



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA**

**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

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

**TEMA:**

---

**ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC. LTDA., PARA FORTALECER  
EMPRENDIMIENTOS.**

---

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magister en Gestión de  
Proyectos Socioproductivos.

**Autor:** Segundo Moisés Quinatoa Caiza

**Tutor:** Lcda. Fanny Ramírez Naranjo, Mg.

AMBATO-ECUADOR.

2022

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

Yo, Segundo Moisés Quinatoa Caiza, declaro ser el autor del Trabajo de Investigación con el nombre “Estrategias de atención a socios de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC. Ltda., para fortalecer emprendimientos”, como requisito para optar al grado de Magister en Gestión de Proyectos Socioproductivos y autorizo 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 exista el 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 8 días del agosto del 2022, firmo conforme:

Autor: Segundo Moisés Quinatoa Caiza

Firma:



Número de Cédula: 180350618-5

Dirección: Ambato - Pilahuín

Correo Electrónico: [smoisesquina@yahoo.com](mailto:smoisesquina@yahoo.com)-[smoisesquina@gmail.com](mailto:smoisesquina@gmail.com)

Teléfono: 0990334639

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC. LTDA., PARA FORTALECER EMPRENDIMIENTOS” presentado por Segundo Moisés Quinatoa Caiza, para optar por el Título de Magister en Gestión de Proyectos Socioproductivos.

### **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, 8 de agosto del 2022



Plumado electrónicamente por:  
**FANNY CUMANDA  
RAMIREZ NARANJO**

---

Lcda. Fanny Cumandá Ramírez Naranjo, Mg.

Tutora

## 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 Magister en Gestión de Proyectos Socioprodutivos, son absolutamente originales, auténticos, personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 8 de agosto del 2022



---

Segundo Moisés Quinatoa Caiza

C.I.180350618-5

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC. LTDA., PARA FORTALECER EMPRENDIMIENTOS,” previo a la obtención del Título de Magister en Gestión de Proyectos Socioproductivos, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 8 de agosto del 2022



Firmado electrónicamente por:  
**XIMENA ALEXANDRA  
MORALES URRUTIA**

.....  
Ing. Ximena Alexandra Morales Urrutia PhD.

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



Firmado electrónicamente por:  
**TANIA  
MORALES**

.....  
Eco. Tania Morales Molina Mg.

**VOCAL**



Firmado electrónicamente por:  
**FANNY CUMANDA  
RAMIREZ NARANJO**

.....  
Lcda. Fanny Cumanda Ramirez Naranjo Mg.

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Al ser supremo por otorgarme el don más grande, la vida, sabiduría y con mucho cariño a mi esposa e hijos a mis padres, hermanos y hermanas por el apoyo incondicional que me brindaron en los momentos más difíciles, siempre han estado a mi lado con su infinito amor demostrando su constante apoyo para alcanzar mis metas personales y profesionales.

En especial a mi esposa Mercedes Pandi y mis tres hijos, Abraham, Gloria y Benjamín quienes han sido la razón de vivir y esperanza mía para ser un ejemplo en mi familia y han estado siempre a mi lado apoyándome en todo momento de mi vida y aun en los momentos muy críticos y golpes que me ha llegado a mi vida.

A mis seres más queridos y preciados papito y mamita quienes me han inculcado en un camino correcto desde mi existencia hasta estos momentos apoyado en todo momento para que sea una persona muy comprometido responsable en mi vida profesional desde la casa y siempre han estado presentes aun en mis momentos muy difíciles que nunca me han dejado solo siempre han estado con su infinito amor y protección que es lo más importante.

A todos mis amigos y amigas, familiares quienes estuvieron siempre junto a mi lado de una u otra forma en los momentos que más los necesite con un apoyo moral y eso me ha fortalecido en mi para seguir adelante y tener un objetivo claro y llegar a una meta a pesar de muchas adversidades.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Tecnológica Indoamérica y a los, docentes por la sabiduría impartida, a sus estudiantes, y por la paciencia dedicación y apoyo que nos han brindado para culminar con éxito la carrera en cuarto nivel.

A la Licenciada Fanny Cumandá Ramírez Naranjo y al Dr. Mauricio Quiroga por su apoyo en cada una de las diferentes etapas académicas y así haciendo posible el culminar esta etapa de mi vida profesional.

A la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA, a sus directivos y a todo el personal que me brindaron la información necesaria para la ejecución del presente trabajo investigativo.

EL AUTOR

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
Planteamiento de Problema.....	2
Destinatarios del Proyecto.....	4
Objetivo General .....	4
Objetivo Especifico .....	4
CAPÍTULO I.....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
Antecedentes de la investigación.....	6
El cliente en el centro de la gestión .....	8
Emprendimientos .....	11
Emprendimiento y crecimiento económico.....	12
Sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda. ....	14
CAPÍTULO II .....	17
DISEÑO METODOLÓGICO .....	17
Enfoque y diseño de la investigación .....	17
Descripción de la muestra y el contexto de la investigación .....	18
Proceso de recolección de datos .....	19
Técnicas e instrumentos.....	23
Análisis de los resultados .....	23
CAPÍTULO III .....	42



PRODUCTO .....	42
Nombre de la propuesta .....	42
Definición del tipo de producto.....	42
Objetivos .....	43
Estructura de la propuesta .....	43
Evaluación de la propuesta.....	60
Valoración de la propuesta.....	<b>61</b>
Conclusiones y Recomendaciones .....	62
Conclusiones .....	62
Recomendaciones.....	63
Bibliografía .....	64
Anexos.....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de Variable Dependiente – Emprendimiento ....	21
Tabla N° 2: Operacionalización de Variable Independiente – Estrategias de atención al cliente.....	22
Tabla N° 3: Genero .....	23
Tabla N° 4: Edad.....	24
Tabla N° 5: Ocupación.....	25
Tabla N° 6: Estado Civil .....	25
Tabla N° 7: Tiene emprendimiento.....	26
Tabla N° 8: Tipo de emprendimiento .....	27
Tabla N° 9: Apoya de la cooperativa a los socios.....	28
Tabla N° 10: Emprendimientos que aportan al desarrollo económico .....	29
Tabla N° 11: Facilidades de la cooperativa a los emprendimientos .....	30
Tabla N° 12: Servicio financieros de la cooperativa.....	31
Tabla N° 13: Capacitaciones a los emprendedores .....	32
Tabla N° 14: Calificación a la atención a los clientes.....	33
Tabla N° 15: Personal de atención al cliente .....	34
Tabla N° 16: Atención recibida .....	35
Tabla N° 17: Aspectos a mejorar en el área de servicios a los socios .....	36
Tabla N° 18: Tipo de canales de servicio al cliente.....	37
Tabla N° 19: Estrategias de atención al cliente.....	38
Tabla N° 20: Documentación y tramites.....	39
Tabla N° 21: Tiempo de demora.....	40
Tabla N° 22: Análisis FODA .....	50
Tabla N° 23: Estrategias FODA.....	51
Tabla N° 24: Estrategia 1 .....	52
Tabla N° 25: Estrategia 2 .....	53
Tabla N° 26: Estrategia 3 .....	54
Tabla N° 27: Estrategia 4 .....	55
Tabla N° 28: Estrategia 5 .....	56
Tabla N° 29: Resumen de las estrategias .....	58

Tabla N° 30: Cronograma de implementación .....	58
Tabla N° 31: Instrumento para la evaluación de las estrategias por la Cooperativa de Ahorro y crédito SAC.....	59

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Genero .....	23
Gráfico N° 2: Edad.....	24
Gráfico N° 3: Ocupación.....	25
Gráfico N° 4: Estado Civil.....	26
Gráfico N° 5: Tiene emprendimiento.....	26
Gráfico N° 6: Tipo de emprendimiento .....	27
Gráfico N° 7: Apoya de la cooperativa a los socios .....	28
Gráfico N° 8: Emprendimientos que aportan al desarrollo económico .....	29
Gráfico N° 9: Facilidades de la cooperativa a los emprendimientos .....	30
Gráfico N° 10: Servicio financieros de la cooperativa .....	31
Gráfico N° 11: Capacitaciones a los emprendedores.....	32
Gráfico N° 12: Calificación a la atención a los clientes .....	33
Gráfico N° 13: Personal de atención al cliente .....	34
Gráfico N° 14: Atención recibida .....	35
Gráfico N° 15: Aspectos a mejorar en el área de servicios a los socios .....	36
Gráfico N° 16: Tipo de canales de servicio al cliente.....	37
Gráfico N° 17: Estrategias de atención al cliente .....	38
Gráfico N° 18: Documentación y tramites.....	39
Gráfico N° 19: Tiempo de demora.....	40
Gráfico N° 20: Estructura de la propuesta .....	44
Gráfico N° 21: Análisis PEST .....	46

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

**TEMA:** ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC. LTDA., PARA FORTALECER EMPRENDIMIENTOS

**Autor:** Segundo Moisés Quinatoa Caiza

**Tutor:** Lcda. Fanny Ramírez Naranjo, Mg.

La atención a los clientes en las instituciones financieras se ha convertido en una actividad compleja de sobrellevar, pues, hoy en día el cliente es más exigente con productos y servicios que adquiere, en tal sentido, es importante pensar en el cliente y mejorar ciertos servicios que satisfagan los requerimientos del mismo. El estudio se encaminó bajo la línea de investigación Bienestar Humano con la sub línea Proyectos Asociativos Solidarios. El problema central de la investigación es la falta de estrategias de atención a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda., para fortalecer emprendimientos. El objetivo de la investigación es desarrollar estrategias de atención que permitan fortalecer los emprendimientos de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda., en la provincia de Tungurahua, para dar cumplimiento a este estudio se empleó una metodología de paradigma positivista, exploratoria, aplicando el método inductivo y analítico que permitieron obtener la información necesaria. Se aplicó una encuesta a una muestra de 357 clientes de la cooperativa. Los resultados indican que la cooperativa rara vez apoya con facilidades de crédito a los socios emprendedores, a pesar de verificar que los emprendimientos en general aportan al desarrollo de la economía local. Con esta base, se desarrolló cinco estrategias de atención para fortalecer los emprendimientos de los socios de la cooperativa, como establecer un área de servicio al cliente, proceso mínimo de documentación, reducción de tiempos de demora, programas de apoyo, y plan de capacitación; todo ello con el propósito de fortalecer al sector emprendedor que es esencial para el desarrollo económico de los socios. Se concluyó que las estrategias direccionarán a mejorar el crecimiento económico de los socios emprendedores y de la misma entidad financiera.

**DESCRIPTORES:** atención al cliente, cooperativa de ahorro y crédito, emprendimiento, estrategias.

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

**STRATEGIES FOR ASSISTING MEMEBERS AT "INDÍGENA SAC  
LTDA." CREDIT UNION TO STRENGTHEN ENTREPRENEURSHIP**

**Autor:** Segundo Moisés Quinatoa Caiza

**Tutor:** Lcda. Fanny Ramírez Naranjo, Mg.

**ABSTRACT**

Customer service has become a complex activity to manage in financial institutions; nowadays, customers are more demanding with the products and services that they purchase. Therefore, it is important to think about the customer and improve certain services to meet customers' requirements. The study was conducted under the line of research on Human Well-being with the subline Solidarity Associative Projects. The main problem of the research is the lack of member care strategies at "Indígena SAC Ltda." Credit Union to strengthen entrepreneurship. The aim of this research is to develop care strategies to strengthen the members' entrepreneurship at "Indígena SAC Ltda." Credit Union in Tungurahua province. To carry out this study, an explanatory positivist paradigm methodology was used by applying the inductive and analytical methods that allowed us to obtain the necessary information. A survey was applied to a sample of 357 customers of the Credit Union. The results show that the Credit Union rarely supports entrepreneurial members with credit facilities, despite verifying that the enterprises, in general, contribute to the development of the local economy. Thus, five strategies were developed to strengthen the members' enterprises to establish a customer service area, minimum documentation process, reduction of delay time, support programs, and training plan in order to strengthen the entrepreneurial area, which is essential for the economic development of the members. It was concluded that the strategies will be aimed at improving the economic growth of the entrepreneurial members and the ones of the same financial institution.

**KEYWORDS:** credit union, customer service, entrepreneurship, strategies.

## INTRODUCCIÓN

El servicio al cliente es una técnica importante que sigue una serie de actitudes y reglas dentro de la organización con el fin de garantizar la satisfacción de los clientes, además de cubrir todos los requerimientos. En tal sentido, se valida la importancia de la atención a los clientes de las diferentes empresas, organizaciones y negocios. Por consiguiente, las estrategias de atención a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda., se desarrollan para fortalecer emprendimientos, las mismas que provienen de un estudio cuya línea de investigación es Bienestar Humano y que utiliza como sub línea Proyectos Asociativos Solidarios.

El tema se relaciona con el Plan de Creación de Oportunidades, en la cual se precisa objetivos del Eje Económico, en donde el objetivo 2 se direcciona a impulsar un sistema económico con reglas claras que fomente el comercio exterior, turismo, atracción de inversión y modernización del sistema financiero nacional, en particular, el objetivo antes indicado se encuentra entrelazado con el tema de estudio, pues da cumplimiento a la necesidad de fortalecer de la gestión de la cooperativa por medio de una atención primordial a los socios, mitigando deficiencias administrativas que podrían conllevar posibles inconsistencias en los servicios financieros de la cooperativa, además de aportar al crecimiento económico del país.

A nivel global, se ha evidenciado que, la gestión de las entidades financieras ha evolucionado basándose en el desarrollo tecnológico, la innovación y creatividad de forma significativa durante el siglo XXI. De esta manera, la administración de las entidades aprovecha los medios tecnológicos para reuniones, toma de decisiones, y sobre todo para mejorar la atención a sus usuarios (Chicaiza et al., 2020).

En Ecuador, los principios cooperativos constituyen normativas implícitas de fiel cumplimiento para las organizaciones de la economía social y solidaria. Las

cooperativas de ahorro y crédito tienen en su accionar un gran reto, que a su vez es económicamente sostenible: brindar servicios y productos financieros sociales, inclusivos, participativos, democráticos y con procesos ágiles para sus socios; velando por los intereses tanto de grupos internos como los de su comunidad (Coba et al., 2020).

Es de suma importancia dar un buen servicio a los socios o clientes, en un mundo tan globalizado y con una alta tecnología implementar sistemas de atención a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda. Es significativo, así como, implementar estrategias de atención al cliente para fortalecer la relación con el crecimiento y desarrollo de sus emprendimientos, bajo principios de la Economía Popular y Solidaria en los que se desenvuelve la entidad financiera.

La inclusión económica es otra vertiente dentro del ámbito financiero cooperativista, ya que, permite fomentar los emprendimientos y que estos a su vez incidan en el desarrollo económico ecuatoriano, por medio de estrategias de atención al cliente directamente relacionadas a los emprendimientos.

### **Planteamiento de Problema**

Es evidente que existen problemas de atención a los clientes en las instituciones financieras, pues, hoy en día el cliente es más exigente con productos y servicios que adquiere (Matamorros, 2019). De lo planteado anteriormente, se formula el problema de investigación, de la siguiente manera: ¿Cómo las estrategias de atención a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., fortalecerá a los emprendimientos?

De esta manera, el objeto de estudio se enfoca en la atención al cliente, y el campo de investigación corresponde al fortalecimiento de los emprendimientos. Para identificar de forma más clara el problema de la investigación se empleó el método del árbol de problemas a fin de determinar posibles causas y efectos producidos por la problemática central.



**CAUSA – EFECTO**

**Gráfico 1:** Árbol de problemas

Socios insatisfechos

**EFECTOS**

**PROBLEMA** Escasas estrategias de atención a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda., para fortalecer emprendimientos

**CAUSAS**

Ausencia de liderazgo

Deficiente atención a los clientes

Falta de capacitación en el  
atención a clientes

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza

Acorde al desarrollo del árbol de problemas, se identificó que el problema central de la investigación es la falta de estrategias de atención a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda., para fortalecer emprendimientos, del cual, se deriva de la presencia de la ausencia de liderazgo, el desconocimiento de herramientas del sistema de atención, el desinterés por parte de la alta gerencia y la falta de capacitación en el personal encargado de la atención a clientes.

De esta manera, se tendrá efectos negativos como la presencia de socios insatisfechos, la deficiente atención a los clientes, disminución del número de clientes y la desmotivación de los clientes y socios, provocando niveles de insatisfacción en los socios.

### **Destinatarios del Proyecto**

Este proyecto está destinado a los administradores, socios y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda., quienes podrán utilizar sus hallazgos y conclusiones para mejorar sus procesos. También beneficiará a los clientes de la Cooperativa quienes podrán acceder a mejores servicios; y, a los estudiantes e investigadores que lo consulten y referencien como aporte a nuevas investigaciones.

### **Objetivo General**

Desarrollar estrategias de atención que permitan fortalecer los emprendimientos de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda., en la provincia de Tungurahua.

### **Objetivo Especifico**

- Elaborar un marco teórico que explique la relación entre la atención al cliente de cooperativas con la satisfacción de sus socios.

- Revisar la situación de atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda.
- Establecer estrategias que provoquen crecimiento en emprendimientos de los socios de la cooperativa.

## **CAPÍTULO I.**

### **MARCO TEÓRICO**

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

En este apartado es importante establecer antecedentes previos a la estructuración de la investigación con el propósito de sustentar la presente indagación por medio de otras investigaciones desarrollados sobre las estrategias de atención en las cooperativas de ahorro y crédito y el fortalecimiento de los emprendimientos, por ende, es preciso hacer una revisión investigativa a este trabajo con el objetivo de tomarlos como referencia y poder encaminar apropiadamente el estudio.

En el ensayo elaborado por Guzmán et al. (2020) denominado Gestión del emprendimiento en el marco de la Economía Popular y Solidaria para el desarrollo económico local del sector rural del Cantón Cuenca – Ecuador, tiene por objetivo proponer algunas bases para la aplicación de un modelo general que permita dinamizar el emprendimiento en el territorio rural del Cantón Cuenca en el Ecuador enmarcado en la Economía Popular y Solidaria cuya metodología fue entender y abordar la dinámica económica en el territorio rural. Se concluye que, se han abordado las tendencias poblacionales, territoriales y económicas; identificando la necesidad de fomentar una cultura de emprendimiento que ayude al empleo digno y sostenible.

En la investigación de León (2020) se determina que los emprendimientos y el poder de adaptación de cambios en los tiempos de pandemia en Finanzas populares y solidarias han considerado como alternativas para el desarrollo en los emprendimientos de economía popular y solidaria en la ciudad de Machala. El objetivo del trabajo consiste en identificar las Finanzas Populares y Solidarias como una alternativa de desarrollo en los emprendimientos de la Economía Popular y Solidaria de las parroquias Nueve de Mayo y Providencia de la ciudad de Machala, provincia de El Oro durante el año 2019. La metodología aplicada consistió en la elaboración de una investigación cualitativa descriptiva llevada a cabo mediante la aplicación de encuestas efectuadas a 39 emprendimientos. Por otra parte, según las perspectivas de los dirigentes emprendedores, varios factores obtenidos, explican que más del 30% se encuentra moderadamente satisfechos por los servicios que ofrecen las FPS y el 10% aproximadamente está muy satisfecho con los servicios de asesoramiento, capacitación y financiamiento, activamente en las FPS.

Por otro lado, en la investigación de Jarrín (2019) sobre las estrategias para captar clientes y lograr el éxito competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, se planteó como objetivo diseñar estrategias de captación de clientes, para lo cual, se definió estrategias encaminadas a ese fin, permitan alcanzar la satisfacción de los socios, mayor transparencia en la gestión, y una visión estratégica de la administración. Se recolectó la información correspondiente con el fin de obtener soluciones rápidas y efectivas, para ello, se empleó el método deductivo y analítico conjuntamente con la aplicación de técnicas como la entrevista y la encuesta. Los resultados obtenidos permitieron detallar las falencias encontradas como, ausencia de estrategias encaminadas a la captación de clientes, carencia de políticas e incumplimiento de metas y objetivos institucionales; concluyendo que, la propuesta relacionada a las estrategias conducirá por el camino de éxito a lo largo de la trayectoria de la cooperativa.

## **El cliente en el centro de la gestión**

El presente trabajo de investigación trae a colación que el abordaje del mismo está situado en los conceptos y teorías sobre Administración, Álvarez (2020) plantea que para realizar tipos de investigación como este se debe comenzar mencionando las teorías administrativas fundamentales, expuestas de forma vinculante una variable de la otra y su pertinencia para el trabajo denominado: “Estrategias de atención a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., para fortalecer emprendimientos”.

En términos más extensos se dice que la administración es la llamada para aplicar los principios fundamentales como son: ejecutar, planificar y dirigir diferentes el conjunto de procesos que existe al interior o exterior de una empresa, esto permitirá llegar a los objetivos planteados con eficiencia y eficacia.

La administración utiliza todos los recursos que tiene la empresa y que pueden ser aprovechados al máximo en beneficio de la gestión del talento humano, económico, ambiental, financiero y social. Los factores importantes para una correcta administración son muchos, pero las variables que confluyen en el siguiente trabajo de investigación son atención al cliente y emprendimientos sumado esto a un acertado liderazgo son un factor muy importante dentro de la administración de una organización (Armas et al., 2017).

### **Atención al cliente**

La atención al cliente es “aquel servicio que prestan las empresas para ofrecer sus productos y estos puedan ser obtenidos de manera rápida; es decir para poder relacionarse con el cliente y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades logrando a largo plazo su fidelización” (Pincay & Parra, 2020, p. 1124).

Para Rojas & Calderón (2021) la atención al cliente “debe estar implantada en la cultura y en el credo de la empresa, ya que, no es posible insertarla

posteriormente. Los clientes, son la razón de ser del negocio, es por eso que se debe conocer y entender las necesidades” (p.42).

Según Calero & Moreno (2017) menciona que, la atención al cliente, es una actividad primordial de carácter humano muy acertada y descubierta por las organizaciones, que ayuda solventar las inquietudes de los socios y que les brinda una información personalizada que permite a guardar la fidelidad de los socios atendidos en esa atención no solo considera el trato sino el factor humano que es la valoración de los atendidos y apoyar en lo más necesario y ser útil en las gestiones.

En Ecuador es apreciado el país con mejores índices de emprendimientos en Latinoamérica y el segundo a nivel mundial un país pujante que nunca queda con brazos cruzados porque esa cultura de emprendimientos significa sobrevivencia desde los puntos que estén en donde estén, nuestro país siempre ha caracterizado una patria de libre emprendimiento siendo así que se ha determinado con un 60% de emprendedores ecuatorianos en especial la parte sierra dentro de ellas la provincia de Tungurahua con mayor número de los emprendimientos según (Soledispa, 2018).

En contexto, la atención al cliente es parte importante de las empresas, pues se considera como una herramienta de marketing, que tiene el contacto directo con los clientes por medio de los diferentes canales de comunicación, y con ello, se establece un antes, durante y después de la venta. Además, la atención se concentra en garantizar que el producto o servicio llegue al público objetivo, y se genere la satisfacción del cliente.

Es importante destacar que la atención al cliente está inmersa en todas las organizaciones y de manera determinante en las cooperativas de ahorro y crédito, pues de ello depende la captación de clientes nuevos y satisfacer las necesidades y requerimientos de los socios de la entidad financiera.

## **Estrategias de atención al cliente**

Para Huancas (2019) las estrategias de atención al cliente, “es como uno de los procedimientos más importantes dentro de las organizaciones, porque ayudan a mejorar la calidad de servicio, captar y fidelizar mayor número de usuarios e incrementar las ventas” (p.20).

Según Loor et al., (2017) uno de los pasos muy acertados y claves para satisfacer las necesidades de los socios de las cooperativas es:

- **Implantar una visión de servicio al cliente.** Se considera practicar la visión de la cooperativa hacia los socios en servicio al cliente a los funcionarios porque de ellos depende el logro de los objetivos y metas trazadas de la organización y retomar las responsabilidades de sus funciones y solo cumpliendo esos parámetros llegaremos a cubrir las necesidades de los clientes.
- **Valorar las necesidades del cliente.** Es necesario investigar, olfatear y detectar que es lo que quiere el cliente para ello es dar toda la atención necesaria frente a frente al socio y preguntar, cuál es su necesidad o en que les podemos ayudarles y servirles cuéntenos y estamos en gustoso de sumar en sus dudas y así para poder aportar y apoyar en sus proyectos a largo, mediano y corto plazo.
- **Establecer y disponer a los funcionarios.** Como política de la organización es importante evaluar a los funcionarios y certificar que poseen sus habilidades y conocimientos suficientes para ayudar a proteger un ambiente solido de servicio al cliente en el marco de las estrategias se considera que la formación es muy considerada para una buena selección de personal, porque todas las habilidades del mundo si les puede enseñar, pero la actitud y la personalidad no.
- **Construir metas para el servicio al cliente.** Las estrategias de servicio al cliente permiten crecer como persona, como entidad y como socio en estos tres ejes fundamentales es una de las estrategias muy competitivos en el



mercado financiero con una cultura de servicio de excelencia. Una vez que se descubre las carestías e intereses del cliente se mide su bienestar humano, es hora de implantar objetivos claros para alcanzar los sueños deseados y mantenerlos.

- **Premiar y reconocer un buen servicio,** Es imprescindible premiar y reconocer por el esfuerzo y dedicación de las responsabilidades brindadas por los funcionarios y por ende los objetivos de la estrategia de servicio al cliente alcanzado.

## **Emprendimientos**

En la actualidad la creación de emprendimientos se ha considerado una fuente de empleo que apoya de manera directa a la estabilidad económica de las familias que pueden tener bajos recursos. Es por ello que se entiende que el emprendimiento es una fuerza económica generadora de fuentes de empleo y reactivación económica originada en países en desarrollo. Los emprendimientos son el espejo de las personas que se arriesgan a invertir en una sociedad afectada y golpeada por una crisis económica, política, sanitaria entre otros factores (Romero et al., 2021).

Por otra parte, el emprendimiento se puede determinar cómo el proceso de actuar ante las oportunidades de crear nuevos productos, servicios, bienes o procesos, que se encaminan al desarrollo y crecimiento de la economía. De la misma manera se puede definir al emprendimiento como la capacidad que posee un individuo para gestionar y organizar la cristalización de una idea innovadora en producción, innovación y toma de riesgos (Vargas & Uttermann, 2020).

Dentro del contexto, se puede determinar que los emprendimientos son un medio de salida para generar ingresos a las familias y si alcanza el éxito se puede convertir en una fuente generadora de empleo para otras familias, lo cual, también se convierte en un ingreso económica para un país.

## **Emprendimiento y crecimiento económico.**

El emprendimiento inicia con una idea, la cual da inicio a un producto o servicio. El éxito de esta idea dependerá de la dirección del emprendedor y la forma en la que busca cumplir con la idea. Es así que, el emprendimiento se relaciona con la creación de nuevas empresas, nuevas estrategias o nuevos conceptos para aquellos productos o servicios ya establecidos o como el acceso a mercados inexplorados. De esta manera, el emprendimiento es considerado un gran motor de la economía, que ayuda al crecimiento, desarrollo social y la formación de cultura empresarial (Borja et al., 2020).

El emprendimiento social se ha convertido en la mayoría de los países, en un foco de mayor atención, optimismo y esperanza para gobiernos y diferentes agentes sociales, el cual ha sido importante, pero no suficiente, a ser hoy un soporte más integral y sinérgico, que involucra actores como gobierno local, regional y nacional, quienes implementan las políticas públicas socio-económicas y de emprendimiento como factor natural en sus agendas, de tal manera que se brinden las condiciones necesarias para que el emprendimiento sea tema de práctica real y de aporte al desarrollo socioeconómico de la población, (Salinas & Osorio, 2012).

El emprendimiento es una idea clara que nace del interior de una persona, que se ha pasado por un sin número de necesidades propias vividas en diferentes ámbitos laborales. Después de transcurrir esas series de etapas nace la creación de emprendimientos de pequeñas y medianas empresas a corto, mediano y largo plazo eso permite a generar nuevas fuentes de empleos y crecimiento económico y fomentar el desarrollo en las actividades emprendedoras permitiendo la apertura de nuevos mercados, con idea positiva en el crecimiento económico de un país reconstruyendo el bienestar de la sociedad.

El incremento monetario en la actualidad es un objetivo de política económica, que permite el crecimiento y aumento de fuentes de empleo y eso ayuda a disminuir el desempleo, extiende la capacidad de mejorar la eficiencia de las empresas, eso

permite la productividad de los ciudadanos, en sus emprendimientos como mecanismo muy significativo para lograr los objetivos planteados (Ovalles, et al., 2018).

Los emprendimientos tienen una gran acogida en el mercado, porque innovan nuevos productos de mejor calidad de atención en las líneas de las necesidades humanas Ecuador es un país sólido donde fomentan nuevos emprendimientos cada día y que arriesgan sus recursos económicos difícilmente hasta podría perderse, pero sin embargo lo vuelven a intentar de nuevo y posiblemente al pasar el tiempo lo han vuelto a sostener sus emprendimientos y mantener en el mercado (Rodríguez, et al., 2020).

Se concluye que, el emprendimiento nace de la capacidad de una persona que reúne todos sus esfuerzos para alcanzar una meta, utilizando sus ideas innovadoras y aplicando recursos materiales, humanos y económicos para cristalizar la idea. El desarrollo de estos emprendimientos ha permitido generar grandes entornos económicos favorables que influyen en el desarrollo socioeconómico de una región.

En tal sentido, para iniciar con los emprendimientos, se necesita de apoyo financiero por parte de entidades financieras bancarias como también de cooperativas de ahorro y crédito, las mismas que, facilitan los recursos económicos necesarios para cumplir con las ideas emprendedoras.

### **Cooperativismo**

El cooperativismo se determina “como una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades comunes y aspiraciones económicas, sociales y culturales por medio de una empresa de propiedad conjunta, democráticamente gobernada” (López, 2020).

Por otra parte, el cooperativismo también se los puede definir como un modelo de desarrollo socioeconómico que se contribuye con recursos y capacidades de los

individuos, y de no ser el caso se recurren a las asociaciones para lograr los objetivos. A partir de esto se deriva la definición de cooperativas que son formas de acción colectiva, que está formada por mujeres y hombres con constructores sociales, organizaciones inventadas y creadas por actores sociales con el desarrollo del capitalismo. Además, se basa los valores como la responsabilidad, democracia, igualdad, equidad, solidaridad y crecimiento sostenido.

Por consiguiente, el cooperativismo es una opción alternativa de desarrollo a la economía de mercado y a la economía de Estado con el propósito de impulsar el mercado de valores a corto y mediano plazo, seguido de un estrecho vínculo con la satisfacción de las necesidades del ser humano.

### **Sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda.**

#### **Historia institucional**

Se conformaron un grupo de personas para cambiar la calidad humana, en tal sentido se creó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC LTDA. Entidad referente a esa transformación de desarrollo con los más necesitados a través de los servicios financieros que brinda la cooperativa (Tolabombo, 2019).

La institución con el transcurso del tiempo ha ido incrementando su capital, motivo por el cual, han aumentado el número de clientes y usuarios Este trabajo no se basó solamente en el factor del capital, sino en el humano, debido a que es importante el ayudar a mejorar la calidad de vida de los sectores más marginados, con ese fin un grupo de jóvenes en los décadas de los años 70/80 consolidan la Cooperativa Agrícola Nueva Vida con el aporte de Ministerio de Agricultura y Ganadería, y su donación de 250 sucres en ese entonces para mantener viva y activa la labor en beneficio de las comunidades urbanos y rurales, que en ese entonces se abre una Caja de Ahorro y Crédito SAC AIET en la Comunidad de Pucara Grande de la Parroquia Pilahuín Provincia del Tungurahua. En 1982 se crea en donde

participaron un grupo de jóvenes de la zona antes mencionada y con un aporte individual de 20 sucres (Tolabombo, 2019).

En aquellos años proliferaban los chulqueros, no había acceso al sistema financiero, la mayor parte de los indígenas trabajaban en las haciendas como peones, la migración a la ciudad era inminente, había discriminación, maltrato y se violaba los derechos sociales de los campesinos a nivel general, por esta y muchas razones más la lucha de varios jóvenes se ve reflejada en la creación de la primera institución financiera indígena en el Ecuador y la tercera en Latinoamérica según la historia de Ecuador (Tolabombo, 2019).

Este trabajo es fruto de una profunda reflexión que relata la lucha por mejorar la calidad de vida de cientos de hombres y mujeres indígenas y campesinos y a lo largo de la historia esta investigación demuestra la gran capacidad de servicio de SAC Cooperativa de Ahorro y crédito indígena por cambiar vidas de más de 60 mil socios, hoy en día trabajan en la institución profesionales de diferentes partes del Ecuador y conjugan sus ideas indígenas, mestizos, afro ecuatorianos, montubios y demás seres humanos de este país donde se asienta la investigación (Tolabombo, 2019).

La Constitución de la República del Ecuador, destaca que el sistema financiero de este país está conformado por los sectores público, privado y del popular y solidario; y las cooperativas de ahorro y crédito y otras entidades asociativas, pertenecen al sector popular y solidario siendo este el marco oficial general para implementar la presente investigación (Tolabombo, 2019).

### **Triángulo estratégico de la cooperativa SAC.**

**Misión:** Mejorar la calidad de vida de nuestros socios a través de la prestación de productos y servicios financieros innovadores.

**Visión:** Ser reconocidos como la primera Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena en el Ecuador con principios y valores cristianos.

**Valores:**

- Vocación de Servicio
- Honestidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Gratitude

## **CAPÍTULO II**

### **DISEÑO METODOLÓGICO**

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

La metodología es la memoria crítica del método. Desde el punto de vista sistemático es una guía procedimental, que permite a orientar e identificar el trabajo, por qué se lo realiza y a qué conduce esa reflexión, que permite proveer ciertas habilidades para el desarrollo de operaciones destinadas a alcanzar objetivos intelectuales o materiales de forma eficaz (Carbonelli et al., 2017).

La presente investigación se cimienta en el paradigma positivista, mientras que, el diseño de la investigación se ubica en el plan de no experimental porque se toma las fuentes de la investigación en el campo de trabajo con los funcionarios de la cooperativa bajo los siguientes niveles comprometidos de la investigación.

También, se usa la investigación exploratoria, que permitirá estudiar un problema con mayor claridad para poder determinar el estudio indicado, mientras que, la investigación descriptiva ayuda a describir las características que compone un elemento.

La investigación se realizó en la cooperativa SAC, institución que posee una larga trayectoria dentro del mercado financiero y a su vez se ha convertido en un apoyo indispensable para los socios y las personas que necesitan solventarse de recursos económicos para invertir en diferentes aspectos familiares, sociales, económicos e incluso laborales; es por ello, que esta entidad es un pilar fundamental para la sociedad local, regional y con proyección nacional.

Acorde con lo antes indicado, las altas perspectivas que posee la cooperativa SAC y sus múltiples aportes a la sociedad; esta institución lleva ya 40 años el mercado local, motivo por el cual, la Asamblea Nacional precedida por la Abg. Guadalupe Llori condecoró el 23 de marzo del 2022 a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. con la condecoración “Asamblea Nacional de la República del Ecuador Dr. Vicente Rocafuerte” por su mérito social y económico. Además, es importante destacar que esta entidad maneja un capital de 90 millones, razón por la cual pertenece al segmento uno según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

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

La selección de la muestra se empleó a partir de criterio basado en la capacidad operativa de recolección y análisis, es decir, se aplicó una muestra de tipo no probalística, que permitió seleccionar las unidades a investigar considerando los criterios relacionados con las características y el contexto de la investigación (Hernández & Mendoza, 2018).

La muestra será tomada de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC LTDA. oficina matriz Ambato, sobre una base de 5.044 personas, por lo cual, se realiza el siguiente cálculo:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{Z^2 * P * Q + N * e^2}$$



Conociendo que el tamaño de la muestra de socios/clientes es de 5.044 y con un nivel de confianza del 95%.

Donde:

n=Tamaño de la muestra

N=Tamaño de la población o universo: 5.044

Z=Parámetro Estadístico que depende de Z: 1,96

e=Error de estimación máximo: 5%

P=Probabilidad de que ocurra el evento: 50%

Q= Probabilidad de que no ocurra el evento: 50%

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 5.044}{1,96^2 * 0,50 * 0,50 + 5.044 * 0,05^2}$$
$$n = \frac{4844,2576}{13,5704}$$
$$n = 356,97 \cong 357$$

La muestra resultante es de 357 socio/clientes de la cooperativa a ser encuestadas.

### **Proceso de recolección de datos**

La recolección de datos se lo realiza por medio del instrumento investigativo como es la encuesta, la cual fue dirigida a los socios y clientes. Una vez obtenido los datos de las encuestas se procedió a realizar la respectiva tabulación y análisis de la misma por medio del programa Excel, a través de la obtención de gráficos y estadísticos, que facilitan el análisis.

### **Método de Investigación**

**Inductivo:** esta investigación “explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas” (Hernández et al., 2014, p. 9). Por medio de esta investigación se determinarán casos particulares para extraer conclusiones de carácter general. El

objetivo es el descubrimiento de generalizaciones y teorías, a partir de observaciones sistemáticas de la realidad. En este sentido, se analizarán los comportamientos de los socios para establecer las estrategias de atención en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda., para fortalecer emprendimientos.

**Analítico:** “Se descompone en objeto (el todo) en sus partes y relaciones” (Hernández et al., 2014, p. 12). Estableciendo en la investigación el análisis de la atención a los clientes de la Cooperativa, estableciendo el accionar de la misma frente a parámetros de la atención.

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos**

Se validó el instrumento de investigación por medio de Alfa de Cronbach, misma que es el grado en que una prueba o instrumento mide los reactivos en una escala. Para proceder con la validación se realizó una encuesta piloto a 10 socios.

Para verificar la validación del instrumento, según Hernández & Pascual (2018) cuando el valor del alfa de Cronbach “se acerca a 1, mayor es la consistencia interna de las preguntas analizadas. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación” (p.160).

Parar tener más claro los valores de alfa de Cronbach, es importante seguir los siguientes criterios:

Coeficiente alfa  $>0.9$  es excelente

Coeficiente alfa  $>0.8$  es bueno

Coeficiente alfa  $>0.7$  es aceptable

Coeficiente alfa  $>0.6$  es cuestionable

Coeficiente alfa  $>0.5$  es pobre

Coeficiente alfa  $<0.5$  es inaceptable

### Tabla de operacionalización

Tabla N° 1: Operacionalización de Variable Dependiente – Emprendimiento

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
El emprendimiento se relaciona con la creación de nuevas empresas, nuevas estrategias o nuevos conceptos para aquellos productos o servicios ya establecidos o como el acceso a mercados inexplorados. De esta manera, el emprendimiento es considerado un gran motor de la economía, que ayuda al crecimiento, desarrollo social y la formación de cultura empresarial (Borja, Carvajal, & Vite , 2020).	Creación de nuevas empresas	Ideas Creación de empresas	Como socio de la cooperativa SAC ¿Tiene a su cargo algún emprendimiento? ¿La cooperativa SAC apoya a los socios emprendedores con facilidades de créditos?	Técnica: Encuesta
	Motor de la economía	Desarrollo económico	¿Considera que su emprendimiento aporta al desarrollo económico local? ¿La cooperativa SAC brinda facilidades a los emprendimientos para acceder a créditos y con ello acrecentar su negocio?	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
	Crecimiento económico y social	Incremento en ventas Oportunidades crecimiento del negocio	¿La cooperativa SAC ofrece servicios financieros encaminados a apoyar a los nuevos emprendedores? ¿Considera que la cooperativa SAC debería realizar capacitaciones a los socios emprendedores para mejorar sus negocios?	

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza



## Técnicas e instrumentos

La técnica aplicar en la investigación es la encuesta con sus respectivos instrumentos que es el cuestionario formado por 10 interrogantes cerradas formuladas de manera precisa y relacionadas al tema de investigación. Esta técnica está dirigida a los socios de la Cooperativa SAC Ltda.

## Análisis de los resultados

Acorde a los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, se alcanzó la siguiente información:

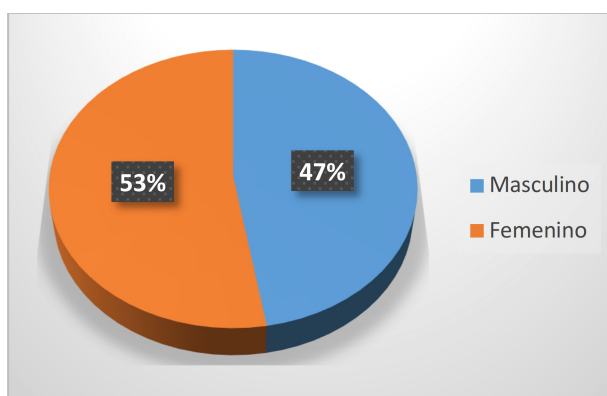
- **Genero**

Tabla N° 3: Genero

<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>Frecuencia</b>
Masculino	169	47%
Femenino	188	53%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

Gráfico N° 1: Genero



Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

De la totalidad de los encuestados, el 47% de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda. son del género masculino, y el 53% son mujeres. Con estos datos se evidencia que existe un porcentaje significativo y mayoritario de socios que son hombres.

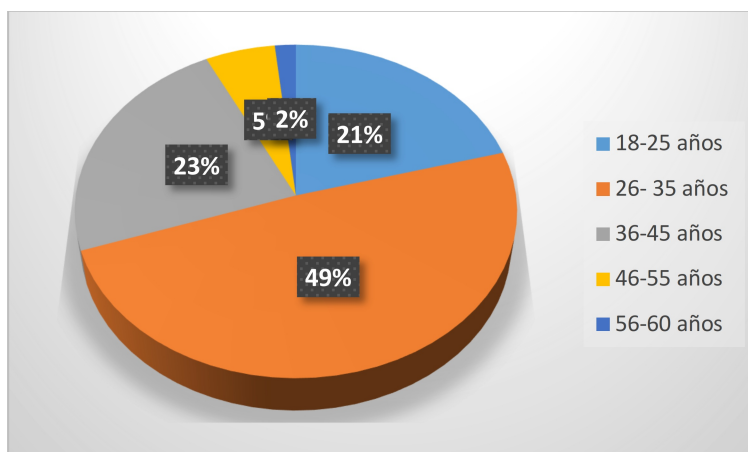
- **Edad**

Tabla N° 4: Edad

Alternativas	Resultados	Frecuencia
18-25 años	74	21%
26- 35 años	175	49%
36-45 años	82	23%
46-55 años	20	6%
56-60 años	6	2%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

Gráfico N° 2: Edad



Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

El 49% de los socios de la cooperativa tienen edades entre 26 a 35 años, el 23% tienen edades comprendidas entre 36 a 45 años, el 21% de los socios tienen de 18 a 25 años, el 6% tienen 46 a 55 años, y el 2% de los encuestados tienen de 56 a 60 años. Demostrando con esta información que los socios de la cooperativa son en su mayoría de personas con edades de 26 a 35 años de edad.

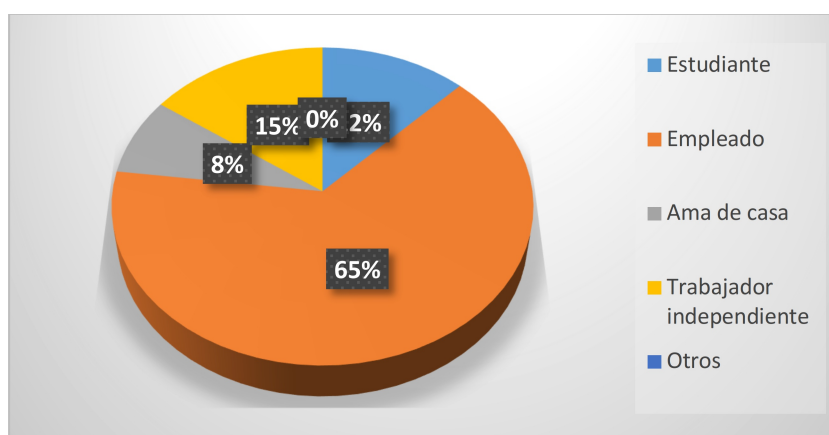
- **Ocupación**

Tabla N° 5: Ocupación

<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>Frecuencia</b>
Estudiante	44	12%
Empleado	231	65%
Ama de casa	28	8%
Trabajador independiente	54	15%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

Gráfico N° 3: Ocupación



Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

El 65% de los encuestados indican que son empleados, el 12% son estudiantes, el 15% son trabajadores independientes, y 8% indican que son amas de casa, por medio de esta información que determina que la mayor parte de socios tienen un empleo fijo.

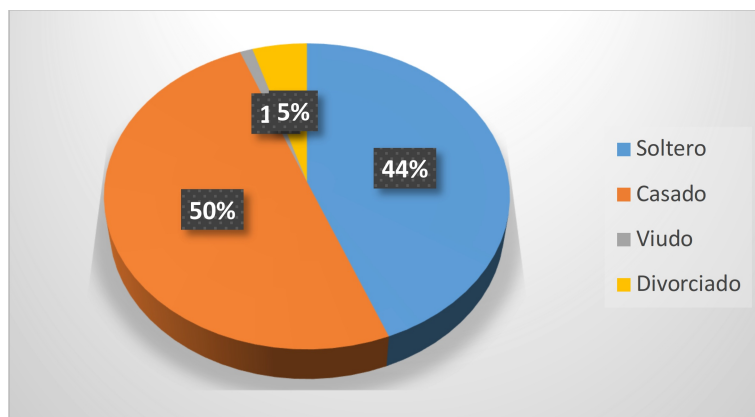
- **Estado civil**

Tabla N° 6: Estado Civil

<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>Frecuencia</b>
Soltero	157	44%
Casado	179	50%
Viudo	4	1%
Divorciado	17	5%
Unión libre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

Gráfico N° 4: Estado Civil



Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

El 50% de los encuestados indican que son de estado civil casados, el 44% son solteros, el 5% son divorciados, y el 1% son viudos. Se evidencia que los mayores porcentajes son de socios que son casados y solteros.

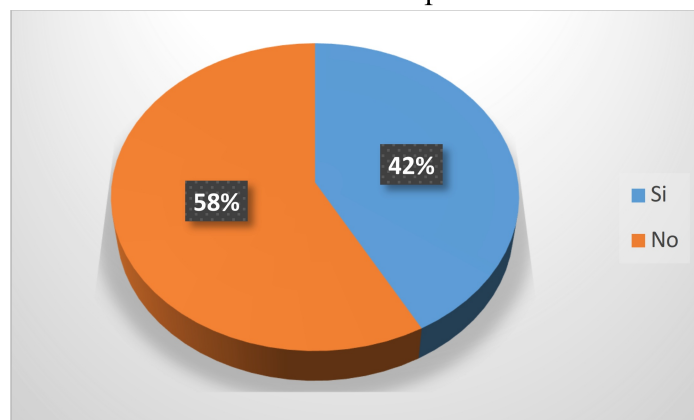
### 1. Como socio de la cooperativa SAC ¿Tiene a su cargo algún emprendimiento?

Tabla N° 7: Tiene emprendimiento

Alternativas	Resultados	Frecuencia
Si	150	42%
No	207	58%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

Gráfico N° 5: Tiene emprendimiento



Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta



El 58% de los socios de la cooperativa indican que no posee o no están a cargo de un emprendimiento, y el 42% de los socios dicen que si tienen negocios que son parte fundamental de sus ingresos. Se verifica que existe un porcentaje significativo de socios que tienen emprendimientos y que contribuyen al desarrollo socioeconómico.

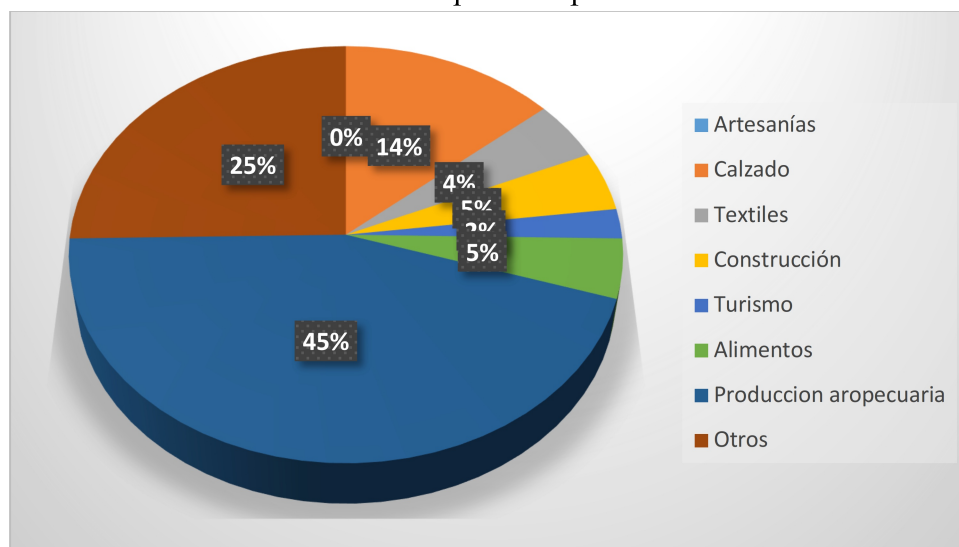
**En el caso de ser afirmativa su respuesta, indicar que tipo de emprendimiento tiene:**

Tabla N° 8: Tipo de emprendimiento

Alternativas	Resultados	Frecuencia
Artesanías	0	0%
Calzado	12	14%
Textiles	4	5%
Construcción	4	5%
Turismo	2	2%
Alimentos	4	5%
Producción agropecuaria	39	45%
Otros	22	25%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

Gráfico N° 6: Tipo de emprendimiento



Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

El 45% de los emprendedores indican que sus negocios están dirigidos a la producción agrícola, el 25% tiene otros tipos de emprendimiento como es la venta de ropa, pastelería, tienda de abarrotes, mecánica, entre otros; el 14% se dedican al área de calzado, el 5% al sector textil, el 5% al área de la construcción, el 5% al área de la alimentación, y el 2% al

turismo. Se identificó que la mayor parte de emprendimientos se dedican al sector agrícola.

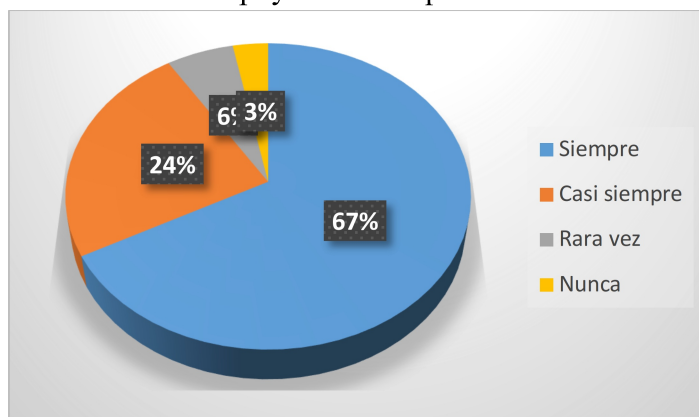
## 2. ¿La cooperativa SAC apoya a los socios emprendedores con facilidades de créditos?

Tabla N° 9: Apoya de la cooperativa a los socios

Alternativas	Resultados	Frecuencia
Siempre	21	6%
Casi siempre	85	24%
Rara vez	240	67%
Nunca	11	3%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

Gráfico N° 7: Apoya de la cooperativa a los socios



Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

El 67% de los encuestados indican que la cooperativa SAC rara vez apoya a los socios con las facilidades de créditos, el 24% indican que casi siempre les facilitan los créditos, el 6% manifiestan que siempre sienten el apoyo de la cooperativa para acceder a los créditos, el 3% indica que nunca les apoya. La mayor parte de los socios afirman que la entidad financiera brinda todo el apoyo a sus socios para acceder a los créditos, no obstante, la cooperativa debe mejorar la accesibilidad a los préstamos con el fin de satisfacer en su totalidad a los socios.

### 3. ¿Considera que su emprendimiento aporta al desarrollo económico local?

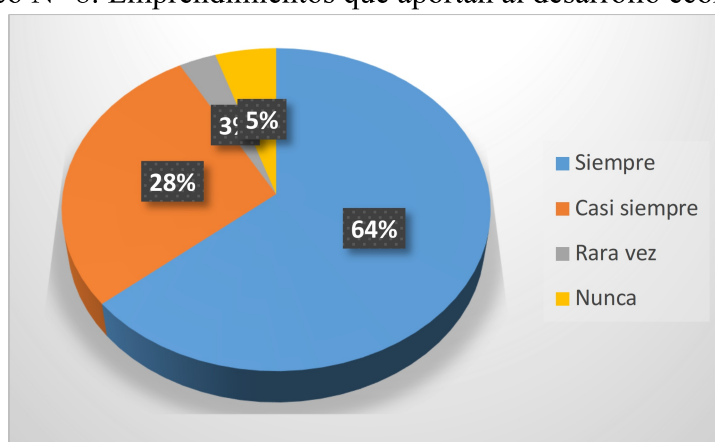
Tabla N° 10: Emprendimientos que aportan al desarrollo económico

Alternativas	Resultados	Frecuencia
Siempre	228	64%
Casi siempre	100	28%
Rara vez	11	3%
Nunca	18	5%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza

Fuente: Aplicación encuesta

Gráfico N° 8: Emprendimientos que aportan al desarrollo económico



Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza

Fuente: Aplicación encuesta

El 64% de los socios indican que sus emprendimientos si aportan al desarrollo económico local, el 28% manifiesta que casi siempre contribuye al desarrollo puesto que consideran que necesitan del apoyo financiero para ser generadores económicos, el 5% indican que nunca han contribuido y el 3% indican que rara vez. Con base a estos datos se evidencia que la mayor parte de los emprendimientos si apoyan al desarrollo socioeconómico de la localidad, sin embargo, es necesario brindar un apoyo extra a todos los emprendimientos con el fin de fortalecer a los mismo y, por ende, estos sean fuentes de empleo para la población.

#### 4. ¿La cooperativa SAC brinda facilidades a los emprendimientos para acceder a créditos y con ello acrecentar su negocio?

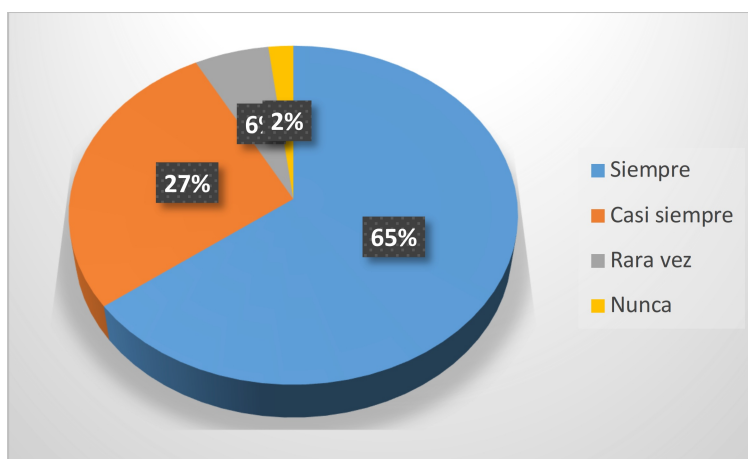
Tabla N° 11: Facilidades de la cooperativa a los emprendimientos

Alternativas	Resultados	Frecuencia
Siempre	21	6%
Casi siempre	98	27%
Rara vez	231	65%
Nunca	7	2%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza

Fuente: Aplicación encuesta

Gráfico N° 9: Facilidades de la cooperativa a los emprendimientos



Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza

Fuente: Aplicación encuesta

El 65% de los encuestados indican que la cooperativa SAC rara vez brinda facilidades a los socios para impulsar sus emprendimientos, el 27% indican que casi siempre la institución promete apoyo, por otra parte, el 6% indica que siempre la cooperativa facilita créditos a los emprendedores y el 2% manifiestan nunca apoya al crecimiento de los negocios. Se evidencia que la mayor parte de los encuestados indican que la entidad financiera si apoya a los emprendedores por medio del acceso rápido a los créditos.

**5. ¿La cooperativa SAC ofrece servicios financieros encaminados apoyar a los nuevos emprendedores?**

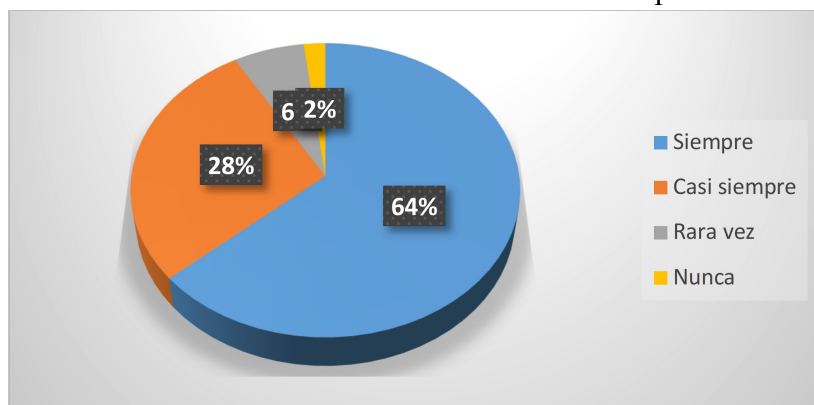
Tabla N° 12: Servicio financieros de la cooperativa

Alternativas	Resultados	Frecuencia
Siempre	23	6%
Casi siempre	100	28%
Rara vez	227	64%
Nunca	7	2%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza

Fuente: Aplicación encuesta

Gráfico N° 10: Servicio financieros de la cooperativa



Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza

Fuente: Aplicación encuesta

El 64% de los encuestados indican que la cooperativa rara vez ofrece servicios financieros encaminados apoyar a los nuevos emprendedores, el 28% indica que casi siempre la entidad brinda estos servicios, mientras que, el 6% indican que siempre en la cooperativa se ofertan estos servicios y el 2% afirman que nunca han escuchado que la entidad ofrece facilidades a los emprendedores. Se verificada que existe un porcentaje significativo de socios que afirman que la cooperativa no siempre se preocupa por brindar servicios financieros a solventar las necesidades de los emprendedores.

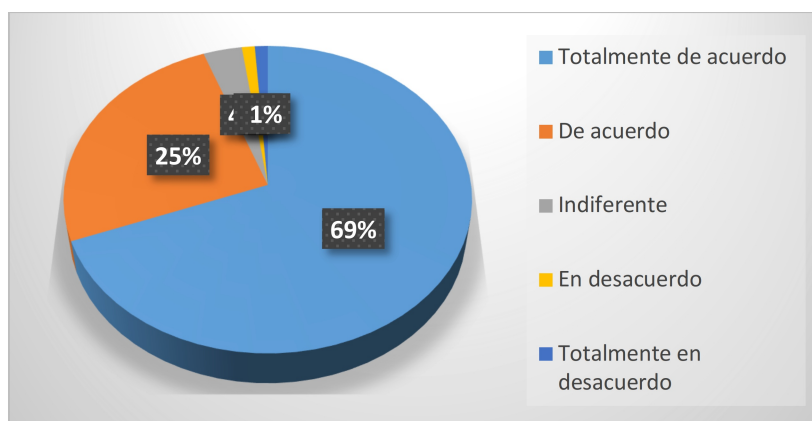
**6. ¿Considera que la cooperativa SAC debería realizar capacitaciones (educación financiera) a los socios emprendedores para mejorar sus negocios?**

Tabla N° 13: Capacitaciones a los emprendedores

Alternativas	Resultados	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	247	69%
De acuerdo	90	25%
Indiferente	12	3%
En desacuerdo	4	1%
Totalmente en desacuerdo	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

Gráfico N° 11: Capacitaciones a los emprendedores



Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

El 69% de los encuestados indican que la cooperativa SAC si debería realizar capacitaciones a los socios emprendedores para mejorar sus negocios, el 25% también están de acuerdo con esta afirmación, 3% se encuentran indiferentes ante esta decisión y el 1% están totalmente en desacuerdo. Por medio de estos datos se verifica que la cooperativa puede realizar capacitaciones pues cuenta con el respaldo de la mayor parte de los socios.

## 7. ¿Cómo calificaría la atención a los socios por parte de la cooperativa SAC?

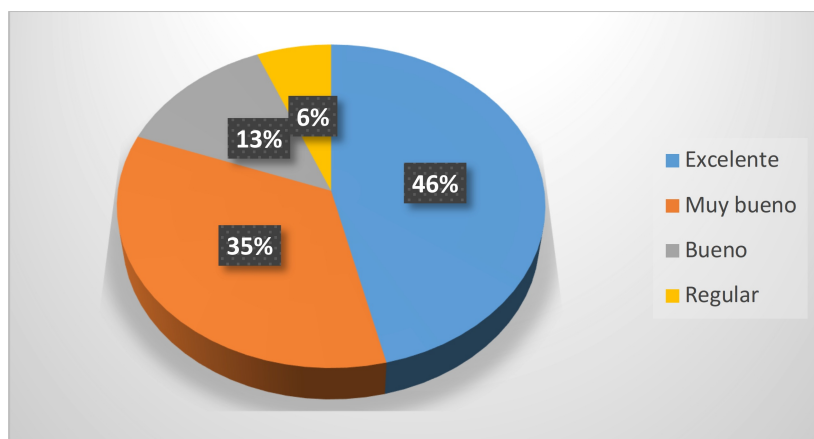
Tabla N° 14: Calificación a la atención a los clientes

Alternativas	Resultados	Frecuencia
Excelente	165	46%
Muy bueno	123	34%
Bueno	47	13%
Regular	22	6%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza

Fuente: Aplicación encuesta

Gráfico N° 12: Calificación a la atención a los clientes



Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza

Fuente: Aplicación encuesta

El 46% de los encuestados indican que la atención brindada a los socios por parte de la cooperativa SAC es excelente, el 34% indican que la atención es muy buena, el 13% manifiesta que buena y el 6% indican que es regular la atención recibida. Se verifica que en un porcentaje demostrativo que la mayor parte de los socios están conformes con la atención brinda por la cooperativa.

**8. ¿El personal de atención al cliente de la cooperativa SAC, satisface con sus requerimientos e inquietudes?**

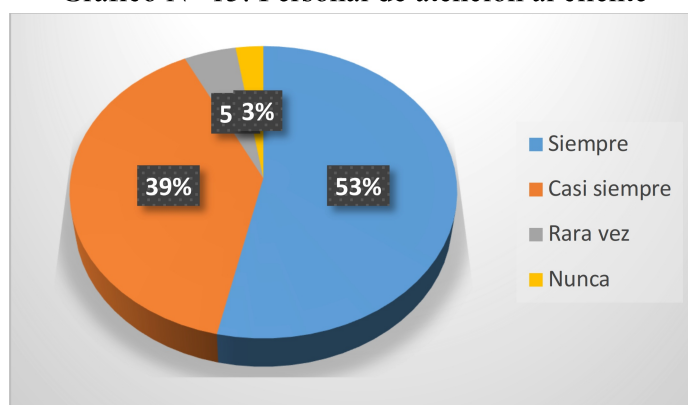
Tabla N° 15: Personal de atención al cliente

Alternativas	Resultados	Frecuencia
Siempre	191	54%
Casi siempre	140	39%
Rara vez	17	5%
Nunca	9	3%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza

Fuente: Aplicación encuesta

Gráfico N° 13: Personal de atención al cliente



Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza

Fuente: Aplicación encuesta

El 54% de los encuestados indican que la atención al cliente brindado por la cooperativa SAC, siempre satisface los requerimientos e inquietudes de los socios, el 39% indican que casi siempre el personal de atención cumple con los requerimientos de los socios, el 5% indican que rara vez sucede eso y el 3% indican que nunca cumplen con las necesidades de los socios. Se verifica que la mayor parte de los socios están satisfechos con la atención que reciben en la cooperativa.



**9. ¿Está usted conforme con la atención recibida por parte del personal de la cooperativa SAC?**

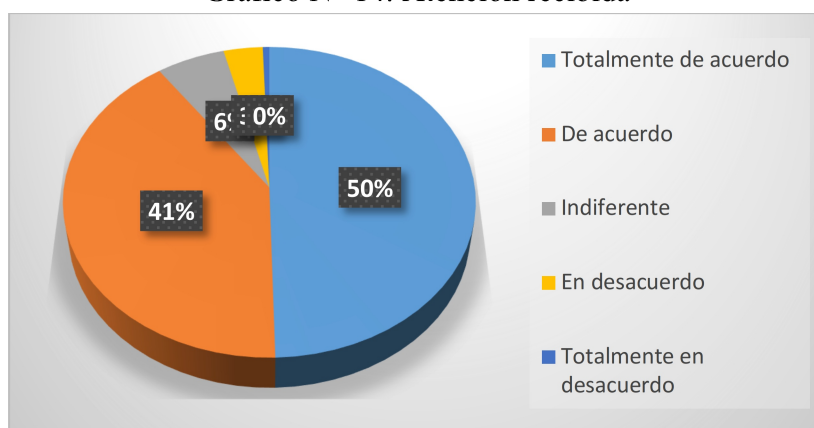
Tabla N° 16: Atención recibida

Alternativas	Resultados	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	177	50%
De acuerdo	145	41%
Indiferente	21	6%
En desacuerdo	12	3%
Totalmente en desacuerdo	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza

Fuente: Aplicación encuesta

Gráfico N° 14: Atención recibida



Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza

Fuente: Aplicación encuesta

El 50% de los encuestados indican que están conformes con la atención recibida por parte del personal de la cooperativa SAC, el 41% están de acuerdo, mientras que, el 6% están indiferentes, el 3% están en desacuerdo y el 1% están totalmente en desacuerdo. Con base a estos datos, se verifica que existe un porcentaje significativo de socios que están conformes con la atención que reciben por parte de la cooperativa.

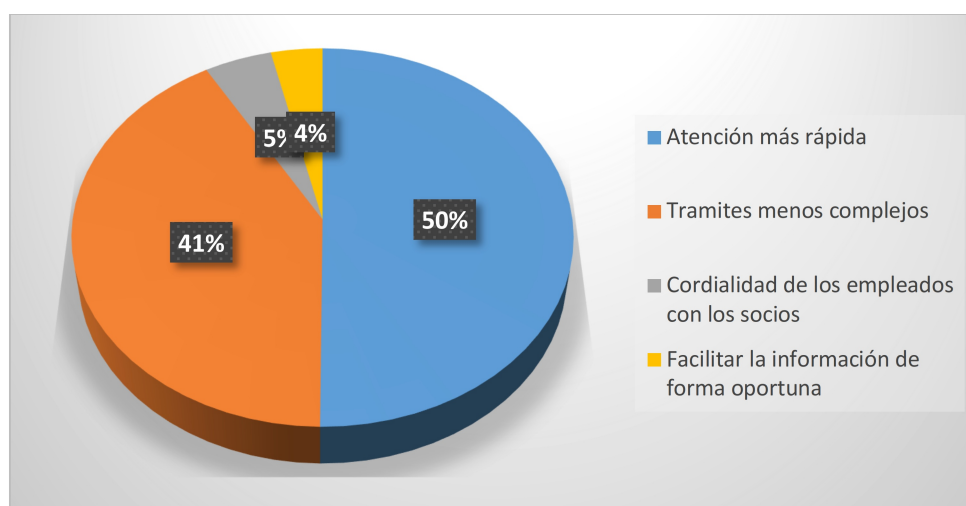
**10. ¿Cuál de los siguientes aspectos debería mejorar en el área del servicio a los socios?**

Tabla N° 17: Aspectos a mejorar en el área de servicios a los socios

Alternativas	Resultados	Frecuencia
Atención más rápida	179	50%
Tramites menos complejos	148	41%
Cordialidad de los empleados con los socios	17	5%
Facilitar la información de forma oportuna	13	4%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

Gráfico N° 15: Aspectos a mejorar en el área de servicios a los socios



Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

El 50% de los socios encuestados indican que el aspecto a mejorar es la atención pues indican que debe ser más rápida, el 41% manifiesta que los tramites deben ser menos complejos, el 5% indica que se debe mejorar en la forma que los empleados tratan a los socios y el 4% manifiesta que se debe facilitar la información de forma oportuna a todos los socios que se acercan a la cooperativa

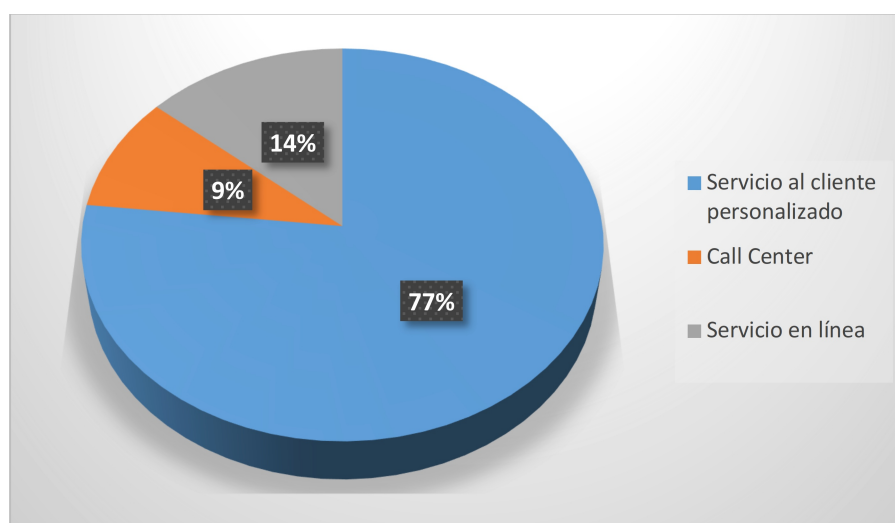
## 11. ¿Qué tipo de canales de servicio al cliente es el que más utiliza?

Tabla N° 18: Tipo de canales de servicio al cliente

Alternativas	Resultados	Frecuencia
Servicio al cliente personalizado	274	77%
Call Center	34	10%
Servicio en línea	49	14%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

Gráfico N° 16: Tipo de canales de servicio al cliente



Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

El 77% de los encuestados indican que la atención al cliente es el servicio que más utilizan, el 14% indican que utilizan el servicio en línea, y el 10% hace uso del Call center. Por medio de esta información se verifica que los socios utilizan de forma frecuente la atención personal con el fin de solventar todas sus dudas y requerimientos.

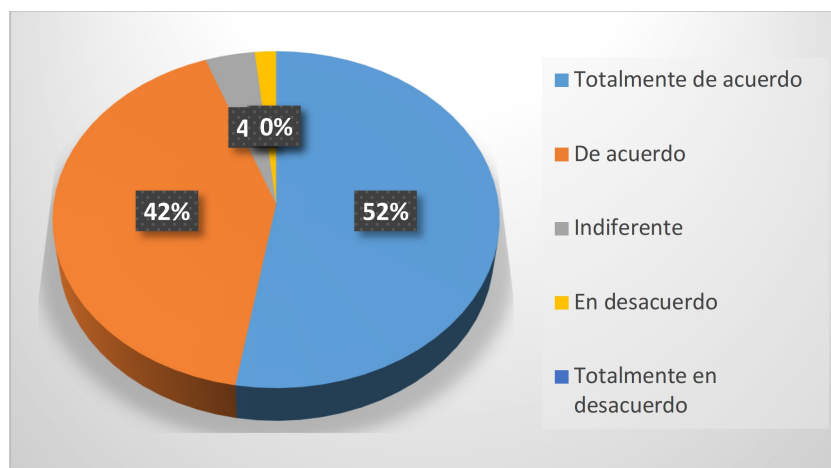
**12. ¿Considera usted que las estrategias de atención al cliente favorecerán al nivel de satisfacción del socio?**

Tabla N° 19: Estrategias de atención al cliente

Alternativas	Resultados	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	188	53%
De acuerdo	149	42%
Indiferente	14	4%
En desacuerdo	6	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

Gráfico N° 17: Estrategias de atención al cliente



Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

El 53% de los socios indican que están totalmente de acuerdo que es necesario que la cooperativa aplique estrategias de atención al cliente para mejorar el nivel de satisfacción del socio, el 42% también están de acuerdo con esta afirmación, el 4% están indiferentes, y el 2% están en desacuerdo con esta interrogante. Se verifica que existe un mayor porcentaje de socios que están de acuerdo en que se implementen estrategias que permitan mejorar la atención al cliente.

**13. ¿Los documentos y trámites que le pide la Cooperativa SAC para créditos son accesibles y rápidos?**

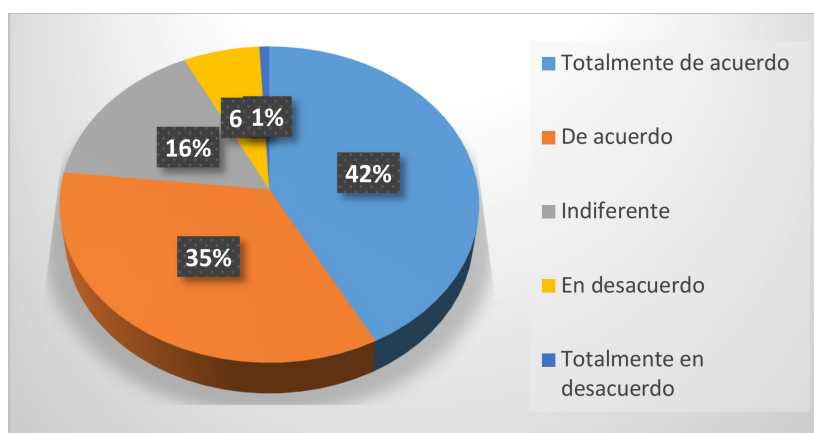
Tabla N° 20: Documentación y tramites

<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>Frecuencia</b>
Totalmente de acuerdo	151	42%
De acuerdo	3	1%
Indiferente	57	16%
En desacuerdo	23	6%
Totalmente en desacuerdo	123	34%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza

Fuente: Aplicación encuesta

Gráfico N° 18: Documentación y tramites



Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza

Fuente: Aplicación encuesta

El 42% de los encuestados indican que están totalmente de acuerdo en que los documentos y trámites procesados en la Cooperativa SAC para créditos si son accesibles y rápidos, el 1% también indican que están de acuerdo, el 16% están indiferentes, el 6% están en desacuerdo y el 34% están totalmente en desacuerdo. Acorde la información obtenida se verifica que en un número significativo de socios están conformes con los documentos y trámites que realizan para obtener un crédito, no obstante, es importante tomar en consideración que a esta afirmación no todos están de acuerdo, razón por la cual, es necesario que la cooperativa analice estos procesos con el fin de satisfacer al 100% de los socios.

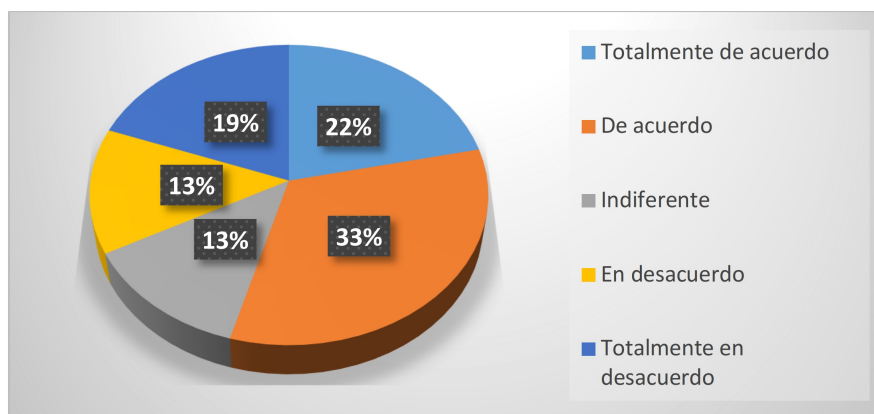
**14. ¿El tiempo de demora para otorgar un crédito para capital de trabajo son demorosos?**

Tabla N° 21: Tiempo de demora

Alternativas	Resultados	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	77	22%
De acuerdo	117	33%
Indiferente	46	13%
En desacuerdo	48	13%
Totalmente en desacuerdo	69	19%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

Gráfico N° 19: Tiempo de demora



Elaborado por: Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
Fuente: Aplicación encuesta

El 33% de los encuestados indican que el tiempo de demora para otorgar créditos es demoroso, de la misma manera el 22% indican que existen demoras en la otorgación de créditos, el 13% están indiferentes, el 19% están en total desacuerdo pues indican que la otorgación de créditos para capital de trabajo si son rápidos, de la misma manera el 13% no está de acuerdo con esta afirmación. Con estos datos se verifica que los trámites para obtener el crédito son demorosos y en tal sentido la cooperativa debe mejorar el tiempo de proceso de los trámites.

## **Principales hallazgos del diagnóstico**

Acorde a los resultados obtenidos se verificó que la mayor parte de socios son hombres, de edades comprendidas en su mayoría de 26 a 35 años, con ocupaciones laborales como empelados en instituciones privadas, y la mayor parte de estado civil: casados y solteros. El 42% de la totalidad de los socios posee emprendimientos, de los cuales, el 45% poseen negocios dedicados a la producción agropecuaria.

Siendo que los emprendimientos en general, aportan al desarrollo de economía local, el 64% de los socios afirman que la institución financiera no siempre ofrece servicios financieros que apoyen a los nuevos emprendimientos. Un 69% de los socios encuestados, manifiestan que la cooperativa realice capacitaciones en educación financiera. Por otra parte, el 46% de los socios indican que la cooperativa brinda una apropiada atención al cliente, satisfaciendo todos los requerimientos e inquietudes, sin embargo, 53% sugieren mejorar para que la atención sea más rápida y oportuna, por medio de la aplicación de estrategias que eleven el nivel de satisfacción de los socios. Con lo expuesto anteriormente, es importante implementar estrategias que permitan mejorar el servicio a los socios con el bien de mejorar en un cien por ciento la atención a los clientes además de satisfacer por completo todos los requerimientos solicitados y con ello, acrecentar la calidad de atención.

## **CAPÍTULO III**

### **PRODUCTO**

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

“ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PARA FORTALECER LOS EMPRENDIMIENTOS DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC. LTDA.”

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

El desarrollo actual de la económica local se vincula a la generación de oportunidades para la población, envueltos en la creación de riqueza para la misma sociedad. De esta manera el desarrollo a través del emprendimiento, es una actividad que ayuda al crecimiento substancial de las economías de los países en los últimos años. Es importante indicar que, la acción emprendedora está asociada al desarrollo económico de los pueblos, basada en la utilización de recursos humanos, materiales, tecnológicos y las capacidades de los sujetos implicados en las comunidades.

Además, es fundamental que el emprendedor sea una persona eficiente, que cumpla todas las funciones con el fin de aprovechar de mejor manera los recursos y tener éxito en el negocio a emprender. De esta manera, el emprendimiento es considerado como elemento clave para el crecimiento económico y para el desarrollo de una región o comunidad, resaltando la identidad, sentido de pertenencia y la calidad de vida de los individuos.



Por consiguiente, la propuesta se encamina a establecer estrategias de atención a los socios de la cooperativa SAC Ltda. que se encuentren inmersos en el ámbito del emprendimiento, con el propósito de fortalecer este sector de los emprendedores, que, como se mencionó en apartados anteriores, es esencial para el desarrollo de económico de las comunidades.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar estrategias de atención a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC. Ltda. para fortalecer los emprendimientos.

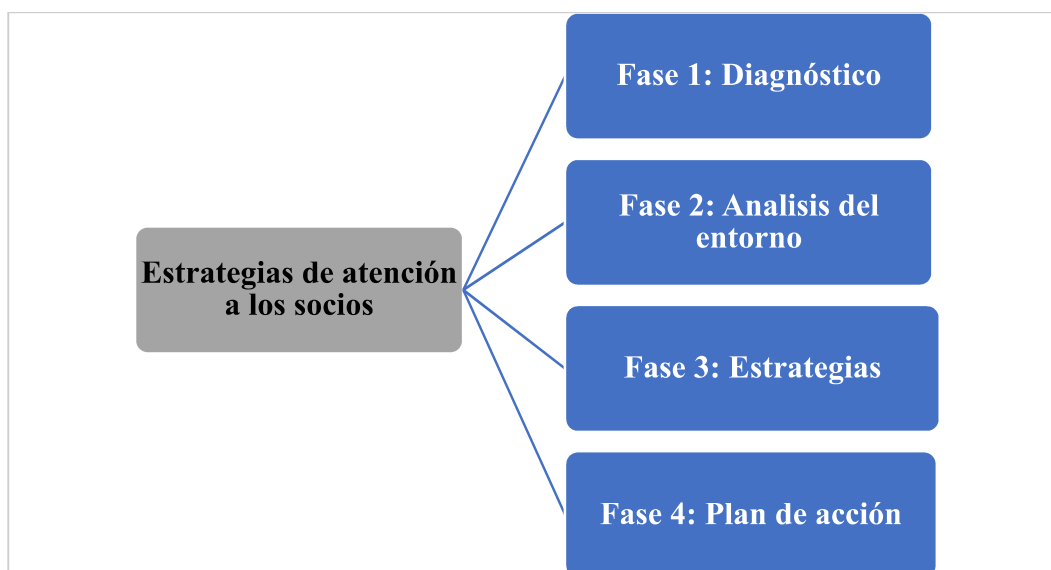
### **Objetivos específicos**

- Promover un ambiente de emprendimientos exitosos apoyados de la cooperativa de ahorro y crédito SAC Ltda. que permitan mejorar los ciclos de vida de los negocios.
- Desarrollar habilidades de emprendimiento en los socios de la cooperativa SAC Ltda.
- Motivar a los socios de la cooperativa a seguir y fortalecer sus emprendimientos actuales.

## **Estructura de la propuesta**

La estructuración de la propuesta denominada “Estrategias de atención para fortalecer los emprendimientos de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC. LTDA.”; parte de las necesidades de los socios emprendedores, es decir, inicia de un diagnóstico de los resultados obtenidos, conjuntamente con el desarrollo de las estrategias. Con base a esto, se desarrolla la siguiente estructura:

Gráfico N° 20: Estructura de la propuesta



**Elaborado por:** Segundo Moisés Quinatoa Caiza

**Fuente:** Investigación

A continuación, se desarrolla cada fase para el desarrollo de las estrategias de atención a los socios de la cooperativa:

### **Fase 1: Diagnóstico**

El proceso inicia por medio de un diagnóstico que se generó de la problemática detectada y los resultados obtenidos de la encuesta. Se identificó que el problema central son las escasas estrategias de atención a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda., que contribuyan a fortalecer los emprendimientos. Con base a ello, se evidencio la ausencia de liderazgo, la deficiente atención a los clientes, desinterés por parte de la alta gerencia y la falta de capacitación en el personal encargado de la atención a clientes, causas que, sin duda, afectan el buen servicio de atención a los socios.

Por otra parte, es importante indicar que se presentan efectos negativos ante el problema detectado, como es la presencia de socios insatisfechos, baja rentabilidad, disminución del número de clientes y la desmotivación de los clientes y socios de la cooperativa, efectos que impulsan a la entidad a buscar una solución oportuna.

En este sentido, se evidenció que la cooperativa SAC brinda un escaso apoyo a los socios emprendedores con facilidades de crédito, de la misma manera se identificó que la

institución financiera no siempre ofrece servicios financieros que apoyen a los nuevos emprendimientos y que está relacionado con la atención al cliente.

En tal sentido, también se corroboró que es importante que la institución brinde mayor apoyo a los socios emprendedores con facilidades de crédito, procesos más cortos para la otorgación de créditos, mejor atención al cliente, apoyo a los nuevos emprendimientos por medio de captaciones a los socios, entre otros aspectos importantes.

Por otra parte, el 53% de los socios afirman que la aplicación de estrategias de atención al cliente para mejorar el nivel de satisfacción del socio es muy propicia para mejorar el nivel de satisfacción del socio y brindar una mejor experiencia.

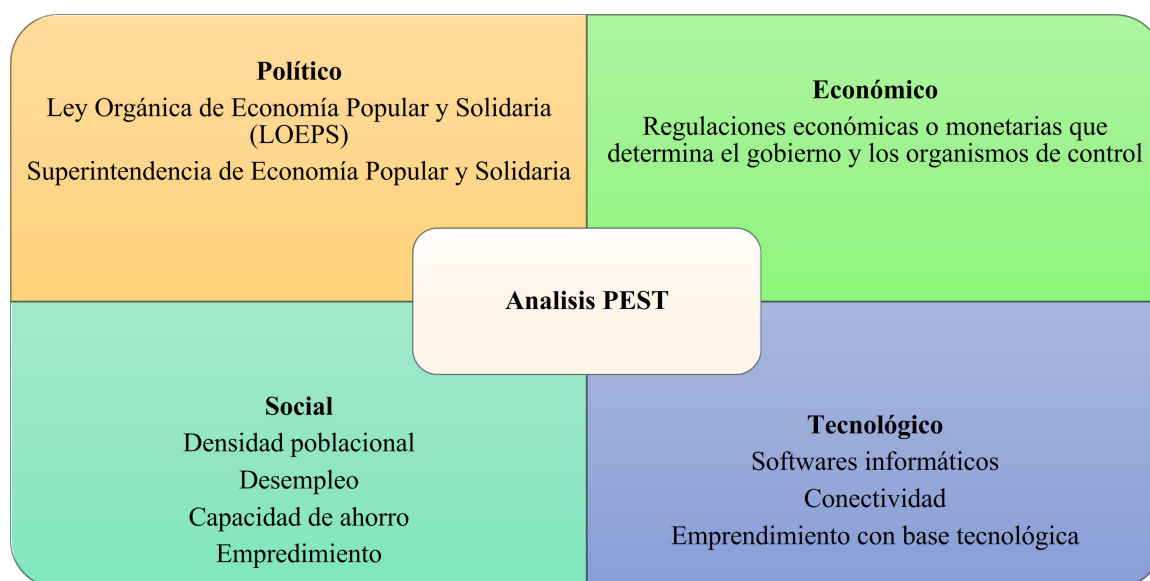
## **Fase 2: Análisis del entorno**

Para el análisis del entorno es necesario analizar el entorno externo e interno en que se desenvuelve la cooperativa para ofertar servicios a los socios emprendedores, para eso se determinó un análisis PEST y FODA, como se describe a continuación:

### **Análisis externo**

Por medio del análisis PEST (Político, Económico, Social, Tecnológico) se establece e identificar la situación actual de los factores externos que pueden influir en el desarrollar de las estrategias de atención a los socios de la cooperativa SAC Ltda. del cantón Ambato y con ello, contrarrestar cualquier efecto negativo que se presente:

Gráfico N° 21: Análisis PEST



**Elaborado por:** Segundo Moisés Quinatoa Caiza

**Fuente:** Investigación

## POLÍTICO

Dentro de este aspecto se fundamentan todas las políticas que expide el gobierno central mismas que afectan o favorecen al sector financiero, entre las políticas actuales se encuentran:

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS): esta ley permite controlar el sistema económico que está formado por organizaciones económicas pública, privada, mixta, popular y solidaria y las demás instituciones que establece la Constitución (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria , 2018).

Además de la ley establecida, la entidad de control y supervisión del cumplimiento de la ley está a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que es organismo técnico de control de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario y de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador, además de promover el correcto funcionamiento y protección de los socios (SEPS, 2020).

## ECONÓMICO

El aspecto económico se enfoca en la función de las regulaciones económicas o monetarias que determina el gobierno y los organismos de control, entre los aspectos a tener en consideración son los siguientes:

- **PIB**

El Producto Interno Bruto, es un valor representativo de todos los bienes y servicios finales producidos dentro del país en el transcurso de un año.

La pandemia del covid-19 afectó negativamente a la economía ecuatoriana. Según datos expedidos del Banco Central del Ecuador (BCE), en el segundo trimestre de 2020 el Producto Interno Bruto (PIB) decreció en 12,4% en comparación a los años anteriores (Banco Central del Ecuador, 2020). No obstante, el PIB creció 4,2% en 2021, superando la proyección del 3,55% determinada por el Banco Central del Ecuador (BCE) superando el período de prepandemia (Banco Central del Ecuador, 2022).

- **Inflación**

La inflación anual a diciembre de 2021 se registró una variación positiva del 1,94%, en comparación al año anterior que fue del -0,91 con referencia a diciembre del 2020. Esto evidencia una recuperación después de la pandemia (INEC, 2021).

- **Tasa Activa y Tasa Pasiva**

**Tasa de Interés Pasiva:** Es la tasa de interés utilizada por las entidades financieras que paga a los depositantes por sus ahorros. Dicha tasa puede variar acorde al plazo y tipo de depósito: depósitos a la vista, depósitos de ahorro a plazo y depósito a plazo fijo.

**Tasas de Interés Activa:** Es una tasa que las entidades financieras cobran al ofertar un préstamo a sus socios o clientes, esta tasa puede ser nominal o efectiva.

Según el Banco Central del Ecuador se pudo determinar que al mes de abril del 2022 la tasa pasiva fue de 5,79% y la tasa activa fue de 7,04%, como porcentajes referenciales para las entidades financieras.

## **SOCIAL**

- **Densidad poblacional**

El crecimiento de la población es un factor importante que permite incrementar la demanda de servicios financieros, y con eso, se puede ofertar y demandar productos y servicios relacionados a los valores monetarios, además, se aumentan las necesidades de la población, mismas que pueden ser cubiertas por los nuevos emprendimientos que se generan en la zona.

Ecuador representa el 0,2% de la población mundial y el 2% de la población de América Latina y muestra una densidad poblacional de 68 habitantes por km<sup>2</sup> al año 2020 (Expansión, 2020).

- **Desempleo**

La tasa de desempleo se ubicó en 4,8 %, en marzo del 2022, representando una reducción significativa de 0,1 punto porcentual en comparación de marzo del 2021 que fue de 4,9 %. De esa manera, en marzo del 2021 había 392.631 personas en el desempleo, en marzo 2022 la cifra fue de 397.645, según los resultados de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (INEC, 2022).

- **Capacidad de ahorro**

Según datos del INEC, en Ecuador, el 58,8% de hogares cuenta con capacidad de ahorro, es decir sus ingresos son superiores a sus gastos, un 41,1% viven con gastos superiores a sus ingresos (déficit), el restante 0,1% equipara sus ingresos con sus gastos (no tiene capacidad de ahorro) (Revista Gestión, 2019).

- **Emprendimiento**

El camino del emprendimiento es lo que el pueblo ecuatoriano escoge para salir a delante y tratar de mejorar su situación económica. En tiempos de pandemia, Ecuador creció su tasa de emprendimientos. Según “la organización Alianza para el Emprendimiento y la Innovación (AEI), la tasa de emprendimiento del Ecuador se elevó al 4,7%” (Revista Vistaza, 2021).

## **TECNOLÓGICO**

Se analiza las tendencias en el mercado tecnológico y la dinámica de operación de la competencia dentro del sector financiero y emprendimiento.

- **Softwares informáticos**

La capacidad de respuesta en tiempo real, es un factor que ha permitido interactuar con el usuario de forma más rápida y efectiva. En los últimos años, el Ecuador ha podido realizar transacciones en línea, a nivel nacional y mundial en pocos segundos, también brinda servicios electrónicos integrales e innovadores.

- **Conectividad**

El 69% de la población ecuatoriana son usuarios de internet y el mismo número de personas, aproximadamente 12 millones de personas están conectadas a las redes sociales. De acuerdo al MINTEL, se tiene previsto que para el 2021 el 98% del país esté conectado a servicios de telecomunicaciones (Arboleda, 2020).

- **Emprendimiento con base tecnológica**

Según el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) oferta capacitaciones presenciales en los diferentes infocentros y megainfocentros a nivel nacional para los individuos que están inmersos en el ámbito del emprendimiento, la meta es sensibilizar a 10.000 empresas o emprendedores en el uso y aplicación de la tecnología, a diciembre 2022. Además, de identificar los beneficios y oportunidades de la inclusión financiera y los medios de pagos electrónicos en las empresas emprendedoras.

## Análisis interno

- **Análisis FODA**

El diagnóstico FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) constituye una herramienta importante que ayuda a identificar las fortalezas y oportunidades que posee la Cooperativa SAC Ltda., y con eso tratar de contrastar sus debilidades y amenazas que pueden perjudicar a la misma. En relación a lo expuesto anteriormente, se identificaron los siguientes factores estratégicos:

Tabla N° 22: Análisis FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
F1: Créditos para emprendedores. F2: Alta capacidad financiera para otorgar créditos. F3: Los servicios financieros satisfacen a los clientes y socios. F4: Diversidad de servicios financieros.	D1: Escasa capacitaciones para socios emprendedores. D2: Poca utilización de los servicios de atención al cliente por parte de los socios emprendedores. D3: Falta de un cubilo exclusivamente para los socios emprendedores. D4: Exceso de documentos y trámites para acceder un crédito para un nuevo emprendimiento.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
O1: Emprendimientos con necesidades de financiamiento. O2: Interés de la población por emprender un negocio. O3: Promoción y generación de nuevos emprendimientos. O4: Oportunidades de crecimiento del sector emprendedor.	A1: Determinación de tasas de interés mínima establecidas por el estado. A2: Competidores fuertes en el sector de financiero y emprendedor. A3: Entidades financieras con nuevos productos financieros para los emprendedores A4: Reformas constantes en las políticas financieras.

**Elaborado por:** Segundo Moisés Quinatoa Caiza

**Fuente:** Investigación





### **Fase 3: Estrategias de atención a los socios**

Acorde al análisis realizado del entorno interno y externo, se determinó las siguientes estrategias que se aproximan al cumplimiento del objetivo de la propuesta que es diseñar estrategias de atención a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda. para fortalecer los emprendimientos.

- Establecer un área de “Servicios al cliente emprendedor”.
- Crear un programa de apoyo para las a las pequeñas y medianas empresas.
- Diseñar un plan de capacitación para socios emprendedores de la cooperativa SAC Ltda.
- Fijar un proceso mínimo de documentación para otorgar un crédito a socios emprendedores.

### **Fase 4: Plan de acción**

Por consiguiente, para el desarrollo de cada una de las estrategias se presenta un plan de acción que contiene la descripción de la estrategia, las actividades a seguir, los recursos a utilizar, tiempo, el responsable para su implementación, y el presupuesto que se debe destinar.

- **Estrategias enfocadas en la Cooperativa SAC**

Tabla N° 24: Estrategia 1

<b>Estrategia 1:</b> Establecer un área de “Servicios al cliente emprendedor”.					
<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>	
a) Determinar un área exclusiva del servicio al cliente emprendedor.	Materiales Humanos Económicos	2 mes	Gerente general Jefe de Servicio al cliente	\$ 1500,00	
b) Planificar y diseñar el área.					

- 
- c) Determinar el presupuesto de implantación del área.
  - d) Socializar la creación del área ante la alta gerencia.
  - e) Obtener la aprobación del área de servicio.
- 

**Elaborado por:** Segundo Moisés Quinatoa Caiza

**Fuente:** Investigación

Tabla N° 25: Estrategia 2

---

**Estrategia 2:** Fijar un proceso mínimo de documentación para otorgar un crédito a socios emprendedores.

---

Actividades	Recursos	Tiempo	Responsable	Presupuesto
a) Revisar nuevamente la documentación y requisitos necesarios para otorgar créditos a los emprendedores.	Materiales Humanos Económicos	2 mes	Gerente general Jefe de Servicio al cliente	\$ 500,00
b) Establecer un nuevo proceso de otorgación de créditos con más facilidades de atención personalizada para los emprendedores.				
c) Acogerse a las nuevas disposiciones de				

---

---

apoyo a los emprendedores por parte del estado.

- d) Socializar el nuevo proceso mínimo de documentación al jefe de crédito.

---

**Elaborado por:** Segundo Moisés Quinatoa Caiza

**Fuente:** Investigación

Tabla N° 26: Estrategia 3

---

**Estrategia 3:** Reducir los tiempos de demora para otorgar un crédito para capital de trabajo a los socios emprendedores.

---

<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>
a) Realizar un estudio sobre los tiempos en los procesos para la otorgación de crédito.	Materiales Humanos Económicos	2 mes	Gerente general Jefe de Servicio al cliente	\$ 600,00
b) Reajustar los tiempos de entregar de créditos.				
c) Socializar los nuevos tiempos de entregas de créditos a los socios emprendedores al jefe de crédito.				

---

**Elaborado por:** Segundo Moisés Quinatoa Caiza

**Fuente:** Investigación

- **Estrategias enfocadas en los socios emprendedores**

Tabla N° 27: Estrategia 4

**Estrategia 4:** Crear un programa de capacitación como apoyo para los socios emprendedores donde se incluya la educación financiera para los socios de la Coop. SAC.

<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>
a) Identificar las necesidades de conocimiento de los socios emprendedores.	los Materiales Humanos Económicos	1 mes	Gerente general Jefe de Servicio al cliente	\$ 2700,00
b) Planificar taller con temas de encaminen a desarrollar emprendimientos exitosos.				
c) Invitar a todos los socios que posean y quieran mejorar sus emprendimientos.				
d) Planificar capacitaciones para los socios emprendedores.				
e) Determinar las actividades a desarrollar en las capacitaciones.				
f) Fijar un cronograma de cumplimiento de actividades.				

- 
- g) Socializar el plan con los altos directivos.
  - h) Invitar a los socios emprendedores a participar en las capacitaciones.
  - i) Cumplir con el cronograma establecido.

---

**Elaborado por:** Segundo Moisés Quinatoa Caiza

**Fuente:** Investigación

Tabla N° 28: Estrategia 5

---

**Estrategia 5:** Elaborar un tríptico informativo sobre educación financiera, productividad y sostenibilidad en los emprendimientos.

<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>
a) Diseñar un tríptico informativo sobre educación financiera.	Materiales Humanos Económicos	2 mes	Gerente general Jefe de Servicio al cliente	\$ 800,00
b) Socializar el material informativo a los socios que asisten a las capacitaciones realizada por la cooperativa.				
c) Capacitar a los socios emprendedores en educación financie en productividad y sostenibilidad.				
d) Entregar los trípticos a los nuevos socios emprendedores que				

---

se incorporen a la entidad financiera.

- e) Recabar necesidades específicas de capacitaciones en educación financiera.

---

**Elaborado por:** Segundo Moisés Quinatoa Caiza

**Fuente:** Investigación

Resumen de las estrategias:

Tabla N° 29: Resumen de las estrategias

<b>Estrategias</b>	<b>Presupuesto</b>
1. Establecer un área de “Servicios al cliente emprendedor”.	\$1.500,00
2. Fijar un proceso mínimo de documentación para otorgar un crédito a socios emprendedores.	\$500,00
3. Reducir los tiempos de demora para otorgar un crédito para capital de trabajo a los socios emprendedores.	\$600,00
4. Crear un programa de apoyo para los socios emprendedores	\$ 2700,00
5. Elaborar un tríptico informativo sobre educación financiera, productividad y sostenibilidad en los emprendimientos.	\$ 800,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 6.100,00</b>

**Elaborado por:** Segundo Moisés Quinatoa Caiza  
**Fuente:** Investigación

El presupuesto total para la implementación de las estrategias se estima en un valor de \$ 6.100,00; valor que será susceptible a cambios dependiendo del proceso a seguir de cada estrategia y de la aprobación de la alta gerencia de la cooperativa de ahorro y crédito SAC.

Tabla N° 30: Cronograma de implementación

<b>Actividades</b>	<b>Meses</b>				
	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	<b>Mes 3</b>	<b>Mes 4</b>	<b>Mes 5</b>
1. Establecer un área de “Servicios al cliente emprendedor”.					
2. Fijar un proceso mínimo de documentación para otorgar un crédito a socios emprendedores.					
3. Reducir los tiempos de demora para otorgar un crédito para capital de trabajo a los socios emprendedores.					



---

4. Crear un programa de apoyo para los socios emprendedores

---

5. Elaborar un tríptico informativo sobre educación financiera, productividad y sostenibilidad en los emprendimientos.

---

**Elaborado por:** Segundo Moisés Quinatoa Caiza

**Fuente:** Investigación

La evaluación implica un proceso importante de acopio de información mediante la aplicación de diverso instructivo, para obtener resultados en los procesos de evaluación y tenga sustento sólido y uso apropiado Mendiola y González (2020).

Es importante evaluar la propuesta una que se implemente, ya que permitirá realizar mejoras a fin de lograr resultados satisfactorios sobre la calidad de atención al cliente.

Tabla N° 31: Instrumento para la evaluación de las estrategias por la Cooperativa de Ahorro y crédito SAC.

<b>Estrategias</b>	<b>MA</b>	<b>BA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>I</b>
1. Establecer un área de “Servicios al cliente emprendedor”.					
2. Fijar un proceso mínimo de documentación para otorgar un crédito a socios emprendedores.					
3. Reducir los tiempos de demora para otorgar un crédito para capital de trabajo a los socios emprendedores.					
4. Crear un programa de apoyo para los socios emprendedores					
5. Elaborar un tríptico informativo sobre educación financiera, productividad y sostenibilidad en los emprendimientos.					

### **Observaciones**

---

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

**Elaborado por:** Segundo Moisés Quinatoa Caiza

**Fuente:** Investigación

Con la calificación de cada una de las estrategias, se verificará el resultado de las mismas, además, se identificará la estrategia o las estrategias menos aceptables, las cuales se considerarán para tomar acciones correctivas sobre la mismas o a su vez mejorar ciertos aspectos de las acciones.

## **Valoración de la propuesta**

La valoración teórica se realizó por medio del método de valoración por criterio de usuarios, para ello, se determinó una ficha de valoración y se seleccionó a los profesionales con alto grado académico y experiencia. La ficha de valoración está compuesta por los datos personales y una descripción del grado académico del profesional; estas valoraciones buscan determinar en qué medida la propuesta es factible, aplicable, pertinente y válida.

Los aspectos de la propuesta valorados son: los objetivos, estructura de la propuesta, claridad de la redacción, pertinencia del contenido de la propuesta, la viabilidad para el contexto donde se propone y la transferibilidad a otro contexto, para lo cual la calificación está determinada por los ítems: MA: Muy aceptable; BA: Bastante aceptable; A: Aceptable; PA: Poco Aceptable; I: Inaceptable.

La valoración de la propuesta, se realizó con dos profesionales, de los cuales el perfil profesional se describe a continuación:

- El Ingeniero Mg. Christian Cabezas Ortiz, con CI. 180429034-2, tiene el título en Tercer Nivel en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato (PUCESA) como Ingeniero Comercial, y tiene un título de cuarto nivel en la Universidad Europea de Madrid como Master en Dirección y Gestión de RRHH. Su experiencia laboral es de 10 años y actualmente labora en la Cooperativa SAC Ltda.
- La Licenciada Mg. María Elena Villa Puago, con CI. CC: 1804287827, tiene el título de Tercer Nivel en la Universidad Tecnológica Equinoccial en ingeniera de Contabilidad y Auditoría CPA, y un título de cuarto nivel en la Universidad Técnica de Ambato como Magister en Gestión Financiera y su experiencia laboral por más de 15 años en la Cooperativa SAC Ltda.

De la valoración realizada por los usuarios seleccionados se identificó que los objetivos y la estructura son muy aceptables como también la respectiva aplicación, en cuanto a la claridad de la redacción los usuarios coincidieron que es bastante aceptable;

en relación a la pertinencia del contenido afirman que es muy aceptable; al igual que la viabilidad del contexto en donde se aplicará la propuesta.

Además, es importante indicar que uno de los valoradores ha sugerido que se incluya en la propuesta un cronograma de implementación de las estrategias de atención, mismo que fue incluido considerando los tiempos reales de implementación como también la aceptabilidad de la propuesta por parte de la Gerencia de la cooperativa SAC. Otros de los comentarios fue que es una propuesta importante para la cooperativa lo que ayudará a tener un mejor posicionamiento. Con base a esta informa obtenida y los comentarios de los profesionales se puede afirmar que la propuesta es factible y aceptable para su respectiva aplicación en el área correspondiente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda.

## Conclusiones y Recomendaciones

### Conclusiones

- Con base a fundamentación teórica se identificó que la atención al cliente es una actividad importante de comunicación, carácter humano que brinda la empresa al cliente proponiendo una información personalizada que permite obtener la fidelidad de los socios atendidos como también la satisfacción del mismo con gestiones eficientes.
- De los resultados obtenidos de la encuesta se determinó que la atención al cliente en la cooperativa SAC es buena, pero no llena por completo las expectativas de los socios, en tal sentido, los clientes indican que es conveniente mejorar la atención reduciendo los tiempos de espera para que la misma sea más rápida, y como también, optimizar los trámites para la otorgación de créditos; a esto se suma que la atención al cliente es buena, pues satisface los requerimientos e inquietudes de los socios, sin embargo, se necesita elevar de forma sustancial la satisfacción en los clientes.
- Se diseñó estrategias de atención para fortalecer los emprendimientos de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC. Ltda., que se direccionaron a mejorar el crecimiento económico de los socios emprendedores. Estas estrategias pretenden fortalecer el sector de los emprendedores para el desarrollo económico de las comunidades como también mejorar diversos aspectos de la misma cooperativa.

## **Recomendaciones**

- Se recomienda desarrollar una investigación con bases teóricas más relevantes que profundicen la importancia del servicio al cliente en las cooperativas de ahorro y crédito, y que a su vez se establezcan precedentes para futuras investigaciones.
- La cooperativa SAC debería establecer un plan de mejoramiento en atención al cliente de forma general, con el fin alcanzar la fidelización de los socios en todos los segmentos de la entidad y con ello captar más socios.
- Socializar las estrategias con los departamentos competentes con el propósito de obtener su aprobación y verificar la factibilidad de la aplicación. Por otra parte, una vez aplicada las estrategias es conveniente realizar un seguimiento para verificar su impacto y a partir de eso tomar acciones correctivas.

## Bibliografía

- Arboleda, M. (25 de Febrero de 2020). *Estadísticas digitales Ecuador 2020 por Datareportal*. <https://www.hablemosdemarcas.com/estadisticas-digitales-ecuador-2020/#:~:text=Para%20este%202020%2C%20conocemos%20que,celulares%20debido%20a%20sus%20trabajos>.
- Armas, Y., Llanos, M., & Traverso, P. (2017). *Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales*. Samborondón - Ecuador: Universidad ECOTEC.
- Banco Central del Ecuador. (30 de Septiembre de 2020). *La economía ecuatoriana decreció 12,4% en el segundo trimestre de 2020*. <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1383-la-economia-ecuadoriana-decrecio-12-4-en-el-segundo-trimestre-de-2020>
- Banco Central del Ecuador. (2022). *La economía ecuatoriana creció 4,2% en 2021, superando las previsiones de crecimiento más recientes*. Quito.
- Borja, A., Carvajal, H., & Vite, H. (2020). Modelo de emprendimiento y análisis de los factores. *Revista Espacios*, 41(24), 15.
- Calero, B., & Moreno, R. (2017). *Gestión de crédito de la financiera FINICSA (Financiamiento para el desarrollo de Nicaragua) Sucursal de Ocotlán 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Nicaragua], Repositorio UNAN, Estelí.
- Carbonelli, M., Cruz, J., & Irrazábal, G. (2017). *Introducción al conocimiento científico y a la metodología de investigación*. Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Chicaiza, E., Razo, C., & Paredes, J. (2020). Gestión de la creatividad en la Gerencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. *Revista de investigación SIGMA*, 10(1), 29-38.
- Coba, E., Díaz, J., & Tapia, E. (2020). Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(2), En línea.
- Expansión. (2020). *Datos Macro*. Ecuador registra un incremento de su población: <https://datosmacro.expansion.com/demografia/poblacion/ecuador>

- Guzmán, J., Cantos, M., & López, J. (2020). Gestión del emprendimiento en el marco de la Economía Popular y Solidaria para el desarrollo económico local del sector rural del Cantón Cuenca - Ecuador. *Poloa del Conocimiento*, 5(8), 151-174.
- Hernández, H., & Pascual, A. (2018). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 9(1), 158-163.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa o mixta*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. In R. Hernández, C. Fernández, & M. Baptista, *Metodología de la Investigación* (p. 736). México D.F.: McGRAW-HILL.
- Huancas, S. (2019). “Estrategias de atención al cliente para mejorar la Calidad De Servicio en el Chifa Jazmín”. [Tesis de Pregrado, Universidad Carlos Vallejo], Repositorio UVC, Chiclayo - Perú.
- INEC. (2021). *Índice de Precios al Consumidor (IPC)*. Quito.
- INEC. (25 de Abril de 2022). *El Universo*. De 4,8 % fue la tasa de desempleo en marzo del 2022, según el INEC: <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/de-48-fue-la-tasa-de-desempleo-en-marzo-del-2022-segun-el-inec-nota/>
- Jarrín, E. (2019). *estrategias encaminadas a la captación de clientes para lograr el éxito competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Credito 29 de octubre Ltda. Sucursal Puyo*. [Tesis de pregrado, Universidad Regional Atónoma de Los Andes], Repositorio UNIANDES, Puyo.
- León, L. (2020). *Procesos estratégicos y finanzas populares en los emprendimientos*. Machala: Ediciones UTMACH.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria . (2018). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria* . Quito: Asamblea Nacional.
- Loor, A., Calderón, J., & Arias, A. (2017). Factores que determinan la satisfacción del socio con respecto al servicio en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Manabí. *Revista Ciencia Unemi*, 10(25), 36-44.
- López, V. (2020). El cooperativismo como un modelo de desarrollo socioeconómico más humano. *Revista FAECO sapiens*, 3(2), En línea.

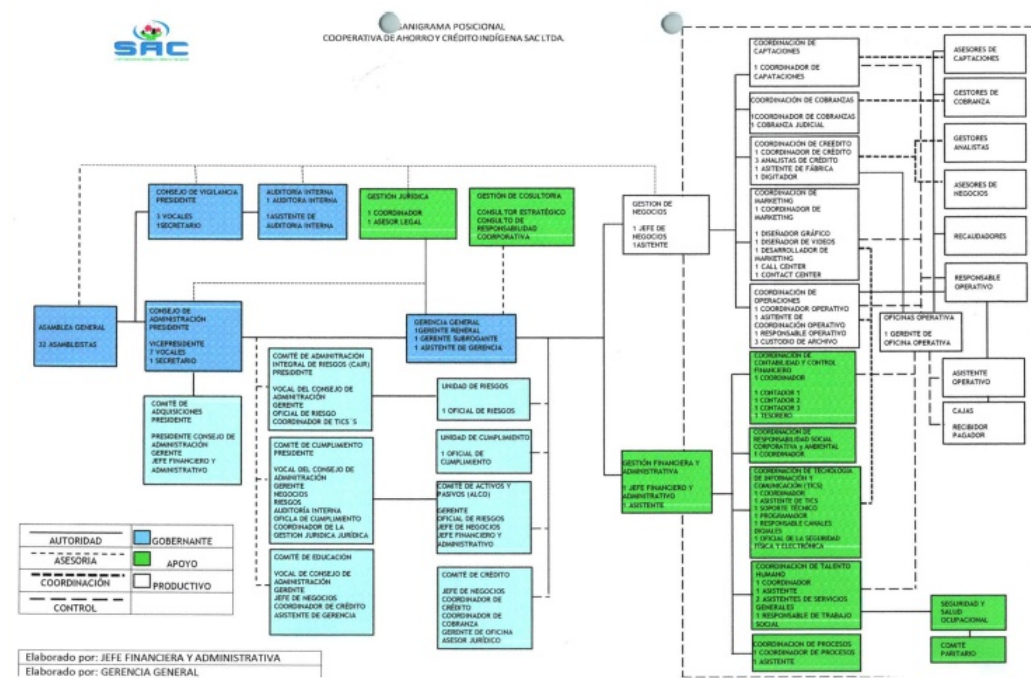
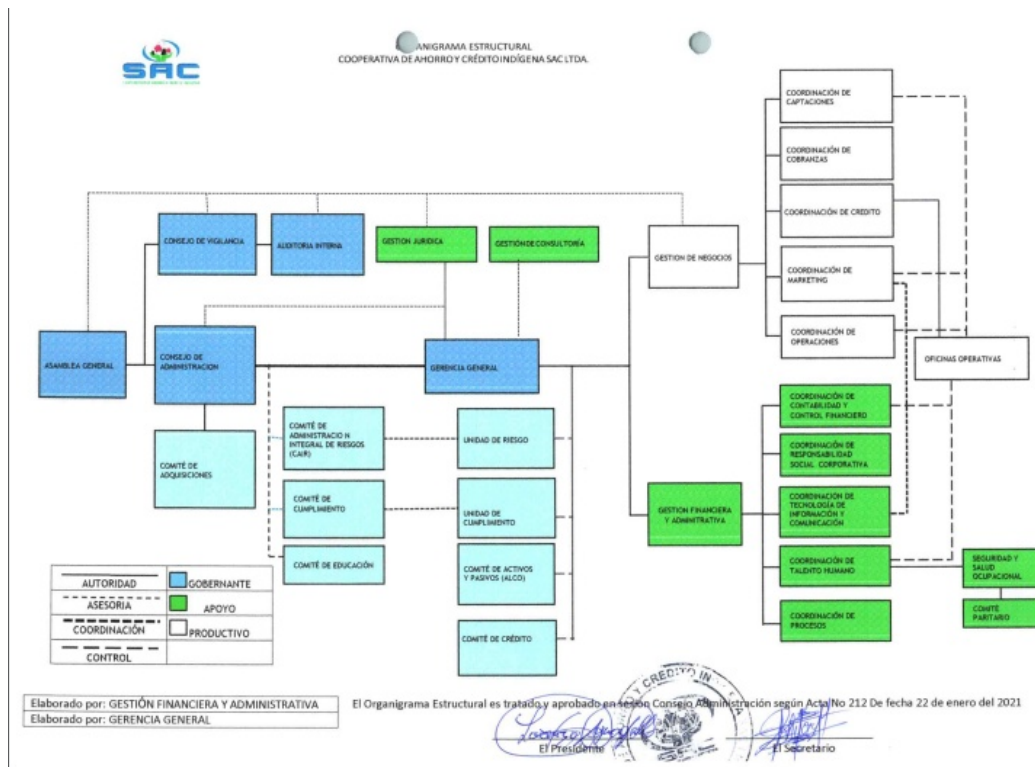
- Matamorros, R. (2019). *Nivel de satisfacción de clientes en la banca privada de Guayaquil, respecto a los canales de atención de reclamos*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana], Repositorio UPS, Guayaquil.
- Ovalles, L., Moreno, Z., Olivares, M., & Silva, H. (2018). Habilidades y capacidades del emprendimiento: un estudio bibliométrico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 217-234.
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Revista Científica Dominios de la Ciencia*, 6(3), 1118-1142.
- Plan Nacional de Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. Quito: Consejo Nacional de Planificación (CNP).
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 248-252.
- Revista Gestión. (31 de Octubre de 2019). *¿Ahorran los hogares ecuatorianos?* Revista Gestión: <https://revistagestion.ec/cifras/ahorran-los-hogares-ecuatorianos>
- Revista Vistaza. (24 de Diciembre de 2021). *El emprendimiento crece en Ecuador, ¿Cómo asegurar el primer paso?* <https://www.vistazo.com/portafolio/emprendimiento-crece-en-ecuador-primer-paso-guia-ED1151240>
- Rodríguez, V., Reina, C., Rodríguez, K., & Cañarte, L. (2020). Nuevos emprendimientos: Un análisis a sus tipos y posicionamiento postcovid19. *FIPCAEC*, 5(4), 91-113.
- Rojas, C., & Calderón, P. (2021). Manejo adecuado de la atención al cliente para lograr satisfacción y fidelidad. *Revista E-IDEA Journal of Business Sciences*, 3(11), 36-51.
- Romero, G., López, Y., & Mora, N. (2021). La creación de emprendimientos y su incidencia en las personas naturales de la ciudad de Machala. *Digital Publisher*, 6(5), 180-190.
- Salinas, F., & Osorio, L. (2012). Emprendimientos y Economía Social, oportunidades y efectos en una sociedad en transformación. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 129-151.
- SEPS. (2020). *¿Qué es la SEPS?* <https://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- Soledispa, B. (2018). *Modelo para la gestión del talento humano con criterio de sostenibilidad desde los emprendimientos de la economía popular y solidaria en el sector de artesanías ecuatorianas*. [Tesis de pregrado, Universidad de Pinar del Río "Hermanos Saíz Montes De Oca"], Repositorio Unesum, Cuba.



- Tolabombo, S. (2019). *Liderazgo Indígena Transformador*. Ambato: Imprenta Morejon.
- Vargas, M., & Uttermann, R. (2020). Emprendimiento: factores esenciales para su constitución. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), En Linea.
- Villacís, B., & Carrillo, D. (2019). .País atrevido: la nueva cara sociodemográfica del Ecuador. *Edición especial revista Analitika. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)*, 52.

# Anexos

## ORGANIGRAMA COOPERATIVA SAC. LTDA.



Fuente: Cooperativa SAC Ltda.

**Formato Encuesta**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA “INDOAMÉRICA”  
DIRECCIÓN DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE LA  
ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA.**

**ENCUESTA**

**Objetivo:** Determinar estrategias de atención que permitan fortalecer los emprendimientos de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda.

**Instrucciones:** Señalar una sola respuesta con una X, acorde a su criterio. Datos para uso exclusivo de la investigación académica.

**INFORMACIÓN DEL ENCUESTADOR**

Fecha de levantamiento:	
Número de encuesta:	
Nombre del Encuestador:	

**DATOS PERSONALES (del informante)**

Genero		Edad		Ocupación		Estado civil	
Masculino		18-25 años		Estudiante		Soltero	
Femenino		26- 35 años		Empleado		Casado	
		36-45 años		Ama de casa		Viudo	
		46-55 años		Trabajador independiente		Divorciado	
		56-60 años		Otros			

**15. Como socio de la cooperativa SAC ¿Tiene a su cargo algún emprendimiento?**

Si ( )  
No ( )

**En el caso de ser afirmativa su respuesta, indicar que tipo de emprendimiento tiene:**

Artesanías ( )  
Calzado ( )  
Textiles ( )  
Construcción ( )  
Turismo ( )  
Alimentos ( )  
Otros ( )

**16. ¿La cooperativa SAC apoya a los socios emprendedores con facilidades de créditos?**

Siempre ( )  
Casi siempre ( )  
Rara vez ( )  
Nunca ( )

**17. ¿Considera que su emprendimiento aporta al desarrollo económico local?**

Siempre ( )  
Casi siempre ( )

Rara vez ( )  
Nunca ( )

**18. ¿La cooperativa SAC brinda facilidades a los emprendimientos para acceder a créditos y con ello acrecentar su negocio?**

Siempre ( )  
Casi siempre ( )  
Rara vez ( )  
Nunca ( )

**19. ¿La cooperativa SAC ofrece servicios financieros encaminados apoyar a los nuevos emprendedores?**

Siempre ( )  
Casi siempre ( )  
Rara vez ( )  
Nunca ( )

**20. ¿Considera que la cooperativa SAC debería realizar capacitaciones a los socios emprendedores para mejorar sus negocios?**

Totalmente de acuerdo ( )  
De acuerdo ( )  
Indiferente ( )  
En desacuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( )

**21. ¿Cómo calificaría la atención a los socios por parte de la cooperativa SAC?**

Excelente  
Muy bueno  
Bueno  
Regular

**22. ¿El personal de atención al cliente de la cooperativa SAC, satisface con sus requerimientos e inquietudes?**

Siempre ( )  
Casi siempre ( )  
Rara vez ( )  
Nunca ( )

**23. ¿Está usted conforme con la atención recibida por parte del personal de la cooperativa SAC?**

Totalmente de acuerdo ( )  
De acuerdo ( )  
Indiferente ( )  
En desacuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( )

**24. ¿Cuál de los siguientes aspectos debería mejorar en el área del servicio a los socios?**

Atención más rápida ( )  
Tramites menos complejos ( )

- Cordialidad de los empleados con los socios ( )  
Facilitar la información de forma oportuna ( )

**25. ¿Qué tipo de canales de servicio al cliente es el que más utiliza??**

- Servicio al cliente personalizado ( )  
Call Center ( )  
Servicio en línea ( )

**26. ¿Considera usted que las estrategias de atención al cliente favorecerán al nivel de satisfacción del socio?**

- Totalmente de acuerdo ( )  
De acuerdo ( )  
Indiferente ( )  
En desacuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( )

**27. ¿Los documentos y trámites que le pide la Cooperativa SAC para créditos son accesibles y rápidos?**

- Totalmente de acuerdo ( )  
De acuerdo ( )  
Indiferente ( )  
En desacuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( )

## FICHA DE VALORACIÓN POR USUARIOS

**Título de la propuesta:** Estrategias de atención para fortalecer los emprendimientos de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC. LTDA.

### 1. Datos personales del especialista:

Nombres y apellidos:

Grado académico (área):

Experiencia en el área:

### 2. Autoevaluación del especialista

Marcar con “x”

<b>Criterios</b>	<b>MA</b>	<b>BA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>I</b>
Aspectos de la propuesta (objetivos, estructura de la propuesta, evaluación)					
Claridad de la redacción (lenguaje sencillo)					
Pertinencia del contenido de la propuesta					
Viabilidad para el contexto donde se propone					
Transferibilidad a otro contexto (si fuera el caso)					
<b>Observaciones</b>					

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

---

Nombres completos

CC:

## FICHA DE VALORACIÓN POR USUARIOS

**Título de la propuesta:** Estrategias de atención para fortalecer los emprendimientos de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC. LTDA.

### 1. Datos personales del especialista:

Nombres y Apellidos: Licenciada Mag. María Elena Villa Puago, experiencia en el Sistema Financiero Ecuatoriana 15 años.

**Grado Académico (área):** En mi grado académico en primer lugar gracias a Dios y el apoyo de toda mi familia, obtuve el título de Tercer Nivel en la Universidad Tecnológica Equinoccial en la Facultad de Contabilidad y Auditoría CPA, también obtuve la oportunidad de seguirme preparando y sacar el título de Cuarto Nivel en la Universidad Técnica de Ambato como Magister en Gestión Financiera.

**Experiencia en el área:** En mi experiencia laboral gracias a la apertura a mi persona a esa digna, Institución Financiera, que vengo laborando por más de 10 años en la, COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA. En los siguientes cargos como: Secretaria Gerencial, Jefa de Talento Humano, Jefa de Operaciones, Oficial de Cumplimiento, y actualmente estoy en cargo de Auditoria Interna en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA.

### 2. Autoevaluación del especialista

Marcar con “x”

Criterios	MA	BA	A	PA	I
Aspectos de la propuesta (objetivos, estructura de la propuesta, evaluación)	X				
Claridad de la redacción (lenguaje sencillo)		X			
Pertinencia del contenido de la propuesta	X				
Viabilidad para el contexto donde se propone	X				
Transferibilidad a otro contexto (si fuera el caso)	X				
<b>Observaciones</b>	Al aplicar la propuesta, la Cooperativa Incrementaría su nivel de Productividad y fidelización de los socios				

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

MARIA  
ELENA VILLA  
POAGO

Firmado digitalmente por  
MARIA ELENA  
VILLA POAGO  
Fecha: 2022.07.11  
10:38:57 -05'00'

María Elena Villa

CC: 1804287827

## FICHA DE VALORACIÓN POR USUARIOS

**Título de la propuesta:** Estrategias de atención para fortalecer los emprendimientos de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC. LTDA.

**1. Datos personales del especialista:**

Nombres y apellidos: Christian Fernando Cabezas Ortiz

Grado académico (área): Máster en Dirección y Gestión de Talento Humano

Experiencia en el área:

**2. Autoevaluación del especialista**

Marcar con "x"

Criterios	MA	BA	A	PA	I
Aspectos de la propuesta (objetivos, estructura de la propuesta, evaluación)	X				
Claridad de la redacción (lenguaje sencillo)		X			
Pertinencia del contenido de la propuesta		X			
Viabilidad para el contexto donde se propone	X				
Transferibilidad a otro contexto (si fuera el caso)		X			
<b>Observaciones</b>	Establecer el respectivo cronograma para el seguimiento y cumplimiento de las propuestas realizadas.				

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



Mg. Christian Cabezas Ortiz

CC: 180429034-2

