



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA  
COMPETITIVIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“SAC LATACUNGA” DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**Alexis Fernando Suárez Panchana**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**SEPTIEMBRE - 2022**



**TEMA:**

**MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA  
COMPETITIVIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO SAC LATACUNGA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO  
2021**

**AUTOR:**

**Alexis Fernando Suárez Panchana**

**TUTOR:**

**Ing. Carola Alejandro, MSc**

**Resumen**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC LATACUNGA a pesar de tener una trayectoria de 11 años en el mercado financiero ecuatoriano, escasamente ha logrado incrementar su crecimiento y su posición esperada en el mismo, esto se debe principalmente a que limitadamente existe una innovación continua en su gestión estratégica, insuficientemente posee una estructura en sus procesos, además tiene un bajo compromiso por parte del talento humano, y como consecuencia apenas ha incrementado sus clientes en un tiempo determinado. El objetivo de este estudio es analizar la gestión estratégica y la competitividad, con bases en la guía de investigación con alcance descriptivo cuyos métodos aplicados fueron el analítico sintético y la aplicación de técnicas para la apropiada recolección de datos como fueron la encuesta y entrevista que permitieron la obtención de información de primera mano de forma efectiva y real sobre el problema de la institución, la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATACUNGA, requiere para mantenerse en el mercado financiero requiere de un modelo de gestión estratégica, que le permita aumentar su cartera de cliente y mantener un eficiente servicio de calidad, con una ventaja competitiva frente a la competencia.

**Palabras claves:** Modelo de gestión estratégica, competitividad, liderazgo, posicionamiento.



## **TOPIC**

# **STRATEGIC MANAGEMENT MODEL AND ITS RELATIONSHIP WITH COMPETITIVENESS IN THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE SAC LATACUNGA OF LA LIBERTAD CANTON, YEAR 2021**

**AUTHOR:**

**Alexis Fernando Suárez Panchana**

**TUTOR:**

**Ing. Carola Alejandro, MSc**

## **Abstract**

The Savings and Credit Cooperative SAC LATACUNGA, despite having a history of 11 years in the Ecuadorian financial market, has barely managed to increase its growth and its expected position in it, this is mainly due to the fact that there is limited continuous innovation in its strategic management insufficiently has a structure in its processes, it also has a low commitment on the part of human talent, and as a consequence it has barely increased its clients in each time. The objective of this study is to analyze the strategic management and competitiveness, based on the research guide with a descriptive scope whose applied methods were the synthetic analytical and the application of techniques for the appropriate data collection, such as the survey and interview that allowed Obtaining first-hand information in an effective and real way about the problem of the institution, the savings and credit cooperative SAC LATACUNGA, requires to stay in the financial market requires a strategic management model that allows it to increase its portfolio. client and maintain an efficient quality service, with a competitive advantage over the competition.

**Keywords:** Strategic management model, competitiveness, leadership, positioning.

## APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **"MODELO DE GESTION ESTRATEGICA Y SU RELACION CON LA COMPETITIVIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAC LATACUNGA DEL CANTON LA LIBERTAD, AÑO 2021"**, elaborado por el Sr. Alexis Fernando Suárez Panchana, egresado de la Carrera de Administración De Empresa, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración De Empresa, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



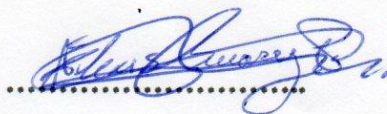
Ing Carola Alejandro; MSc.

PROFESOR TUTOR

## **AUTORÍA DEL TRABAJO**

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“MODELO DE GESTION ESTRATEGICA Y SU RELACION CON LA COMPETITIVIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAC LATACUNGA DEL CANTON LA LIBERTAD, AÑO 2021”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, ALEXIS FERNANDO SUÁREZ PANCHANA con cédula de identidad número 2450792193 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



**Suárez Panchana Alexis Fernando**

**C.C. No.: 2450792193**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios porque me ha enseñado a no temer ni desmayar, a esforzarme y ser valiente, por bendecirme, por guiarme en el camino correcto y dirigirme rumbo al del éxito.

A mi ayuda idónea Dennisse Castillo, quien ha estado conmigo en momentos de angustias, por ser mí abrigo en momentos de frío, y por siempre buscar la manera de hacer que cada día sea feliz, por enseñarme que cada día es una nueva oportunidad.

A todas aquellas personas que de una u otra manera me han ayudado a superar mis debilidades y me han servido como fuente de motivación para lograr mis metas.

Expreso mi gratitud a todo el personal docente de la facultad de ciencias Administrativas que ha contribuido en el proceso de mi formación profesional y muy especialmente a mis compañeros de aula, por la ayuda incondicional que me brindaron en esta trayectoria.

**ALEXIS SUÁREZ PANCHANA**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por acompañarme siempre en mi vida, por darme sabiduría, entendimiento y ayudarme a superar cada obstáculo que se me presentó en el transcurso de mi formación profesional, por guiarme hacia la toma de decisiones correctas en los momentos de incertidumbre y confusión por esto y muchas cosas más le dedico este trabajo de integración curricular.

En segundo lugar, quienes supieron brindar sus conocimientos, por la paciencia prestada al momento de enseñarme algo nuevo, y por la confianza prestada ya que no dudaron en mí capacidad para resolver las tareas encomendadas.


A mi familia, porque ellos siempre han sido luz en momentos que me he llenado de oscuridad, por ser ese pilar fundamental para seguirme formando como profesional, ya que son ellos quienes están en momentos malos y momentos alegres, dándome apoyo y guiándome por el camino del bien.

ALEXIS SUÁREZ PANCHANA



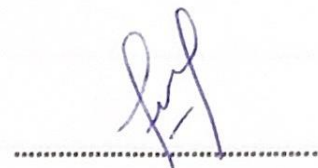
# TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Planteamiento del problema	3
OBJETIVOS	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
Justificación	4
CAPÍTULO I	8
Marco teórico	8
1.1	8
1.2	10
1.2.1 Modelo de gestión estratégica	10
1.2.1.1 Análisis FODA	10
1.2.1.1.1 Fortalezas	11
1.2.1.1.2 Oportunidades	11
1.2.1.1.3 Debilidades	12
1.2.1.1.4 Amenazas	12
1.2.1.2 Filosofía organizativa	12
1.2.1.2.1 Visión	13



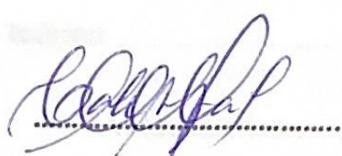
.....

Lic. José X. Tomalá Uribe, MSc.  
DIRECTOR DE LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



.....

Ing. Jairo Cedeño, PhD.  
PROFESOR ESPECIALISTA



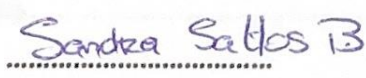
.....

Ing. Carola Alejandro, MSc  
PROFESOR TUTOR



.....

Ing. Sabina Villón Perero, Mgs.  
PROFESORA GUÍA DE LA UIC



.....

lic. Sandra Saltos Burgos  
SECRETARIA



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
1.1. Antecedentes. ....	8
1.2 Bases teóricas .....	10
1.2.1 Modelo de gestión estratégica .....	10
1.2.1.1 <i>Análisis FODA</i> .....	10
1.2.1.1.1 Fortalezas .....	11
1.2.1.1.2 Oportunidades .....	11
1.2.1.1.3 Debilidades.....	12
1.2.1.1.4 Amenazas .....	12
1.2.1.2 <i>Filosofía corporativa</i> .....	13
1.2.1.2.1 Visión.....	13
1.2.1.2.2 Misión .....	14
1.2.1.2.3 Valores .....	14
1.2.1.2.4 Objetivos .....	14
1.2.1.3 <i>Planeación estratégicos</i> .....	15
1.2.1.3.1 Direccionamiento estratégico .....	15
1.2.1.3.2 Estrategias .....	15

1.2.1.3.3	Diagnostico estratégico .....	16
1.2.1.3.4	Liderazgo estratégico .....	16
1.2.1.4.	<i>Evaluación del desempeño</i> .....	17
1.2.1.4.1	Desempeño organizacional .....	17
1.2.1.4.2	Motivación y desempeño .....	18
1.2.1.4.3	Seguimiento.....	18
1.2.1.4.4	Desempeño individual .....	19
1.2.2	Competitividad .....	19
1.2.2.1	<i>Capacidad competitiva de la empresa.</i> .....	19
1.2.2.1.1	Diferenciación .....	20
1.2.2.1.2	Recursos .....	20
1.2.2.1.3	Capacidades.....	21
1.2.2.2	<i>Factor humano</i> .....	21
1.2.2.2.1	Satisfacción laboral.....	21
1.2.2.2.2	Compromiso organizacional .....	22
1.2.2.2.3	Ambiente laboral .....	22
1.2.2.4	Trabajo en equipo .....	23
1.2.2.3	<i>Estrategias genéricas</i> .....	23
1.2.2.3.1	Liderazgo de bajo costo .....	23
1.2.2.3.2	Diferenciación de producto .....	24

1.2.2.4	<i>Ventaja competitiva</i> .....	24
1.2.2.4.1	Eficiencia .....	25
1.2.2.4.2	Calidad .....	25
1.2.2.4.3	Innovación.....	25
1.2.2.4.4	Percepciones.....	26
3.1	Fundamentos sociales, psicológicos y/o legales. ....	26
CAPÍTULO II.....		30
METODOLOGÍA.....		30
2.1	Tipo de investigación .....	30
2.2	Métodos de la investigación.....	30
2.3	Población y muestra. ....	31
2.4	Diseño de recolección de datos.....	33
2.4.1	Instrumento de recolección de datos .....	33
CAPÍTULO III .....		35
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		35
3.1	Análisis de datos.....	35
CONCLUSIONES .....		58
RECOMENDACIONES .....		59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		60
APÉNDICES .....		68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población .....	31
Tabla 2 Instrumento de recolección de datos.....	33
Tabla 3 Motivación.....	36
Tabla 4 Experiencia .....	37
Tabla 5 Tatro .....	38
Tabla 6 Gustos .....	39
Tabla 7 Percepción.....	40
Tabla 8 Frecuencia .....	41
Tabla 9 Entidad Financiera.....	42
Tabla 10 Premios .....	43
Tabla 11 Procesos .....	44
Tabla 12 Entrega de credito.....	45
Tabla 13 Recomendar .....	46
Tabla 14 Medios .....	47
Tabla 15 Tasas de interes .....	48
Tabla 16 Disgustos.....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Motivación.....	36
Figura 2 Experiencia .....	37
Figura 3 Tatro .....	38
Figura 4 Gustos.....	39
Figura 5 Percepción .....	40
Figura 6 Frecuencia .....	41
Figura 7 Entidad Financiera .....	42
Figura 8 Premios.....	43
Figura 9 Procesos.....	44
Figura 10 Entrega de credito .....	45
Figura 11 Recomendar .....	46
Figura 12 Medios.....	47
Figura 13 Tasas de interes.....	48
Figura 14 Disgustos .....	49

## INTRODUCCIÓN

El modelo de gestión estratégica se ha utilizado a nivel mundial durante décadas, los grandes gerentes confiaron plenamente en la ilusión de que gracias a la gestión estratégica se podía prever el futuro crecimiento de la empresa, siguiendo el comportamiento pasado de algunas variables. Implementar un modelo de gestión estratégica cada vez es mayor, en un mercado donde las grandes transformaciones políticas y económicas están en constante cambio.

Por otra parte, la competitividad empresarial, sectorial o a nivel de nación es un imperativo en los competitivos y exigentes mercados actuales, donde es casi obligatorio desarrollar las competencias o potencialidades internas con las que cuenta cada organización al objeto de desarrollar plenamente sus potencialidades que le permitan diferenciarse de sus competidores.

Por lo que, el objetivo de esta investigación es analizar la gestión estratégica en relación a la competitividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC LATACUNGA, mediante una línea de investigación con alcance descriptivo cuyos métodos aplicados a aplicar es el analítico sintético y la aplicación de técnicas para la apropiada recolección de datos como lo es la encuesta y entrevista que permitieron la obtención de información de primera mano de forma efectiva y real el problema de la institución, la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATACUNGA.



La finalidad de un modelo de gestión estratégica es mejorar la posición competitiva de la institución, por lo cual se hace indispensable que la empresa cuente con una serie de ventajas competitiva, es decir, atributos que permita que la empresa sea sostenible y sustentable, buscando mantenerse en el tiempo.

La gestión estratégica como herramienta es utilizada para la creación de valor en las empresas buscando la diferenciación frente a su competencia, por lo tanto, a continuación, se abordará los fundamentos teóricos de la gestión estratégica y ventaja competitiva, proponiendo los cimientos básicos que garanticen el aprendizaje y el manejo de las estrategias de acción y toma de decisiones.

Las cooperativas de ahorro y crédito son muy importantes para el desarrollo de un país ya que estas impulsan el desarrollo rural, ayudan a todos los sectores que tengan menos recursos financieros dándoles préstamo con las tasas más bajas, son capaz de generación de empleo, ser democráticos y contribuir a la estabilidad de los mercados económicos, por lo cual es importante investigar y fortalecer los objetivos estratégicos

Aplicar un modelo de gestión estratégica para la cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad que permita aumentar la productividad y la ventaja competitiva. Y como consecuencia la captación de más socios y por ende incrementar la rentabilidad de la institución.

## **Planteamiento del problema**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC LATACUNGA a pesar de tener una trayectoria de 11 años en el mercado financiero ecuatoriano, escasamente ha logrado incrementar su crecimiento y su posición esperada en el mismo, esto se debe principalmente a que limitadamente existe una innovación continua en un modelo de gestión estratégica, insuficientemente posee una estructura en sus procesos, además tiene un bajo compromiso por parte del talento humano, y como consecuencia apenas ha incrementado sus clientes en un tiempo determinado.

Escasamente planifican un modelo de gestión estratégica, deficiente toma de decisiones con la ausencia de un modelo gestión estratégica adecuado existe incertidumbre sobre el futuro de la empresa, lo cual puede significar que la Cooperativa baje su rentabilidad y pierda socio.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC LATACUNGA” limitada mente consta con un sistema de ventajas competitivas, así como también el bajo seguimiento de objetivos propuestos, lo cual trae como consecuencia una baja organización en los procesos tanto administrativos como financieros, afectando la atención al cliente y comunicación interna, además de contar con una ineficiencia en la planificación de metas a corto y largo plazo.

De igual forma la cooperativa SAC existe un limitado seguimiento y evaluación de los programas de la gestión estratégica, lo que genera una escasa dirección y control en los procedimientos administrativo para el control.

### **Formulación del Problema científico.**

De qué manera se planifica la gestión estratégica con relación a la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito SAC Latacunga del cantón la Libertad provincia de Santa Elena.

### **Objetivos**

#### Objetivo General

- Analizar la contribución de un modelo de gestión estratégica para la competitividad en función de los procesos administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito SAC Latacunga del cantón la libertad.

#### Objetivos específicos

- Identificar los factores que inciden en un modelo de gestión estratégica en relaciona a la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATACUNGA del cantón la libertad.
- Caracterizar los elementos que fortalecen el desarrollo de la cooperativa de ahorro y crédito SACLATACUNGA del cantón la libertad.
- Proceder a la elaboración de un modelo de gestión estratégica para el fortalecimiento de la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito SAC Latacunga del cantón la libertad.

## **Justificación**

**Justificación Práctica**, mediante la elaboración de esta investigación se podrá en primera pretensión identificar la situación actual de la cooperativa, en cuanto a la determinación del tipo de gestión estratégica y competitividad, con el cual ha estado direccionándose en los últimos años, y de esta manera proveer un modelo de gestión estratégica y competitividad para el fortalecimiento de la cooperativa de ahorro y crédito “SAC LATACUNGA” del cantón la libertad, permitiendo brindar un servicio de calidad a los socios y clientes, de esta manera mejorar la posición competitiva de la empresa.

**Justificación Teórica**, se mostrará desde el campo más general en bases teóricas de autores, ensayos, documentos o artículos científicos de acuerdo con la identificación de las dos variables que intervienen en la investigación, como lo es: gestión estratégica y competitividad.

En lo que concierne a la gestión estratégica González,( 2017) define a la gestión estratégica como la herramienta fundamental para revisión y valoración del estado de la empresa actual, por lo que permite a los altos mandos implementar varias actividades de caracterización, formulación y evaluación de métodos estratégicos satisfactorias, en el complejo contexto de la compañía, generando como resultado la optimización de los recursos disponibles en su unidad productiva.

En cuanto al estudio realizado por los autores Gabriel Muñoz, María Lombeida y Daniel Fierro, (2020) establecen que la competitividad es una de las condiciones más valoradas y perseguidas por los directivos organizacionales

quienes conscientes de la creciente demanda y expectativas de la clientela, cada vez más exigente y compleja, intentan sacar sus mejores armas de batalla para ocupar una posición privilegiada en el mercado y asegurar su permanencia a mediano y largo plazo. (pg. 147)

**Justificación metodológica** el alcance de la investigación utilizada es Descriptivo debido a que permitió describir las características y procesos que tiene la cooperativa así mismo cuyos métodos aplicados fueron el analítico sintético y la aplicación de técnicas para la apropiada recolección de datos como fueron la encuesta y entrevista que permitieron la obtención de información de primera mano de forma efectiva y real.

### **Idea por defender**

La aplicación de un modelo de gestión estratégica ayudara a mejorar competitividad de la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito “SAC LATAACUNGA”.

Partiendo de lo antes mencionado, el estudio de investigación se subdivide en tres capítulos, detallados de las siguientes maneras:

En el **CAPÍTULO I** se ha buscado antecedentes investigativos, es decir, tesis, artículos, sitios web, libros o cualquier información que sirva como soporte y aclare dudas sobre el tema de investigación, dentro del marco teórico se describe todo lo relacionado con la cooperativa SAC y conocer la sustentación de los autores acerca de gestión estratégica y competitividad.

En el **CAPÍTULO II** se lleva a cabo la metodología de la investigación, en la que se trabajó con el tipo de investigación descriptivo, de esta manera descubrir y proponer un modelo de gestión estratégica que debe utilizar la cooperativa “SAC LATACUNGA”, para que aumente su competitividad dentro del mercado financiero, además de trabajar con el método cuantitativo, debido a que se realiza encuesta a los clientes que acuden habitualmente, de igual manera a los trabajadores y al gerente, para conocer qué tipo de servicios ofrecen.

En el **CAPÍTULO III** se recolectan y se analizan los datos obtenidos de la encuesta que se le realiza, con la finalidad de obtener información de primera mano acerca de la gestión estratégica, una vez dada esta información se podrá obtener las pautas necesarias para la toma de decisiones acerca de la gestión estratégica y competitividad de la cooperativa.



# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes.

Los trabajos citados alrededor de los variables objetos del presente estudio son las que a continuación se señalan:

En el trabajo de titulación el benchmarking en el departamento de crédito y la ventaja competitiva de la cooperativa de ahorro y crédito CHIBULEO. Caicedo (2014), de la ciudad de Ambato en el año 2014, previo a la obtención del título de ingeniero en finanza, el cual realizo una evaluación en la cooperativa, definiendo las causas de la disminución constante de los niveles de competitividad que impide el éxito organizacional, a través de la investigación descriptiva, llegando a concluir lo siguiente:

En la COAC Chibuleo tiene debilidad en su modelo de gestión estratégica basada en la diferenciación o liderazgo en costos, debido a que en la misma escasamente consta con programas y planes para garantizar que se generen ventajas competitivas que permitan oportunidades de crecimiento, permanencia y desarrollo en un mercado tan competitivo como el de la industria financiera de la Ciudad de Ambato.

Lafuente (2015), en su trabajo de titulación previo a la obtención del título de magister en administración de empresa, el cual propuso un modelo de gestión estratégica orientada a aumentar la productividad y ventaja competitiva de la

cooperativa de ahorro y crédito “CREDIAMIGO” LTDA. Ciudad de Loja año 2015.

Luego de haber analizado el sistema de gestión actual de la cooperativa el autor determino las siguientes conclusiones:

- ✓ Hasta el momento no se ha realizado ningún estudio por parte de la Cooperativa para evaluar la satisfacción de los socios, ni de personal que colabora dentro de la Cooperativa, lo cual hace que el trabajo diario no se encuentre enfocado en las expectativas del socio, ni se haya considerado cambiar el modelo de gestión estratégica que tiene.

El estudio de Rivera (2017), la planeación estratégica como ventaja competitiva en empresas manufactureras, en la ciudad de Bogotá 2017, previo a la obtención del título de especialista en alta gerencia determinar si el proceso de gestión estratégico facilita el establecimiento de la competitividad para las empresas manufactureras, en el cual se propuso estrategias en pro de obtener buenos resultados y conocimiento de factores internos y externos para definir un plan de gestión estratégico con mayor claridad y anticipación respecto a lo que se encuentra en el mercado.

Conociendo ya esto luego de una minuciosa investigación y mediante un profundo análisis de datos, el autor llego a las siguientes conclusiones:

- ✓ La gestión estratégica permite que las organizaciones reaccionen de manera controlada frente a los cambios del entorno sin perder el valor construido.

- ✓ La ventaja competitiva permite la sostenibilidad de las organizaciones y su crecimiento en el sector en el cual participa contribuyendo al desarrollo económico del país.

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Modelo de gestión estratégica**

González, (2017) Define el modelo de gestión estratégica como una serie de herramientas fundamentales para el análisis y valoración de la situación actual de la empresa, debido a que esta permite a los altos directivos buscar estrategias para las actividades diarias de la empresa, formulando y evaluando alternativas.

Un modelo de gestión estratégica genera como resultado la optimización de los recursos disponibles en su unidad productiva.

#### ***1.2.1.1 Análisis FODA***

De acuerdo con el estudio realizado por Contreras Lucely, Miguel Magaña (2020) el análisis FODA “tiene como finalidad identificar y analizar las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que influyen en la actividad, a fin de generar estrategias que coadyuven a la mejora del desempeño de las actividades, mediante la definición de las mejores formas de aprovechamiento de los factores positivos y de la minimización de sus debilidades.” (p. 20)

De acuerdo con lo antes expuesto, en la cooperativa de ahorro y crédito SAC, se realizó un análisis FODA, lo cual permitió identificar todos los factores internos y externos, que aborda la institución financiera actualmente, a fin de

determinar estrategias que ayuden a contrarrestar todas aquellas inexactitudes, y aprovechando los factores positivos que tiene esta.

#### **1.2.1.1.1 Fortalezas**

En cuanto a la definición de Pascual (2015) menciona que: “Una fortaleza de la organización es el resultado de alguna función que la empresa está realizando de manera correcta, resultado de ciertas habilidades y capacidades del talento humano de la empresa, además destaca que la fortaleza empresarial proviene de los recursos considerados valiosos y la misma capacidad competitiva de la organización, muestra de una situación favorable en el medio social.” (p. 37)

Dentro de las fortalezas que posee la cooperativa es que cuenta con un talento humano capacitado, acto para brindar un servicio financiero adecuado a sus socios y clientes preocupados por el bienestar económico y social.

#### **1.2.1.1.2 Oportunidades**

En artículo realizado por Muñoz (2018) menciona que: “las oportunidades son fundamentales para la actividad empresarial en general. Las oportunidades ayudan a aumentar la probabilidad para el crecimiento y diversificación de empresas de igual manera para el mejoramiento continuo e innovación de la empresa.” (p. 103)

Son aquellos factores positivos, favorables y exportables descubiertos en el entorno en el que actúa el segmento, con la virtud de obtener ventajas competitivas. Entre las oportunidades que presenta la cooperativa, es que pretende siempre de presentar una buena imagen institucional, lo cual le ha llevado a ser una institución

financiera reconocida en el mercado peninsular, atrayendo el interés de socios y clientes sirviendo así las necesidades financieras de los mismos.

#### **1.2.1.1.3 Debilidades**

Fernandez (2020), indica que: “Las debilidades son todos aquellos factores que estimulan una perspectiva negativa en relación con la competencia. Escases de recursos, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan favorablemente, etc.” (p. 62)

Una de las debilidades que posee la cooperativa, es que existe poca participación en el mercado financiero peninsular, que por ende si no es tomada en cuenta podría convertirse en un factor riesgoso para la entidad.

#### **1.2.1.1.4 Amenazas**

Con respecto a las amenazas, Cruz (2020) afirma que son producto de las situaciones adversas o negativas, que se presentan fuera de la empresa es decir en el exterior, a la que las empresas se enfrentan a menudo. Muchas de las amenazas se radican por el surgimiento de nuevos competidores. (p. 102)

Una de las amenazas que presenta la cooperativa es que estuvo afectado el talento humano debido a que, por motivos de la pandemia, la institución tuvo que hacer un recorte del personal, realizando cambios administrativos y por ende implica en la planificación institucional, debido a que no se cuenta con un equipo completo para el buen cumplimiento de sus labores.

### **1.2.1.2 Filosofía corporativa**

El autor Morales (2020), hace referencia en su libro que es el conjunto de “principios que definen las prácticas empresariales, las cuales se encargan de guiar la toma de decisiones de la empresa, para alcanzar sus objetivos comerciales. Como objetivo principal el fortalecimiento de las relaciones con sus clientes, talento humano, la cultura y los valores de la compañía” (p. 17)

De acuerdo con el autor, se menciona que filosofía corporativa es clave para llevar a la empresa a alcanzar sus objetivos, con los colaboradores de la empresa, en este caso de la cooperativa de ahorro y crédito SAC, se busca la forma de encaminar a la cooperativa a un buen desempeño en beneficio de la competitividad empresarial.

#### **1.2.1.2.1 Visión**

Como menciona Williams (2021), en su libro que: “La visión empresarial establece las metas que pretenden conseguir en el futuro. para definir las metas estas deben ser realistas y alcanzables, porque si la visión se cumple aumenta la inspiración y la motivación de la organización.” (p. 4)

La visión de la cooperativa ha sido un elemento fundamental, porque se ha convertido al pasar del tiempo en una institución financiera de mucha influencia en el mercado peninsular, ofreciendo un servicio de microcréditos a emprendedores, y manteniendo una buena imagen institucional tanto para su personal como para la sociedad.



#### **1.2.1.2.2 Misión**

En su trabajo de investigación Gutiérrez (2011) define a la misión como “La dirección de lo que la organización está tratando de hacer y en lo que se quiere convertir a largo plazo. Para esto la misión debe ser establecida para el desarrollar la organización y cuál es la dirección que seguirá la empresa en el futuro.”

La misión define a la cooperativa quién es que hace y hacia dónde se dirige, por lo cual la, misión de la cooperativa es la siguiente.

#### **1.2.1.2.3 Valores**

Uranga (2018) argumenta que los valores empresariales “es el conjunto de principios éticos y profesionales, que tiene la empresa para guiar sus actividades y que indican del espíritu de esta. Para resumirlo los valores muestra la “personalidad” de la empresa.” (p. 29)

Los valores guiaran las condiciones y conductas dentro de la cooperativa, generando comportamientos adecuados, con carácter de autoridad para exigir que todos los miembros cumplan con el tipo de conducta establecida por la cooperativa de esta manera los colaboradores de la cooperativa, adaptan el conocimiento de las conductas a seguir.

#### **1.2.1.2.4 Objetivos**

Los objetivos, según PALACIOS (2018) “es lo que una empresa quiere conseguir, por lo cual necesita saber dónde va, cuáles son los medios que cuenta para hacerlo. Por lo general los objetivos empresariales se plantean para conseguir en el futuro. Por ello estos objetivos deben ser planificados bajo períodos de tiempo.” (p. 164)

En referencia a lo antes citado, se aclara que los objetivos de la empresa son a largo plazo, de los cuales se pretende ser alcanzados, estos objetivos deben ser flexible, así tomar las medidas necesarias para definir las estrategias.

### ***1.2.1.3 Planeación estratégicos***

Cáceres (2016) es una herramienta que permite a las organizaciones formarse para enfrentar las situaciones que se presentan en el futuro, ofreciendo un marco de referencia para la planeación más detallada para la toma de decisiones ordinarias.

En sí, la planeación estratégica es una serie de procesos que permite medir los resultados que la empresa tiene, realizando un análisis para ir mejorando continuamente.

#### **1.2.1.3.1 Direccionamiento estratégico**

Elvin Leyva & Silvia Ramos (2018) La Dirección orienta hacia donde debe dirigirse la empresa, mediante un líder, quien guiara a esta al logro de sus objetivos, con una buena comunicación con sus trabajadores, motivación y un buen clima organizacional.

Como se indica, si una empresa tiene una persona que realice un buen direccionamiento estratégico, de esta manera lograra alcanzar su nivel óptimo, mejorando para aumentar su capacidad competitiva dentro del mercado.

#### **1.2.1.3.2 Estrategias**

Ontaneda (2015) Estrategia es un plan de acción tomada por la empresa, la cual desarrolla e implanta, de tal forma que sirva para mejorar el desempeño en el

mercado, utiliza un conjunto integrado de recursos y de esta manera aprovechar las potencialidades de la empresa, creando una estrategia competitiva el cual permita diferenciarse de la competencia.

Entonces se considera relevante plantar estrategias dentro de la cooperativa, definiendo qué tipo de estrategias contribuyen a tomar decisiones acertadas, para lograr aumentar su competitividad dentro del mercado, captando y fidelizando a sus clientes, mediante un valor agregado que lo diferencie de la competencia.

#### **1.2.1.3.3 Diagnostico estratégico**

CARREÑO (2015) “un proceso de cambio planificado de la organización, en el que es necesario conocer la situación actual de la empresa para poder evaluar los resultados logrados por la implementación de las propuestas de cambio.”

De acuerdo con lo antes mencionado, el diagnóstico estratégico ayuda a evaluar los procesos internos que no son tan visibles, de este modo se podrá identificar los problemas y encontrar una posible solución.

#### **1.2.1.3.4 Liderazgo estratégico**

En consideración con el liderazgo estratégico, QUEZADA (2018) mencionan que es “es esencial para la buena comunicación con un grupo de personas, influir en sus emociones para que se dejen dirigir, intercambiando las ideas del grupo, creando un sentimiento de pertenencia hacia la empresa y ejecutando las acciones o actividades necesarias para el cumplimiento de uno o varios objetivos.”

El líder tiene que ser mucho más que un jefe, no solo velar por el cumplimiento de los objetivos de la organización sino también por cumplir los objetivos del grupo que dirige.

#### **1.2.1.4. Evaluación del desempeño**

SAURE (2016) sostiene que “una evaluación del desempeño permite conocer la calidad del talento humano que posee la empresa y a quiénes debe darse preferencia en los ascensos, a quiénes poner en un proceso de capacitación para mejorar, qué trabajadores pueden seleccionarse para que ocupen los puestos de confianza, qué cualidades pueden ser aprovechadas y desarrolladas en el personal.”

El reto de la evaluación es conocer el comportamiento del talento humano hacia la empresa, en cuanto al proceso productivo y la relaciones que tienen entre compañeros, en consecuencia, la cooperativa deberá realizar evaluaciones de desempeño, para mantenerse actualizado sobre el rendimiento laboral de la empresa.

##### **1.2.1.4.1 Desempeño organizacional**

De acuerdo con Mediver (2018) menciona que “es importante, evaluar el desempeño organizacional ya que mejora el nivel de calidad de la organización, además adoptar y promueve la innovación, el desempeño organizacional es él debe ser de importancia para la evaluación de las organizaciones, debido al uso generalizado del desempeño como una variable dependiente; en donde se presenta la posibilidad de conocer resultados.”

De acuerdo con lo que se conoce acerca del desempeño organizacional, esta se divide en rendimiento de equipo, rendimiento departamental y rendimiento organizacional, cuando las organizaciones evalúan su planificación estratégica mediante evaluaciones internas y externas, para mejorar el rendimiento laboral.

#### **1.2.1.4.2 Motivación y desempeño**

Según el estudio realizado por Arias (2015) rebele que “es un factor fundamental para el crecimiento de las empresas, para mejorar su relación interna y reflejarlo así en el rendimiento de los trabajadores obteniendo como resultado la productividad de la empresa, por tanto, es necesario motivar al personal.”

Se han demostrado que los trabajadores motivados pueden desempeñar bien sus tareas, lo que llega a motivar a los colaboradores, es reconocer su trabajo, y haciéndolo parte de la toma de decisiones de la empresa, ya que crea un sentido de pertenencia a la misma.

#### **1.2.1.4.3 Seguimiento**

El estudio realizado por CETYS EDUCACIÓN (2020) menciona que “el seguimiento analiza y evalúa los resultados arrojados del proyecto estratégico para comprobar la correcta ejecución de este y corregir las desviaciones significativas en el caso que existieren.”

Considerando el criterio del autor, en una empresa forma un rol importante ya que consiste en monitorear el rendimiento con relación a las actividades de los trabajadores, gracias al seguimiento se hace posible medir las competencias y la productividad.

#### **1.2.1.4.4 Desempeño individual**

Según FIGUEROA (2018) el desempeño individual es “factor clave para que un colaborador se pueda desmoler plenamente en su área de trabajo. permitiendo evaluar a la persona idónea para el puesto de trabajo, el desempeño individual debe de brindar las pautas para que su área y sus subalternos se puedan desempeñar de manera correcta de igual manera el rol en la corporación o entidad para la que laboren.”

Se debe evaluar de forma periódica al equipo humano con el que cuenta la empresa, es importante para conocer si la empresa cuenta con personal eficiente y eficaz, con la intención de fortalecer el rendimiento y disminuir las debilidades.

### **1.2.2 Competitividad**

(Fernando Hernández, Jorge Hernández, Isabel Porto (2017) sostienen que es la “capacidad que la empresa o individuo tiene para posicionarse por delante la competencia, obteniendo una mejor posición frente a sus competidores.” (p. 47)

Con relación a la investigación, la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATACUNGA puede posicionarse por encima de sus competidores si hace una buena tarea en desarrollar e innovarse.

#### ***1.2.2.1 Capacidad competitiva de la empresa.***

Byrne (2015) la capacidad de una empresa le permite mantenerse en pie, alcanzando los objetivos propuestos por la empresa. Además, la capacidad empresarial, es la forma de cómo la empresa busca la subsistencia de esta. (p. 36)

#### **1.2.2.1.1 Diferenciación**

De acuerdo con Liozu (2016) “la empresa de diferencia de su competencia por las distintas estrategias que esta utiliza como lo puede ser la estrategia de marketing que trata de resaltar aquella o aquellas características del producto o servicio que le permiten distinguirse como único y distinto en el mercado obteniendo.” (p. 109)

Existen ciertos métodos para diferenciarse de la competencia, sin embargo, todos esos métodos tienen que ser realizados con el único fin de, mantenerse activos y mantener a los clientes.

#### **1.2.2.1.2 Recursos**

David Sourigues, Cristian Villalobo (2018) “la empresa analiza de qué recursos dispone para afrontar la situación, según sea su actuación se derivarán unas u otras consecuencias que afectarán el bienestar de la empresa. Así, es de esperar que una empresa que cree disponer recursos para afrontar una situación estresante la perciba como un desafío.”

De acuerdo con lo antes ya mencionado, los recursos son todos los medios que tiene la empresa ya sean estos recurso humanos, financieros, materiales o recursos tecnológicos que ayudaran a alcanzar los objetivos que la empresa tiene planteados.

### **1.2.2.1.3 Capacidades**

Como manifiesta Victor Garcia & Missael Corrales (2019) “las capacidades forman parte esencial integran las competencias profesionales, y forman un personal competente, los cuales la empresa valora como único.

Las capacidades forman un conjunto de aptitudes del equipo de trabajo de la organización, por lo cual, si una empresa cuenta con un personal altamente capacitado, podrá desarrollar eficientemente las tareas específicas que la empresa demande.

### **1.2.2.2 Factor humano**

En cuanto al factor humano Barry Tillman, Peggy Tillman, Rhonda Rose, Wesley Woodson (2016) mencionan que “son las personas que hacen que la empresa funcione, siendo así el y equipos de apoyo quienes da seguridad a la empresa. Sometiéndose a las reglas y procedimientos asociados, la comunicación, y el ambiente físico, social y organizativo.” (p. 166)

El factor humano está ligado con el cumplimiento de las metas de la organización, sin embargo, el trabajador anhela poder alcanzar sus propias metas, estas metas son personales y laborales, en consecuencia, si esas metas no se logran, habrá frustración y el desempeño laboral se verá afectado.

#### **1.2.2.2.1 Satisfacción laboral**

Como menciona Valencia González (2014) “para que una organización tenga un buen funcionamiento depende en un gran porcentaje de qué tan satisfecho está el, ya la satisfacción influye en gran manera sus labores.”



Si los empleados sientes que el tiempo que lleva trabajando en una empresa, y está cumpliendo hasta el momento con sus expectativas, estimula energías positivas, para el clima organizacional.

#### **1.2.2.2 Compromiso organizacional**

Romero Muñoz, Paulina Elizabeth (2017) “como la fuerza relativa con que un individuo se identifica con la organización y se implica en la misma a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas; por ende, disfrutan de su permanencia en la organización.

Considerando el criterio del autor es necesario que el equipo de trabajo se sienta parte del proceso de crecimiento de la empresa, hacer que esté emocionalmente ligado a el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

#### **1.2.2.3 Ambiente laboral**

En relación con el ambiente laboral Ñury Tamayo, Christian Romero (2019) manifiesta que “está compuesto por estrategias internas de la organización con el objetivo de lograr un incremento en la productividad y una mejora en los procedimientos del servicio ofrecido.”

El ambiente laboral influye de gran manera en el bienestar de los empleados, en cuanto a la relación que tiene los trabajadores y con los líderes, si se mantiene un ambiente laboral bueno, se podrá fluir el trabajo de una manera más rápida y eficiente.

#### **1.2.2.4 Trabajo en equipo**

Lastreto (2021) “Es una forma organizada de trabajar entre varias personas con el único objetivo de alcanzar metas comunes. En el trabajo en equipo las habilidades de los integrantes son complementarias, es muy importante que en el trabajo en equipo se genere energías positivas para el buen funcionamiento de los planes que tiene la organización.” (p. 56)

Este facilita mucho en cuanto al cumplimiento de los objetivos, y sobre todo favorece a las habilidades sociales de cada miembro del equipo de trabajo.

#### **1.2.2.3 Estrategias genéricas**

Blokdyk (2018) “describen la manera de como una empresa puede lograr ventaja competitiva frente a la competencia, es fundamental dentro de las empresas para obtener esa rentabilidad superior es lograr una ventaja competitiva sostenida.” (p. 88)

Con el fin de aprovechar las oportunidades que tiene la empresa, y poder enfrentar las amenazas, reforzando las amenazas y sobre todo disminuir las debilidades que esta tenga.

##### **1.2.2.3.1 Liderazgo de bajo costo**

Según el criterio de Robayo (2017) el liderazgo a bajo costo “es una de la estrategia competitiva que adapta una empresa para lograr una mayor participación de mercado, al poder ser competitivos, aumentan sus volúmenes de ventas, logrando abarcar una gran parte del mercado.”

La eficiencia de colocar a la empresa en una buena posición, para que esto se dé acabo deben implementar estrategias, que permitan crear ventajas competitivas, para poder estar a la par de sus competidores.

#### **1.2.2.3.2 Diferenciación de producto**

Rivera Mauricio & Gina Cazorla (2016) “La percepción del valor de un cliente, está influenciada directamente por las percepciones de los beneficios que le ofrece el producto, estas son las que influyen en su toma de decisión por adquirir el producto y posteriormente realizar su compra, hay algunos aspectos como la calidad del servicio, la amabilidad del personal, etc.”

En este sentido la empresa buscara la diferenciación de su producto, es decir que su producto sea percibido por sus consumidores como algo único e inigualable.

#### **1.2.2.3.3 Segmento de mercado**

ENRIQUEZ (2016) manifiesta que “la empresa debe identificar plenamente cuál es su segmento de consumidores es una decisión estratégica, que permite sus esfuerzos en satisfacer aquel segmento que previamente se ha analizado”.

De esta manera la empresa mediante un segmento de mercado le permita a obtener mayores beneficios y disminuir la incertidumbre.

#### **1.2.2.4 Ventaja competitiva**

Según menciona Silvert (2017) “son todos aquellos aspectos y características que marcan diferencia en el mercado con relación a la competencia, dándole un valor agregado al producto o servicio que ofrece la empresa beneficiando a los clientes.” (p. 101)

Estas ventajas permiten mantener a la empresa de pie y poder alcanzar los objetivos que se haya propuesto la empresa, en consecuencia, la capacidad de subsistencia de una empresa.

#### **1.2.2.4.1 Eficiencia**

Vergés (2018) “capacidad que tiene la empresa para lograr alcanzar lo deseado, con el mínimo de recursos necesarios creación de valor y generación de riqueza pues la eficiencia disminuye costes y aumenta productividad y rendimiento, además de motivación.” (p. 66)

Por lo cual la empresa busca lograr más objetivos con los mismos recursos que esta tiene.

#### **1.2.2.4.2 Calidad**

Cortés (2020) “la calidad viene de la mano con la expectativa que tienen los clientes, en este sentido poder satisfacerlas al máximo aquellas expectativa e incluso superarlas, encaminando a la empresa a una mejora continua, y poder cumplir siempre los requisitos establecidos.” (p. 103)

Se convierte en un factor fundamental dentro de las empresas, buscando cumplir con las expectativas de sus clientes.

#### **1.2.2.4.3 Innovación**

Jean Seclen & Jon Güenaga (2019) “es un modelo clave en los modelos avanzados de gestión de la innovación, ya que, en el contexto complejo, incierto y de cambio acelerado en el que se desempeña la innovación y la tecnología.” (p. 37)

#### **1.2.2.4.4 Percepciones**

Betancourt (2018) “lo que le cliente percibe, también el valor de una empresa, en relación con su reputación. su importancia dentro del ámbito empresarial crece a la velocidad vertiginosa ya que si el cliente tiene una buena o mala percepción será la clave decisiva del desempeño futuro de las corporaciones.” (pag.89)

### **3.1 Fundamentos sociales, psicológicos y/o legales.**

#### **1.3.1 Fundamento social**

En efecto Mario BRUME (2017), menciona que:

La gestión estratégica actualmente se ha convertido en es una herramienta esencial para el análisis y valoración de la situación actual de la empresa, que ayudan al mejoramiento de la competitividad dentro de este contexto, en el mercado, generalmente participan grandes y fuertes competidores, que han logrado captar una gran parte del mercado gracias a la calidad de sus productos y/o servicios.

Dicho de otra manera, se requiere un análisis permanente del sistema o modelo de gestión correcta para la formulación de planes estratégicos, mediante la sincronización de sus procesos, por otra parte, es necesario una buena administración eficiente de los recursos tangibles e intangibles y la eficacia, considerando que cumple con los objetivos previstos, estando bien relacionado o adaptado con el escenario donde se desenvuelve.

De acuerdo con lo antes ya mencionado por el autor, se puede establecer que la gestión estratégica y competitividad ocupa un papel fundamental dentro de las entidades financieras, como lo son las cooperativas de ahorro y crédito, por lo cual

se debe conocer mejor su realidad, y saber qué camino seguir para alcanzar su visión. Mediante un liderazgo sobresaliente, más el alto desempeño, facilita que el talento humano dé muchas más de los que se espera, encaminando a la cooperativa al éxito organizacional.

### **1.3.2 Fundamentos psicológicos**

De esta manera, para sustentar los fundamentos psicológicos se cita a Luis C., Sandra M., Luis A. (2020) quienes manifiestan que “la gestión estratégica es considerada como el elemento fundamental del desempeño exitoso de organizaciones de distintos sectores económicos y productivos. Se ha demostrado que, gracias a los modelos de gestión estratégica, poseen la capacidad de influenciar positivamente en el logro de los objetivos de las organizaciones y sobre todo dar rentabilidad y sostenibilidad ya sea a mediano y largo plazo que es lo que toda empresa busca, aumenta en gran medida las ventajas competitivas ayudando a desarrollar las compañías que deciden apostarle a su implementación.” (p. 239)

### **1.3.3 Fundamentos legales**

#### **1.3.3.1 Ley Orgánica De La Economía Popular Y Solidaria Y Del Sector Financiero**

Popular y Solidario.

Del Ámbito, Objeto y Principios

El Art. 4 acerca de los Principios menciona que las personas y organizaciones amparadas por la presente ley, en cuanto el ejercicio de sus actividades, deben estar sujetas a los siguientes principios:

- ✓ Buscar el buen vivir

- ✓ Trabajo del capital y en cuanto a los intereses colectivos sobre los individuales
- ✓ El comercio justo y consumo ético y responsable:
- ✓ La equidad de género;
- ✓ El respeto a la identidad cultural;
- ✓ La autogestión;
- ✓ Responsabilidad ambiental y social, la solidaridad y rendición de cuentas;
- ✓ La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

### 3.3.3.2 LEY DE LA CONSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y EXTINCIÓN DE LAS COOPERATIVAS EN GENERAL

De acuerdo con las Organizaciones del Sector Cooperativo como se menciona en el Art. 20 sobre el Movimiento Cooperativo Nacional comprende al Sistema Cooperativo y a todas las organizaciones e instituciones de asistencia técnica del cooperativismo a nivel nacional.

De igual manera en el Art. 22 menciona que las cooperativas deberán observar en su funcionamiento los siguientes compendios:

- ✓ Libertad de asociación y retiro voluntario de los socios;
- ✓ Administración democrática;
- ✓ Limita el interés de algunas aportaciones de los socios si así se pactara;
- ✓ Distribuye los rendimientos en proporción a la participación de cada uno de los socios;

- ✓ La fomentación de tanto de la cooperativa y de la educación en la economía solidaria;
- ✓ Participación en la integración cooperativa;
- ✓ Respeto absoluto al derecho individual de los socios de formar cualquier partido político o asociación religiosa. y

### 3.3.3.3 LEY ORGANICA DE REGULACION Y CONTROL

En el Art. 7 sobre el poder mercado anuncia que es la capacidad de los operadores económicos para influir significativamente en el mercado. La Cabida se puede alcanzar de manera individual o colectiva. Tienen poder de mercado o la posición de dominio los operadores económicos que, por cualquier medio, sean competentes para poder actuar de modo independiente con abstención de sus competidores, compradores, clientes, proveedores, consumidores, usuarios, distribuidores u otros sujetos que participen en el mercado.

### 3.3.3.4 Título III DE LA CONSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN Y EXTINCIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Art. 92.- El Directorio del Banco Central del Ecuador deberá fijar las bandas entre las que deben fluctuar las tasas de interés nominales y efectivas, tanto de las operaciones activas de crédito en su valor máximo, como pasivas de captaciones de recursos en su valor mínimo, para el Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario.

Art.93.- Las cooperativas de ahorro y crédito no podrán conceder ningún tipo de créditos a los socios sin garantía real documentaria y solidaria, salvo excepción que se establezcan en disposiciones legales vigentes.



## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

En el trabajo de investigación, se determinó el tipo, enfoque, métodos e instrumentos de investigación que fueron los más idóneos para llevar a cabo la recolección de información, que a continuación se detallará:

#### **2. 1-Tipo de investigación**

En el presente trabajo de titulación se ha determinado aplicar el tipo de investigación de descriptiva, la cual consiste en un levantamiento de información preliminar con la cual permitió obtener una idea general sobre la importancia de un modelo de gestión estratégica en relación a la competitividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC LATACUNGA”, partiendo desde estudios generales, artículos científicos y textos relacionados a las variables de estudio, tomando en consideración el periodo 2015 a 2022.

Posteriormente se realizó una **investigación descriptiva** la cual consiste en el análisis de los datos que fueron recolectados a través del método analítico, en este caso, se analizaron diferentes aspectos sobre el modelo de gestión estratégico actual que tiene la cooperativa, lo que lleva a la conclusión de proveer un modelo de gestión estratégica para el fortalecimiento de la cooperativa de ahorro y crédito. SAC LATACUNGA.

#### **2.2-Métodos de la investigación**

El presente proyecto se sustenta bajo el tipo de investigación deductivo y analítico.

Al hablar de deductivo se hace referencia a que se utiliza información basada en estudios previos como artículos científicos, tesis, libros los cuales fueron la base para poder llevar a cabo una adecuada investigación.

En cuanto al método analítico, se sabe que como tal es basado en la experimentación directa y la lógica empírica, se analiza el fenómeno que estudia, es decir, lo descompone en sus elementos básicos, es utilizado cuando se compararan las variables entre los resultados de las respuestas con la percepción del investigador sobre el tema.

Además, este proyecto tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que una investigación con este tipo de enfoques comúnmente hace uso de diferentes herramientas de recolección de datos y a su vez arroja datos de tipo descriptivo, el contenido cultural de las personas, los datos observables de lo que dicen, etc. Y en cuanto a la parte cuantitativa en su uso de herramientas emplean magnitudes numéricas y técnicas formales o estadísticas para llevar a cabo su análisis.

### **2.3 Población y muestra.**

Para estudiar a la cooperativa, la población establecida fue el personal administrativo conformado por el gerente de la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATACUNGA, sucursal la Libertad quien representa legalmente a la cooperativa, de igual manera a los socios activos de la cooperativa.

**Tabla 1**  
*Población*

ÍTEM	ELEMENTOS	POBLACIÓN
1	GERENTE GENERAL	1

2	SOCIOS ACTIVOS DE LA COOPERATIVA	48.000
	<b>TOTAL</b>	48.001

Con la finalidad de realizar el análisis de la cooperativa, se ha realizado las siguientes técnicas:

De acuerdo con información proporcionada por la cooperativa de ahorro y crédito SAC La Tucunga, julio del 2022 existieron 48.000 mil socios activos, lo cual representa la población de estudio del presente trabajo, de los cuales se obtuvo una muestra de 381 socios a los cuales se les dirigirá la encuesta. Los datos para obtener la muestra han sido los siguientes:

### **Fórmula**

$$n = \frac{P * Q * N * Z^2}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño población

Z= Parámetro

P= Variable de diseño

Q= Variable negativa

E= Error máx. Permisible

## Selección de la muestra

Se aplico el tipo de muestreo aleatorio simple, calculado a través de la fórmula de algoritmo, tomando en cuenta el número de socios activos que tiene la cooperativa de ahorro y crédito SAC la Tucunga.

## Cálculo de la Muestra

$$n = \frac{P * Q * N * Z^2}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$
$$n = \frac{0.50 * 0.50 * 48000 * 1,96^2}{(0,05)^2 * (48000 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{46.099,2}{120,9579}$$

$$n = 381$$

## 2.4.Diseño de recolección de datos

### 2.4.1 Instrumento de recolección de datos

Herramientas que se utilizara en la investigación para la recolección de datos, y así acceder analizar los resultados.

La técnica de recolección que se utilizara es la siguiente:

**Tabla 2**

*Instrumento de recolección de datos*

Técnica	Instrumento
Entrevista	Guion de entrevista
Encuesta	Cuestionario

#### **2.4.2 Entrevista**

La encuesta va dirigida al gerente de la Cooperativa de Ahorro y crédito SAC LATACUNGA del cantón la libertad. para lo cual se usará una entrevista estructurada, en donde se elaborará un guion de preguntas antes de la misma, se utilizará este tipo de entrevista con la cual será más fácil administrar y evaluar, además permitirá utilizar preguntas cerradas y abiertas.

#### **2.4.5 Encuesta**

Hombres y mujeres socios de la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATACUNGA, del cantón la Libertad provincia de santa Elena.

#### **2.4.4 Revisión de documentos de la Cooperativa**

Para la realización de este trabajo de investigación, se requiere revisar los estatutos, indicadores disponibles, análisis de crecimiento, resultados de estudios de competencia, manual de calidad disponible, competencias de los empleados, modelo de gestión actual de la cooperativa, manual de capacitación, manual de procesos y procedimientos, resultados de encuestas de satisfacción, se realizará una revisión bibliográfica documental para fortalecimiento de los conceptos utilizados.

#### **2.4.5 Fuentes**

Como fuentes primarias se usará información proveniente de bases de datos de la Cooperativa, así como las encuestas a realizarse. Como fuentes secundarias, se utilizará libros traducidos de los autores, artículos de revistas especializadas, blogs relacionados con el material de estudio, y recursos de internet.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1 Análisis de datos**

Para llevar a cabo la investigación, se analizaron los criterios de los actores que intervienen en la investigación, se utilizó la información de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC La Tucunga en la sucursal La Libertad, y del gerente general de la misma, información que se obtuvo a través de los instrumentos para la obtención de datos como son: la encuesta y entrevista.

La presentación de los datos obtenidos se presenta en tablas y gráficos que representan que opiniones de los 381 socios encuestados, basado 14 preguntas con múltiples opciones según la escala de Likert.

Finalizado el proceso de las encuestas se procedió a tabular la información obtenida de cada ítem, en el programa estadístico SPSS, para de esta manera obtener las tablas de distribución y los gráficos de barras con sus respectivos porcentajes, para el respectivo análisis e interpretación.

Por otro lado, se analizó la información obtenida de la entrevista realizado al gerente de la Cooperativa para conocer la situación actual de la empresa.

**Pregunta 1. ¿Qué le motivo a usted ser socio de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad?**

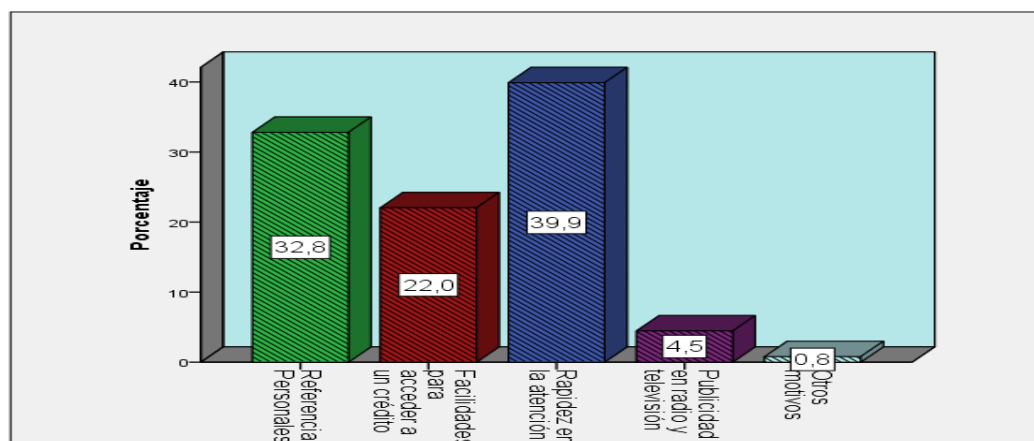
**Tabla 3**

*Motivación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Referencia Personales	125	32,8	32,8	32,8
Facilidades para acceder a un crédito	84	22,0	22,0	54,9
Rapidez en la atención	152	39,9	39,9	94,8
Publicidad en radio y televisión	17	4,5	4,5	99,2
Otros motivos	3	,8	,8	100,0
Total	381	100,0	100,0	

**Figura 1**

*Motivación*



**ANALISIS**

El 39,9 % de las encuestas indican que fueron motivados por la rapidez en atención, frente a un 8% de los socios encuestados que señalan que fueron motivados por otros factores, lo que indica que es necesario atender los problemas del socio, tomar el tiempo necesario para resolver, aumenta la conexión emocional del socio de la cooperativa.

**Pregunta 2 ¿Cuál fue su experiencia frente a la atención del personal COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad?**

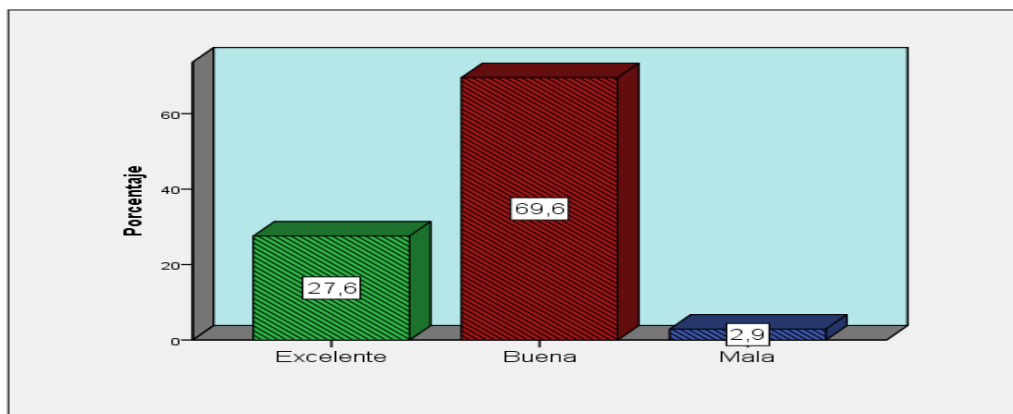
**Tabla 4**

*Experiencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	105	27,6	27,6	27,6
	Buena	265	69,6	69,6	97,1
	Mala	11	2,9	2,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Experiencia*



**ANÁLISIS**

El 69.6% de las encuestas indican que la experiencia de los socios fue buena, frente a un 2,9% que manifiesta que los socios experimentaron una mala atención, lo que significa que deben implementar estrategias que fortalezca la atención del personal, buscando que el socio tenga una experiencia excelente y que motive a visitar la cooperativa nuevamente.



**Pregunta 3 ¿El personal de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad, fue con usted?**

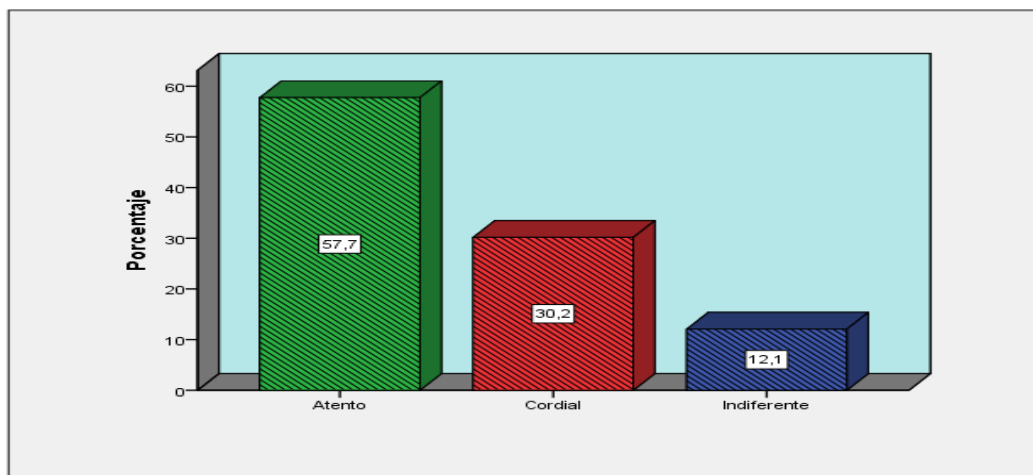
**Tabla 5**

*Trato*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Atento	220	57,7	57,7	57,7
Cordial	115	30,2	30,2	87,9
Indiferente	46	12,1	12,1	100,0
Total	381	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Trato*



**ANÁLISIS**

El 57.7% de las encuestas muestran que el personal de la cooperativa es atento con los socios, frente a un 12.1% de socios manifiestan que reciben una atención indiferente por parte del personal, por lo que se debe poner mayor énfasis en disminuir ese porcentaje de socios mal atendidos, de esta manera ayudar al socio a tener una excelente experiencia, logrando fidelizar al socio con la entidad.

**Pregunta 4 ¿Usted como socio que le gustaría que mejore de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad?**

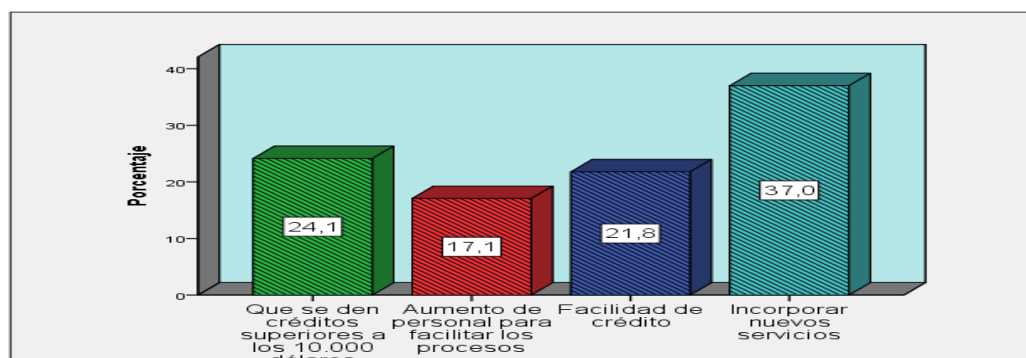
**Tabla 6**

*Gustos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Que se den créditos superiores a los 10.000 dólares	92	24,1	24,1	24,1
Aumento de personal para facilitar los procesos	65	17,1	17,1	41,2
Facilidad de crédito	83	21,8	21,8	63,0
Incorporar nuevos servicios	141	37,0	37,0	100,0
Total	381	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Gustos*



**ANÁLISIS**

El 37.0 % de los socios encuestados señalan que se deberían incorporar nuevos servicios, frente a un 17.1% de los socios que señalan la cooperativa debe aumentar el personal para facilitar los procesos, lo que da a conocer que la cooperativa necesita innovar sus servicios para cubrir esa demanda del socio.

**5 ¿Según su percepción cual es el atributo más valioso que tiene la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad?**

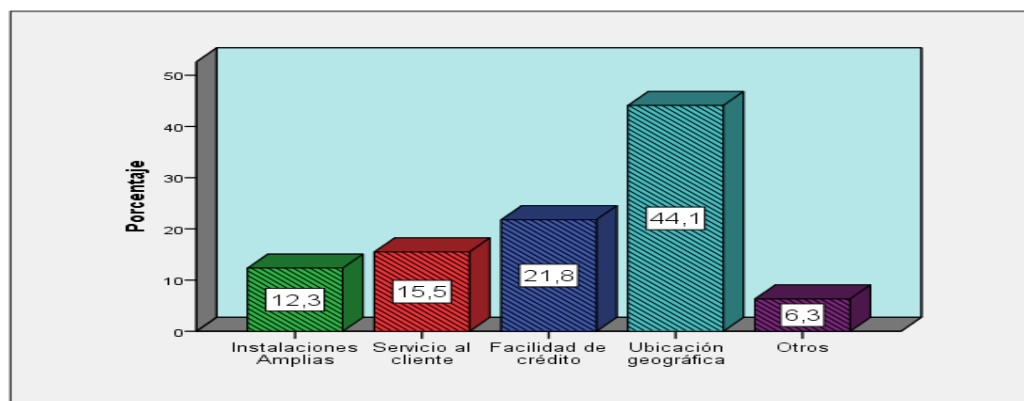
**Tabla 7**

*Percepción*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Instalaciones Amplias	47	12,3	12,3	12,3
Servicio al cliente	59	15,5	15,5	27,8
Facilidad de crédito	83	21,8	21,8	49,6
Ubicación geográfica	168	44,1	44,1	93,7
Otros	24	6,3	6,3	100,0
Total	381	100,0	100,0	

**Figura 5**

Percepción



**ANÁLISIS**

El 44.1% de las encuestas indican que el atributo más valioso es la ubicación geográfica que tiene la cooperativa, frente a un 6,3% manifiestan que son otros los atributos valiosos, lo que significa que deben aprovechar el lugar estratégico ya que se encuentra en todo el flujo del comercio como lo es el mercado de la Libertad.

**PREGUNTA 6. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad?**

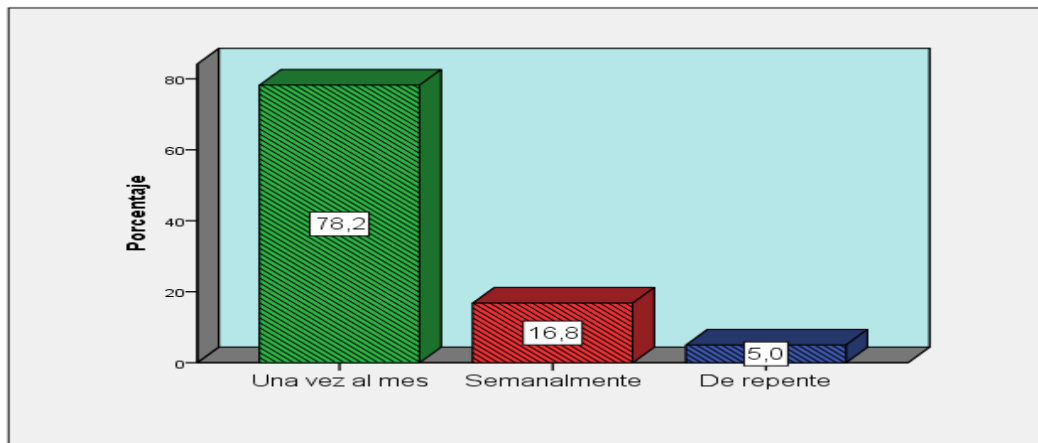
**Tabla 8**

*Frecuencia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez al mes	298	78,2	78,2
	Semanalmente	64	16,8	95,0
	De repente	19	5,0	100,0
	Total	381	100,0	

**Figura 6**

*Frecuencia*



**ANÁLISIS**

El 57.7% de las encuestas muestran que el personal de la cooperativa es atento con los socios, frente a un 121% de socios manifiestan que reciben una atención indiferente por parte del personal, por lo que se debe poner mayor énfasis en disminuir ese porcentaje de socios mal atendidos, de esta manera ayudar al socio a tener una excelente experiencia, logrando fidelizar al socio con la entidad.

**Pregunta 7 ¿Cuál es la entidad financiera que usted prefiere para realizar sus transacciones?**

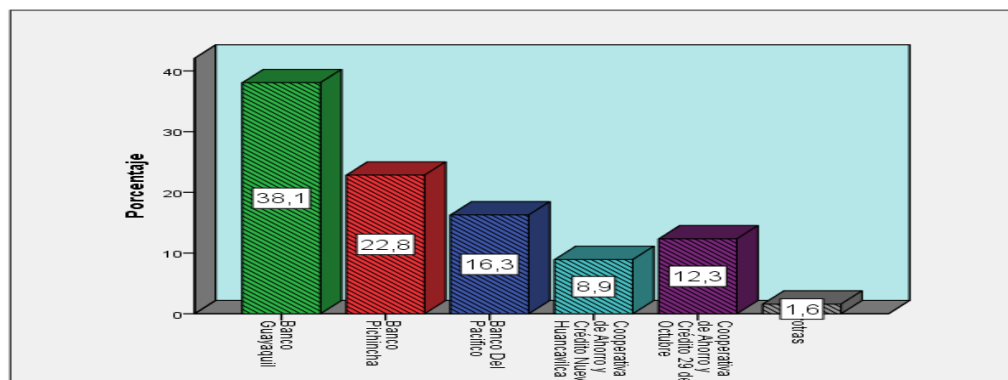
**Tabla 9**

*Entidad Financiera*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Banco Guayaquil	145	38,1	38,1	38,1
Banco Pichincha	87	22,8	22,8	60,9
Banco Del Pacifico	62	16,3	16,3	77,2
Cooperativa de Ahorro y	34	8,9	8,9	86,1
Válidos Crédito Nueva Huancavilca				
Cooperativa de Ahorro y	47	12,3	12,3	98,4
Crédito 29 de octubre				
Otras	6	1,6	1,6	100,0
Total	381	100,0	100,0	

**Figura 7**

*Entidad Financiera*



**ANÁLISIS**

El 38.1% de las encuestas señalan que utilizan los servicios del Banco Guayaquil, frente a un 1.6% de socios que prefieren otras entidades financieras, lo que indica que debe implementar estrategias para de esta manera posicionarse en la mente de los socios.

**8 ¿Qué tipo de premios le gustaría que la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad, le ofrezca a usted como socio?**

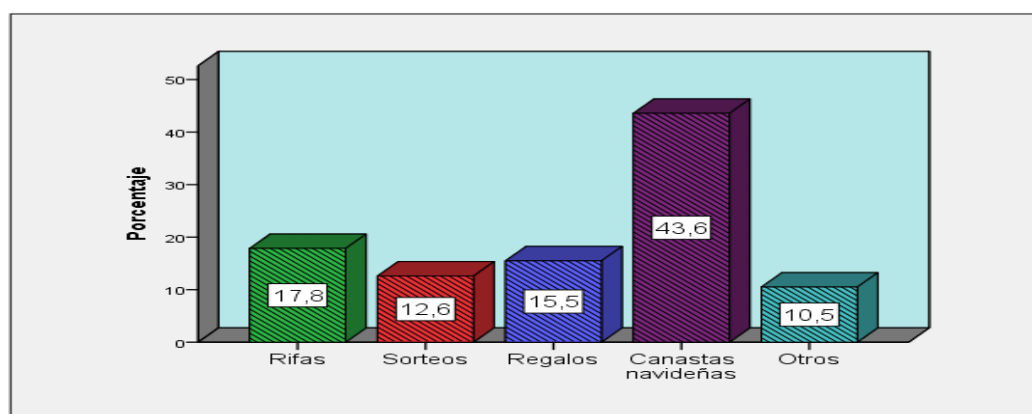
**Tabla 10**

*Premios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rifas	68	17,8	17,8	17,8
Sorteos	48	12,6	12,6	30,4
Regalos	59	15,5	15,5	45,9
Canastas navideñas	166	43,6	43,6	89,5
Otros	40	10,5	10,5	100,0
Total	381	100,0	100,0	

**Figura 8**

*Premios*



**ANÁLISIS**

El 43.6% de las encuestas indican que los socios les gustan las canastas navideñas, frente a un 10,5% de los encuestados que señalan que le gustan otros premios, lo cual indica que las canastas navideñas hacen sentir al socio parte del progreso de la cooperativa, motivando al socio a seguir confiando en la institución.

**9 ¿Como considera usted el proceso para acceder a un crédito en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad?**

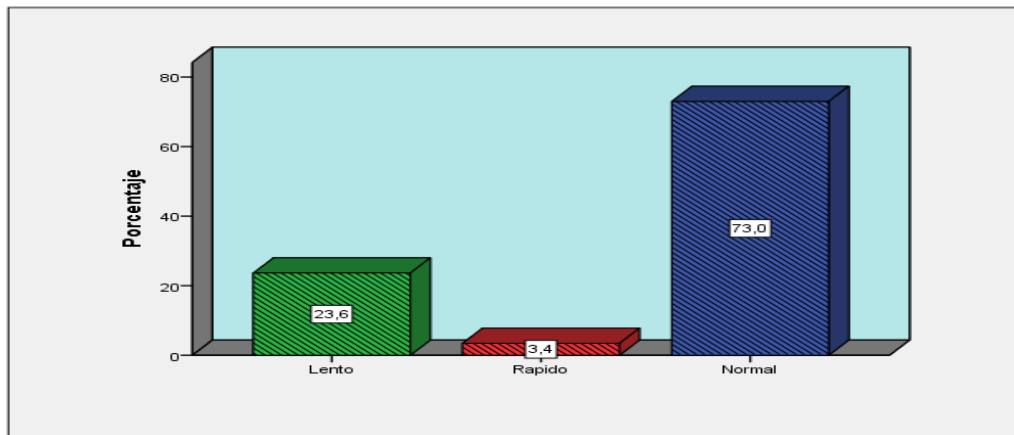
**Tabla 11**

*Proceso*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Lento	90	23,6	23,6
	Rápido	13	3,4	27,0
	Normal	278	73,0	100,0
	Total	381	100,0	

**Figura 9**

*Proceso*



**ANÁLISIS**

El 73.0% de las encuestas indican que el proceso para acceder a un crédito es normal, frente a 3.4% que manifiestan que el proceso es rápido, tomando en cuenta el 23.6% que indica que el proceso es lento, lo que significa que debe aplicar medidas que ayuden a brindar una atención personalizada y agilizar el proceso.

**10 ¿En qué tiempo le entrega un crédito la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad?**

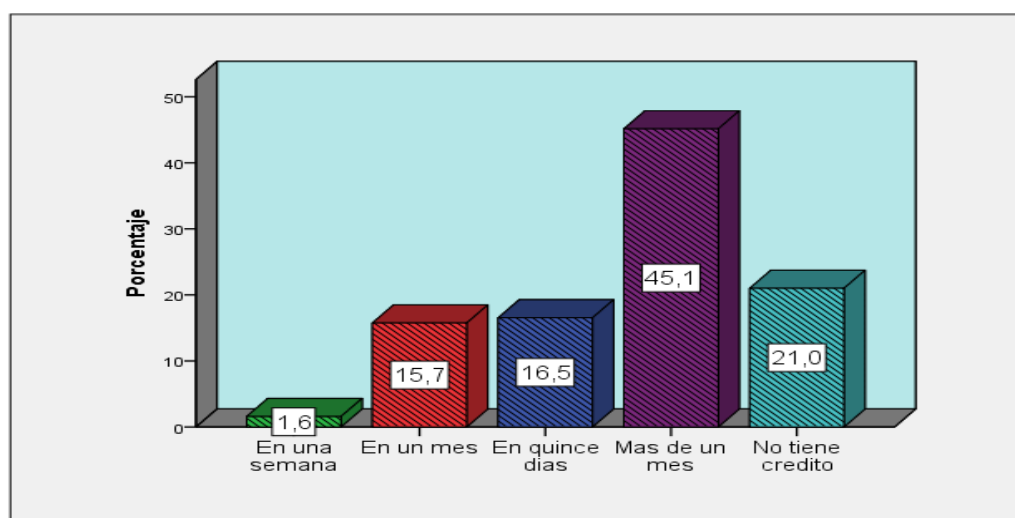
**Tabla 12**

*Entrega de crédito*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En una semana	6	1,6	1,6	1,6
En un mes	60	15,7	15,7	17,3
En quince días	63	16,5	16,5	33,9
Mas de un mes	172	45,1	45,1	79,0
No tiene crédito	80	21,0	21,0	100,0
Total	381	100,0	100,0	

**Figura 10**

*Entrega de crédito*



**ANÁLISIS**

El 45.1% de las encuestas señalan demoran más de un mes en entregar un crédito, y tan solo el 1.6% de los socios indican que el proceso demora una semana, lo que significa que la cooperativa debe optimizar el tiempo de entrega del crédito, ya que muchos socios necesitan el financiamiento con urgencia.



## 11 ¿Recomendaría la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad?

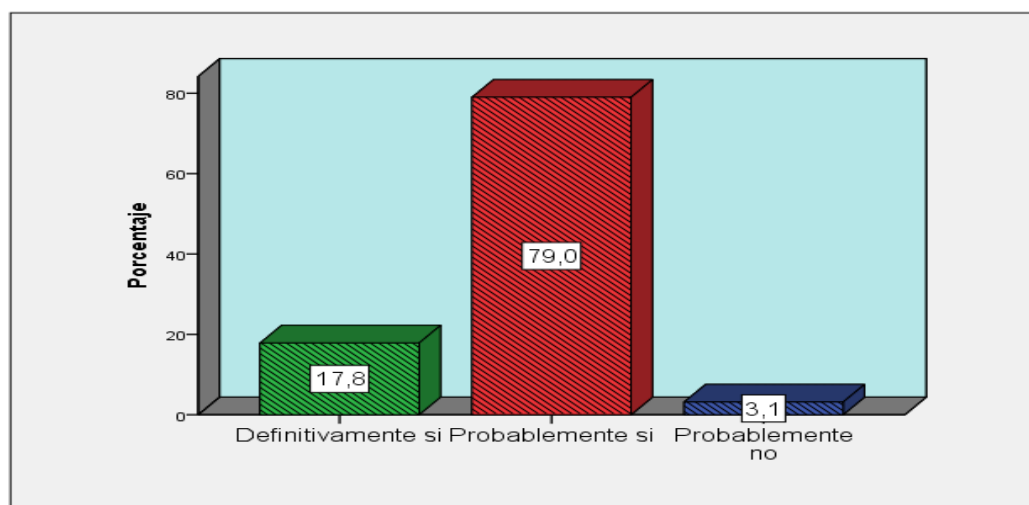
**Tabla 13**

*Recomendar*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Definitivamente si	68	17,8	17,8	17,8
Probablemente si	301	79,0	79,0	96,9
Probablemente no	12	3,1	3,1	100,0
Total	381	100,0	100,0	

**Figura 11**

*Recomendar*



### ANÁLISIS

El 79.0% de los socios encuestados señalan que es probable que si recomiende a la cooperativa y tan solo un 3.1% de los socios indican que probablemente no, lo que significa que la cooperativa está encaminada a la captación de más socios, sin embargo la entidad debe innovarse continuamente para mantener la fidelidad de los socios y ser una entidad atractiva para futuros socios.

**12 ¿A través de qué medios conoció usted la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad?**

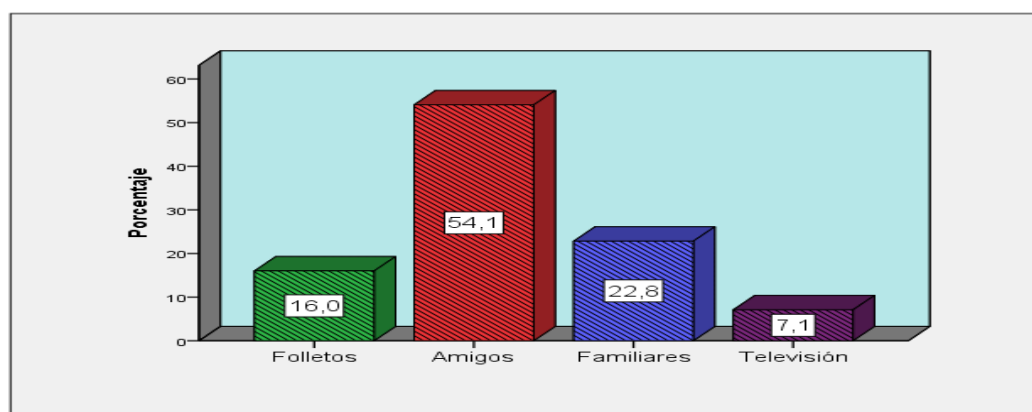
**Tabla 14**

*Medios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Folletos	61	16,0	16,0	16,0
Amigos	206	54,1	54,1	70,1
Válidos Familiares	87	22,8	22,8	92,9
Televisión	27	7,1	7,1	100,0
Total	381	100,0	100,0	

**Figura 12**

*Medios*



**ANÁLISIS**

El 54.1 de las encuestas indican que conoció la cooperativa a través de amigos, frente a un 7.1% que manifiesta que los socios conocieron la cooperativa a través de la televisión, lo que indica que deben implementar estrategias de marketing para poder llegar a más gente y darse a conocer, buscando posicionarse en el mercado.

**13 ¿Está usted de acuerdo con las tasas de interés que la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad cobra por los créditos?**

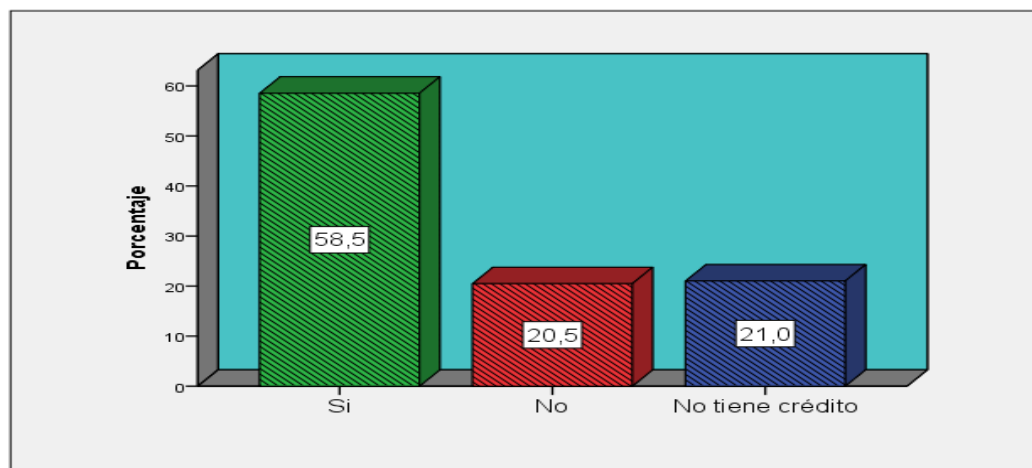
**Tabla 15**

*Tasas de interés*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Si	223	58,5	58,5	58,5
No	78	20,5	20,5	79,0
No tiene crédito	80	21,0	21,0	100,0
Total	381	100,0	100,0	

**Figura 13**

*Tasas de interés*



**ANÁLISIS**

El 58.5% de los socios encuestados señalan que, si están de acuerdo con las tasas de interés que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC LATACUNGA, frente a un 20,5% de los socios encuestado manifiestan que no están de acuerdo, lo que indica que la cooperativa cuenta con tasas de interés cómodo.

## 14 ¿Cuándo acude a una cooperativa que es lo que más le disgusta?

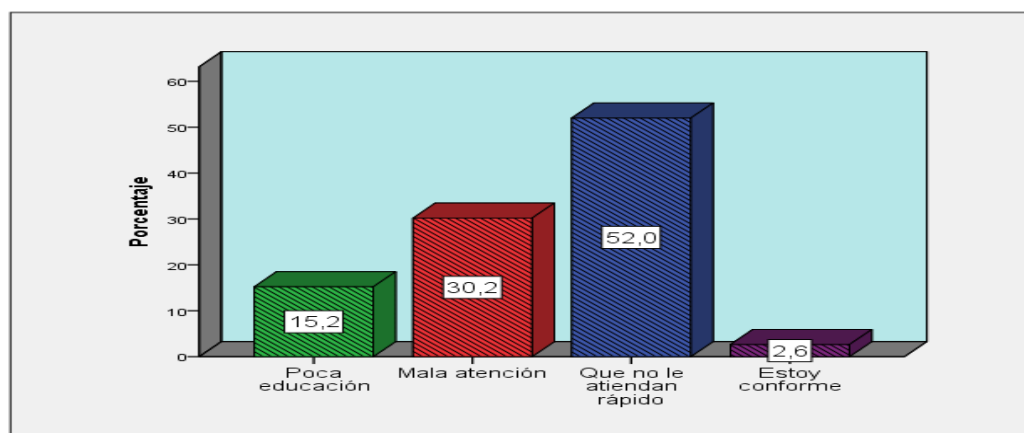
**Tabla 16**

*Disgustos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Poca educación	58	15,2	15,2	15,2
Mala atención	115	30,2	30,2	45,4
Que no le atiendan rápido	198	52,0	52,0	97,4
Estoy conforme	10	2,6	2,6	100,0
Total	381	100,0	100,0	

**Figura 14**

*Disgustos*



**Fuente:** Encuesta Socios

**Elaborado por:** Alexis Suárez Panchana

### ANÁLISIS

El 52.0% de los socios encuestados señalan que lo que le disgustan de las cooperativas es que no consten con una atención rápida, frente a un 2.6% que esta conforme con la atención de las cooperativas, lo cual indica que la cooperativa SAC debe brindar una atención oportuna y eficiente para que de esta manera los socios prefieran la atención de la cooperativa SAC.

## **Entrevista**

**Objetivo:** Evaluar la situación actual de gestión estratégica que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC LATACUNGA” del cantón la libertad.

**Nombre del entrevistado.** – Lic. Jessica Panchana Comilla

**Cargo.** – Gerente general sucursal la libertad

### **1. ¿En qué fecha inicio sus actividades la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad?**

Como gerente de la cooperativa “SAC LATACUNGA” en la sucursal del cantón La Libertad llevo alrededor de 3 años

### **2. ¿Qué servicios ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC LATACUNGA”?**

Nuestros servicios son:

AHORRO:

- ✓ A la vista
- ✓ Programado
- ✓ Estudiantil
- ✓ En mi casita

Inversiones:

- ✓ Depósito a plazo fijo

Servicios complementarios:

- ✓ Bono solidario
- ✓ Money gran

- ✓ Transferencias nacionales e internacionales
- ✓ Transferencias interbancarias
- ✓ Sistema nacional de pagos con banco central del Ecuador
- ✓ Pago servicios básico

Crédito:

- ✓ Consumo
- ✓ Comercial
- ✓ Microcrédito
- ✓ Grupal
- ✓ Solidario

Seguro:

- ✓ Vida
- ✓ Desgravamen

Incentivos:

- ✓ Interés para convenir
- ✓ Apertura de cuenta sin costo por referidos
- ✓ Premios sorpresa por un año de socio (aplica restricciones)

Ayuda social

- ✓ Fondo mortuario

### **3. Describa los tipos de crédito ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito**

**“SAC LATACUNGA”:**

Crédito de consumo: para personas que mantienen una relación de dependencia.

Microcréditos: para emprendedores.

**¿Cuáles son las políticas de captación de dinero que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC LATACUNGA”?**

¿Qué servicios ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC LATACUNGA”?

Describe los tipos de crédito que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC LATACUNGA”:

**¿Cuáles son las políticas de captación de dinero que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC LATACUNGA”?**

Otorgar seguridad y confianza a los socios para garantizar una custodia segura de los recursos.

**¿Considera Ud. que Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC LATACUNGA” tiene competencia?**

Si, existen algunas Cooperativas de Ahorro y Crédito en nuestra ciudad que ofrecen servicios financieros similares a los servicios que ofrece nuestra Cooperativa

**¿Cuál es la tasa de interés anual que cobra la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC LATACUNGA” por los diferentes tipos de crédito?**

TASA DE INTERÉS TIPO DE CRÉDITO

- ✓ Microcrédito dependiendo del monto que se otorgue a su crédito:
- ✓ Minoristas de 100 a 1.000 interés de 24.50%
- ✓ Minorista finanzas populares de 1.000 a 3.000 interés de 22.00%

✓ Acumulación simple hasta 1.0000 interés de 22.50%

Consumo interés de 15.90%

**¿Cuál es la tasa de interés anual que paga la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC LATACUNGA” por las captaciones de dinero?**

Del 1 % al 16%

**¿A través de qué medios de comunicación difunde sus servicios Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC LATACUNGA”?**

Rótulos – folletos

**¿Considera Ud. que el factor tecnológico juega un papel fundamental dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC LATACUNGA”?**

Si porque permite agilizar las actividades.

**¿Cómo considera Ud. que es el ambiente laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC LATACUNGA”?**

Muy Bueno



## DISCUSIÓN

Al momento el Sistema que mantiene en la Cooperativa, se planifica de manera negativa en la mejora continua, en función a los procesos administrativos, ya que con el Sistema que se emplea, no está brindando apoyo para mejorar los niveles competitivos ni se ha identificado oportunidades en el desarrollo de nuevos servicios.

Al analizar el estudio similar que realizo en otra entidad según mencionan (ELY HERNÁNDEZ, NICOLAS HERNÁNDEZ, PEDRO VARGAS, 2020) donde se identificó los resultados de la investigación, demuestran que “la aplicación de una gestión estratégica es una de las herramientas que actualmente está obteniendo un auge representativo en las distintas organizaciones con el fin de mejorar su competitividad, ya que ésta enmarca un factor diferenciador y apoya el proceso de toma de decisiones.” lo que permite afirmar la idea a defender de esta investigación.

Para la evaluación del Sistema de Gestión actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC LATACUNGA”, se ha contado con el apoyo del Gerente General de la misma de la sucursal La Libertad, Provincia de Santa Elena, realizándolo mediante entrevistas en el sitio y se ha realizado el análisis interno y externo de la Cooperativa mediante el modelo de gestión Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), además se da a conocer la Planificación Adicionalmente, no se ha realizado el análisis FODA para plantear los objetivos estratégicos, y no se ha tomado en cuenta la misión establecida, sino se han planteado Objetivos en base a necesidades identificadas por el gerente.

## **3.2 Propuesta**

La aplicación de un modelo de gestión estratégica ayudara a mejorar competitividad de la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito SAC Latacunga.

### **3.2.1 Antecedentes de la propuesta**

El mercado financiero cada día se vuelve muy competitivo, lo cual conlleva a las instituciones financieras, ejecutar una serie de cambios tanto económicos, sociales, políticos y ambientales, todo aquello causa que las instituciones financieras, estén en constante innovación y actúen en pro de la adaptación, mejora y de esta manera no verse estancada y perder tanto su participación y su cartera de socios.

### **3.2.2 Justificación de la propuesta**

Es fundamental implementar un modelo de gestión estratégico en las organizaciones ya que es clave para ser competitivo dentro del mercado financiero, debido a que los modelos de gestión estratégico complementan con una serie de herramientas gerenciales, adaptándose con facilidad a las exigencias de la institución, por otro lado, motiva a que la empresa este activa y en constante capacitación tanto los gerentes, como todo el talento humano de la empresa. Un modelo de gestión encamina al desarrollo organizacional, por lo que aporta a nivelar procesos, a definir la visión de la empresa y el rumbo que esta tomara, de la misma manera a determinar cómo, cuando, donde y de qué manera se implementarán las labores para lograr su cumplimiento, ya que al tener definido en el modelo de

gestión estratégica las decisiones que se tome la institución estarán acordes a los verdaderos resultados esperados.

### **Matriz de Evaluación de Factores Internos y Externos**

La matriz FODA, es la herramienta para la base del diseño del Plan Estratégico, en donde se describe los factores del ambiente externo e interno de la Cooperativa y que han sido considerados críticos, de esta matriz, se desprenden los objetivos estratégicos de la institución.

Para poder definir las estrategias de la Cooperativa, fue necesario determinar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, con la finalidad de afianzar las mismas en las fortalezas presentes, identificar oportunidades en el mercado, tomar acciones para superar las debilidades y disminuir el riesgo de las posibles amenazas. El análisis FODA realizado en la Cooperativa para determinar las estrategias de la institución.

Después del análisis final, se plantean unas estrategias en el DOFA, en donde estas se formulan con el fin de mitigar el impacto negativo de las debilidades y amenazas, potencializando los elementos positivos como fortalezas, así mismo aprovechando las oportunidades, de los cuales se les plantea una posible solución de manera estratégica que se detalla a continuación:

Matriz de Evaluación de Factores Internos y Externos

		<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
		Se encuentra en una zona geográfica estratégica	No se ha realizado capacitación a todos los colaboradores
		La Cooperativa SAC cuenta con un patrimonio aceptable	La cooperativa no posee una inversión alta en publicidad
		En la Cooperativa SAC existe un excelente ambiente laboral	No cuenta con un programa de promociones para los socios
		La atención de la Cooperativa no es tan lenta	No dispone de procedimientos documentados para acciones correctiva y preventivas
<b>OPORTUNIDADES</b>	El personal está calificado para ejecutar un modelo de gestión estratégica	<b>ESTRATEGIAS FO</b> Aprovechar la buena posición geográfica que tiene la cooperativa realizando campañas publicitarias que impulsen la captación de socios.	<b>ESTRATEGIAS DO</b> Aumentar los programas de premios que tienen la cooperativa para los socios, de esta manera mantener la lealtad de los socios
	Socios fieles a la cooperativa de ahorro y crédito		
	Incrementar el número de socios		
	alianzas estratégicas para promocionar la cooperativa a nuevos servicios		
<b>AMENAZAS</b>	Incremento de nuevas cooperativas	<b>ESTRATEGIAS FA</b> Analizar los cambios que han ocurrido en los últimos años para poder implementar estrategias que ayuden a enfrentar los futuros cambios Aumentar la calidad de la atención que brinda la cooperativa, fidelizando al socio	<b>ESTRATEGIAS DA</b> Realizar un plan de seguridad y dárselo a conocer a los socios Realizar mediante campañas publicitarias transparencia sobre el estado actual de la cooperativa para evitar la incertidumbre de los socios
	Inseguridad y violencia		
	Cambio de normas y legislaciones del país		
	Competidores con un bajo porcentaje de interés		

## CONCLUSIONES

- a) Un modelo de gestión estratégica encamina al desarrollo institucional, aumentando su capacidad competitiva, facilitando los procesos administrativos de la cooperativa de ahorro y crédito “SAC LATACUNGA” del cantón la libertad.
- b) Se determinó que los factores que inciden en un modelo de gestión estratégica son: el reconocimiento organizacional, control adecuado de los procesos, análisis de la institución de manera interna y externa, así mismo la formulación de estrategias y la implementación de esta.
- c) Se evidencio los elementos que fortalecerán el desarrollo de la Cooperativa, para mejorar la competitividad, con el Sistema que se empleara, mejorara los niveles competitivos e identificada oportunidades en el desarrollo de nuevos servicios.
- d) En definitiva, es pertinente la elaboración de un modelo de gestión estratégica para la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC LATACUNGA del cantón La Libertad que fortalezca la competitividad de la institución.

## RECOMENDACIONES

- a) Para incrementar el nivel de competitividad se recomienda realizar un seguimiento en los procesos administrativos de la cooperativa de ahorro y crédito “SAC LATACUNGA”
  
- b) Se debe considerar los factores que inciden en el modelo de gestión estratégica que implementa la cooperativa, evaluando los factores internos y externos de la institución, reconocer como se encuentra la empresa en la actualidad debe estar incluida siempre entre las acciones que ésta ejecuta.
  
- c) Es pertinente la selección de los elementos estratégico para mejorar el desempeño de la Cooperativa, y a la vez implementar nuevos servicios debido a que el 37.0 % de los socios encuestados señalan que se deberían incorporar nuevos servicios, que le faciliten los distintos tramites, para que el socio realice con comodidad sin la necesidad de acudir a otra institución financiera.
  
- d) Se sugiere, analizar y evaluar la matriz de evaluación de factores internos y externos si está acorde o no a lo que la empresa desearía o sería capaz de hacer. Por eso se recomienda que se organice una reunión con los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC LATACUNGA”

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- David Sourigues, Cristian Villalobos. (2018). *Planificación de Recursos Empresariales*. Tesis de Doctorado, Universidad Católica Argentina, Facultad de Psicología y Psicopedagogía. Recuperado el 25 de 7 de 2022, de <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/520/1/tesis-brecha-psicosocial-modelo.pdf>
- Victor Garcia, Missael Corrales. (s.f.). *Capacidad empresarial, análisis factorial en empresas familiares: Método de reducción de variables*.
- Barry Tillman, Peggy Tillman, Rhonda Rose, Wesley Woodson . (2016). *Human Factors and Ergonomics Design Handbook* (3er edición ed.). McGraw Hill. Recuperado el 25 de 7 de 2022
- Betancourt, E. W. (2018). *Responsabilidad Social Empresarial: Un desafío corporativo*. Editorial Universidad de La Serena. Recuperado el 25 de 7 de 2022
- Blokdyk, G. (2018). *Porter's generic strategies Third*. 5STARCOoks. Recuperado el 25 de 7 de 2022
- Byrne, C. (2015). *Funny Business: Harnessing the Power of Play to Give Your Company a Competitive*. Career Press; First edición. Recuperado el 25 de 7 de 2022
- Cáceres, A. (2016). *PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA COMO HERRAMIENTA GERENCIAL PARA EL CONTROL ADMINISTRATIVO FINANCIERO DE*

*PROYECTOS DE COTIZACIÓN CON EL SECTOR PÚBLICO DE LA EMPRESA DICOIL CONSTRUCTORES INTEGRALES.* Trabajo de Titulación, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. Recuperado el 24 de 7 de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23251/1/T3660M.pdf>

Caicedo, K. G. (2014). *redi.uta.edu.ec*. Recuperado el 23 de 06 de 2022, de <https://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20838/1/T2764i.pdf>

CARREÑO, Á. (2015). *DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE UNA EMPRESA DE PROYECTOS DE ARQUITECTURA E INGENIERÍA.* Trabajo de titulación , UNIVERSIDAD DE CHILE, SANTIAGO. Recuperado el 24 de 7 de 2022, de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137731/Diagnostico-y-planificacion-estrategica-de-una-empresa-de-proyectos-de-arquitectura-e-ingenieria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CETYS EDUCACIÓN . (30 de 12 de 2020). Seguimiento y control de la estrategia empresarial. *ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS.*

Contreras Lucely, Miguel Magaña. (2020). Análisis FODA de la apicultura a pequeña escala en el Litoral Centro de Yucatán. *Revista Col. San Luis vol.8* , 10-20.

Cortés, E. C. (2020). *Control de Calidad con Metodología 6sigma.* Independently published. Recuperado el 25 de 7 de 2022



Cruz, D. (4 de 12 de 2020). *Gestión Empresarial: Gestión Empresarial IB (Business Management)*. Nueva York, Westchester: Independently published .  
Recuperado el 5 de 7 de 2022

Elvin Leyva, Silvia Ramos. (2018). *DIRECCIÓN ESTRATEGICA COMO FACTOR DETERMINANTE EN LA EXCELENCIA COMERCIAL DE LA EMPRESA CASA DEL MÉDICO DEL PERÚ SAC*. Universidad Señor De Sipán , Pimentel. Recuperado el 24 de 7 de 2022, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5183/Bravo%20Leyva%20%26%20Ramos%20Burga.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

ELY HERNÁNDEZ, NICOLAS HERNÁNDEZ, PEDRO VARGAS. (2020). *MODELO DE GESTION ESTRATEGICA DE LA. TRABAJO DE GRADO, UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA* . Recuperado el 4 de 8 de 2022, de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19981/1/2020\\_modelo\\_gestion\\_estrategica.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19981/1/2020_modelo_gestion_estrategica.pdf)

ENRIQUEZ, M. O. (2016). *LA SEGMENTACIÓN DE MERCADO Y LA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL EN LA EMPRESA ENVASADORA HOJALATERA S.A.C SECTOR AGROINDUSTRIAL EN EL DISTRITO DE CHICLAYO*. Tesis Maestría , UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO, TRUJILLO. Recuperado el 25 de 7 de 2022

Fernandez, J. (2020). *Ley de Secretos Empresariales: Una aproximación práctica* (1er ed.). Aferre Editor S.L. Recuperado el 4 de 7 de 2022

Fernando Hernández, Jorge Hernández, Isabel Porto. (2017). *Sector Lácteo - Un Análisis a la Competitividad Empresarial: Una investigación a empresas lácteas de la ciudad Sincelejo*. Editorial Académica Española. Recuperado el 25 de 07 de 2022

FIGUEROA, C. (2018). “*FACTORES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL DE UN GRUPO DE COLABORADORES ENTRE 20 Y 25 AÑOS QUE ASCIENDEN A UN RANGO DE JEFATURA POR PRIMERA VEZ EN SU CARRERA.*”. TESIS DE GRADO, UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, GUATEMALA. Recuperado el 24 de 7 de 2022, de <http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/Figueroa-Carlos.pdf>

González, M. J. (10 de 07 de 2017). *www.revistaespacios.com*. Recuperado el 23 de 6 de 2022, de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p20.pdf>

Gutierrez, C. (2011). *repositorio.uta.edu.e*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1123/1/407%20Ing.pdf>

Jean Seclen, Jon Güenaga. (2019). *Gestión de la innovación empresarial: conceptos, modelos y sistemas* (1er edición ed.). Lima, Perú: Fondo Editorial de la PUCP. Recuperado el 25 de 7 de 2022

LAFUENTE, V. H. (2015). *PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA*. Quito: repositorio.puce.

- Lastreto, C. D. (2021). *Trabajo colaborativo para equipos* (1er ed.). (M. L. Bertero, Ed.) Independently published . Recuperado el 25 de 7 de 2022
- Liozu, S. M. (2016). *Dollarizing Differentiation Value: A Practical Guide for the Quantification and the Capture of Customer Value*. Value Innorruption Advisors Publishing. Recuperado el 25 de 7 de 2022
- Luis C., Sandra M., Luis A. ( 2020). Modelos de gestión estratégica: estudio exploratorio en PyMEs manufactureras de la Provincia de Sugamuxi. *ESPACIOS*, 238-252.
- Mario BRUME. (2017). Gestión estratégica como herramienta para promover la competitividad de las empresas del sector logístico del departamento de Atlántico. *Espacios* , 1-14.
- Mediver, C. (2018). Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en una universidad privada. *Apuntes Universitarios*, 8(3), 23.  
doi:<https://www.redalyc.org/journal/4676/467657107004/467657107004.pdf>
- Morales, Y. C. (2020). *IDENTIDAD CORPORATIVA Y LOS VALORES ORGANIZACIONALES: DESDE UN LIDERAZGO DE AVANZADA*. Editorial Académica Española. Recuperado el 22 de 7 de 2022
- Muñoz, C. (2018). De qué hablamos cuando hablamos de oportunidades. *TREND MANAGEMENT*, 103-138. Recuperado el 22 de 7 de 2022

Ñury Tamayo, Christian Romero. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores*. Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales . Lima, Perú: repositorio.une.edu.pe. Recuperado el 25 de 7 de 2022, de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3695/tesis%20oficial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ontaneda, D. (2015). *La Estrategia Empresarial y su incidencia en la Venta de los productos terminados de la empresa Fundimetales del Norte de la ciudad de Tulcán*. Trabajo de Titulación, Universidad Politécnica estatal del carchi , Tulcán . Recuperado el 24 de 7 de 2022, de [http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/313/1/279%20La%20Estrategia%20Empresarial%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20Ve nta%20de%20los%20productos.pdf](http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/313/1/279%20La%20Estrategia%20Empresarial%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20Venta%20de%20los%20productos.pdf)

PALACIOS, M. I. (2018). *EL LÍDER PROFESIONALIZADO, COORDINA SU EQUIPO DE TRABAJO, COMO EL MEDIO CLAVE PARA ALCANZAR OBJETIVOS EMPRESARIALES*. Recuperado el 22 de 7 de 2022

Pascual, M. (9 de 2015). *TOYOTA: Principios y fortalezas de un modelo de empresa*. UNITEXTO. Recuperado el 22 de 7 de 2022

QUEZADA, S. (2018). *EL LIDERAZGO ESTRATÉGICO DEL DIRECTOR Y EL ÉXITO INSTITUCIONAL DEL PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO*. Tesis doctoral , Universidad Privada Antenor Orrego , Trujillo – Perú .

Recuperado el 24 de 7 de 2022, de  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3784/1/RE\\_DOCT  
\\_EDU\\_SONIA.QUEZADA\\_LIDERAZGO.ESTRATEGICO\\_DATOS.PD  
F](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3784/1/RE_DOCT_EDU_SONIA.QUEZADA_LIDERAZGO.ESTRATEGICO_DATOS.PDF)

Rivera Mauricio, Gina Cazorla. (2016). *La diferenciación de productos y su incidencia en la demanda de la ciudad de Riobamba, caso leche y shampoo*. Chimborazo: Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.

Recuperado el 25 de 7 de 2022, de  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/1438>

RIVERA, E. M. (27 de 10 de 2017). *repository.unimilitar.edu.co*. Recuperado el 23 de 6 de 2022, de  
[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17023/EDUARDO%20MAURICIO%20MELO%20RIVERA.pdf;jsessionid=64ED8373  
1B80C55FF9F233B7EA306F35?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17023/EDUARDO%20MAURICIO%20MELO%20RIVERA.pdf;jsessionid=64ED83731B80C55FF9F233B7EA306F35?sequence=1)

Robayo, R. (2017). *Características de la medianas empresas del sector comercial de la ciudad de Quito según el uso de las tecnologías de la información y comunicación y las estresas generativas competitivas aplicadas*. Tesis de Grado, Escuela Politécnica Nacional. Recuperado el 2022 de 7 de 2022

Romero Muñoz, Paulina Elizabeth. (2017). *Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales*. Tesis Maestría,

Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Recuperado el 25 de 7 de 2022, de <http://hdl.handle.net/10644/5568>

SAURE, A. ( 2016). “*EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA SÚPER CHE.*” . TESIS PROFESIONAL, UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO A.C. Recuperado el 24 de 7 de 2022, de <http://132.248.9.195/ptd2016/abril/0743781/0743781.pdf>

Silvert, D. (2017). *The True Competitive Advantage: A Practical Guide to Achieving Extraordinary Success through Deep Relationships*. Lioncrest Publishing. Recuperado el 25 de 7 de 2022

Uranga, M. (2018). *DIGNOSTICO EMPRESARIAL* (1 ed.). Kindle. Recuperado el 22 de 7 de 2022

Valencia González, E. G. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American*. Maestría en Desarrollo del Talento Humano, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. , Área de Gestión. Recuperado el 1 de 8 de 2022, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4088>

Vergés, J. (2018). *Evaluación de la eficiencia comparativa: INDICADORES Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS* (5ta ed.). Barcelona : Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado el 25 de 7 de 2022

Williams, K. (2021). *Visions, Values, and Corporate Hypocrisy: the hijacking of corporate conscience*. California: Gatekeeper Press. Recuperado el 22 de 7 de 2022

## APÉNDICES

### Matriz de consistencia de la variable independiente

titulo	problema	objetivos	hipótesis/ idea a defender	variables	Indicadores
<p>“MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAC LATACUNGA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO, 2022”</p>	<p>Formulación del problema:</p> <p>¿De qué manera se planifica la gestión estratégica en relación con la competitividad en la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATACUNGA</p>	<p>Objetivo general. Analizar de qué manera contribuye la gestión estratégica y la competitividad en función de los procesos administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATACUNGA del cantón la libertad.</p>	<p>La aplicación de un modelo de gestión estratégica ayudara a mejorar competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATACUNGA.</p>	<p>(V. I) Modelo Gestión estratégica</p>	<p>Fortaleza Oportunidades Debilidades Amenazas</p>
		<p>Objetivos específicos</p> <p>* Identificar los factores que inciden en la gestión estratégica y competitividad en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATACUNGA del cantón la libertad.</p>			<p>Visión Misión Valores Objetivos</p>
		<p>*Determinar el tipo de gestión estratégica y competitividad que tiene la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATACUNGA del cantón la libertad.</p>			<p>Direccionamiento Estratégico</p> <p>estrategias Diagnóstico Estratégico liderazgo estratégico</p>
		<p>*Proveer un modelo de gestión estratégica y competitividad para el fortalecimiento de la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATACUNGA del cantón la libertad.</p>			<p>Desempeño organizacional motivación control y seguimiento Desempeño individual</p>

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis/ idea a defender	variables	Indicadores
<p>“MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAC LATACUNGA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO, 2022”</p>	<p>Formulación del problema:  ¿De qué manera se planifica la gestión estratégica en relación con la competitividad en la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATACUNGA</p>	<p>Objetivo general. Analizar de qué manera contribuye la gestión estratégica y la competitividad en función de los procesos administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATACUNGA del cantón la libertad.</p>	<p>La aplicación de un modelo de gestión estratégica ayudara a mejorar la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATACUNGA.</p>	<p>(V. D) competitividad</p>	<p>Diferenciación Recursos Capacidades  Cumplimiento de metas</p>
		<p>Objetivos específicos * Identificar los factores que inciden en la gestión estratégica y competitividad en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATACUNGA del cantón la libertad. *Determinar el tipo de gestión estratégica y competitividad que tiene la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATACUNGA del cantón la libertad. *Proveer un modelo de gestión estratégica y competitividad para el fortalecimiento de la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATACUNGA del cantón la libertad.</p>			<p>Satisfacción laboral  Compromiso Organizacional  Ambiente laboral  Trabajo en equipo</p>
					<p>Liderazgo De Bajo Costo Diferenciación de productos  Segmento de mercado</p>
					<p>Eficiencia.  Calidad.  Innovación.  Percepciones</p>



### Matriz de consistencia de la variable dependiente

Hipótesis/Idea a defender	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos de recolección de información
La aplicación de un modelo de gestión estratégica ayudara a mejorar la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATACUNGA.	Modelo de gestión estratégica	Un modelo de gestión estratégica permite alcanzar y desarrollo de los objetivos que la organización se ha plantado de largo plazo, y así mismo el alineamiento de sus capacidades de acuerdo a los acontecimientos de su entorno, que le permite actuar de manera preventiva que sosteniendo su ventaja competitiva y medir el progreso y crecimiento organizacional con la generación de valor para los accionistas (Herrera G, vega M., 2015)	<p><b>X1</b> Análisis FODA</p> <p><b>X2</b> Filosofía Corporativa</p> <p><b>X3</b> elementos operativos</p> <p><b>X4</b> Evaluación de desempeño</p>	<p><b>X1.1</b> Diferenciación</p> <p><b>X1.2</b> Recursos</p> <p><b>X1.3</b> Capacidades</p> <p><b>X1.4</b> Cumplimiento de metas</p> <p><b>X2.1</b> Visión</p> <p><b>X2.2</b> Misión</p> <p><b>X2.3</b> Valores</p> <p><b>X2.4</b> Objetivos</p> <p><b>X3.1</b> Direccionamiento Estratégico</p> <p><b>X3.2</b> Estrategias</p> <p><b>X3.3</b> Diagnóstico Estratégico</p> <p><b>X3.4</b> liderazgo estratégico</p> <p><b>X4.1</b> Desempeño organizacional</p> <p><b>X4.2</b> Motivación</p> <p><b>X4.3</b> control y seguimiento</p> <p><b>X4.4</b> Desempeño individual</p>	<p>¿Qué servicios ofrece la Cooperativa de Ahorro y crédito SAC LATACUNGA?</p> <p>¿Cuáles son las políticas de captación de dinero que tiene la Cooperativa de Ahorro y crédito SAC LATACUNGA?</p> <p>¿En la Cooperativa de Ahorro y crédito SAC LATACUNGA se tiene delimitada la misión, visión de la cooperativa?</p> <p>¿A través de qué medios de comunicación se hace conocer la Cooperativa de Ahorro y crédito SAC LATACUNGA?</p> <p>¿Cuál ha sido el crecimiento en los activos de la Cooperativa en los años que lleva de funcionamiento?</p> <p>¿El personal de la Cooperativa de Ahorro y crédito SAC LATACUNGA, fue con usted?</p>	Entrevista- encuesta

### Matriz de operacionalización variable independiente

### Matriz de operacionalización variable independiente

Hipótesis/Idea a defender	VARIABLES	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos de recolección de información
La aplicación de un modelo de gestión estratégica ayudara a mejorar la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito SAC LATAACUNGA.	Competitividad	La competitividad se presenta como producto de la rivalidad constante entre las empresas del medio y se logra mediante un proceso de gestión dinámico entre la industria y sus grupos de interés clientes, proveedores, directivos, acreedores, competidores del mercado a fin de mostrarse ante la sociedad como un ente capaz de satisfacer las necesidades de sus consumidores mejor que la competencia. (Gabriel A, María Q, Daniel F, 2021)	Y1 Capacidad competitiva de las empresas Y2 Factor humano Y3Estrategias Genéricas Y4 Ventaja Competitiva	Y1.1Diferenciación Y1.2Recursos Y1.3Capacidades Y1.4Cumplimiento de metas Y2.1Satisfacción laboral Y2.2Compromiso Organizacional Y2.3Ambiente laboral Y2.4Trabajo en equipo Y3.1Liderazgo De Bajo Y3.2Costo Y3.3Diferenciación de productos Y3.4Segmento de mercado Y4.1Eficiencia. Y4.2Calidad. Y4.3Innovación. Y4.4Percepciones	¿Cuál fue su experiencia frente a la atención del personal de la Cooperativa de Ahorro y crédito SAC LATAACUNGA del cantón La Libertad?  ¿Usted como socio que le gustaría que mejore de la Cooperativa de Ahorro y crédito SAC LATAACUNGA del cantón La Libertad?  ¿Según su percepción cual es el atributo más valioso que tiene la Cooperativa de Ahorro y crédito SAC LATAACUNGA del cantón La Libertad?  ¿Qué tipo de premios le ofreció la Cooperativa de Ahorro y crédito SAC LATAACUNGA del cantón La Libertad, en el tiempo que lleva usted como socio?  ¿En qué tiempo le entrega un crédito la Cooperativa de Ahorro y crédito SAC LATAACUNGA del cantón La Libertad?	Encuesta

## ENCUESTA

### MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA YSU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAC LA

TACUNGA DEL CANTÓN LA LIBERTAD,

AÑO 2022

Estimado encuestado, a continuación, se muestra un formulario de preguntas con fines de investigación, por lo que espero pueda colaborar con su valiosa opinión en cada pregunta planteada. De antemano, agradezco su colaboración.

1. ¿Qué le motivo a usted ser socio de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad?

*Marca solo un óvalo.*

- Referencia Personales
- Facilidades para acceder a un crédito
- Rapidez en la atención
- Publicidad en radio y televisión
- Otros motivos

2. ¿Cuál fue su experiencia frente a la atención del personal COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SACLATACUNGA” del cantón La Libertad?

*Marca solo un óvalo.*

- Excelente
- Buena
- Mala

3. ¿El personal de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad, fue con usted?

*Marca solo un óvalo.*

- Atento
- Cordial
- Indiferente

4. ¿Usted como socio que le gustaría que mejore de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SACLATACUNGA” del cantón La Libertad?

*Marca solo un óvalo.*

- Que se den créditos superiores a los 10.000 dólares
- Aumento de personal para facilitar los procesos
- Facilidad de crédito
- Incorporar nuevos servicios

5. ¿Según su percepción cual es el atributo más valioso que tiene la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATAACUNGA” del cantón La Libertad?

*Marca solo un óvalo.*

- Instalaciones Amplias
- Servicio al cliente
- Facilidad de crédito
- Ubicación geográfica
- Otros

6. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATAACUNGA” del cantón La Libertad?

*Marca solo un óvalo.*

- Una vez al mes
- Semanalmente
- De repente

7. ¿Cuál es la entidad financiera que usted prefiere para realizar sus transacciones? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Banco Guayaquil
- Banco Pichincha
- Banco Del Pacifico
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva
- Huancavilca Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de
- octubre Otras

8. ¿Qué tipo de premios le gustaría que la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad, le ofrezca a usted como socio?

*Marca solo un óvalo.*

- Rifas
- Sorteos
- Regalos
- Canastas navideñas
- Otros

9. ¿Como considera usted el proceso para acceder a un crédito en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad?

*Marca solo un óvalo.*

- Lento
- Rápido
- Normal

10. ¿En qué tiempo le entrega un crédito la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad?

*Marca solo un óvalo.*

- En una semana
- En un mes
- En quince días
- Mas de un mes
- No tiene crédito

11. ¿Recomendaría la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad?

*Marca solo un óvalo.*

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Probablemente no
- Definitivamente no

12. ¿A través de qué medios conoció usted la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad?

*Marca solo un óvalo.*

- Folletos
- Amigos
- Familiares
- Televisión

13. ¿Está usted de acuerdo con las tasas de interés que la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” del cantón La Libertad cobra por los créditos?

*Marca solo un óvalo.*

- Si
- No
- No tiene créditos

14. ¿Cuándo acude a una cooperativa que es lo que más le disgusta?

*Marca solo un óvalo.*

- Poca educación
- Mala atención
- Que no le atiendan rápido
- Estoy conformé

#### Entrevista

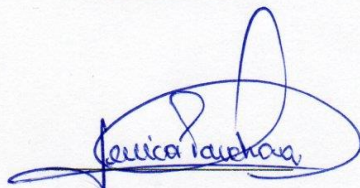


**Fuente:** Cooperativa De Ahorro y Crédito “SAC LATACUNGA”  
**Elaborado por:** Alexis Suárez Panchana

## CARTA AVAL

En respuesta al Oficio N.º 248 – JXTU – CAE – 2022 solicitud del estudiante **Suarez Panchana Alexis Fernando**, con cédula de ciudadanía N° 2450792193, estudiante de la carrera de Administración de Empresas; y una vez analizada la propuesta para el desarrollo del trabajo de titulación, con tema **“MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACION CON LA COMPETITIVIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAC LATACUNGA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022.”**, proceso a la aprobación de la solicitud, comprometiéndose a brindar apertura, el apoyo y la información necesaria para el desarrollo del respectivo trabajado de titulación.

Atentamente



Lic. Jessica Panchana Comilla  
JEFA DE AGENCIA DE LA INSTITUCIÓN





## **CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

### **A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:**

Habiendo revisado el instrumento a ser aplicado en el Trabajo de Integración Curricular con tema **MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC LATACUNGA” DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022.**, planteada por el estudiante **Sr. Alexis Fernando Suárez Panchana**, doy por validado el siguiente formato presentado de encuestas dirigido a socios de la cooperativa de ahorro y crédito “SAC LATACUNGA”, y la entrevista al gerente de la misma.

La herramienta antes mencionada refleja pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por la estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario de el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 9 de agosto del 2022



---

**Ing. Carola Alejandro, MSc**  
**Docente Carrera de Administración de Empresas**

La Libertad, 11 de agosto del 2022

## CERTIFICADO ANTIPLAGIO

### TUTOR CAAL-2022

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado **“MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAC LA TACUNGA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022”**, elaborado por el estudiante Sr. **Alexis Fernando Suárez Panchana**, de la Carrera Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el 10% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,

  
Ing. Carola Alejandro, MSc

Cl.: 0915229793

DOCENTE TUTOR CAE-FCA.

## CERTIFICADO URKUND

**Original**  
by Turnitin

---

### Document Information

Analyzed document	Suárez Panchana Alexis Modelo de gestion estrategica y competitividad.docx (D142811578)
Submitted	8/11/2022 2:29:00 AM
Submitted by	
Submitter email	alexis.suarezpanchana@upse.edu.ec
Similarity	10%
Analysis address	calejandro.upse@analysis.orkund.com

---

### Sources included in the report

**W** URL: <https://saciatacunga.fin.ec/nosotros/>  
Fetched: 10/31/2020 12:57:34 AM

**SA** Tesis - Ana Maria Figueroa.pdf  
Document Tesis - Ana Maria Figueroa.pdf (D14603628)

# CRONOGRAMA



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

		PERÍODO ACADÉMICO 2022-1																			
		MAYO				JUNIO				JULIO					AGOSTO				SEPTIEMBRE		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16				CIERRE PAO 2022-1
No.	Actividades planificadas	2-7	9-14	16-21	23-28	30Mayo-4Junio	6-11	13-18	20-25	27Jun-2Julio	4-9	11-16	18-23	25-30	1-6	8-13	15-20	22-27	30AG-4SEPT.	5-10	12-17
1	Propuesta de temas de investigación por parte de estudiantes																				
2	Presentación de Cronograma de actividades																				
3	Revisión de temas, Distribución de tutores y especialistas																				
4	Presentación de Planificación TIC-2022-2																				
5	Aprobación de la Planificación UIC-TIC-2022-2 por Consejo de Facultad																				
6	Entrega de resolución a tutores																				
7	<i>Tutorías de los Trabajos de Integración Curricular:</i>																				
8	Introducción																				
9	Capítulo I Marco Teórico																				
10	Capítulo II Marco Metodológico																				
11	Capítulo III Resultados																				
12	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen																				
13	Certificado Urkund-Tutor																				
14	Entrega de informe por parte de los tutores																				
15	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía																				
16	Entrega de oficios a los especialistas																				
17	Informe de los especialistas (calificación en rúbrica)																				
18	Entrega de archivo digital del Trabajo final a la profesora guía																				
19	Sustentación de los Trabajos de Integración Curricular																				