



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO:

**TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK
YUYAY Y EL DESARROLLO LOCAL DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA –
CHIMBORAZO**

***PROYECTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO COMERCIAL***

Autor:
José Enrique Ruiz Sáez

Tutor:
Ing. Gilma Uquillas MSc.

Riobamba 2021

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la Investigación elaborado por el señor **JOSÉ ENRIQUE RUIZ SÁEZ**, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el tribunal designado.

Riobamba; 19 de agosto del 2021

GILMA Firmado digitalmente por
GABRIELA GILMA GABRIELA
UQUILLAS UQUILLAS
GRANIZO GRANIZO
Fecha: 2021.09.07
11:07:54 -05'00'

MSC. Gilma Uquillas
C.C. 0603278938

CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal de defensa del proyecto de investigación: “**TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAY Y EL DESARROLLO LOCAL DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA – CHIMBORAZO**”. Realizado por **JOSÉ ENRIQUE RUIZ SÁEZ**, y tutorado por la MSC. Gilma Uquillas.

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO

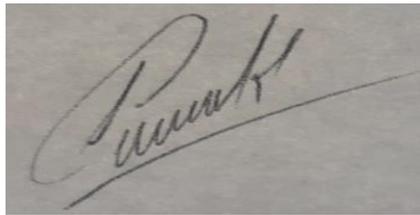
Nombre y firma de los miembros del tribunal

MSC. Gilma Uquillas TUTOR	<u>10</u> Calificación	 Firma
PHD. René Basantes. A. MIEMBRO 1	<u>9</u> Calificación	 Firma
MGS. Francisco Pérez MIEMBRO 2	<u>9</u> Calificación	 Firma

NOTA: 9,33 (SOBRE 10)

DERECHO DE AUTOR

Yo, **JOSÉ ENRIQUE RUIZ SÁEZ**, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, y, los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional del Chimborazo

A rectangular image showing a handwritten signature in dark ink on a light-colored background. The signature is cursive and appears to read 'José Enrique Ruiz Sáez'.

José Enrique Ruiz Sáez

C.I. 060476755-8

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación va dedicado primeramente a Dios padre celestial que me dio la posibilidad de crecer y formarme en una familia noble, humilde y con valores que me han ayudado a crecer tanto en mi vida cotidiana como profesional., y a mis padres fuente de orgullo e inspiración, quienes han estado en las buenas y malas brindándome todo lo necesario para que pueda culminar mis estudios universitarios.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Nacional de Chimborazo por darme la oportunidad de estudiar y cumplir mi meta de ser profesional. A mi tutora Gilma Uquillas, quien con su paciencia y conocimientos me orientó desde el inicio hasta la culminación del presente trabajo. Y a mis maestros por brindarme sus conocimientos y experiencias durante todo mi ciclo universitario y a todas las personas que de una u otra forma me ayudaron para la realización de este trabajo investigativo.

ÍNDICE GENERAL

INFORME DEL TUTOR	II
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	III
DERECHO DE AUTOR	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
INDICE DE FIGURAS	X
INDICE DE TABLAS	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2 OBJETIVOS	3
1.2.1 GENERAL	3
1.2.2. ESPECÍFICOS	3
2. CAPITULO II. ESTADO DEL ARTE	4
2.1 Estado del arte Antecedentes	4
2.2 De la Toma de las decisiones financieras e información	7
2.3 Alcance e importancia de la toma de las decisiones	7
2.4 Tipologías y alternativas en la toma de las decisiones	9
2.5 Marco teórico	10
2.5.1 Generalidades de la CCA. “MUSHUK YUYAY LTDA.”	10
2.5.2 Productos y servicios ofertados por CAC “Mushuk Yuyay”	10
2.6 Toma de decisiones	12
2.6.1 Toma asertiva de decisiones orientadas al desarrollo local	12
2.6.2 Del Cooperativismo, orígenes y expresión en el Ecuador	13
2.7 Desarrollo local y visiones.	16
2.7.1 Dimensiones y elementos del desarrollo local	17
2.7.2 Perspectivas del Desarrollo Local	18
3. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	19
3.1 Método	19

3.2 Diseño.....	19
3.3 Tipo de investigación	19
3.4 Alcance de la investigación.....	20
3.5 Población y muestra	20
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.7 Técnicas de procesamiento de la información	22
3.8 Análisis y discusión de resultados.....	22
4. CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
4.1 Análisis e interpretación de la encuesta a funcionarios CCA	23
4.2 Análisis es interpretación de la encuesta a clientes y socios.....	32
4.3. Hipótesis.....	43
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
5.1. Conclusiones	46
5.2. Recomendaciones.....	47
6. PROPUESTA.....	48
6.1 Objetivos de la propuesta.....	48
6.1.1 Objetivo general	48
6.1.2 Objetivos específicos	48
6.2 Desarrollo de la propuesta.....	48
6.3 Beneficios de la propuesta.....	50
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
8. ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.
8.1 ANEXO I. Ficha de Observación.....	60
8.2 ANEXO II. Entrevista interna entidad financiera	61
8.3 ANEXO III. Encuesta Interna Tomadores de Decisiones	62
8.4 ANEXO IV. Encuesta a Clientes y Socios externos	64

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validación de los estadísticos.....	23
Tabla 2. Variable Importancia.....	24
Tabla 3. Variable Significado.....	25
Tabla 4. Variable Condiciones.....	26
Tabla 5. Variable desarrollo local.....	27
Tabla 6. Variable Asesoría.....	28
Tabla 7. Variable: Responsabilidad.....	29
Tabla 8 . Variable Seguimiento.....	30
Tabla 9. Encuesta Clientes. P.1.....	32
Tabla 10. Encuesta Cliente. P.2.....	33
Tabla 11. Encuesta Cliente. P.3.....	34
Tabla 12. Encuesta Cliente. P.4.....	35
Tabla 13 . Encuesta Cliente. P.5.....	36
Tabla 14. Encuesta Cliente. P.6.....	37
Tabla 15. Encuesta Clientes P.7.....	38
Tabla 16. Encuesta Clientes P.8.....	39
Tabla 17. Encuesta Clientes. P.9.....	40
Tabla 18. Encuesta Clientes. P.10.....	41

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa Conceptual	6
Figura 2: Logo y proyección CCA “Mushuk Yuyay”.....	10
Figura 3. Fórmula cálculo muestra.....	20
Figura 4.Variable Importancia	24
Figura 5. Variable Significado	25
Figura 6.. Variable Condiciones.....	26
Figura 7. Variable Desarrollo Local.....	28
Figura 8. Variable Asesoría.....	28
Figura 9. Variable responsabilidad.....	30
Figura 10. Variable Seguimiento	31
Figura 11. Encuesta Clientes. P.1.....	32
Figura 12. Encuesta Cliente. P.2	33
Figura 13. Encuesta Cliente. P.3	34
Figura 14. Encuesta Cliente. P.4	35
Figura 15.. Encuesta Cliente. P.5	36
Figura 16. Encuesta Cliente. P.6	37
Figura 17. Encuesta Clientes. P.7.....	38
Figura 18. Encuesta Clientes. P.8.....	39
Figura 19. Encuesta Clientes P.9.....	40
Figura 20. Encuesta Cliente P.10	41

RESUMEN

La presente investigación, relaciona las variables de la toma de decisiones en organizaciones financieras y la dimensión del desarrollo local. Este enfoque investigativo, permite asumir la responsabilidad de estas organizaciones en el contexto social, económico y ambiental. Se declaran investigaciones tipo caso de estudio, exploratoria, explicativa, descriptiva, cuantitativa. Son adoptados métodos de análisis de las fuentes de información, de las contradicciones dialécticas, de expertos al acudir a especialistas en el campo de investigación, empíricos, estadísticos matemáticos. De los instrumentos informacionales, la observación científica, entrevista y encuesta. Los resultados obtenidos, permiten extrapolar la herramienta a otras organizaciones financieras y conocer el grado de relación entre las decisiones de corte financiero y el impacto o relación con el desarrollo local.

Palabras clave: Organizaciones financieras, Toma de decisiones, Desarrollo local, Impacto económico social.

ABSTRACT

This research relates the variables of decision-making in financial organizations and the dimension of local development. This investigative approach allows assuming the responsibility of these organizations in the social, economic, and environmental context. Investigations type case study, exploratory, explanatory, descriptive, quantitative are declared. Methods of analysis of the sources of information, dialectical contradictions, and experts when resorting to specialists in research, empirical, mathematical statistics are adopted informational instruments, scientific observation, interview, and survey. The results obtained allow the tool to be extrapolated to other financial organizations and to know the degree of relationship between financial decisions and the impact or association with local development.

Keywords: Financial organizations, local development, social and economic impact.

Reviewed by:

Ms.C. Ana Maldonado León

ENGLISH PROFESSOR

C.I.0601975980

Reviewed by:

Ms.C. Ana Maldonado León

ENGLISH PROFESSOR

C.I.0601975980

1. INTRODUCCIÓN

La evolución económico-social, el manejo de las finanzas y recursos, permiten a las organizaciones financieras, ser percibidas como parte del entramado social dada la responsabilidad asumida en este ámbito socioeconómico. Por tanto, es preciso incorporar otras visiones asociadas a la responsabilidad social y el desarrollo, al reconocer necesidades del entorno y aportar en la toma de sus decisiones administrativas y financieras al desarrollo local.

La presente investigación, realizada en la Cooperativa de Ahorro y crédito, CCA en lo adelante, Mushuk Yuyay, pretende desarrollar estrategias financieras, según (Zaldúa, 2006), de atracción a clientes, fundamentando sus decisiones en base al conocimiento e información, del desarrollo local y las directrices públicas declaradas.

La problematización en esta investigación, responde a la casi ausencia de acciones o estrategias visibles, por las organizaciones financieras, en cuanto a políticas en la toma de las decisiones y el razonamiento focalizado y orientado al desarrollo local, desde visión multidisciplinar. De tal manera, existe incertidumbre y no es posible afirmar del grado de asertividad, pertinencia en la toma de las decisiones, y en especial en esta CCA, en función del desarrollo local en el radio de acción.

Se adiciona a la problemática, la ausencia de fuentes oficiales, que provean de la información en cuanto al alcance, compromiso en la toma de las decisiones, a favor del desarrollo local por organizaciones financieras. Por tanto, no es posible valorar el grado de alineamiento a las políticas públicas, tendencias de desarrollo e incentivo a emprendedores y empresarios ya establecidos, en pos de un desarrollo orgánico, coherentes y estratégico.

Más, es preciso referenciar investigaciones académicas a la hora de proponer proyectos de desarrollo local, a tenor de (Armas, Pacheco, & Vaca, 2012). Los aportes residen en caracterizar de la Parroquia de Sibambe en Cantón Alausí, provincia Chimborazo, los diagnósticos relacionados con las variables sociales y el levantamiento de la línea base. De tal manera, ya es posible diseñar y proponer proyectos desde un fundamento científico

Así, se menciona las propuestas de proyectos para la comunidad Chimborazo de Millancahuan, según (Godoy, 2015), involucra la elaboración de un Plan de Desarrollo Local Sostenible y Gestión Socio ambiental para la Comunidad Chimborazo

Millancahuán ubicado en la parroquia rural San Juan del cantón Riobamba. No existen en esta investigación abordajes a financistas privados para proponer, sensibilizar y convencer de la necesidad de apalancar proyectos de esta naturaleza desde lo financiero.

Esta investigación se justifica, a tenor de los enfoques y presupuestos de (Hernández, Fernández & Baptista, 2006), a partir de la conveniencia, expresada apalancar, apoyar el desarrollo local y las políticas públicas desde la visión de los financiamientos privados y la toma de las decisiones por los directivos de estas organizaciones financieras privadas.

La importancia radica en formular instrumento capaz de revelar la relación existente entre la toma de las decisiones y el desarrollo local, y extrapolable a otras organizaciones de igual índole. Los actores beneficiados resultan los clientes de organizaciones financieras, deseosos de apertura o desarrollar emprendimientos, que impactan en las estrategias de desarrollo local, la creación de empleos y defensa medioambiental; las propias organizaciones financieras al reorientar las estrategias de la toma de las decisiones en función de préstamos orientados al desarrollo local, la sociedad en general, el entorno ambiental y social.

La trascendencia y utilidad práctica es el aporte en campo de la ingeniería comercial, a contenidos de conocimientos en cuanto al abordaje a organizaciones financieras con instrumentos y herramientas que, de manera sistemática, metodológica, provean la realidad del desempeño estratégico en cuanto a la toma de las decisiones y su relación con el desarrollo local.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

No se evidencian acciones o estrategias, en el campo de las organizaciones financieras, de políticas en la toma de las decisiones, a partir de un razonamiento constante y focalizado y orientado al desarrollo local, donde participan varias disciplinas. Entonces, no es posible afirmar de cuan asertivas, pertinentes sean la toma de las decisiones en esta CAC en función del desarrollo local en el radio de acción de esta Cooperativa.

La administración de los directivos de la CAC Mushuk Yuyay. tiene su enfoque en llevar más socios (clientes) a sus arcas para así generar un crecimiento a su favor, mas no en realizar un análisis de desarrollo local en cuanto a su servicio prestado, si va ayudar al desarrollo local o si sus clientes van ayudar a generar un verdadero desarrollo

local en la ciudad de Riobamba.

Son escasas las investigaciones en esta provincia de Chimborazo, relativas a las acciones específicas, o diseño previo de las estrategias, por organizaciones financieras, de políticas en cuanto a la toma de las decisiones al otorgar financiamientos, orientados estos al desarrollo local, desde un enfoque multidisciplinar.

La ausencia de fuentes oficiales, que expliciten y evidencien el alcance, nivel de compromiso en la toma de las decisiones por organizaciones financieras, orientadas al desarrollo local, impiden valorar el grado de alineamiento a las políticas públicas, tendencias de desarrollo e incentivo a emprendedores y empresarios ya establecidos, en pos de un desarrollo orgánico, coherentes y estratégico.

Esta intención de alinear toma de decisiones financieras y desarrollo local, no resulta un ejercicio empírico o de buena voluntad por la CCA. Es el plan de desarrollo y ordenamiento territorial, PDOT 2020-2023, (Prefectura Chimborazo, 2020, p.3), resulta la guía e instrumento, que contiene las principales directrices de los GAD respecto de las decisiones estratégicas en sus territorios. De tal manera, se refuerza el desarrollo de manera sostenible y se logra motivar un profundo cambio en la ciudadanía, así como en los niveles de articulación de la institucionalidad provincial.

1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La toma de las decisiones de la CCA Mushuk Yuyay Riobamba-Chimborazo resultan acertadas para el desarrollo local?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 GENERAL

Evaluar la toma de las decisiones y su relación con el desarrollo local en la CCA Mushuk Yuyay Riobamba-Chimborazo

1.2.2. ESPECÍFICOS

- Describir los proyectos de desarrollo local en el radio de operaciones de la CCA Mushuk Yuyay.
- Evaluar los préstamos crediticios brindados y su alineamiento con los proyectos y objetivos de desarrollo.

- Proponer sobre la base de los planes de desarrollo local, las estrategias que permitan una asertiva toma de las decisiones en la gestión financiera a la hora de otorgar los préstamos.

HIPOTESIS

La toma de las decisiones por la CCA Mushuk Yuyay influye en el desarrollo local

2. CAPITULO II. ESTADO DEL ARTE

2.1 Estado del arte Antecedentes

La toma de las decisiones en organizaciones, sean o no de carácter lucrativo, así como en comunidades, emprendedores individuales o cooperativas de negocios, exigen de la información como fuente de análisis. Como bien destacan los investigadores (Bonnet, 1999); (Vélez, Llantén, & Salazar, 2004), 2004), (Muñoz & Barrantes, 2015), el apoyo de información es determinante para el empoderamiento de comunidades, organizaciones para permitir que transformen sus condiciones de vida y que asuman el control de su bienestar y desarrollo.

Esta investigación, pretende identificar y relacionar la toma de las decisiones y desarrollo local entre usos de información y procesos de toma de decisiones, así como factores contribuyentes desde la CCA Mushuk Yuyay, a este uso alrededor de la planificación del desarrollo local, en territorio de la ciudad de Riobamba, cantón Riobamba.

De las fuentes de información gestionadas y analizadas, se mencionan a (Garavito, 2016), y el estudio relativo a microcréditos, su evolución y situación actual del sistema de microfinanzas en Colombia: de los microcréditos, según (Lacalle, 2001), en calidad de instrumento de financiación para luchar contra la pobreza.

Además, de los aportes de (Roberts, 2011) relativo al microcrédito y su aporte al desarrollo económico; de los presupuestos de (Vargas, 2015) relacionados con las cooperativas de crédito y su posición dentro del modelo cooperativo.

Se adicionan estudios de (Suárez, 2013) en el análisis de las finanzas sociales y solidarias en el Ecuador, donde se reflexiona del caso específico en fundación ESPOIR, período 2005-2011. Se destaca por la confluencia temática con esta investigación, el trabajo presentado por (Ñauñay, 2017), en cuanto al análisis de los Microcréditos de la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., y su aporte en el

emprendimiento de la ciudad de Riobamba.

De tal manera, se precisa relacionar la información pública y el rol de organizaciones financieras, al estilo de CCA Mushuk Yuyay, la toma de las decisiones de sus directivos en cuanto a la gestión financiera orientada al desarrollo local. Tal presupuesto, implica elevar la cartera de los clientes, estabilizar y garantizar el flujo de recursos financieros otorgados. No existen antecedentes de esta naturaleza de estudio en Cooperativas de Créditos y Ahorros en esta provincia de Chimborazo.

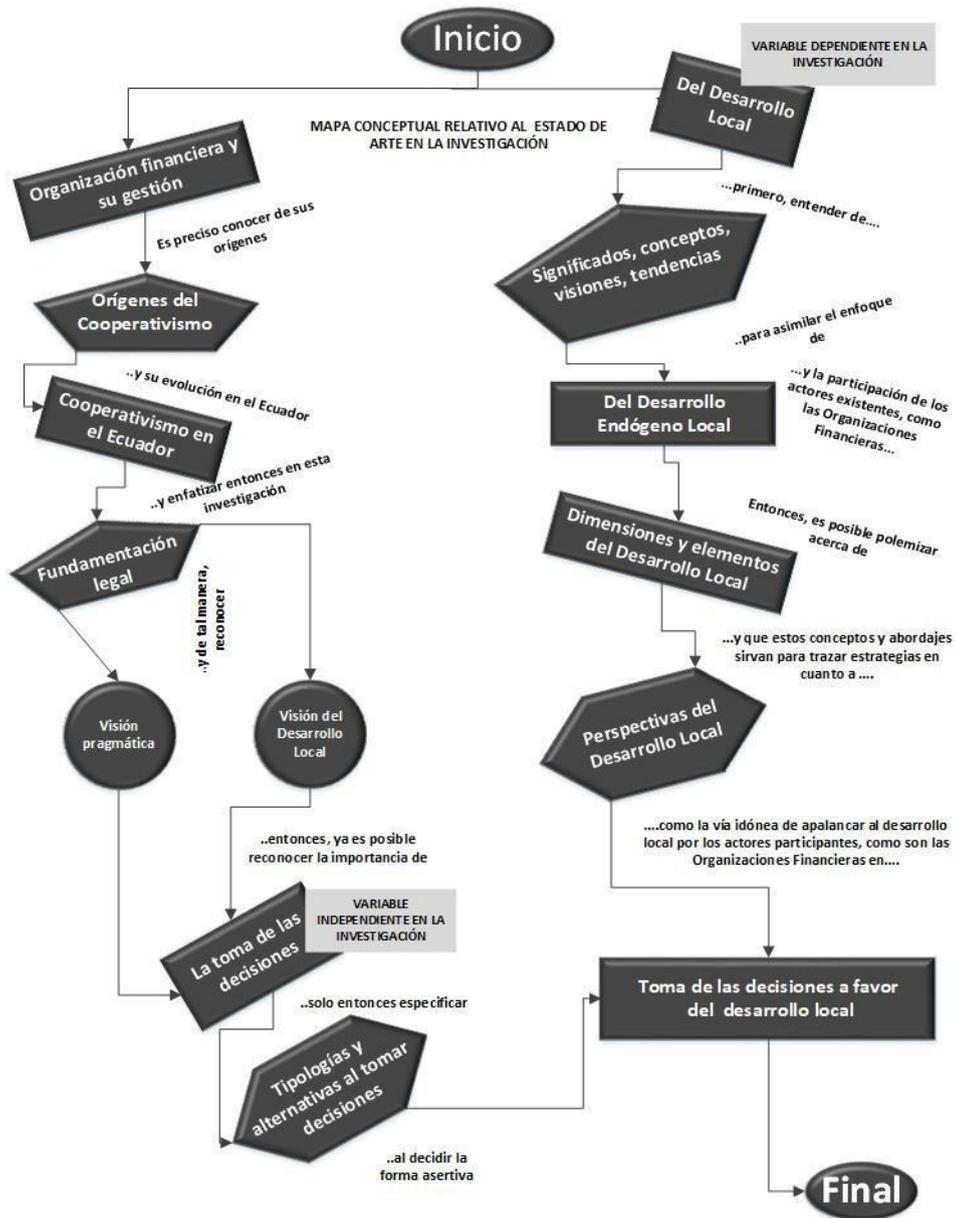
Referidas las fuentes contenidas en la base de datos de la carrera de ingeniería comercial en esta Universidad del Chimborazo, se citan a (Basantes & Remache, 2021), los cuáles concluyen que, la falta de estrategias que no permiten a la empresa el mejorar la gestión administrativa la cual ha incidido de una manera negativa en el desempeño de los trabajadores, originando que la empresa no cumpla con los objetivos y metas que se han planteado. Se adiciona a los autores (Salto & Loja, 2020) y el abordaje a la gestión empresarial y la satisfacción del Cliente.

Es referido estudio de (Saltos & Pillasagua, 2020) asociado al microcrédito en función del desarrollo local agrícola en cantones Chambo y Guano; de los aportes de (Balanzategui & Ñauñay, 2019) y el impacto de los microcréditos en el emprendimiento, ciudad Riobamba.

El mapa conceptual, a tenor de (Rodríguez & Guerra, 2008), entre otros propósitos, contribuye a la construcción de conocimientos al generar ideas y acelerar el razonamiento de los presupuestos cognitivos; comunica, explicita y grafica ideas complejas. Por otro lado, se simplifican los contenidos mediante la clasificación, condensación e interrelación entre variables dependiente e independiente.

Tales presupuestos, son aplicados al desarrollo metodológico investigativo construido, y responden a las preguntas, expectativas que fundamentan el estado del arte y la problematización de esta investigación. En la figura I, se aprecia el mapa conceptual, a partir del cual, es desarrollado este capítulo:

Figura 1. Mapa Conceptual



Fuente: Autor

2.2 De la Toma de las decisiones financieras e información

La toma de las decisiones en organizaciones, sean o no de carácter lucrativo, así como en comunidades, emprendedores individuales o cooperativas de negocios, exigen de la información como fuente de análisis. Como bien destacan los investigadores (Bonnet, 1999); (Vélez, Llantén, & Salazar, 2004), 2004), (Muñoz & Barrantes, 2015), el apoyo de información es determinante para el empoderamiento de comunidades, organizaciones para permitir que transformen sus condiciones de vida y que asuman el control de su bienestar y desarrollo.

La información, como bien expresa (Zaldúa, 2006), es concebida como diferentes discursos o estímulos susceptibles de ser transmitidos, y que pueden ayudar a reducir incertidumbre y a transformar estructuras de conocimiento, y cuya valoración y sentido social determinan formas de organización y configuración de la sociedad y de relaciones entre actores sociales.

Se precisa de la información oportuna a los actores sociales referido a los objetivos y proyectos de desarrollo local, a tenor de (FLACSO, s/f). Se trata, sobre la relación entre crecimiento económico y el impulso de los sectores productivos, -y no productivos como son los financistas-, para una mejor condición de vida de las poblaciones involucradas dentro del plan de desarrollo local.

Se adicionan estudios de (Suárez, 2013) en el análisis de las finanzas sociales y solidarias en el Ecuador, donde se reflexiona del caso específico en fundación ESPOIR, período 2005-2011. Se destaca por la confluencia temática con esta investigación, el trabajo presentado por (Ñauñay, 2017), en cuanto al análisis de los Microcréditos de la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., y su aporte en el emprendimiento de la ciudad de Riobamba.

De tal manera, se precisa relacionar la información pública y el rol de OF, al estilo de CCA Mushuk Yuyay, la toma de las decisiones de sus directivos en cuanto a la gestión financiera orientada al desarrollo local. Tal presupuesto, implica elevar la cartera de los clientes, estabilizar y garantizar el flujo de recursos financieros otorgados. No existen antecedentes de esta naturaleza de estudio en Cooperativas de Créditos y Ahorros en esta provincia de Chimborazo.

2.3 Alcance e importancia de la toma de las decisiones

La toma de decisiones administrativas y financieras, afirma (Guzmán, 2018),

ocupan un papel importante en la función control y evaluación, que basados de los subsistemas de la información contable y financiera, que registran los resultados finales, permitirán retroalimentar los procesos con eficiencia, paralelamente entre los componentes que conforman el sistema empresarial.

Se señala, a tenor de (Van Home & Wachowicz, 2010), del tratamiento a la toma de las decisiones sobre las gestiones financieras: como el conjunto de conocimientos y funciones referentes a la sistemática iniciación, la comprobación de autenticidad, el registro, la clasificación, el procesamiento, el resumen, el análisis, la interpretación y el suministro de información, confiable y significativa, relativa a las transacciones. (p.25)

Atendiendo los criterios de (Puig, 2015, p.29), la toma de decisiones implica, “seleccionar u optar una entre varias alternativas de posible solución(es) que se presenten” (p.29). El proceso de la toma de decisiones complementa con el emprendimiento de los elementos del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control). Dado que contienen e implementan las mismas fases comunes del diagnóstico científico y de los principios sistémicos y contingencias para el sistema empresarial que deben alcanzar sus objetivos.

Para tomar de decisiones financiera, asevera (Batalla, 2013): es necesario basarse de la teoría financiera que consiste, en el análisis de los procesos de asignación de recursos en el tiempo que hace referencia tanto a las decisiones financieras de la empresa como a las decisiones financieras de los inversores individuales. (p.34)

Este enfoque se entrelaza con los presupuestos del desarrollo local. Se refiere entonces, a la administración estratégica insertada en la teoría financiera, que a tenor de (Valdez, Layva, & Gil, 2014, p. 35), “la teoría financiera está conformada por normativas legales, principios y conjuntos de fundamentos que explican los fenómenos relativos al financiamiento y a la inversión, así como el comportamiento de los instrumentos financieros, del mercado de dinero”. (p.35).

No es posible deslindar en la toma de las decisiones por la dirección de la CCA, y orientada a potenciar el desarrollo local, de la administración financiera, cuyo principio sistémico a tenor de (Fred, 2008, p. 26), “que la administración financiera es el sistema de teorías técnicas y procedimientos de análisis, valoración, planeación, evaluación y control financiero de los recursos monetarios, (p. 26).

2.4 Tipologías y alternativas en la toma de las decisiones

Como bien explica (Bustillos, 2018), la toma de decisiones es asumida en calidad del proceso cognitivo, donde se elige entre posibles alternativas.

La tipología de las decisiones, pueden asumirse desde la jerarquía de estas. Así, se citan:

- 2.1.1 Decisiones estratégicas. Referida a la elección orientada a la meta final: “cómo lograr que las decisiones apunten al desarrollo local en un período de tiempo”,
- 2.1.2 Decisiones tácticas, Referidas al método, la toma la gerencia media, ejemplo, “cómo entrenar y evaluar a los responsables de otorgar los préstamos a corto y mediano plazo que apalanquen el desarrollo local”.
- 2.1.3 Decisiones operativas. Estas, van dirigidas sobre las tareas. Es el tipo de elección que deben hacer los encargados de otorgar los servicios financieros a clientes.

Además, las decisiones se clasifican según su método, la cuáles son:

- 2.4.1. Decisiones programadas, son aquellas previstas para situaciones de rutina.
- 2.4.2. Decisiones no programadas, y son las que se aplican a problemas nuevos, inusualmente importantes, donde no hay un método para solucionarlos; por lo que debe recurrirse a la creatividad y criterio del personal decisor.

Son variados los desafíos a la hora de implementar la toma de las decisiones, los cuáles se reflejan en cada fase. La primera fase es la voluntad de tomar la decisión, o sea, la conciencia de que existe una necesidad de hacer algo para obtener un beneficio o evitar un daño.

Así, la toma de decisiones inicia con una resolución individual o grupal de actuar, y en el caso que nos ocupa, la voluntad de alinear el desarrollo local y los intereses de la CCA. Ello, se encuentra en el plano de la subjetividad humana, hasta racionalizar por los decisores de la implicación que tiene esta actitud en la cartera de clientes y estabilidad de la gestión financiera.

El segundo paso es generar y estudiar las posibles alternativas de servicios y gestión financiera orientados al desarrollo local. En la medida que esas alternativas sean buenas, respondan al ambiente, sean realistas, la decisión aumentará su calidad. El tercer paso es la selección racional de la mejor alternativa al ofrecer el servicio financiero, Esto es, aquella decisión que genere mayores beneficios tanto en la CCA, como en el desarrollo local.

A continuación, como cuarta fase, se cita informar a los ejecutores sobre la mejor alternativa escogida en función de los intereses de ambas partes (implícito en el desarrollo

local). El quinto paso, representa uno de los mayores desafíos, al implementar la decisión estudiando su impacto, estrechamente interrelacionado con el sexto paso o fase de evaluar las consecuencias de la decisión implementada, con objetividad y realismo. Más, se precisa revisar las posibilidades de cambio en cualquier aspecto de la decisión que genere elementos negativos, contenidas en el séptimo paso o fase.

2.5 Marco teórico

2.5.1 Generalidades de la CCA. “MUSHUK YUYAY LTDA.”

Esta CCA, inscrita en la red de servicios a nivel nacional, FACILITO, su capital social, pertenece a todos sus asociados, la institución no tiene dueños ni accionistas absolutos, por tanto, los socios que forman parte de la Cooperativa son los dueños de esta institución.

Así, su logo y presentación pública es:

Figura 2: Logo y proyección CCA “Mushuk Yuyay”



2.5.2 Productos y servicios ofertados por CAC “Mushuk Yuyay”

Captaciones: Asumidos aquellos servicios financieros, orientados a conseguir q el ahorroy crecimiento de socios y clientes. En las actas de consejos de la CAC (2020), señala que , la situación económica del Ecuador, ha generado que el 25% de las personas desconfíen de lascondiciones generales de la banca y el cooperativismo, por lo cual CAC Mushuk Yuyay,oferta nuevas soluciones para incrementar la confianza en los nuevos socios, a partir deproductos de calidad a un precio accesible y la confianza de que sus ahorros e inversionesestán respaldados por una empresa de valores fuertes en el mercado, por lo que apuesta por: **Cuenta de Ahorros:** producto de ahorro que le garantiza la disponibilidad inmediata, tantodepósitos como retiros de dinero, (COAC Mushuk Yuyay Ltda., 2019)

Ahorro Programado: Al contar con un fondo de ahorro capaz de cubrir gastos inesperados, y para ello propone dos variantes, en calidad de fondo de reserva y cuenta de ahorro décimo. (COAC Mushuk Yuyay Ltda., 2019).

Certificados de Aportación: Permite que, al abrir una cuenta de esta naturaleza, el cliente se convierte en socio de la CAC, reconocido tanto a nivel nacional e internacional (COAC

Mushuk Yuyay Ltda., 2019).

Depósitos a Plazo fijo: Permite incrementar los ahorros, mediante tasa de interés competitiva y la garantía de la completa seguridad de los depósitos realizados. (COAC Mushuk Yuyay Ltda., 2019).

La cuenta Premium: o bien llamada la cuenta de préstamo tiene un valor más elevado ya que los gastos de inspección y de crédito que genera este proceso es cubierto en su totalidad también hay que recordad que esta cuenta tiene certificados de aportación que generan un respaldo mayor a los socios por su dinero, así como también contribuyen al incremento del capital social de la institución.

Ahorro infantil: por ley los socios que no cumplan la mayoría de edad podrán acceder a una cuenta llamada infantil la misma que cumple con las condiciones de una cuenta normal de ahorro.

Ahorro Programado: la necesidad de inversión ha generado que las personas cuiden sus ahorros por lo cual se ha generado un ahorro programado para que los socios cuando llegan a un límite de ahorro en sus cuentas de inversión tengas un interés mayor al generado normalmente con el ahorro.

Certificados de aportación: por mandatos de la SEPS para finales de 2022 las cooperativas del segmento 5 tienen que tener en certificados de aportación 200000 \$ por lo cual la institución ha generado un programa de inversión de certificados de aportación generados por motivos de préstamo, así como también las contribuciones personales.

Colocaciones. Resulta la oferta de productos financieros, en varios tipos de créditos a socios y clientes, tales como:

Créditos Comercial o Productivos: Orientados a personas naturales o jurídicas, que tengan actividades productivas, de diversas índoles, como son la artesanía, pecuario, agricultura, transporte, comercio y otras. Dirigido estos créditos a a financiar proyectos de inversión, activos fijos, capital de trabajo, etc. (COAC Mushuk Yuyay Ltda., 2019).

Créditos de Consumo: Destinado para personas naturales que trabajan en relación de dependencia o perciben un sueldo. (COAC Mushuk Yuyay Ltda., 2019).

Crédito para Vivienda: A clientes y socios, siempre personas naturales, motivadas en adquirir, ampliar o mejorar su vivienda, con tasas de interés atractivas, el plazo acorde a la capacidad de pago. (COAC Mushuk Yuyay Ltda., 2019).

Microcrédito: A través del microcrédito, se promueve e impulsa el desarrollo económico de las personas (naturales) a través de un crédito que va dirigido a pequeños y medianos negocios sean estos formales e informales, generando de esta manera el desarrollo de la provincia y el país. Énfasis en esta modalidad de colocaciones, por cuanto se orienta al desarrollo local, y

los ya establecidos, o, nuevos emprendedores, logran el apoyo permanente. Se destaca el empeño en favorecer el sector del emprendedurismo, y el apoyo a las actividades de pequeña escala, sean de producción, comercialización o servicios, y de tal manera, se dinamiza la economía local y nacional. (COAC Mushuk Yuyay Ltda., 2019).

2.6 Toma de decisiones

La toma de decisiones administrativas y financieras, afirma (Guzmán, 2018), ocupan un papel importante en la función control y evaluación, que basados de los subsistemas de la información contable y financiera, que registran los resultados finales, permitirán retroalimentar los procesos con eficiencia, paralelamente entre los componentes que conforman el sistema empresarial.

Se señala, a tenor de (Van Home & Wachowicz, 2010), del tratamiento a la toma de las decisiones sobre las gestiones financieras, como el conjunto de conocimientos y funciones referentes a la sistemática iniciación, la comprobación de autenticidad, el registro, la clasificación, el procesamiento, el resumen, el análisis, la interpretación y el suministro de información, confiable y significativa, relativa a las transacciones. (p.25)

Dado que contienen e implementan las mismas fases comunes del diagnóstico científico y de los principios sistémicos y contingencias para el sistema empresarial que deben alcanzar sus objetivos. Para tomar de decisiones financiera, asevera (Batalla, 2013), es necesario basarse de la teoría financiera que consiste, en el análisis de los procesos de asignación de recursos en el tiempo que hace referencia tanto a las decisiones financieras de la empresa como a las decisiones financieras de los inversores individuales. (p.34)

2.6.1 Toma asertiva de decisiones orientadas al desarrollo local

El reto de la toma asertiva de las decisiones orientadas al desarrollo local, por parte de los decisores de la CCA Mushuk Yuyay, se asume desde la perspectiva de (Stephen & Davis, 2015), y el proceso de toma de las decisiones:

- Diagnosticar el problema, donde es indispensable identificar los entornos y conocer de los proyectos y objetivos de desarrollo local. Esta metodología permite visualizar las condiciones del medio externo en que se encuentra envuelta la CCA.

- Identificar los criterios de financiamiento y ponderar con valores la decisión. Esto se refiere a caracterizar variables importantes en un orden, asignando valores a cada criterio.
- Definir la prioridad para atender el problema de la financiación orientada al desarrollo local: impacto social, creación de empleos, patrimonio, entorno ambiental.
- Formular las alternativas de solución a la gestión de financiamiento, es, desarrollar alternativas mayormente posibles e importantes de solución al problema de las necesidades de financiamientos.
- Valorar las alternativas de servicios y gestión financiera, y ello consiste en analizar las ventajas y desventajas de las alternativas según los criterios de decisión.
- Elección de la mejor alternativa de financiación, donde se requiere aplicar técnicas, métodos cualitativos y cuantitativos que conduzcan a producir la mejor alternativa de solución al problema.
- Implementación de la alternativa decidida, y ello significa al desarrollo o a la ejecución de la decisión tomada de financiación.
- Evaluación el resultado de la decisión en la etapa de puesta en marcha de la decisión tomada, se hace necesario evaluar el resultado eficaz del cumplimiento con el objetivo fijado de desarrollo local.

Este enfoque se entrelaza con los presupuestos del desarrollo local. Se refiere entonces, a la administración estratégica insertada en la teoría financiera, que a tenor de (Valdez, Layva, & Gil, 2014, p. 35), “la teoría financiera está conformada por normativas legales, principios y conjuntos de fundamentos que explican los fenómenos relativos al financiamiento y a la inversión, así como el comportamiento de los instrumentos financieros, del mercado de dinero).

2.6.2 Del Cooperativismo, orígenes y expresión en el Ecuador.

Referido al origen y formación de cooperativas en la historia, es concedida la primicia a “Rochdale Equitable Pioneers Society”, fechada en 1844. Según (Lezamis, 2004), refiere que, al estar en desempleo grupo de trabajadores, decidieron fundar una cooperativa de consumo que fue la primera a la hora de distribuir los excedentes entre los socios. De tal manera, aparecen nuevas formas de cooperación en el campo y actividad económico y social.

La definición de Cooperativa, y atendiendo a la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), resulta asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y gestión democrática, su funcionamiento se basa en los denominados valores cooperativos. (Alianza Cooperativa Internacional, 2013).

En cuanto al enfoque ecuatoriano, en el Artículo 21 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario del Ecuador, expresa es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018).

El Sistema Cooperativo del Ecuador, se transparenta y reconoce, por la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), a la Economía Popular y solidaria (EPS). Es concebida como forma de organización económica, donde sus integrantes, sea de manera individual o colectiva, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios mediante relaciones basadas en la solidaridad, cooperación y reciprocidad, situando al ser humano como sujeto y fin de su actividad. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Por su parte, el Sector Financiero Popular y Solidario, se integra a través de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro. Toda entidad asociativa formada para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común, integraran el Sector Financiero Popular y Solidario. (LOEPS, 2018)

De papel de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), y acorde al Art. 213, expresado en la (Constitución del Ecuador, 2008), que la Superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoria, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

La SEPS, comienza a operar a partir del 5 de junio del 2012 y resulta entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria. La SEPS goza de personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, a favor del desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario. (SEPS, 2018)

Finalmente, las cooperativas, a tenor de lo expresado por la (LOEPS, 2018), son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

La toma de decisiones por actores financieristas, encaminadas a la recuperación del desarrollo local, según los criterios de (Renaud & Iglesias, 2008), han de establecerse en la búsqueda constante de equilibrio entre las políticas públicas y los objetivos sociales locales, con miras a obtener una visión compartida de los valores y los principios que modelan la sociedad Riobambeña. Esta perspectiva permite, por un lado, romper con un enfoque de desarrollo asistencialista sin resultados integrales del desarrollo humano y local, por el otro, establecer una base concreta para encauzar los esfuerzos que apuntan a armonizar el desarrollo económico y social a fin de que surjan nuevas maneras de hacer.

Entonces, orientar las micro finanzas hacia una óptica de desarrollo local y social, a partir de la asertiva toma de las decisiones, es una operación conceptual de suma importancia que rebasa el deseo o voluntad de apoyar el desarrollo local, por cuanto resulta de un proceso de toma de decisiones con impactos multidimensionales. Es una cuestión de administración privada financiera, que debería fundamentarse en una lógica de planificación privada e institucional para reducir la brecha entre las necesidades del desarrollo local y la toma de las decisiones en función de la política de desarrollo.

Todo esto implica, que se generen profundos cambios en el comportamiento de los diferentes actores, a la hora de la toma de las decisiones, basado en el conocimiento del medio natural de los clientes que solicitan los microcréditos, así como la relevancia y competitividad de sus proyectos; del establecimiento de acciones basadas en información apropiada y compatible entre diferentes niveles de decisión del gobierno (en este caso local); la auténtica coparticipación entre los solicitantes de microcréditos y los diferentes niveles administrativos y empresariales que los otorgan y la implementación de un

enfoque integrado de planificación y gestión de las políticas micro financieras.

2.7 Desarrollo local y visiones.

Se puede definir el desarrollo económico local, según criterios de (ECURED, 2003), en calidad de proceso transformador de la economía y de la sociedad, orientado a superar dificultades y retos y mejorar las condiciones de vida de la población a través de acción decidida y concertada entre agentes socioeconómicos locales, públicos y privados.

De tal manera, se logra el aprovechamiento más eficiente y sustentable de los recursos endógenos existentes, mediante el fomento de las capacidades de emprendimiento empresarial local y la creación de un entorno innovador en el territorio. En este enfoque también se considera la importancia del capital social y los enlaces de cooperación con agentes externos para capturar recursos humanos, técnicos y monetarios, entre otros, que contribuyan a la estrategia local de desarrollo.

El desarrollo local, a tenor de los enfoques de (FLACSO, s/f), relaciona el crecimiento económico y el impulso de los sectores productivos para una condición de vida de las poblaciones involucradas dentro de un territorio. Dentro del concepto, se pone especial énfasis en los problemas y oportunidades de las localidades con menor nivel de desarrollo en comparación con sectores considerados polos del desarrollo.

El desarrollo local se puede entender, a criterio de (Casalis, 2008), como un proceso complejo, producto de una construcción colectiva a nivel local, que tiene como objetivo movilizar los recursos del territorio en torno de un proyecto común e incluir al conjunto de la población. Supone una perspectiva integral del desarrollo, es decir, que incluye la dimensión social, política, ambiental, cultural, el perfil productivo, etc.

Concretamente en torno a la definición del desarrollo local (Vázquez, 2007, pág. 198), expone que este proceso se promueve a partir de un conjunto de estrategias orientadas básicamente a “incidir sobre las fuerzas y los mecanismos determinantes del proceso de acumulación de capital” (pág. 198). Uno de los objetivos de esta política se fundamenta en el mejoramiento del bienestar de la población local, sobre la base de la creación y el fortalecimiento de las empresas locales, así como de la conformación de redes de empresas.

Sobre la base de los argumentos expuestos, el propio (Vázquez, 2007, p. 203),

sostiene que el “desarrollo de una localidad, de un territorio o de un país consiste en un proceso de transformaciones y cambios endógenos, impulsados por la creatividad y la capacidad emprendedora existente en el territorio” (p. 203).

Tales transformaciones abarcan las diversas dimensiones del territorio que se concretan desde la postura de (Cuervo, 2017, p.16) en los siguientes aspectos:

- Económico: orientado a favorecer la capacidad de los empresarios locales para organizar y utilizar los recursos territoriales como potencial de desarrollo, induciendo al mismo tiempo la generación de ventajas competitivas basadas en la cooperación y solidaridad de los agentes para la conformación y fortalecimiento de las PYMES; las cuales resultan clave para la creación de sistemas productivos locales especializados.
- Sociocultural: encaminado al desarrollo de una cultura económica propia la cual, además del arraigo territorial de la población local, revela un conjunto de metas y objetivos de desarrollo socialmente construidos y compartidos ampliamente por los actores locales públicos y privados.
- Político-administrativo: encauzado al fortalecimiento de los vínculos entre los actores públicos y privados para la toma de decisiones vinculadas directamente con el desarrollo.

Los factores mencionados permiten concretar en cada territorio los problemas existentes, las oportunidades de desarrollo, los recursos potenciales para una estrategia de desarrollo basada en el territorio, las variables sobre las que deben intervenir los agentes locales para promover la transformación estructural, entre otros aspectos.

Si bien el desarrollo local es un proceso endógeno, que surge de la propia comunidad, no es un proceso aislado, sino por el contrario implica articulaciones locales, provinciales, nacionales que lo potencien. De allí que es necesario que el desarrollo local se planifique también considerando los lineamientos que se establecen desde las políticas provinciales y nacionales. La falta de vinculaciones con una perspectiva nacional de desarrollo implica el riesgo de que surjan proyectos productivos locales que estén desvinculados de una idea de desarrollo, es decir no inclusivos, no generadores de tecnología, valor agregado y empleo local.

2.7.1 Dimensiones y elementos del desarrollo local

Atendiendo los postulados de (Cuervo, 2017), y adoptando los criterios de (Lathrop & Pérez, 2009, p.15), de los elementos que caracterizan el desarrollo local, tenemos: Su carácter local, dado que se circunscribe a un territorio perfectamente definido,

especialmente municipal y, sobre todo, subregional.

- 2.4.3. Su dimensión social, dado que sus acciones se dirigen preferentemente a la creación de puestos de trabajo, primando el desarrollo personal.
- 2.4.4. Su dimensión institucional, al estar controlado por la Administración Pública (gobierno central) para asegurar la coordinación de los agentes implicados.
- 2.4.5. Su dimensión económica, pues las iniciativas que se llevan a cabo se realizan con un carácter rentable y eficiente.
- 2.4.6. Su dimensión cooperativa, dada la magnitud del proceso que incluye, exige la colaboración e implicación de múltiples organismos y colectivos.
- 2.4.7. Su dimensión instrumental, lo cual facilita la resolución de los problemas de diseño y gestión que puedan surgir (creación de ayudas de desarrollo). (p.15)

Referido a sus dimensiones principales que componen el desarrollo social, se citan la dimensión económica; socio-cultural. y dimensión político-administrativa o de políticas territoriales. Conviene destacar la importancia, dentro del desarrollo local, de su carácter social, lo cual permite hablar de un «desarrollo local y social», incidiendo en la importancia de los recursos humanos como un elemento primordial en la puesta a punto del mismo.

2.7.2 Perspectivas del Desarrollo Local

Estas perspectivas se fundamentan en la Economía Social y Desarrollo Local. Las estrategias de desarrollo local se van a seguir dando en el futuro, cada vez con mayor asiduidad, además de ir consolidando una importante cuota de mercado en el ámbito de la inserción social por el trabajo. Por tanto, se abren unas expectativas de futuro realmente positivas, tanto desde el punto de vista aplicado como desde el campo de la investigación empresarial y académica.

Las empresas de la Economía Social pueden, dentro de su ámbito de actuación, favorecer el desarrollo local. Los procesos de desarrollo en la forma de empresas cooperativas, asociaciones, etc. juegan un papel cada vez más importante para muchos municipios rurales y urbanos, creando un nuevo espíritu de esperanza para el futuro y estima personal.

3. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Método

La investigación adopta los métodos hipotético deductivo, método deductivo inductivo y el método analítico, pues desde la toma de decisiones busca influir en el desarrollo local del radio de acción de la CCA de estudio. Los presupuestos de este método se adoptan de investigadores como Novás, Gallego & Calviño, 2011); (Farji, 2007), destacando su importancia vinculada a varias operaciones metodológicas: confrontación de hechos, revisión de conceptos existentes, formación de nuevos conceptos, conciliación de hipótesis con otras proposiciones teóricas.

El método hipotético deductivo, a tenor de los presupuestos de (Dávila, 2006), obliga al investigador, combinar la reflexión racional o momento racional, la formación de hipótesis y la deducción, con la observación de la realidad o momento empírico, o sea, a aplicación de los instrumentos de gestión informacional y su análisis para la observación y la verificación.

3.2 Diseño

El diseño de la presente investigación parte de los enfoques de (Ayala, 2020); (Vallejo, 2002), y establece la estructura, como son los tipos de investigación, objetivos, técnicas, población y muestra, al conjunto de métodos y procedimientos usados en la recolección y análisis de medidas de variables en un problema de investigación.

3.3 Tipo de investigación

Se adoptan y declaran estudios explicativos, descriptivos, correlacional, atendiendo las formulaciones de (QuestionPro, s/f); (Jiménez, 2010). La investigación explicativa, investiga de forma puntual un fenómeno poco estudiado antes, o que no se había explicado bien con anterioridad aportando y esclareciendo detalles en la poca información gestionada. Investiga de forma puntual un fenómeno que no se había estudiado antes, o que no se había explicado bien con anterioridad. Su intención es proporcionar detalles donde existe una pequeña cantidad de información. Se logra pues, una idea general donde la investigación deviene herramienta de guía a otros temas a ser abordados a posterior.

De las características relevantes de la investigación explicativa en este trabajo,

eleva el grado de entendimiento sobre la toma de las decisiones y el desarrollo local. No se puede afirmar que ofrece resultados concluyentes, más se pueden deducir y encontrar razones de la génesis del fenómeno de toma de decisiones y su impacto en el desarrollo local.

3.4 Alcance de la investigación

La presente investigación, goza de alcance territorial, inscrito en el Cantón Riobamba, provincia Chimborazo, donde radica la matriz de esta CCA Mushuk Yuyay. Además, la población corresponde a los clientes de esta localidad que han recibido los préstamos en función de las necesidades individuales. No corresponde en este estudio, las filiales de esta CCA, acotando la investigación a la zona señalada

3.5 Población y muestra

Población: Se define en esta investigación como Población y Muestra, a tenor de los postulados de (Lugo, 2018, p.2), “conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios. Muestra, parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio. Universo de elementos que se van a estudiar. (p.2)

Muestra: El cálculo de la muestra, parte de la población ya estimada del número de clientes pertenecientes a esta cooperativa de ahorro y crédito, de forma que para realizar el cálculo se tuvo en cuenta en nivel de confianza, del 95%, y un error muestral del 5%. De tal manera, es asumida la fórmula probabilística de cálculo de muestra

Figura 3. Fórmula cálculo muestra

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

Donde:

n es el valor de cálculo de la muestra

N es la población estimada

Z error muestral

p nivel de confianza
e error de estimación

Al aplicar esta fórmula, tenemos que:

$$n = \frac{(1,96)(1,96)(0,5)(2800)}{((0,04)(0,04)(2800) + (1,96)(1,96)(0,5))}$$

De tal manera, el tamaño de muestra asumido es de **n = 339** clientes

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación, se asumen los preceptos de (Otzen & Manterola, 2017) y referidos a la técnica de muestreo en calidad de método utilizado al elegir un subgrupo de una población para participar en un estudio. Se adoptan técnicas de carácter cuantitativo y cualitativo en encuestas, entrevistas, observaciones.

Es asumida una técnica estratificada, intencionada y aleatoria simple, dividida la población en subconjuntos de características comunes en función de las decisiones de otorgar servicios financieros de la CCA.

3.7 Técnicas de procesamiento de la información

Atendiendo los postulados de (Rivera, 2015, p. 70), el procesamiento de datos “es un proceso que traduce los datos recopilados sin procesar en información utilizable” (pág. 70). Los cuestionarios completados se analizarán en busca de omisiones y errores durante el proceso de limpieza y verificación de datos.

Este proceso, incluye la búsqueda e interpretación de las respuestas al problema, y la detección de valores especiales influyentes en los datos. Los datos se analizarán utilizando el paquete estadístico para las ciencias sociales, (SPSS 23). Se realizará estadística descriptiva para indicar las puntuaciones medias y la variación estándar de los factores, y el perfil demográfico de los encuestados.

3.8 Análisis y discusión de resultados

El análisis se lo realizará en base a los datos obtenidos con la utilización de la herramienta SPSS-23, que permitirá la adecuación de tablas y gráficos que permitan su interpretación y comparación con los resultados que han alcanzados otros investigadores que han desarrollado investigaciones en el tema.

4. CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis e interpretación de la encuesta a funcionarios CCA

Tabla 1. Validación de los estadísticos.

Estadísticos		Significado	Importancia	Condiciones	Variabes DL	Asesoría	Responsabilidad	Seguimiento
N	Válido	9	9	9	9	9	9	9
	Perdidos	1	1	1	1	1	1	1
Media		1,22	2,78	1,44	2,56	2,67	2,22	2,22
Mediana		1,00	3,00	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00
Moda		1	3	1	3	3	2	2
Desviación estándar		,441	,441	,527	,527	,500	,441	,441
Varianza		,194	,194	,278	,278	,250	,194	,194
Suma		11	25	13	23	24	20	20

Se apela al software SPSS-23 como herramienta implícita en el método científico estadístico matemático y declarado en esta investigación. Es de señalar que, siempre existe el sesgo subjetivo de respuestas en aquellos trabajadores, directivos y especialistas de la entidad financiera. No obstante, las condiciones de aplicación de este instrumento, fue de manera individual, explicando los objetivos de la investigación en función del desarrollo de la CAC.

De tal manera, se aprecia que el valor medio de la importancia otorgada a Desarrollo local (Media 2,78; Mediana 3), excede a la mitad de escala de 4 puntos, donde 1 es el mejor valor. Ello es, se reconoce que la entidad financiera, ha de crear un programa a cada integrante, donde la cultura y pensamiento de Desarrollo Local se haga visible a la hora de la toma de las decisiones.

Además, la variable Asesoría (Media 2,67; Mediana 3), demuestra la insuficiente orientación al seguimiento y acompañamiento a emprendedores a favor del éxito del negocio y las vías de potenciar el desarrollo local. La política es seguir el estado de los pagos pendientes de intereses. Es un tema polémico, por cuanto las CAC en su generalidad, no poseen especialistas dedicados a la atención directa del comportamiento de negocios, además de la asesoría directa en función de estrategias que potencien este desarrollo local.

En cuanto a enunciar las variables de desarrollo local, (Media 2,56; Mediana 3), que inciden en la toma de las decisiones para otorgar préstamos crediticios, es reconocida

la disparidad de criterios y necesidad de converger a la hora de la decisión final.

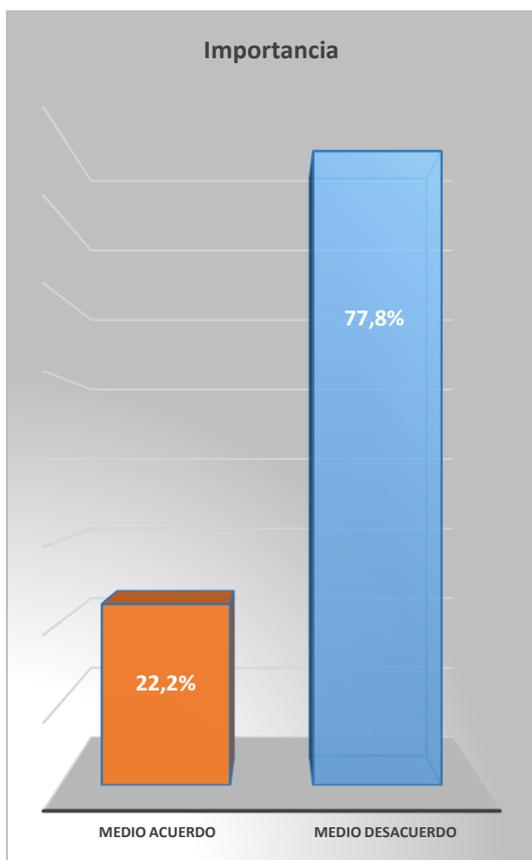
La variable **Importancia**, se revela en la encuesta como:

“En esta CCA, la dimensión de “desarrollo local” es clave a la hora de decidir la entrega de préstamos”

Tabla 2. Variable Importancia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio acuerdo	2	20,0	22,2	22,2
	Medio desacuerdo	7	70,0	77,8	100,0
	Total	9	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	10,0		
Total		10	100,0		

Figura 4. Variable Importancia



Es reconocido (77,8 %) de la necesidad por asumir la importancia del desarrollo local, a la hora de la toma de decisiones del crédito a emprendedores. No sólo, desde la visión pragmática de incrementar dinero, sino en adoptar actitudes y posiciones, previo a la decisión final, que evidencia la importancia del Desarrollo Local

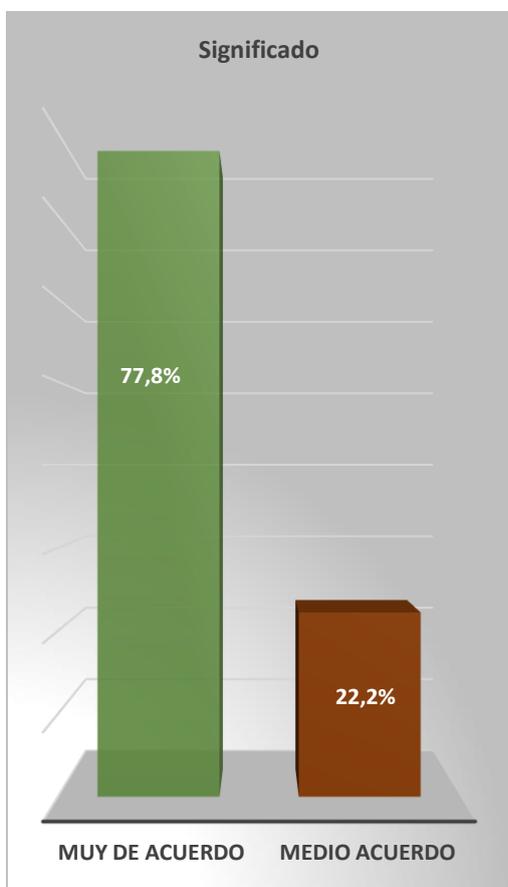
La variable **Significado**, se revela en la encuesta como:

“Conozco el significado, alcance e impacto del término “Desarrollo Local”

Tabla 3. Variable Significado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	7	70,0	77,8	77,8
	Medio acuerdo	2	20,0	22,2	100,0
	Total	9	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	10,0		
Total		10	100,0		

Figura 5. Variable Significado



Los resultados demuestran disparidad de criterios (77,8%) en cuanto al alcance, impacto del término “Desarrollo Local”. La ausencia de protocolos, programas, políticas dentro de esta entidad financiera, donde las variables del término sean efectivas en la toma de la decisión final, impide homogeneizar opiniones y conceptos. Entonces, es demostrada la necesidad de reorientar las políticas, programas, estrategias y toma de las decisiones finales en función de apalancar el desarrollo local

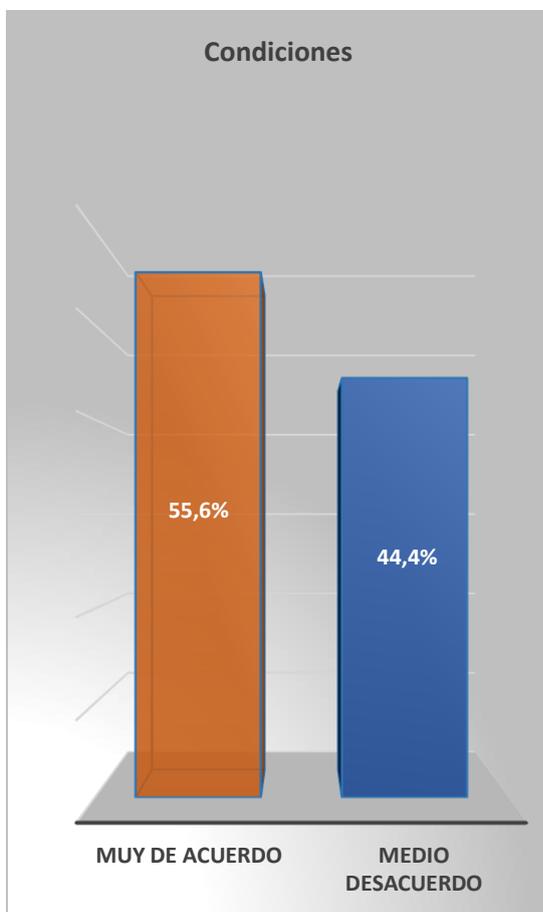
La variable **Condiciones**, se revela en la encuesta como:

“Previo a decidir otorgar préstamos por solicitudes de emprendimientos, se exige un proyecto del mismo”

Tabla 4. Variable Condiciones

Condiciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	5	50,0	55,6	55,6
	Medio acuerdo	4	40,0	44,4	100,0
	Total	9	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	10,0		
Total		10	100,0		

Figura 6.. Variable Condiciones



Aunque las respuestas pretenden equilibrarse, pero la realidad es que, no siempre se exigen proyectos donde estén reflejadas variables de Desarrollo Local, previo a la toma de las decisiones para otorgar el crédito.

Y es que, no nace de la voluntad o deseo del especialista o analista, sino de los protocolos, políticas establecidas y de obligatorio cumplimiento.

Se demuestra de la necesidad, de apostar esta CAC por apalancar el Desarrollo Local, de establecer los estándares y políticas asociadas a las exigencias en la presentación de proyectos.

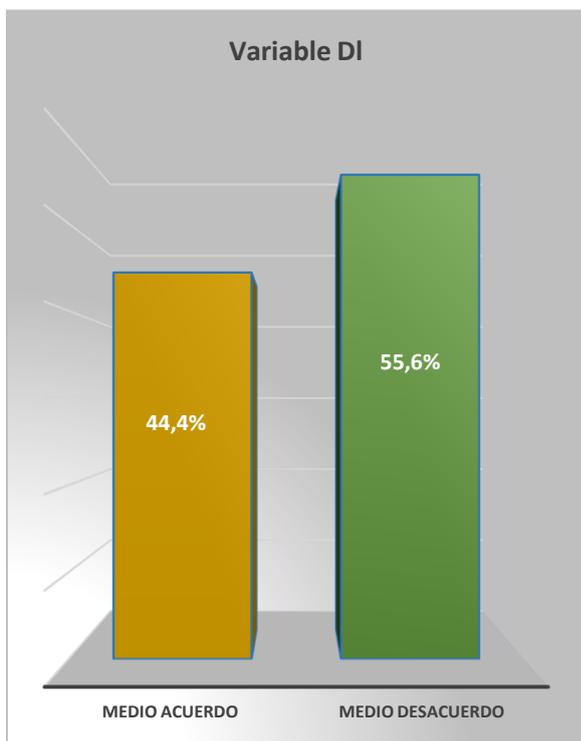
La variable **Variables Desarrollo Local**, se revela en la encuesta como:

“Para cada proyecto, es obligatorio señalar creación de empleos y medidas manejo ambiental”

Tabla 5. Variable desarrollo local

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio acuerdo	4	40,0	44,4	44,4
	Medio desacuerdo	5	50,0	55,6	100,0
	Total	9	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	10,0		
Total		10	100,0		

Figura 7. Variable Desarrollo Local



Se repite el comportamiento y patrón de respuestas, pues la ausencia de criterios únicos en las variables que componen la dimensión Desarrollo Local.

Pero, no solo es enunciar variables, sino los requisitos y exigencias de cumplimiento de los estándares establecidos en función del Desarrollo Social.

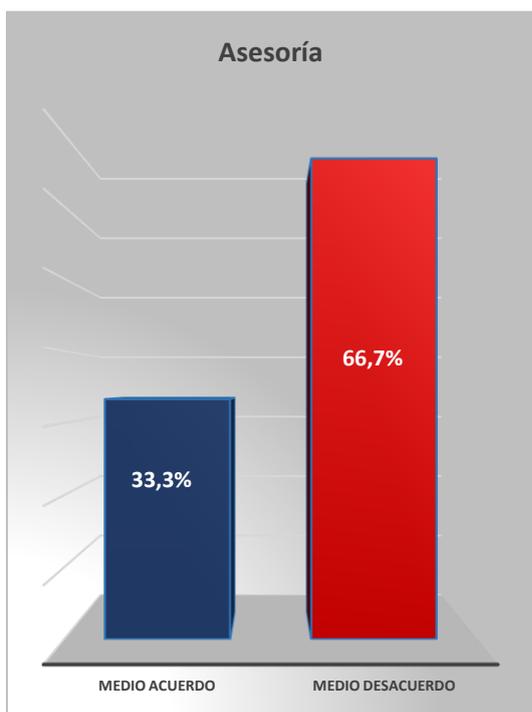
La variable **Asesoría**, se revela en la encuesta como:

“Esta CCA, asesora a cada cliente / emprendedor en el impacto social y vías de mejora del negocio”

Tabla 6. Variable Asesoría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio acuerdo	3	30,0	33,3	33,3
	Medio desacuerdo	6	60,0	66,7	100,0
	Total	9	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	10,0		
Total		10	100,0		

Figura 8. Variable Asesoría



Esta variable goza de mayor credibilidad y objetividad, pues efectivamente, no existe orientación profesional, políticas específicas en cuanto a los acompañamientos, sugerencias y propuesta de análisis del desempeño a los emprendedores en sus negocios.

Desde otra óptica empresarial, se puede afirmar que, al asesorar a emprendedores en su desempeño profesional del negocio, entonces la entidad financiera adquiere mayor fidelidad de la cartera de clientes y socios

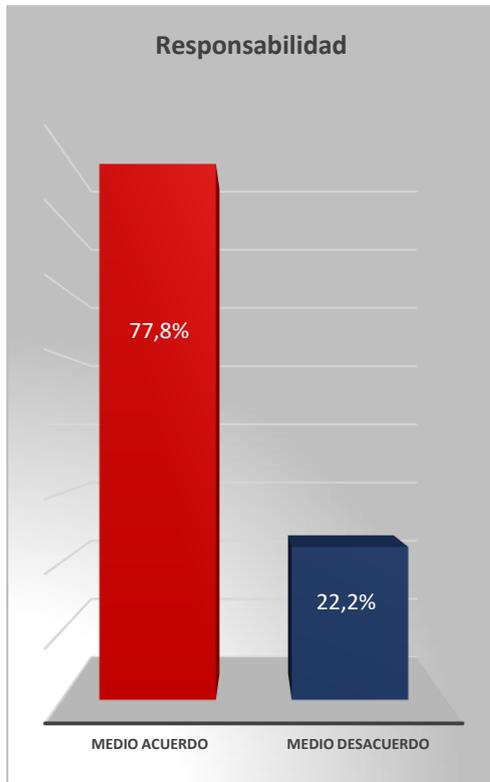
La variable **Responsabilidad**, se revela en la encuesta como:

“Las decisiones de préstamos a negocios, resulta responsabilidad social y ambiental en esta CCA”

Tabla 7. Variable: Responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio acuerdo	7	70,0	77,8	77,8
	Medio desacuerdo	2	20,0	22,2	100,0
	Total	9	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	10,0		
Total		10	100,0		

Figura 9. Variable responsabilidad



Resulta satisfactoria y realista la visión expresada por los encuestados. No se puede afirmar en su totalidad que, las decisiones tomadas en función de otorgar créditos, asume carácter de responsabilidad social y ambiental.

Más, podría cuestionarse esta afirmación, pero solo es válido es enfoque de Responsabilidad, a partir de evidenciar las políticas y estrategias dictada en esta entidad financiera.

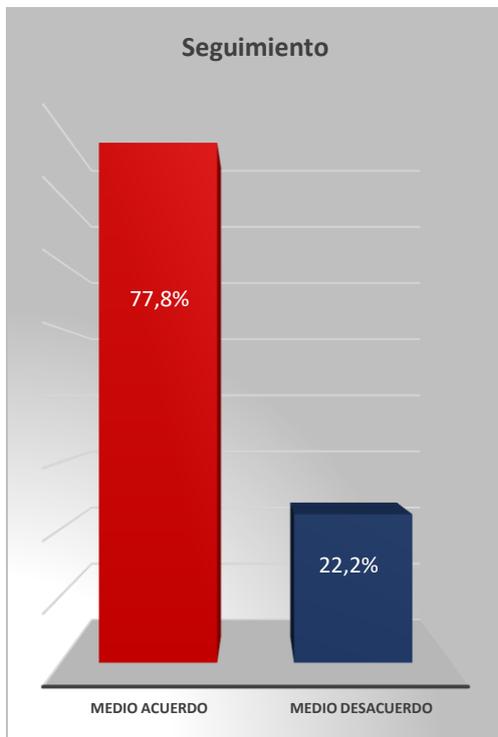
La variable **Seguimiento**, se revela en la encuesta como:

“Existe criterio evaluativo del impacto en el desarrollo local de los préstamos otorgados”

Tabla 8 . Variable Seguimiento

Seguimiento		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio acuerdo	7	70,0	77,8	77,8
	Medio desacuerdo	2	20,0	22,2	100,0
	Total	9	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	10,0		
Total		10	100,0		

Figura 10. Variable Seguimiento



El valor obtenido es objetivo, más pudiera ser mayor, de no influir la subjetividad en este instrumento. No se puede afirmar exista seguimiento de ninguna índole, por cuanto se desconoce el programa público de Desarrollo Local y el nivel de impacto o alineamiento que pueda existir por la entidad financiera.

De tal manera, lograr en la cultura organizacional de la CAC Mushuk Yuyay, actuar y percibir desde el Desarrollo Local, constituye un Cambio Organizacional, que ha de ser gestionado por la máxima dirección de esta entidad financiera

Conclusiones parciales del análisis e interpretación.

- Inexistencia de criterios compartidos en cuanto a desarrollo local se refiere.
- Prevalencia del pragmatismo y enfoques financieros al tomar decisiones de otorgar préstamos crediticios a emprendedores. En segundo término, alguna variable asociada al Desarrollo Local.
- Ausencia en esta entidad financiera de políticas, protocolos y estrategias escritas en función del desarrollo local como filosofía y principio de la toma de las decisiones.
- Son casi inexistentes proyectos de corte ambiental o generación de empleos en las propuestas de solicitudes de créditos.
- Variables asociadas al Desarrollo Local no gozan de uniformidad entre los actores tomadores de decisiones.
- No se aprecian asesorías a los emprendedores que ya obtuvieron los créditos, en función de variables de Desarrollo Local y el éxito en la gestión del negocio.
- En la cultura organizacional de esta entidad financiera, no se aprecian rasgos,

comportamientos, actitudes ni lenguaje asociado al Desarrollo Local ante la previa toma de las decisiones de otorgar financiamientos.

4.2 Análisis es interpretación de la encuesta a clientes y socios.

1. Usted decidió acudir a esta CCA Mushuk Yuyay para recibir crédito de financiamiento pues:

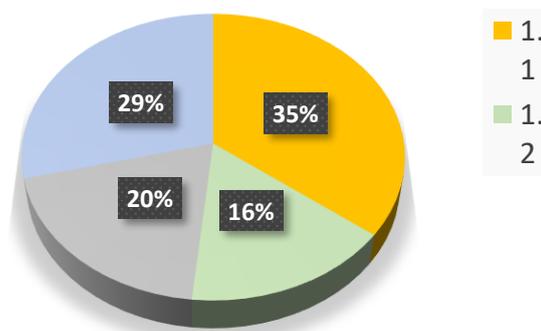
- 1.1. Favorece a los emprendedores al otorgar sus créditos
- 1.2. Goza de los mejores intereses
- 1.3. Proyecta seguridad y confianza
- 1.4. Los servicios son ágiles y eficaces

Tabla 9. Encuesta Clientes. P.1

1	1.1	1.2	1.3	1.4
120	55	66	98	
<u>339</u>				

Figura 11. Encuesta Clientes. P.1

Preg.1. Decisión del crédito



Es apreciable el reconocimiento social de esta CCA, en función de otorgar créditos a emprendedores (120; 35%), se adiciona la agilidad y eficacia de sus servicios (98; 29%). Es de reconocer el posicionamiento que esta joven entidad financiera goza en la localidad de Riobamba.

Seguridad y Confianza, resultan atributos que han de equilibrar el criterio externo de esta CCA. Más, no existe aún criterio para juzgar créditos en función del Desarrollo Local

2. ¿Ha recibido usted el crédito solicitado?

2.1. Sí

2.2. No

Tabla 10. Encuesta Cliente. P.2

2	
2.1	2.2
330	9
339	

Figura 12. Encuesta Cliente. P.2



Solo (9, 3%) de los solicitantes han sido denegados para recibir créditos. La investigación ejecutada, confirma las exigencias y requerimientos, más los solicitantes ya conocen de estos, y acuden a la entidad financiera con los documentos y evidencias solicitadas.

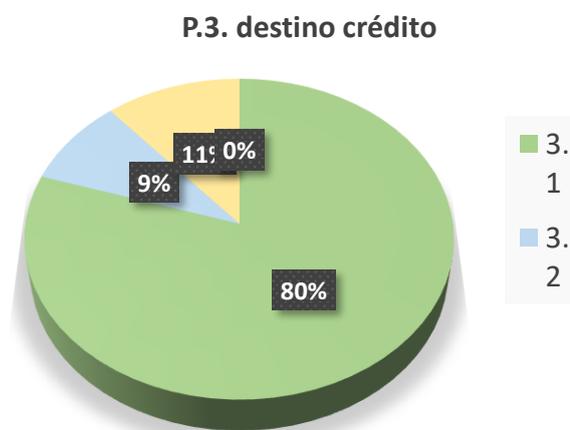
3. En caso que, efectivamente recibió este crédito, el destino es para:

- 3.1. Para crear o continuar un emprendimiento
- 3.2. Para mis gastos personales
- 3.3. Para pagar deudas
- 3.4. Otros conceptos de uso

Tabla 11. Encuesta Cliente. P.3

3				
3.1	3.2	3.3	3.4	
271	30	38	0	
339				

Figura 13. Encuesta Cliente. P.3



La tendencia observada en el comportamiento de solicitantes en la entidad financiera, es que ya son emprendedores establecidos, o conocedores de cómo llevar negocios, los que de manera mayoritaria (271, 80%), acuden a CCA “Mushuk Yuyay”.

De tal manera, sin avanzar en el campo especulativo, esta joven entidad financiera, desde sus inicios, ya posee un target de clientes a satisfacer, aunqueno se descartan otras opciones de brindar financiamientos.

Resulta clave, el valor de 271, a los efectos de la presente investigación

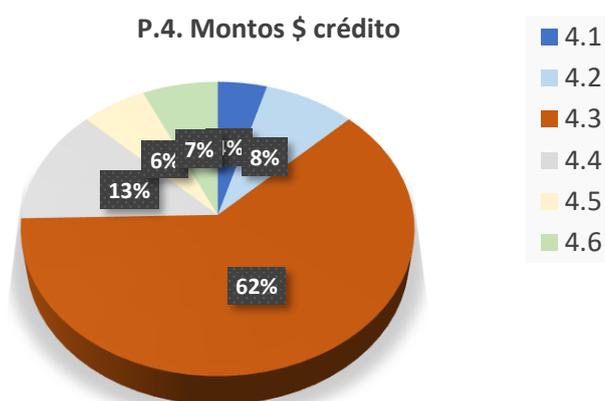
4. El monto financiero obtenido, está entre los valores de:

- 4.1. Entre \$200,00 - \$1000,00
- 4.2. Entre \$1001,00- \$5000,00
- 4.3. Entre \$5001 - \$10'000,00
- 4.4. Entre \$10'001,00 - \$15'000,00
- 4.5. Entre \$15'001,00 - \$20'000,00
- 4.6. Más de \$20'000,00 USD

Tabla 12. Encuesta Cliente. P.4

4	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6
4.1	15	28	210	43	20	23
339						

Figura 14. Encuesta Cliente. P.4



El tema de los montos financieros solicitados, y la aprobación crediticia, está estrechamente relacionada con la política de riesgos financieros. Esta aseveración se refleja en los montos preferidos a otorgar (210; 62%), donde la mayoría de los solicitantes son del sector del emprendedurismo (271)

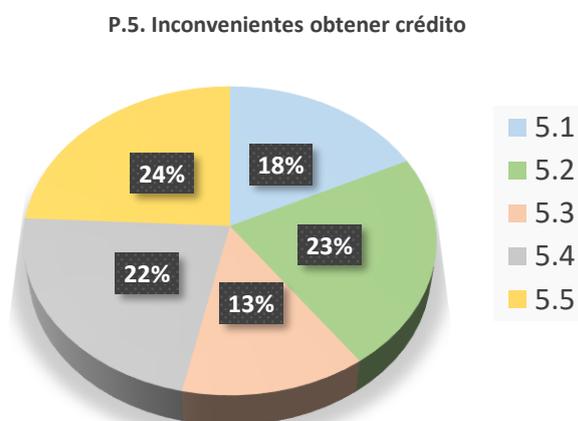
5. ¿Señale de los inconvenientes que enfrentó para recibir este crédito?

- 5.1. Requisito de garantías
- 5.2. Demostrar la Capacidad de pago
- 5.3. Exigencia de referencias
- 5.4. Requisito creación de empleos
- 5.5. Requisitos de manejo ambiental

Tabla 13 . Encuesta Cliente. P.5

5				
5.1	5.2	5.3	5.4	5.5
60	76	45	76	82
<u>339</u>				

Figura 15.. Encuesta Cliente. P.5



No existe criterio para afirmar de limitaciones, trabas, exigencias específicas donde el demostrar la capacidad pago (obvio) y requisito de creación de empleo ¿?, lideran los “inconvenientes” para recibir el crédito. Asumiendo criterio de veracidad de respuestas, tenemos pues una variable de Desarrollo Local en las exigencias de esta entidad financiera.

6. Si el crédito otorgado, resultó para emprender en negocios, es porque usted demostró:

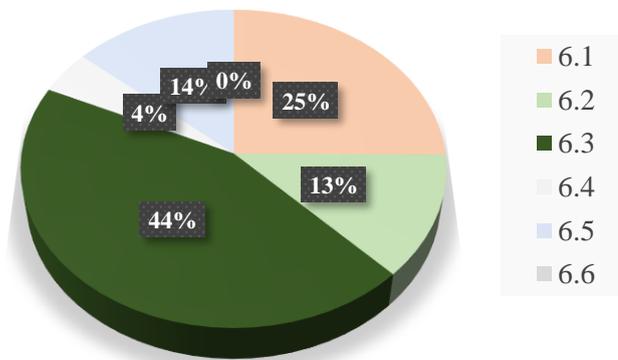
- 6.1. La oportunidad de mercado existente
- 6.2. La necesidad de crear empleos para crecer en el negocio
- 6.3. Las ventajas competitivas que puede desarrollar frente a la competencia
- 6.4. Que no encuentra empleo, y desea emprender
- 6.5. Por lograr la independencia financiera y laboral
- 6.6. Otra razón

Tabla 14. Encuesta Cliente. P.6

6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6
68	34	120	12	37	0	
<u>271</u>						

Figura 16. Encuesta Cliente. P.6

P.6. Razones decidir crédito CAC



Indican las respuestas, que esta entidad financiera es celosa y exigente en cuanto a las variables de mercadeo que respondan al éxito del emprendimiento. Así, Las ventajas competitivas que puede desarrollar frente a la competencia (120, 44%), además de la oportunidad de mercado (68; 25%).

Puede afirmarse que, la exigencia previa a la toma de las decisiones es financiera /pragmática y no es posible afirmar de variables del Desarrollo Local a la hora de la toma de las decisiones previo de otorgar financiamientos.

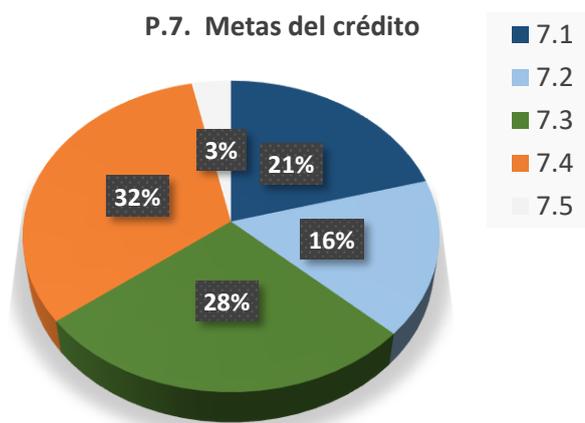
7. El recibir este crédito, está contemplado, entre otras cosas

- 7.1. Crear empleos
- 7.2. Proteger el medioambiente
- 7.3. Diversificar servicio o producción
- 7.4. Modernizar tecnologías
- 7.5. Otros

Tabla 15. Encuesta Clientes P.7

7	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5
56	44	75	87	9	
<u>271</u>					

Figura 17. Encuesta Clientes. P.7



Los intereses de los emprendedores, están centrados en su mayoría (87; 32%), en adquirir y actualizar tecnologías, en función de la competitividad del negocio. No obstante, las exigencias de los órganos de control público, indican solicitudes orientadas al tema medioambiental. Este indicador, resulta una Oportunidad para la CCA en función de potenciar la cultura de prevención medioambiental en función del Desarrollo Local.

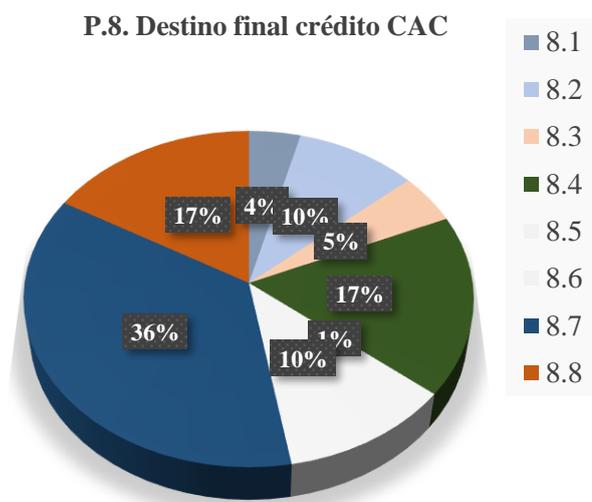
8. Este crédito otorgado, (en caso sea para emprendimiento), está orientado a la esfera de:

- 8.1. Servicios de hotelería y restaurantes
- 8.2. Servicios de transportación de personal, mercaderías o gas
- 8.3. Servicios de cafeterías, jardinerías
- 8.4. Servicios de ventas de artículos ropa, zapatos, juguetes, bisutería
- 8.5. Servicios profesionales de consultoría, asesorías de cualquier naturaleza
- 8.6. Distribución mayorista productos de terceros
- 8.7. Producciones agropecuarias

Tabla 16. Encuesta Clientes P.8

8	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	8.8
11	26	13	47	3	28	98	45	
<u>271</u>								

Figura 18. Encuesta Clientes. P.8



Es de interés, el énfasis por emprendimientos agrícolas (98; 38%), y los servicios de ventas de artículos ropa, zapatos, juguetes, bisutería. Es de destacar que, desde la visión socioeconómica, Riobamba como ciudad, aún contiene elementos y rasgos que indican el estancamiento socioeconómico. No se aprecian zonas industriales, desarrollo de industrias ni el incremento del turismo a partir de estrategias públicas. De tal manera, estos resultados son reflejo fiel de la realidad Riobambeña.

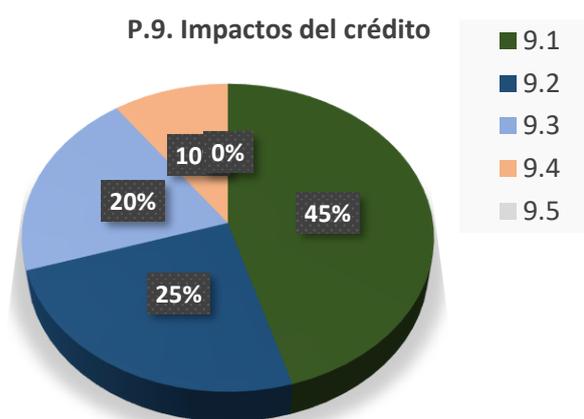
9. De hecho, y gracias a este crédito, he podido, efectivamente:

- 9.1. Elevar las ventas
- 9.2. Mayor cartera de clientes
- 9.3. Crear nuevas plazas laborales
- 9.4. Mejorar acciones medioambientales
- 9.5. Otras

Tabla 17. Encuesta Clientes. P.9

9					
9.1	9.2	9.3	9.4	9.5	
123	67	54	27	0	
<u>271</u>					

Figura 19. Encuesta Clientes P.9



Los resultados responden a la lógica pragmática de elevar ingresos / cartera de clientes. El asunto de crear plazas responde a necesidades de crecimiento del negocio, y el tema medioambiental, se relega en las últimas prioridades

10. Puedo afirmar que, gracias al crédito otorgado, se ha elevado mis ingresos al punto de cubrir y pagar el mismo:

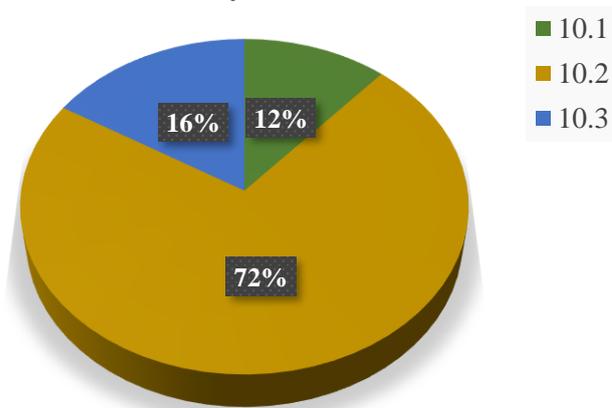
- 10.1 NO es cierto, los ingresos no aumentan
- 10.2. A MEDIAS el tema de ingresos, aún no acabo de cubrir
- 10.3. ASÍ ES, ingresos permiten honrar los adeudos

Tabla 18. Encuesta Clientes. P.10

10		
10.1	10.2	10.3
31	196	44
<u>271</u>		

Figura 20. Encuesta Cliente P.10

P.10. Verdades y Mitos del crédito recibido



Los resultados responden a la lógica pragmática de elevar ingresos / cartera de clientes. El asunto de crear plazas responde a necesidades de crecimiento del negocio, y el tema medioambiental, se relega en las últimas prioridades

Conclusiones parciales del análisis e interpretación.

- Se valida la hipótesis las decisiones en los préstamos crediticios no están alineadas con el enfoque del desarrollo local
- Existe la prioridad de otorgar préstamos a emprendimientos y se aprecia la aceptación de los servicios de esta entidad financiera por la agilidad y eficacia de sus servicios.
- La tendencia observada en el comportamiento de solicitantes en la entidad financiera, es que ya son emprendedores establecidos, o conocedores de cómo llevar negocios, ya posee un target de clientes a satisfacer, aunque no se descartan otras opciones de brindar financiamientos.
- El tema de los montos financieros solicitados, y la aprobación crediticia, está estrechamente relacionada con la política de riesgos financieros.
- La exigencia previa a la toma de las decisiones, es financiera /pragmática y no es posible afirmar de variables del Desarrollo Local a la hora de la toma de las decisiones previo de otorgar financiamientos.
- Los resultados en la toma de las decisiones, responden a la lógica pragmática de elevar ingresos / cartera de clientes. El asunto de crear plazas responde a necesidades de crecimiento del negocio, y el tema medioambiental, se relega en las últimas prioridades.

4.3. Hipótesis

H0: La toma de las decisiones por la CCA Mushuk Yuyay no influye en el desarrollo local”

H1: La toma de las decisiones por la CCA Mushuk Yuyay influye en el desarrollo local”

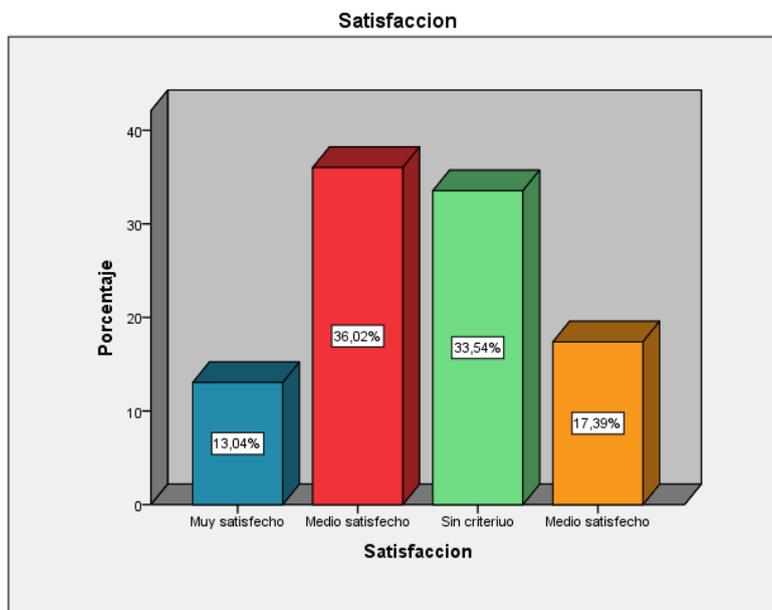
El estadígrafo asumido en la validación de la hipótesis es el Chi cuadrado, X^2 , al correlacionar variables de tipo nominal u ordinal, según (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). De tal manera, se sumen las variables de la encuesta externa a clientes, ítems 7, 8 9, demostrando el grado de aceptación de los créditos en función del desarrollo local; y la encuesta a directivos, analistas y actores involucrados en la toma de las decisiones, en ambos casos variables ordinales, procesadas en el software SPSS-23.

Es apreciable la dispersión de criterios de los encuestados externos, donde el concepto de desarrollo local e intereses personales no se conjugan, o existe desconocimiento del concepto.

Tabla 19. Representativa satisfacción clientes externos

Satisfacción del cliente externo en créditos orientados al desarrollo local					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	21	13,0	13,0	13,0
	Medio satisfecho	58	36,0	36,0	49,1
	Sin criterio	54	33,5	33,5	82,6
	Medio satisfecho	28	17,4	17,4	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Figura 21. Actitud de la satisfacción de clientes externos ante los créditos orientados al desarrollo local



Fuente: Autor investigación

Entonces, al correlacionar el conocimiento por los actores de la CCA con el grado de la satisfacción de los clientes externos en cuanto a otorgar préstamos orientados al desarrollo local, tenemos que:

Tabla 20. Prueba de Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			Significación asintótica (bilateral)
	Valor	gl	
Chi-cuadrado de Pearson	7,125 ^a	6	,660
Razón de verosimilitud	5,232	6	,514
Asociación lineal por lineal	3,091	1	,079
N de casos válidos	9		

a. 3 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,22.

Fuente: Autor

Entonces, al comprobar que, las 12 casillas con recuento menor a 5, donde el mínimo esperado es 0,22. Como adición a esta comprobación, con seis grados de libertad, NCA 95% y error 5%, tenemos que Chi-cuadrado calculado, 7,125 > Chi-cuadrado tabla, 5,35. Entonces, se concluye que:

Es aceptada H_{01} y se asume que, **la toma de las decisiones por la CCA Mushuk Yuyay influye en el desarrollo local**. Tal resultado, está acorde y responde a la realidad descrita en los instrumentos aplicados. Por ello, la pertinencia por parte de la CCA Mushuk Yuyay, en asumir nuevas perspectivas y enfoques en la toma de las decisiones financieras.

Discusión de resultados

Demostrada que la toma de las decisiones por los actores responsables de la CCA, influyen en el desarrollo local, no implica que, de manera consciente, explícita y documentada, estas decisiones respondan a una política previa de la entidad financiera.

Es necesario la intervención de la directiva de esta entidad financiera en función de socializar las variables del desarrollo local, y existe homogeneidad en el significado, importancia y alcance de la dimensión de desarrollo local.

Se adiciona, que la toma de las decisiones ha de contemplar las estrategias públicas de desarrollo local, y estar alineadas a los presupuestos y lineamientos planteados. Referido a la correlación del conocimiento por los actores de la CCA con el grado de la satisfacción de los clientes externos en cuanto a otorgar préstamos orientados al desarrollo local, se demuestra con la prueba del Chi cuadrado de la influencia de la toma de las decisiones en función del desarrollo local.

Este resultado está en correspondencia con otras investigaciones, que han servido de fundamentación para la presente investigación. Se cita el trabajo de (Corral, 2021), la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, donde se repite el comportamiento del conocimiento versus grado de satisfacción; los resultados de (Llanga, 2018) y la relación entre la gestión comercial e imagen de la empresa; de los aportes de Tapia (2015) y la relación de la mejora continua y la elaboración de manual de proceso, donde el criterio de la muestra investigada demuestra la relación en tomar decisiones, satisfacción y mejoras.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Sobre los objetivos planteados en esta investigación, se concluye que:

Se ha logrado evaluar la toma de las decisiones y el desarrollo local de la CCA Mushuk Yuyay Riobamba-Chimborazo. La investigación, demuestra que, el tema de los montos financieros solicitado, y la aprobación crediticia, está estrechamente relacionada con la política de riesgos financieros. La exigencia previa a la toma de las decisiones, es financiera /pragmática y no es posible afirmar de variables del Desarrollo Local a la hora de la toma de las decisiones previo de otorgar financiamientos.

En función de las evidencias obtenidas, se logran describir los proyectos de desarrollo local en el radio de operaciones de la CCA Mushuk Yuyay. Ausencia en esta entidad financiera de políticas, protocolos y estrategias escritas en función del desarrollo local como filosofía y principio de la toma de las decisiones. No se pueden afirmar de “proyectos de Desarrollo Local”, sino de proyectos de financiamientos aislados que no responden a desarrollo local estructurado y sistémico.

Son evaluados los préstamos crediticios brindados y su alineamiento con los proyectos y objetivos de desarrollo local. Las evidencias demuestran que, más que variables de Desarrollo Local, el tema de los montos financieros solicitados, y la aprobación crediticia, está estrechamente relacionada con la política de riesgos financieros.

Son propuestas, sobre la base de los planes de desarrollo local, las estrategias que permitan una asertiva toma de las decisiones en la gestión financiera de la hora de otorgar préstamos. Se resumen ocho (8) propuestas, a partir de los resultados logrados.

5.2. Recomendaciones

Revalorizar, reorientar las políticas y estrategias orientadas a la toma de las decisiones, logrando el equilibrio entre la dimensión pragmática y de Desarrollo Local.

Lograr estandarizar los enfoques de proyectos de desarrollo local, enriqueciendo protocolos procedimientos, políticas. Implementar programa en el seno de esta entidad financiera, CCA “Mushuk Yuyay”, asociado al cambio en la cultura organizacional, del paradigma de Desarrollo Local, a la hora de la toma de decisiones.

Ejercer la continua evaluación de los préstamos crediticios brindados y su alineamiento con los proyectos y objetivos de desarrollo local.

Elaborar de manera coherente las propuestas, sobre la base de los planes de desarrollo local, las estrategias que permitan una asertiva toma de las decisiones en la gestión financiera de la hora de otorgar préstamos.

6. PROPUESTA.

La presente propuesta, pretende enunciar acciones y reorientaciones estratégicas en la toma de las decisiones, orientadas al desarrollo local, demostrando el compromiso de la entidad financiera con las directrices y tendencias del desarrollo del área o radio de acción.

6.1 Objetivos de la propuesta

6.1.1 Objetivo general

Sugerir acciones y cambios en el pensamiento estratégico de la dirección en la institución financiera en la toma de las decisiones, orientadas a fortalecer el desarrollo local

6.1.2 Objetivos específicos

- Demostrar la potencialidad de proyectos de desarrollo local en el radio de acción de la Institución financiera, y la necesidad de revalorizar la toma de las decisiones en función de las variables que inciden en el desarrollo local.
- Proponer la revisión de las decisiones de préstamos crediticios, alineadas estas a los proyectos y objetivos de desarrollo.
- Sugerir estrategias que permitan una asertiva toma de las decisiones en la gestión financiera a la hora de otorgar los préstamos, sobre la base del desarrollo local

6.2 Desarrollo de la propuesta

El desarrollo de la propuesta, consta de paquete de acciones y sugerencias capaces de influir en el estado de la toma de las decisiones orientadas al desarrollo local. Esta propuesta no resulta la solución automática al problema, pues ha de insertarse en la cultura organizacional de la CCA como rasgo y valor compartido.

Entonces, desde lo estratégico tenemos que:

- Relacionar de manera sistémica, la política de riesgos financieros y las variables de Desarrollo Local. Ello significa valorar en los proyectos de solicitudes de créditos, el impacto, factibilidad en la creación de empleos y los nuevos mercados; las políticas socializadas de las instituciones públicas encargadas de la estrategia de desarrollo local, y la toma de decisiones en función de emprendimientos alineados a la misma; asumir la variable medioambiental y su exigencia en el proyecto de solicitud crediticia, y las políticas de amortiguamiento y planes de prevención según

Ministerio del Ambiente y Aguas.

- Equilibrar bajo el prisma de riesgos, de aquellas variables asociadas al desarrollo local, y los ingresos / cartera de clientes. De tal manera, variables de creación de puestos de trabajo e impactos medioambientales, además de las estrategias de prevención medioambiental, han de reflejarse en cada proyecto, como criterio para la toma de la decisión de otorgar o no el financiamiento.
- Revisar, reformular los procedimientos, protocolos, metodologías que regulan la toma de las decisiones para otorgar los créditos y préstamos financieros, en función de variables asociadas al Desarrollo Local. Las políticas y estrategias en la entidad financiera, han de socializarse al colectivo de la CCA Mushuk Yuyay, y todos han de estar alineados a las estrategias públicas locales de desarrollo vigente.

Desde la visión cultural organizacional, es sugerido que:

- Insertar y asimilar en la cultura organizacional de esta entidad financiera, el criterio único y socializado de “desarrollo local”, así como los enfoques estratégicos de la entidad, en función de otorgar préstamos, asesorar a emprendedores, en función del desarrollo local.
- Socializar, y relacionar las estrategias públicas de Desarrollo Local establecidos, en función de la estructura de los proyectos para la toma de decisiones final de otorgar estos.
- Capacitar a los oficiales de crédito, especialistas y actores involucrados en la toma de las decisiones para otorgar financiamientos a proyectos de emprendimientos, ya reformulados los procedimientos, políticas y estrategias de la entidad financiera. No basta con formular políticas, sino socializar a todos y potenciar los canales comunicacionales de la entidad.
- Desarrollar espacios virtuales y reales para Clientes y Socios, donde se visibilice la necesidad e imperativo de asumir las variables de Desarrollo Local, como principio para la toma de las decisiones al otorgar financiamientos a emprendedores.
- Asumir esta investigación, como guía para la intervención administrativa en el nuevo enfoque de tomar decisiones de otorgar financiamientos, en función del desarrollo Local

6.3 Beneficios de la propuesta

- Los beneficios de esta propuesta, resultan la alineación de las políticas y estrategias de la institución financiera con el enfoque de desarrollo local.
- Gracias a la propuesta, se logra relacionar la política de riesgos financieros y las variables de desarrollo local. Solo entonces, será posible valorar en los proyectos de solicitudes de créditos, el impacto, factibilidad en la creación de empleos y los nuevos mercados; las políticas socializadas de las instituciones públicas encargadas de la estrategia de desarrollo local, y la toma de decisiones en función de emprendimientos alineados a la misma; asumir la variable medioambiental y su exigencia en el proyecto de solicitud crediticia, y las políticas de amortiguamiento y planes de prevención según Ministerio del Ambiente y Aguas.
- La propuesta presupone el equilibrio de las variables asociadas al desarrollo local, y los ingresos/cartera de clientes de esta institución financiera, desde la óptica de los riesgos.
- Está inscrito en la propuesta y además impacta en la revisión de los procedimientos, protocolos, metodologías que regulan la toma de las decisiones para otorgar los créditos y préstamos financieros, en función de variables asociadas al desarrollo local.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albuquerque, F. (2004). *El Enfoque del Desarrollo Económico Local*. Programa AREA - OIT en Argentina - Italia Lavoro.
https://www.flacsoandes.edu.ec/sites/default/files/agora/files/1251776298.area_enfoque_del_0.pdf
- Alianza Cooperativa Internacional. (2013).
<https://www.ica.coop/sites/default/files/attachments/ICA%20Bylaws%20-%20updated%202013%20-%20Spanish.pdf>
- Anguita, J.R.; Repullo L., J.; Donado, C. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de los cuestionarios y tratamiento estadístico de datos (I)*. ACADEMIA. Vol. 31. Núm. 8. Páginas 527-538. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Arias F. G. (2006): *El proyecto de la Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas. Editorial Episteme. <https://universoabierto.org/2017/05/22/el-proyecto-de-investigacion-introduccion-a-la-metodologia-cientifica/>
- Armas, D.; Pacheco S., J. L.; Vaca M., B. R. (2012). *Elaboración del plan de desarrollo local para el mejoramiento de la Parroquia de Sibambe, cantón Alausí, provincia de Chimborazo*. Editorial Quito. UCE. Recuperado:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/404>
- Arocena, J. (2002). *El desarrollo local, un desafío contemporáneo*. 2da Edición. Universidad Católica. Uruguay. https://flacso.edu.ec/cite/media/2016/02/Arocena-J_2002_El-desarrollo-local-un-desafio-contemporaneo-Capitulo-I.pdf
- Ayala, M. (15 octubre 2020). *Diseño de investigación: características, cómo se hace, ejemplo*. Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/disenio-de-investigacion/>.
- Banco Mundial (2012). *Guía para la regulación y la supervisión de las microfinanzas: Directrices de consenso*. Washington, DC: Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP). https://www.cgap.org/sites/default/files/Consensus-Guidelines-Guide-to-Regulation-and-Supervision-of-Microfinance_Oct-2012-Spanish.pdf
- Balanzategui, R.; Ñauñay Padilla, A. R. (2019). Los Microcréditos de la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., y su aporte en el emprendimiento de la ciudad de Riobamba, 2017. UNACH.

- <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6198>
- Batalla, D. de M. (2013). *Nociones de Economía y Finanzas*.
<https://nocionesdeeconomaiayempresa.wordpress.com/>. Madrid –España. 2013.
- Basantes, R; Remache Reinoso, B. A. (2021). La Gestión de administración del talento humano y el desempeño laboral en industrias Alvarado. UNACH.
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7487>
- Bonnet E., M. M. (1999). *El proceso de toma de decisiones en la estrategia de desarrollo local*. Santa Cruz de Tenerife: FEDERTE. España. ISBN: 84-8416-871-9. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=309074>
- Bustillos F.; M. (2018). *Toma de decisiones, definición, tipos de decisión, proceso y ejemplos*. Gestiópolis. <https://www.gestiopolis.com/toma-de-decisiones-definicion-tipos-proceso-ejemplos/>
- Casa C. (2018). *El desarrollo económico local, el enfoque de desarrollo humano y la economía social y solidaria al servicio de la persona*. Revista Perspectiva 19 (2), 2018: 227-241 - ISSN 1996-5389.
http://mail.upagu.edu.pe/files_ojs/journals/27/articles/582/submission/582-133-2092-1-2-20180822.pdf
- Casalis, A. (2008). *¿Qué es el desarrollo local y para qué sirve?* Centro de estudios para el desarrollo local.
<http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/Que%20es%20el%20desarrollo%20local%20Casalis.pdf>
- Código Orgánico Financiero y Monetario, COFM (2014). *Registro oficial*.
<http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Coffey, W.; Polèse, M. (1985). *The concept of local development: A stages model of endogenous regional growth*. Papers of the Regional Science Association Volume 55, pages1–12. <https://link.springer.com/article/10.1007/BF01939840>
- CONAFIPS (2018). *Evaluación de Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario (OSFPS)*. <https://www.finanzaspopulares.gob.ec/evaluacion-de-organizaciones/>
- Cuervo G., L.M. (2017). *Desarrollo económico local: leyendas y realidades*. Núm. 1

- (1999): (enero-junio) Desarrollo local.
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/territorios/article/view/5605>
- Dau P. y Lara C. (2011). *Descripción de los microcréditos entregados por las instituciones financieras en el Ecuador durante el periodo 2000-2010*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/6187?locale=fr>
- Dávila N., G. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales*. Laurus, vol. 12, núm. Ext, 2006, pp. 180-205. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, Venezuela.
<https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- ECURED (2003). Desarrollo local. Definición. https://www.ecured.cu/Desarrollo_local
- Escobar J. (2015). *Evaluación del impacto del microcrédito en la reducción de la pobreza en Ecuador, periodo 2009.2012*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/8893>
- ESPOCH (2021). *Especialización en desarrollo Local y regional*.
<https://www.cursosycarreras.com.ec/especializacion-en-desarrollo-local-y-regional-chimborazo-riobamba-escuela-superior-politecnica-del-chimborazo-FO-141817>
- Farji B., A. (2007). *Una forma alternativa para la enseñanza del método hipotético-deductivo*. INCI v.32 n.10 Caracas oct. 2007.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-18442007001000015
- FLACSO. (s/f). *Marco conceptual ¿En qué consiste el Desarrollo Local?* Tesina final aplicación de estándares desarrollo y actores locales cantón el triunfo (software de aplicación). <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=18116>
- Foschiatti, P.; Stumpo, G. (marzo,2006). *Políticas municipales de microcrédito: un instrumento para la dinamización de los sistemas productivos locales*. Estudios de caso en América Latina. Libros de la CEPAL No.89L.
<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/2440>
- Fred R., D. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica*. 9na. Edición. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
<https://maliaoceano.files.wordpress.com/2017/03/libro-fred-david-9a-edicion-con-estrategica-fred-david.pdf>

- Freire Q., C. E.; Soto T., T. A.; Mendieta G., D. N. (2019). *Desempeño financiero en las organizaciones: Análisis desde la gerencia general Chairman*. Revista Venezolana de Gerencia vol. 24, núm. 87, 2019. ISSN: 1315-9984. Universidad del Zulia. Venezuela.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29060499016/29060499016.pdf>
- Garavito G. D. (2016). *Microcréditos: Evolución y situación actual del sistema de microfinanzas en Colombia*. Bogotá-Colombia: Univ. Estud. N° 13: 49-72.
<https://cienciasjuridicas.javeriana.edu.co/documents/3722972/7363669/49-72.pdf/8f892851-764e-4fce-a4b1-890d77a0dafb>
- Godoy Ponce, Sofía Carolina (2015). *Desarrollo local sostenible y gestión socio-ambiental. Caso: comunidad Chimborazo Millancahuan 2.014*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9842>
- Guzmán M., M. del C. (2018). *Toma de decisiones en la gestión financiera para el sistema empresarial*. Ediciones Grupo Compás. ISBN: 978-9942-33-079-6. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador.
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/278/1/LIBRO%20LISTO-ilovepdf-compressed-2.pdf>
- Hernández S.; Fernández, A.; y Baptista N. (2006). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición. Mc GRAW-HILL/INTERAMERICANA DE EDITORES. S.A. DE C.V.
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernández S.; Fernández, A.; y Baptista N. (2006). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición. Mc GRAW-HILL/INTERAMERICANA DE EDITORES. S.A. DE C.V.
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hurtado, I. Toro, G. (2007): *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Episteme. (5ta Edición) Valencia.
<https://es.scribd.com/document/371098034/Hurtado-y-Toro-paradigmas-y-Metodos-de-Investigacion-en-Tiempos-de-Cambio>
- Jiménez Ch., V. E. (2010). *¿En qué consisten los estudios explicativos?*
<http://vivianajimenezdemonges.blogspot.com/2010/07/en-que-consisten-los->

estudios_25.html

- Lacalle C. M. (2001). *Los microcréditos: un nuevo instrumento de financiación para luchar contra la pobreza*. Revista de Economía Mundial.
https://www.researchgate.net/publication/277260708_Los_microcreditos_Un_nuevo_instrumento_de_financiacion_para_luchar_contra_la_pobreza
- Lathrop, G.; Pérez S., J. P. (2009). *Desarrollo económico local en Centroamérica. estudios de comunidades globalizadas*. Revista FLACSO, ISBN 9977-68-128-7. Buenos Aires. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/48480.pdf>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria LOEPS. (2018). Recuperado de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Leyva F., G. (2018). *Indicadores de desempeño empresarial para medir la calidad de las estrategias financieras*. Cofin vol.12 no.1 La Habana ene.-jun. 2018.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100005
- Lezamiz M. (2004). *Relato breve del cooperativismo*. Otálora.
<https://es.scribd.com/document/134923008/Relato-Breve-Del-Cooperativismo>
- Lugo, Z. (2018). *Población y muestra*. <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/#:~:text=Poblaci%C3%B3n%20se%20refiere%20al%20universo,poblaci%C3%B3n%20para%20realizar%20un%20estudio.&text=Universo%20de%20elementos%20que%20se%20van%20a%20estudiar>.
- Mballa, L., V. (2017). *Desarrollo local y microfinanzas como estrategias de atención a las necesidades sociales: un acercamiento teórico conceptual*. Rev. mex. cienc. polít. soc vol.62 no.229 Ciudad de México ene./abr. 2017.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-19182017000100101
- Muñoz P., B.; Barrantes, A. (2015). *Superando desigualdades hacia sociedades más inclusivas*. OAS. Documentos oficiales; OEA/Ser. D/XXVI.15). ISBN 978-0-8270-659. 1. http://www.oas.org/docs/inclusion_social/equidad-e-inclusion-social-entrega-web.pdf
- Novás D., J.; Gallego M., B. R.; Calviño, A. C. (2011) *Bases y aplicación del método hipotético-deductivo en el diagnóstico*. Revista Cubana de Medicina General

- Integral. Rev Cubana Med Gen Integr vol.27 no.3 Ciudad de La Habana jul.-set. 2011. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252011000300008
- Ñauñay P., A. R. (2017). *Los Microcréditos de la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., y su aporte en el emprendimiento de la ciudad de Riobamba*. UNACH. Riobamba. Ecuador.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6198/1/Los%20Microcr%3%a9ditos%20de%20la%20agencia%20matriz%20de%20la%20Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Cr%3%a9dito%20Riobamba%20Ltda.pdf>
- Otzen, T.; Manterola, C. y Samuel, (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. International Journal of Morphology. 35(1):227-232, 2017.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pérez D. E.; Villareal P., A.; Reyes G., G. (2018). *Modelo para determinar desempeño financiero de empresas proveedoras de servicios de Internet: El caso Colombia*. Revista ESPACIOS. Recuperado de.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n42/a18v39n42p32.pdf>
- Prefectura del Chimborazo (2020). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de la Provincia de Chimborazo*. <https://chimborazo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/08/1.-PDOT-Provincial.pdf>
- Prieto C., B. J. (2017). *El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales*. DOI:
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- Puig, X. (17 febrero, 2015). *Política financiera de la empresa*. Universitat Pompeu Fabra GEMMA CID. 03/2011. <https://patrimonia.bsm.upf.edu/xavier-puig-politica-financiera-de-la-empresa-3/>
- QuestionPro (s/f). *¿Qué es la investigación explicativa?*
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-explicativa/>
- Renaud, J.; Iglesias, M. F. (2008). *¿El impacto social de las microfinanzas?* Documento de trabajo Nro 18. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Buenos Aires.
http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/docin/docin_cenes_018
- Rivera G., A.; Del Pozo Á., P. (2016). *La gestión del financiamiento para el desarrollo*

- local*. Revista: Caribeña de Ciencias Sociales ISSN: 2254-7630.
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/06/financiamiento.html>
- Rivera S., M. del R. (2015). *La evolución de las estrategias de marketing en el entorno digital: implicaciones jurídicas*. tesis doctoral. Universidad Carlos III. https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22498/rosario_rivera_tesis.pdf
- Roberts A. (2011). *El microcrédito y su aporte al desarrollo económico*. Obtenido de <https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-es-documento-el-microcredito-y-su-apoyo-al-desarrollo-economico-10-2003.pdf>
- Rodríguez P., R. A.; Guerra Á., E. (2008). *Mapas conceptuales y geo-referencias en productos y servicios de inteligencia empresarial*. ACIMED v.17 n.4 Ciudad de La Habana http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000400006
- Roldan G., J. L. (2000): *Cómo elaborar un proyecto de investigación*. Universidad de Valladolid. España.
https://alojamientos.uva.es/guia_docente/uploads/2013/429/52504/1/Documento.pdf
- Salto, A. W.; Loja Livisaca, D. M. (2020) *La Gestión Empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Cumandá provincia de Chimborazo y la Satisfacción del Cliente periodo 2017*. UNACH.
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6724>
- Salto A., W; Pillasagua Fajardo, L. R. (2020). *El microcrédito de la Cooperativa María Inmaculada otorgado a los usuarios del sistema de riego Chambo-Guano y los efectos en la productividad*. UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6560>
- Stephen, R.; David, D. (2015). *Fundamentos de Administración*. 3ra Edición.
https://books.google.com.ec/books?id=yly3Ak0GLykC&printsec=frontcover&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Stöhr, W. (1992). *Estrategias de desarrollo local para hacer frente a la crisis local*. Universidad de Ciencias Económicas de Viena. Austria.
<https://www.eure.cl/index.php/eure/article/view/1064/168>.
- Stöhr. (1985). *Selective selfreliance and endogenous regional development*, Ungleiche Entwicklung und Regionalpolitik. Nohlen & Schultze, Südeuropa. Bochum.
- Suárez F. D. C. (2013). *Análisis de las finanzas sociales y solidarias en el Ecuador, caso específico de la Fundación ESPOIR, período: 2005-2011*. Quito - Ecuador.

- <https://base.socioeco.org/docs/t-puce-5870.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018).
http://www.seps.gob.ec/documents/20181/769168/SEGMENTACION+_ACTIVOS_2018.pdf/3f875ce7-0184-4b66-a624-f835297cbafc?version=1.0
- Torres, M.; Paz, K.; Salazar, F. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. Facultad de Ingeniería - Universidad Rafael Landívar. Boletín Electrónico No. 03. http://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf
- Traba R., Y.; Lino del P., P.; Tamayo S., M. (2011). *Esquema para la gestión financiera del desarrollo local*. Revista Científica Retos de la Dirección Vol. 5 Núm. 2 (2011). Camagüey. Cuba.
<https://revistas.reduc.edu.cu/index.php/retos/article/view/114>
- Valdez D., M de L.; Layva R., M.; Gil V., E. G. (2014). *Concepto e importancia de la administración estratégica*. <https://www.gestiopolis.com/concepto-e-importancia-de-la-administracion-estrategica/>
- Vallejo, M. (2002). *El diseño de investigación: una breve revisión metodológica*. Archivos de cardiología de México, vol. 72, N° 1, pp. 8-12.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/acm/v72n1/v72n1a2.pdf>
- Van Home, J. C.; Wachowicz J. (2010). *Fundamentos de administración financiera*. 13va edición Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Naucalpan de Juárez – México. <https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2014/09/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>
- Vargas C. (2015). *Las cooperativas de crédito y su posición dentro del modelo cooperativo. Integración frente a diferenciación en el marco de la reforma del sistema financiero*. Revesco, Revista de estudios cooperativos.
<https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/48145>
- Vargas V, T.; Hernández Veleros, Z.; Villegas González, E. (2017). *El crecimiento económico y el desarrollo financiero: evidencia para tres países de América del Norte*. Universidad de LOS ANDES. Economía, vol. XLII, núm. 43, 2017. México.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1956/195654622002/html/index.html>
- Vázquez B., A. (2007). *Desarrollo endógeno. Teorías y políticas de desarrollo territorial*. Asociación Española de Ciencia Regional. ISSN: 1695-7253.

<https://www.redalyc.org/pdf/289/28901109.pdf>

Vázquez, A. (2016). *La política del desarrollo económico social local, Concepto*.

FLACSO. https://flacso.edu.ec/cite/media/2016/02/Vazquez-A_2000_La-politica-de-desarrollo-economico-local.pdf

Vélez V, J. A.; Llantén M, C. P.; de Salazar, L. (2004). *Información para la toma de decisiones en la planeación del desarrollo local*. Rev. Fac. Nac. Salud Pública

2004;22(1):15-21. <https://www.redalyc.org/pdf/120/12058127017.pdf>

Warren C; Reeve, J. M.; Duchac, J. E. (2010). *Contabilidad Financiera*. 11^a.ed. ISBN 978-607-481-245-9. CENGAGE Learning.

<https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=513571><https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=513571>

Zaldua G., A. (2006). *El análisis del discurso en la organización y representación de la información-conocimiento: elementos teóricos*. ACIMED v.14 n.3 Ciudad de La

Habana Mayo-jun. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000300003

8. ANEXOS

8.1 ANEXO I. Ficha de Observación.

FICHA DE OBSERVACIÓN EN LACCAMUSHUK YUYAY LTDA. ORIENTADA A LA TOMA DE LAS DECISIONES Y EL DESARROLLO LOCAL

OBJETIVO:

Explorar, contrastar y demostrar la relación existente entre la toma de las decisiones y el desarrollo local relación de la CCAMushuk Yuyay y el desarrollo local en el radio de acción de esta Cooperativa

Ítems observados

- Análisis de la Misión, Visión y Objetivos de la CCA y su correspondencia o alineamiento con el desarrollo local
- Hallazgos informacional es asociados al desarrollo local en cuanto: Enfoque de emprendimientos y desarrollo de negocios
- Variables de creación de empleos, cuidado medio ambiental, calidad social de vida Importancia de apalancar el desarrollo local entre los clientes
- Análisis de los requisitos exigidos para decidir otorgar préstamos y congruencia con el desarrollo local
- Estudio de expedientes de créditos otorgados relacionados con emprendimientos que impulsan el desarrollo local
- Valoración de la asesoría y monitoreo por la CCA a negocios y emprendimientos beneficiados con créditos

8.2 ANEXO II. Entrevista interna entidad financiera

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS, ANALISTAS Y ACTORES INCLUCRADOS EN LA TOMA DE LAS DECISIONES EN LA CCA MUSHUK YUYAY LTDA. Y ORIENTADAS AL DESARROLLO LOCAL

Estimado Señor(a). Solicitamos a usted la colaboración en el llenado de esta ENTREVISTA, con fines investigativos.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la toma de las decisiones de la CCA Mushuk Yuyay y el desarrollo local en el radio de acción de esta Cooperativa

Temas y preguntas

1. Cómo asume usted el término de “desarrollo local” desde la visión de la CCA.
 - 1.1. ¿qué variables considera están contenidas en este término?
 - 1.2. ¿considera necesario que la CCA asume estas variables a la hora de decidir el préstamo? ¿Por qué?

2. A la hora de las decisiones del préstamo o crédito para emprendimientos ¿cuáles variables analizan como criterio de factibilidad para ser otorgado?
 - 2.1. Ingresos esperados y cuotas de mercado
 - 2.2. Flujo de cada y ROI del negocio
 - 2.3. Número de empleos
 - 2.4. Impacto ambiental
3. ¿Se exigen estudios de cada proyecto de emprendimiento del impacto social en la comunidad?
4. ¿Cómo y quiénes toman estas decisiones?

5. ¿Alguna evidencia de la disposición u orientación de esta CCA en función del desarrollo local?

8.3 ANEXO III. Encuesta Interna Tomadores de Decisiones

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS, ANALISTAS Y ACTORES INCLUCRADOS EN LA TOMA DE LAS DECISIONES EN LA CCA MUSHUK YUYAY LTDA. 2020

Estimado Señor(a.). Solicitamos a usted la colaboración en el llenado de esta encuesta tipo Likert, con fines investigativos.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la toma de las decisiones de la CCA Mushuk Yuyay y el desarrollo local en el radio de acción de esta Cooperativa

INSTRUCCIONES DE LLENADO: Analizar el contenido de cada pregunta y marcar la respuesta que usted considere:
CUESTIONARIO

	Muy de acuerdo	Medio acuerdo	Se ignora	Medio desacuerdo	Muy en desacuerdo
Conozco el significado, alcance e impacto del término “desarrollo local”					
Es esta CCA, la dimensión de “desarrollo local” es clave a la hora de decidir la entrega de préstamos					
Previo a decidir otorgar préstamos por solicitudes de emprendimientos, se exige un proyecto del mismo					
Para cada proyecto, es obligatorio señalar creación de empleos y medidas manejo ambiental					
Esta CCA, asesora a cada cliente / emprendedor en el impacto social y vías de mejora del negocio					
Las decisiones de préstamos a negocios, resulta responsabilidad social y ambiental en esta CCA					
Existe criterio evaluativo del impacto en el desarrollo local de los préstamos otorgados					

AGRADECIDO POR VUESTRA COLABORACIÓN

8.4 ANEXO IV. Encuesta a Clientes y Socios externos

Estimado Señor(a), solicitamos a usted la colaboración en el llenado de esta encuesta, con fines investigativos.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la toma de las decisiones de la CCA Mushuk Yuyay y el desarrollo sostenible del radio de acción de esta Cooperativa

INSTRUCCIONES DE LLENADO: Analizar el contenido de cada pregunta y marcar la respuesta que usted considere:

CUESTIONARIO

1. Usted decidió acudir a esta CCA Mushuk Yuyay para recibir crédito de financiamiento por:

1.1. Favorece a los emprendedores al otorgar sus créditos _____

1.2. Goza de los mejores intereses _____

1.3. Proyecta seguridad y confianza _____

1.4. Los servicios son ágiles y eficaces _____

2. ¿Ha recibido usted el crédito solicitado?

2.1. Sí _____

2.2. No _____

3. En caso que, efectivamente recibió este crédito, el destino es para:

3.1. Para crear o continuar un emprendimiento _____

3.2. Para mis gastos personales _____

3.3. Para pagar deudas _____

3.4. Otros conceptos de uso _____

4. El monto financiero obtenido, está entre los valores de:

4.1. Entre \$200,00 - \$1000,00 _____

4.2. Entre \$1001,00- \$5000,00 _____

4.3. Entre \$5001 - \$10'000,00 _____

4.4. Entre \$10'001,00 - \$15'000,00 _____

4.5. Entre \$15'001,00 - \$20'000,00 _____

4.6. Más de \$20'000,00 USD _____

5. ¿Señale de los inconvenientes que enfrentó para recibir este crédito?

5.1. Requisito de garantías _____

5.2. Demostrar la Capacidad de pago _____

5.3. Exigencia de referencias _____

5.4. Requisito creación de empleos _____

5.5. Requisitos de manejo ambiental _____

6. Si el crédito otorgado, resultó para emprender en negocios, es porque usted demostró:

6.1. La oportunidad de mercado existente _____

6.2. La necesidad de crear empleos para crecer en el negocio _____

6.3. Las ventajas competitivas que puede desarrollar frente a la competencia _____

6.4. Que no encuentra empleo, y desea emprender _____

6.5. Por lograr la independencia financiera y laboral _____

6.6. Otra razón _____

7. El recibir este crédito, está contemplado, entre otras cosas

7.1. Crear empleos _____

7.2. Proteger el medioambiente _____

7.3. Diversificar servicio o producción _____

7.4. Modernizar tecnologías _____

7.5. Otros _____

8. Este crédito otorgado, (en caso sea para emprendimiento), está orientado a la esfera de:

8.1. Servicios de hotelería y restaurantes _____

8.2. Servicios de transportación de personal, mercaderías o gas _____

- 8.3. Servicios de cafeterías, jardinerías _____
- 8.4. Servicios de ventas de artículos ropa, zapatos, juguetes, bisutería _____
- 8.5. Servicios profesionales de consultoría, asesorías de cualquier naturaleza _____
- 8.6. Distribución mayorista productos de terceros _____
- 8.7. Producciones agropecuarias _____
- 8.8. Otras producciones no agrícolas _____

9. De hecho, y gracias a este crédito, he podido, efectivamente:

- 9.1. Elevar las ventas _____
- 9.2. Mayor cartera de clientes _____
- 9.3. Crear nuevas plazas laborales _____
- 9.4. Mejorar acciones medioambientales _____
- 9.5. Otras _____

10. Puedo afirmar que, gracias al crédito otorgado, se ha elevado mis ingresos al punto de cubrir y pagar el mismo:

- 10.1. NO es cierto, los ingresos no aumentan _____
- 10.2. A MEDIAS el tema de ingresos, aún no acabo de cubrir _____
- 10.3. ASÍ ES, ingresos permiten honrar los adeudos _____

AGRADECIDO POR VUESTRA COLABORACIÓN

ANEXO V. Evidencias del desarrollo de la investigación



Entrevista a directivos



Encuesta a Clientes



Encuesta a Clientes



Encuesta a Clientes



Encuesta a Clientes



Encuesta a Clientes



Encuesta a Clientes