



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN FINANCIERA DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y
SERVICIOS LTDA”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciadas en Administración de Empresas

Autores:

Ocaña Veloz Ana Isabel
Taco Unapanta Stiven Nicolaide

Tutor:

Montenegro Cueva Efrén Gonzalo

LATACUNGA – ECUADOR

Febrero 2025

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Taco Unapanta Stiven Nicolaide, con cédula de ciudadanía No. 0550386775 y Ocaña Veloz Ana Isabel, con cédula de ciudadanía No. 0503970568 , declaramos ser autores del presente Proyecto de Investigación: **“COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA”**, siendo el Ingeniero Mg. Efrén Gonzalo Montenegro Cueva, Tutor del presente trabajo; y, eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Latacunga, febrero 20 del 2025



Stiven Nicolaide Taco Unapanta
C.C: 0550386775




Ana Isabel Ocaña Veloz
C.C: 0503970568

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad del tutor del trabajo de investigación sobre el título:

“COMPETITIVIDAD E INNOVACION FINANCIERA DE LA COAC UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA” de Taco Unapanta Stiven Nicolaide , con cédula de ciudadanía No.0550386775, y Ocaña Veloz Ana Isabel , con cédula de ciudadanía No.0503970568, estudiantes de Licenciatura en Administración de Empresas, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyectos que el Consejo Directivo de la Facultad de CAYE de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, 20 febrero 2025



Ing. MSc. Efrén Montenegro C.

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad del Tribunal de Lectores, aprueban el presente Proyecto de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas: por cuanto los postulantes: Taco Unapanta Stíven Nicolaide, Ocaña Veloz Ana Isabel con el título del Proyecto Investigación **"COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN FINANCIERA DE LA COAC UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA "**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometidos al acto de sustentación del trabajo de titulación

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero 20 del 2025

Para constancia firman:



DRA. Libia Dolores Almeida Lara

C.C.0501797997

LECTOR 1 (PRESIDENTE)



MG. Roberto Carlos Arias Figueroa

C.C. 0502123730

LECTOR 2 (MIEMBRO)



MGS. Wilson Fabián Travez Romero

C.C: 0501854855

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por dame vida, salud y las fuerzas necesarias en el transcurso de mi camino educativo, al niño de Isinche quien ha guiado toda mi carrera universitaria, a mis abuelitos que aunque ya no están conmigo siempre me han cuidado y protegido, agradezco a mis amados padres quienes me han brindado incondicionalmente su apoyo y han estado siempre a mi lado, a mi amado esposo quien es un soporte en mi vida, agradezco también a mi querida hermana quien ha sido un ejemplo y un apoyo incondicional y finalmente agradezco a mi cuñado, gracias familia por su apoyo en cada escalón de mi vida.

Extiendo mis más sinceros agradecimientos a todos los docentes de la carrera de Administración de Empresas quienes con sus conocimientos y paciencia supieron guiarnos a lo largo del camino universitario.

ANA OCAÑA

AGRADECIMIENTO

Primero agradecer a dios por darme la sabiduría y cuidarme en todo momento durante este tiempo de mi carrera universitaria.

Agradezco a mis padres, abuelita y hermana por permitir lograr este objetivo en mi vida y a cada persona que me rodea en mi familia.

A lo largo de mi formación académica le agradezco a cada uno de mis tíos y primos que estuvieron presente en este trayecto de mi vida y gracias a cada uno les amo.

Quiero agradecer a cada uno de mis profesores los cuales supieron enriquecer de conocimientos durante todos los ciclos, también al mi tutor de trabajo de titulación al Ing. Efrén la cual nos supo guiar por el buen camino para poder salir de la mejor manera con nuestro trabajo para titularnos.

STIVEN TACO

DEDICATORIA

Dedico este logro a mis papás Jesús y Esthela por su amor, consejos, por siempre guiarme a ser mejor persona para la sociedad y por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida educativa gracias por tanto queridos padres.

ANA OCAÑA

DEDICATORIA

Este logro me lo dedico a mí mismo por el esfuerzo que realice en el trascurso de esta carrera que ha sido difícil, altos y bajos momentos las cuales he sabido sobre salir.

Este logro de mi vida se la dedico a mi Madre Lilia la cual siempre me supo aconsejar y apoyar en cada paso que realizaba y así lograr salir adelante también sin olvidar el apoyo emocional de mi abuelita Azucena la cual he convivido el mayor de tiempo con ella siendo como una segunda madre la cual me supo inculcar muchos valores como el ser siempre humilde, también este logro le dedico a mi Abuelito que se encuentra en el cielo ya que te marchaste en el trascurso de mis estudios, y me hubiera gustado que estés presente en este logro mío.

A mi hermana menor Kimverly la cual soy su ejemplo a seguir siendo única gracias a su carácter y tener un carisma alegre por momentos.

STIVEN TACO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: “COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA”.

Autores.

Ocaña Veloz Ana Isabel
Taco Unapanta Stiven Nicolaide

RESUMEN

El proyecto de investigación se orientó a indagar sobre la innovación en la competitividad de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda” ubicada en la parroquia Eloy Alfaro de la ciudad de Latacunga. Para ello se aplicó una investigación cualitativa, de tipo fenomenológica, y mediante el estudio de caso, se logró determinar los factores, categorías y patrones de la relación entre las variables de estudio. En este sentido, en primera instancia se realizó un análisis profundo de la teoría básica, incluyendo escuelas del pensamiento y normativa. Luego se procedió a la revisión de artículos y trabajos científicos como evidencia de la aplicación del modelo teórico, y en base a la comparación teórica empírica se logró identificar la brecha de conocimiento, lo cual permitió generar una ruta más clara para la investigación de campo, la misma que consistió en entrevistas semiestructurada a profundidad, dirigidas a los colaboradores de la entidad objeto de estudio: Gerente general, jefes departamentales y personal operativo, así como también se llevó a cabo una observación directa orientada en la extracción de información del fenómeno analizado, producto de la relación de la innovación con la competitividad. La “Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda” van de la mano con la innovación financiera, la adaptación a las demandas del mercado, la implementación de tecnologías avanzadas, capacitación continua talento humano de la cooperativa y una atención de calidad apoyando a la cooperativa a ser más competitiva en el sector. La “Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda” implemento banca móvil y una plataforma digital para optimizar sus servicios. No obstante, la ausencia de formación continua y herramientas avanzadas, como pagos electrónicos y cajeros automáticos, limita su crecimiento.

Palabras Clave: Competitividad, Cooperativa Uniblock, Digitalización, Cualitativo, Innovación Financiera.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

Theme: “COMPETITIVENESS AND FINANCIAL INNOVATION OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA”

Autores.

Ocaña Veloz Ana Isabel
Taco Unapanta Stiven Nicolaide

ABSTRACT

The research project aimed to investigate innovation in the competitiveness of the 'Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda' located in the parish of Eloy Alfaro in Latacunga. For this purpose, a qualitative, phenomenological type of research was applied. The case study made it possible to determine the factors, categories, and relationship patterns between the study variables. In this sense, an in-depth analysis of basic theory, including schools of thought and norms, was conducted in the first instance. Then we proceeded to the review articles and scientific works as evidence of the application of the theoretical model, and based on the empirical theoretical comparison, we were able to identify the knowledge gap, which allowed us to generate a more straightforward route for the field research, which consisted of semi-structured in-depth interviews, directed at the collaborators of the entity under study: General Manager, departmental heads and operational staff, as well as direct observation aimed at extracting information from the phenomenon, analyzed, product of the relationship between innovation and competitiveness. The 'Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda' goes hand in hand with financial innovation, adaptation to market demands, implementation of advanced technologies, continuous training of the cooperative's human talent and quality service, supporting the cooperative to be more competitive in the sector. The 'Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda' implemented mobile banking and a digital platform to optimize its services. However, the lack of continuous training and advanced tools, such as electronic payments and ATMs, limits its growth.

Keywords: Competitiveness, Cooperativa Uniblock, Digitalisation, Qualitative Research, Financial Innovation.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN FINANCIERA DE LA COAC UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA”** presentado por: **Taco Unapanta Stiven Nicolaide** y **Ocaña Veloz Ana Isabel**, egresados de la Carrera de: **Administración de Empresas**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, febrero del 2025

Atentamente,

Mg. Bolívar Maximiliano Cevallos Galarza
DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0910821669



INDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
<i>AGRADECIMIENTO</i>	v
<i>AGRADECIMIENTO</i>	vi
<i>DEDICATORIA</i>	vii
<i>DEDICATORIA</i>	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xi
INDICE DE CONTENIDO	xii
INDICE DE ILUSTRACIONES	xv
INDICE DE TABLAS	xv
1. Información General	1
2. Planteamiento del Problema.....	2
2.1 Brecha del Conocimiento.....	5
2.2 Justificación	6
2.3 Pregunta de investigación	10
3. Objetivos	10
3.1. Objetivo general.....	10
3.2. Objetivos Específicos.....	10
4. Fundamentación Científico Técnica.....	10
4.1. Antecedentes Investigativos.....	10
5. Fundamentación Teórica.....	15
5.1. Innovación Financiera.....	15
5.1.1. <i>Teoría sobre Innovación Financiera</i>	16
5.1.2 <i>Escuelas del Pensamiento sobre Innovación Financiera</i>	18

5.1.3	<i>Normativa de Innovación Financiera en Ecuador</i>	20
5.2	Competitividad.....	22
5.2.1	<i>Teorías sobre Competitividad</i>	23
5.2.2	<i>Escuelas del Pensamiento sobre Competitividad</i>	25
5.2.3	<i>Normativa sobre Competitividad</i>	27
1.	Constitución de la República del Ecuador	27
2.	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)	28
3.	Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF)	28
4.	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)	29
5.	Política Nacional de Competitividad.....	29
5.2.4	<i>Entorno de la Organización</i>	29
Entorno Social	29
Entorno Económico	30
Entorno Político	30
Entorno Legal	31
<i>Constitución de la República del Ecuador (2008)</i>	31	
<i>Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y su impacto en las operaciones de cooperativas</i>	32	
<i>Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF) del Ecuador</i>	32	
6.	Propuesta Metodológica.....	33
6.1.	Estructura de la investigación:.....	33
6.1.1.	No Experimental:.....	33
6.1.2.	Descriptivo:	34
6.2.	Técnicas de Recolección de Datos.....	34
6.2.1.	Entrevista Semiestructurada	34
6.2.2.	Observación Directa	34
6.2.3.	Triangulación de Datos.....	34
7.	Análisis y Discusión De Resultados.....	35
7.1.	Entrevista Gerente.....	36
7.1.1.	Categorías	36
7.1.1.1.	Capacitación y competitividad en el mercado:	36
7.1.1.2.	Identificación de necesidades del mercado:	36
7.1.1.3.	Impacto en la satisfacción del cliente:.....	36
7.1.1.4.	Incorporación de nuevas tecnologías:	37

7.1.1.5.	Nuevos productos y servicios:.....	37
7.1.1.6.	Adaptación a tendencias globales:	37
7.1.2.	Relaciones entre las categorías	37
7.2.	Entrevista Jefes Departamentales	41
7.2.1.	Categorías	41
7.2.1.1.	Competitividad	41
7.2.1.2.	Innovación Financiera	41
7.2.1.3.	Satisfacción del Cliente.....	41
7.2.1.4.	Tecnologías y Herramientas.....	41
7.2.1.5.	Capacitación y Desarrollo Humano	42
7.2.1.6.	Relaciones entre las Categorías.....	42
7.3.	Entrevista Operativos.....	45
7.3.1.	Categorías	45
7.3.1.1.	Competitividad y Estrategia	45
7.3.1.2.	Desafíos y Adaptación	45
7.3.1.3.	Percepción de la Innovación Financiera.....	45
7.3.1.4.	Tecnología y Herramientas Financieras	45
7.3.1.5.	Atención al Cliente.....	45
7.3.1.6.	Relaciones entre categorías	45
7.4.	Conclusión general de las entrevistas	49
7.5.	Triangulación de datos cualitativos	51
7.5.1.	La Innovación Financiera como Factor Determinante en la Competitividad.....	51
7.5.2.	La Satisfacción del Cliente como Indicador Estratégico de Competitividad	52
7.5.3.	La Capacitación del Personal y la Adopción Tecnológica como Facilitadores de la Innovación	53
7.5.4.	La Alineación con Normativas y Objetivos de Inclusión Financiera	53
8.	Conclusiones y Recomendaciones	57
8.1.	Conclusiones	57
8.2.	Recomendaciones	58
9.	Referencias Bibliográficas	59
10.	Anexos.....	65

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Resultado grafico de “Mapa de relaciones Gerente”	39
Ilustración 2. Grafica de Sankey “Gerente”	40
Ilustración 3. Resultado grafico de “Mapa de relacion Jefes Departamentales”	43
Ilustración 4. Resultado grafico de “Sankey Jefe Departamentales”	44
Ilustración 5. Resultado grafico de “Mapa de relaciones Operativo”	47
Ilustración 6. Resultado de grafico de “Sankey Operativos”	48

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ficha de observación directa en la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda.....	50
Tabla 2 Plan de mejoras para la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda	55

1. Información General

Título del Proyecto: Competitividad e Innovación Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda.

Fecha de inicio: 14 de octubre del 2024

Fecha de finalización: 7 de febrero del 2025

Lugar de ejecución:

San Felipe, Eloy Alfaro

Facultad que auspicia

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la
Universidad Técnica de Cotopaxi

Carrera que auspicia:

Administración de Empresas.

Proyecto vinculado (si corresponde):

N/A

Equipo de Trabajo:

Ing. MSc. Efrén Montenegro C.

Cl. 0502209992

Taco Unapanta Stiven Nicolaide.

Cl. 0550386775

Ocaña Veloz Ana Isabel.

Cl. 0503970568

Área de Conocimiento:

Emprendimiento, Desarrollo organizacional.

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):

Gestión e Innovación Empresarial.

Asignaturas vinculadas:

Emprendimiento, Desarrollo Organizacional.

Cliente(s):

Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y Servicios Ltda

2. Planteamiento del Problema

El sistema financiero global depende de factores clave como la innovación financiera y la competitividad, en un entorno marcado por regulaciones estrictas y transformación digital. Organismos como el Banco Mundial, el FMI y el Comité de Basilea han establecido normativas para fortalecer la estabilidad financiera y la gestión de riesgos, aunque estas están diseñadas principalmente para grandes entidades bancarias. Cumplir con estándares como Basilea III y IV requiere inversiones en tecnología y estrategias de innovación, lo que supone un desafío para instituciones con menores recursos y menor capacidad de adaptación (Banco Mundial, 2022; FMI, 2021).

Además, la digitalización y la necesidad de modelos financieros sostenibles impulsan la adopción de banca digital, tecnología financiera y protección de datos, aspectos que influyen directamente en la competitividad del sector (Banco Mundial , 2022).

Las (ODS) nos ayuda informando que las instituciones del ámbito financiero deben tener la noción de implementar innovación en los productos y servicios así ayudando a garantizar tanto a la inclusión como a la eficiencia operativa lo cual tanto las limitaciones tecnológicas como regulaciones limita a la competitividad en el mercado global (Naciones Unidas, 2020).

En Ecuador, el crecimiento del sector cooperativo depende directamente de la innovación financiera y la competitividad, estas cumplen un papel esencial en la inclusión financiera, especialmente en comunidades rurales y de bajos ingresos (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011). Esto significa que el marco regulatorio es liderado por la (LOEPS), dirigido por las (SEPS) lo cual demanda exigencias en la capacitación siendo de vital importancia la gestión de riesgos y tener una transparencia siendo así un desafío para el ámbito cooperativista que cuente con recursos limitados.

Es favorable ya que las siguientes regulaciones buscan una estabilidad y una protección que es primordial para mantener la seguridad de los socios la cual su cumplimiento tiende a restringir a las cooperativas respecto a su capacidad entorno a su avance en tecnologías financieras siendo un pilar fundamental para las mejoras en la competitividad en un ambiente más tecnológico y digitalizado (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011). La transformación digital impulsada por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las tendencias globales en banca digital y Fintech (Tecnología Financiera) presionan a las cooperativas a modernizarse; sin embargo, la falta de acceso a infraestructura tecnológica y financiamiento limita su capacidad para ofrecer productos financieros innovadores y competitivos (Naciones Unidas, 2020; Banco Mundial, 2022).

En este contexto, la necesidad de equilibrar regulación, innovación financiera y competitividad se vuelve crucial para que las cooperativas puedan fortalecer su sostenibilidad y seguir promoviendo el acceso equitativo a servicios financieros en el país.

La Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda, ubicada en la parroquia Eloy Alfaro, enfrenta desafíos que limitan su innovación financiera y competitividad en un entorno regulado por la LOEPS y la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011). A pesar de estos esfuerzos regulatorios, la Cooperativa de Ahorro y Crédito ha mostrado un bajo crecimiento en la captación de socios, en el 2023 se

apertura 2830 cuentas y en el 2024, 2849 sin embargo representa un incremento de solo 19 cuentas nuevas respecto al año anterior lo cual refleja limitación en su capacidad para atraer y retener capital fresco, lo que restringe su acceso a capital y debilita su sostenibilidad.

Las exigencias normativas en gestión de riesgos, auditoría y capitalización requieren tecnología y personal especializado, recursos con los que la cooperativa no cuenta plenamente. Su cartera de crédito altamente concentrada (89,35% en microempresas) expone a la institución a riesgos financieros y limita su flexibilidad para diversificar productos. Además, un 9,81% de activos improductivos y una cartera improductiva del 77,93% del patrimonio afectan su liquidez e inversión en infraestructura tecnológica, lo que reduce su capacidad de innovación.

Si bien ha implementado banca móvil, su funcionalidad es limitada y carece de servicios clave como pagos electrónicos y cajeros automáticos, lo que impacta la experiencia del usuario y su competitividad frente a otras instituciones financieras. A esto se suma la exigencia de reservas de capital, que restringe aún más su liquidez y capacidad de respuesta a las demandas del mercado.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y servicios Ltda, existe una debilidad respecto a la innovación financiera la cual afecta de cierta manera directa en la competitividad y sostenibilidad

La falta de innovación financiera en la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda afecta directamente su competitividad y sostenibilidad, ya que su limitada oferta de servicios digitales la coloca en desventaja frente a otras cooperativas que han implementado plataformas tecnológicas avanzadas, como cajeros automáticos y sistemas de pagos electrónicos. Esta brecha tecnológica no solo impacta la experiencia del cliente, sino que también dificulta la captación de nuevos socios, reduciendo su capacidad para expandirse y consolidarse en el mercado. En este contexto, se hace necesario desarrollar estrategias que

equilibren el cumplimiento normativo con la modernización y el crecimiento, permitiendo a la cooperativa mejorar su infraestructura digital y fortalecer su posición en el sector financiero.

2.1 Brecha del Conocimiento

Para (Arias et al., 2023; Rendón & Silveria, 2022), nos menciona que los estudios que realizo respecto a la competitividad y la innovación financiera en sector cooperativista del Ecuador nos dice que las normativas que rigen en el país tiene un impacto respecto a su capacidad de las cooperativas de ahorro y crédito de tamaño medio tanto en la innovación como en la competitividad, siendo afectada la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda.

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) nos dice que los marcos regulatorios que se encuentran vigentes los cuales disponen requisitos estrictos tanto como la gestión de riesgos, transparencia y la capitalización, mediante esto no se realizó una investigación del afecto de las adopción de tecnologías y estrategias enfocadas a la innovación siendo así en las cooperativas de menor tamaño ubicadas en zonas urbanas y rurales ubicadas en la parroquia Eloy Alfaro en Latacunga.

Estudios realizados por (Arias et al., 2023; Rendón & Silveria, 2022) los cuales hablan de la competitividad e innovación financiera en el ámbito cooperativista del Ecuador menciona que existen falta de conocimiento de la digitalización la cual es muy importante ya que impacta de cierta manera a la lealtad de los socios en las cooperativas.

El estudio de Álvarez (2021) nos explica la importancia del uso de la tecnología dentro de las cooperativas los cuales se han realizado análisis respecto a los resultados de la rentabilidad y acceso financiero logrando identificar que las innovaciones afectan de cierta manera a la lealtad de los socios, lo cual el autor menciona que la transformación digital de cierta manera mejora la experiencia del cliente siendo eso favorece a una mayor retención, en

del sector ecuatoriano se ha observado variables específicas las cuales afectan de cierta manera a la permanencia de los socios en las cooperativas posterior a la implementación de tecnologías del ámbito financiero.

Los estudios realizados por Arias et al. (2023) nos mencionan que no se ha realizado estudios respecto a adopción de tecnologías y a una disminución en el porcentaje de los socios, también menciona que no se cuenta con un informe detallado del grado de adopción de las tecnologías en las cooperativas de ahorro y crédito de los sectores rurales.

El presente estudio de Rendón & Silveria (2022) nos indica que la implementación de la digitalización tiene un impacto positivo en el crecimiento en la cartera de productos de las cooperativas, no obstante, no facilita con información de la facilidad en acceder y utilizar la tecnología tanto de las zonas urbanas como rurales.

2.2 Justificación

El estudio titulado "Competitividad e Innovación Financiera de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda" es una herramienta sustancial para la cooperativa, ya que aborda diferentes enfoques como la importancia estratégica, la relevancia social, las implicaciones prácticas y la aportación de novedad científica, mismas que constituyen aspectos relevantes en el contexto del sector financiero local. COAC Uniblock juega un rol imprescindible en la inclusión financiera de la comunidad de San Felipe y áreas aledañas de la parroquia Eloy Alfaro, Latacunga. Donde la mayor parte de su población pertenece a un nivel socioeconómico medio y bajo, enfrentándose constantemente a limitaciones en servicios básicos, entre los principales el acceso adecuado al agua de riego. Es en este contexto, donde la Cooperativa constituye una fuente de apoyo económico esencial para personas y pequeñas empresas locales, quienes acceden con facilidad a los servicios financieros. No obstante, en un mercado flexible con un incremento constantemente de la competencia, la falta de recursos tecnológicos avanzados resulta un obstáculo para la

Cooperativa. Así, el análisis busca ofrecer información clave y estratégica, que posibiliten a la cooperativa incrementar su competitividad y reforzar su propuesta de servicios innovadores.

Los resultados obtenidos buscarán ofrecer una base sólida que permita implementar estrategias de innovación, atraer nuevos socios, reducir costos operativos y finalmente mejorar la eficiencia, acciones que en conjunto permitirán reafirmar la relevancia de la cooperativa y asegurar su competitividad a largo plazo.

Es un hecho la importancia de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda en la localidad, en relación al desarrollo económico de sus habitantes, no obstante, la creciente competencia entre de instituciones financieras cercanas, que compiten por captar a los mismos usuarios, representa una dificultad para la cooperativa. De forma que, el estudio se centra en investigar como la cooperativa puede adaptar sus recursos y estrategias, con el fin de mantener o incluso mejorar su posición en el mercado, asegurando la inclusión y apoyo económico a una población con carencias de acceso a servicios bancarios tradicionales. Esta relevancia se fortalece ante la competencia de entidades financieras aledañas, que trabajan por captar a los mismos clientes. Por tanto, la investigación se enfoca en cómo la cooperativa puede adecuar sus recursos y estrategias para mantenerse y potenciarse en el mercado, logrando de esta manera la inclusión y respaldo económico a una población con limitado acceso a los servicios bancarios.

En este sentido se resalta que los pobladores de San Felipe y la parroquia Eloy Alfaro se encuentran en un nivel social económico medio y bajo, y se enfrentan con condiciones de vida difíciles debido a la limitación de la producción agrícola que en ocasiones provoca la sequía, y la falta de agua de riego. Esto refleja una situación de vulnerabilidad económica y social que intensifica la necesidad de contar con una institución que facilite el acceso a servicios financieros en condiciones favorables y adaptadas a sus necesidades. La Cooperativa de Ahorro y Créditos Uniblock y Servicios Ltda, al impulsar el crecimiento económico

mediante la financiación de empujes locales además del respaldo a las micro empresas, ayuda al bienestar de los pobladores. En este sentido, el estudio tiene relevancia social, ya que puede promover sugerencias que fortalezcan su función y apoyen al mejoramiento de las condiciones de vida de los pobladores.

El proyecto de investigación brindara hallazgos que facilitarán a la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda. Implementar estrategias de innovación en base a sus necesidades. De forma que la inserción de herramientas tecnológicas, como la banca móvil, que mejoran las experiencias de los socios en base a la necesidad de los a de servicios más eficaces y asequibles. Al incrementar la eficacia en las operaciones, maximizar los recursos y disminuir gastos, la cooperativa podrá ofrecer productos financieros más competitivos, beneficiando a la institución financiera como a sus socios. De igual manera estas consecuencias prácticas también ayudan al crecimiento económico de la comunidad, ya que al posibilita a sus habitantes a acceder a servicios financieros que impulsen el emprendimiento y el progreso económico de la localidad.

La factibilidad del proyecto investigativo se basa en apoyo de la cooperativa para colaborar con el proyecto con sus procesos actuales, limitantes tecnológicas y aspecto competitivo. Igualmente, los problemas a los que se enfrenta, más la importancia de atender necesidades, hace que el estudio sea viable y necesario. El proyecto cuenta con el apoyo y la colaboración de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda, ayudando a que los resultados logrados se puedan aplicar para un cambio en la institución financiera.

Es importante y oportuno realizar el análisis, ya que permitirá a la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda, afrontar los desafíos que tenga en aspectos de competencia en un sector altamente competitivo. La falta de recursos tecnológicos avanzados y la competencia de entidades financieras más grandes y tecnológicamente más digitalizadas son retos significativos para la cooperativa para retener y captar nuevos socios. El análisis

facilitará la identificación y plantear estrategias de mejoras que le permitan a la cooperativa conservar su competitividad, siendo beneficioso para su éxito.

En aporte científico, el proyecto de investigación facilitará un aporte significativo al tratar la relación de la competitividad y la innovación financiera La Cooperativa De Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda. que ofrece sus servicios financieros al sector urbano. Gran parte de las investigaciones referentes a la inclusión financiera e innovación se centran en grandes entidades bancarias o cooperativas urbanas, por lo que el énfasis en una cooperativa de tamaño medio supone una novedad en el ámbito de la economía y la gestión financiera. Los hallazgos del estudio pueden ser aplicados en otras cooperativas que se encuentren en las mismas circunstancias, usándose referencia para futuras investigaciones el ámbito financiero urbano.

La investigación surge de la necesidad de comprender de mejor manera de cómo se relaciona la competitividad e innovación financiera de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda en un mercado cada vez más competitivo y en constantes cambios tecnológicos en donde las entidades financieras buscan adaptarse y diferenciarse para crecer.

Es necesario mencionar que, a pesar de la importancia de este tema, aún existe una brecha de conocimiento de la relación de estas dos variables de estudio: Innovación y Competitividad en la Coac, lo cual, a más de generar un déficit cognitivo, desde lo empírico, dificulta los procesos de desarrollo de este tipo de unidades económicas, que requieren de soportes técnicos, tecnológicos y científicos para el diseño organizacional y estratégico, que redundan en su supervivencia y consolidación en los mercados financieros actuales que se caracterizan por ser altamente volátiles y competitivos.

2.3 Pregunta de investigación

¿Cómo se relacionan los factores de la innovación financiera en la competitividad de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda, ubicada en la parroquia Eloy Alfaro, cantón Latacunga?

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Analizar los factores de la innovación financiera en la competitividad de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda ubicada en la parroquia Eloy Alfaro, cantón Latacunga.

3.2. Objetivos Específicos

Revisar las teorías básicas, fundamentos teóricos, y normativa orientada a la innovación financiera, competitividad en instituciones financieras.

Analizar la percepción del gerente general, jefes departamentales, y personal operativo respecto a los factores de la innovación financiera y la competitividad de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y Servicios Ltda.

Plantear estrategias de mejora en base a las deficiencias identificadas para el fortalecimiento de la innovación financiera y la competitividad de la COAC Uniblock.

4. Fundamentación Científico Técnica

4.1. Antecedentes Investigativos

En Madrid España, Álvarez (2021), en su estudio *“Transformación y digitalización del sector: La irrupción de un nuevo modelo de negocio”*, menciona sobre cómo la innovación tecnológica, las nuevas expectativas de los clientes en línea y la aparición de competidores en el sector han estimulado la digitalización de las instituciones bancarias convencionales. A través de una metodología cualitativa y un estudio documental, el autor analiza los beneficios, desafíos y posibles ventajas de tecnologías transformadoras como Big

Data, inteligencia artificial, blockchain y computación en la nube. También, analiza tácticas como la puesta en marcha de un marco regulatorio de sandbox y las asistencias con nuevos colaboradores del mercado". Los descubrimientos marcan que la digitalización es fundamental para la supervivencia de los bancos, destacando la importancia de cambios digitales y culturales para mejorar la experiencia del cliente e indagar nuevas áreas comerciales. Se deduce que la pandemia de COVID-19 ha estimulado de manera notoria estos procesos, recalcando la relevancia de la innovación para salvaguardar la competitividad en el sector bancario. (Álvarez, 2021).

Luarca (2024), en estudio "*Contribución de la cooperación internacional de la Unión Europea en Guatemala dirigida a mejorar la competitividad de las MIPYMES y caso: Programa de Apoyo a la mejora de la competitividad y capacidad comercial de MIPYMES y Cooperativas 2015-2022*", en Guatemala, analiza la forma en que la colaboración internacional de la Unión Europea ha impactado en la competitividad de las MIPYMES y cooperativas de Guatemala. Se empleó una metodología cualitativa, se realizaron entrevistas semiestructuradas con las entidades ejecutoras y beneficiarias de los proyectos, también realizó un análisis documental. Los descubrimientos destacan que el fortalecimiento de la entidad y el de la empresa, el incremento de los procesos productivos y la incorporación eficaz en mercados locales, nacionales e internacionales fue el logro más significativo. Asimismo, se observó un progreso indirecto en las condiciones de vida de los productores y sus comunidades, a pesar de los retos continuos en la digitalización y la obtención de financiación, lo que destaca la relevancia de la cooperación para promover un crecimiento económico inclusivo y sostenible. Resaltando la importancia de la colaboración para incentivar al desarrollo económico inclusivo y sostenible (Luarca, 2024).

En Perú, Bances (2024), en estudio “*Gestión del conocimiento y competitividad en las cooperativas del Perú – 2023*”, examinó la unión entre la gestión del conocimiento y la competitividad en la Cooperativa "Manuel Polo Jiménez". Percibió la relación entre gestión del saber y la competitividad en la Cooperativa "Manuel Polo Jiménez". Este análisis, llevado a cabo con un método cuantitativo, explicativo y no experimental, utilizó encuestas dirigidas a 100 delegados nacionales. Los descubrimientos indicaron que una gestión eficaz de la información apoya de forma notable a mejorar la competitividad laboral, destacando las fortalezas en la comunicación interna y la eficacia en las operaciones, sin embargo, identifico algunas deficiencias en áreas de aplicación del conocimiento. Adicionalmente, se detectó una correlación relevante (0.837) entre la gestión del saber y la competitividad, destacando la importancia de aplicar estrategias para la recolección, difusión y uso de conocimientos en las organizaciones. Estos descubrimientos evidencian la importancia de destinar recursos en capacitación y tecnología como elementos cruciales para incrementar la competitividad de las cooperativas en Perú (Bances, 2024).

En Quevedo, Ecuador, Rendón & Silveria (2022) en su estudio “*Innovación tecnológica y los créditos en una cooperativa de ahorro y crédito*”, con el propósito de conocer la conexión entre la innovación tecnológica y los préstamos de la cooperativa. La investigación fue de naturaleza básica, con un diseño no experimental, de corte transversal y con un enfoque cuantitativo, realizando encuestas a un grupo de 333 clientes. Los descubrimientos mostraron una correlación positiva y notable entre las variables, con un coeficiente de Spearman de 0.904, lo que propone que el avance en la innovación tecnológica tiene una relación directa con el incremento en el portafolio crediticio de la cooperativa. Se estableció que el uso de tecnología vanguardista aumenta los procedimientos de crédito y ayuda a la satisfacción del cliente, robusteciendo la competitividad en el sector financiero local. (Rendón & Silveria, 2022).

En Chimborazo, Ecuador, Arias et al., (2023) en su estudio “*La innovación financiera en las cooperativas de ahorro y crédito del principal, el segmento 1 (2018-2020)*”, Con el objetivo de estudiar el impacto de la innovación financiera en el beneficio económico de las cooperativas de este sector. Con un enfoque cuantitativo, una estructura no experimental y de corte transversal, amparada que el estudio de indicadores financieros y las entrevistas a especialistas en el campo. Los descubrimientos señalan que la aplicación de innovaciones en el sector financiero, como los cajeros automáticos y los correspondientes no bancarios, produjo un efecto significativo en el incremento de la inclusión financiera y en su rentabilidad. Se definió que la innovación en el sector financiero es importante para ampliar la capacidad del sector cooperativo, impulsando la accesibilidad a servicios financieros en áreas rurales y así como la competitividad en el sector financiero ecuatoriano (Arias et al., 2023).

En Ecuador, Zuña y otros (2023) en su investigación “*Innovación financiera y desarrollo del sector financiero cooperativista en el Ecuador*”, con el propósito de examinar el efecto de la innovación financiera en el sector cooperativa de Ecuador. El estudio documental, cualitativo y descriptivo, recogió, organizo y examinó datos procedentes de fuentes como libros, artículos y tesis. Los hallazgos enfatizan que la innovación financiera promueve la generación de productos y servicios mediante herramientas tecnológicos, impulsando una inclusión financiera amplia. Se concluyó que la innovación financiera no solo cambia los servicios bancarios, sino que también impulsa el desarrollo económico, señalando la importancia del marco legal y regulatorio para sostener un crecimiento balanceado y competitivo del sector financiero cooperativista en Ecuador. (Zuña et al., 2023).

En La Libertad, Ecuador, Suárez (2022) en su estudio “*Modelo de gestión estratégica y su relación con la competitividad en la cooperativa de ahorro y crédito SAC Latacunga del cantón La Libertad*”, año 2021, con el propósito de analizar como un modelo de gestión estratégica impacta la competitividad de esta entidad financiera. La investigación desarrollo

bajo un método descriptivo de orientación cuantitativa, fue realizado el uso de encuestas y entrevistas dirigidas al director y a 381 miembros activos de la cooperativa. Los hallazgos reflejaron que la falta de innovación en la administración estratégica, una organización defectuosa y un escaso compromiso del talento humano limitan la competitividad y el progreso de la cooperativa. Se estableció que la aplicación de un modelo eficaz de administración estratégica mejora de manera positiva el incremento la calidad del servicio, expandir la clientela y reforzar la ventaja competitiva ante la competencia en el sector financiero. (Suárez, 2022).

En Latacunga, Ecuador, Taco y Pérez (2023) en su investigación “*La gestión administrativa y la sostenibilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato en la ciudad de Latacunga en el periodo 2022*”. El propósito de la investigación fue analizar cómo la administración incide en la destreza de la cooperativa. Se desarrolló bajo una perspectiva cuantitativa, con un método de investigación documental y de campo, también se desarrollaron encuestas a seis dirigentes de la institución. Los hallazgos indican que la planificación, organización, dirección y supervisión son factores esenciales para la estabilidad económica, social y ecológica. De igual manera, se determinó que una administración estratégica eficaz fortalece indicadores importantes como la liquidez, la rentabilidad y la gestión de la morosidad, aumentando la habilidad de la cooperativa para afrontar retos financieros. Se planearon tácticas enfocadas en la innovación y la cooperación, con el propósito de maximizar los recursos y asegurar el éxito a largo plazo de la institución. (Taco & Suárez, 2023).

En Latacunga, Basurto (2023) realizó la investigación “*Análisis financiero y la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina Ltda., del cantón Latacunga, período 2021-2022*”. El propósito del estudio fue analizar el rendimiento financiero y operacional de la cooperativa con la intención de sugerir tácticas que mejoren la

toma de decisiones. La metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, basado en el estudio de datos financieros y la revisión de documentos. Los hallazgos enfatizan un aumento notable en 2022, con aumentos del 30,80% en activos, del 45,65% en patrimonio y del 22,22% en pasivos, además de una reducción del endeudamiento en -2,05%. No obstante, se descubrieron falencias en la administración de activos y un aumento del 12,60% en los costos operativos. La investigación finiquitó sugerir un modelo de operación que valore la eficacia en la repartición de recursos y potencie la capacidad económica de la entidad. (Basurto, 2023).

En Latacunga, Ecuador, Casa (2024) desarrolló la investigación “*La sostenibilidad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 en el cantón Latacunga en el 20/o 21-2022*”. La finalidad de la investigación fue evaluar la sostenibilidad de estas entidades en relación a su habilidad para mantener operaciones económicas estables y sostenibles. La metodología utilizada incluyó el estudio de estados financieros a través del método PERLAS, tomando en cuenta factores esenciales como solvencia, liquidez, calidad de activos y señales de expansión. Los hallazgos mencionan que las cooperativas almacenan bastantes reservas para préstamos incobrables, lo que indica su estabilidad financiera, pese a que se enfrentan con retos en la administración de carteras de crédito y liquidez. La investigación estableció que es crucial perfeccionar las políticas de crédito y mejorar la administración de liquidez para mejorar la estabilidad y la sostenibilidad financiera de las cooperativas a largo plazo. (Casa, 2024).

5. Fundamentación Teórica

5.1. Innovación Financiera

La innovación financiera hace referencia al desarrollo e implementación de nuevos productos y servicios con el apoyo de las nuevas tecnologías que mejoran la forma en que las instituciones financieras ofrecen sus servicios a sus clientes. La aplicación de manera efectiva

de la innovación financiera influye a la operacionalización interna como a la externa de las entidades financieras, la primera para fortalecer los procesos internos y la segunda para mejorar y diversificar los servicios a nivel externo, en donde los beneficiarios cuenten con mayores facilidades y mejores prestaciones (Mascareñas, 1999).

La innovación financiera en las entidades financieras juega un rol fundamental, ya que orienta el fortalecimiento de su capacidad y crecimiento financiero, generando altas expectativas de competitividad a nivel local y regional. (Arias et al., 2023).

5.1.1. Teoría sobre Innovación Financiera

La innovación financiera es fundamental para el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito, ya que determinan el inicio para el cambio, la transformación y mejora de los servicios financieros, para ello es fundamental sustentarse en teorías que explican y guían el proceso de adaptación de las nuevas tecnologías a los cambios del mercado y las necesidades del cliente.

1. **Teoría de la Destrucción Creativa (Schumpeter, 1934)** El economista Schumpeter en sus escritos introduce el concepto de destrucción creativa haciendo referencia que el desarrollo económico depende de la innovación financiera, establece un proceso dinámico que cambia las estructuras pasadas a través del aborraje de nuevas tecnologías y procesos. Por lo tanto, las empresas financieras deben cambiar la forma en que ofertan sus servicios para que sean competitivos de acuerdo a las realidades del entorno y a las necesidades de los clientes. Para ello es importante la adopción de nuevas herramientas como la banca digital y pagos electrónicos, (Schumpeter, 1934, como se citó en Álvarez,2021).

2. **Teoría de la Difusión de Innovaciones (Rogers, 1962)** Everett Rogers plantea un fenómeno de difusión social, la cual puede ser aceptada o rechazada por un grupo de personas de acuerdo a los beneficios. Esta teoría se centra en las innovaciones que se pueden aplicar las entidades financieras en un determinado lugar o sociedad, teniendo como enfoque implementar estrategias efectivas para promover la aceptación de innovaciones tecnológicas en la sociedad (Rogers, 1962, como se citó en Turner, 2007).
3. **Teoría de la Innovación Disruptiva (Christensen, 1997)** Christensen plantea un fenómeno que provoca la implementación de la tecnología, iniciado en campos bajos o limitados y traspasando bruscamente a una escala mayor, este fenómeno comienza en los mercados desatendidos desplazándose rápidamente a comunidades más organizadas a través de la mejora de servicios financieros tecnológicos que pueden ofrecer las cooperativas (Christensen, 1997).
4. **Teoría del Cambio Institucional (North, 1990)** Douglass North plantea la importancia de distintos factores o mecanismos planteados por la sociedad y para la sociedad con la finalidad de organizar y garantizar las buenas relaciones y el comportamiento de los integrantes de una sociedad. De acuerdo a esta teoría, en nuestro país, se han planteado varias normativas para regular el campo financiero como: la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y el Código Orgánico Monetario y Financiero, instrumentos legales que induce a la innovación financiera en las cooperativas y bancos (Asamblea Nacional, 2011; Asamblea Nacional, 2014).
5. **Teoría de los Mercados Incompletos (Shiller, 1993)** Esta teoría se basa que ante la existencia de un mercado o bien, no todo está completo y es necesario llenar ese vacío existente mediante productos diseñados para mejorar un servicio de manera que cumplan con las necesidades y expectativas de los clientes de manera segura, para ello

surge la innovación financiera a través de la implementación de bancas web, créditos en línea, cajeros automáticos y otros servicios más. (Banco Mundial, 2022).

5.1.2 Escuelas del Pensamiento sobre Innovación Financiera

- 1. Escuela de la Destrucción Creativa:** Joseph Schumpeter menciona que la teoría de la Destrucción Creativa tiene bases en la innovación la cual es el motor principal para el desarrollo económico. Esta teoría se basa en cambiar estructuras caducas en alternativas nuevas para proporcionar soluciones viables. Por ende, en el ámbito financiero se manifiesta en la implementación de nuevos servicios basados en las tecnologías, para esto es importante promover la implementación de la tecnología en diferentes alternativas como: la banca web, los cajeros automáticos, plataformas que sistematizan y efectivizan los servicios. Se considera que, las cooperativas en Latacunga, deben sustentarse en esta teoría para actualizar, adaptarse y mejorar los servicios financieros con innovaciones acorde a las necesidades de los clientes del sector. (Arias et al., 2023).
- 2. Escuela de la Difusión de Innovaciones:** El autor Everett Rogers desarrolló la teoría de la difusión de innovaciones para explicar cómo las nuevas ideas y tecnologías se integran en la vida de las personas y las organizaciones. En esta escuela se basa en cinco etapas, como son: conocimiento, persuasión, decisión, implementación y confirmación, además en esta teoría no todos adoptan las innovaciones al mismo ritmo sino de manera paulatina. Como también, el autor Rogers clasificó a los usuarios en cinco grupos: innovadores, adoptadores tempranos, mayoría temprana, mayoría tardía y rezagados.

Desde esta manera, esta teoría formula un gran desafío para las cooperativas de ahorro y crédito, las cuales tiene la difícil tarea de diseñar estrategias que faciliten y agilicen la

implementación de nuevas tecnologías para ofrecer servicios más efectivos.

(Rogers, 1962, como se citó en Álvarez, 2021).

3. **Escuela de la Innovación Disruptiva:** Christensen estudió la conceptualización de innovación disruptiva y determinó que algunas innovaciones emergen en mercados con escaso acceso, ofreciendo soluciones más asequibles y rentables. Los ajustes que se pueden implementar en base a la innovación no solo alcanzan atraer a nuevos socios, sino que también se reemplazan los servicios convencionales por otros más innovadores y eficaces. De igual manera, las tecnologías financieras son un caso evidente de esta escuela, dado que brindan servicios más individualizados y asequibles, alcanzando a comunidades que, en numerosas ocasiones, se encuentran marginadas del sistema bancario tradicional. Se piensa que, para las cooperativas, este método supone una oportunidad para crear productos que se alineen a las demandas de sus socios, mejorando su competitividad y su influencia social (Christensen, 1997).

4. **Escuela del Cambio Institucional:** Douglass North subrayó el valor de las instituciones, que se caracterizan como las normas y reglas, ya sean formales o informales, que orientan las interacciones humanas, durante el proceso de aplicación de innovaciones. También, la escuela resalta la importancia de disponer de un marco jurídico que organice y estructure la operación de las cooperativas amparadas en la innovación. En el Ecuador, se encuentran normas como la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y el Código Orgánico Monetario y Financiero, que controlan a las cooperativas de ahorro y crédito y orientan la provisión de servicios ajustados a las demandas de las comunidades, apoyando de esta forma su expansión y sostenibilidad (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011).

5. **Escuela de Sistemas Socio-Técnicos:** La escuela de sistemas socio-técnicos plantea que la innovación no surge únicamente de los avances tecnológicos, sino de la interacción entre la tecnología, las organizaciones y los usuarios dentro de un contexto social específico. En consecuencia, las cooperativas tienen una guía para diseñar productos y servicios financieros que integren tanto las necesidades sociales como las posibilidades tecnológicas que se pueden implementar en un sector. Por esta razón, en Ecuador, muchas cooperativas han adoptado e innovado nuevos recursos tecnológicos como: plataformas digitales y servicios de banca móvil para llegar a diferentes comunidades de manera particular para este estudio a comunidades rurales, ampliando así el acceso a servicios financieros y fortaleciendo su papel en la promoción de la inclusión financiera (Padilla Oviedo et al., 2018).

6. **Escuela de Innovación Abierta:** Henry Chesbrough propuso la teoría de la innovación abierta, según la cual las organizaciones deben colaborar con actores externos, como universidades, empresas y gobiernos, para desarrollar soluciones innovadoras. En consecuencia, esta escuela fomenta la co-creación de productos y servicios que no solo mejoran la experiencia del cliente, sino que también amplían las oportunidades del acceso financiero diversificado. Para las cooperativas del cantón Latacunga, es importante establecer alianzas estratégicas para implementar y diversificar la oferta y servicios tecnológicos financieros para llegar a un mayor número de personas, fortaleciendo así su impacto social y económico (Banco Mundial, 2022).

5.1.3 Normativa de Innovación Financiera en Ecuador

El Ecuador cuenta con normativa que respalda y sustenta la buena marcha financiera en el Ecuador con la finalidad de promover el desarrollo sostenible del sistema económico popular. La normativa no solo busca fortalecer el sistema monetario, sino también impulsar la

inclusión financiera. A continuación, se describen las principales normativas que regulan al aparato financiero, tomando como referencia la Constitución y leyes específicas del Ecuador.

1. **Constitución de la República del Ecuador:** La carta Magna de 2008 contiene las bases legales que organizan el sistema financiero nacional, correspondiente al sector público y privado. El artículo 309 determina la necesidad de garantizar un acceso equitativo a los servicios financieros, promoviendo el desarrollo económico del país. Como también, el artículo 311 determina que el sistema financiero popular y solidario debe recibir un trato preferencial por parte del Estado, además motiva la práctica de la innovación y fortalece la competitividad de las cooperativas para que puedan ofrecer mejores servicios a sus socios. (Asamblea Nacional, 2008).
2. **Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS):** La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, expedida en el año 2011, regula las actividades de las cooperativas de ahorro y crédito, estimulando la diversificación de servicios tecnológicos financieros. La referida ley establece que las cooperativas deben paulatinamente implementar herramientas digitales que favorezcan a la sociedad. Por otro lado, la LOEPS también promueve la importancia de la innovación tecnológica y la responsabilidad social, con la finalidad de llegar a los sectores más vulnerables y que todos puedan gozar de los mismos servicios (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011).
3. **Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF):** El Código Orgánico Monetario y Financiero aprobado en el año 2014, provee un marco normativo integral para la regulación del sistema financiero nacional. Para el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, el código impulsa el uso de tecnologías financieras para optimizar los procesos operativos, reducir costos y facilitar el acceso a servicios financieros. Asimismo, emite direccionamientos claros para gestionar los riesgos asociados a la implementación de

las innovaciones tecnológicas, de esta manera garantiza la estabilidad y la confianza en el sistema financiero por parte de la sociedad (Asamblea Nacional, 2014).

4. **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS):** La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) es el organismo encargado de supervisar y controlar las actividades de las cooperativas de ahorro y crédito, y de asegurar que cumplan con la normativa vigente. Según el informe de gestión del año 2018, las cooperativas de ahorro y crédito tienen la obligación de incorporar tecnologías innovadoras con la finalidad de mejorar las operaciones y ampliar su crecimiento institucional y alcance a nivel local y regional. Para ello, es importante diversificar los servicios tecnológicos de las cooperativas de manera que sea accesible para toda la comunidad (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018).
5. **Política Nacional de Inclusión Financiera:** Mantiene relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la política nacional financiera busca integrar a todos los sectores al sistema financiero, con la finalidad de promover el uso de tecnologías innovadoras y el diseño de productos mayormente adaptados a las necesidades locales de la sociedad. La política Nacional promueve a las cooperativas a adoptar modelos sostenibles con el uso de tecnologías modernas y accesibles, con la finalidad de contribuir con el desarrollo económico y social de las comunidades en las que operan (Junta de Política y Regulación Financiera, 2023).

5.2 Competitividad

La competitividad es la capacidad de una organización para ofrecer bienes o servicios que no solo cumpla con las expectativas de los usuarios o clientes, sino que las superen. Esta característica permite que las instituciones financieras se mantengan activas y competitivas en un entorno cambiante. Según Michael Porter (1985) nos señala que en la competitividad no solo influye la eficiencia interna respecto a una compañía financiera si no lo contrario siendo

una habilidad que la organización pueda adaptarse y reaccionar de manera efectiva a exigencias que demanden el entorno cooperativista. Es primordial que las entidades financieras sean competitivas en un ambiente de cambios continuos donde sobresalen las entidades financieras grandes como los bancos los cuales disponen de una mayor estabilidad y una posición en el ámbito financiero. (Bances, 2024).

5.2.1 Teorías sobre Competitividad

1. **Teoría de la Ventaja Competitiva (Michael Porter, 1985):** Michael Porter propuso que las empresas pueden lograr diferenciarse en el mercado a través de estrategias de diferenciación, liderazgo en costos o especialización en nichos específicos. Para las cooperativas, pueden alcanzar esta ventaja competitiva ofreciendo servicios financieros novedosos, justados a las demandas de sus socios. También, Porter elaboró el modelo de las cinco fuerzas, una herramienta esencial para examinar el ambiente competitivo e identificar las oportunidades así también como los riesgos que puedan afectar el éxito del sector financiero (Porter, 1985).
2. **Teoría de los Recursos y Capacidades (Wernerfelt, 1984):** De acuerdo con Wernerfelt, la competitividad de una entidad se basa en su habilidad para obtener, desarrollar y emplear eficazmente recursos distintos y habilidades únicas. Para las cooperativas, ciertos recursos indispensables comprenden el entendimiento profundo de sus socios, la confianza adquirida con el paso del tiempo y la aplicación de tecnologías financieras. La composición de estos elementos posibilita a las cooperativas consolidar su lugar en el mercado y proporcionar soluciones ajustadas a las demandas de sus comunidades (Bruque Camara et al., 2018).

3. **Teoría del Crecimiento Endógeno (Romer, 1986):** Para Paul Romer nos menciona que los conocimientos de la innovación son fundamentales para obtener un crecimiento económico y por resultado obteniendo un aumento de la competitividad, siendo así un enfoque relevante en el ámbito cooperativista ya que su dependencia de en cierta manera es de la capacitación continua del personal, adopción de tecnologías y una implementación de productos financieros que sepan responder de manera efectiva a demandas de un mercado altamente cambiante (Álvarez, 2021).
4. **Teoría de los Sistemas Competitivos (Dunning, 1988):** John Dunning estableció que la competitividad de una entidad se mide por la interrelación entre el ambiente institucional, la infraestructura existente y las habilidades internas de la misma. Dentro del marco legal ecuatoriano, las cooperativas marchan bajo el amparo de la Constitución, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y el Código Orgánico Monetario y Financiero. Estas normas generan un ambiente propicio para la innovación, facilitando a las cooperativas la creación de servicios que fomenten la inclusión financiera y robustezcan su lugar en el mercado (Asamblea Nacional, 2011; Asamblea Nacional, 2014).
5. **Teoría del Triple Resultado (Elkington, 1997):** John Elkington sugirió una perspectiva integral de la competitividad sustentada en tres aspectos: la sostenibilidad económica, social y ambiental. Este enfoque es particularmente significativo para las cooperativas, ya que su logro no solo se evalúa por su rendimiento económico, sino que también por el beneficio que producen en la sociedad y el entorno natural. Esta técnica concuerda con los acuerdos de la economía popular y solidaria, posibilitando que las cooperativas desempeñen la rentabilidad con la responsabilidad social y ecológica, reforzando así su función como protagonistas fundamentales en el progreso sostenible. John Elkington sugirió un enfoque holístico de la competitividad sustentado en tres

aspectos: la sostenibilidad económica, social y ambiental. Este enfoque es particularmente significativo para las cooperativas, ya que su logro no se evalúa únicamente por su desarrollo económico, sino también por el beneficio que producen en la sociedad y el entorno. Esta visión está en acuerdo con los fundamentos de la economía popular y solidaria, posibilitando que las cooperativas fusionen la rentabilidad con la responsabilidad social y ecológica, Reforzando así su misión como protagonistas esenciales en el progreso sostenible (Bances, 2024).

5.2.2 Escuelas del Pensamiento sobre Competitividad

Hablar de la competitividad es crucial ya que es clave por su análisis respecto al desempeño institucional lo cual, siendo importante tanto en el ámbito empresarial como en el sector cooperativista. Las distintas escuelas de pensamiento nos proporcionan un desarrollo respecto a los marcos teóricos los cuales explican factores y dinámicas que llegan a influir en torno a la capacidad de una organización y así lograr destacar en un sector competitivo.

- 1. Escuela clásica de la Competitividad:** La escuela clásica, representada por economistas como Adam Smith y David Ricardo, argumenta que la eficiencia, la productividad y los costos son elementos cruciales para la competitividad. De acuerdo con esta tendencia, tanto las organizaciones, así como los países podrán competir en los mercados internacionales gracias a las ventajas comparativas y la especialización. Para las cooperativas, este enfoque se expresa en la mejora de los recursos existentes para brindar servicios financieros de calidad y asequibles, fortaleciendo de esta manera su desempeño para cubrir las demandas de sus socios (Porter, 1985).
- 2. Escuela de la Ventaja Competitiva:** Según Michael Porter, señala siendo uno de los principales exponentes de esta escuela nos menciona que la competitividad se obtiene mediante la generación de estrategias las cuales ayudan a la diferenciación

factores que con llevan a un liderazgo en costos o teniendo un enfoque en nichos específicos. Nos indica que no solo es importante disponer de recursos si no también el saber cómo gestionarlos estratégicamente así para lograr y superar a la competencia. En el ámbito cooperativista en Ecuador es importante el invertir en servicios financieros innovadores las cuales estén adaptadas a necesidades que requieran comunidades locales (Porter, 1985).

- 3. Escuela de Recursos y Capacidades:** Propuesta por Barney (1991) y Wernerfelt (1984), sostiene que la competitividad de una entidad se fundamenta en su habilidad para generar, crear y administrar eficazmente recursos distintivos y habilidades internas. Para las cooperativas, elementos como la seguridad de sus socios, la comprensión de las necesidades locales y la implementación de tecnologías financieras son importantes para reforzar un lugar dentro del mercado. Este proceso es particularmente significativo para las cooperativas pertenecientes al sector popular y solidario, ya que les facilita una diferenciación y brindar servicios idóneos a su comunidad (Bruque Camara et al., 2018).
- 4. Escuela Institucional:** Para Douglass North (1990), nos destaca que las ideas de esta escuela tienen influencia de las instituciones formales como (Leyes, normas y política) y de igual manera informales (valores y cultura) en una estructura de la competitividad. Respecto al ámbito de las cooperativas ecuatorianas entorno al marco regulatorio establecidos por la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria (LOEPS) y conjuntamente al Código Orgánico Monetario y Financiero, nos indica que existe un entorno que facilita la implantación de adopción de tecnologías las cuales ayuda a ofrecer servicios más eficientes y adaptados a las necesidades de los socios (Asamblea Nacional, 2011; Asamblea Nacional, 2014).

5. **Escuela del Resultado Triple:** John Elkington (1997) estableció la teoría del triple resultado, esta teoría incorpora tres elementos importantes para la competitividad de una organización: la sostenibilidad económica, social y medioambiental. Esta perspectiva es especialmente para las cooperativas, ya que su modelo de negocio no solo busca aumentar las ganancias, sino también a generar un efecto positivo en las comunidades en las que trabajan y aportar a la protección del medio ambiente. En Ecuador, Esta óptica se ajusta con los fundamentos de la economía popular y solidaria, impulsando un crecimiento más justo y sustentable (Bances, 2024).
6. **Escuela de Sistemas de Competitivos:** John Dunning (1988) propone que la competitividad se sustenta en la integración de elementos, como la infraestructura, el personal, la tecnología y el ambiente. Este enfoque destaca la importancia de adoptar un enfoque holístico para reforzar la posición en el mercado. Para las cooperativas en el Ecuador, esta interacción se evidencia entre las políticas gubernamentales, las habilidades internas y el uso de tecnologías financieras, aspectos que definen su habilidad para transformarse y ser competitivo en un ambiente de constantes cambios (Álvarez, 2021).

5.2.3 Normativa sobre Competitividad

En Ecuador la competitividad en el sector cooperativo financiero se encuentra amparada por un fuerte marco regulatorio que intenta asegurar que las cooperativas puedan ofrecer servicios de alta calidad, promover el crecimiento económico y social, y ajustarse a las necesidades del mercado. A continuación, se describen las normativas más relevantes que influyen directamente en la habilidad competitiva de estas entidades en el escenario ecuatoriano.

1. Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de 2008 sienta los cimientos para un sistema financiero equitativo e inclusivo, focalizado en estimular la competitividad de las entidades del sector popular y

solidario. El artículo 309 establece que este sistema se compone de los sectores público, privado, popular y solidario, que deben operar bajo los principios de igualdad y eficacia. Adicionalmente, el artículo 311 asegura un enfoque tratamiento referenciado para el sector financiero popular y solidario, impulsando su crecimiento en el desarrollo de la economía popular y solidaria (Asamblea Nacional, 2008).

2. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)

Promulgada en 2011, esta ley regula las actividades de las cooperativas de ahorro y crédito, estableciendo directrices para fortalecer su capacidad competitiva. La LOEPS promueve la diversificación de productos y servicios, la incorporación de tecnologías financieras y el desarrollo de modelos de negocio sostenibles que respondan a las necesidades de sus socios. Asimismo, incentiva la participación activa de las cooperativas en el desarrollo económico local, garantizando que sus actividades estén alineadas con los principios de equidad y sostenibilidad (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011).

3. Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF)

El código orgánico monetario y financiero del año 2014 fomenta un elemento importante respecto al marco regulatorio respecto a la competitividad financiera en el Ecuador. Este código fomenta varias normas las cuales están destinadas a garantizar una estabilidad y transparencia del sistema financiero lo cual ayuda promoviendo la eficiencia operativa y la capacidad de innovar en las cooperativas también habla de la gestión de riesgos la cual ayudando a la promoción de una inclusión financiera formando así una institución confiable y sólida para una posición en el mercado realmente demandante (Asamblea Nacional, 2014).

4. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

La SEPS desempeña la función de supervisar y examinar el rendimiento de las cooperativas, asegurando que se ajusten a las regulaciones actuales y conserven su competitividad en el mercado. De acuerdo con su reporte en el 2018, esta institución fomenta las buenas prácticas de gobernanza y gestión, adicionalmente de la adopción de tecnologías vanguardistas y estrategias ajustadas a las características del entorno. Mediante estas medidas, la SEPS intenta fomentar la sostenibilidad y potenciar el desempeño competitivo de las cooperativas a nivel nacional (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018).

5. Política Nacional de Competitividad

Los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) menciona que la política nacional de la competitividad ayuda a controlar actividades de ámbito económico del país con temas referentes a la innovación, sostenibilidad, y estabilidad lo cual dentro de este marco nos dice que las cooperativas son incentivadas a realizar un desarrollo de sus capacidades internas así para que compitan de una manera eficiente. La cooperativa nos permite que no solo se enfoquen en el desempeño del ámbito financiero, sino que también sepan enfocarse en reforzar su impacto en social y económico en el sector donde se ejercer su labor (Naciones Unidas, 2020).

5.2.4 Entorno de la Organización

Entorno Social

El entorno social que opera la cooperativa de ahorro y crédito influye directamente en su desempeño, ya que determina las condiciones económicas, sociales, políticas, tecnológicas y legales que afectan su funcionamiento. La cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock Servicios Ltda. Radicada en la parroquia Eloy Alfaro, en cuyo sector predominan factores como: actividades agrícolas, ganaderas y de comercio, un alto índice de pobreza (64,65%

según (Caguana & Diaz, 2022), La importancia de adaptar los servicios a las características culturales, económicas y sociales locales, como productos financieros accesibles y programas de educación financiera, es fundamental para promover la equidad y el desarrollo sostenible (Banco Mundial , 2022)

Entorno Económico

El contexto económico de la parroquia Eloy Alfaro está marcado por la dependencia de actividades primarias, como la agricultura y la ganadería, seguidas del comercio. La limitada infraestructura y las reducidas oportunidades de ingreso dificultan la capacidad de ahorro de la población, lo que afecta directamente la demanda de productos financieros (Caguana & Diaz, 2022). La pobreza por necesidades básicas insatisfechas alcanza el 64,65% (GAD Municipal de Latacunga, 2016), evidenciando los desafíos económicos que enfrenta la comunidad. Resulta vital que la cooperativa aumente su diversificación de productos y mejore sus procedimientos para reducir los riesgos vinculados a la falta de recursos económicos y el efecto de la crisis económica (Calderon, 2021).

Entorno Político

El marco político de Ecuador proporciona una serie de políticas públicas dirigidas a fomentar la inclusión financiera y regular las actividades de las cooperativas. La Constitución de 2008 junto con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) dictan las directrices para asegurar la estabilidad y la transparencia en el ámbito financiero. La LOEPS establece normas precisas para la administración de riesgos y la auditoría interna, garantizando la confianza de los asociados y la viabilidad del sector (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011). A nivel local, las políticas impulsadas por el GAD Latacunga buscan fomentar el desarrollo territorial y la participación comunitaria, aunque su implementación puede verse limitada por la disponibilidad de recursos (GAD Latacunga, 2016).

Entorno Tecnológico

La adopción de tecnologías financieras, como la banca móvil y los sistemas de gestión digital, constituye una oportunidad crucial para potenciar la competitividad de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y Servicios Ltda. No obstante, la escasez de infraestructura tecnológica en la parroquia Eloy Alfaro obstaculiza la puesta en marcha de estas herramientas (Banco Mundial , 2022). Para superar este desafío, es fundamental invertir en soluciones tecnológicas accesibles y en la formación del personal, garantizando así que la cooperativa pueda ofrecer servicios modernos y eficientes, adaptados a las necesidades de la comunidad (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), 2018).

Entorno Legal

El marco regulatorio ecuatoriano, encabezado por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), define normas que orientan las operaciones financieras de las cooperativas, asegurando su estabilidad y el cumplimiento de los criterios de transparencia y resistencia. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) supervisa y regula estas entidades, exigiendo requisitos de capitalización, auditoría y gestión de riesgos para asegurar su funcionamiento sostenible (Asamblea Nacional , 2014). No obstante, las cooperativas en zonas rurales enfrentan dificultades para cumplir con estas exigencias debido a la limitación de recursos (Banco Mundial , 2022).

Constitución de la República del Ecuador (2008)

La Constitución es la base legal fundamental que rige a todo el país de manera particular para este estudio a las actividades financieras.

Artículo 283: El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y

reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios (Asamblea Nacional, 2008).

Artículo 308: Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable (Asamblea Nacional, 2008).

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y su impacto en las operaciones de cooperativas

La LOEPS regula las actividades de las cooperativas de ahorro y crédito, promoviendo principios de equidad, solidaridad y sostenibilidad económica.

Artículo 165: Control y Auditoría. - La Corporación estará sometida al control y supervisión de la Superintendencia y tendrá una unidad de auditoría interna encargada de las funciones de su control interno (Ley Orgánica de la Economía Popular y, 2011)

Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF) del Ecuador

Este código regula el sistema financiero nacional y establece los lineamientos para la supervisión de las cooperativas. Entre los artículos más relevantes destacan:

Art. 444.- Regulación y control. Las entidades financieras populares y solidarias están sometidas a la regulación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quienes en las políticas que

emitan tendrán presente la naturaleza y características propias del sector financiero solidario (Codigo Organico Monetario y Financiero, 2014)

Artículo 448: La capitalización se perfeccionará con el aporte de un nuevo socio o con la resolución de la asamblea general que disponga la capitalización de los aportes para futuras capitalizaciones. Sin embargo, si la capitalización involucra la transferencia de ahorros o depósitos, requerirá de la autorización escrita del socio (Codigo Organico Monetario y Financiero, 2014).

6. Propuesta Metodológica

El estudio sobre la competitividad y la innovación financiera de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda se desarrollará mediante una metodología fenomenológica cualitativa con un diseño de investigación no experimental y descriptivo. Lo cual facilitará a al estudio profundo de los factores que se reaccionan con competitividad y la innovación de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y Servicios Ltda. Obteniendo un entendimiento detallado de las percepciones y experiencia del gerente, jefes departamentales y personal de operativo.

6.1. Estructura de la investigación:

El estudio se llevará a cabo mediante una metodología no experimental, descriptiva y cualitativa, con el objetivo de entender el estado natural de la cooperativa respecto a su competitividad e innovación económica. Este diseño facilita el análisis de los fenómenos en su forma natural, sin manipular las variables, y se centra en entender las experiencias y percepciones.

6.1.1. No Experimental:

Este diseño no conlleva la modificación de variables, sino el análisis de los fenómenos tal y como suceden en su contexto natural de la COAC Uniblock. Se analizan experiencias y percepciones del gerente, jefes departamentales y personal operativo.

6.1.2. Descriptivo:

Se analizarán y detallarán las relaciones entre la regulación, la innovación financiera y la competitividad, indicando sus impactos en la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda.

6.2. Técnicas de Recolección de Datos

6.2.1. Entrevista Semiestructurada

Según (Flick, 2015) la investigación cualitativa conjunto a las entrevistas semiestructuradas marcan como un factor favorable centrándose en entender los fenómenos sociales desde la perspectiva interna mediante el estudio de experiencias, perspectivas, lo cual ayuda como un potenciador a entender de su realidad. Esta investigación otorga con descripciones y explicaciones llenas de riquezas y un concepto acerca de la vida social.

En este sentido se realizarán entrevistas semiestructuradas con el propósito de conocer a profundidad la experiencias y percepciones del gerente, jefes departamentales, operarios, las preguntas estarán diseñadas para captar una comprensión detallada de los procesos internos administrativos en función de la competitividad e innovación financiera,

6.2.2. Observación Directa

Se llevará a cabo la observación directa de los procesos tecnológicos y operativos de la cooperativa. Este enfoque permitirá al estudio de las dinámicas internas en su entorno real, ofreciendo una visión ampliada sobre los factores que influyen en la competitividad e innovación financiera de la institución.

6.2.3. Triangulación de Datos

La triangulación de información será un elemento crucial de este método cualitativo. Para asegurar la validez y la riqueza de los hallazgos, se compararán y analizarán de forma conjunta varias fuentes teóricas, trabajos empíricos y datos obtenidos de entrevistas

personales al director general, jefes departamentales y personal operativo de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda.

Para analizar la información cualitativa recolectada, se empleará el software especializado en análisis cualitativos Atlas.ti. Este sistema facilitará la organización y gestión de la información de manera creativa, ya que permite la categorización y la segmentación de datos cualitativos permitiendo tener una comprensión profunda del foco de análisis.

7. Análisis y Discusión De Resultados

El análisis de resultados se obtuvo mediante la utilización del Software Atlas. Ti que permitió interpretar los datos cualitativos en el cual se codificaron y segmentaron datos facilitando la interpretación de los hallazgos, a continuación, se presentan las gráficas de los análisis de las tres entrevistas realizadas al gerente, directivos, y operativos de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda.

La primera grafica que es un mapa de relaciones se visualiza las conexiones del entre los diferentes categorías, Esta grafica parte en el centro en donde se identifica la competitividad e innovación como el concepto principal del análisis, cada línea que nace del punto central indica una relación con la competitividad e innovación, las ramas más cercanas del punto central nos indican una relación más directa y con mayor peso, por otra parte las ramas que se encuentran más lejanas del punto central nos indican una relación indirecta.

La segunda grafica que es un diagrama de Sankey se visualiza la relación entre las diferentes categorías con la competitividad e innovación financiera esta se encuentra en la columna izquierda de la cual derivan ramificaciones de subcategorías en el lado derecho, cada ramificación indica la relación con la competitividad e innovación financiera, si ramificación es más ancha que otra nos indica una relación más directa y con mayor peso.

7.1. Entrevista Gerente

7.1.1. Categorías

Las categorías asociadas en la imagen constituyen indicadores clave que desglosan la competitividad e innovación financiera en prácticas específicas dentro de la organización.

Estas categorías son:

7.1.1.1. Capacitación y competitividad en el mercado:

Nos refleja la importancia de la formación continua del personal para mantener y mejorar las competencias indispensables en un entorno cada vez competitivo. En este sentido, el desarrollo del talento humano se erige como una estrategia fundamental que debe tener en cuenta el Gerente para el crecimiento de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda para que la misma se mantenga competitiva en el mercado.

7.1.1.2. Identificación de necesidades del mercado:

Representa el esfuerzo organizacional por analizar e identificar las demandas actuales y emergentes de los clientes. Siendo así una categoría esencial para garantizar que los servicios ofrecidos por la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda se encuentren alineados con las expectativas del mercado basadas a las demandas y necesidades que los socios requieran para otorgar una experiencia de calidad.

7.1.1.3. Impacto en la satisfacción del cliente:

Este aspecto mide de qué manera las estrategias de innovación financiera implementadas por la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda como el aplicativo móvil Uniblock móvil y plataforma digital que repercuten directamente tanto en la experiencia como en la satisfacción de los socios y como las se vincula con la capacidad de ofrecer atenciones personalizadas y de alta calidad para cada uno de los socios.

7.1.1.4. Incorporación de nuevas tecnologías:

Nos destaca la relevancia de la digitalización financiera y automatización en los procesos financieros con el propósito de incrementar la eficiencia. Asimismo, indica que la innovación tecnológica de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda es fundamental para mantenerse competitivo e ir a la par de la competencia con otras cooperativas del sector San Felipe.

7.1.1.5. Nuevos productos y servicios:

Representa la necesidad de diversificar la oferta en la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda, implementando productos financieros innovadores adicionales a los que ya cuenta la cooperativa, que sean útiles a las actuales tendencias del mercado, siendo así primordial captar nuevos segmentos y fidelizar a los socios existentes.

7.1.1.6. Adaptación a tendencias globales:

Marca la importancia de que la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda este a la par de las dinámicas globales del ámbito financiero, tales como sostenibilidad, digitalización y servicios móviles, así mismo evidencias un enfoque estratégico hacia la innovación continua, para que la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda preste servicios de calidad y actualizadas a las demandas globales mejorando las experiencias de los socios.

7.1.2. Relaciones entre las categorías

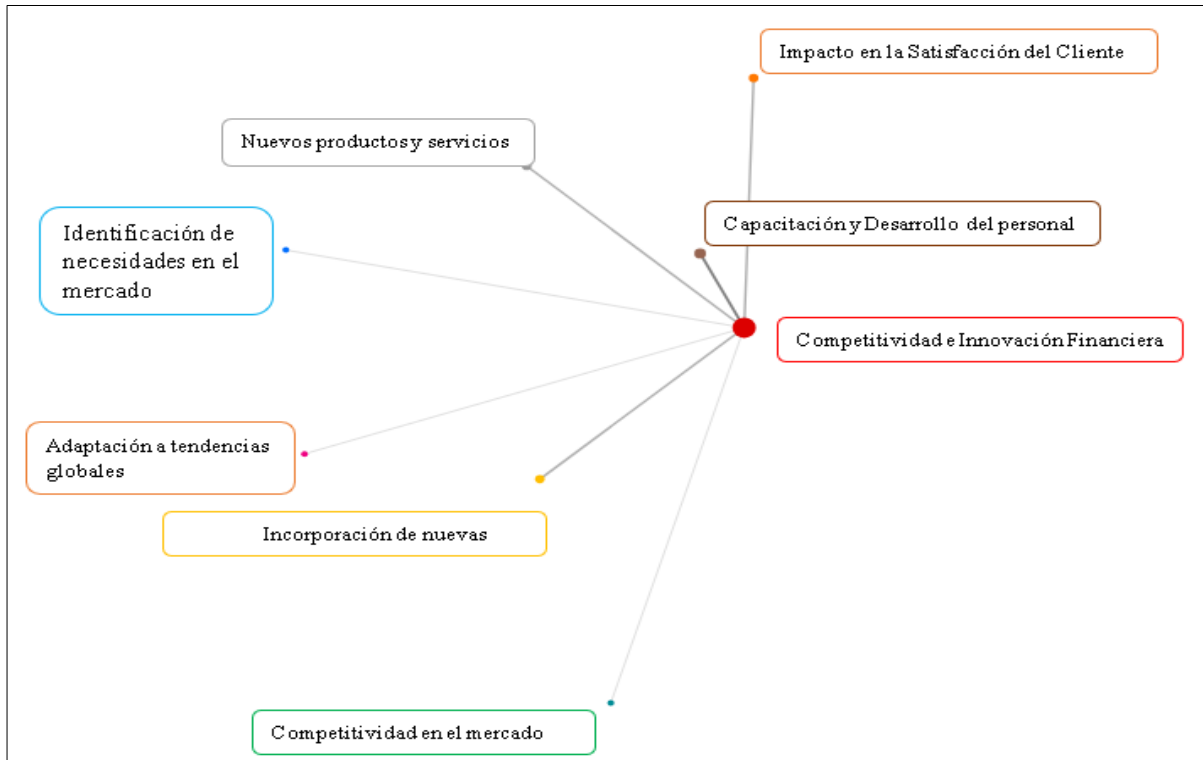
El análisis de la gráfica nos indica cómo cada categoría se encuentra relacionada con la competitividad e innovación financiera. La "Capacitación" y las "nuevas tecnologías" son pilares fundamentales que la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda deben implementar para obtener soluciones innovadoras. De igual manera la "Identificación de necesidades del mercado" están directamente relacionadas con el desarrollo "nuevos productos y servicios". El "Impacto en la satisfacción del cliente" representa un resultado medible de las estrategias de innovación, por lo tanto, la "Adaptación a tendencias globales"

marca la capacidad de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda para mantenerse relevante en un mercado cada vez más competitivo y constante evolución.

Los gráficos nos indican un enfoque integral de la competitividad e innovación financiera, cada categoría desempeña una función crucial para la mejora del desempeño organizacional de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda Esta relación entre las distintas áreas indica que la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda debe priorizar tanto el desarrollo interno, que en la cual incluye capacitaciones al capital humano y la innovación tecnología, como su interacción externa, enfocada en el mercado, en sus socios y en sus posibles clientes, logrando así su éxito sostenible.

Ilustración 1.

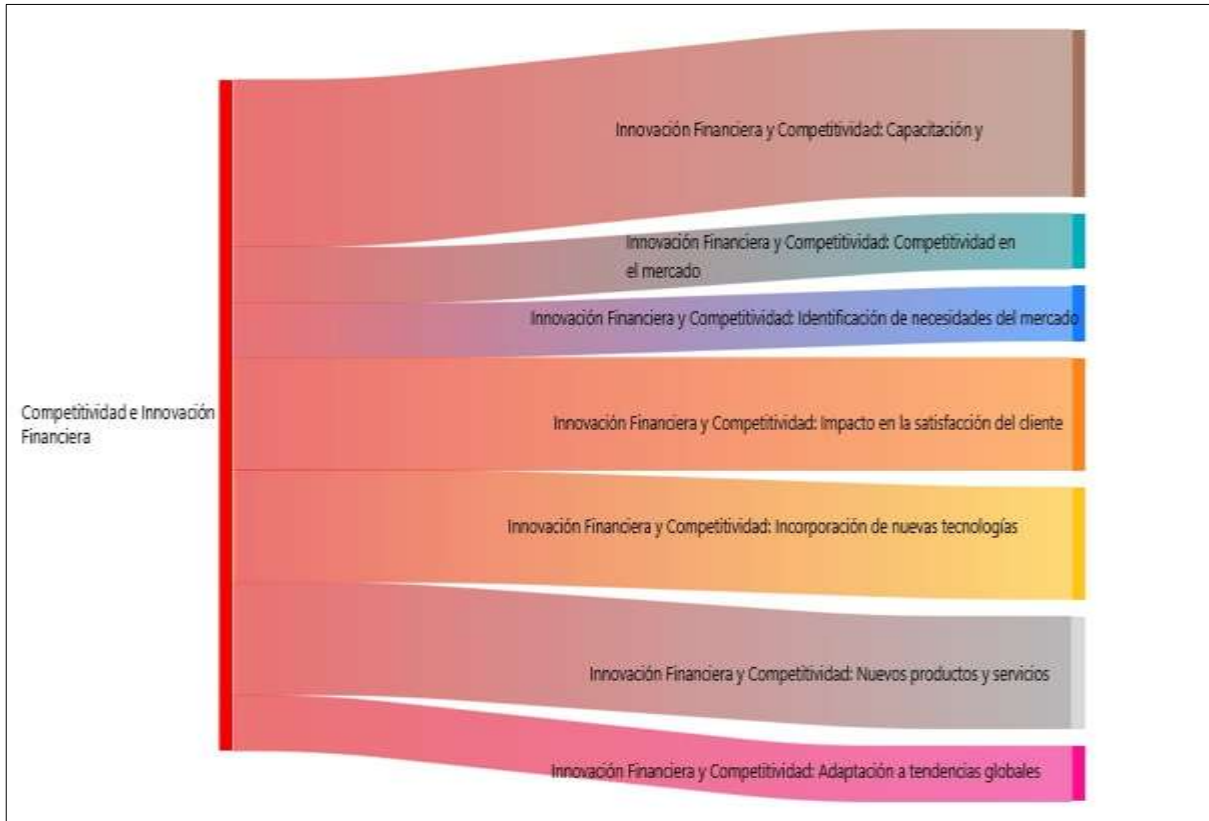
Resultado grafico de “Mapa de relaciones Gerente”



Elaborado por: Ocaña, A., Taco, S., (2025)

Ilustración 2.

Grafica de Sankey “Gerente”



Elaborado por: Ocaña, A., Taco, S., (2025)

7.2. Entrevista Jefes Departamentales

7.2.1. Categorías

7.2.1.1. Competitividad

Esta categoría refleja el propósito de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda para mantener y mejorar su posición en el sector San Felipe, siendo pertinente a prácticas que les permita diferenciarse con el resto de sus competidores mediante la implementación tanto de estrategias innovadoras como eficientes para lograr que la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda sea competitiva en el mercado.

7.2.1.2. Innovación Financiera

Este componente se centra en cómo la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda implementa nuevas ideas, servicios y modelos adicionales a las que ya cuenta para adaptarse a las constantes tendencias del mercado. Esto indica el compromiso que la COAC debe tener con la actualización tecnológica constante para obtener una diversificación de productos que en la actualidad son indispensables en la facilidad del uso del servicio para los clientes.

7.2.1.3. Satisfacción del Cliente

Se enfoca en la forma en que las estrategias de innovación y competitividad afectan o mejoran en la percepción y lealtad de los socios de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda, permitiendo así evaluar el impacto de las estrategias sobre socios en cuanto a su satisfacción con los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda

7.2.1.4. Tecnologías y Herramientas

Esta categoría indica la importancia de la implementación de recursos tecnológicos que facilitan los procesos operativos, como mejoran la calidad del servicio hacia los socios y permiten aumentar la eficiencia organizacional de la Cooperativa de Ahorros y Créditos

Uniblock y servicios Ltda, incluyendo sistemas de gestión financiera, plataformas digitales y herramientas de análisis adicionales de los que cuenta.

7.2.1.5. Capacitación y Desarrollo Humano

Indica el papel fundamental del capital humano en la ejecución de las estrategias innovadoras, siendo de vital importancia el invertir en una formación académica continúa actualizada, enfocada en las áreas necesarias para la innovación financiera y la competitividad así también como en el desarrollo de habilidades en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda

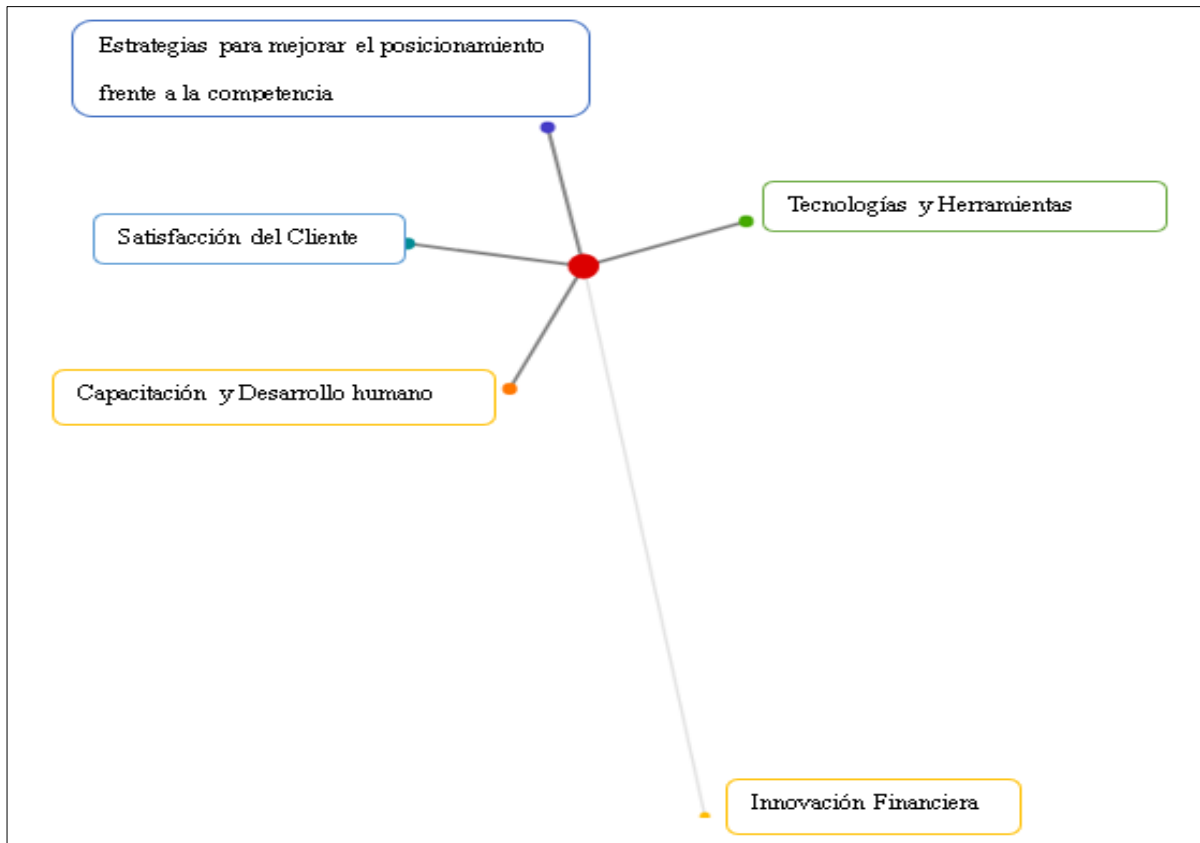
7.2.1.6. Relaciones entre las Categorías

La Capacitación y Desarrollo Humano constituye una base fundamental que garantiza una preparación adecuada del personal para la implementación de tecnologías y herramientas innovadoras. Por otro lado, las Tecnologías y Herramientas se relacionan directamente con la capacidad de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda, para ofrecer productos y servicios innovadores, lo que contribuye a la satisfacción de los socios. De igual manera, la Innovación Financiera actúa como un conector entre las estrategias tecnológicas con la satisfacción de los socios, promoviendo así la competitividad general.

La grafica representa cómo la Competitividad e Innovación Financiera se desglosan en categorías fundamentales interdependientes. Para Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda, pone sus esfuerzos sen estas áreas claves que les permite consolidar su posición en el sector San Felipe, adicionalmente mejorar la satisfacción de los socios y mantenerse a la vanguardia de las tendencias del sector financiero.

Ilustración 3.

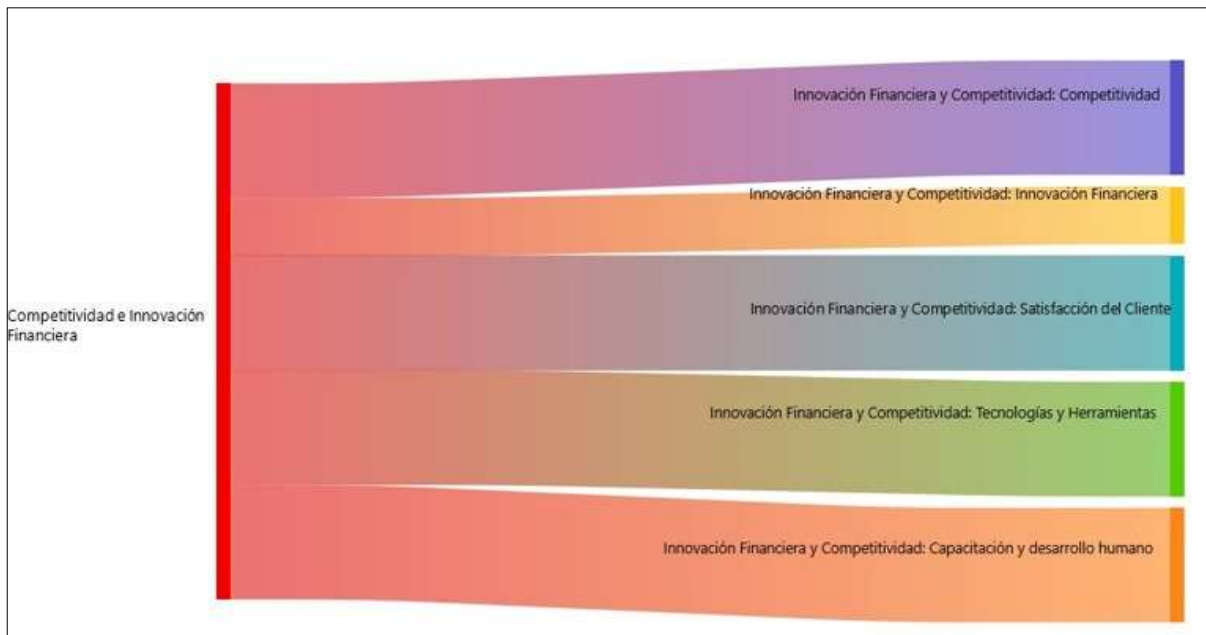
Resultado grafico de “Mapa de relacion Jefes Departamentales”



Elaborado por: Ocaña, A., Taco, S., (2025)

Ilustración 4.

Resultado grafico de “Sankey Jefe Departamentales”



Elaborado por: Ocaña, A., Taco, S., (2025)

7.3. Entrevista Operativos

7.3.1. Categorías

7.3.1.1. Competitividad y Estrategia

Se centra en el desarrollo de estrategias para fortalecer la posición competitiva de la cooperativa en el mercado. Tomado en cuenta el entorno, el posicionamiento estratégico y la toma de decisiones basadas en las metas.

7.3.1.2. Desafíos y Adaptación

Es la capacidad de la cooperativa Uniblock para identificar y responder de manera efectiva a los cambios del entorno, como regulaciones, avances tecnológicos o demandas del mercado.

7.3.1.3. Percepción de la Innovación Financiera

En esta categoría se evalúa cómo los socios, colaboradores y otros stakeholders perciben los esfuerzos de innovación financiera de la COAC.

7.3.1.4. Tecnología y Herramientas Financieras

Hace referencia a la utilización de tecnologías modernas, sistemas de gestión financiera y herramientas digitales para mejorar los procesos y servicios.

7.3.1.5. Atención al Cliente

Se enfoca en la atención de calidad, la adaptabilidad de los productos y la habilidad de la Cooperativa de Ahorros Y Créditos Uniblock y Servicios Ltda para afrontar las demandas de los socios.

7.3.1.6. Relaciones entre categorías

Competitividad y Estrategia funciona como el núcleo organizativo que dirige la implementación de tecnologías, instrumentos financieros y tácticas de servicio al cliente. Los retos y adaptación son motores que fomentan la transformación y demandan innovación continua en los procedimientos y servicios financieros.

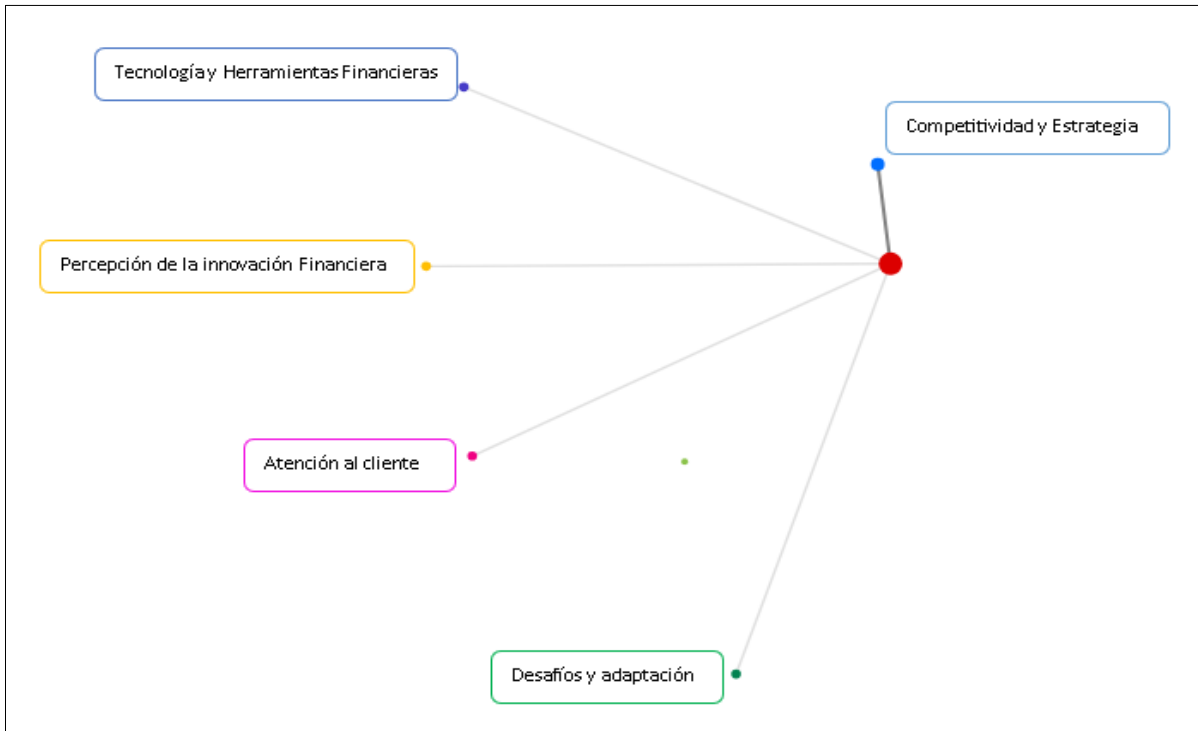
El Impacto de la Innovación Financiera en la Atención al Cliente y en la Confianza General en la COAC puede incrementar la competitividad a largo plazo. La Tecnología y

Herramientas Financieras constituyen el instrumento para aplicar tácticas novedosas que abordan los retos y optimizan la experiencia del cliente. Estas categorías están vinculadas de tal manera que cada una aporta al robustecimiento de la competitividad, desde diversas perspectivas.

La competitividad e innovación financiera en la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda depende de la composición efectiva de estrategias, tecnologías y atención al cliente, adaptándose a desafíos y poniendo esfuerzos en la percepción positiva de la innovación. La grafica muestra un análisis donde se destaca las áreas prioritarias de mejoramiento para garantizar un crecimiento y una ventaja competitiva en el mercado financiero.

Ilustración 5.

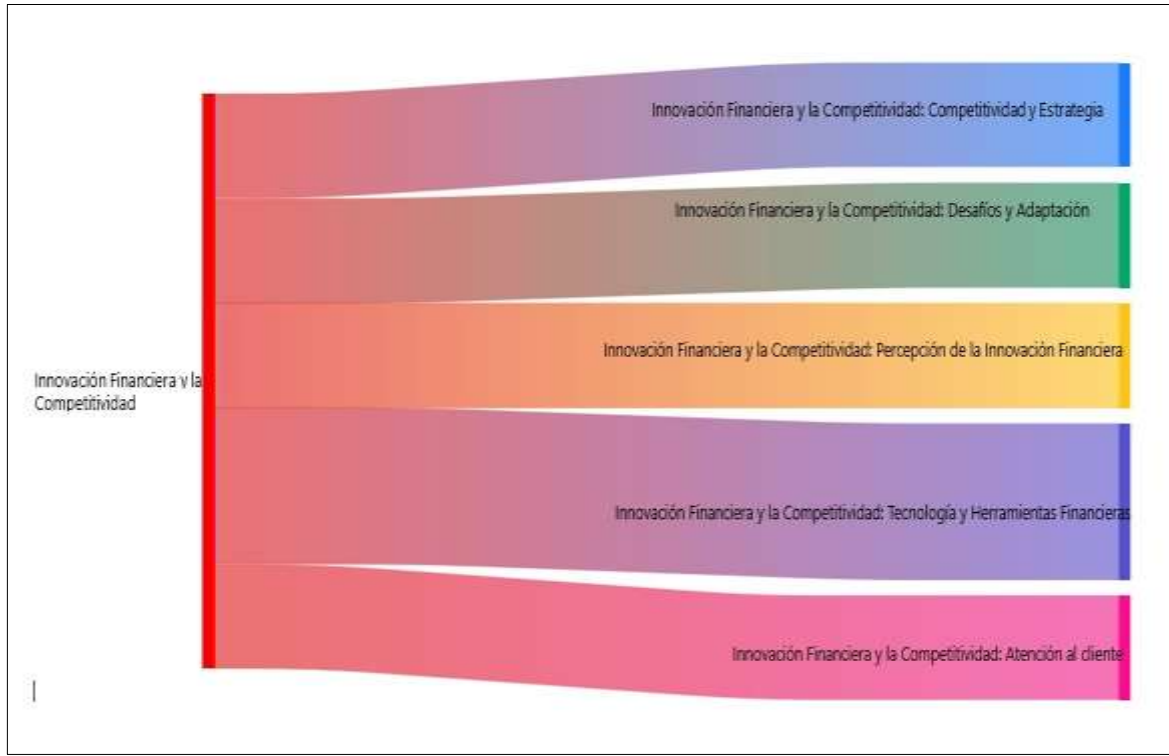
Resultado grafico de “Mapa de relaciones Operativo”



Elaborado por: Ocaña, A., Taco, S., (2025)

Ilustración 6.

Resultado de grafico de “Sankey Operativos”



Elaborado por: Ocaña, A., Taco, S., (2025).

7.4. Conclusión general de las entrevistas

El gerente general, jefes departamentales, y operativos comparten ideales en cuanto a la innovación financiera y la competitividad de La cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y servicios Ltda. Indican que la competitividad de Uniblock y servicios Ltda van de la mano con la innovación financiera de igual manera perciben que la adaptación a las demandas del mercado, la implementación de tecnologías avanzadas, una adecuada capacitación continua talento humano de la cooperativa y una atención de calidad apoyan a la cooperativa a ser más competitiva en el sector.

Tabla 1

Ficha de observación directa en la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda

Ficha de observación	
N°01	
Tema: Competitividad e innovación financiera en la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda	Lugar: COAC Uniblock y servicios Ltda
Periodo de observación:	Observador: Stiven Taco
Horario de observación: 13:00H a 17:00H	
Datos obtenidos	
Contexto de la Observación	
<p>La Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda, no cuenta con servicios a cajeros automáticos lo cual resulta a que los socios de la Coac Uniblock tengan que realizar sus trámites de manera presencial. Sin embargo, si cuenta con otras herramientas tecnológicas.</p> <p>La Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda, no cuenta con programas para automatizar los cierres caja siendo de vital importancia la implementación, se detectó la realización manual de algunas labores en la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y Servicios Ltda, se mostró el propósito de actualizar sus procedimientos mediante la incorporación de una banca móvil. Esto indica que, aunque todavía no se ha instaurado la automatización en tareas como el cierre de caja y la comprobación de transacciones.</p>	

No existen sistemas de pagos electrónicos, se observó que no había una aplicación para simplificar dichos servicios. Esto señala que, a pesar de que la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y Servicios Ltda, busca actualizar sus métodos de pago, todavía se topa con restricciones tecnológicas que pueden impactar la accesibilidad y el confort de los socios al efectuar transacciones en línea.

La Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda, si dispone con software para gestionar la información entorno a los datos crediticios de los socios, pero sin embargo hay que recalcar la falta de un software para la gestión de documentos ya que esto tendría un impacto de eficacia en la administración de los documentos de los socios.

Pese a que la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda, realice formación del personal referente a la innovación financiera esto no se lleva a cabo de una manera constante la cual podría causar una capacitación actualizada respecto a sus conocimientos y competencias causando un impacto en las habilidades al momento de laborar en la cooperativa.

7.5. Triangulación de datos cualitativos

7.5.1. La Innovación Financiera como Factor Determinante en la Competitividad

Según Schumpeter (1934) la teoría de la Destrucción Creativa indica que la implementación de nuevas tecnologías y procesos reemplaza las estructuras antiguas, generando un aumento en la eficiencia y la competitividad en el sector financiero. Igualmente, (Christensen, 1997) en la teoría de la Innovación Disruptiva sustenta que las innovaciones tecnológicas tienen el potencial de atender segmentos en el mercado que han sido desentendidos.

En función del ámbito empírico indica que la innovación financiera se a convertido en un factor esencial para el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito. Investigaciones realizadas en ecuador indican que la inserción de los cajeros automáticos y plataformas

digitales han constituido significativamente al rendimiento y accesibilidad de dichos servicios. Según Arias et al. (2023) dedujo que la inserción de las tecnologías financieras dentro de las cooperativas contribuye a su mejor rendimiento.

El análisis de resultados de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda, indica que la cooperativa se encuentra implementando procesos de digitalización mediante plataformas como son la banca móvil Uniblock y sus plataformas web no obstante se encuentran en una fase iniciativa lo cual no los permiten tener un impacto en la competitividad.

7.5.2. La Satisfacción del Cliente como Indicador Estratégico de Competitividad

El marco teórico indica que la satisfacción del cliente es esencial para obtener una ventaja competitiva. Según Porter (1985) la teoría de la Ventaja Competitiva señala que la calidad de servicios y personalización de productos y las respuestas que las organizaciones tengan a las necesidades al cliente son primordiales para alcanzar una diferenciación dentro del mercado.

Desde el punto empírico se a constatado que para mejorar la percepción de los clientes es necesario que exista una digitalización de los servicios financieros. Según el estudio realizado por Rendón & Silveria (2022) en Quevedo, Ecuador, establece que la implementación de innovaciones tecnológicas dentro de una COAC tuvo un impacto positivo en las experiencias de los clientes lo que llevo a un aumento de fidelización de los socios y de igual manera en la demanda de servicios.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda, se han introducido algunas estrategias enfocadas en mejorar la atención al cliente y la personalización de los servicios financieros lo que ha llevado a que los socios tengan una percepción mejor sobre la calidad de servicios brindada por la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios

Ltda Sim embargo la falta de capacitación del personal de atención al cliente y la falta de herramientas digitales avanzadas limita sus iniciativas.

7.5.3. La Capacitación del Personal y la Adopción Tecnológica como Facilitadores de la Innovación

El marco teórico explica que la capacitación de los recursos humanos y la implementación de nuevas tecnologías son elementos fundamentales dentro de un proceso de innovación financiera. De acuerdo con Romer (1986) la teoría del Crecimiento Endógeno sustenta que la formación del talento humano como sus conocimientos son motores que apoyan para la competitividad y el desarrollo económico. Así mismo la Escuela de Sistemas Socio-Técnicos resaltan que la interacción entre los usuarios la tecnología y las organizaciones permiten crear entornos favorables para la innovación.

Como señala Bances (2024) los estudios empíricos se han corroborado esta relación noto que en las cooperativas peruanas existían una relación entre la gestión de conocimiento y competitividad, indicando así que la capacitación de talento humano representaba un factor fundamental para lograr una mayor eficiencia operativa. De acuerdo con Suárez (2022) determina que los escasos de formación y una estructura organizativa inapropiada impiden el desarrollo de las cooperativas en el Ecuador.

En la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda, se ha implementado capacitaciones del personal, así como algunas herramientas tecnológicas sim embargo los programas de capacitación son limitados y carecen de una estructura continua lo que ha conllevado a que no exista una adecuada capacitación del personal en cuanto a nuevos sistemas financieros digitales.

7.5.4. La Alineación con Normativas y Objetivos de Inclusión Financiera

El marco normativo ecuatoriano ha propiciado la innovación financiera y la inclusión de sectores vulnerables mediante regulaciones tales como la Ley Orgánica de Economía

Popular y Solidaria (LOEPS) y el Código Orgánico Monetario y Financiero. Estas normativas constituyen normas destinadas a garantizar la estabilidad financiera y a fomentar la digitalización de los servicios cooperativos.

Según Zuña et al. (2023) en el ámbito empírico determino que el marco regulatorio en el Ecuador a impulsado el desarrollo del sector financiero cooperativista, no obstante, su implementación encara desafíos en las regiones en las cuales su infraestructura tienen un acceso limitado.

En el análisis de los resultados la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda, se encuentran realizando grandes esfuerzos en cuanto a la digitalización de sus servicios, sin embargo, aún no se ha establecido estrategias específicas para expandir la digitalización.

Tabla 2

Plan de mejoras para la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda

Categorías	Brecha	Estrategias de mejora	Actividades	Indicador	Encargado	Resultado
Innovación Financiera como Factor de Competitividad	Existen vacíos de cómo las normativas de Ecuador influyen en la implementación de tecnologías innovadoras en las cooperativas.	Analizar cómo las leyes actuales ayudan o dificultan la innovación.	Revisar las normativas vigentes.	Reporte acerca de cómo las normativas impactan en la innovación.	Gerente General, jefe Departamentales	Comprender cómo las leyes pueden apoyar la innovación en cooperativas.
Satisfacción del Cliente como Indicador de Competitividad	Vacíos en cuanto a los efectos de la digitalización en la eficacia operacional de las cooperativas.	Proponer la implementación de sistemas de medición de eficiencia operativa, logrando una optimización.	Elaborar indicadores de eficacia. Establecer herramientas de vigilancia.	Cantidad de métricas establecidas. Disminución de tiempos en procedimientos esenciales.	Jefe Departamentales, Operativos	Mayor eficiencia operativa gracias a la digitalización.
		Automatizar procesos clave para reducir tiempos y costos.	Identificar procesos repetitivos. Implementar soluciones de automatización.	Número de procesos automatizados. Reducción de costos operativos.	Jefe Departamentales, Operativos	Reducción de costos y tiempos en procesos operativos.
Capacitación del Personal y Adopción Tecnológica	Existen vacíos en cuanto a la falta de métodos efectivos para impartir competencias digitales al personal.	Implementar cursos de capacitación continua en aspectos digitales.	Diseñar cursos. Realizar talleres continuos	Número de cursos impartidos. Asistencia a los talleres.	Jefe Departamentales, Operativos	Personal mejor preparado para el uso adecuado de las tecnologías nuevas.

		Incentivar a los colaboradores que adopten nuevas tecnologías.	Crear sistemas de incentivos. Evaluar el desempeño de los colaboradores.	Número de colaboradores incentivados. Mejora en el uso de tecnologías.	Jefe Departamentales, Operativos	Mayor motivación para el uso de nuevas tecnologías .
Alineación con Normativas y Objetivos de Inclusión Financiera	No hay información sobre cómo las comunidades rurales usan tecnologías financieras.	Explorar qué obstáculos enfrentan las comunidades rurales al utilizar tecnologías.	Desarrollar encuestas. Visitar las comunidades de zonas rurales.	Número de comunidades visitadas. Datos recopilados.	Jefe Departamentales, Operativos	Conocer qué obstáculos enfrentan las comunidades rurales al usar las tecnologías financieras.
		Testear las tecnologías financieras en comunidades rurales.	Tomar muestras de comunidades para pruebas pilotos. Seguimiento de los resultados.	Cantidad de exámenes efectuados. Evaluación de adopción en las comunidades.	Jefe Departamentales, Operativos	Mayor uso de la tecnología en zonas rurales

8. Conclusiones y Recomendaciones

8.1. Conclusiones

La Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y Servicios Ltda. se topa con retos considerables en su habilidad para competir en un mercado financiero de alta regulación y competencia. Pese a que la cooperativa ha puesto en marcha algunas innovaciones financieras, como la banca móvil y la plataforma digital, estas no han logrado generar un efecto relevante en su capacidad competitiva. La ausencia de características avanzadas, tales como pagos electrónicos y cajeros automáticos, restringe su habilidad para captar y mantener socios, particularmente en un contexto donde otras entidades financieras proporcionan servicios más integrales y digitalizados.

El entorno socioeconómico de la parroquia Eloy Alfaro, marcado por una condición socioeconómica de nivel medio-bajo y una fuerte dependencia de actividades agrícola, ganaderas, comerciales y micro empresariales, restringe la habilidad de la cooperativa para diversificar su cartera de productos sus servicios.

Los factores mayormente influyentes referentes a la competitividad e innovación financiera de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda son la implementación de nuevas tecnologías avanzadas, captación de socios, diversificación de productos y la capacitación al talento humano de la cooperativa.

Las entrevistas empleadas al gerente, directivos, y operativos reflejan que la competitividad de la cooperativa va de la mano con la innovación financiera de la misma, además que la adaptación a las demandas del mercado, la implementación de tecnologías avanzadas contribuye al crecimiento y a su competitividad, igualmente una capacitación continua al personal y una atención de calidad.

8.2. Recomendaciones

A partir del análisis de la competitividad e innovación la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y Servicios Ltda, se recomienda a la institución aplicar en software de gestión financiera para la automatización de cierre de caja.

Instalar en la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y Servicios Ltda un cajero automático para reducir el tiempo de espera facilitado el retiro de efectivo.

Desarrolla programas de capacitación continua acerca de nuevas tecnologías financieras, tecnológicas globales y necesidades de mercado.

Finalmente implementar el uso chatbots para responder rápidamente consulta e inquietudes de los socios.

9. Referencias Bibliográficas

- Padilla Oviedo, A., Riojas, R. M., & Rojo Gutiérrez, M. A. (31 de Octubre de 2018). *SciELO*.
Obtenido de SciELO:
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862019000300009#B20
- Altimira, J. (2023). Obtenido de Desarrollando estrategias competitivas exitosas:
<https://www.upbizzor.com/ecosistema-empresarial/estrategias-competitivas>
- Álvarez, E. (04 de 2021). *Universidad Pontificia de Comillas*. Obtenido de Transformación y Digitalización del sector Bancario :
<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/51630/3/TFG%20-%20201601490.pdf>
- Arias, I., Puente, M., & Vallejo, M. (2023). *UNACH*. Obtenido de La innovación Financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Principal, El Segmento 1 2018-2020: <https://editorial.unach.edu.ec/index.php/Editorial/catalog/book/185>
- Asamblea Nacional . (2014). Obtenido de Código Orgánico Monetario y Financiero:
<https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/3399/1/C%c3%b3digo%20Org%c3%a1nico%20Monetario%20y%20Financiero.pdf>
- Asamblea Nacional. (2008). Obtenido de Constitución de la República del Ecuador:
https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Bances, J. (2024). *Universidad Nacional Federico Villareal*. Obtenido de Gestión del conocimiento y la competitividad en las Cooperativas del Perú 2023:
<https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/180>
- Banco Mundial . (2022). Obtenido de Informe sobre el desarrollo mundial 2022:
<https://www.bancomundial.org/es/publication/wdr2022>

- Basurto, J. (08 de 2023). *Universidad Técnica de Cotopaxi*. Obtenido de Análisis Financiero y la toma de Decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina Ltda. del cantón Latacunga, período 2021-2022.
- Bruque Camara, S., Hernandez Ortiz, J., Moyano Fuentes, J., & Vargas, Sanchez, A. (2018). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6418251>
- Caguana, A., & Diaz, J. (03 de 2022). Obtenido de Caracterización socio económica y productiva de la Parroria Eloy Alfaro:
<https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ab361b1a-344e-41ec-ac79-81ba781c3196/content>
- Calderon, A. (2021). *Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de Estrategias financieras en cooperativas: Diversificación y sostenibilidad: <https://www.uce.edu.ec/>
- Casa, J. (02 de 2024). *Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de La sostenibilidad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 en el cantón Latacunga en el período 2021-2022: <https://repositorio.uta.edu.ec/items/9076c7b9-c125-4875-b51c-c28249b57fc6>
- Cazau, P. (2006). *INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES*. Buenos Aires: Tercera Edicion.
- Christensen, C. (1997). Obtenido de El Dilema del Innovador:
<https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=46>
- Comité de Basilea. (2022). Obtenido de Marco regulador internacional :
https://www.bis.org/bcbs/basel3_es.htm
- Escobar, A., Pacheco, G., & Navarro, E. (27 de 12 de 2017). Obtenido de Gestión del conocimiento y competitividad en las cooperativas con sección de Ahorro y Crédito:
<file:///C:/Users/NELY/Downloads/Dialnet-GestionDelConocimientoYCompetitividadEnLasCooperat-6418251.pdf>

- Flores Urbaez, M., & Ramiro Omaña, R. (septiembre de 2011). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29020561007>
- FMI . (10 de 2021). *Fondo Monetario Internacional* . Obtenido de Informes sobre la estabilidad Finaciera Mundiial:
<https://www.imf.org/es/Publications/GFSR/Issues/2021/10/12/global-financial-stability-report-october-2021>
- Foro Económico Mundial. (12 de 10 de 2016). *¿Qué es la competitividad?* Obtenido de <https://es.weforum.org/stories/2016/10/que-es-la-competitividad/>
- GAD Latacunga. (2016). Obtenido de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2016 - 2028: https://latacunga.gob.ec/images/pdf/PDyOT/PDyOT_Latacunga_2016-2028.pdf
- Hermida, J., & Quintana, L. (Mayo de 2020). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7217578>
- Husserl, E. (1970). *Scientific Research*. Obtenido de <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=445081>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (S.f). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Memorias%2013%20abr%202017/files/assets/downloads/page0149.pdf>
- Iván Patricio Arias González, Mariana Isabel Puente Riofrío, Mónica del Pilar Vallejo Villalva, Viviana del Cisne Espinoza Loaiza, & Diego Fernando Cueva Cueva. (2023). *LA INNOVACIÓN FINANCIERA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, DEL SEGMENTO PRINCIPAL, EL SEGMENTO 1 (2018-2020)*. Riobamba: Unach. Obtenido de http://obsinvestigacion.unach.edu.ec/obsrepositorio/libros/portadas/129/La_innovacion_financiera.pdf

Junta de Política y Regulación Financiera. (25 de 09 de 2023). *Política Nacional de Inclusión*

Financiera. Obtenido de RESOLUCIÓN No. JPRF-P-2023-080:

<https://jprf.gob.ec/wp-content/uploads/2023/09/80.-Res.-No.-JPRF-P-2023-080-POLITICA-DE-INCLUSION-FINANCIERA.pdf>

Ley Orgánica de la Economía Popular y. (2011). Quito. Obtenido de

https://www.economiasolidaria.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/04/RO_LOEPSSFPS.pdf

Luarca, M. (2024). *Universidad del Valle de Guatemala*. Obtenido de Contribución de la cooperación internacional de la Unión Europea en Guatemala dirigida a mejorar la competitividad de las MIPYMES y caso: “Programa de Apoyo a la mejora de la competitividad y capacidad comercial de MIPYMES y Cooperativas 2015-2022”:

https://repositorio.uvg.edu.gt/static/flowpaper/template.html?path=/bitstream/handle/123456789/5705/Trabajo%20de%20graduaci%c3%b3n_181520_Mar%c3%ada%20Jos%c3%a9%20Luarca%20Sandoval.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mascareñas, J. (1999). Obtenido de Innovación Financiera.:

<http://www.juanmascarenas.eu/innova.htm>

Moreno, R. (2024). Innovacion tecnologica para la inclusion financiera. *Red de institucion financieras de desarrollo*.

Naciones Unidas. (2020). Obtenido de Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

https://unstats.un.org/sdgs/report/2020/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2020_Spanish.pdf

Ortega Pereira, J., Borja Borja, F., Aguilar Rodriguez, I., & Montaval Burbano, R. (12 de 2017). *Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-63462017000400187&script=sci_arttext)

[63462017000400187&script=sci_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-63462017000400187&script=sci_arttext)

Parrales, J. (2019). *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Análisis De La Situación

Financiera Del Banco Solidario Agencia Durán En El Período 2025 - 2017:

<https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/cd1eed36-8fce-4253-8e08-f295251edcbb/content>

Porter, M. (1985). Obtenido de Ventaja Competitiva:

<https://books.google.com.pe/books?id=wV4JDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Red de Instituciones Financieras de Desarrollo . (2024). Obtenido de Solidario digitaliza

productos y servicios para sus clientes: <https://www.rfd.org.ec/blog/solidario-digitaliza-productos-y-servicios-para-sus-clientes>

Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo. (27 de 04 de 2016).

Obtenido de <https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>

Rendón, M., & Silveria, G. (2022). *Universidad César Vallejo*. Obtenido de Innovación

tecnológica y los créditos en una cooperativa de ahorro y crédito, Quevedo 2022:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100687>

Sailema, D. (2022). *Universidad Católica del Ecuador*. Obtenido de Riesgo operativo en

procesos y la sostenibilidad financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito:

<https://repositorio.puce.edu.ec/items/651dc8ee-2c7b-4552-804f-5d60f653ad26>

Suárez, A. (09 de 2022). Obtenido de Modelode Gestión estratégica y su relación con la

Competitividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SAC" Latacunga:

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8793/1/UPSE-TAE-2022-0097.pdf>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (2018). Obtenido de Informe de

gestión 2018: <https://www.seps.gob.ec/informe-de-gestion-2018>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (10 de 05 de 2011). Obtenido de Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria : <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/LOEPS.pdf>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). *Informe final 2021*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/SEPS-Rendicion-de-Cuentas-2021.pdf>

Taco, B., & Suárez, L. (2023). *Universidad Técnica de Cotopaxi*. Obtenido de La gestión Administrativa y la Sostenibilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato en la ciudad de Latacunga en el período 2022:

<https://repositorio.utc.edu.ec/items/cceb8289-74e6-4bf1-8016-606848a3b1d6>

Turner, R. (12 de 2007). Obtenido de Difusión de Innovaciones:

https://www.researchgate.net/publication/257624104_Diffusion_of_Innovations_5th_edition_Everett_M_Rogers_Free_Press_New_York_NY_2003_551_pages

Universidad de los Andes. (12<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545874008.pdf> de 05 de 2006). *Visión Gerencial*.

Zuñá, L., Pomaquero, J., & López, J. (06 de 2023). *UNACH*. Obtenido de Innovación financiera y desarrollo del sector financiero cooperativista en el Ecuador:

<https://revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/96>

10. Anexos

Anexo A. Servicios de Innovación Financiera



Fuente: Solidario digitaliza productos y servicios para sus clientes

Autor: Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (2024)

Anexo B. Estrategias competitivas exitosas

Claves para Sobresalir en tu Mercado

CONOCE A TU COMPETENCIA

Identifica a tus competidores directos e indirectos y comprende sus fortalezas y debilidades.

DEFINE TU PROPUESTA DE VALOR

Destaca lo que te hace único y valioso para tus clientes.

SEGMENTACIÓN DE MERCADO

Divide a tus clientes en grupos con características similares para adaptar tus estrategias.

INNOVACIÓN CONSTANTE

Mantén una cultura de innovación y busca mejoras en productos, servicios y procesos.

ENFOQUE EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Brinda un excelente servicio al cliente y utiliza comentarios para mejorar.

ESTRATEGIA DE MARKETING INTEGRAL

Utiliza diversas tácticas de marketing para llegar a tu público objetivo.

MONITOREA Y ADAPTA

Ajusta tu estrategia según los cambios en el entorno empresarial.

ALINEACIÓN INTERNA

Asegura que todo tu equipo esté comprometido con la estrategia.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Evalúa regularmente tus resultados y ajusta tu enfoque según sea necesario.

PERSISTENCIA Y PACIENCIA

Mantén la persistencia y la paciencia a medida que buscas el éxito a largo plazo.

Fuente: Desarrollando Estrategias Competitivas exitosas

Autor: Altimira (2023)

Anexo C. Carta de Aceptación de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda.



Latacunga 13 de Agosto de 2024

Mgs.

Roberto Arias

DIRECTOR DE LA CARRERA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS


Presente:

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda.

Por medio del presente, me permito poner en vuestro conocimiento que el Sr. TACO UNAPANTA STIVEN NICOLAIDE, portador del número de cedula No 055038677-5 y la Srta. OCAÑA VELOZ ANA ISABEL portador del número de cedula No 050397056-8, estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi del último semestre de la carrera de Administración de Empresas, presenta la solicitud mediante oficio recibido el día de hoy Martes 13 de Agosto del 2024, cuenta con autorización y auspicio de Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda., para realizar su proyecto de trabajo de grado titulado "INTERPRETACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD DE INNOVACIÓN FINANCIERA DE LA COAC UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA.", La Institución prevé dar las facilidades para cada una de las actividades que se requieran, durante el tiempo que se realice el estudio.

Con sentimiento y consideración y estima,


Abg. Fabián Proaño
GERENTE GENERAL
COOP. UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA

PONO: 03 2252-634

LATACUNGA - ECUADOR

 UNIBLOCK
CORPORACIÓN FINANCIERA
Cuenta Moneda No 00488 del 16.11.11
GERENCIA

Anexo D. Entrevista Gerente Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda.

CUESTIONARIO GERENTE

Innovación financiera

1. ¿Qué nuevos productos o servicios financieros ha desarrollado la cooperativa en los últimos años?
2. ¿Qué impacto han tenido estos productos en la satisfacción del cliente y la competitividad?
3. ¿Qué mecanismos utiliza la cooperativa para identificar las necesidades del mercado?
4. ¿Cómo se incorporan nuevas tecnologías financieras en los procesos y servicios actuales?
5. ¿Qué retos ha enfrentado la cooperativa al adoptar estas tecnologías?

Competitividad

6. ¿Cómo se posiciona la cooperativa dentro del mercado competitivo actual y qué factores considera clave para mantener o aumentar su competitividad?
7. ¿Qué acciones está tomando la cooperativa para adaptarse a las tendencias globales del sector financiero?
8. ¿Qué estrategias implementa la cooperativa para mantenerse competitiva frente a otras cooperativas del mercado?
9. ¿Qué factores considera clave para aumentar la competitividad de la cooperativa?
10. ¿Qué medidas se están tomando para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los socios?
11. ¿Qué importancia le da la cooperativa a la capacitación del personal para mejorar la competitividad?

Innovación y competitividad

12. ¿Cómo cree que la innovación financiera contribuye a mejorar la competitividad de la cooperativa?
13. ¿Qué estrategias de innovación financiera ha implementado para mejorar la competitividad de la cooperativa?
14. ¿Cómo visualiza el futuro competitivo de la cooperativa y el rol que juega la innovación financiera en ese futuro?
15. ¿Qué factores considera clave para que la innovación financiera sea una ventaja competitiva para la cooperativa?
16. ¿Cuáles son los objetivos a largo plazo de la cooperativa relacionados con la innovación financiera?

Anexo E. Entrevista jefes departamentales Cooperativa de Ahorros y Créditos

Uniblock y servicios Ltda

CUESTIONARIO JEFES DEPARTAMENTALES

Innovación financiera

1. ¿Qué productos financieros consideran que podrían desarrollarse para satisfacer las necesidades actuales?
2. ¿Cómo describiría la capacidad de innovación financiera de la cooperativa en su área de trabajo?
3. ¿Qué herramientas tecnológicas han facilitado la mejora en su área?
4. ¿Qué tan receptiva considera que es la cooperativa para implementar nuevas herramientas tecnológicas en su área?
5. ¿Qué resultados positivos ha generado la transformación organizativa en su área?

Competitividad

6. ¿Cómo afecta el mercado global a las decisiones estratégicas en su área?
7. ¿Qué prácticas utiliza su área para mejorar el posicionamiento de la cooperativa frente a la competencia?
8. ¿Qué proyectos de innovación se están llevando a cabo en su área?
9. ¿Qué tipo de tecnologías se utilizan para mejorar los procesos operativos dentro de su área?
10. ¿Cómo ve el impacto de la innovación en la competitividad de la cooperativa?
11. ¿Cómo asegura que los recursos humanos estén capacitados para mejorar la competitividad?

Innovación y competitividad

12. ¿Cómo la implementación de innovaciones financieras ha afectado la eficiencia operativa de su área?

13. ¿Qué obstáculos encuentra en la optimización de los procesos financieros dentro de su área, y cómo los enfrenta?
14. ¿De qué manera las innovaciones financieras en productos afectan la competitividad de la cooperativa?
15. ¿Cómo la innovación financiera contribuye a la satisfacción de los clientes y a la competitividad de la cooperativa?
16. ¿Qué innovación en productos financieros cree que debería implementarse para mejorar la competitividad de la cooperativa?

Anexo F. Entrevista Operativos Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda

CUESTIONARIO PERSONAL OPERATIVO

Innovación financiera

1. ¿Cómo percibe usted los nuevos productos financieros introducidos en su trabajo diario?
2. ¿Ha recibido capacitación para utilizar nuevas herramientas financieras?
3. ¿Qué nuevos procesos o tecnologías financieras se han implementado en su trabajo diario?
4. ¿Qué desafíos encuentra al adaptarse a las nuevas demandas del mercado?
5. ¿Qué sugerencias tendrían para mejorar los servicios financieros y procesos operativos actuales de la cooperativa?

Competitividad

6. ¿Cómo cree que las decisiones de la cooperativa influyen en su capacidad para competir con otras organizaciones?
7. ¿Qué cambios considera importantes para que la cooperativa sea más competitiva?
8. ¿Qué acciones deberían tomarse para mejorar la competitividad de la cooperativa frente a otras empresas en el sector?
9. ¿Qué procesos cree que podrían mejorarse para aumentar la eficiencia en el trabajo diario?
10. ¿En qué áreas ve una mayor oportunidad de mejora en cuanto a productividad dentro de la cooperativa?
11. ¿Qué herramientas o recursos le gustaría que la cooperativa pusiera a su disposición para aumentar la eficiencia?
12. ¿Qué medidas toma la cooperativa para asegurarse de que el personal esté preparado para adaptarse a cambios repentinos en el mercado?

Innovación y competitividad

13. ¿Cómo las innovaciones financieras han mejorado la atención al cliente en su día a día?
14. ¿En qué medida las innovaciones financieras facilitan la comunicación con los clientes y mejoran su experiencia con la cooperativa?
15. ¿Qué ventajas competitivas cree que la cooperativa ha logrado gracias a la innovación financiera?
16. ¿Cómo las innovaciones financieras contribuyen a que la cooperativa sea más competitiva a largo plazo?
17. ¿De qué manera las nuevas herramientas digitales han afectado su productividad en el trabajo diario?

Anexo G. Ficha de Observación directa Cooperativa de Ahorros y Créditos Uniblock y servicios Ltda

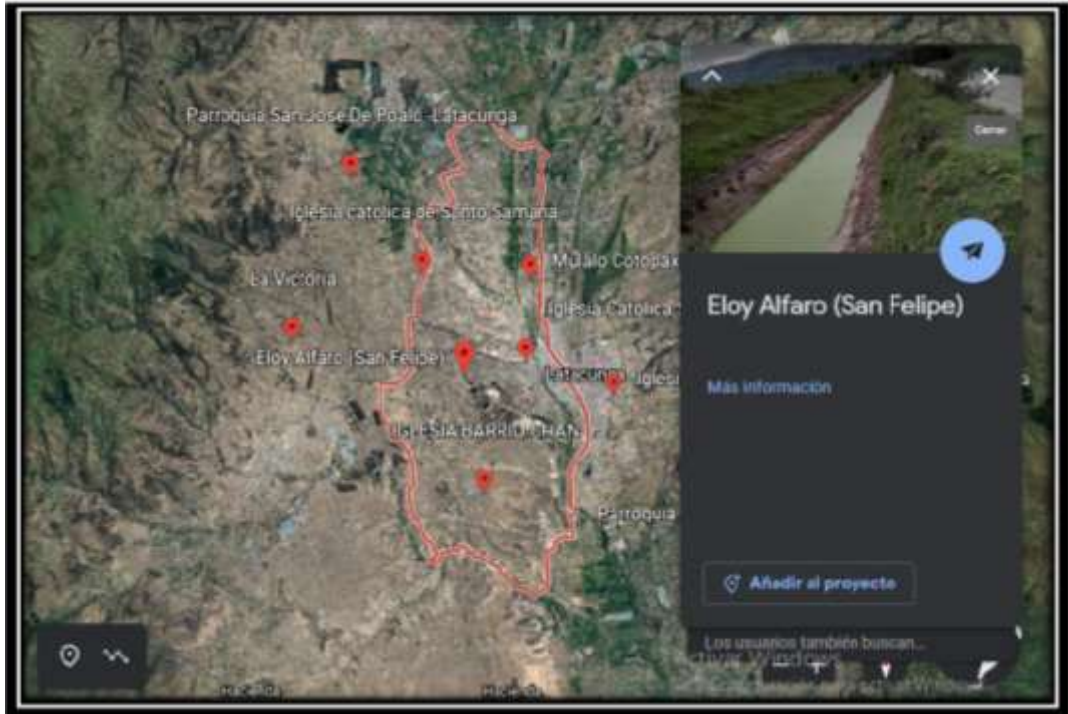
Ficha de observación directa	
Tema: Competitividad e innovación financiera en la COAC Uniblock y servicio	Lugar: COAC Uniblock y servicios Ltda
Periodo de observación:	Observador: Stiven Taco
Horario de observación: 13:00H a 17:00H	

COMPETITIVIDAD				
No.	DESCRIPCION	SI	NO	OBSERVACION
1	Disponer de cajeros automáticos			
2	Utilizan herramientas tecnológicas			
3	Automatiza tareas manuales, como el cierre de caja o la verificación de transacciones			Se identificó la realización de manera manual.
4	Reduce la necesidad de que los socios tengan que realizar trámites presenciales			No existe sin embargo existía propuestas de integrar una banca móvil.

INNOVACION FINANCIERA				
No.	DESCRIPCION	SI	NO	OBSERVACION
1	Implementan sistemas de pagos electrónicos, como transferencias en línea o billeteras digitales.			Ya que no existía una aplicación para realizar dichos servicios
2	Cuentan con un software que gestione la información de los socios, como una base de datos de créditos y documentos			Sin embargo, se pudo observar respecto a los documentos el no disponer de un programa.
3	Capacitación constante al personal en temas de innovación financiera			Existen capacitaciones sin embargo no son continuas.
4	Utiliza sistemas contables integrados para minimizar errores manuales.			Sin embargo, como verificación se realizaba manualmente.

Anexo H. Mapa y coordenadas de Georreferencia de la Parroquia Eloy Alfaro

Mapa



Fuente: Google Earth

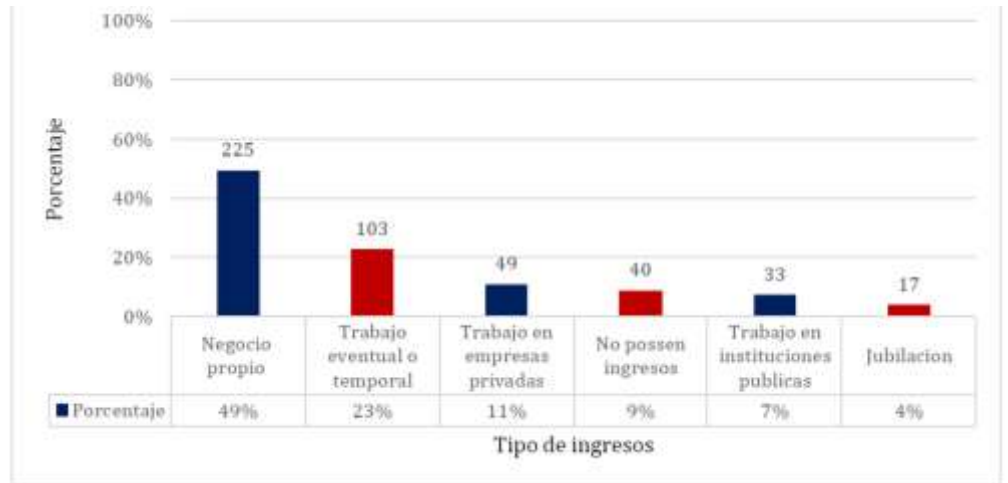
Coordenadas Georreferenciales del área en estudio

Coordenadas del lugar de estudio	
Coordenada S	0° 55' 43"
Coordenada W	78° 33' 46"
Elevación	2828 m.s.n.m

Fuente: Caguana y Díaz (2022)

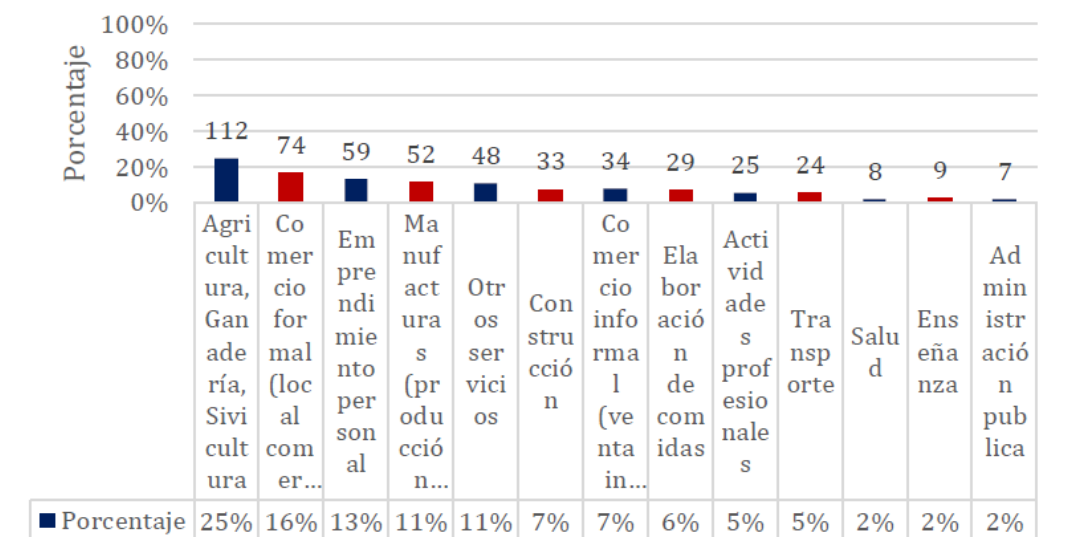
Anexo I. Contexto Socioeconómico de la Parroquia Eloy Alfaro

Ingresos Económicos



Fuente: Caguana y Díaz (2022)

Actividades económicas



Fuente: Caguana y Díaz (2022)