

# **ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN**

**MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**Propuesta de mejora para la gestión de proceso de  
microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
Salinas LTDA. Salinas – Ecuador 2022**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

**Maestro en  
Administración de Negocios**

**Autora:**

**Bach. Espín Andrade, Mayra Alejandra**

**Docente guía:**

**Mtra. Vargas Fuentes, Julissa Alexandra**

**TACNA – PERÚ**

**2022**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

## INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	11%
2	repositorio.epneumann.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uti.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1%

## Índice general

Índice general.....	3
Índice de tablas .....	7
Índice de figuras .....	8
Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción .....	11
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE ESTUDIO .....	13
1.1    Título del tema .....	13
1.2    Planteamiento del problema.....	13
1.3    Objetivos .....	14
1.3.1    Objetivo general.....	14
1.3.2    Objetivos específicos .....	14
1.4    Metodología .....	15
1.4.1    Enfoque de investigación .....	15
1.4.2    Tipo de investigación .....	15
1.4.3    Técnicas e instrumentos .....	16
1.4.4    Población y muestra .....	16
1.5    Justificación .....	17
1.5.1    Teórica.....	17
1.5.2    Metodológica .....	17

1.5.3	Práctica.....	17
1.6	Principales definiciones.....	18
1.6.1	Microcrédito .....	18
1.6.2	Microfinanzas.....	18
1.6.3	Crédito .....	18
1.6.4	Planificación .....	18
1.6.5	El dinero .....	19
1.3	Alcances y limitaciones .....	19
1.3.1	Alcances .....	19
1.3.2	Limitaciones.....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....		20
2.1	Conceptualización de la variable.....	20
2.1.1	Microcréditos .....	20
2.1.2	El dinero y su valor .....	21
2.1.3	El dinero según Marx.....	21
2.1.4	Funciones del dinero.....	21
2.1.5	Tipos de microcréditos.....	22
2.1.6	Características de microcréditos.....	23
2.1.7	Particularidades sociales del microcrédito .....	24
2.1.8	Características financieras de microcréditos.....	26
2.1.9	Regulación del microcrédito en el Ecuador .....	26

2.1.10	Microfinanzas .....	27
2.1.11	Institución microfinanciera .....	28
2.1.12	Caja de ahorro y Cooperativas .....	29
2.2	Importancia de la variable de estudio .....	31
2.3	Análisis comparativo de las bases teóricas .....	32
2.4	Análisis crítico de las bases teóricas .....	34
CAPITULO III: MARCO REFERENCIAL .....		35
3.1.	Reseña histórica .....	35
3.2.	Filosofía organizacional.....	35
3.2.1.	Misión .....	35
3.2.2.	Visión.....	36
3.2.3.	Valores .....	36
3.2.4.	Objetivo .....	36
3.1.1.	Valores corporativos .....	36
3.3	Diseño organizacional .....	37
3.3.1.	Presentación y explicación del organigrama de la Institución .....	38
3.4.	Servicios y productos .....	39
3.4.1.	Servicios .....	39
3.4.2.	Productos .....	40
3.5.	Diagnóstico organizacional .....	41
3.5.1.	Diagnóstico herramienta FODA .....	41

3.5.2. Análisis de la herramienta FODA .....	42
CAPITULO IV RESULTADOS .....	45
4.1 Diagnostico situacional.....	45
4.1.1 Situación actual .....	45
4.1.2 Diagrama espina de pescado de Ishikawa (causa – efecto) .....	48
4.1.3 Desarrollo del cuestionario.....	51
4.2 Diseño y desarrollo de la propuesta de mejora .....	64
4.2.1. Análisis de la propuesta de mejora .....	66
4.3 Mecanismos de control de la propuesta de mejora .....	74
4.3.1 Análisis de los mecanismos de control de la propuesta de mejora .....	75
4.4 Determinación del costo y beneficio .....	82
4.4.1 Determinación del costo de la propuesta de mejora .....	82
4.4.2 Determinación de los beneficios de la propuesta de mejora .....	83
CAPITULO V SUGERENCIAS .....	86
CONCLUSIONES .....	91
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	93
ANEXOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	97
• Cuestionario en blanco .....	97

**Índice de tablas**

Tabla 1 Características de los microcréditos .....	23
Tabla 2 Total de activos Cooperativas de ahorro y Crédito .....	30
Tabla 3 Análisis comparativo microcréditos.....	32
Tabla 4 Análisis comparativo de microfinanzas .....	33
Tabla 5 Diagnóstico FODA.....	41
Tabla 6 Políticas y procesos.....	52
Tabla 7 Herramientas.....	53
Tabla 8 Excesiva documentación .....	54
Tabla 9 Tiempo de desembolso .....	55
Tabla 10 Manejo de tecnologías .....	56
Tabla 11 Servicios adicionales .....	57
Tabla 12 Reducción de microcréditos .....	58
Tabla 13 Actualizaciones de base de datos .....	59
Tabla 14 Capacitación del personal .....	60
Tabla 15 Mejoras al proceso de gestión de microcréditos .....	61
Tabla 16 Propuesta de mejora .....	64
Tabla 17 Matriz mecanismo de control.....	74
Tabla 18 Costo de la propuesta .....	82
Tabla 19 Beneficios de la propuesta .....	83



## Índice de figuras

Figura 1 Pirámide de la pobreza .....	25
Figura 2 Organigrama de institucional .....	37
Figura 3 Diagrama de Ishikawa .....	48
Figura 4 Políticas y procesos .....	52
Figura 5 Herramientas.....	53
Figura 6 Excesiva documentación .....	54
Figura 7 Tiempo de desembolso .....	55
Figura 8 Manejo de tecnologías .....	56
Figura 9 Servicios adicionales .....	57
Figura 10 Reducción de microcréditos .....	58
Figura 11 Actualizaciones de base de datos .....	59
Figura 12 Capacitación del personal .....	60
Figura 13 Mejoras al proceso de gestión de microcréditos .....	61

## Resumen

El trabajo de investigación tiene como trascendental objetivo mejorar la gestión de los microcréditos mediante el diagnóstico, diseño y control de estrategias de mejora, al mismo tiempo optimizar la operatividad, evaluar las actividades y tiempos en la concesión de estos. Para el trabajo se utilizó el enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo e investigación del tipo descriptiva y explicativa que permitió analizar los datos compilados para identificar y profundizar las causas que expongan la gestión del proceso en los microcréditos por parte de la Cooperativa.

El diagnóstico de la institución se realizó mediante la matriz FODA y se aplicó encuestas a los trabajadores encargados de la concesión de créditos. La inversión económica que realizará en la mejora traerá consigo varios beneficios que aportarán a más de la mejora de la gestión del proceso de microcréditos contribuirán también a mejorar la validez y producción de sus colaboradores ya que las estrategias están enfocadas también es mejorar sus conocimientos y profesionalismo con el que desempeñan sus actividades garantizando así la efectividad y calidad de atención que reciben los clientes de la Cooperativa.

*Palabras claves:* cooperativa de ahorros y créditos, microcréditos, procesos crediticios, inclusión financiera.

### **Abstract**

The main objective of the research work is to improve the management of microcredits through the diagnosis, design and control of improvement strategies, at the same time optimizing the operation, evaluating the activities and times in the granting of these. For the work, the mixed, quantitative and qualitative approach and descriptive and explanatory research were used, which allowed analyzing the compiled data to identify and deepen the causes that expose the management of the microcredit process by the Cooperative.

The diagnosis of the institution was carried out through the SWOT matrix and surveys were applied to the workers in charge of granting credits. The economic investment that Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas LTDA will carry out will bring with it several benefits that will contribute to more than the improvement of the management of the microcredit process, they will also contribute to improving the efficiency and productivity of its collaborators since the strategies are focused also on improve their knowledge and professionalism with which they carry out their activities, thus guaranteeing the effectiveness and quality of care received by the Cooperative's clients.

*Keywords:* savings and credit cooperative, microcredit, credit processes, financial inclusion.

## Introducción

Cada vez el desarrollo financiero y económico en el mundo se ha convertido en algo impresionante. Actualmente los países cuentan con sistemas financieros que permiten movilizar ágilmente cantidades de dinero por día. Los créditos se hallan a disposición de una pequeña parte de la población por tal razón coexiste exclusión financiera esto conlleva que se perjudiquen a varias o inclusive millones de personas los mismos que por varias circunstancias no se les permite convenir a un crédito en el sistema financiero tradicional por lo que surge el microcrédito como una alternativa para cubrir esta necesidad.

Hoy en día es mayor la competencia en el mundo cooperativista de ahí que su importancia recae en llevar el proceso de gestión administrativa eficiente y rápida disminuir la cantidad de documentos como requisitos esto a la vez permita lograr y cumplir las metas planteadas, así como el proceso de la gestión de los microcréditos.

El trabajo de investigación se estructura por cinco apartados los cuales se describen a continuación: **Capítulo I:** se plantea los antecedentes donde se establece la problemática evidenciada en la Cooperativa, se plantea los objetivos generales y específicos, luego tenemos la justificación, un pequeño glosario de definiciones, técnicas de recopilación que se implementó, la población y muestra para finalizar las limitaciones y alcances.

**Capítulo II:** como Marco Teórico donde se señala la conceptualización de términos y tópicos clave de la investigación que va permitir un mayor entendimiento, luego se enseña la importancia de la variable, se cumple con el análisis comparativo y crítico sobre las variables.

**Capítulo III:** descrito como el Marco Referencial donde exclusivamente se va a expresar sobre la Cooperativa objeto de análisis entre ellas están: una pequeña historia, cuál va a ser su filosofía y organigrama institucional, cuáles son los productos y servicios que brinda la institución y el diagnóstico por medio del FODA.

**Capítulo IV:** es el capítulo más trascendental mencionado Resultados donde va a realizar el diagnóstico, luego se determina las estrategias para el diseño de la mejora, a la vez estableciendo mecanismos de control que permiten el buen desarrollo de la variable objeto de estudio.

**Capítulo V:** es el último capítulo que cierra la investigación con la Sugerencias y recomendaciones en base a los resultados que se obtuvieron de acuerdo con el levantamiento de información, las encuestas realizadas al personal encargado del departamento de sistemas.

**Anexos:** donde contiene el formato de los cuestionarios y referencias bibliográficas que son de aporte.