podríamos aumentar nuestro ahorro para alcanzar nuestras metas.

### **Módulo de asesoría**

**Entidad financiera:** Es un intermediario del mercado financiero. Las entidades financieras pueden ser bancos, cajas de ahorros o cooperativas de crédito, es decir, intermediarios que administran y prestan dinero; o empresas financieras, un tipo distinto de intermediarios financieros que, sin ser bancos, ofrecen préstamos o facilidades de financiamiento en dinero.

**Servicios financieros:** Son las actividades ejecutadas por las entidades para satisfacer las necesidades de los socios/clientes o usuarios (personas naturales o jurídicas).

Préstamos en sus diferentes modalidades

Factoring.

Leasing.

Cartas de crédito y/o de Depósito.

Pólizas de seguros.

Acciones.

Tarjetas de crédito.

**Créditos:** El crédito es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra, con el compromiso de que, en el futuro, quien lo recibe devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a quien presta, por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.

### **Segmentos de crédito**

**Crédito Productivo.** - Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90% sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial.

**Crédito Comercial Ordinario.** - Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.

**Crédito Comercial Prioritario.** - Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario.

**Crédito Inmobiliario,** - Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición de bienes inmuebles destinados a la construcción de vivienda propia no categorizados en el segmento de crédito Vivienda de Interés público, o para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios.

**Microcrédito.** - Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificamos adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

- a. **Microcrédito Agrícola y Ganadera.** - operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a /a entidad del Sistema Financiero Nacional, sea menor o igual a usd 100,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada para financieras actividades agrícolas y ganaderos.



## **Módulo de asistencia técnica**

### **Buenas prácticas agrícolas**

#### **1. Introducción**

Las BPA son un conjunto de principios, normas y recomendaciones técnicas aplicables a la producción, procesamiento y transporte de alimentos, orientadas a cuidar la salud humana, proteger al medio ambiente y mejorar las condiciones de los trabajadores y su familia

#### **¿Quiénes se benefician de las Buenas Prácticas Agrícolas?**

Los agricultores y sus familias que obtendrán alimentos sanos y de calidad para asegurar su nutrición y alimentación y generarán un valor agregado en sus productos para acceder de mejor forma a los mercados

Los consumidores, que gozarán de alimentos de mejor calidad e inocuos, producidos en forma sostenible

#### **¿Qué promueven las Buenas Prácticas Agrícolas?**

Mejorar el bienestar de la Familia Agrícola

Mejorar las condiciones de los trabajadores y consumidores

Alimentos sanos, no contaminados y de mayor calidad para mejorar la nutrición y alimentación

Manejo racional de agroquímicos

Alimentación adecuada

#### **2. Las Buenas Prácticas Agrícolas en el cultivo**

##### **a. ¿Cuál es el mejor lugar para sembrar?**

Conocer la historia del predio

Reconocer las parcelas que tienen el suelo más fértil y la suficiente disponibilidad de agua.

No sembrar en predios con contaminantes químicos

El predio debe estar libre de basuras, papeles, plásticos y envases vacíos

Conocer los tipos de plagas, enfermedades y malezas existentes, principalmente en el área de cultivo

Señalar el lugar donde se sembrará el cultivo con números de lote o nombre del cultivo

### **¿Cómo preparar el suelo?**

Realizar análisis de suelo y registrar los resultados que permitan conocer algunas propiedades físicas y químicas para programar un plan de aplicación de cal, abono orgánico o compost y fertilizantes.

Considerar la pendiente del predio donde se va a cultivar

Realizar la mínima labranza posible

Evitar la erosión y compactación

Practicar rotación de cultivos

### **¿Cómo manejar el cultivo?**

**Densidad:** sembrar a distancia adecuada

**Trasplante:** elegir plantas sanas y descartar débiles o con señales de enfermedad y usar herramientas limpias

#### **b. ¿Cómo usar y manejar el agua?**

Usar la cantidad necesaria de agua, el uso incorrecto puede tener un efecto negativo en

el rendimiento y la calidad final del producto.

Evitar la entrada de animales a las fuentes de agua del predio

No realizar aplicaciones y preparaciones de agroquímicos cerca de las fuentes de agua

Se debe realizar una planificación del riego para evitar un exceso o una insuficiencia del agua en los cultivos

Proteger los depósitos y canales de agua de animales, pájaros, etc.

Mantener limpios los canales por donde circula el agua

Tener en cuenta la necesidad de agua del cultivo (no regar de más)

El uso incorrecto de agua puede perjudicar la calidad del producto, por ello es necesario planificar el uso del riego.

### **c. ¿Cómo usar los agroquímicos?**

#### **¿Qué agroquímico debo utilizar?**

Conocer el tipo de malezas, plagas y enfermedades que afectan a su cultivo

Analizar si se puede aplicar un control biológico en vez de químico

Los agroquímicos que utilice deben estar permitidos, es decir, registrados en su país

No se deben usar agroquímicos vencidos o en mal estado (Verificar fecha de vencimiento)

#### **¿Qué elementos debo usar para protegerme?**

Los niños/as, mujeres embarazadas y ancianos no deben estar cerca de la zona donde se aplican agroquímicos

Antes de la aplicación se debe verificar el buen funcionamiento de los equipos; que las boquillas o picos pulverizadores tengan una distribución uniforme del producto, que no se escurra líquido por la máquina

Elementos que se deben usar: gafas, guantes, mascarilla, botas y traje impermeable

Una vez terminada la aplicación, el trabajador debe ducharse y lavar los elementos de protección

### **¿Cómo debo aplicar los agroquímicos?**

Aplicar la dosis de agroquímicos necesaria

Observar periódicamente el cultivo para detectar a tiempos algún problema

Registrar las aplicaciones que realizan en el cultivo

Respetar el tiempo de espera para cada aplicación

No ingresar al cultivo inmediatamente después de la aplicación

### **¿Cómo y dónde debo guardar los agroquímicos?**

Se debe construir un lugar especial en el predio para guardar agroquímicos

Cuando se almacenan pequeñas cantidades, usar una caja cerrada en un lugar lejos de la casa

El lugar debe estar fuera del alcance de los niños y animales

Este lugar debe ser: cerrado con llave, seguro, fresco y ventilado

Señalizar el lugar con los siguientes carteles: “PELIGRO”, “VENENO”, “NO FUMAR”, “NO BEBER”, “NO COMER”, “NO TOCAR”

Los agroquímicos deben estar debidamente separados y aislados de las semillas, forrajes, productos cosechados y fertilizantes

#### **d. Fertilizantes**

### **¿Qué fertilizante debo utilizar y qué cantidad?**

Para la aplicación de fertilizantes se debe elaborar un programa de fertilización (en base al análisis del suelo)

Saber qué fertilizantes y qué cantidad recomienda usar para su cultivo, atendiendo que es

un punto crítico el cálculo de las cantidades, la dosificación, el pesaje y preparación de las mezclas.

### **¿Cómo debo aplicar los fertilizantes?**

Para la aplicación de fertilizantes se deben considerar las condiciones climáticas previas y posteriores a la aplicación del mismo, para evitar pérdidas y la posibilidad de contaminar las aguas y suelos

La fertilización debe ser aplicada en forma balanceada (dosis necesaria) para evitar el desarrollo de enfermedades infecciosas y fisiológicas

### **¿Cómo y dónde debo guardar los fertilizantes?**

Se debe construir un lugar especial en el predio para guardar fertilizantes

Los fertilizantes deben estar debidamente separados y aislados de las semillas, forrajes, productos cosechados y agroquímicos

Este lugar debe ser: cerrado con llave, seguro, fresco y ventilado

Señalizar el lugar con los siguientes carteles: “PELIGRO”, “VENENO”, “NO FUMAR”, “NO BEBER”, “NO COMER”, “NO TOCAR”

El lugar debe estar fuera del alcance de los niños y animales

### **e. ¿Cuál es la mejor forma de realizar la cosecha?**

#### **¿En qué condiciones deben estar los trabajadores que hacen la cosecha?**

El personal de cosecha debe tener las manos limpias, las uñas cortas, el pelo recogido y no fumar ni beber durante la cosecha

Juntar los productos con cuidado evitando los golpes.

No utilizar recipientes de los químicos y fertilizantes para acopiar la cosecha

Las cosechadas deben ser colocadas a la sombra y lejos de animales y el depósito de químicos y fertilizantes.

## ANEXO 2 HOJA DE VIDA ING. RUTH ZAMORA MG.

---

Ruth Armenia Zamora Sánchez

35 años

Ambato, Ecuador

Teléfono: +593 981373766

Email: ra.zamora@uta.edu.ec

ruthaz2@hotmail.com

Perfil LinkedIn: [www.linkedin.com/in/ruth-zamora-sánchez-218a7982](http://www.linkedin.com/in/ruth-zamora-sánchez-218a7982)

### Estudios

2008	Diplomada en Ciencias Empresariales (Registro Senescyt: 724197634)
Vitoria, España	Universidad del País Vasco
2011	Licenciada en Administración y Dirección de Empresas (Registro Senescyt: 7525R-13-10827)
Vitoria, España	Universidad del País Vasco
2013	Máster Universitario en Dirección Empresarial desde la Innovación a la Internacionalización (Registro Senescyt: 7525R-13-10828) Universidad del País Vasco
Bilbao, España	
Actualmente	Doctorado en Dirección Empresarial, Conocimiento e Innovación
Bilbao, España	Universidad del País Vasco
Idiomas	Español: Natal Inglés: Medio
Programas manejados:	Word, Excel, Project, Power Point, Plataformas Virtuales Educativas.
Competencia adicional:	Instructora de curso en Planeación Estratégica (Certificado). Técnico en E-commerce y Social Media (Certificado).

### Experiencia Laboral

Abril 2017- Actualmente	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO (Facultad de Ciencias Administrativa)
----------------------------	---

---

---

Ambato, Ecuador	Docente Universitario Ocasional Profesor de los módulos de Administración de Empresas, Gestión de Marketing Social y Aplicación de Ética en los Negocios. Docente Responsable de Carrera en Evaluación Institucional. Docente Responsable de Prácticas Pre-Profesionales.
Abril 2014-marzo 2016	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO (Facultad de Contabilidad y Auditoría)
Ambato, Ecuador	Docente Universitario Ocasional Profesor de los módulos de Administración de Empresas, Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad. Docente Responsable de Carrera en Evaluación Institucional. Docente Responsable de Prácticas Pre-Profesionales. Coordinador de Proyectos de Vinculación con la Sociedad.
Oct. 2013-marzo 2014	G.A.D. MUNICIPAL DE SAN JACINTO DE BUENA FE (Dpto. Desarrollo Social)
Buena Fe, Ecuador	Promotor Social Intermediario entre el G.A.D., Ministerior de Inclusión Económica y Social y el Programa de Misión Solidaria Manuela Espejo en la ejecución de actividades de índole social con personas en situación de vulnerabilidad de las parroquias rurales y urbanas del cantón San Jacinto de Buena Fe.
Abril 2012-mayo 2013	IMAFI AUDITORES, S.L. Administrativa
Vitoria, España	Administrativa contable encargada de colaborar en la revisión de estados financieros de las empresas clientes con el fin de prestar atención jurídica, contable y fiscal a las mismas para el correcto cumplimiento de la Ley Española.

---

### ANEXO 3 HOJA DE VIDA ING. DIEGO BARRAGÁN MG.

---

Diego Iván Barragán García

Ambato, Ecuador

Teléfono: +593 992902880

Email: dib0925@hotmail.com

---

#### Estudios

---

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Magíster en Administración de Empresas

---

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ingeniero Comercial Especialización Marketing

---

Idiomas Español: Natal  
Inglés: Medio

---

Programas manejados: Word, Excel, Project, Power Point, Plataformas Virtuales Educativas.

---

#### Experiencia Laboral

---

2019 hasta la actualidad Coordinador Provincial Administrativo Financiero / Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

---

Noviembre 2018 a Junio 2019 Planificador / Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

---

Diciembre 2017 a Octubre 2018 Coordinador Talento Humano / Analista Provincial de Talento Humano 2 IEES

---

Diciembre 2017 Director Provincial / Consejo Nacional Electoral

---

Septiembre 2015 a Septiembre 2017 Coordinador Talento Humano / Consejo Nacional Electoral

---



## **ANEXO 4 ENCUESTA**

### **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

**Objetivo:** Determinar el conocimiento de los socios sobre el diseño de un programa de servicios no financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Marque con X la respuesta que usted crea conveniente.

#### **1. ¿Indique cuál es su género?**

Masculino

Femenino

#### **2. Indique su edad de acuerdo a los rasgos establecidos**

Menos de 20 años

De 21 a 40 años

De 41 a 60 años

Más de 60 años

#### **3. Indique su nivel de preparación académica**

Sin estudios

Primaria

Secundaria

Superior

#### **4. Podría indicar su estado civil**

Casado/a

Soltero/a

Divorciado/a

Unión de hecho

Viudo/a

**5. ¿Hace cuánto tiempo usted es socio de la Cooperativa San Miguel Ltda.?**

Menos de 2 años

Entre 3 a 5 años

Entre 6 a 10 años

Más de 10 años

**6. ¿En cuántas instituciones financieras de la localidad usted mantiene una cuenta de ahorros?**

Una

Dos

Más de dos

**7. Conoce usted los servicios que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.**

Todos

Algunos

Ninguno

**8. De los servicios que brinda la Cooperativa indique los que ha utilizado**

Crédito

Depósito a plazo fijo

Ahorros

Más de un servicio

Otros

**9. ¿Con qué frecuencia utiliza usted los servicios de la institución?**

Diario

Semanal

Mensual

Una vez al año

**10. ¿En algún momento usted recibió servicios de capacitación, asesoría y asistencia técnica por parte de alguna institución pública o privada?**

Si

No

No recuerda

**11. ¿Usted cree que es conveniente que la institución brinde servicios no financieros como capacitación, asesoría y asistencia técnica a los socios?**

Si

No

No sabe

**12. ¿Cómo calificaría usted la propuesta de diseñar un programa de servicios no financieros para los socios de la institución?**

Bueno

Regular

Malo

**13. Indique la frecuencia con la que se debe realizar el programa de servicios no financieros para los socios de la institución**

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

**14. ¿De los siguientes temas cuáles cree deben estar en el programa de servicios no financieros?**

Educación Financiera

Asesoramiento en actividades agro pro pecuarias

Emprendimientos

Otros

**15. ¿Indique de acuerdo a su criterio cuál es el sector al que debe enfocarse el programa de servicios no financieros?**

Sector primario

Sector secundario

Sector terciario

**16. ¿Piensa usted que implementar un programa de servicios no financieros brinda una ventaja competitiva sobre las demás instituciones financieras de la localidad?**

Si

No

Tal vez

## **ANEXO 5 ENTREVISTA**

### **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

**Objetivo:** Determinar el conocimiento de los socios sobre el diseño de un programa de servicios no financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

- 1. Desde su punto de vista ¿Cuáles son las principales características que hacen que los socios adquieran los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.?**

---

---

- 2. Al momento de brindar servicios financieros a los socios de la institución. ¿cree que los recursos se los utilizan de una manera adecuada y de acuerdo a la actividad planificada?**

---

---

- 3. ¿Cree que es conveniente brindar por parte institución capacitación, asesoría y asistencia técnica a los socios que adquieren un servicio financiero?**

---

---

- 4. ¿Cuáles son las principales actividades económicas que en el sector de influencia de la institución se necesita brindar servicios no financieros?**

---

---

- 5. ¿Cree usted que diseñar un programa de servicios no financieros contribuye al socio a destinar de una mejor manera sus recursos económicos y actividades productivas?**

---

---