



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
**"ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA INSEGURIDAD EN LA
EFICACIA DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA: CASO COAC
JARDÍN AZUAYO", 2024.**

AUTORA

Econ. Roldán Méndez Gabriela Dolores

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE INFORME DE
INVESTIGACIÓN**

Previo a la obtención del grado académico en
**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN
GESTIÓN DE LAS PYMES**

TUTORA

PhD. Ibett Mariela Jácome

La Libertad, Ecuador

Año 2026



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Firmado electrónicamente por:
**HOMERO ULISES
RODRIGUEZ INSUASTI**

**PhD. Homero Rodríguez Insuasti
COORDINADOR DEL PROGRAMA**



Firmado electrónicamente por:
**IBETT MARIELA
JACOME LARA**

**PhD. Ibett Jácome Lara
TUTORA**



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**EDUARDO JAVIER
ESPINOZA SOLÍS**

**PhD. Eduardo Espinoza Solís
DOCENTE ESPECIALISTA**



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**DIVAR SEBASTIAN
CASTRO LOOR**

**Mgtr. Divar Castro Looor
DOCENTE ESPECIALISTA**



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**MARIA MARGARITA
RIVERA GONZALEZ**

**Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL
UPSE**



UPSE

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por **ROLDÁN MÉNDEZ GABRIELA DOLORES**, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas mención Gestión de las Pymes

TUTORA



Firmado electrónicamente por:
**IBETT MARIELA
JACOME LARA**

PhD. Ibett Mariela Jácome Lara

22 días del mes de agosto del año 2026



UPSE

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, ROLDÁN MÉNDEZ GABRIELA DOLORES

DECLARO QUE:

El trabajo de Titulación, "Análisis Del Impacto De La Inseguridad En La Eficacia De La Planificación Estratégica: Caso COAC Jardín Azuayo", 2024 previo a la obtención del título en Magíster en Administración de Empresas mención Gestión de las Pymes, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

La Libertad, a los 22 días del mes de agosto del año 2026

LA AUTORA

**GABRIELA
DOLORES
ROLDAN
MÉNDEZ**

Firmado digitalmente
por GABRIELA
DOLORES ROLDAN
MÉNDEZ
Fecha: 2026.10.06
14:40:37 -05'00'

Roldán Méndez Gabriela Dolores



UPSE

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **"Análisis Del Impacto De La Inseguridad En La Eficacia De La Planificación Estratégica: Caso COAC Jardín Azuayo", 2024**, presentado por el estudiante, **ROLDÁN MÉNDEZ GABRIELA DOLORES** fue enviado al Sistema Anti plagio COMPILATIO, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 8%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.



Certificado de análisis
Compilatio Magister+ | UPSE-ECU

Tesis_ Roldan final (1)

ID : e121b395f62216cb3a8cadaf941dc9d59372daf2



8%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : Tesis_ Roldan final (1).txt
Tamaño del archivo original : 872,08 kB
Número de palabras : 15.768

Depositante : IBETT MARIELA JACOME LARA
Fecha de depósito : 29 de agosto de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 29 de agosto de 2026

TUTORA



Firmado electrónicamente por:
**IBETT MARIELA
JACOME LARA**

PhD. Ibett Mariela Jácome Lara



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

AUTORIZACIÓN

Yo, ROLDÁN MÉNDEZ GABRIELA DOLORES

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de informe de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor

La Libertad, a los 22 días del mes de agosto del año 2026

LA AUTORA

**GABRIELA
DOLORES
ROLDAN
MENDEZ**

Firmado
digitalmente por
GABRIELA DOLORES
ROLDAN MENDEZ
Fecha: 2026.10.06
14:41:50 -05'00'

Roldán Méndez Gabriela Dolores

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento es a mis padres por haberme impulsado a terminar este proyecto que inició en una época muy difícil para nuestra familia.

ROLDÁN MÉNDEZ GABRIELA DOLORES

DEDICATORIA

Primero quiero dedicar este trabajo a Dios por haberme dado la fuerza y energía para continuar en este proyecto que parecía inalcanzable y en segundo lugar le dedico este trabajo a mi familia por haberme apoyado constantemente en estos últimos años.

ROLDÁN MÉNDEZ GABRIELA DOLORES

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	I
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	II
CERTIFICACIÓN.....	III
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	IV
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO	V
AUTORIZACIÓN	VI
AGRADECIMIENTO	VII
DEDICATORIA.....	VIII
ÍNDICE GENERAL	IX
ÍNDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIII
RESUMEN	XIV
ABSTRACT.....	XV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	9
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	9
1.1. Desarrollo teórico y conceptual	9
1.1.1 Históricos.....	9
1.1.2 Marco Teórico.....	10
1.1.3 Marco Conceptual.....	13

1.1.4 Marco Legal	15
CAPÍTULO II.	17
METODOLOGÍA.....	17
2.1. Enfoque de la investigación	17
2.2. Diseño de la investigación	17
2.3. Alcance de la investigación.....	18
2.4. Tipo y métodos de investigación.....	18
2.5. Población y muestra	19
2.5.1 Población	19
2.5.2 Muestra	20
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
2.6.1. Encuesta estructurada	23
2.7. Validez y confiabilidad del instrumento	25
2.7.1. Validez de contenido	25
2.7.2. Confiabilidad del instrumento	26
2.8. Procesamiento y análisis estadístico de los datos	26
2.9. Procedimiento para la contrastación de hipótesis	27
CAPÍTULO III.....	29
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	29
3.1 Análisis preliminar de los datos	29
3.6. Contraste de hipótesis	40

3.7. Análisis de los resultados en función del objetivo general	42
3.8 Discusión de los Resultados	43
CAPÍTULO IV	46
PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DEL RIESGO Y LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	46
4.1 Fundamentación de la Propuesta.....	46
4.2 Objetivo de la Propuesta	46
4.3 Programa Integral y Obligatorio de Capacitación.....	47
4.4 Sistema de Alertas Tempranas	48
4.5 Plan Estratégico por Fases	49
4.6 Cronograma de Implementación (6 meses).....	49
4.7 Presupuesto Estimado	50
CONCLUSIÓN	51
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS.....	62
Anexo 1: Árbol del Problema	62
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	63
Anexo 3: Matriz de Consistencia	65
Anexo 4: Formato de Encuesta	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Confiabilidad de las variables.....	29
Tabla 2 Prueba de normalidad	30
Tabla 3 Variable Impacto de la inseguridad en el entorno operativo	31
Tabla 4 Frecuencia del Impacto de la inseguridad en el entorno operativo	31
Tabla 5 Variable nivel de eficacia de la planificación estratégica.....	33
Tabla 6.Frecuencia del nivel de eficacia de la planificación estratégica	33
Tabla 7 Correlaciones entre las variables Impacto de la inseguridad y eficacia de la planificación estratégica	35
Tabla 8 Resultado de la prueba Chi-cuadrado de independencia	36
Tabla 9 Resultados de la regresión lineal simple mediante mínimos cuadrados ordinarios	37
Tabla 10 Resultados de la regresión lineal múltiple	38
Tabla 11 Coeficiente de regresión	41
Tabla 12 Fases de implementación Diagrama de Gantt	50
Tabla 13 Presupuesto estimado para capacitaciones e implementación.....	50
Tabla 14 Relación entre Impacto de la Inseguridad y Eficacia de la Planificación Estratégica.....	63
Tabla 15 Matriz de Consistencia	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Variable Impacto de la Inseguridad (P1 - P8)	32
Gráfico 2 Variable Eficacia de la planificación estratégica (P9 – P15).....	34

RESUMEN

La inseguridad constituye un factor que incide en el funcionamiento de las organizaciones financieras, debido a que puede afectar la continuidad de las operaciones, la gestión de recursos y el cumplimiento de los objetivos institucionales. En este contexto, la presente investigación tuvo como objetivo analizar el impacto de la inseguridad en la eficacia de la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, matriz Cuenca, durante el año 2024. Para alcanzar este propósito, se desarrolló un estudio con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal, y alcance descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 362 participantes: 320 socios seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple y 42 colaboradores incluidos mediante censo. La información se recopiló a través de una encuesta estructurada con escala tipo Likert y, posteriormente, se procesó mediante técnicas de estadística descriptiva e inferencial.

Los resultados evidenciaron que el 80,4 % de los participantes ubicó el impacto de la inseguridad en niveles alto y muy alto; de igual forma, el 80,1 % presentó puntuaciones de planificación estratégica concentradas en estos niveles. Asimismo, se identificó una asociación positiva, alta y estadísticamente significativa entre las variables mediante Rho de Spearman ($\rho = 0,884$; $p < 0,001$), resultado respaldado por la prueba Chi-cuadrado ($\chi^2 = 798,773$; $p < 0,001$; V de Cramér = 0,743). Además, la regresión lineal simple presentó un coeficiente $B = 0,799$ ($p < 0,001$) y un $R^2 = 0,804$, evidenciando una importante capacidad explicativa del modelo. Por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Finalmente, los hallazgos evidencian la importancia de incorporar la gestión de los riesgos de inseguridad en los procesos de planificación, seguimiento y adaptación estratégica institucional.

Palabras claves: Impacto financiero, Inseguridad institucional, Gestión del riesgo

ABSTRACT

Insecurity is a factor that affects the functioning of financial organizations, as it can influence operational continuity, resource management, and the achievement of institutional objectives. In this context, the present study aimed to analyze the impact of insecurity on the effectiveness of strategic planning at the Jardín Azuayo Savings and Credit Cooperative, Cuenca headquarters, during 2024. To achieve this purpose, a quantitative study with a non-experimental, cross-sectional design and a descriptive-correlational scope was conducted. The sample consisted of 362 participants: 320 members selected through simple random probability sampling and 42 employees included through a census. Data were collected using a structured Likert-scale questionnaire and subsequently processed using descriptive and inferential statistical techniques.

The results showed that 80.4% of the participants rated the impact of insecurity as high or very high; similarly, 80.1% reported strategic planning scores concentrated at these levels. Furthermore, a strong, positive, and statistically significant association between the variables was identified using Spearman's rho ($\rho = 0.884$; $p < 0.001$), a result supported by the Chi-square test ($\chi^2 = 798.773$; $p < 0.001$; Cramér's $V = 0.743$). In addition, the simple linear regression model yielded a coefficient of $B = 0.799$ ($p < 0.001$) and $R^2 = 0.804$, demonstrating substantial explanatory power of the model. Consequently, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted. Finally, the findings highlight the importance of incorporating insecurity risk management into the institution's strategic planning, monitoring, and adaptation processes.

Keywords: Financial impact, Institutional insecurity, Risk management

INTRODUCCIÓN

La falta de seguridad constituye uno de los principales retos que enfrentan las organizaciones en el Ecuador y América Latina, afectando tanto la confianza social como la eficacia de los procesos administrativos. En el caso específico de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC), este fenómeno se traduce en un impacto directo y disruptivo sobre el núcleo de la gestión y la planificación estratégica.

Además, impacta tanto en dimensiones financieras como operativas las decisiones de los directivos, impide la optimización del uso de los recursos y amenaza la viabilidad de las instituciones en el largo plazo. Diversos estudios recientes han señalado que la inseguridad, en sus distintas formas, produce incertidumbre y afecta la posibilidad de las organizaciones de alcanzar sus objetivos estratégicos (Burgos & Villafuerte, 2024).

El objetivo del presente trabajo es evaluar el impacto que la inseguridad tiene sobre la eficacia de la planificación estratégica de la COAC Jardín Azuayo para 2024. Para este análisis, dos variables son fundamentales, la independiente que es inseguridad, desde sus dimensiones física, financiera y digital, y la dependiente que es eficacia de la planificación estratégica, la cual se expresa en términos de logro de objetivos, gestión eficiente, y adaptabilidad. La hipótesis que se sostiene es que la inseguridad, al generar incertidumbre, aumentar los costos operacionales, y generar desconfianza en los socios, limita la eficacia de las planeaciones estratégicas y del desarrollo de las iniciativas de sostenibilidad de la institución.

Este análisis se ha decidido realizar considerando a la COAC Jardín Azuayo, como un referente del sector cooperativo ecuatoriano. Se espera estudiar las dimensiones de la inseguridad que afectan la estrategia directamente, analizar las respuestas que ha

implementado la cooperativa y de allí proponer lineamientos que fortalezcan la resiliencia organizacional a situaciones adversas. En esta línea, la literatura más reciente menciona que la planificación estratégica se ha entendido como un instrumento fundamental para el desarrollo empresarial, sin embargo, su éxito se articula a la estabilidad del entorno (Menéndez & Toala, 2025).

Desde tres dimensiones se explica la pertinencia del presente trabajo. En la dimensión social, permite evidenciar de qué manera la inseguridad afecta la confianza y cohesión dentro de las comunidades, lo que repercute en la participación de los socios y la sostenibilidad de las cooperativas. En la dimensión profesional, contribuye con herramientas de gestión que pueden implementarse en otras cooperativas, fortaleciendo su capacidad de respuesta ante el riesgo. En la dimensión científica, se aporta evidencia empírica sobre el impacto de la inseguridad y la eficacia de la planificación estratégica, escasamente abordada dentro de la literatura académica ecuatoriana (Fernández & Galarza , 2023).

Este estudio busca ofrecer recomendaciones destinadas a fortalecer la capacidad de las cooperativas para enfrentar la inseguridad, asegurando la sostenibilidad de sus planes estratégicos y la salvaguarda de los intereses de sus miembros. En este sentido, la seguridad ciudadana ha sido reconocida como un factor determinante para la convivencia social pacífica y el desarrollo institucional (León-Bermeo & Murillo-Párraga, 2021). Además, se reconoce la planificación estratégica porque, cuando se basa en modelos teóricos sólidos, puede convertirse en una herramienta efectiva para la gestión pública y privada, incluso en situaciones de riesgo (Teixeira , 2024).

Planteamiento de la investigación

En los últimos años, la inseguridad ciudadana se ha convertido en uno de los factores de riesgo más importantes para la gestión y el rendimiento de las organizaciones en Ecuador, impactando directamente en la inversión, la continuidad operativa y la toma de decisiones. Según Suárez et al. (2024), la inseguridad afecta negativamente la gestión empresarial al aumentar los costos operativos por medidas de protección y alterar las decisiones estratégicas de los propietarios de negocios. Asimismo, en un estudio sobre MIPYMES ecuatorianas, Zapata & Ruiz (2025) muestran que el impacto de la inseguridad afecta negativamente la sostenibilidad financiera y obliga a redirigir recursos hacia la seguridad física y tecnológica a costa de la inversión productiva.

En este sentido, las cooperativas de ahorro y crédito son particularmente vulnerables a nivel nacional debido a la naturaleza de sus operaciones, el manejo de efectivo y su presencia en áreas con tasas de criminalidad en aumento. La COAC Jardín Azuayo, una entidad financiera reconocida por su inclusión financiera y su cobertura geográfica, ha prestado especial atención al desarrollo de procesos innovadores y de canales virtuales para atender a sus socios; Sin embargo, estos procesos se implementan en un contexto de creciente inseguridad que puede poner en riesgo la eficacia de la estrategia. Los estudios institucionales y las tesis sobre el COAC Jardín Azuayo, en general, consideran la previsión o planificación como un factor que permite la sostenibilidad en el tiempo, la continuidad del crecimiento y la calidad del servicio, pero no se ocupan de manera específica sobre la inseguridad y su incidencia en la formulación, ejecución y evaluación de la estrategia.

A pesar de la relevancia del estudio de estas variables en las organizaciones del sector financiero, la literatura sigue siendo escasa respecto de esta variable y su impacto en la eficacia

de la planificación estratégica en una cooperativa del tamaño y relevancia de COAC Jardín Azuayo. La escasez de literatura empírica hace que la alta administración tome decisiones a ciegas, y con ello, la variable inseguridad se queda fuera de forma sistemática de los procesos de diagnóstico, diseño y evaluación del plan estratégico, lo que limita profundamente el control administrativo.

Por lo expuesto anteriormente, se formula el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el impacto de la inseguridad sobre la planificación estratégica del COAC Jardín Azuayo en el año 2024? Contestar este interrogante permitirá conocer en qué magnitud los peligros de la inseguridad impactan; las multas, los objetivos, los recursos y los sistemas de evaluación estratégica de la cooperativa, para de esta manera plantear cambios en la administración orientadas a robustecer la resiliencia institucional.

Formulación del problema de investigación

¿Cuál es el impacto de la inseguridad en la eficacia de la planificación estratégica de la COAC Jardín Azuayo para el año 2024?

Desde una perspectiva teórica, el estudio se justifica ya que contribuye a la integración de dos campos que, aunque se abordan por separado, requieren un análisis unificado de la seguridad ciudadana y la planificación estratégica en organizaciones del sector popular y solidario financieramente integradas. Para Suárez et al., (2024) la inseguridad debe ser analizada no solo como un fenómeno social, sino como una variable que afecta las decisiones de inversión, crecimiento y competitividad de un negocio. En la misma línea, Zapata & Ruiz (2025) muestran que el impacto de la inseguridad es estadísticamente significativo en la sostenibilidad financiera de las MIPYMES, lo que implica que las organizaciones deben considerar el riesgo de inseguridad en sus modelos de planificación y

gestión operativa. Esta investigación añade evidencia empírica a una cooperativa financiera, ampliando así el marco teórico sobre la eficacia estratégica en contextos de alta inseguridad.

Desde el punto de vista práctico, el estudio resulta relevante porque permite a la COAC Jardín Azuayo comprender cómo incorporar de manera explícita el análisis de la inseguridad dentro de su planificación estratégica y, de este modo, fortalecer las políticas institucionales de gestión de riesgos. En este contexto, los estudios sobre el sistema financiero ecuatoriano señalan que las instituciones enfrentan simultáneamente desafíos derivados de las crisis sanitaria, económica y de seguridad, lo que evidencia la necesidad de formular y planificar estrategias orientadas a garantizar la continuidad operativa, mantener la confianza de los socios y contribuir a la sostenibilidad financiera. En este sentido, la investigación sobre la inseguridad y su impacto en la eficacia de la planificación estratégica de la COAC Jardín Azuayo permitirá identificar aspectos que podrían ser considerados para fortalecer la dirección estratégica, el planteamiento de objetivos, la formulación de indicadores, los sistemas de control y los protocolos de seguridad. De este modo, la incorporación de la gestión de riesgos asociados con la inseguridad dentro de la planificación estratégica contribuiría a fortalecer la capacidad de adaptación institucional frente a los cambios del entorno y, al mismo tiempo, favorecería una mayor protección de los socios y colaboradores de la cooperativa.

Desde un enfoque social, la investigación reviste importancia porque las cooperativas de ahorro y crédito son fundamentales en la inclusión financiera y en la evolución de la geografía económica de la actividad financiera en territorios que han estado históricamente excluidos del sistema financiero tradicional. La inseguridad perjudica la planificación estratégica y la cobertura de servicios de estas instituciones, además afecta directamente a familias, negocios y comunidades que requieren financiamiento, ahorro y otros servicios financieros para su desarrollo. La inseguridad que afecta la gestión de la COAC, Jardín Azuayo,

genera evidencia que permite establecer propuestas para que la cooperativa mantenga su función social y los socios puedan mejorar su situación económica.

Desde una perspectiva institucional y de políticas públicas, el estudio adquiere relevancia al generar elementos de análisis que pueden contribuir al fortalecimiento de la gestión del riesgo y la seguridad en el sector cooperativo, particularmente en las instituciones que forman parte de la economía popular y solidaria. En este sentido, el análisis de la COAC Jardín Azuayo permite comprender cómo la inseguridad puede incidir en la planificación estratégica y, a partir de esta experiencia, identificar aprendizajes que puedan servir como referencia para otras cooperativas que operan en contextos similares de riesgo. Asimismo, los resultados de la investigación pueden aportar elementos para que los organismos de regulación y control fortalezcan lineamientos orientados a la gestión de riesgos, la continuidad operativa y la sostenibilidad del sector cooperativo. Por otra parte, los hallazgos pueden contribuir al diseño de políticas, lineamientos y programas de cooperación interinstitucional entre el Estado, las cooperativas y los gobiernos locales. De este modo, se podrían articular acciones orientadas a reducir los efectos de la inseguridad sobre la actividad económica, fortalecer la estabilidad de las instituciones financieras de la economía popular y solidaria y favorecer el desarrollo sostenible de los territorios en los que estas organizaciones desempeñan sus actividades.

Por los argumentos expuestos, el estudio se considera relevante y de interés en el ámbito académico, social e institucional, y se alinea con el objetivo de generar conocimiento para abordar los problemas que se observan en la planificación en las organizaciones financieras en el Ecuador, y en otros países de Latino América.

Objetivo General:

Analizar el impacto de la inseguridad en la eficacia de la planificación estratégica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, matriz Cuenca durante el año 2024.

Objetivos Específicos:

1. Identificar el nivel de impacto de la inseguridad en el entorno operativo de la COAC Jardín Azuayo, matriz Cuenca, durante el año 2024.
2. Describir el nivel de eficacia de la planificación estratégica en la COAC Jardín Azuayo, matriz Cuenca, durante el año 2024.
3. Establecer la relación estadística entre el impacto de la inseguridad y la eficacia de la planificación estratégica en la COAC Jardín Azuayo, matriz Cuenca, durante el año 2024.

Planteamiento hipotético

La hipótesis general que respalda esta investigación sostiene que la inseguridad tendrá, sin duda, un impacto en la eficacia de la planificación estratégica de la Cooperativa de ahorros y crédito en el periodo 2024. Esta hipótesis plantea un dilema para la estrategia de la Cooperativa de Ahorros y créditos, la creciente crisis de seguridad y las presiones externas obligan a la organización a desviar recursos, como financiación, tecnología, capital humano, originalmente destinados al crecimiento estratégico a la innovación para abordar riesgos funcionales inmediatos y la protección de activos.

Un efecto colateral de la reasignación de recursos para las crisis es que el cumplimiento de las metas de los KPI estratégicos de la organización, es decir, los niveles de

desempeño organizacional y objetivos de consolidación y expansión de la organización se ven comprometidos y dejan de ser alcanzables.

A partir del problema planteado y de los objetivos establecidos, se propone comprobar si la inseguridad constituye un factor que incide significativamente en la eficacia de la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, matriz Cuenca, durante el año 2024. En este sentido, se establecen las siguientes hipótesis:

Hipótesis alternativa (H_1):

La inseguridad impacta significativamente en la eficacia de la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, matriz Cuenca, durante el año 2024.

Hipótesis nula (H_0):

La inseguridad no impacta significativamente en la eficacia de la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, matriz Cuenca, durante el año 2024.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Su objetivo es fundamentar claramente la problemática abordada y mostrar el estado actual del conocimiento sobre el tema de la inseguridad y su influencia en la eficacia de la planificación estratégica dentro de la COAC Jardín Azuayo para orientar la investigación.

1.1. Desarrollo teórico y conceptual

1.1.1 Históricos

El estudio del impacto de la inseguridad en la eficacia de la planificación estratégica tiene raíces en el desarrollo de teorías de gestión estratégica y de riesgos, así como en el escenario histórico del sector cooperativo y la seguridad en Ecuador.

Desde la última parte del siglo XX, la planificación estratégica se ha convertido en una herramienta esencial para la dirección de organizaciones, orientadas a la obtención de objetivos a largo plazo a partir de la asignación eficaz de recursos, y la construcción de objetivos de manera decidida (Ansoff, 1965; Porter, 1980). En el caso de las cooperativas, la incorporación de esta herramienta ha sido paulatina, asociada a la voluntad de formalizar procesos que le ayudan a lidiar con la volubilidad económica y social de su entorno.

Por lo que atañe a la inseguridad, el último par de décadas ha dado muestra del drástico incremento de las amenazas que impactan en las operaciones de las instituciones financieras populares y solidarias. La emergente criminalidad en todos los frentes (robos, fraudes, ciberdelitos) y su implicación en la seguridad física y la seguridad de los sistemas tecnológicos, han sido objeto de atención (MDI, 2020). Este fenómeno ha obligado a las cooperativas a blindar sus sistemas de gestión y control con la incorporación de sistemas de evaluación de riesgo a sus planes estratégicos.

Fundada en la segunda mitad del siglo XX, COAC Jardín Azuayo, como muchas otras instituciones, ha evolucionado durante este período, enfrentando los cada vez mayores desafíos que surgen de la inseguridad. Los estudios iniciales sobre su planificación estratégica revelaron dificultades en la integración de variables externas relacionadas con la seguridad, lo que afectó la eficacia de sus estrategias (Cajamarca & Zúñiga, 2022).

A medida que la inseguridad se ha intensificado en Ecuador durante la última década, particularmente en la región de Azuay, los esfuerzos colaborativos de las cooperativas financieras para adaptar sus marcos estratégicos a las amenazas emergentes han aumentado, incluyendo la adopción de modelos integrales de gestión de riesgos y resiliencia organizacional (Tacuri, 2022; Valdivieso, 2021).

Por tanto, el análisis histórico revela una trayectoria marcada por el fortalecimiento progresivo de la planificación estratégica en el sector cooperativo ecuatoriano frente a un entorno inseguro y cambiante, subrayando la relevancia de estudios específicos como el presente para identificar mecanismos efectivos que garantizan la continuidad y competitividad de instituciones como la COAC Jardín Azuayo.

1.1.2 Marco Teórico

En el caso del análisis del impacto de la inseguridad en la eficacia de la planificación estratégica en la COAC Jardín Azuayo, el marco teórico integra diversas corrientes y enfoques académicos que explican:

1.1.2.1 Teoría de la gestión integral de riesgos

El sustento científico de esta investigación se articula a través de la Teoría de la Gestión de Riesgos ISO 31000, la cual establece que la eficacia de cualquier plan estratégico depende de su capacidad para integrar la incertidumbre como una variable gestionable. En la

Cooperativa Jardín Azuayo, esta teoría permite vincular la inseguridad manifestada en indicadores como robos, fraudes y amenazas externas con el cumplimiento de los objetivos institucionales. Según Maldonado et al., (2023), cuando la planificación estratégica no contempla estos riesgos operativos, su eficacia se diluye, ya que los eventos delictivos actúan como fuerzas disruptivas que desvían los recursos financieros y humanos de sus metas originales hacia la mitigación de crisis de seguridad.

1.1.2.2 Teoría del control interno y seguridad organizacional

La protección de los activos y la confiabilidad de las operaciones son imprescindibles para asegurar el éxito de la estrategia, según la COSO en la Teoría del Control Interno y es en base a esto que en esta investigación el control interno es el moderador que hace más llevadero los riesgos físicos de las agencias de la cooperativa. Hernández (2023) dice que una planificación es eficaz si se tiene confianza en que los sistemas de control interno son capaces de blindar la operativa ante vulnerabilidades físicas. Entonces, la Cooperativa Jardín Azuayo si fortalece su control interno ante la inseguridad, asegura que su presupuesto estratégico se ejecutará como se ha planificado, evitando gastos imprevistos por siniestros o pérdidas de capital.

1.1.2.3 Teoría de la resiliencia organizacional

La Teoría de la Resiliencia Organizacional complementa este análisis al proponer que la eficacia estratégica no reside en la ausencia de amenazas, sino en la capacidad de recuperación ante ellas. Williams et al. (2020) y Acán Reyes (2025) señalan que, en entornos de alta criminalidad, la planificación de la cooperativa debe ser inherentemente flexible. La relación entre variables se manifiesta aquí en la capacidad de la institución para mantener su continuidad de negocio tras un evento de inseguridad, una planificación resiliente permite

que, a pesar de los ataques externos, la cooperativa aprenda de la crisis y ajuste su hoja de ruta sin perder la confianza de sus socios ni su estabilidad financiera.

1.1.2.4 Vulnerabilidad tecnológica

Desde la Teoría de la Vulnerabilidad Tecnológica y Ciberseguridad resulta crítica para entender la seguridad en la era digital. Según el Ministerio del Gobierno del Ecuador (2024), la fragilidad de los sistemas frente al skimming o hackeos es un indicador de inseguridad que impacta directamente en la reputación institucional. La relación con la eficacia de la planificación estratégica es total, un fallo en la seguridad tecnológica puede invalidar años de planificación al destruir la integridad de los datos de los socios. Por ello, la gestión proactiva de estas vulnerabilidades, alineada con los estándares de ciberseguridad, es lo que permite que la estrategia de transformación digital de la Cooperativa Jardín Azuayo sea exitosa y sostenible en el tiempo.

1.1.2.5 Comportamiento humano en riesgos

Por último, en la Teoría del Comportamiento Humano y el Impacto del Riesgo, se estudia la inseguridad y el efecto que tiene en el plano psicológico de la toma de decisiones. Lozano & Quintero (2022) señalan que la percepción social del riesgo determina la postura de los directivos y colaboradores. En el caso de que la percepción de inseguridad en 2024 sea muy alta, la estrategia de la cooperativa se podría inclinar hacia extremos más defensivos, afectando la creatividad y la agresividad en la conquista de nuevos mercados. La eficiencia de la estrategia, entonces, queda a merced de las percepciones humanas: la sensación de vulnerabilidad del personal o de los socios se traduce en defensividad que puede arruinar los planos de crecimiento.

1.1.3 Marco Conceptual

La Planificación Estratégica en el sector cooperativo se define como el proceso sistemático de toma de decisiones que orienta el futuro de la organización mediante la asignación eficiente de recursos (Tacuri, 2022). Su eficacia no es un valor absoluto, sino que se mide en función de la capacidad de la Cooperativa Jardín Azuayo para alcanzar sus metas institucionales en un entorno de alta incertidumbre. En este sentido, la eficacia estratégica actúa como la variable dependiente de este estudio, cuya solidez se ve puesta a prueba por la aparición de factores disruptivos que obligan a la administración a reevaluar sus prioridades presupuestarias y operativas de manera constante.

En el caso de la Inseguridad, se la entiende como la variable independiente que incorpora el rango de amenazas, sean estas de carácter físico, financiero o digital, que afecta la estabilidad de la entidad (Valdivieso & Moreno, 2021). Este concepto no se limita al enfoque de la delincuencia común, sino que considera indicadores más específicos, como son los asaltos a agencias, el fraude interno o el robo de identidad financiera. La relación de la inseguridad con la eficacia de la planificación es de tipo negativo, dado que la presencia de estas amenazas funciona como un freno al crecimiento, ya que incrementa los costos de operación y puede llegar a perjudicar lo que la cooperativa tiene como su activo más importante, que es la confianza de sus socios.

La Gestión Integral de Riesgos Operativos constituye el marco de procedimientos destinados a identificar y mitigar las vulnerabilidades antes de que afecten la ejecución del plan anual, Chabusa et al., (2019). En la Cooperativa Jardín Azuayo, esta gestión es el puente que conecta ambas variables, una gestión deficiente permite que la inseguridad se traduzca en pérdidas reales, mientras que una gestión robusta garantiza la continuidad de la planificación.

Este concepto implica el monitoreo constante de riesgos que podrían comprometer la liquidez o la integridad patrimonial, asegurando que la estrategia institucional permanezca alineada con sus objetivos de sostenibilidad.

La Vulnerabilidad Tecnológica implica los riesgos asociados con los ataques que pueden sufrir los sistemas informáticos de una entidad, como el skimming o el hacking de bases de datos. El Ministerio del Gobierno del Ecuador (2024) señala que, como consecuencia de la digitalización de los servicios financieros, esta variable se torna crítica en 2024. La relación con la eficacia estratégica, en función de la reputación y la operación, es si el plan estratégico hace elusiones a la minimización de estas vulnerabilidades, todo avance en la inclusión financiera digital se vería frustrado por las pérdidas. Esto, por supuesto, deja a la cooperativa en una situación comprometida en cuanto a la competencia en el mercado.

En virtud de lo anterior, la Adaptación y Resiliencia Organizacional indica la capacidad de una entidad para sufrir, o mejor, soportar pérdidas y convertir la situación en una ventaja competitiva (Chicaiza & Rivera, 2024) . La construcción de este concepto es el último indicador de la eficacia de una planificación estratégica, por lo que una cooperativa puede ser calificada de resiliente si, tras sufrir eventos físico o tecnológico, es capaz de sobreponerse a su desestabilización, restablecer rápidamente sus servicios y reconfigurar sus protocolos para eludir la ocurrencia de tales eventos futuros. Así, se observa que la resiliencia es un proceso activo y no un estado, lo que permite que, ante situaciones de retado, la Cooperativa Jardín Azuayo haya sido capaz de mantener su integridad estructural ante situaciones delictivas.

1.1.4 Marco Legal

El marco legal proporciona el soporte normativo y regulatorio que enmarca la investigación, señalando las leyes, reglamentos y políticas públicas que afectan directa o indirectamente la gestión de la inseguridad y la planificación estratégica en el sector cooperativo ecuatoriano, y específicamente en la COAC Jardín Azuayo.

Constitución de la República del Ecuador 2008

Artículo 66, numeral 22: Garantizar el derecho a la seguridad personal y colectiva, estableciendo que el Estado debe garantizar, proteger y coordinar la seguridad ciudadana. Este artículo fundamenta la obligación del Estado y de las instituciones para crear entornos seguros, lo que incide en la planificación estratégica institucional (ANE, 2008).

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2013)

Artículo 13: Establece las funciones y responsabilidades de las cooperativas, incluyendo la obligación de implementar sistemas de control interno y gestión de riesgos orientados a proteger los intereses de los socios y la estabilidad financiera.

Artículo 22: Señala que las cooperativas deben garantizar la transparencia y la seguridad operativa en sus actividades, haciendo imprescindible la incorporación de la seguridad en la planificación estratégica (ANE, 2013).

Código Orgánico Integral Penal (COIP) (2014)

Artículo 189: Tipifica el delito de robo como hecho punible que afecta la integridad patrimonial de las organizaciones.

Artículo 236: Definir y sancionar los ciberdelitos, incluyendo accesos no autorizados a sistemas informáticos, fundamentales para el análisis de vulnerabilidades tecnológicas en cooperativas.

Artículo 277: Establece penas para el fraude, afectado directamente la seguridad financiera en las cooperativas (ANE, 2014).

Plan Nacional de Seguridad Integral 2019-2030

Este plan establece estrategias para el fortalecimiento de la seguridad ciudadana, incluyendo la protección del sector financiero popular como actor clave en la economía nacional. Promueve la cooperación interinstitucional para reducir la criminalidad y proteger los activos de las organizaciones financieras, orientando políticas que deben considerarse en la planificación estratégica de las cooperativas (MID, 2019).

Reglamento para la Gestión de Riesgos en Cooperativas (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS, 2020)

Articula los lineamientos para que las cooperativas implementen procesos de identificación, evaluación y mitigación de riesgos, incluidos los operativos, tecnológicos y de seguridad física.

Exige la elaboración de planes de contingencia y continuidad operativa dentro del marco estratégico institucional (SEPS, 2020).

CAPÍTULO II.

METODOLOGÍA

2.1. Enfoque de la investigación

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que se orientó a medir las variables *impacto de la inseguridad* y *eficacia de la planificación estratégica* mediante información susceptible de codificación y análisis estadístico. Este enfoque permitió cuantificar la percepción de socios y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, matriz Cuenca, y determinar el comportamiento de las variables estudiadas.

En este sentido, los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento fueron procesados utilizando técnicas de estadística descriptiva e inferencial. En primer lugar, se caracterizaron las variables mediante frecuencias, porcentajes y medidas descriptivas; posteriormente, se aplicaron pruebas de asociación y modelos estadísticos con la finalidad de establecer la relación y estimar el impacto de la inseguridad sobre la eficacia de la planificación estratégica. De este modo, el enfoque cuantitativo permitió contrastar las hipótesis planteadas y obtener evidencia empírica para responder a los objetivos de la investigación.

2.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, debido a que no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se observan tal como se presentan en el entorno organizacional de la cooperativa. El estudio se desarrolló bajo un diseño transversal, ya que la

recolección de datos se realizó en un único momento o periodo, recogiendo información sobre el impacto de inseguridad y eficacia de la planificación estratégica en el año 2024.

2.3. Alcance de la investigación

En cuanto al alcance de la investigación se clasificó como descriptiva correlacional. Es descriptiva porque caracteriza el nivel de inseguridad percibida y la eficacia de la planificación estratégica de la cooperativa. Por otra parte es correlacional al establecer la existencia, dirección e intensidad de la asociación entre las variables. Debido al comportamiento no normal de los datos y a la naturaleza ordinal de la escala utilizada, se empleó principalmente el coeficiente Rho de Spearman.

2.4. Tipo y métodos de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, puesto que los resultados obtenidos se orientaron a comprender una problemática concreta de la COAC Jardín Azuayo y proporcionar evidencia que contribuya al fortalecimiento de la gestión del riesgo y de la planificación estratégica institucional.

Se empleó el método hipotético-deductivo, debido a que la investigación partió de fundamentos teóricos relacionados con la inseguridad, la gestión de riesgos y la planificación estratégica para formular una hipótesis susceptible de comprobación mediante evidencia empírica.

De igual forma, se utilizó el método analítico-estadístico, que permitió examinar individual y conjuntamente las variables mediante procedimientos descriptivos e inferenciales. En consecuencia, los datos obtenidos fueron organizados, procesados e

interpretados con la finalidad de identificar patrones y establecer la asociación e impacto estadístico entre las variables.

2.5. Población y muestra

2.5.1 Población

La población se refiere al conjunto total de individuos, eventos o elementos que cumplen con las especificaciones definidas para el estudio, constituyendo el universo completo de interés investigativo (Vizcaíno et al., 2023).

La población de estudio está constituida por:

- Personal directivo y operativo vinculado a la planificación estratégica y a la gestión de seguridad de la COAC Jardín Azuayo en la ciudad de Cuenca: 8 directivos, 6 jefes de planificación/seguridad, 28 supervisores operativos, todos involucrados en procesos estratégicos. Total: 42 colaboradores.
- Socios activos que realizan operaciones frecuentes en la matriz y agencias seleccionadas, expuestos a las condiciones de inseguridad del entorno. Total: 1,518 socios activos.

Considerando el número total manejable de empleados asociados con la planificación y la seguridad (N=42), se llevó a cabo un censo completo con este grupo. Esto permitió la saturación de información sobre los procesos estratégicos internos.

Para los socios (N=1,518), se utilizó muestreo aleatorio simple, y se realizó una selección aleatoria de elementos durante el período de recolección de datos, para capturar el impacto de la inseguridad y la respuesta estratégica de la cooperativa.

2.5.2 Muestra

La muestra es un subconjunto representativo de la población, seleccionado mediante técnicas probabilísticas que permiten inferir características de la población total con un nivel de confianza y error preestablecido (Hernández et al., 2006).

Fórmula para población finita

Para determinar el tamaño de la muestra de socios, se aplicó la fórmula de Yamane (1967) para poblaciones finitas bajo muestreo probabilístico simple aleatorio, ampliamente utilizada en investigaciones organizacionales por su simplicidad y precisión estadística:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Componentes de la fórmula:

- n = Tamaño de la muestra que se debe seleccionar
- N = Tamaño total de la población (número exacto de elementos)
- e = Margen de error o precisión deseada, generalmente 0.05 (5%)

Cálculo del tamaño de la muestra

Donde:

- $N = 1,518$ (socios activos que realizan operaciones frecuentes)
- $e = 0.05$ (margen de error del 5%, nivel de confianza del 95%)

Sustituyendo en la fórmula:

$$n = \frac{1,518}{1 + 1,518(0.05)^2}$$

$$n = \frac{1,518}{1 + 1,518(0.0025)}$$

$$n = \frac{1,518}{1 + 3.795}$$

$$n = \frac{1,518}{4.795}$$

$$n = 316.37 \approx 320$$

Tipo de muestreo: Probabilístico simple aleatorio

2.5.3 Procedimiento de selección:

Para la selección de socios ($N = 1.518$), se utilizó muestreo aleatorio simple. Primero, se solicitó al departamento de sistemas la lista de miembros activos, asegurando que habían realizado operaciones frecuentes en la matriz y en las agencias de Cuenca durante el período de estudio, purgando registros duplicados y cumpliendo con los criterios de inclusión. Posteriormente, se asignó un número correlativo único a cada socio del 1 al 1.518, y se generó una lista de números aleatorios sin reemplazo para completar el tamaño de muestra calculado. La selección aleatoria se realizó utilizando una tabla o generador de números aleatorios, manteniendo un registro de la semilla o mecanismo utilizado, con el fin de asegurar la reproducibilidad del proceso.

Con la muestra ya definida, se realizó el contacto y la convocatoria a los socios seleccionados para la aplicación del instrumento en jornada de 12 días hábiles consecutivos en la matriz de la ciudad de Cuenca. En caso de que algún socio seleccionado no se encuentre o se niegue a participar se realizó una sustitución controlada, de la misma forma que el socio seleccionado, y se evitó la selección por conveniencia a partir de una lista de reserva generada aleatoriamente, manteniendo la equivalencia probabilística. Esto garantizó que cada socio del marco muestral tuviese una probabilidad conocida y diferente de cero de ser seleccionado, y que se mantuviese la consistencia con el tipo de muestreo declarado y la técnica de recolección de datos.

2.5.4 Muestra de colaboradores: Censo total

Los 42 colaboradores constituyen un censo total o muestra censal, es decir, se incluyó al 100% de este subgrupo poblacional. Esto permite la saturación informativa sobre procesos estratégicos internos, control de riesgos y gestión de inseguridad desde la perspectiva organizacional.

Muestra final consolidada

Muestra total del estudio: 362 unidades de análisis

- **320 socios** (selección probabilística aleatoria simple)
- **42 colaboradores** (censo completo)

Esta muestra es adecuada para un análisis cuantitativo de alcance descriptivo—correlacional, basado en estadística descriptiva y en el análisis de asociación entre variables medidas con escala Likert. En la etapa descriptiva se utilizaron frecuencias y porcentajes para caracterizar las respuestas por ítem y por constructo. En la etapa inferencial se aplicó el coeficiente Rho de Spearman para examinar la asociación estadística entre el constructo “impacto de la inseguridad” y el constructo “eficacia de la planificación estratégica”, así como entre sus dimensiones e ítems, considerando un nivel de significancia estadística de 0,05.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta, aplicada a los socios y colaboradores incluidos en la muestra. Esta técnica permitió obtener información cuantificable acerca de las percepciones relacionadas con la inseguridad y la planificación estratégica de la cooperativa.

Como instrumento se utilizó un cuestionario estructurado de 15 ítems, organizado en función de las dos variables de investigación. Los ítems P1-P8 correspondieron a la variable *impacto de la inseguridad*, mientras que los ítems P9-P15 permitieron medir la variable *eficacia de la planificación estratégica*. Esta estructura es la que posteriormente fue utilizada para calcular la consistencia interna de cada constructo.

Las respuestas fueron registradas mediante una escala tipo Likert, lo que permitió transformar las percepciones de los participantes en puntuaciones cuantificables y construir los índices correspondientes a cada variable.

2.6.1. Encuesta estructurada

La encuesta estructurada fue aplicada bajo condiciones uniformes a los participantes seleccionados. Su utilización permitió mantener una misma estructura de preguntas y alternativas de respuesta, facilitando posteriormente la codificación, organización y procesamiento estadístico de la información.

Constructo 1: Impacto de la inseguridad (8 ítems, 4 dimensiones)

Definición general: Evalúa los efectos directos de la inseguridad en la operación, desempeño comercial y estabilidad de la organización.

(α esperada total $\approx 0,85-0,88$)

a) Robos y asaltos (2 ítems)

- Frecuencia de robos o asaltos sufridos por la empresa durante el periodo de análisis.
- Efecto de estos hechos en las ventas, la confianza de los socios y la operación comercial.

b) Fraudes financieros (2 ítems)

- Incidencia de casos de fraude o estafa.
- Pérdidas económicas generadas por estos fraudes en el último período.

c) Amenazas cibernéticas (2 ítems)

- Casos de accesos no autorizados o ataques informáticos que afectarán los sistemas.
- Impacto de estos eventos en la seguridad de la información o en las transacciones financieras.

d) Riesgos físicos y personales (2 ítems)

- Amenazas o daños a instalaciones, equipos o personales derivados de actos delictivos.
- Interrupciones o afectaciones operativas provocadas por incidentes de inseguridad física.

Constructo 2: Eficacia de la planificación estratégica (7 ítems, 3 dimensiones)

Definición general: Mide la capacidad de la empresa para planificar, ejecutar y evaluar estrategias orientadas al logro de objetivos y reducción de riesgos.

(α esperada total $\approx 0,85-0,90$)

a) Cumplimiento de objetivos estratégicos (2 ítems)

- Nivel de cumplimiento de metas financieras y operativas establecidos para 2024–2026.
- Grado de alcance de los indicadores clave de desempeño (KPI) definidos.

b) Implementación de medidas de seguridad (3 ítems)

- Aplicación efectiva de mecanismos de vigilancia y control interno.
- Ejecución de protocolos de seguridad dentro de los procesos organizacionales.
- Evaluación y mejora continua de dichas medidas según los resultados obtenidos.

c) Gestión integral de riesgos (2 ítems)

- Identificación y análisis de amenazas prioritarias que afectan la operación.
- Ejecución de planes de contingencia, capacitación y seguimiento de resultados correctivos.

2.7. Validez y confiabilidad del instrumento

Con la finalidad de garantizar la calidad de la información recopilada, el instrumento fue sometido a procedimientos de validez de contenido y confiabilidad antes de interpretar los resultados de las variables.

2.7.1. Validez de contenido

La validez de contenido se estableció mediante juicio de expertos. Para este procedimiento participaron tres especialistas vinculados con investigación cuantitativa, gestión de riesgos y planificación estratégica en instituciones financieras.

Los ítems fueron evaluados considerando cuatro criterios: claridad, coherencia, pertinencia y suficiencia. Posteriormente, las valoraciones fueron cuantificadas mediante el coeficiente V de Aiken.

Los resultados mostraron valores iguales o superiores a 0,80 en los ítems evaluados, lo que permitió establecer una adecuada validez de contenido del cuestionario para su aplicación en el contexto de la COAC Jardín Azuayo.

2.7.2. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad fue determinada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, con la finalidad de evaluar la consistencia interna de los ítems que integraron cada variable.

Para la variable impacto de la inseguridad, conformada por ocho ítems (P1-P8), se obtuvo un coeficiente $\alpha = 0,890$. Por su parte, la variable eficacia de la planificación estratégica, integrada por siete ítems (P9-P15), alcanzó un $\alpha = 0,883$.

Asimismo, al considerar conjuntamente los 15 ítems del cuestionario se obtuvo un $\alpha = 0,940$. En consecuencia, las dos variables presentaron una buena consistencia interna, mientras que la escala global alcanzó un nivel excelente de confiabilidad.

Estos resultados permitieron establecer que el instrumento presentaba condiciones adecuadas de consistencia interna para proceder con los análisis descriptivos e inferenciales.

2.8. Procesamiento y análisis estadístico de los datos

Una vez recopilada la información, las respuestas fueron codificadas y organizadas en una base de datos conformada por 362 observaciones válidas. El procesamiento se realizó mediante IBM SPSS Statistics versión 29, software utilizado para los procedimientos estadísticos incorporados en la investigación.

El análisis se desarrolló en diferentes etapas, en correspondencia con los objetivos planteados.

En primer lugar, se realizó el análisis de fiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach. En segundo lugar, se efectuó el análisis descriptivo de las variables utilizando frecuencias, porcentajes, media, mediana, desviación estándar y medidas de distribución.

Esto permitió responder a los objetivos específicos relacionados con la identificación del nivel de impacto de la inseguridad y la descripción de la planificación estratégica.

Posteriormente, se evaluó el supuesto de normalidad mediante las pruebas de Shapiro-Wilk y Kolmogorov-Smirnov. Para impacto de la inseguridad se obtuvo Shapiro-Wilk $W = 0,9436$, $p < 0,001$, y para eficacia de la planificación estratégica $W = 0,9422$, $p < 0,001$. Los resultados permitieron rechazar el supuesto de normalidad en ambas variables.

Considerando estos resultados y la naturaleza ordinal de los datos provenientes de una escala tipo Likert, se empleó como prueba principal de asociación el coeficiente Rho de Spearman, estableciendo un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$. El coeficiente de Pearson se utilizó únicamente como análisis complementario.

Asimismo, se aplicó la prueba Chi-cuadrado de independencia para determinar la asociación entre las categorías de las variables, complementada con la V de Cramér para estimar la magnitud de dicha asociación.

Finalmente, con el propósito de responder al objetivo general y verificar la hipótesis sobre el impacto de la inseguridad en la eficacia de la planificación estratégica, se estimó un modelo de regresión lineal simple mediante mínimos cuadrados ordinarios (MCO), con errores estándar robustos HC3. De forma complementaria, los resultados incorporaron análisis de regresión múltiple y regresión logística ordinal para examinar la estabilidad estadística de la relación encontrada.

2.9. Procedimiento para la contrastación de hipótesis

La contrastación de la hipótesis se realizó considerando un nivel de significancia estadística de $\alpha = 0,05$.

Las hipótesis establecidas fueron:

H₀: La inseguridad no impacta significativamente en la eficacia de la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, matriz Cuenca, durante el año 2024.

H₁: La inseguridad impacta significativamente en la eficacia de la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, matriz Cuenca, durante el año 2024.

En términos del modelo de regresión:

H₀: $\beta_1 = 0$

H₁: $\beta_1 \neq 0$

El criterio de decisión establecido fue el siguiente: cuando el valor de significancia fuese $p < 0,05$, se rechazaría la hipótesis nula y se aceptaría la hipótesis alternativa; mientras que, para valores $p \geq 0,05$, no existiría evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula.

Para la comprobación del impacto se consideró principalmente el coeficiente de la regresión lineal simple, mientras que Rho de Spearman y Chi-cuadrado aportaron evidencia complementaria sobre la asociación entre las variables. Esta diferenciación resulta necesaria porque el objetivo de la tesis no se limita a comprobar la existencia de una relación, sino que plantea analizar el impacto de la inseguridad en la eficacia de la planificación estratégica.

CAPÍTULO III.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis preliminar de los datos

Previo al análisis estadístico para determinar los resultados en función de los objetivos planteados, se evaluó la consistencia interna de los instrumentos, así como el comportamiento estadístico de las variables de estudio. La unidad de estudio analizada estuvo conformada por 362 observaciones válidas correspondientes al personal encuestado.

3.1.1 Fiabilidad del instrumento

Respecto de la consistencia interna del instrumento se determinó por medio del coeficiente alfa de Cronbach. Para la variable impacto de la inseguridad, integrado por ocho ítems (P1-P8), se alcanzó un $\alpha = 0,890$; por otra parte para la variable eficacia de la planificación estratégica, compuesta por siete ítems (P9-P15), el coeficiente fue $\alpha = 0,883$.

Al realizar el análisis conjunto de los 15 ítems del instrumento se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,940. Los resultados evidencian una consistencia interna buena para las dos variables y una consistencia excelente para la escala total. En conclusión, el instrumento presenta un adecuado nivel de fiabilidad para el sustento del análisis descriptivos e inferenciales posteriores.

Tabla 1 Confiabilidad de las variables

Escala	Nº ítems	Alfa de Cronbach	Interpretación
Impacto de la Inseguridad (P1-P8)	8	0,89	Buena (> 0.80)
Eficacia de la Planificación (P9-P15)	7	0,883	Buena (> 0.80)
Escala total (15 ítems)	15	0,94	Excelente (> 0.90)

Nota 1 Datos procesados en el software estadístico IBM SPSS Statistics v.29 (2026).

3.1.2 Pruebas de normalidad

De este modo con el fin de determinar el procedimiento estadístico apropiado para establecer la relación entre las variables, se aplicaron las pruebas de Shapiro-Wilk y Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 2 Prueba de normalidad

Variable	Shapiro-Wilk (W)	p (S-W)	Kolmogorov-Smirnov (D)	p (K-S)	¿Normal? ($\alpha=0.05$)
Impacto de la Inseguridad	0,9436	0	0,1124	0,00019	No
Eficacia de la Planificación	0,9422	0	0,1099	0,00029	No

Nota 2 Datos procesados en el software estadístico IBM SPSS Statistics v.29 (2026).

Para impacto de la inseguridad, la prueba de Shapiro-Wilk presentó $W = 0,9436$, $p < 0,001$, y Kolmogorov-Smirnov $D = 0,1124$, $p < 0,001$. En eficacia de la planificación estratégica, Shapiro-Wilk alcanzó $W = 0,9422$, $p < 0,001$, y Kolmogorov-Smirnov $D = 0,1099$, $p < 0,001$.

En las dos variables los valores de significancia fueron inferiores a $\alpha = 0,05$, por lo que se rechazó el supuesto de normalidad. Considerando adicionalmente que los datos proceden de ítems medidos mediante una escala ordinal tipo Likert, se adoptó el coeficiente Rho de Spearman como estadístico principal para el contraste de la relación entre las variables. El coeficiente de Pearson se presenta solo como análisis adicional.

3.2 Impacto de la inseguridad en el entorno operativo de la COAC Jardín

Azuayo, matriz Cuenca, durante el año 2024

Con el propósito de determinar el nivel de inseguridad en el entorno operativo de la COAC Jardín Azuayo, se realizó el análisis descriptivo de la variable impacto de la

inseguridad, construida a partir de los ítems P1-P8. La puntuación teórica de la variable se encuentra comprendida entre 8 y 40 puntos.

Tabla 3 Variable Impacto de la inseguridad en el entorno operativo

Estadístico	Impacto de la Inseguridad (rango 8-40)
Media	30,85
Mediana	32
Desviación estándar	6,79
Mínimo	8
Máximo	40
Asimetría	-0,695
Curtosis	-0,144

Nota 3 Datos procesados en el software estadístico IBM SPSS Statistics v.29 (2026).

Los resultados expresan una media de 30,85 puntos, mediana de 32 y desviación estándar de 6,79. Los valores observados abarcaron la totalidad del rango posible, desde 8 hasta 40 puntos. En la gráfica se puede visualizar una distribución asimetría de -0,695, indicando una concentración de las observaciones hacia los valores superiores de la escala. Este comportamiento también se observa en la clasificación por niveles.

Tabla 4 Frecuencia del Impacto de la inseguridad en el entorno operativo

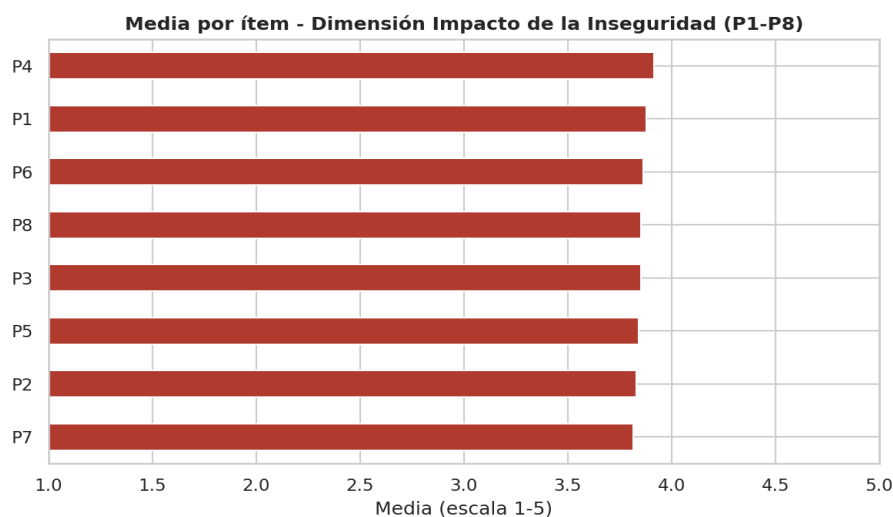
Nivel de impacto de la inseguridad	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	0,30
Bajo	13	0,036
Medio	57	15,70
Alto	117	0,323
Muy alto	174	48,10
Total	362	1

Nota 4 Datos procesados en el software estadístico IBM SPSS Statistics v.29 (2026).

Los resultados muestran que el 80,4 % de los participantes ubicó el impacto de la inseguridad entre los niveles alto y muy alto. Especialmente, el 48,1 % se concentró en el nivel muy alto y el 32,3 % en el nivel alto. En contraste, solamente el 3,9 % se ubicó en los niveles bajo o muy bajo. Es así que se puede mencionar, que la inseguridad constituye un factor de elevada presencia dentro del entorno analizado y que sus efectos son percibidos de manera amplia por los encuestados.

3.2.1 Análisis de los indicadores del impacto de la inseguridad

Gráfico 1 Variable Impacto de la Inseguridad (P1 - P8)



Nota 5 Elaboración propia mediante el software IBM SPSS v.29 a partir de los resultados de campo (2026).

La gráfica muestra que todos los indicadores muestran medias superiores a 3,80 puntos, esto evidencia una percepción consistente elevada en los diferentes componentes utilizados para medir el impacto de la inseguridad. El ítem P4 resultó la media más elevada ($M = 3,92$), seguido de P1 ($M = 3,88$) y P6 ($M = 3,86$) respectivamente. En conclusión los resultados muestran que el impacto de la inseguridad en el entorno operativo estudiado se concentra evidentemente en niveles alto y muy alto.

3.3. Nivel de eficacia de la planificación estratégica en la COAC Jardín Azuayo, matriz Cuenca, durante el año 2024

Tabla 5 Variable nivel de eficacia de la planificación estratégica

Estadístico	Eficacia de la Planificación (rango 7-35)
Media	27,09
Mediana	28
Desviación estándar	6,05
Mínimo	7
Máximo	35
Asimetría	-0,598
Curtosis	-0,448

Nota 6 Elaboración propia mediante el software IBM SPSS v.29 a partir de los resultados de campo (2026).

Respecto del nivel de eficacia de la planificación estratégica en la COAC Jardín Azuayo, se midió mediante los ítems P9-P15, cuyo rango teórico se encuentra comprendido entre 7 y 35 puntos. La variable alcanzó una media de 27,09 puntos, una mediana de 28 y una desviación estándar de 6,05. Los valores observados oscilaron entre 7 y 35 puntos. De igual manera, se obtuvo una asimetría de -0,598, lo que evidencia una mayor concentración de respuestas en los valores superiores de la escala.

Tabla 6.Frecuencia del nivel de eficacia de la planificación estratégica

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	0,003
Bajo	7	0,019
Medio	64	0,177
Alto	114	0,315
Muy alto	176	0,486
Total	362	1

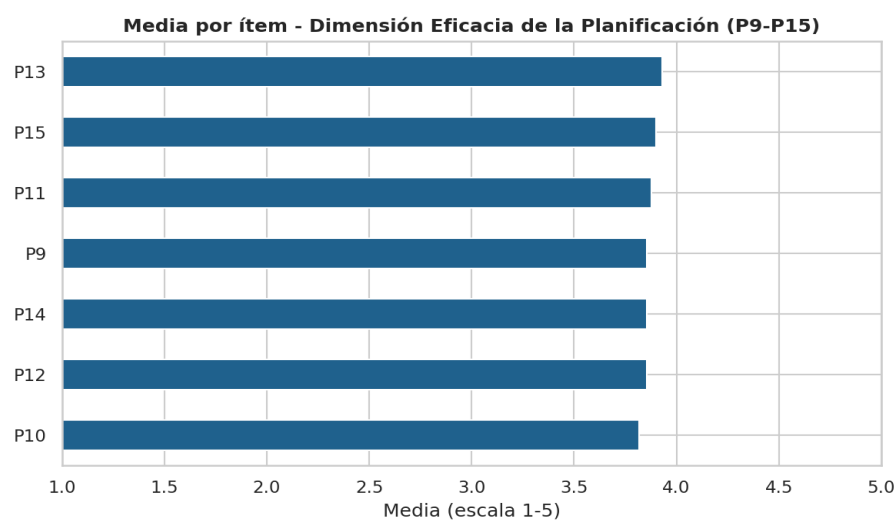
Nota 6 Elaboración propia mediante el software IBM SPSS v.29 a partir de los resultados de campo (2026).

La tabla indica que el 80,1 % de los participantes se concentra en los niveles alto y muy alto, correspondiendo el 48,6 % al nivel muy alto y el 31,5 % al nivel alto. El nivel medio representó el 17,7 %, mientras que únicamente el 2,2 % se ubicó entre los niveles bajo y muy bajo.

3.3.1 Análisis de los indicadores de planificación estratégica

Respecto de esta variable el comportamiento de los ítems fue el siguiente:

Gráfico 2 Variable Eficacia de la planificación estratégica (P9 – P15)



Nota 7 Elaboración propia mediante el software IBM SPSS v.29 a partir de los resultados de campo (2026).

Los resultados muestran que las medias de todos los indicadores fueron superiores a 3,80 puntos. El ítem P13 alcanzó la mayor puntuación promedio ($M = 3,93$), seguido de P15 ($M = 3,90$) y P11 ($M = 3,88$). Evidentemente los resultados muestran elevadas puntuaciones de la variable planificación estratégica, aspecto que debería interpretarse en relación con la dirección específica de los reactivos P9-P15 del instrumento.

3.4 Relación estadística entre el impacto de la inseguridad y la eficacia de la planificación estratégica en la COAC Jardín Azuayo, matriz Cuenca, durante el año 2024

Para determinar la relación entre las variables de estudio se aplicó el estadístico Rho de Spearman, prueba de independencia Chi-cuadrado y, de manera complementaria, correlación de Pearson.

3.4.1 Correlación Rho de Spearman

Debido al incumplimiento del supuesto de normalidad y a la naturaleza ordinal de las escalas empleadas, el coeficiente Rho de Spearman establece la principal prueba de asociación.

Los resultados muestran: Rho de Spearman = 0,884; $p < 0,001$; $N = 362$.

Tabla 7 Correlaciones entre las variables Impacto de la inseguridad y eficacia de la planificación estratégica

Coeficiente	Valor	Valor p	Significancia ($\alpha=0.05$)
Rho de Spearman (principal)	0,884	< 0.001	Significativa
r de Pearson (referencial)	0,897	< 0.001	Significativa

Nota 8 Elaboración propia mediante el software IBM SPSS v.29 a partir de los resultados de campo (2026).

El coeficiente obtenido evidencia una asociación positiva, alta y estadísticamente significativa entre el impacto de la inseguridad y la puntuación obtenida en eficacia de la planificación estratégica. Por otra parte, el coeficiente de Pearson fue $r = 0,897$; $p < 0,001$, resultado prácticamente coincidente con Spearman y que respalda la elevada intensidad de la asociación encontrada. Estos resultados indican que las variaciones observadas en una

variable se encuentran estrechamente asociadas con las variaciones de la otra y que esta relación difícilmente puede atribuirse al azar.

3.4.2 Prueba Chi-cuadrado de independencia

Con la finalidad de comprobar la asociación entre los niveles categóricos de ambas variables se aplicó adicionalmente la prueba Chi-cuadrado.

Se obtuvo:

Tabla 8 Resultado de la prueba Chi-cuadrado de independencia

Estadístico	Valor
Chi-cuadrado (χ^2)	798,773
Grados de libertad	16
Valor p	< 0.001
V de Cramér	0,743

Nota 9 Elaboración propia mediante el software IBM SPSS v.29 a partir de los resultados de campo (2026).

El resultado de Chi-cuadrado permite rechazar la hipótesis de independencia entre las variables ($p < 0,05$). Por tanto, el nivel de impacto de la inseguridad y el nivel de planificación estratégica no se comportan como variables independientes. Adicionalmente, la V de Cramér de 0,743 evidencia una asociación de magnitud elevada entre ambas clasificaciones.

La tabla de contingencia permite observar que la concentración de casos aumenta de forma simultánea en los niveles superiores. De los participantes clasificados con un nivel muy alto de inseguridad, 152 también se localizaron en la categoría muy alta de la segunda variable. Asimismo, entre quienes registraron un nivel alto de inseguridad, 81 se ubicaron en el nivel alto y 24 en el muy alto de planificación. Los resultados de Spearman y Chi-cuadrado

convergen, por tanto, en demostrar la existencia de una asociación estadísticamente significativa y de elevada magnitud entre las variables estudiadas.

3.5 Análisis explicativo del impacto de la inseguridad sobre la planificación estratégica

Una vez establecida la relación entre las variables, se aplicaron modelos complementarios de regresión para determinar la magnitud y estabilidad estadística del efecto observado.

3.5.1 Regresión lineal simple

Se estimó un modelo de regresión lineal simple mediante mínimos cuadrados ordinarios (MCO), empleando errores estándar robustos HC3:

Tabla 9 Resultados de la regresión lineal simple mediante mínimos cuadrados ordinarios

Parámetro	Valor
Intercepto (b0)	2,434
Pendiente (b1) — Impacto_Inseguridad	0,799
Error estándar robusto (HC3)	0,018
Estadístico t	44,346
Valor p	< 0.001
R ²	0,804

Nota 10 Elaboración propia mediante el software IBM SPSS v.29 a partir de los resultados de campo (2026).

Eficacia de la planificación = $2,434 + 0,799 \times \text{Impacto de la inseguridad}$

El coeficiente correspondiente al impacto de la inseguridad fue $B = 0,799$, con error estándar robusto = 0,018, $t = 44,346$ y $p < 0,001$.

El modelo obtuvo un $R^2 = 0,804$, indicando que aproximadamente el 80,4 % de la variabilidad observada en la puntuación de planificación estratégica está estadísticamente relacionada con las variaciones en el índice de impacto de la inseguridad dentro de la muestra analizada.

La magnitud del coeficiente y su significancia estadística respaldan la existencia de una relación consistente entre ambas variables. Sin embargo, dado el diseño no experimental y transversal de la investigación, los resultados deben interpretarse como evidencia de capacidad explicativa estadística y no como demostración definitiva de causalidad.

3.5.2 Regresión lineal múltiple

Como análisis complementario se estimó un modelo en el cual los ocho ítems correspondientes al impacto de la inseguridad (P1-P8) fueron incorporados simultáneamente como variables explicativas.

El modelo presentó:

Tabla 10 Resultados de la regresión lineal múltiple

Estadístico del modelo	Valor
N	362
R^2	0,8064
R^2 ajustado	0,802
Estadístico F	248,451
Prob (F)	< 0.001
AIC	1753,57
BIC	1788,6

Nota 11 Elaboración propia mediante el software IBM SPSS v.29 a partir de los resultados de campo (2026).

El modelo explica que aproximadamente el 80,6 % de la variabilidad de la variable dependiente. Los ocho indicadores de inseguridad presentaron coeficientes positivos y

estadísticamente significativos. Los coeficientes estandarizados muestran que P1 presentó la mayor contribución individual ($\beta = 0,193$), seguido de P2 ($\beta = 0,167$), P7 ($\beta = 0,165$) y P4 ($\beta = 0,149$).

No obstante, el análisis diagnóstico identificó valores VIF comprendidos aproximadamente entre 20,51 y 25,16, superiores al criterio convencional de 10. Esto evidencia multicolinealidad elevada entre los ítems P1-P8, situación estadística esperable en cierta medida ya que los reactivos explican componentes de un mismo constructo.

Evidentemente, los coeficientes individuales del modelo múltiple deben interpretarse con precaución. Para evaluar el efecto global de la inseguridad resulta metodológicamente más apropiado utilizar el índice agregado empleado en la regresión simple, que alcanza prácticamente el mismo poder explicativo ($R^2 = 0,804$ frente a $R^2 = 0,806$).

3.5.3. Regresión logística ordinal

Tomando en cuenta la naturaleza ordinal de los niveles de planificación, se estimó adicionalmente un modelo de regresión logística ordinal. El modelo presentó un Pseudo R^2 de McFadden = 0,5223. El coeficiente correspondiente a Impacto de la inseguridad fue:

$B = 0,5204$; $EE = 0,0398$; $z = 13,086$; $p < 0,001$.

La transformación del coeficiente en razón de momios produjo:

$OR = 1,683$; IC 95 % [1,557; 1,819].

Esto significa que, por cada punto adicional en el índice de impacto de la inseguridad, las *odds* de ubicarse en una categoría superior de la variable dependiente se multiplican

aproximadamente por 1,68, manteniéndose una asociación estadísticamente significativa. El intervalo de confianza no contiene el valor 1, lo que ratifica la significancia del efecto observado.

3.6. Contraste de hipótesis

Hipótesis nula (H_0): El impacto de la inseguridad no tiene un efecto estadísticamente significativo sobre la eficacia de la planificación estratégica de la COAC Jardín Azuayo, matriz Cuenca, durante el año 2024.

$$H_0: \beta_1 = 0$$

Hipótesis alternativa (H_1): El impacto de la inseguridad tiene un efecto estadísticamente significativo sobre la eficacia de la planificación estratégica de la COAC Jardín Azuayo, matriz Cuenca, durante el año 2024.

$$H_1: \beta_1 \neq 0$$

Para la comprobación de las hipótesis se estableció un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$. La decisión estadística se fundamentó básicamente en el modelo de regresión lineal simple, considerando como variable independiente el impacto de la inseguridad y como variable dependiente la eficacia de la planificación estratégica.

El modelo estimado fue:

$$\text{Eficacia de la planificación estratégica} = 2,434 + 0,799 (\text{Impacto de la inseguridad})$$

Los resultados de la investigación muestran que el coeficiente de regresión correspondiente al impacto de la inseguridad fue $B = 0,799$, con un error estándar robusto de 0,018, un estadístico $t = 44,346$ y un nivel de significancia $p < 0,001$.

Tabla 11 Coeficiente de regresión

Parámetro	Resultado
Constante	2,434
Coeficiente B de impacto de la inseguridad	0,799
Error estándar robusto	0,018
Estadístico t	44,346
Significancia	< 0,001
R ²	0,804
N	362

Nota 12 Elaboración propia mediante el software IBM SPSS v.29 a partir de los resultados de campo (2026).

Debido a que el valor de significancia obtenido ($p < 0,001$) es inferior al nivel establecido de $\alpha = 0,05$, existe evidencia estadística imponente para rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1). Es así que los resultados permiten determinar que el impacto de la inseguridad presenta un efecto estadísticamente significativo sobre la puntuación de eficacia de la planificación estratégica de la COAC Jardín Azuayo.

El coeficiente $B = 0,799$ indica que, por cada incremento de una unidad en el índice de impacto de la inseguridad, se produce, en promedio, una variación de 0,799 unidades en la puntuación de la variable dependiente. El signo positivo del coeficiente evidencia que ambas puntuaciones evolucionan en la misma dirección de acuerdo con la codificación utilizada en el instrumento.

Del mismo modo, el coeficiente de determinación alcanzó un valor de $R^2 = 0,804$, lo que significa que el modelo construido con la variable impacto de la inseguridad explica aproximadamente el 80,4 % de la variabilidad observada en la puntuación de eficacia de la

planificación estratégica dentro de la muestra de investigación. Mientras que 19,6 % equivale a otros factores que no están en se encuentran en la investigación.

La verificación de la hipótesis principal se encuentra sustentada por la estadística aplicada. El coeficiente Rho de Spearman fue $\rho = 0,884$; $p < 0,001$, señalando una asociación alta y estadísticamente significativa entre las variables. De forma complementaria, la prueba de independencia presentó $\chi^2(16) = 798,773$; $p < 0,001$, con una V de Cramér = 0,743, ratificando una relación fuerte entre los niveles de ambas variables.

Por otro lado, los resultados evidenciaron a través de la regresión logística ordinal, en la cual el impacto de la inseguridad obtuvo un coeficiente $B = 0,5204$; $p < 0,001$, con una razón de momios $OR = 1,683$; IC 95 % [1,557; 1,819]. De igual manera, la regresión cuantílica mantuvo coeficientes estadísticamente significativos en todos los cuantiles examinados, lo que confirma la estabilidad del efecto estadístico encontrado.

De este modo, se verifica la hipótesis de investigación, ya que los diferentes procedimientos estadísticos usados demuestran que de que el impacto de la inseguridad se encuentra significativamente asociados con las variaciones observadas en la eficacia de la planificación estratégica de la COAC Jardín Azuayo, matriz Cuenca, durante el año 2024.

3.7. Análisis de los resultados en función del objetivo general

De acuerdo a los resultados, se permite responder al objetivo general planteado en este estudio. En primer lugar, el análisis descriptivo determinó que el impacto de la inseguridad presenta una elevada concentración en las categorías superiores: el 80,4 % de los participantes lo clasificó entre alto y muy alto, con una puntuación media de 30,85 sobre un máximo posible de 40.

En segundo lugar, la variable correspondiente a planificación estratégica también presentó una concentración fuerte en las categorías alta y muy alta (80,1 %), alcanzando una media de 27,09 respecto de un máximo posible de 35.

En tercer lugar, el análisis inferencial indicó que ambas variables muestran una asociación positiva, alta y estadísticamente significativa, establecida mediante Rho de Spearman ($\rho = 0,884$; $p < 0,001$). Esta evidencia fue respaldada por la prueba Chi-cuadrado ($\chi^2 = 798,773$; $p < 0,001$; V de Cramér = 0,743).

En conclusión, la evidencia empírica demuestra que la inseguridad constituye una variable estrechamente vinculada con el comportamiento de la planificación estratégica en este sector. La consistencia de los resultados obtenidos mediante distintos procedimientos estadísticos muestran que la relación encontrada es robusta y no depende exclusivamente de una única técnica de análisis.

Esta evidencia demuestra el fundamento empírico para plantear estrategias institucionales dirigidas a incorporar sistemáticamente la gestión de los riesgos de inseguridad dentro de las actividades de planificación, seguimiento y adaptación estratégica de la cooperativa.

3.8 Discusión de los Resultados

Los resultados muestran que la inseguridad constituye un factor relevante en el entorno de la COAC Jardín Azuayo, matriz Cuenca. El 80,4 % de los participantes ubicó su impacto en niveles alto y muy alto, con una media de 30,85 puntos sobre 40. Estos hallazgos permiten comprender que la inseguridad no representa únicamente una problemática externa, sino una condición que puede influir en la gestión institucional. Al respecto, el Fondo

Monetario Internacional (2024) señala que el incremento de la criminalidad en Ecuador genera efectos sobre la actividad económica, la inversión y la productividad. De manera similar, Motta (2017) sostiene que los hechos delictivos incrementan los costos operativos y afectan el desempeño de las empresas latinoamericanas.

En cuanto a la planificación estratégica, el 80,1 % de los participantes presentó puntuaciones concentradas en niveles alto y muy alto, con una media de 27,09 puntos sobre 35. Este resultado adquiere importancia frente a un entorno caracterizado por riesgos e incertidumbre, donde la planificación debe facilitar la capacidad de respuesta institucional. En este sentido, Chamba González et al. (2019) señalan que la gestión del riesgo en las cooperativas requiere identificar amenazas, evaluar sus consecuencias y establecer mecanismos de control. Asimismo, Guamán y Cárdenas (2022) destacan la necesidad de evaluar permanentemente los riesgos y las políticas de seguridad en las cooperativas ecuatorianas.

Por otra parte, se encontró una relación alta y estadísticamente significativa entre las variables (Rho de Spearman = 0,884; $p < 0,001$), resultado respaldado por la prueba Chi-cuadrado ($\chi^2 = 798,773$; $p < 0,001$) y la V de Cramér = 0,743. Estos hallazgos coinciden con Mohan (2021), quien encontró que la exposición de las organizaciones a la criminalidad se relaciona significativamente con su desempeño. Asimismo, Zapata Barros y Ruiz Arévalo (2025) señalan que la inseguridad puede influir en las decisiones financieras y operativas de las organizaciones, mientras que Guizada Saucedo y Bravo Rosillo (2025) la identifican entre los factores vinculados con los riesgos que enfrentan las cooperativas de ahorro y crédito.

El análisis de regresión confirmó la importancia estadística de esta relación, obteniéndose $B = 0,799$ ($p < 0,001$) y $R^2 = 0,804$. Por tanto, aproximadamente el 80,4 % de la

variabilidad observada en la puntuación de planificación estratégica se encuentra explicada estadísticamente por las variaciones del impacto de la inseguridad dentro de la muestra estudiada. No obstante, el coeficiente positivo debe interpretarse conforme a la codificación del instrumento y no como evidencia de que una mayor inseguridad mejore la planificación. En este aspecto, Calle Álvarez (2017) destaca la importancia de las políticas preventivas de seguridad en las instituciones financieras de Cuenca, mientras que los lineamientos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria enfatizan la necesidad de incorporar análisis de riesgos, estrategias de continuidad y procedimientos de contingencia dentro de la gestión institucional.

Finalmente, la convergencia de los resultados obtenidos mediante Spearman, Chi-cuadrado y regresión proporciona evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, determinándose que la inseguridad impacta significativamente en la eficacia de la planificación estratégica de la COAC Jardín Azuayo, matriz Cuenca, durante 2024. En consecuencia, los hallazgos respaldan la necesidad de incorporar la inseguridad dentro de la gestión de riesgos, los objetivos estratégicos, los sistemas de control y los planes de continuidad institucional. Sin embargo, debido al carácter no experimental y transversal del estudio, este impacto debe entenderse en términos de asociación y capacidad explicativa estadística, sin establecer una relación causal definitiva.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DEL RIESGO Y LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

4.1 Fundamentación de la Propuesta

La presente propuesta se fundamenta en los resultados obtenidos en la investigación, los cuales evidencian que la inseguridad en el entorno de la matriz Cuenca impacta significativamente en la continuidad operativa, la reducción de transacciones y el impacto de inseguridad y eficacia estratégica institucional. La triangulación entre resultados empíricos, marco teórico y normativa vigente permitió identificar brechas en anticipación, eficacia percibida y adaptación estratégica.

A partir de esta integración metodológica, la síntesis trasciende el plano explicativo para proyectarse hacia la formulación de acciones concretas orientadas a fortalecer la capacidad preventiva y de respuesta organizacional frente a amenazas físicas y tecnológicas.

4.2 Objetivo de la Propuesta

Formular un modelo integral de gestión de riesgos de inseguridad urbana para la COAC Jardín Azuayo que combina acciones preventivas mediante video análisis con inteligencia artificial y autenticación biométrica, capacidades de respuesta inmediata a través de simulacros trimestrales y matrices predictivas continuas, junto con estrategias de recuperación institucional por medio de campañas de confianza y planes de continuidad alineados con ISO 22301, con el propósito de estabilizar la eficacia estratégica al transformar las brechas identificadas en capacidades preventivas y adaptativas..

4.3 Programa Integral y Obligatorio de Capacitación

El programa estará orientado a riesgos físicos, financieros y tecnológicos, incluyendo protocolos ante robos, prevención de skimming y phishing, manejo de crisis y actualización permanente de la matriz de riesgos. Será obligatorio para todo el personal y se ejecutará mediante talleres presenciales, simulacros trimestrales y evaluación certificada anual.

El programa se estructura en cuatro módulos temáticos dirigidos a riesgos prioritarios y abarca 24 horas de formación certificada:

Módulo I Identificación y prevención de amenazas (8 horas)

Protocolos ante robos callejeros, detección visual de skimming en cajeros automáticos, reconocimiento de phishing y estafas digitales comunes entre socios.

Módulo II Respuesta inmediata y gestión de crisis (8 horas)

Activación de botones de pánico en menos de 90 segundos, evacuación ordenada de instalaciones, informe estandarizado a SEPS y primeros auxilios básicos para personal.

Módulo III Tecnología de seguridad y herramientas digitales (6 horas)

Verificación de seguridad de los cajeros automáticos (ATM) a través de aplicaciones móviles, uso del sistema de reporte anónimo de incidentes y protocolos para respaldar datos en caso de fallos tecnológicos.

Módulo IV Simulacros prácticos y evaluación (2 horas)

Ejecución de tres escenarios de la vida real (robo a mano armada, falla de cajero automático durante el mercado, amenazas físicas al personal) con medición de tiempo y retroalimentación inmediata.

Modalidad de implementación

Capacitación presencial mensual para 52 colaboradores y talleres bimensuales para 100 socios clave. Simulacros trimestrales certificados con evaluación práctica pre y post formación.

4.4 Sistema de Alertas Tempranas

Se implementará un sistema de alertas tempranas coordinado con autoridades policiales locales, que incluirá monitoreo perimetral, protocolos de activación inmediata y registro estadístico de incidentes. Este sistema permitirá reducir tiempos de respuesta y fortalecer la capacidad de anticipación institucional.

El sistema opera en tres niveles de activación coordinado permanentemente con la Policía Nacional:

Nivel Rojo Robo activo o amenaza inminente

Activación automática mediante botón silencioso conectado directamente a comisaría local. Cámaras con inteligencia artificial detectan movimientos sospechosos y envían alerta geolocalizada. Respuesta policial garantizada en 3 minutos.

Nivel Naranja Sospecha o vigilancia preventiva

Patrulla fija policial en Benigno Malo de 18:00 a 21:00 horas. Aplicación para móviles socios que reportan cajeros inseguros en tiempo real. Coordinación especial con mercados de jueves y domingo.

Nivel Verde Recuperación de la normalidad

Reporte inmediato de cierre de incidente a SEPS. Sesión de interrogatorio con personal afectado en 15 minutos. Registro estadístico automatizado para análisis de patrones.

Formalización operativa

Convenio interinstitucional Policía Nacional Jefatura Cuenca que garantiza patrulla fija, acceso a cámaras en tiempo real y capacitación mutua sin costo institucional.

4.5 Plan Estratégico por Fases

Fase I Planificación y diseño técnico (Mes 1)

Elaboración detallada de módulos de capacitación, adquisición de equipos antiskimming, diseño sistema alertas IA, firma convenio policial.

Fase II Coordinación interinstitucional (Mes 2)

Capacitación inicial para empleados, instalación de dispositivos anti-skimming en 6 cajeros automáticos, prueba de sistema de alertas, cronograma de simulacros anuales.

Fase III Implementación operativa completa (Meses 3-4)

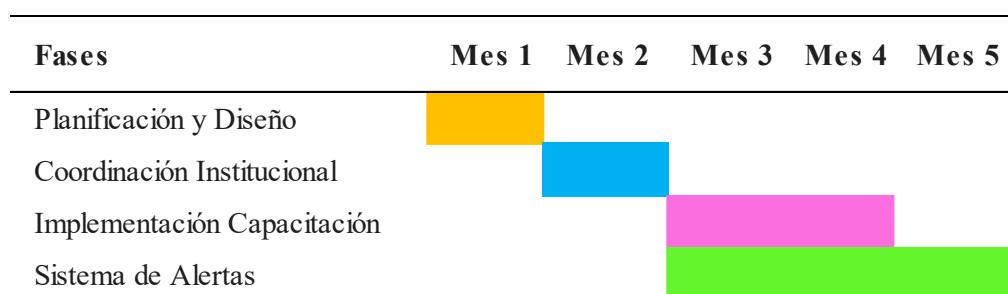
Capacitación de socios prioritarios, activación del sistema de alertas, primer simulacro integral, auditoría externa intermedia.

Fase IV Evaluación y optimización continua (Meses 5-6)

Certificación de evaluación del 100% del personal, segunda auditoría externa, ajustes del sistema basados en datos reales, informar resultados a los directores.

4.6 Cronograma de Implementación (6 meses)

Tabla 12 Fases de implementación Diagrama de Gantt



Fuente: 1 Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta (2026).

4.7 Presupuesto Estimado

Tabla 13 Presupuesto estimado para capacitaciones e implementación

Componente	Costo Estimado (USD)
Programa de Capacitación	6.300
Sistema de Alertas Tempranas	14.500
Inversión Total	20.800

Fuente: 2 Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta (2026).

CONCLUSIÓN

En relación con el objetivo general de analizar el impacto de la inseguridad en la eficacia de la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, matriz Cuenca, durante el año 2024, se concluye que la inseguridad constituye un factor estrechamente vinculado con el comportamiento de la planificación estratégica institucional. Los resultados evidenciaron una relación alta y estadísticamente significativa entre las variables (Rho de Spearman = 0,884; $p < 0,001$), mientras que el modelo de regresión lineal presentó un coeficiente $B = 0,799$ ($p < 0,001$) y un $R^2 = 0,804$, demostrando una elevada capacidad explicativa de la inseguridad sobre la variabilidad observada en la planificación estratégica. En consecuencia, se determina que la inseguridad impacta significativamente en la eficacia de la planificación estratégica de la COAC Jardín Azuayo, lo que evidencia la necesidad de incorporar este fenómeno de manera explícita en la gestión de riesgos, la definición de objetivos, los mecanismos de control y los planes de continuidad institucional, con el propósito de fortalecer la capacidad de adaptación de la cooperativa frente a las condiciones cambiantes de su entorno.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la COAC Jardín Azuayo, incorporar de manera explícita el análisis de la inseguridad dentro de su proceso de planificación estratégica, considerando que los resultados demostraron un impacto estadísticamente significativo de esta variable sobre la eficacia de la planificación institucional. Para ello, es conveniente fortalecer la identificación y evaluación periódica de los riesgos asociados con la inseguridad y vincularlos con los objetivos, indicadores y mecanismos de seguimiento establecidos en la planificación.

Asimismo, se recomienda fortalecer las políticas de gestión de riesgos y los protocolos de seguridad, considerando de manera integral los riesgos físicos, financieros y tecnológicos identificados en las dimensiones de la investigación. Estas acciones deberían articularse con planes de contingencia y continuidad operativa que permitan anticipar posibles escenarios adversos y establecer procedimientos claros de respuesta, responsables y mecanismos de seguimiento.

De igual manera, resulta pertinente implementar un sistema periódico de monitoreo de las condiciones de inseguridad del entorno, cuyos resultados sean considerados durante la evaluación y actualización de la planificación estratégica. Esto permitiría que las decisiones institucionales respondan oportunamente a los cambios del contexto y contribuiría a fortalecer la capacidad de adaptación de la cooperativa, así como la protección de socios y colaboradores.

Se recomienda también fortalecer la capacitación de directivos y colaboradores en gestión de riesgos, prevención y respuesta frente a situaciones de inseguridad, procurando

que las medidas establecidas no permanezcan únicamente como disposiciones formales, sino que sean conocidas, aplicadas y evaluadas dentro de las actividades institucionales.

Finalmente, para futuras investigaciones se recomienda desarrollar estudios longitudinales que permitan analizar la evolución de la inseguridad y la planificación estratégica en diferentes periodos. Asimismo, sería pertinente incorporar indicadores objetivos relacionados con incidentes de seguridad, continuidad operativa y desempeño institucional, así como ampliar el estudio a otras matrices o cooperativas del sector, con el propósito de contrastar los resultados y determinar si el comportamiento identificado en la COAC Jardín Azuayo se presenta también en otros contextos de la economía popular y solidaria.

REFERENCIAS

- Ansoff, H. (1965). *Estrategia corporativa*. McGraw-Hill.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Arias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio* (Vol. 63). Editorial NUDI. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial. https://doi.org/https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2013). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Registro Oficial. <https://doi.org/https://www.seps.gob.ec/base-legal/>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). *Código Orgánico Integral Penal*. Registro Oficial. https://doi.org/https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/03/COIP_act_feb-2021.pdf
- Ávila, M., Ordoñez, Y., & Abril, X. (2024). Incidencia del riesgo financiero y la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 de la ciudad de Cuenca período 2021- 2023. *Revista Académica Decisión Gerencial*, 3(8). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9943146.pdf>
- Burgos, C., & Villafuerte, M. (2024). Análisis de los efectos de la inseguridad en la gestión empresarial del centro y sur de Guayaquil. Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/27556>

- Cajamarca, L., & Zúñiga, M. (2022). Gestión de requerimientos en proyectos de desarrollo de software bajo la metodología de Proceso Racional Unificado. Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. *Polo del Conocimiento*, 7(4). Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3902>
- Casado, J. (2007). *Manual basico de Estadisticas* (Primera ed.). Coleccion LA. Obtenido de https://www.ine.es/ine/ oposiciones/temario_2021/manual_basico_estadistica.pdf
- Chabusa, J., Delgado, S., & Mackay, C. (2019). Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista De Ciencias Sociales*, 25(4), 134-147. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/30522#:~:text=riesgo%20operativo%20de%20las%20cooperativas%20de%20ahorro>
- Chavez, J., & Valdivieso, A. (2024). Incidencia de la eficiencia microeconómica en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del Ecuador. *Revista Económica*, 12(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.54753/rve.v12i2.2161>
- Chicaiza , C. (Marzo de 2023). *Modelo de gestión de riesgo para las cooperativas de ahorro y crédito*. Obtenido de Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magíster en Contabilidad y Auditoría con mención en Riesgos Operativos y Financieros, Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/37112ed4-8388-487c-b372-5847c849b321/content>
- Chicaiza, W., & Rivera, M. (2024). Tecnología y Transformación: El Impacto de las Estrategias de Marketing Digital en la Evolución Financiera de las Cooperativas de

- Ahorro y Crédito del Segmento 1 de Tungurahua. *Digital Publisher CEIT*, 9(3), 716-733. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2470>
- Corral de Franco, Y. (2022). Validez y confiabilidad en instrumentos de investigación: una mirada teórica. *Revista Ciencias de la Educación*, 32(60). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9710359>
- Davis, P., & Gregory, D. (1984). Estrategias genéricas de Porter (1980) como determinantes de la pertenencia a grupos estratégicos y del desempeño organizacional. *Revista de la Academia de Gestión*, 27(3). Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/256040>
- Domínguez, R., & Vera, R. (2022). Análisis espacial del ciberfraude al comercio electrónico: consideraciones en agenda política Tamaulipeca. *Podium*, 41. <https://doi.org/http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n41/2588-0969-podium-41-21.pdf>
- Duarte, D., & Guerrero, R. (2024). La encuesta como instrumento de recolección de datos, confiabilidad y validez en investigación científica. *Revista De Ciencias Empresariales, Tributarias, Comerciales Y Administrativas*, 3(2), 1-15. <https://doi.org/https://educaciontributaria.com.py/revista/index.php/rcetca/article/view/70>
- Fernández , L., & Galarza , P. (2023). El Cooperativismo en Ecuador: actualidad y perspectivas. *Scielo*, 11(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2023000300011&lng=es&tlng=..

Gomez , L. (Noviembre de 2025). *Análisis del impacto del riesgo operativo en la cooperativa de ahorro y crédito Salinas*. Obtenido de Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magíster en Contabilidad y Auditoría con mención en Riesgos Operativos y Financieros, Pontífica Universidad Católica del Ecuador:
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c6fd01f6-0b05-4f72-b3f6-be2cf5a1f829/content>

Guachimbosa, C. (2024). Riesgo de fraude y el desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 9(4).
<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/pc.v9i4.6983>

Hernandez, G. (2023). Pensamiento estratégico. Una perspectiva filosófica en la organización. *Revista Nacional de Administración*, 14(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.22458/rna.v14iE1.5123>

Hernández, R., Fernández, C., & Pilar, B. (2006). *Metodología de la investigación* (Septima ed.). Educación McGraw-Hill. Obtenido de
<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf>

León-Bermeo, S., & Murillo-Párraga, D. (2021). Análisis Financiero: Gestionar los riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 242-272.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1289>

Llerena , V. (Diciembre de 2024). El sistema financiero y los desafíos actuales . *Revista de la red de Instituciones financieras de desarrollo Ecuador*, págs. 1-46. Obtenido de
<https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-369.pdf>

- López, Y., Pérez, N., García, V., & Martínez, F. (2022). Resiliencia Organizacional: 30 años de estructura intelectual y perspectivas futuras. *Revista Iberoamericana de Medición y Comunicación de la Ciencia*, 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.47909/ijsmc.37>
- Lozano, J., & Quintero, N. (2022). Impacto de los riesgos psicosociales, estrés y toma de decisiones en la seguridad operacional. *Ciencia Y Poder Aéreo*, 17(1), 37-54. <https://doi.org/https://doi.org/10.18667/cienciaypoderaereo.690>
- Maldonado, A., Uquillas, G., & Cintya, T. (2023). Avances en la gestión de riesgos: modelo ISO 31000 y enfoques actuales. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 8(4), 135-157. Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/912>
- Maldonado, C., Sánchez, A., Ramírez, D., & Hallo, K. (2024). El delito de fraude financiero en el Ecuador: un análisis de las transacciones digitales. *Revista Dilema Contemporaneos Educacion, Politica y Valores*, 87. <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v12i.4491>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi* . <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Menéndez , J., & Toala, S. (2025). Resiliencia organizacional y su impacto en la calidad del servicio en el sector cooperativo. Obtenido de <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/download/4181/4758?inline=1>

- Ministerio del Gobierno del Ecuador. (2024). *Plan Nacional de Seguridad Ciudadana y Convivencia Social Pacífica*. Obtenido de https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/PLAN-NACIONAL-DE-SEGURIDAD-CIUDADANA-Y-CONVIVENCIA-SOCIAL-PACI%CC%81FICA-2019-2030-1_compressed.pdf
- Parra, G., Bonilla, M., Lopez, L., & Doria, A. (2020). Metodología para la implementación de la gestión de riesgos. *Dialnet*, 12(1). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10226621>
- Quiroz, J., Soria, Á., Orquera, P., & Hector, B. (2025). El Fraude organizacional y su incidencia en la marca empleadora en cooperativas de ahorro y crédito. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 11(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.61154/mrcm.v11i1.3619>
- Suárez, M., Ojeda, J., & Acosta, D. (2024). Análisis de la Inseguridad Ciudadana y su Afectación en la Administración de Negocios en la Ciudad de Ambato. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica*, 4(2), 1456-1467. <https://doi.org/https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i2.297>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (2020). Reglamento para la Gestión de Riesgos en Cooperativas. *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. <https://doi.org/https://www.seps.gob.ec/base-legal/>
- Tacuri, N. (2022). Propuesta de actualización del plan estratégico de la Cooperativa de ahorro y crédito Jadán Ltda. *Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24018>

- Tapia, Cristhian; Jaramillo, Santiago. (2018). Identificación de Factores de Riesgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y Propuesta de Plan de Continuidad del Negocio. *Universidad del Azuay*. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/7603>
- Teixeira , M. (2024). Modelo Teórico Fundamentado en la Planificación Estratégica para la Administración Pública. *Revista Scientific*, 9(34), 404-417.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2024.9.34.19.404-417>
- Tigasi, K., Bautista, A., Alajo, A., & Jacome, D. (2025). Análisis de la gestión por procesos para la gestión administrativa de las Cooperativa de Ahorro y Crédito: Un estudio de caso. *Journal of Science and Research*, 10(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.14713586>
- Uguña, A., & Torres, M. (2024). Análisis de la gestión de riesgos operativos en los estados financieros de las instituciones financieras. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 4. <https://doi.org/https://doi.org/10.62574/rmpi.v4iespecial.119>
- Valdivieso, I., & Moreno, M. (2021). Evaluación del riesgo operativo y fraude financiero en cooperativas de ahorro y crédito del cantón Riobamba. *Universidad Nacional de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7441>
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Israel, M. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4).
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Yamane, T. (1967). Estadística: Un análisis introductorio. *Harper & Row*. Obtenido de <https://www.sciepub.com/reference/180098>

Zapata, A., & Ruiz, R. (2025). Efectos de la percepción de inseguridad en la Sostenibilidad Financiera de MIPYMES en Santo Domingo-Ecuador. *ECA Sinergia*, 16(1), 24-33. <https://doi.org/https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v16i1.6872>.

ANEXOS

Anexo 1: Árbol del Problema



Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Esta matriz operacionaliza las variables independientes y dependientes del estudio, permitiendo la medición de la relación causal entre el impacto de la inseguridad y la eficacia estratégica de la organización.

Tabla 14 Relación entre Impacto de la Inseguridad y Eficacia de la Planificación Estratégica

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
V1: Impacto de la Inseguridad	Impacto y efectos tangibles de la criminalidad y violencia en el entorno operativo de la institución financiera.	1. Riesgo Operativo	Reducción de jornada	P1, P2, P5
			Desvío de presupuesto a seguridad.	
			Suspensión de servicios digitales.	
		2. Riesgo Comercial	Disminución de afluencia de socios.	P3, P6, P8
			Limitación de visitas de campo - cartera.	
		3. Riesgo de Talento Humano	Impedimento de nuevas aperturas.	P4, P7
			Rotación de personal por estrés.	
			Riesgo de extorsión a colaboradores.	

V2: Eficacia de la Planificación Estratégica	Capacidad de la cooperativa para cumplir sus metas y adaptar su hoja de ruta ante crisis externas.		Crecimiento de depósitos anual.	
		1. Cumplimiento de Metas	Indicadores de rentabilidad (ROA/ROE).	P9, P10, P14
			Inclusión de nuevos socios.	
			Ejecución de planes de contingencia.	
		2. Adaptabilidad Estratégica	Postergación de inversiones tecnológicas.	P11, P12, P13
			Eficacia de la planificación sucursal.	
		3. Visión de Futuro	Modificación de planes de expansión territorial.	P15

Nota 13 Elaboración propia basada en los fundamentos teóricos de la investigación (2026).

Anexo 3: Matriz de Consistencia

Impacto de la inseguridad en la eficacia de la planificación estratégica COAC Jardín Azuayo - Cuenca, 2024

Tabla 15 Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y Metodología
General:	General:	General Ha:	Variables:
¿De qué manera la inseguridad urbana influye en la eficacia de la planificación estratégica de la COAC Jardín Azuayo?	Determinar la asociación estadísticamente significativa entre el impacto de la inseguridad y la eficacia de la planificación estratégica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, matriz Cuenca durante el año 2024.	Existe una relación significativa y positiva entre el impacto de la inseguridad y la eficacia de la planificación estratégica.	V1: Impacto de la Inseguridad. V2: Eficacia de la Planificación.
Específicos:	Específicos:	Específicos:	Metodología:
1. ¿Cuál es el nivel de incidencia de los riesgos operativos y comerciales?	1. Evaluar la frecuencia de interrupciones operativas por eventos de inseguridad.	1. Las interrupciones operativas diarias afectan al 81,22% de los colaboradores.	• Enfoque: Cuantitativo.
2. ¿Cómo se ve afectada la rentabilidad y expansión por el entorno delictivo?	2. Analizar la variación de los indicadores financieros (ROA/ROE) ante el gasto en seguridad.	2. El desvío de recursos hacia seguridad impacta negativamente en la rentabilidad estructural.	• Alcance: Correlacional. • Población: 362 colaboradores.

Anexo 4: Formato de Encuesta

Encuesta sobre inseguridad urbana y eficacia de la planificación estratégica, COAC Jardín Azuayo, matriz Cuenca

Objetivo: La presente encuesta es de carácter académico y tiene como propósito conocer su impacto sobre riesgos de inseguridad y su relación con la eficacia de la planificación estratégica en la matriz Cuenca

Instrucciones

Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X su nivel de percepción según la siguiente escala:

1 = Nada probable | 2 = Poco probable | 3 = Neutral | 4 = Probable | 5 = Muy probable

CONSTRUCTO 1: IMPACTO DE INSEGURIDAD

1. ¿En qué medida la frecuencia de actos delictivos en el entorno de la sucursal ha obligado a reducir la jornada de atención al público?

1 - Nada probable 2 - Poco probable 3 - Neutral 4 - Probable 5 - Muy probable

2. ¿En qué medida el incremento de la violencia criminal ha forzado a la institución a desviar recursos del presupuesto operativo hacia servicios de seguridad privada?

1 - Nada probable 2 - Poco probable 3 - Neutral 4 - Probable 5 - Muy probable

3. ¿En qué medida el impacto de peligro en los alrededores ha provocado una disminución crítica en la afluencia física de socios a la sucursal?

1 - Nada probable 2 - Poco probable 3 - Neutral 4 - Probable 5 - Muy probable

4. ¿En qué medida la inseguridad actual ha generado un aumento en las licencias médicas o rotación del personal debido a estrés o incidentes de seguridad?

1 - Nada probable 2 - Poco probable 3 - Neutral 4 - Probable 5 - Muy probable

5. ¿En qué medida los ataques a la infraestructura, vandalismo, robos, han causado la suspensión temporal de los servicios financieros digitales o cajeros?

1 - Nada probable 2 - Poco probable 3 - Neutral 4 - Probable 5 - Muy probable

6. ¿En qué medida la peligrosidad de la zona limita la capacidad de los oficiales de crédito para realizar visitas de campo y seguimiento de cartera?

1 - Nada probable 2 - Poco probable 3 - Neutral 4 - Probable 5 - Muy probable

7. ¿En qué medida la delincuencia organizada ha incrementado el riesgo de fraude interno o extorsión a los colaboradores de la sucursal?

1 - Nada probable 2 - Poco probable 3 - Neutral 4 - Probable 5 - Muy probable

8. ¿En qué medida la inseguridad del entorno ha impedido la apertura de nuevas ventanillas o servicios planificados para este año?

1 - Nada probable 2 - Poco probable 3 - Neutral 4 - Probable 5 - Muy probable

CONSTRUCTO 2: Eficacia Planificación Estratégica

9. ¿En qué medida la inseguridad ha provocado el incumplimiento de las metas de crecimiento de depósitos proyectadas en el plan anual?

1 - Nada probable 2 - Poco probable 3 - Neutral 4 - Probable 5 - Muy probable

10. ¿En qué medida los incidentes delictivos han causado que los indicadores de rentabilidad (ROA y ROE) se ubiquen por debajo de lo planificado estratégicamente?

1 - Nada probable 2 - Poco probable 3 - Neutral 4 - Probable 5 - Muy probable

11. ¿En qué medida la falta de seguridad ha obligado a la gerencia a postergar inversiones en tecnología que estaban contempladas en la planificación?

1 - Nada probable 2 - Poco probable 3 - Neutral 4 - Probable 5 - Muy probable

12. ¿En qué medida la planificación operativa de la sucursal ha perdido eficacia debido a la necesidad de atender emergencias de seguridad constantes?

1 - Nada probable 2 - Poco probable 3 - Neutral 4 - Probable 5 - Muy probable

☐☐☐☐☐

13. ¿En qué medida los protocolos de contingencia actuales resultan insuficientes para mantener la continuidad del negocio ante la escalada de violencia?

1 - Nada probable 2 - Poco probable 3 - Neutral 4 - Probable 5 - Muy probable

14. ¿En qué medida la inseguridad ha dificultado el cumplimiento de los objetivos de inclusión financiera nuevos socios definidos por la alta dirección?

1 - Nada probable 2 - Poco probable 3 - Neutral 4 - Probable 5 - Muy probable

15. ¿En qué medida el entorno delictivo ha forzado a la institución a modificar sus planes de expansión territorial a corto y mediano plazo?

1 - Nada probable 2 - Poco probable 3 - Neutral 4 - Probable 5 - Muy probable



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
BIBLIOTECA
Formato No. BIB-002
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

INSTITUTO DE POSTGRADO

PROGRAMA: Maestría en Administración de Empresas Mención Gestión de las PYMES

MODALIDAD DE TITULACIÓN: Informe de Investigación

TÍTULO DEL TRABAJO: "ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA INSEGURIDAD EN LA EFICACIA DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA: CASO COAC JARDÍN AZUAYO", 2024.

AUTOR(ES): GABRIELA DOLORES ROLDÁN MÉNDEZ; Ph.D. IBETT MARIELA JÁCOME LARA

TUTOR: Ph.D. IBETT MARIELA JÁCOME LARA

FECHA DE EDICIÓN:

DÍA

**ME
S**

 02

**AÑ
O**

 2026

DESCRIPCIÓN FÍSICA:

**No.
PÁGS.**

 86

**No. REF.
BIBLIOGRÁFICA
S**

 44

**No.
ANEXOS:**

 4

No. PLANOS

**PALABRAS
CLAVES:**

1.- Impacto financiero

3.- Gestión del riesgo

2.- Inseguridad institucional

4.-

RESUMEN:

Esta investigación analizó la incidencia de la inseguridad urbana en la eficacia de la planificación estratégica de la COAC Jardín Azuayo, matriz Cuenca, con énfasis en robos frecuentes frente a la sucursal Benigno Malo. El objetivo principal fue evaluar cómo las amenazas externas afectan las operaciones y el desempeño institucional.

Se empleó un enfoque cuantitativo, complementado con análisis documental y teórico, mediante encuestas a socios y colaboradores sobre percepción de riesgos operativos y financieros.

Los resultados revelan que la mayoría reconoce interrupciones diarias por robos, reducción significativa de transacciones y debilidades en mecanismos de respuesta, impactando ingresos y metas estratégicas

CONTACTO DE AUTORES:

Correo electrónico: gabriela.roldanmendez6082@upse.edu.ec

Teléfono: 0996252860

Celular: 0996252860

Correo electrónico: i.jacome@upse.edu.ec

Teléfono: 0960625642

Celular: 0960625642

CONTACTO DE TUTOR:

Correo electrónico: i.jacome@upse.edu.ec

Teléfono: 0960625642

Celular: 0960625642

**ADJUNTA PDF (FORMATO
DIGITAL)**

[x]

**ADJUNTA TEXTO
IMPRESO**

[x]

ENTREGADO POR:

REVISADO POR:



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**EDUARDO JAVIER
ESPINOZA SOLÍS**

**USO EXCLUSIVO DE
BIBLIOTECA**

FECHA DE RECEPCIÓN

Año

Mes

Día

NÚMERO DE REGISTRO

GABRIELA Firmado digitalmente por A DOLORES ROLDAN MENDEZ Fecha: 2026.10.06 14:42:26 -05'00' FIRMA TESISTA(S) NOMBRE (S): GABRIELA DOLORES ROLDÁN MÉNDEZ	IBETT MARIELA JACOME LARA Firmado electrónicamente por: IBETT MARIELA JACOME LARA FIRMA TUTOR NOMBRE: IBETT MARIELA JÁCOME LARA	FECHA DE PUBLICACIÓN <table border="1"> <tr> <th>Año</th> <th>Mes</th> <th>Día</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> Bibliotecario que publica:	Año	Mes	Día			
Año	Mes	Día						