



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v9i16.0574>

GESTIÓN ESTRATÉGICA EN LOS PROCESOS DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA PUELLARO, AGENCIA PUERTO QUITO

STRATEGIC MANAGEMENT IN CREDIT PROCESSES IN THE PUELLARO COOPERATIVE, PUERTO QUITO AGENCY

Pazmiño-Arias Jazmine Gabriela ¹; Macías-Loor Félix Ignacio ²

¹ Universidad Estatal Del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador. Correo: pazmino-jazmine4972@unesum.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0006-2555-7325>

² Universidad Estatal Del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.
Correo: felix.macias@unesum.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0734-5058>

Resumen

A nivel global los procesos científicos de la gestión estratégica incluyen diversas oportunidades en el mundo empresarial de las instituciones públicas y privadas, adquiriendo inigualablemente nuevos conocimientos en procesos administrativos, económicos y financieros, la cooperativa evalúa el entorno económico y las necesidades de crédito de sus socios. Esto implica estudiar la demanda de préstamos, las condiciones del mercado y las características financieras de los miembros, ante estos antecedentes, es importante mencionar que el objetivo general es “Determinar de qué manera influye la Gestión estratégica de los procesos de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Puellaro, agencia Puerto Quito” donde se busca interpretar los resultados obtenidos en la reinterpretación de los datos abordados una vez elaborado el proyecto de investigación, evaluando los elementos de mayor trascendencia en su gestión y procesos de créditos de la agencia Puerto Quito de la Cooperativa Puellaro, seguidamente su ejecución se expone un diseño metodológico cualitativo y cuantitativo, deductivo, descriptivo, analítico-sintético y tres técnicas de total relevancia como el análisis documental, encuesta y entrevista, por otro lado, como instrumento se manipulo el análisis estadístico una vez realizada la encuesta, además, entre los principales resultados obtenidos se pudo evidenciar los procesos otorgados de los distintos créditos ofertados por la entidad y resultados de gestión de créditos para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias según sea necesario. así mismo, se presenta la discusión de los hallazgos en su retroalimentación y fundamentación de los hechos reales, presentando sus conclusiones una vez elaborado este artículo científico.

Palabras claves: gestión, administración, economía, análisis, técnicas, cooperativas.

Abstract

At a global level, the scientific processes of strategic management include various opportunities in the business world of public and private institutions, acquiring unmatched new knowledge in administrative, economic and financial processes. The cooperative evaluates the economic environment and the credit needs of its members. This involves studying the demand for loans, market conditions and the financial characteristics of the members. Given this background, it is important to mention that the general objective is to “Determine how the strategic management of credit processes influences the cooperative. Puellaro savings and credit, Puerto Quito agency” where the aim is to interpret the results obtained in the reinterpretation of the data addressed once the research project has been prepared, evaluating the most important elements in its management and credit processes of the Puerto Quito agency. the Puellaro Cooperative, followed by its execution, a qualitative and quantitative, deductive, descriptive, analytical-synthetic methodological design and three techniques of total relevance such as documentary analysis, survey and interview, on the other hand, as an instrument the statistical analysis was manipulated. Once the survey was carried out, in addition, among the main results obtained, it was possible to demonstrate the processes granted for the different credits offered by the entity and credit management results to identify areas for improvement and adjust strategies as necessary.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 08 de julio de 2024.

Fecha de aceptación: 29 de agosto de 2024.

Fecha de publicación: 10 de enero de 2025.



Likewise, the discussion of the findings is presented in its feedback and substantiation of the real facts, presenting its conclusions once this scientific article has been prepared.

Keywords: management, administration, economics, analysis, techniques, cooperatives.

1. Introducción

A nivel mundial, al hablar de la gestión estratégica en los procesos de crédito implica oportunamente la buena planificación, organización, dirección y control de las actividades relacionadas con la concesión de créditos, con el objetivo de maximizar la rentabilidad y minimizar los riesgos. Esto requiere un enfoque integral que considere la evaluación de la solvencia del deudor, la gestión de riesgos, la optimización de los procesos operativos y la satisfacción del cliente. Sin embargo, también existen oportunidades para compartir mejores prácticas y aprender de experiencias exitosas en diferentes regiones, por otro lado, la utilización de tecnologías de información para mejorar la eficiencia y reducir costos, la implementación de políticas de crédito sostenibles y la creación de programas de educación financiera para los miembros.

En este sentido, la gestión estratégica en los procesos de

crédito puede ayudar a las cooperativas de ahorro y crédito a nivel a alcanzar sus objetivos de manera sostenible, mejorando la calidad de vida de sus miembros y contribuyendo al desarrollo económico y social de sus comunidades, por otro lado, se hace énfasis a la línea de investigación que es: "Procesos administrativos y control contables en las organizaciones públicas y privadas" donde en conjunto a su estudio y bases teóricas se ejecuta verazmente.

En Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito, bancos y otras entidades financieras deben adoptar enfoques innovadores y eficientes para gestionar sus operaciones de crédito y mantener su relevancia en el mercado por lo que es un componente crítico para el crecimiento económico y la inclusión financiera. Sin embargo, las instituciones financieras enfrentan desafíos como la evaluación de la solvencia del deudor, la gestión de riesgos, la optimización de los



procesos operativos y la satisfacción del cliente en los procesos de que considere la evaluación de la solvencia del deudor, la gestión de riesgos, la optimización de los procesos operativos y la satisfacción del cliente para mejorar la eficiencia y reducir costos, la implementación de políticas de crédito sostenibles y la creación de programas de educación financiera para los clientes.

Sin embargo, La gestión de créditos es un componente fundamental en la sostenibilidad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito. Un enfoque estratégico en la gestión de créditos puede ayudar a minimizar los riesgos y maximizar las oportunidades cumpliendo con los objetivos sociales y financieros.

En el cantón Puerto Quito de la Provincia de Pichincha, Ecuador la gestión estratégica abordada dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Puellaro de la agencia Puerto Quito depende sólidamente de los pagos mensuales en las tasas y contribuciones que brinda la organización, su principal problema o fenómeno de estudio está en que no se solventa adecuadamente la falta de liquidez, carteras vencidas

afectando la rentabilidad económica de la misma al contar con pocos recursos para solventar las deudas para la otorgación de créditos a socios o comunidades que lo requieran.

Desarrollo

Gestión Estratégica

Según (Ruiz, 2021) nos mencionó que al hablar de gestión estratégica hace clara definición a que es un proceso mediante el cual una organización planifica, implementa y evalúa decisiones que le permiten alcanzar sus objetivos a largo plazo. Implica identificar y aprovechar ventajas competitivas, adaptarse a cambios en el entorno y orientar los recursos hacia metas específicas. En el contexto de una cooperativa de ahorro y crédito, la gestión estratégica en los procesos de crédito incluye la evaluación de riesgos, la diversificación de carteras y la integración de tecnología para mejorar la eficiencia y la rentabilidad, asegurando así su sostenibilidad y crecimiento continuo.

En resumen, la gestión estratégica en Ecuador implica una combinación de planificación cuidadosa,

adaptación al entorno local y manejo efectivo de recursos y riesgos para lograr los objetivos a largo plazo de una organización.

Por otro lado, (Washington, 2021) hace definición a que los elementos que constituye a la gestión estratégica aseguren que una organización pueda alcanzar sus objetivos a largo plazo de manera efectiva, los cuales son:

- Excelencia
- Innovación
- Anticipación

Cada uno de estos elementos es interdependiente y contribuye al éxito global de la gestión estratégica. La clave está en la integración efectiva de estos componentes para asegurar que la organización no solo formule estrategias adecuadas, sino que también las implemente de manera eficiente y ajuste su rumbo cuando sea necesario.

Sin embargo, aporta significativamente a la planificación y ejecución de acciones para alcanzar objetivos a largo plazo y mejorar la posición competitiva de una organización o entidad. En el

contexto ecuatoriano, la gestión estratégica puede abordar aspectos específicos del entorno local, como el contexto político, económico y social del país.

Por otro lado, (Ortega, 2024) destaca que los tipos de gestión estratégica tiene sus propias ventajas y desventajas y puede ser más adecuado para ciertos contextos y objetivos. Las organizaciones a menudo combinan elementos de varios enfoques para desarrollar una estrategia que se ajuste a sus necesidades específicas y a su entorno operativo.

Algunos tipos claves de la gestión estratégica incluyen:

1. **Gestión Estratégica corporativa:** se refiere a la planificación y ejecución de estrategias a nivel de la corporación o la empresa matriz, en contraste con las estrategias específicas de unidades de negocio individuales o de áreas funcionales. Este tipo de gestión abarca la dirección y coordinación de todas las actividades y recursos de la organización para alcanzar los objetivos generales de la empresa.



2. Gestión Estratégica de negocios: se enfoca en la formulación, implementación y evaluación de estrategias específicas para una unidad de negocio o una línea de productos dentro de una organización. A diferencia de la gestión estratégica corporativa, que abarca la visión y objetivos a nivel de toda la corporación, la gestión estratégica de negocios se concentra en el desarrollo y ejecución de estrategias para alcanzar el éxito en un mercado particular o en una línea de productos específica.

3. Gestión Estratégica funcional: se centra en la planificación, implementación y control de estrategias en áreas funcionales específicas dentro de una organización, como marketing, finanzas, recursos humanos, operaciones y tecnología. Este tipo de gestión se ocupa de alinear las estrategias de cada función con las estrategias generales de la unidad de negocio o de la corporación, asegurando que cada área funcional contribuya al logro de los objetivos organizacionales.

Procesos de Créditos

Según (Tislema, 2022) los procesos de créditos se refieren al conjunto de procedimientos y prácticas que una entidad financiera, como un banco o una cooperativa de crédito, sigue para evaluar, otorgar y gestionar préstamos o créditos a individuos o empresas. Este proceso es fundamental para garantizar que los créditos se otorguen de manera eficiente y segura, minimizando riesgos y maximizando el retorno para la entidad financiera. Cumplimiento con las normativas y regulaciones financieras locales e internacionales que rigen la concesión y gestión de créditos. Esto implica la evaluación rigurosa del perfil financiero del prestatario y la gestión activa de los créditos otorgados.

1. Promoción;
2. Recepción de solicitud;
3. Verificación e inspección;
4. Análisis de créditos;
5. Otorgamiento o de crédito;
6. Seguimiento de créditos.

En esencia, el proceso de créditos no solo es vital para la estabilidad financiera y la viabilidad de las instituciones, sino que también juega un papel crucial en la economía al facilitar el acceso al capital y promover el crecimiento. La implementación de un proceso de crédito bien gestionado asegura que las instituciones puedan cumplir sus objetivos de manera efectiva, satisfacer las necesidades de los clientes y contribuir positivamente al desarrollo económico

Sin embargo, (Cedillo, 2021) el proceso de otorgar un crédito en una cooperativa de ahorro y crédito en Ecuador está diseñado para evaluar cuidadosamente la capacidad de pago del solicitante, asegurar que el crédito se maneje de manera segura y eficiente, y ofrecer soporte continuo durante la vida del crédito. Este enfoque busca proteger tanto al prestatario como a la cooperativa, promoviendo una relación de confianza y sostenibilidad financiera. En caso de impago, se implementan medidas para recuperar el crédito, que pueden incluir recordatorios, negociaciones para reestructurar la deuda, o, en última instancia, acciones legales si es necesario. La

cooperativa realiza un seguimiento continuo del crédito para asegurarse de que el prestatario cumpla con sus obligaciones.

En resumen, deben adherirse a las normativas y regulaciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y otras autoridades es esencial para garantizar el cumplimiento legal y proteger los derechos de los usuarios. La actualización continua en materia normativa ayuda a evitar sanciones y asegura una operación adecuada.

Por último, (Gutiérrez & Peralta, 2021) Para las cooperativas, un proceso de crédito bien gestionado asegura la rentabilidad, la satisfacción del cliente y la estabilidad financiera. Para los prestatarios, acceder a un crédito adecuado y gestionar sus pagos de manera responsable.

En conclusión, un proceso de créditos bien estructurado y gestionado es fundamental para el éxito tanto de las cooperativas de ahorro y crédito como de los prestatarios. La combinación de una evaluación rigurosa, una



comunicación clara, el cumplimiento normativo.

2. Metodología

Una vez planteada la muestra y población de estudio, hace clara extensión a los datos abordados con la formula aplicada para lo correspondiente en función al fenómeno a estudiar dentro de la gestión estratégica en los procesos de créditos en la cooperativa de

ahorro y crédito Puellaró de la agencia Puerto Quito, dando así, una investigación experimental que se profundizo consecutivamente con el método cualitativo y cuantitativo, pero este a su vez el método deductivo, analítico-sintético que fueron diagnosticados en conjunto con las tres técnicas aplicadas que fue el análisis documental, encuesta y entrevista, por último, para la obtención de su población en la muestra se aplicó lo siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * N * pq}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * pq}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza (1-α)

e= Error admisible

N= Tamaño de la población

p= Probabilidad de ocurrencia

q= Probabilidad de no ocurrencia

$$n = \frac{1,96^2 * 282 * 0,25}{0,05^2 * 281 + 1,96^2 * 0,25}$$

$$n = \frac{3,84 * 0,25 * 282}{0,0025 * 281 + 3,84 * 0,25}$$

$$n = \frac{271}{0,70 + 0,96}$$

$$n = \frac{271}{1,66}$$

$$n = 163 \text{ Habitantes}$$

Datos:

n= ?

N= 350

Z= 1,96

p= 0,5

q= 0,5

e= 0,05

Después de su obtención la población es de 163 socios que normalmente acuden a funciones crediticias dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Puellaró en la agencia Puerto Quito, luego se profundiza con preguntas tecnificadas la encuesta a los socios,

seguidamente se dio paso a la entrevista al jefe de agencia de la organización, misma que ayudó a recopilar mayor información de forma verás y oportuna diagnosticando las ventajas y desventajas encontradas.

3. Resultados y discusión

Según (Pérez, 2022) las estrategias tradicionales de gestión de créditos en cooperativas, como la evaluación minuciosa del historial crediticio y la aplicación de criterios conservadores en la aprobación de préstamos, siguen siendo fundamentales.

Por otro lado, (Gómez, 2022) argumenta que las cooperativas deben adoptar un enfoque más ágil y adaptable para responder rápidamente a las condiciones cambiantes del mercado y las expectativas de los socios en conjunto a la flexibilidad en las políticas crediticias y la capacidad de ajustarlas en tiempo real.

Sin embargo, (Morales, 2023) destaca que las cooperativas deben integrar la sostenibilidad y la responsabilidad social en su gestión estratégica de crédito para ofrecer productos financieros que promuevan proyectos sostenibles y responsables puede no solo atraer a más socios, sino también alinear la cooperativa con los valores contemporáneos.

Por último, (Rodríguez, 2023) sostiene que una estrategia centrada

en el cliente es esencial para la gestión de créditos y la experiencia del usuario debe ser fluida y accesible, lo que implica simplificar el proceso de solicitud de crédito y ofrecer interfaces intuitivas.

Después de analizar e interpretar las técnicas implementadas para la consecución de los resultados abordados dentro de este artículo en conjunto al objetivo general planteado que es “Determinar de qué manera influye la Gestión estratégica de los procesos de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Puellaró, agencia Puerto Quito” se plantearon varias preguntas para cumplir con el mismo y este a su vez se indago con tres importantes interrogantes de total relevancia para su discusión, y estas fueron:

Primeramente, se inicia con la siguiente interrogante: “¿Por qué medio le gustaría recibir información sobre los créditos? De acuerdo a la encuesta realizada a los socios de la Cooperativa se logró evidenciar que el 18% de los encuestados indican que le gustaría recibir información por las redes sociales, el 25% por correo electrónico, mientras el 57% por mensajes de texto. En este sentido se determina que las

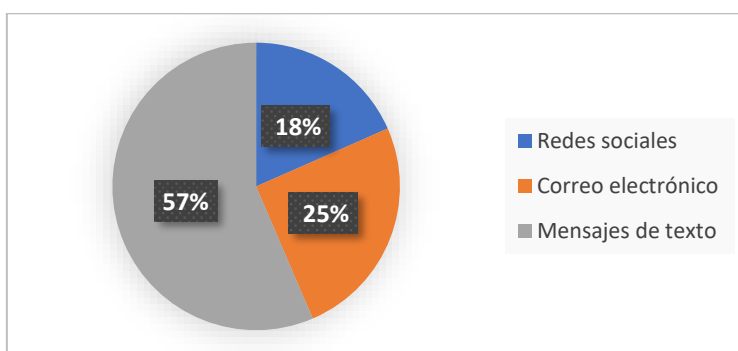
estrategias que a los socios le gusta recibir información por mensajes de texto, tiene más confianza que recibir correos electrónicos y las redes

sociales porque aún no están familiarizados con los equipos tecnológicos y tienen miedo en ser víctimas de cibernéticos.

Tabla 1. Medio de comunicación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Redes sociales	30	18%
Correo electrónico	41	25%
Mensajes de texto	92	57%
Total	163	100%

Ilustración 1. Medio de comunicación

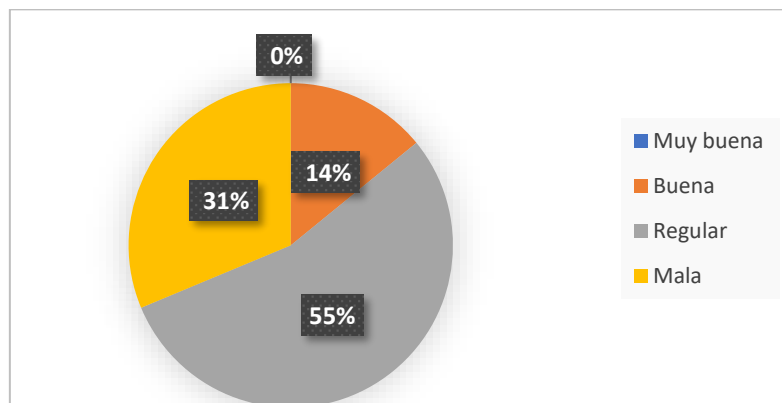


Por otro lado, se preguntó: ¿Considera que la cooperativa ofrece condiciones competitivas en términos de tasas de interés comparadas con otras instituciones financieras? De acuerdo con la información obtenida en la encuesta se a podido determinar que el 55% considera que ofrece tasas de interés regular a comparación de

otras entidades financieras, mientras que el 31% considera que es mala. Esto conlleva que la institución financiera está aplicando estrategias de captar clientes con tasa de interés que puede ser accesibles, pero tiene un grado de déficit que no están adecuando bien la tasa de interés lo que puede ocasionar perdida de socios.

Tabla 2. Condiciones competitivas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	0	0%
Buena	23	14%
Regular	89	55%
Mala	51	31%
Total	163	100%

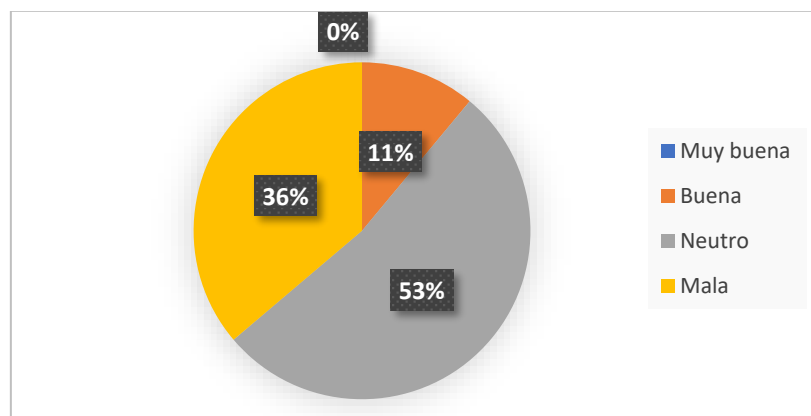
Ilustración 2. Condiciones competitivas

Por último, la siguiente pregunta nos dice: ¿Cómo considera usted que la información proporcionada por el asesor sobre los requisitos y procedimientos a seguir para la obtención de crédito fueron? Los resultados de la encuesta mostraron

que el 53% considera que es neutro y el 36% que es mal acerca de la información que proporciona el asesor de crédito una de las causas puede ser que el solicitante no le comprende lo que le está comunicando.

Tabla 3. Información proporcionada por el asesor de crédito

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	0	0%
Buena	18	11%
Neutro	86	53%
Mala	59	36%
Total	163	100%

Ilustración 3. Información proporcionada por el asesor de crédito.

Finalmente, esta discusión de datos recopilados está interpretado en tres de sus principales preguntas,

mismas que fueron expuestas y profundizadas para su diagnóstico una vez contribuida la respuesta de



los socios y jefe de créditos, evidenciando lo que los socios desean en un futuro para que la organización crezca y no tenga problema alguno en el cumplimiento total de sus objetivos y metas.

4. Conclusiones

Después de interpretar los resultados obtenidos se concluye lo siguiente:

Una vez fundamentada sus bases teóricas a la gestión estratégica y procesos de crédito marcan un papel crucial para su éxito a largo plazo al implementar políticas de crédito robustas, diversificar las carteras de préstamos y adoptar tecnología innovadora, las cooperativas pueden optimizar su rendimiento financiero mientras cumplen con su misión de apoyar el desarrollo económico local. Futuras investigaciones podrían explorar aún más cómo las tendencias macroeconómicas y regulatorias afectan la gestión estratégica en estas instituciones, asegurando así su relevancia continua en el panorama financiero global.

Por otro lado, después de retroalimentada las técnicas de investigación y expuestos los resultados de su gestión estratégica es notorio que los proceso de créditos facilita el acceso al financiamiento, la cooperativa de ahorro y crédito Puellaró de la agencia Puerto Quito, este a su vez promueven la inversión, el crecimiento empresarial y el consumo, contribuyendo al crecimiento económico general e inclusión financiera, ayudando a los prestatarios a gestionar sus recursos de manera efectiva y a desarrollar unas relaciones financieras.

Por último, la divulgación científica, aportó significativamente a las nuevas gestiones estratégicas que normalmente vemos en el mercado, ya que los procesos de créditos tienen una aplica gestión a los procesos de la cooperativa y cumpliendo el objetivo de estudio al determinar de qué manera influye la Gestión estratégica de los procesos de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Puellaró, agencia Puerto Quito que se ve reflejado en los resultados obtenido en la metodología y técnica aplicada para su consecución.

Bibliografía

- Barbosa, D. (2023). BBVA. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-solvencia-financiera-y-como-se-puede-calcular/>
- Cedillo, M. J. (2021). Propuesta del proceso de otorgamiento de crédito a las pymes para emprendimiento e inversión a través del Banco del Pacífico. Título en maestría. Universidad Politécnica Salina, Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21704/1/UPS-CT009529.pdf>
- Gutiérrez, P. D., & Peralta, C. A. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias S.A. Tesis en licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua, Managua, Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/15583/1/20246.pdf>
- Macías, E. N., & Rivera, G. A. (2023). Gestión financiera y su incidencia en la liquidez de la empresa Action Grown en la ciudad de Guayaquil. Polo del Conocimiento, 8(8), 10. Obtenido de <file:///C:/Users/NIU/Download/s/Dialnet-GestionFinancieraYSuIncidenciaEnLaLiquidezDeLaEmpresa9152353.pdf>
- Navarrete, M., Cevallos, S., Rodríguez, L., & Espinosa. (2023). Planificación estratégica (Primera ed.). Ibarra, Ecuador: Centro de Investigación y Desarrollo. Obtenido de <https://biblioteca.ciencialatina.org/wp-content/uploads/2023/07/Planificacion-Estrategica.pdf>
- Ortega, K. (2024). Saint leo - Univerty. Obtenido de <https://worldcampus.saintleo.edu/noticias/modelos-de-gestion-estrategica-mas-importantes>
- Ruíz, G. O. (2023). Articulación interna y vinculación estratégica. Scielo, 7(13), 11. Obtenido de <https://www.zincografia.cuaa.udg.mx/index.php/ZC/articulo/view/157/474>
- Ruiz, T. (2021). Gestión estratégica y cumplimiento de metas en el contexto de la emergencia sanitaria del dorado. Ciencia Latina, 5(5), 5. Obtenido de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/957/1301>
- Tislema, T. X. (2022). Los procesos de concesión y recuperación de créditos y su incidencia en la liquidez de la Cooa "Crecer



Wiñart. Tesis de licenciatura.
Universidad Nacional de
Chimborazo, Riobamba,
Riobamba, Ecuador.
Obtenido de
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10294/1/Tisalema%20Tisalema%2c%20X.%20%282023%29%20Los%20procesos%20de%20concesi%20c3%b3n%20y%20recupera%20ci%20c3%b3n%20de%20cr%20a9ditos%20y%20su%20inci%20dencia%20en%20la%20liquid%20ez%20de%20la%20COAC%20e2%80%9cCRECER%2>

Washington, G. M. (2021). Gestión
estratégica, factor clave para
el éxito organizacional.
SUMMA: disciplinaria en
ciencias económicas y
sociales, 6. doi:
<http://www.doi.org/10.47666/somma.3.2.40>