



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PLAN DE CONTINGENCIA POST COVID-19 PARA LA SUSTENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED.

Trabajo de Titulación

Tipo: proyecto de investigación.

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: MARCO ANTONIO RIVADENEIRA PALLAZHCO

DIRECTOR: Ing. ÓSCAR IVÁN GRANIZO PAREDES

Riobamba – Ecuador

2022

© 2022, Marco Antonio Rivadeneira Pallazhco

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Marco Antonio Rivadeneira Pallazhco, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 19 de mayo de 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Marco Antonio Rivadeneira Pallazhco
CI: 1401183544

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **PLAN DE CONTINGENCIA POST COVID-19 PARA LA SUSTENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED**, realizado por el señor: **MARCO ANTONIO RIVADENEIRA PALLAZHCO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Eco. Adriana Margarita Morales Noriega PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022/05/19
Ing. Óscar Iván Granizo Paredes DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2022/05/19
Mgs. Giovanni Xavier Alarcón Parra MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2022/05/19

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres quienes han sido el motor fundamental de mi vida y quienes día a día me han motivado para poder culminar mis estudios universitarios.

Por otra parte, también agradezco a mis hermanos y amigos que han estado desde un inicio en mi etapa universitaria y me han visto formarme profesionalmente, mi agradecimiento fraterno a ellos.

Marco

AGRADECIMIENTO

Agradecido eternamente con Dios, que fue mi razón para llenarme de sabiduría en todo mi paso por las aulas de la universidad.

A mis padres y hermanos por siempre confiar en mí y en el apoyo moral que recibo de ellos para seguir formándome profesionalmente.

A los docentes que formaron parte de mi formación profesional a lo largo de toda mi carrera en la universidad.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por abrirme las puertas y dejarme formar profesionalmente en sus aulas.

A mi tutor el Ingeniero Oscar Granizo y el miembro de tribunal el Ingeniero Giovanny Alarcón, por brindarme su apoyo y ser mi guía en esta investigación.

Marco

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	2
1.1. Antecedentes de Investigación	2
1.1.1. El Problema	2
<i>1.1.1.1. Planteamiento del Problema</i>	<i>2</i>
<i>1.1.1.2. Formulación del Problema</i>	<i>3</i>
<i>1.1.1.3. Sistematización del Problema</i>	<i>3</i>
1.1.2. Objetivos	4
<i>1.1.2.1. Objetivo General</i>	<i>4</i>
<i>1.1.2.2. Objetivos Específicos</i>	<i>4</i>
1.1.3. Justificación	4
<i>1.1.3.1. Justificación Teórica</i>	<i>4</i>
<i>1.1.3.2. Justificación Metodológica</i>	<i>4</i>
<i>1.1.3.3. Justificación Práctica</i>	<i>4</i>
1.2. MARCO TEÓRICO	5
CAPÍTULO II	
2. MARCO METODOLÓGICO	8
2.1. Enfoque de Investigación	8
2.2. Nivel de Investigación	8
2.3. Diseño de la Investigación	9
<i>2.3.1. Según la manipulación de la variable independiente</i>	<i>9</i>
<i>2.3.2. Según las intervenciones en el trabajo de campo</i>	<i>9</i>
2.4. Tipo de estudio	9
2.5. Población, selección y cálculo de la muestra	9
<i>2.5.1. Población</i>	<i>9</i>
<i>2.5.2. La Muestra</i>	<i>10</i>
<i>2.5.2.1. Tamaño de la muestra</i>	<i>10</i>
2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	11

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	12
3.1.	Obtención de la información	12
3.2.	Análisis e interpretación de la información obtenida	13
3.2.1.	<i>Análisis de resultados</i>	14
3.2.2.	<i>Interpretación de Resultados</i>	35
3.2.3.	<i>Autenticación de la idea a defender</i>	36
3.3.	Propuesta	38
3.3.1.	<i>Tema</i>	38
3.3.2.	<i>Antecedentes de la propuesta</i>	38
3.3.3.	<i>Justificación</i>	38
3.3.4.	<i>Objetivos</i>	39
3.4.	Plan de Contingencia	39
3.4.1.	<i>Responsables</i>	39
3.4.2.	<i>Información a Funcionarios y Socios de la COAC La Merced</i>	40
3.4.3.	<i>Instrumentos De Comunicación</i>	40
3.4.4.	<i>Estrategias Plan de Contingencia</i>	41
3.4.5.	<i>Matriz controles Preventivos</i>	41
3.4.6.	<i>Matriz de protocolos durante la emergencia sanitaria</i>	43
3.4.7.	<i>Matriz para casos de covid-19 en el personal, adoptar el siguiente procolo</i>	44
3.4.8.	<i>Posterior a la covid-19</i>	45
3.4.9.	<i>Matriz de presupuesto y tiempo de ejecución</i>	46
3.4.10.	<i>Difusión plan de contingencia</i>	47
	CONCLUSIONES	48
	RECOMENDACIONES	49
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1: Liquidez y Solvencia-Emergencia Sanitaria.....	2
Tabla 1-2: Tamaño Población.....	10
Tabla 2-2: Técnicas e instrumentos de investigación.....	11
Tabla 1-3: Formato encuesta para socios y funcionarios	12
Tabla 2-3: Pregunta 1 a funcionarios, Plan de contingencia	14
Tabla 3-3: Pregunta 2 a funcionarios, Plan de contingencia	15
Tabla 4-3: Pregunta 3 a funcionarios, Plan de contingencia	16
Tabla 5-3: Pregunta 4 a funcionarios, Plan de contingencia	17
Tabla 6-3: Pregunta 5 a funcionarios, Plan de contingencia	18
Tabla 7-3: Pregunta 6 a funcionarios, Plan de contingencia	19
Tabla 8-3: Pregunta 7 a funcionarios, Plan de contingencia	20
Tabla 9-3: Pregunta 8 a funcionarios, Plan de contingencia	21
Tabla 10-3: Pregunta 9 a funcionarios, Plan de contingencia	22
Tabla 11-3: Pregunta 10 a funcionarios, Plan de contingencia.....	23
Tabla 12-3: Pregunta 1 a socios, Plan de contingencia	24
Tabla 13-3: Pregunta 2 a socios, Plan de contingencia	25
Tabla 14-3: Pregunta 3 a socios, Plan de contingencia	26
Tabla 15-3: Pregunta 4 a socios, Plan de contingencia	27
Tabla 16-3: Pregunta 5 a socios, Plan de contingencia	28
Tabla 17-3: Pregunta 6 a socios, Plan de contingencia	29
Tabla 18-3: Pregunta 7 a socios, Plan de contingencia	30
Tabla 19-3: Pregunta 8 a socios, Plan de contingencia	31
Tabla 20-3: Pregunta 9 a socios, Plan de contingencia	32
Tabla 21-3: Pregunta 10 a socios, Plan de contingencia	33
Tabla 22-3: Probabilidad e impacto del riesgo	37
Tabla 23-3: Matriz de reconocimiento y priorización de riesgos	37
Tabla 24-3: Responsables plan de contingencia	39
Tabla 25-3: Matriz de controles preventivos Plan de Contingencia	41
Tabla 26-3: Matriz de protocolos durante la emergencia sanitaria	43
Tabla 27-3: Matriz para casos de covid-19 en el personal Plan de Contingencia	44
Tabla 28-3: Precios actuales para insumos y material de información	46
Tabla 29-3: Matriz de presupuesto y tiempo de ejecución Plan de Contingencia	47

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	¿Tiene usted conocimiento de lo que es un plan de contingencia?	14
Gráfico 2-3:	¿Asociaría usted la palabra contingencia con “precaución”?	15
Gráfico 3-3:	Existencia de un plan de contingencia.....	16
Gráfico 4-3:	Plan de contingencia que maneje la Cooperativa.....	17
Gráfico 5-3:	Funcionamiento de la Cooperativa.....	18
Gráfico 6-3:	Problemas de solvencia económica por carteras vencidas.....	19
Gráfico 7-3:	Montos de créditos que ofrece la Cooperativa.....	20
Gráfico 8-3:	Mitigar el efecto de riesgo por la pandemia	21
Gráfico 9-3:	Estrategias, facilidades de pago, cobro de los intereses	22
Gráfico 10-3:	Criterio sobre tasas de interés que ofrece la Cooperativa	23
Gráfico 11-3:	¿Tiene usted conocimiento de lo que es un plan de contingencia?	24
Gráfico 12-3:	¿Asociaría usted la palabra contingencia con “precaución”?	25
Gráfico 13-3:	Plan de contingencia que ayude a prevenir riesgos	26
Gráfico 14-3:	Información del plan de contingencia de la Cooperativa	27
Gráfico 15-3:	Eficiencia de la cooperativa durante la pandemia	28
Gráfico 16-3:	Criterios sobre la cooperativa con respecto a su solvencia.....	29
Gráfico 17-3:	Criterio de reducción de montos por la pandemia.....	30
Gráfico 18-3:	Reducción de riesgo por la pandemia.....	31
Gráfico 19-3:	Información de estrategias de facilidades de pago.....	32
Gráfico 20-3:	Manejo de una adecuada tasa de intereses.....	33

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: GUIA DE CUARENTENA DOMICILIARIA

ANEXO B: FUNCIONARIOS ENCUESTADOS COAC LA MERCED

ANEXO C: SOCIOS ENCUESTADOS COAC LA MERCED

ANEXO D: INSUMOS Y MATERIALES MATRIZ DE PRESUPUESTO

RESUMEN

El trabajo de investigación previo a la obtención del título Licenciatura en Administración de Empresas, tuvo como objetivo la creación de un Plan de Contingencia el cual contiene un conjunto de estrategias que buscan mantener la sustentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, siendo elaborado en su totalidad en la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago, que es la ciudad que alberga a dicha institución financiera, Por lo tanto, la metodología de investigación que se implementó se basó: en un enfoque cualitativo, exploratorio y descriptivo, a fin de evaluar y describir las características y elementos necesarios para la elaboración del Plan de Contingencia , las mismas que podrán ser cuantificables a través de herramientas y técnicas de investigación de campo, dicha investigación se enfocó en diferentes áreas de estudio, a las mismas que fueron aplicadas encuestas, tanto al personal administrativo como a sus socios, incluyendo también una entrevista realizada a la gerente de la institución. Este plan de contingencia se centra en mejorar la capacidad que ha tenido la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced para hacerle frente a la situación actual de la pandemia ocasionada por la covid-19, que ha afectado mucho a sus socios, este conjunto de estrategias busca mejorar la imagen de la institución con sus socios, haciéndoles tener en cuenta que la institución se preocupa por la salud de los mismos y que tienen maneras de proteger su seguridad, evitando posibles contagios en socios y funcionarios de la institución. Este plan de contingencia aplicado adecuadamente permitirá a la institución financiera actuar de manera pertinente conforme a lo que dictaminan los organismos de salud del país frente a la pandemia actual que atraviesa el mundo.

Palabras clave: <PLAN DE CONTIGENCIA>, <ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS>, <PANDEMIA>, <MORONA SANTIAGO (PROVINCIA)>, <SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL>, <INSTITUCIÓN FINANCIERA>.



15-11-2021

2101-DBRA-UTP-2021

ABSTRACT

This study prior to obtaining a Bachelor Degree in Business Administration aimed to create a contingency plan with a set of strategies that seek to maintain the sustainability of the Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, prepared entirely in Macas city, province of Morona Santiago which is the place where this financial institution is headquartered. Therefore, the research methodology that was implemented was based on a qualitative, exploratory and descriptive approach, in order to to evaluate and describe the characteristics and elements needed for the development of the contingency plan, which may be quantifiable through field research tools and techniques. This research was focused on different study areas by applying surveys for both to administrative staff and their partners, also including an interview applied to the manager of the institution. This contingency plan focuses on improving the capacity that the Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced has faced during the current situation caused by covid-19 which has affected its members. This set of strategies seeks to improve the institutional image with its associates, making them notice that the institution cares about their health and that they have alternatives to protect their safety, avoiding possible infections in the institution. If this contingency plan was properly applied, it will allow the financial institution to act in accordance with the rules dictated by the national health agencies to face the current pandemic that the world is going through.

Keywords: <CONTIGENCE PLAN>, <ADMINISTRATIVE STRATEGIES>, <PANDEMIC>, <MORONA SANTIAGO (PROVINCE)>, <OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH>, <FINANCIAL INSTITUTION>.



Luis Fernando Barriga Fray

0603010612

INTRODUCCIÓN

Esta investigación nació como producto de la pandemia actual que atraviesa el mundo, y que ha sabido golpear de manera inoportuna a su economía, afectando así a varios sectores que conforman y hacen que un país sea productivo, siendo el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, representando al sector del cooperativismo.

La presente investigación es analizar la situación en que se encuentra la institución financiera y cuáles fueron sus estrategias para poder enfrentar los riesgos que atraviesan por la pandemia actual, la cual ha afectado a socios y funcionarios de dicha institución; presentando así un Plan de Contingencia el cual cuenta con un conjunto de estrategias que ayudaran a mejorar y enfrentar los riesgos latentes por la pandemia ocasionada por la covid-19, brindando seguridad a socios y funcionarios de la institución, logrando mejorar así también la imagen de la cooperativa frente a sus socios y funcionarios al ver que la cooperativa cuenta con un Plan de Contingencia que actuara en situaciones que lo amerite frente a la situación actual.

Para elaboración de lo expuesto se ha preparado una estructura de investigación que consta de la siguiente manera, el CAPITULO I contiene el planteamiento y formulación del problema a ser solucionado.

En el CAPITULO II se desarrolla la fundamentación teórica, enfoque, nivel y diseño de la investigación, analizando también la población y cálculo de la muestra y por ende los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizaron para la investigación.

El CAPITULO III contiene la discusión de resultados de la investigación de campo y la interpretación de esta, en este mismo capítulo se presenta la propuesta que es el Plan de Contingencia que se implementará para poder enfrentar los riesgos que atraviesa la cooperativa por la pandemia actual, seguido por las debidas conclusiones y recomendaciones encontradas en la investigación.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de Investigación

Reina López, D. A. (2017-04-21). Plan de contingencia para la cooperativa de ahorro y crédito de indígenas Chuchuqui Ltda., basado en la norma ISO/IEC 27002 (Tesis de Licenciatura). Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/6677>.

Montenegro, A. E. (2014-09-15). Plan de contingencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda.; de Tulcán, y el riesgo de liquidez, (Tesis de Licenciatura). Obtenido de <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/227>.

Sarmiento, C. A. (2018). Identificación de Factores de Riesgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y Propuesta de Plan de Continuidad de Negocio, (Maestría). Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7603/1/13466.pdf>.

1.1.1. El Problema

1.1.1.1. Planteamiento del Problema

Dadas las condiciones actuales debido a la pandemia por el covid-19, se generó un impacto negativo en las operaciones de cooperativas de ahorro y crédito, las entidades financieras se han visto afectadas por la demanda baja en sus servicios, reduciendo así el número de créditos y depósitos que se otorgaba, esto se ve reflejado en las estadísticas de los últimos meses en los cuales la solidez era clave durante muchos años.

Un informe de la asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca), ha indicado que existe en sus investigaciones que hasta el cuarto mes del 2020 una reducción de depósitos de una cantidad de 423 millones de dólares, teniendo una relación a diciembre de 2019, representando así una caída del 1,33 por ciento.

Tabla 1-1: Liquidez y Solvencia-Emergencia Sanitaria

Indicadores	Porcentaje	Criterio
Índice de liquidez sistema bancario privado.	30,5% en agosto.	Esto representa un incremento de 4,2 puntos porcentuales en comparación al mismo mes del año 2019.
Índice de solvencia sistema bancario privado.	Se ubicó en un 14,2%.	Está muy por encima del nivel requerido por el Código Orgánico Monetario y Financiero.
Indicador de Crédito (no se recupera desde que empezó la emergencia sanitaria).	1,2% se contrajo la cartera de crédito en relación con el año 2019.	La cartera de crédito lleva más de 5 meses reduciéndose, para este mes de agosto la cartera bruta fue de \$28

		607 millones, representando 58 millones menos que el mes de junio.
Indicador de Depósitos	Ha logrado incrementar a un 6,9%.	Para el mes de agosto los depósitos han crecido en un 6,9% a comparación del año anterior generando \$34 258 millones.

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: (El Comercio, 2020)

Así mismo los créditos tienen el mismo efecto, (Francisco Racines, 2020) en su artículo especifican que “hasta enero la banca privada nacional había acumulado 29.970 millones de dólares, que para el mes de abril se redujo a 29.368 millones, la cifra irá disminuyendo conforme pasen los meses”, todo esto hasta que el mundo logre tener clara la “nueva normalidad” que ha sido provocada por el coronavirus.

Es por este motivo que no solo los bancos se ven afectados, sino también las cooperativas de ahorro y crédito y otras entidades financieras del sistema popular y solidario, los cuales financian principalmente el microcrédito, esto genera un alto impacto en los sectores rurales, en donde la banca tradicional no llega con sus servicios bancarios, sino que este es ofrecido por las cooperativas.

Los retiros de ahorros y depósitos a plazo que se realizan en cooperativas tienen mayoritariamente que ver con las necesidades personales de los ahorristas (alimentación, salud, vivienda, educación, medicina, etc.) ya que muchos no están yendo a trabajar y, por lo cual, no están generando ingresos nuevos.

Lo que se propone en esta investigación elaborar un plan de contingencia, mismo que tendrá un conjunto de estrategias internas para abordar los conflictos actuales generados por la pandemia, ya que las cooperativas deberán modificar sus estrategias internas para así lograr mantener a la cooperativa en el mercado.

1.1.1.2. Formulación del Problema

¿De qué forma han afectado las situaciones del entorno en el rendimiento y operatividad de los aspectos internos y externos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced?

1.1.1.3. Sistematización del Problema

¿Se establecieron planes de contingencia para dejar de operar de manera normal y empezar a adaptarse sin tener en funcionamiento ciertas áreas de la Cooperativa?

¿Las estrategias elaboradas por la Cooperativa han logrado afrontar de manera oportuna, adecuada y efectiva los riesgos eventuales latentes?

¿Cómo se vio afectada la Cooperativa en sus operaciones normales por la pandemia actual?

1.1.2. Objetivos

1.1.2.1. Objetivo General

Elaborar un plan de contingencia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, con la finalidad de asumir los riesgos post covid-19 y enfrentarlos mediante un plan de contingencia, el cual permitirá continuar con sus operaciones de una manera normal.

1.1.2.2. Objetivos Específicos

- Establecer un diagnóstico interno y externo, mismo que nos permitirá identificar las áreas vulnerables de la Cooperativa.
- Establecer los procedimientos a implementarse y/o desarrollarse en la Cooperativa, dando a conocer a todo el personal el plan de contingencia, asegurando el control necesario para reducir los riesgos.
- Crear estrategias que ayuden a solventar los riesgos ocasionados por la pandemia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced.

1.1.3. Justificación

1.1.3.1. Justificación Teórica

Este plan de contingencia se realiza ya que permitirá generar conocimientos de como poder hacerle frente a la situación actual de la pandemia, como lograr operar sin algunas funciones que componen a una organización, así veremos qué hacer para laborar de una manera normal y adaptarnos a las condiciones del entorno.

La investigación y la base de datos que se genere con este tema servirá para futuras generaciones, las mismas que pueden apoyar sus teorías en investigaciones anteriores relacionadas con el tema del cooperativismo, para comentar o desarrollar sus investigaciones basándose en datos históricos.

1.1.3.2. Justificación Metodológica

La elaboración y aplicación de un plan de contingencia post Covid-19, los datos que se generen y las líneas de investigación que se ocupen para este tema, servirán como ejemplo de estudio no solo para Cooperativas, sino, también para cualquier institución financiera, podrán adaptar las normativas, estrategias, para el funcionamiento correcto y eficiente de sus operaciones.

1.1.3.3. Justificación Práctica

Esta investigación se realiza por que existe la necesidad de adaptación al nuevo movimiento de personas, dinero, empresas, políticas, etc.; que ha surgido por la situación actual del entorno, misma que afecta a las instituciones financieras y necesitan elaborar planes estratégicos que logren enfrentar los riesgos latentes y así tener una respuesta oportuna de una manera adecuada y efectiva.

1.2. MARCO TEÓRICO

Esta investigación va de acorde a lo sucedido actualmente en el mundo, la pandemia que está azotando a muchos países, en estos tiempos ha sido muy fuerte para todo tipo de industria, negocio, entidades financieras, etc.; La presente investigación se proyecta en torno a los riesgos que han tenido que afrontar las instituciones financieras del sector cooperativismo; esta crisis ha logrado paralizar significativamente las actividades económicas que afectaran al PIB del año 2020, el covid-19 al llegar a Latino América representa un impacto muy grande en las sociedades más vulnerables de esta región.

En el artículo de (Francisco Racines, 2020) dice, “Latinoamérica es la región más inequitativa del mundo en la que 2.153 millones de personas poseen una riqueza mayor a la que tienen 4.600 millones de los habitantes del mundo”, son datos los cuales ayudan a entender el nivel de adquisición de las familias en Latinoamérica, estos datos reflejan la crisis de los sectores populares, MiPymes, pequeños negocios, los cuales pueden acceder a créditos por medio de las cooperativas, pero la Economía Popular y Solidaria se ve afectada debido al no pago de sus créditos por parte de sus clientes, quienes al no poder generar ingresos por sus negocios, no cuentan con las posibilidades para pagar dichos créditos.

La emergencia sanitaria que se adoptó en el país nos ha demostrado que existen muchas herramientas para poder empezar a laborar y utilizar la tecnología de una mejor manera para la realización de actividades por medio de plataformas virtuales, tal es el caso del teletrabajo que fue adoptado por la mayoría de empresas en el país para no dejar de realizar sus actividades, pero hay ciertas funciones que dejan de funcionar dentro de estas empresas las cuales deben empezar a adaptarlas a la “nueva normalidad” que existe y así poder reabrir esas funciones para no tener despidos, aumentar la tasa de desempleo, sino, de establecer estrategias que ayuden a estas cooperativas a tomar decisiones para empezar a laborar con sus funciones adaptadas a estos riesgos presentes.

La reducción de ingresos en familias ocasionadas por la pandemia actual impone riesgos a tomar y ser considerados dentro de las cooperativas, al implantar planes estratégicos los cuales ayuden a solventar o reestructurar el pago de deudas, líneas de crédito, etc.; buscando así imponer la sustentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, ayudando a la economía local, reduciendo así el impacto económico que tienen los socios y los clientes de esta cooperativa.

Como lo define el autor (Tapia, 2018), “El cooperativismo resulta indispensable en el desarrollo de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador, surge como una alternativa a las líneas capitalistas dominantes de la economía mundial”, definiendo esta forma de ver ya que el cooperativismo ha ido agarrando fuerza a nivel nacional en el Ecuador, convirtiéndose en una parte fundamental del

sector financiero, siendo así muy importante tener en cuenta la sustentabilidad interna y externa, para enfrentar los riesgos a los que se encuentran expuestas las cooperativas y lograr establecer las mejores estrategias dentro del plan de contingencia.

Hay que tener en cuenta lo que dictamina la SEPS y la Junta de Regulación Monetaria y Financiera de acuerdo con los planes de contingencia que deberán adoptar las cooperativas, la SEPS es el ente regulador encargado del sector cooperativismo.

La Junta de Regulación Monetaria y Financiera define a los riesgos como “posibilidad de que un evento produzca o genere pérdidas para la entidad”, al riesgo debemos entenderlo por su efecto y por la incertidumbre que ocasiona, el efecto es la manera positiva o negativa la cual afecta o beneficia a la entidad por las acciones tomadas, y la incertidumbre no nos permite saber mucho acerca del tema si no tenemos información de por qué suceden los riesgos en la entidad.

Esta investigación tendrá como objeto de estudio los riesgos operativos, los cuales (Tapia, 2018) define como “La posibilidad de que se produzcan pérdidas para la entidad debido a las fallas o deficiencias originadas en procesos, personas, tecnología y eventos externos”, tomando en consideración esta definición de riesgos operativos, mi investigación va relacionada a las estrategias que se tomaran internamente las cuales ayudarán a mejorar el ámbito externo el cual también es objeto de estudio.

Se tendrá en consideración los riesgos de liquidez, riesgos de crédito y los riesgos de mercado; los riesgos de liquidez ayudaran a saber si la entidad dispone de los ingresos necesarios para poder cumplir con sus obligaciones y así no se vea obligada a cerrar algunas funciones de la cooperativa.

Los riesgos de crédito son esenciales ya que actualmente las cooperativas están perdiendo ingresos por la falta de pagos de las contrapartes, siendo motivo de esto la actual pandemia, estos riesgos nos permitirá saber las probabilidades de perdida que ha tenido la cooperativa durante este periodo de emergencia sanitaria.

Por último, los riesgos de mercado, las cooperativas deben modificar sus líneas de créditos para poder llamar la atención de nuevos mercados los cuales estarán buscando mejores alternativas para poder endeudarse y salir adelante en sus negocios por la crisis actual, así sabremos las probabilidades de pérdidas en el mercado que tiene la cooperativa por cambios en precios de activos, tasas de interés, montos de préstamos, etc.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, mediante su carta de auspicio me reconoce la elaboración de mi tema de investigación dentro de su empresa en la sede Macas, en donde se me ha dispuesto el permiso de acceder a la información por parte de Talento Humano, información que es básica para poder establecer mi línea de investigación, me ponen a disposición todas las medidas y estrategias que se han tomado para poder mitigar los impactos y que estos sean

mínimos para poder empezar a laborar de una manera “normal”, la cooperativa no ha cerrado durante el periodo de emergencia sanitaria, se adaptó a las medidas que se tomaban por los entes reguladores.

Toda esta información que se me dé facilidad de acceso me servirá para poder identificar los cambios y conjuntos de estrategias para tener en cuenta para que los Directivos de la Cooperativa puedan tomar a consideración y una implantación de estas, siendo dirigida tanto interna como externa, siempre enfocada a la sustentabilidad de la Cooperativa y así prolongar su tiempo de vida.

En la investigación filosófica de los autores (Pozo, 2014) definen a la teoría de contingencia BUENO CAMPO como “toda variable externa, característica ambiental, factor o fuerza influyente que afecta al diseño efectivo de la organización y su funcionamiento”, para mi tema de investigación este conocimiento es sumamente importante ya que permite conocer las variables que afectan a las organizaciones, permite identificar los procesos y las reacciones que tienen estos a los acontecimientos que ocurren en el entorno, basándonos en esto, la filosofía de contingencia BUENO CAMPO es un gran aporte para poder establecer y determinar las debidas medidas correctivas que se tendrán que aplicar.

Esta filosofía ayudará a analizar dos pasos fundamentales; el primero que ayuda a estudiar la organización desde sus procesos, funciones, políticas, estrategias, etc.; y el segundo es obtener la información necesaria de los acontecimientos y reacciones que provocan los riesgos ocasionados por el entorno, así se podrá identificar de mejor manera las estrategias y alternativas a considerar para implantarlas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced.

Se debería plantear un cambio de política económica o ayuda del estado que permita de una manera más segura conversar la sustentabilidad de todas las unidades que son parte de la Economía Popular y Solidaria, ya que de esta dependen muchas entidades financieras y dichas entidades financieras su mercado más fuerte es el sector rural por las facilidades de crédito que ofertan.

Como lo plantean los autores (Francisco Racines, 2020) en su artículo comentan:

Dentro del enfoque para reducir el impacto económico de la crisis, todo plan, proyecto orientado a la EPS debe tomar como meta, minimizar la reducción del flujo de ingresos en las actividades económicas que estas unidades realizan y posibilitar la formación de capitales colectivos y que aseguren la sustentabilidad.

Se debe actuar de manera consiente sobre este sector, adoptando planes de emergencia que ayuden a reducir el impacto de riesgo y perdida que tienen las entidades financieras que hacen parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de Investigación

El enfoque de investigación es cualitativo, por todas las técnicas que serán utilizadas para la investigación del tema de proyecto, las entrevistas que se harán para obtener una base de datos, tomando en cuenta las experiencias, interacciones y documentos los cuales harán de una manera más factible la investigación.

Según (Ruetti, 2010), “el análisis cualitativo buscar comprender los fenómenos dentro de su contexto usual”, este enfoque cualitativo nos ayuda a reflejar la necesidad de poder medir o tratar de estimar algún tipo de nivel para tener en cuenta la magnitud de los fenómenos a ser investigados, al tener una aproximación cualitativa podremos evaluar el proceso de natural de los fenómenos, sin manipular nada que afecte a esta realidad. Lo podemos realizar también mediante observaciones, notas, grabaciones, documentos, entrevistas.

Por otra parte, también será cuantitativo, ya que al recoger información y establecer una base de datos que nos permitirá conocer de mejor manera la situación actual de la Cooperativa, así logramos ser más objetivos centrándonos en datos reales y no en aseveraciones sin fundamentos, debido a que es un tema muy actual la situación del covid-19, los datos que se obtendrán serán reales.

2.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación será de una manera “exploratoria” debido a que el tema elegido de investigación es muy actual y necesita darse a conocer como está evolucionando para así lograr familiarizarnos con este tipo de fenómeno actual, obteniendo un trabajo más profundo, las herramientas para poder entender y comprender este tipo de fenómeno son las entrevistas que serán realizadas, estas ayudarán a mantener una base estadística por los resultados obtenidos.

El Autor (Sampieri, 2011) define a la investigación exploratoria como; “ investigaciones que pretenden darnos una visión general, de tipo aproximado, respecto a una determinada realidad”, podremos entender cómo afectan los fenómenos internos o del entorno, para así lograr encontrar estrategias que permitan enfrentar esos riesgos.

Será, también descriptivo debido a la recolección de datos, generación de gráficos y medios visuales, permitiéndonos establecer características de los datos obtenidos, ayudando a sintetizar la información obtenida.

La obtención de datos es una parte fundamental para poder sustentar nuestra investigación, para (Sampieri, 2011) “Los estudios descriptivos buscan específica las propiedades importantes de personas, grupos o comunidades, midiendo las dimensiones de los fenómenos”, así podemos medir y entender cómo se comporta este fenómeno tanto dentro y fuera de la Cooperativa.

2.3. Diseño de la Investigación

2.3.1. Según la manipulación de la variable independiente

La investigación utilizada para este trabajo de investigación es la no experimental por el mismo hecho que no se puede manipular los fenómenos del entorno, si no, que con un levantamiento de datos podemos llegar a una conclusión para poder poner un control sobre aquellos riesgos que representan dichos fenómenos.

Este tipo de investigación permite manipular la variable de una manera más flexible durante el proceso de la investigación, también permitirá conocer los efectos que ocasionan este tipo de fenómeno actual, permitiendo establecer una población y muestra a analizar.

2.3.2. Según las intervenciones en el trabajo de campo

En el trabajo de campo se utilizará la intervención transversal, por lo que representa un solo levantamiento de datos, se optó utilizar esta intervención para poder observar y analizar de mejor manera cómo ha afectado a la Cooperativa, permitiendo así explicar las razones y relaciones que se generan en tiempos actuales con la pandemia.

2.4. Tipo de estudio

Los tipos de estudio a aplicar serán:

Documental: revisión bibliográfica de investigaciones actuales, libros, artículos, revistas, podcast, webinar para desarrollo de la investigación.

De campo: recopilación de datos para saber cómo se elabora el fenómeno y así poder aplicar cambios o mejoras.

2.5. Población, selección y cálculo de la muestra

2.5.1. Población

La población objetivo será la ciudad de Macas, ya que es la sede de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, la misma que cuenta con una plantilla de 8 funcionarios; Jefe de Agencia, 3 asesores financieros, balcón de servicios, cajero, cajero móvil y un chofer, además con la cantidad de socios activos de 275 personas.

Tabla 1-2: Tamaño Población

DETALLE	POBLACIÓN
Funcionarios sede Macas	8
Socios Activos sede Macas	3228
TOTAL	3236

Elaborado por: Marco Rivadeneira. 2021

Fuente: Documentos Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, 2021

2.5.2. La Muestra

Es la parte de la población a la cual tenemos acceso y sobre el cual se hará las técnicas e instrumentos de investigación, en este caso los funcionarios y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, misma muestra que será calculada de la cantidad de socios activos que cuenta la cooperativa, considerando aquella parte que es más activa en la cooperativa, ya que son el eje fundamental para la investigación que se realiza.

2.5.2.1. Tamaño de la muestra

En este caso conocemos el número de la población a la cual queremos aplicar el tamaño de la muestra, en donde se utiliza la siguiente fórmula de cálculo:

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

Dónde:

n= Tamaño de la muestra;

σ = Varianza de la población o valor constante 0.5;

Z= Nivel de confianza 95% constante 1.96;

N = Tamaño de la población;

E = Precisión o el error que varía entre 0.01 y 0.09 basándose en el nivel de confianza.

$$n = \frac{3228(0.5)^2 (1.96)^2}{(3228-1)(0.05)^2 + (0.5)^2 (1.96)^2}$$

$$n = \frac{3100.1712}{9.0279}$$

n = 343. Socios activos para encuestar.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

Método:

El método inductivo está presente y se puede visualizar en el título de mi proyecto de investigación.

El método deductivo se verá fijado en las hipótesis o premisas que se generen al proporcionar evidencia de la investigación.

El método analítico se verá en todo el proyecto, ya que es un modelo que se basa en la experimentación, nos permite observar los fenómenos y poder establecer análisis estadísticos, siendo este método el más usado en el ámbito de las ciencias sociales.

El método sintético estará presente en los hallazgos, conclusiones, propuestas, premisas, etc.; que se vayan generando en la elaboración del proyecto de investigación.

El método sistémico se verá reflejado en el conjunto de estrategias que se elaboraran para ser aplicadas por la cooperativa, ya que este método nos ayudará a alcanzar el control de los procesos que se aplicaran en las nuevas estrategias.

Tabla 2-2: Técnicas e instrumentos de investigación

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
ENTREVISTA	Guía de entrevista: formato que contiene preguntas abiertas o de opinión para definir variables de estudio, contextualizar el problema y plantear objetivos de investigación. Registro de entrevista: para el registro se sugiere evidencia de audio y video.
ENCUESTA	Cuestionario, preguntas abiertas o cerradas acorde a los objetivos. Escala Likert.
OBSERVACIÓN	Guía de observación: formato que contiene los objetivos de la investigación plasmados en parámetros, factores, aspectos o elementos a ser observados en su comportamiento. Registro de observación: para el registro se sugiere evidencia física – formularios y video de ser necesario relacionados a los objetivos.
MUESTREO	<p>Y cuando si conocemos la población, entonces usaremos la siguiente formula:</p> $n = \frac{N(\sigma)^2 (Z)^2}{(N-1)(E)^2 + (\sigma)^2 (Z)^2}$ <p>Dónde:</p> <p>n= Tamaño de la muestra;</p> <p>σ= Varianza de la población o valor constante 0.5;</p> <p>Z= Nivel de confianza 95% constante 1,96;</p> <p>N = Tamaño de la población;</p> <p>E = Precisión o el error que varía entre 0.01 y 0.09 basándose en el nivel de confianza.</p> <p>El conocer los datos precisos de la población de estudio, permite que la muestra calculada resulte con mayor precisión.</p>

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Instructivo final-Proyectos de investigación, 2021

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Obtención de la información

De la manera en cómo se obtuvieron los resultados e información sobre los planes de contingencia que ha implementado la cooperativa para poder solventar los riesgos que han surgido por la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del covid-19 fueron mediante: observación directa, encuestas, estas mismas técnicas fueron aplicadas a socios y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced.

Además, se obtuvo información sobre planes de contingencia de trabajos de investigación anteriores, modelos de planes de otras cooperativas, artículos, entre otros, estos ayudaron a poder sostener de mejor manera lo que es un plan de contingencia.

Tabla 1-3: Formato encuesta para socios y funcionarios

PREGUNTA	RESPUESTA	ENCUESTADO
1.- ¿Tiene usted conocimiento de lo que es un plan de contingencia?	A. Si B. No	-Funcionario -Socio
2.- ¿Asociaría usted la palabra contingencia con “precaución”?	A. Conforme B. Desconforme C. Ni conforme ni desconforme D. Totalmente conforme E. Totalmente desconforme	-Funcionario -Socio
3.- ¿Considera usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced, debe contar con un plan de contingencia que ayude a prevenir riesgos ocasionados por la pandemia actual?	A. Totalmente de acuerdo B. Totalmente en desacuerdo C. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	-Funcionario -Socio
4.- ¿Usted como socio valora que debería tener información con respecto al plan de contingencia que maneje la Cooperativa por la situación actual?	A. Conforme B. Desconforme C. Ni conforme ni desconforme	-Funcionario -Socio
5.- ¿Cree usted que la Cooperativa ha logrado funcionar como lo hacía habitualmente antes de la situación ocasionada por la pandemia actual?	A. Totalmente conforme B. Totalmente desconforme C. Ni conforme ni desconforme	-Funcionario -Socio
6.- ¿Usted consideraría que la Cooperativa tiene problemas de solvencia económica por temas de carteras vencidas?	A. De acuerdo B. En desacuerdo	-Funcionario -Socio
7.- ¿Juzga usted que los montos de créditos que ofrece la Cooperativa han sido ajustados a la situación actual ocasionada por la pandemia?	A. Conforme B. Desconforme C. Totalmente conforme D. Totalmente desconforme	-Funcionario -Socio

8.- ¿Usted considera que esta Cooperativa se ha preocupado por mitigar el efecto de riesgo ocasionado por la pandemia en sus socios?	A. Totalmente de acuerdo B. No tan de acuerdo C. De acuerdo D. Desacuerdo	-Funcionario -Socio
9.- ¿Conoce usted acerca de las estrategias, facilidades de pago, cobro de los intereses que se han tomado para poder mitigar riesgos en socios debido a la emergencia sanitaria?	A. Si B. No	-Funcionario -Socio
10.- ¿Considera usted que las tasas de interés que ofrece la Cooperativa han sido adecuadas a la situación actual, ya que muchos socios han sido afectados en los pagos de sus créditos por la pandemia?	A. Conforme B. Desconforme C. Totalmente conforme D. Totalmente desconforme	-Funcionario -Socio

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

3.2. Análisis e interpretación de la información obtenida

La información que se logró obtener fue procesada en el Software Excel, el cual permitió hacer el debido análisis estadístico de los datos, ayudando a la tabulación, análisis e interpretación de las preguntas a socios y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, logrando así resaltar las técnicas de investigación utilizadas, mismas que fueron las encuestas y observación directa.

Los datos que fueron obtenidos una vez realizada la tabulación en Excel cuentan con su debida interpretación de acuerdo con cada pregunta de las encuestas realizadas, tomando muy en cuenta las recomendaciones, opiniones de funcionarios y socios de la cooperativa, estos ayudaran al desarrollo de la propuesta final que tiene esta investigación.

3.2.1. Análisis de resultados

ENCUESTA REALIZADA A FUNCIONARIOS

1.- ¿Tiene usted conocimiento de lo que es un plan de contingencia?

Tabla 2-3: Pregunta 1 a funcionarios, Plan de contingencia

N ° 1	Encuestados	Porcentaje (%)
Si	8	100,0
No	0	0,0
Total	8	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

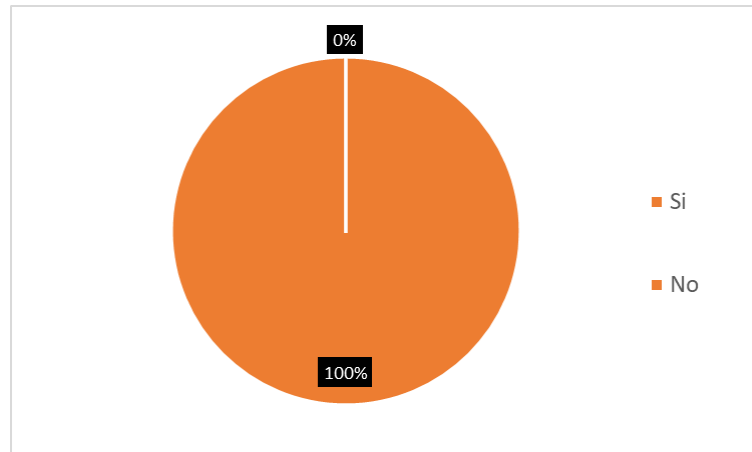


Gráfico 1-3: ¿Tiene usted conocimiento de lo que es un plan de contingencia?

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

La pregunta va orientada a poder conocer el grado de familiaridad que tienen los funcionarios de acuerdo con lo que es un plan de contingencia. Como se observa en la gráfica se puede notar que todo el personal encuestado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced tienen conocimiento de lo que es un plan de contingencia, por lo cual si existe una comunicación por parte de la cooperativa hacia sus funcionarios.

2.- ¿Asociaría usted la palabra contingencia con “precaución”?

Tabla 3-3: Pregunta 2 a funcionarios, Plan de contingencia

N ° 2	Encuestados	Porcentaje (%)
A	2	25,0
B	2	25,0
C	1	12,5
D	3	37,5
E	0	0,0
Total	8	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

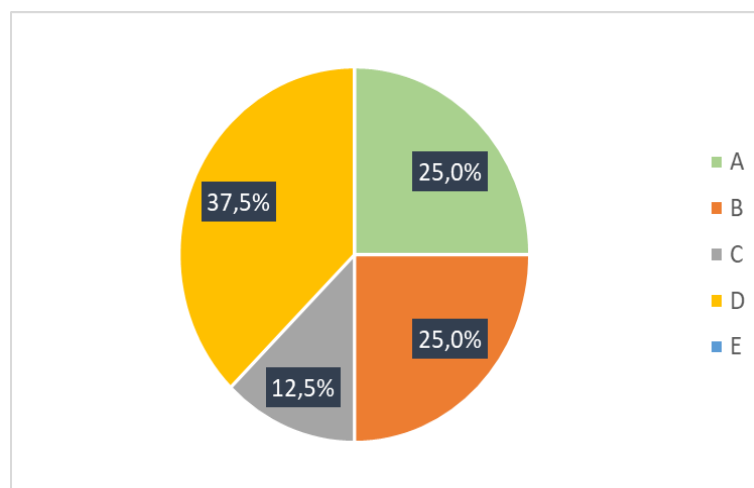


Gráfico 2-3: ¿Asociaría usted la palabra contingencia con “precaución”?

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

La segunda pregunta ayuda a poder saber si los funcionarios asocian la palabra precaución con un plan de contingencia, dando como resultado que el 37,5% de funcionarios están totalmente de acuerdo y si relacionan los conceptos a la par con el 25% que están conformes con la relación de la palabra.

3.- ¿Considera usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced, debe contar con un plan de contingencia que ayude a prevenir riesgos ocasionados por la pandemia actual?

Tabla 4-3: Pregunta 3 a funcionarios, Plan de contingencia

N ° 3	Encuestados	Porcentaje (%)
A	8	100,0
B	0	0,0
C	0	0,0
Total	8	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

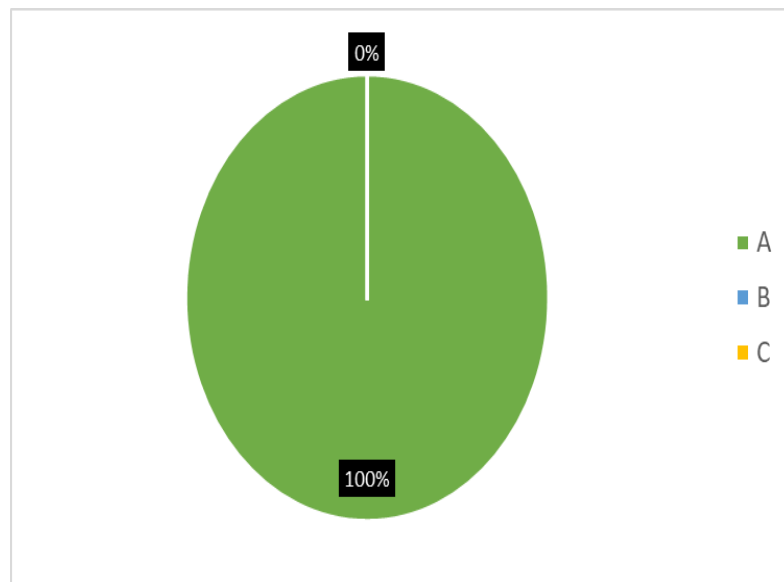


Gráfico 3-3: Existencia de un plan de contingencia.

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

La pregunta 3 ha permitido saber si los socios están de acuerdo en que la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced debe contar con un plan de contingencia que ayude a prevenir los riesgos ocasionados por la pandemia actual, los resultados dieron que el 100% de funcionarios encuestados están de acuerdo en que la cooperativa debe poseer un plan de contingencia.

4.- ¿Usted como socio valora que debería tener información con respecto al plan de contingencia que maneje la Cooperativa por la situación actual?

Tabla 5-3: Pregunta 4 a funcionarios, Plan de contingencia

N ° 4	Encuestados	Porcentaje (%)
A	8	100,0
B	0	0,0
C	0	0,0
Total	8	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

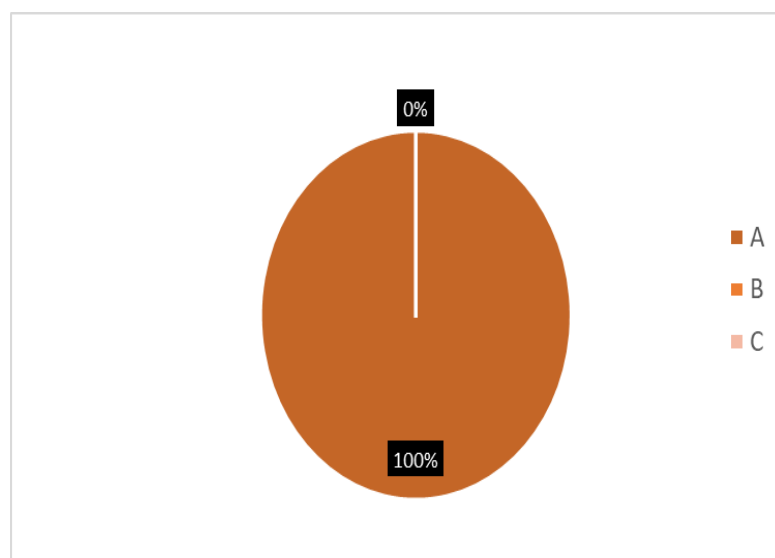


Gráfico 4-3: Plan de contingencia que maneje la Cooperativa

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

La pregunta 4 refleja que en su totalidad de funcionarios están conforme en que deberían recibir la información con respecto al plan de contingencia que maneje la cooperativa, siendo así el 100% de funcionarios que dan a conocer la necesidad de tener acceso a esta información y así poder conocer la realidad de la cooperativa frente a los riesgos ocasionados por la pandemia actual.

5.- ¿Cree usted que la Cooperativa ha logrado funcionar como lo hacía habitualmente antes de la situación ocasionada por la pandemia actual?

Tabla 6-3: Pregunta 5 a funcionarios, Plan de contingencia

N ° 5	Encuestados	Porcentaje (%)
A	5	62,5
B	0	0,0
C	3	37,5
Total	8	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

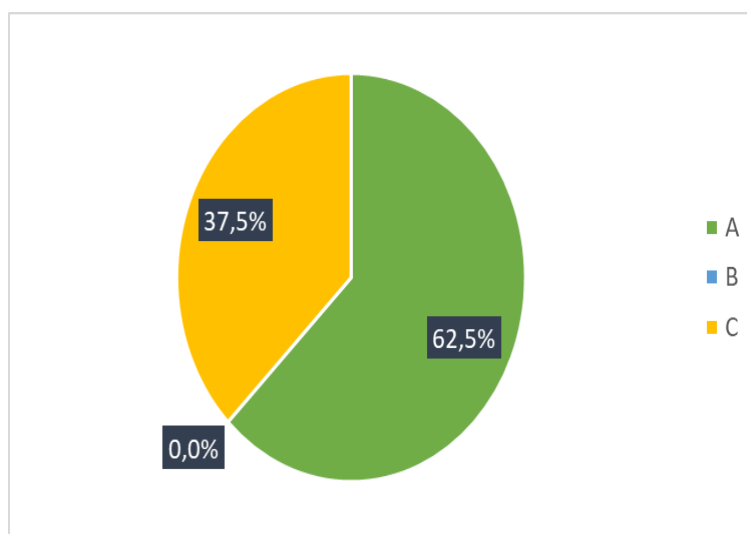


Gráfico 5-3: Funcionamiento de la Cooperativa

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

El 62,5% de funcionarios encuestados están totalmente conforme en que la cooperativa ha logrado funcionar como lo hacía habitualmente antes de la emergencia sanitaria y un 37,5% de los funcionarios no están conforme ni desconforme, reflejando así que la cooperativa ha logrado funcionar de una manera “normal”.

6.- ¿Usted consideraría que la Cooperativa tiene problemas de solvencia económica por temas de carteras vencidas?

Tabla 7-3: Pregunta 6 a funcionarios, Plan de contingencia

N ° 6	Encuestados	Porcentaje (%)
A	2	25,0
B	6	75,0
Total	8	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

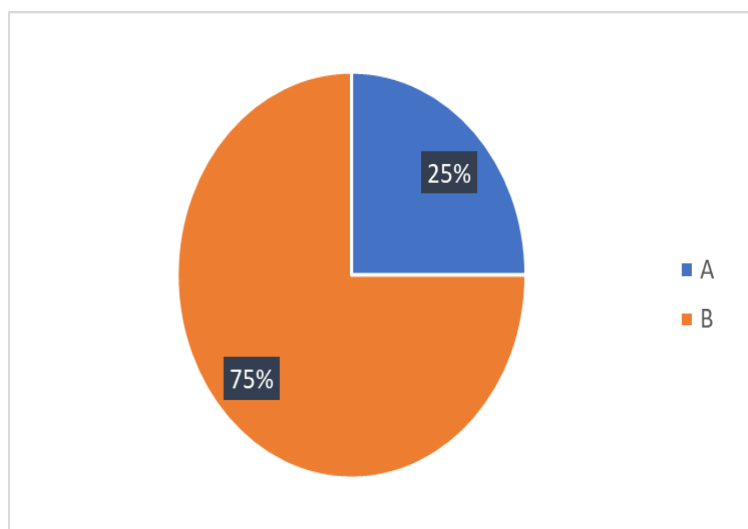


Gráfico 6-3: Problemas de solvencia económica por carteras vencidas

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

El 75% de los funcionarios encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced están en desacuerdo con que la cooperativa tenga este tipo de problemas de carteras vencidas, teniendo un resultado positivo ya que la cooperativa no tiene problemas de solvencia económica.

7.- ¿Juzga usted que los montos de créditos que ofrece la Cooperativa han sido ajustados a la situación actual ocasionada por la pandemia?

Tabla 8-3: Pregunta 7 a funcionarios, Plan de contingencia

N ° 7	Encuestados	Porcentaje (%)
A	3	37,5
B	2	25,0
C	3	37,5
D	0	0,0
Total	8	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

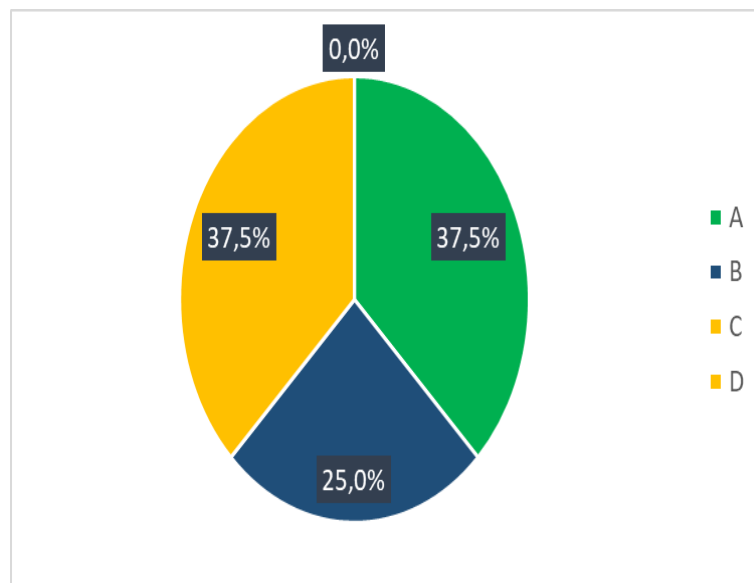


Gráfico 7-3: Montos de créditos que ofrece la Cooperativa

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

Esta pregunta ha permitido conocer que el 75% de los funcionarios encuestados están conforme y totalmente conforme con los montos de créditos que han sido ajustados por la cooperativa, debido a los riesgos que ha traído la pandemia actual, permitiendo conocer así que los funcionarios están familiarizados con los montos que son readecuados para ser puestos a créditos.

8.- ¿Usted considera que esta Cooperativa se ha preocupado por mitigar el efecto de riesgo ocasionado por la pandemia en sus socios?

Tabla 9-3: Pregunta 8 a funcionarios, Plan de contingencia

N ° 8	Encuestados	Porcentaje (%)
A	3	37,5
B	2	25,0
C	3	37,5
D	0	0,0
Total	8	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

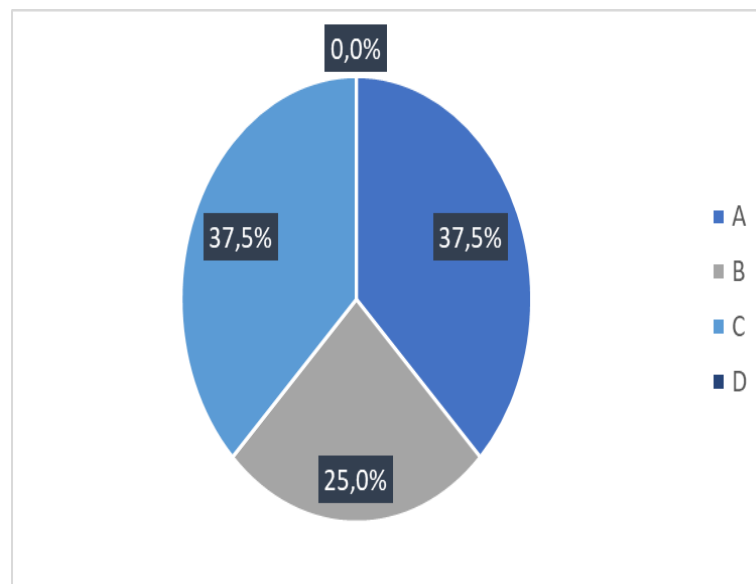


Gráfico 8-3: Mitigar el efecto de riesgo por la pandemia

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

Esta pregunta ha permitido conocer con los resultados encontrados que el 75% de los funcionarios de la cooperativa están de acuerdo con las medidas que ha tomado la cooperativa para poder mitigar los riesgos que han sido causados por la emergencia sanitaria en los socios de esta.

9.- ¿Conoce usted acerca de las estrategias, facilidades de pago, cobro de los intereses que se han tomado para poder mitigar riesgos en socios debido a la emergencia sanitaria?

Tabla 10-3: Pregunta 9 a funcionarios, Plan de contingencia

N ° 9	Encuestados	Porcentaje (%)
Si	8	100,0
No	0	0,0
Total	8	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

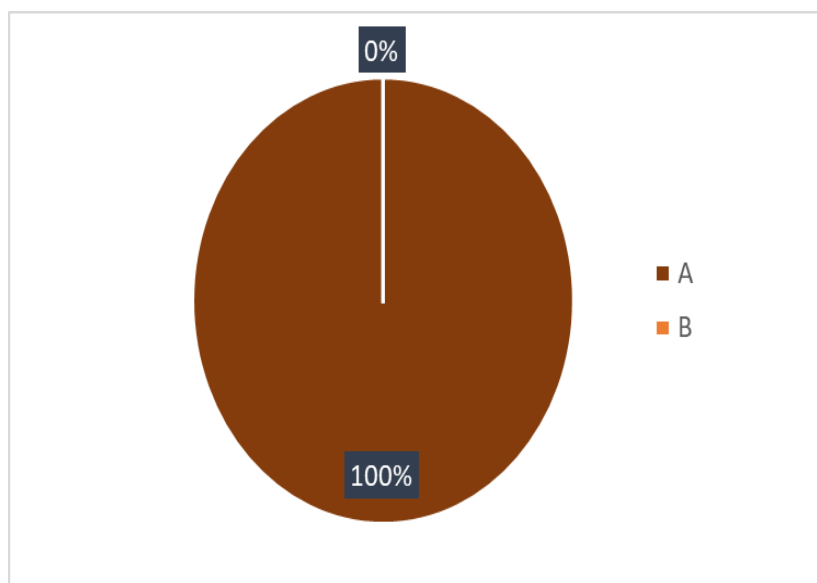


Gráfico 9-3: Estrategias, facilidades de pago, cobro de los intereses

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

Esta pregunta permite conocer un resultado del 100% en funcionarios encuestados que tienen el conocimiento pleno de las estrategias, facilidades de pago, cobro de intereses que ha impuesto la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, para lograr hacerle frente a los riesgos que han afectado a socios por la pandemia actual.

10.- ¿Considera usted que las tasas de interés que ofrece la Cooperativa han sido adecuadas a la situación actual, ya que muchos socios han sido afectados en los pagos de sus créditos por la pandemia?

Tabla 11-3: Pregunta 10 a funcionarios, Plan de contingencia

N ° 10	Encuestados	Porcentaje (%)
A	2	25,0
B	2	25,0
C	4	50,0
D	0	0,0
Total	8	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

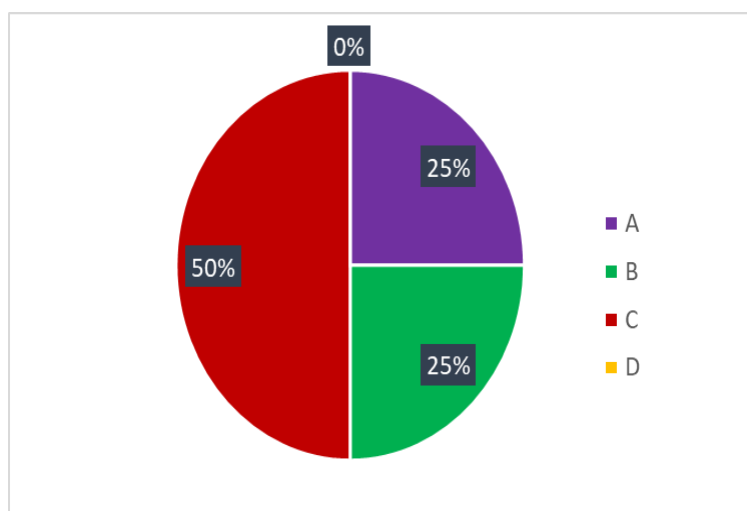


Gráfico 10-3: Criterio sobre tasas de interés que ofrece la Cooperativa

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

Un 75% de los funcionarios que fueron encuestados en la cooperativa consideran que están conformes y totalmente conformes con las tasas de intereses que ofrece la cooperativa actualmente, dando a conocer que la cooperativa si ha adecuado sus tasas de interés por la situación actual.

ENCUESTA REALIZADA A SOCIOS

1.- ¿Tiene usted conocimiento de lo que es un plan de contingencia?

Tabla 12-3: Pregunta 1 a socios, Plan de contingencia

N ° 1	Encuestados	Porcentaje (%)
Si	135	39,4
No	208	60,6
Total	343	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

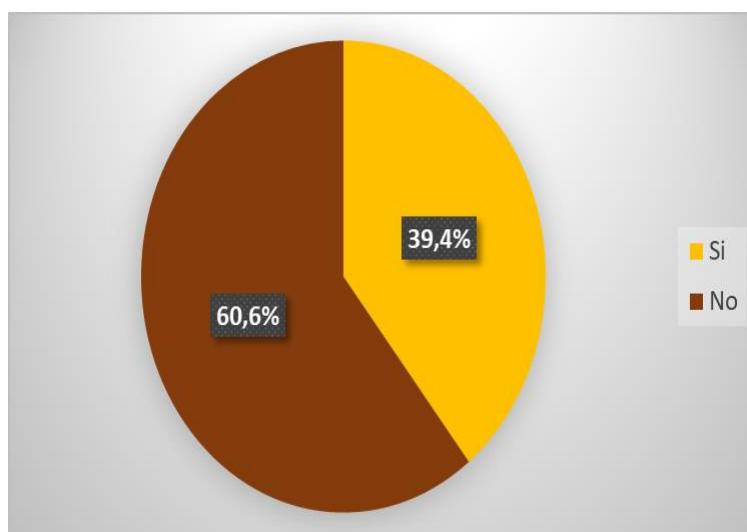


Gráfico 11-3: ¿Tiene usted conocimiento de lo que es un plan de contingencia?

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

Esta pregunta ha logrado reflejar que del 60,6% de los socios encuestados, no tienen conocimiento alguno de lo que es un plan de contingencia, dado así la cooperativa debería dar a conocer a los socios pertinentes el debido plan de contingencia que se maneja durante esta pandemia para lograr dar a conocer y que se familiaricen con lo que representa un plan de contingencia.

2.- ¿Asociaría usted la palabra contingencia con “precaución”?

Tabla 13-3: Pregunta 2 a socios, Plan de contingencia

N ° 2	Encuestados	Porcentaje (%)
A	143	41,7
B	18	5,2
C	56	16,3
D	120	35,0
E	6	1,7
Total	343	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

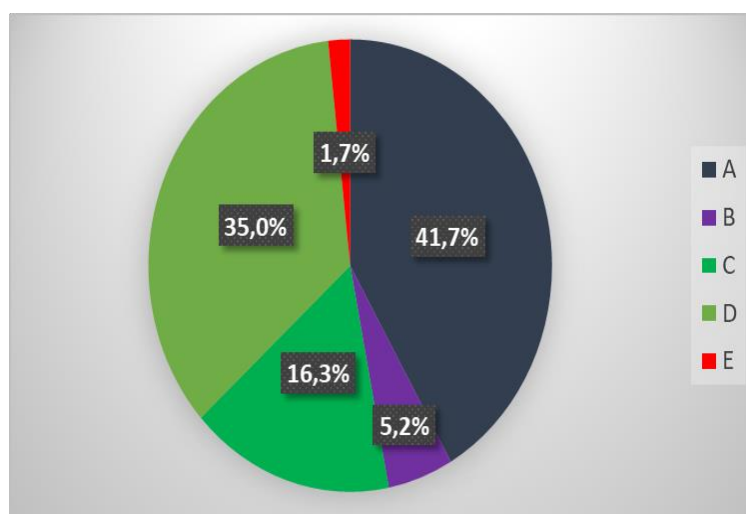


Gráfico 12-3: ¿Asociaría usted la palabra contingencia con “precaución”?

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

Cerca del 76,7% de los socios que forman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced relacionan la palabra prevención con plan de contingencia, esto refleja que existe un margen de socios que no conocen lo que es un plan de contingencia, pero si asocian la palabra prevención con el mismo.

3.- ¿Considera usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced, debe contar con un plan de contingencia que ayude a prevenir riesgos ocasionados por la pandemia actual?

Tabla 14-3: Pregunta 3 a socios, Plan de contingencia

N ° 3	Encuestados	Porcentaje (%)
A	292	85,1
B	10	2,9
C	41	12,0
Total	343	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

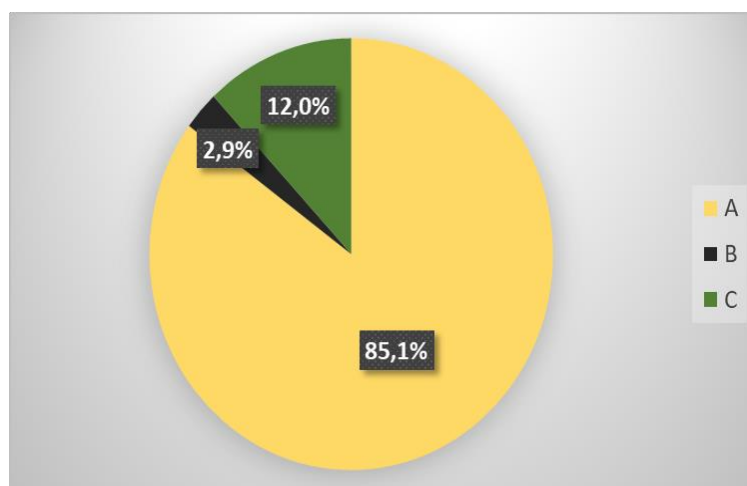


Gráfico 13-3: Plan de contingencia que ayude a prevenir riesgos

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

La pregunta número 3 permite conocer si los socios consideran que la cooperativa debería tener un plan de contingencia que ayude a prevenir riesgos ocasionados por la pandemia, siendo el 85,1% de socios encuestados que están totalmente de acuerdo en que la cooperativa debe poseer un plan de contingencia.

4.- ¿Usted como socio valora que debería tener información con respecto al plan de contingencia que maneje la Cooperativa por la situación actual?

Tabla 15-3: Pregunta 4 a socios, Plan de contingencia

N ° 4	Encuestados	Porcentaje (%)
A	288	84,0
B	13	3,8
C	42	12,2
Total	343	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

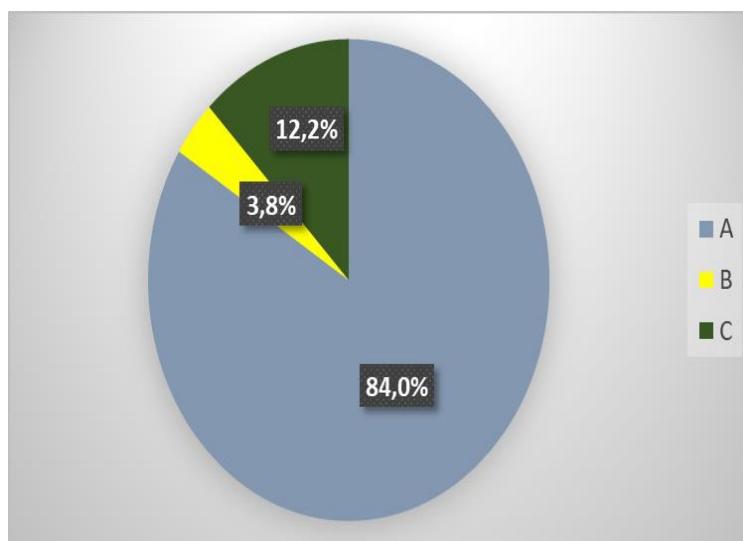


Gráfico 14-3: Información del plan de contingencia de la Cooperativa

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

Esta pregunta nos ayuda a conocer si los socios tienen acceso a información con respecto al plan de contingencia que maneja la cooperativa y saber la realidad de esta, mostrándonos que el 84% de socios encuestados está conforme y dan a conocer que requieren de la debida información sobre el plan de contingencia que maneje la cooperativa.

5.- ¿Cree usted que la Cooperativa ha logrado funcionar como lo hacía habitualmente antes de la situación ocasionada por la pandemia actual?

Tabla 16-3: Pregunta 5 a socios, Plan de contingencia

N ° 5	Encuestados	Porcentaje (%)
A	182	53,1
B	24	7,0
C	137	39,9
Total	343	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

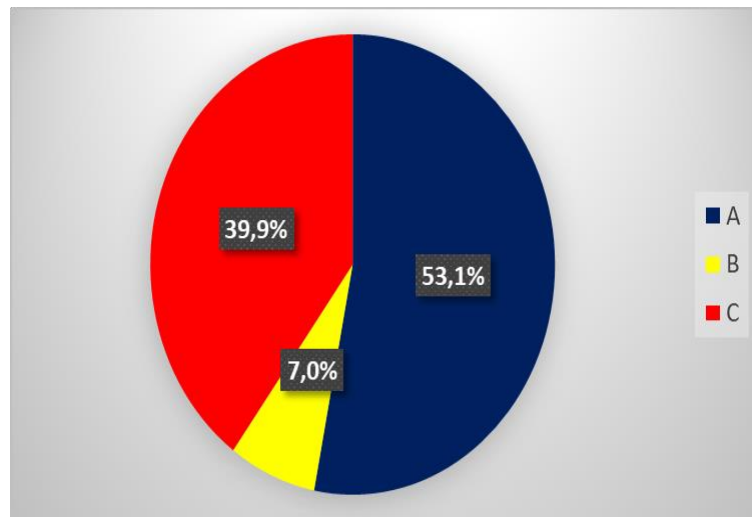


Gráfico 15-3: Eficiencia de la cooperativa durante la pandemia

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

La pregunta siguiente nos da a conocer si la cooperativa ha logrado funcionar como lo sabía hacer habitualmente antes de la emergencia sanitaria que fue ocasionada por la pandemia, dando a conocer que un 53,1% de socios encuestados afirman que la cooperativa ha logrado funcionar de una manera “normal”, y siendo un 39,9% de socios que no están conformes ni tampoco descontentos con la manera “normal” de funcionamiento de la cooperativa.

6.- ¿Usted consideraría que la Cooperativa tiene problemas de solvencia económica por temas de carteras vencidas?

Tabla 17-3: Pregunta 6 a socios, Plan de contingencia

N ° 6	Encuestados	Porcentaje (%)
A	75	21,9
B	268	78,1
Total	343	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

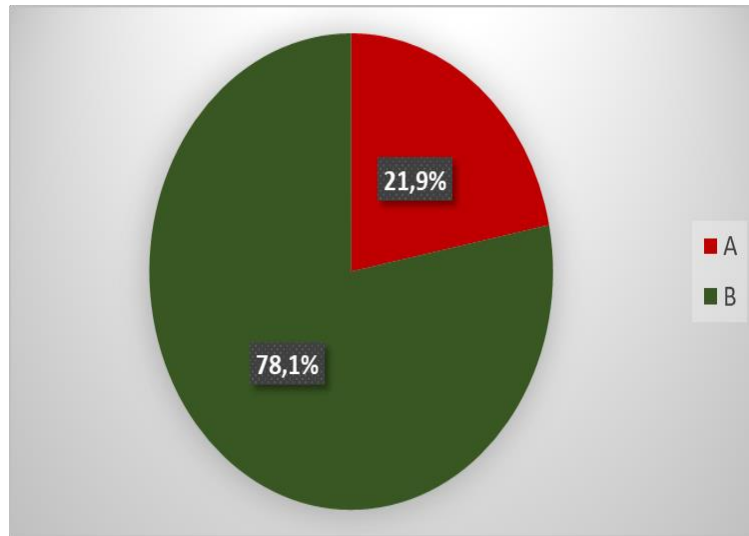


Gráfico 16-3: Criterios sobre la cooperativa con respecto a su solvencia

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

La pregunta va orientada a poder conocer la opinión de los socios sobre si la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced tiene problemas de solvencia económica debido a los riesgos que trajo la emergencia sanitaria como lo es el tema de carteras vencidas, dando a conocer que del 78,1% de socios que fueron encuestados están en desacuerdo total, es decir, al ser socios de la cooperativa conocen que la misma no cuenta con problemas de solvencia económica.

7.- ¿Juzga usted que los montos de créditos que ofrece la Cooperativa han sido ajustados a la situación actual ocasionada por la pandemia?

Tabla 18-3: Pregunta 7 a socios, Plan de contingencia

N ° 7	Encuestados	Porcentaje (%)
A	126	36,7
B	88	25,7
C	99	28,9
D	30	8,7
Total	343	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

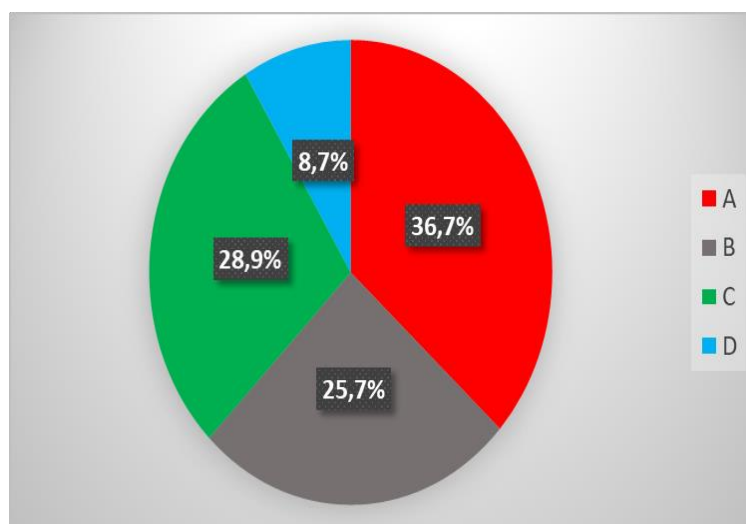


Gráfico 17-3: Criterio de reducción de montos por la pandemia

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

El 65,6% de socios que han sido encuestados están conformes y totalmente conformes con los montos ajustados por la cooperativa en tema de créditos que ofrece actualmente debido a la pandemia actual la cual ha afectado a la economía de muchos socios de la cooperativa.

8.- ¿Usted considera que esta Cooperativa se ha preocupado por mitigar el efecto de riesgo ocasionado por la pandemia en sus socios?

Tabla 19-3: Pregunta 8 a socios, Plan de contingencia

N ° 8	Encuestados	Porcentaje (%)
A	61	17,8
B	131	38,2
C	96	28,0
D	55	16,0
Total	343	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

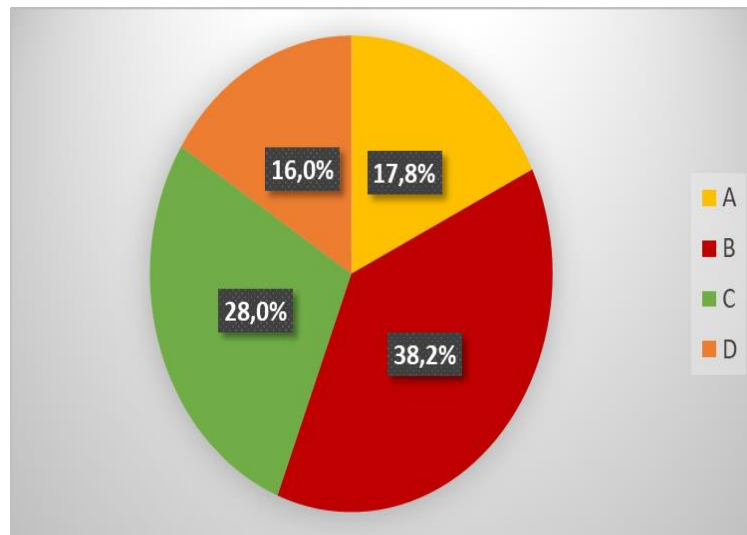


Gráfico 18-3: Reducción de riesgo por la pandemia

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

La siguiente pregunta permite identificar que tan satisfechos están los socios de la cooperativa por lo que se ha hecho para mitigar el efecto de riesgo ocasionado en socios por la pandemia, siendo un 54,2% de socios encuestados quienes no están tan de acuerdo y en desacuerdo, esto permitirá tomar nuevas acciones y estrategias para poder crear seguridad en los socios.

9.- ¿Conoce usted acerca de las estrategias, facilidades de pago, cobro de los intereses que se han tomado para poder mitigar riesgos en socios debido a la emergencia sanitaria?

Tabla 20-3: Pregunta 9 a socios, Plan de contingencia

N ° 9	Encuestados	Porcentaje (%)
Si	151	44,0
No	192	56,0
Total	343	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

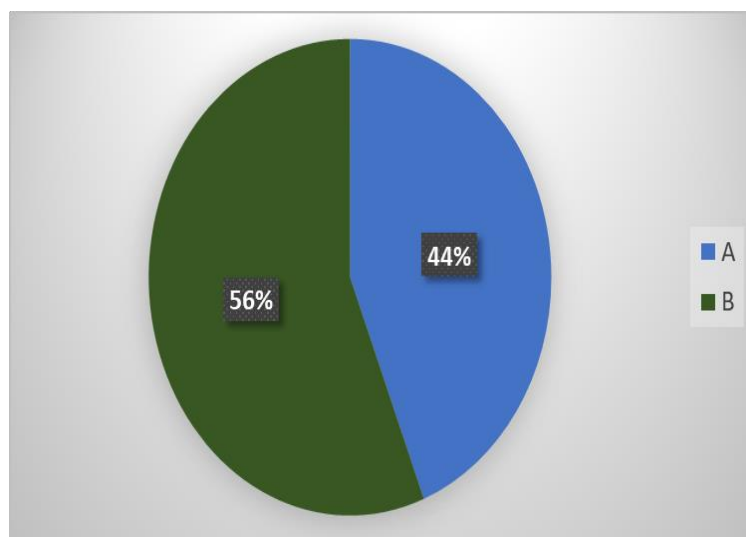


Gráfico 19-3: Información de estrategias de facilidades de pago

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

La pregunta 9 ha ayudado a identificar que tanto conocen los socios acerca de las estrategias, facilidades de pago, cobro de intereses que tomo la cooperativa con el fin de mitigar riesgos en sus socios, conociendo así que el 56% de socios encuestados no conocen este conjunto de estrategias, por lo cual la cooperativa deberá compartir de mejor manera la información con sus socios.

10.- ¿Considera usted que las tasas de interés que ofrece la Cooperativa han sido adecuadas a la situación actual, ya que muchos socios han sido afectados en los pagos de sus créditos por la pandemia?

Tabla 21-3: Pregunta 10 a socios, Plan de contingencia

N ° 10	Encuestados	Porcentaje (%)
A	120	35,0
B	108	31,5
C	74	21,6
D	41	12,0
Total	343	100,0

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

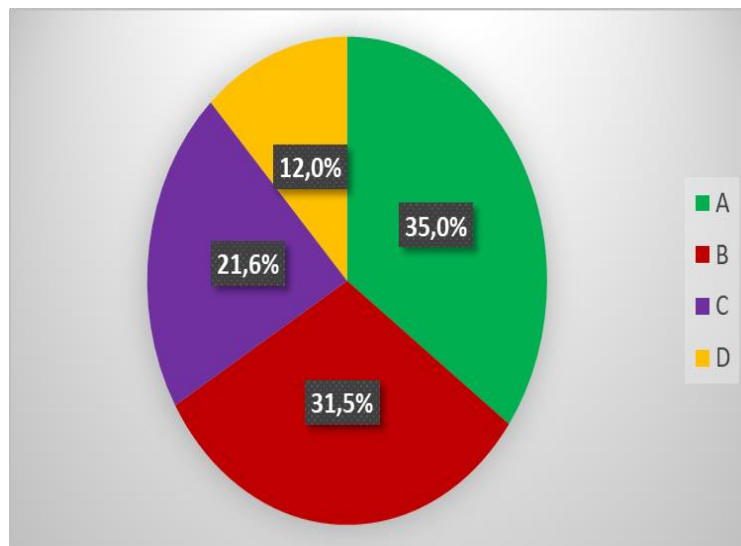


Gráfico 20-3: Manejo de una adecuada tasa de intereses

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

Esta pregunta ha logrado reflejar que el 56,6% de socios encuestados están conforme y totalmente conformes con las tasas de interés que ofrece la cooperativa y que han sido adecuadas a la situación actual, en su mayoría los socios se sienten conformes con los intereses que se les ha cobrado por el tema de la emergencia sanitaria.

ENTREVISTA GERENTE SONIA GARCÍA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED.

1.- ¿Cuáles son los riesgos que enfrenta actualmente la cooperativa tanto internos como externos?

Realmente no tenemos riesgos que este enfrentando la cooperativa actualmente ni internos como externos ya que la cooperativa actuó con un plan de contingencia bastante analizado para mitigar y evitar este tipo de riesgos.

2.- ¿Cuál considera usted que ha sido el riesgo con mayor impacto para la cooperativa?

Si hablamos en el tiempo de pandemia, el tema es la covid-19 y después no ha habido riesgos de mayor impacto más que el virus que se generó y que atravesamos actualmente.

3.- ¿La cooperativa tiene problemas de solvencia económica?

No, la cooperativa cuenta con un patrimonio muy bien solventado, estamos en el segmento 1 hemos crecido como cooperativa y lo seguimos haciendo, contamos con un patrimonio sólido y no contamos con problemas de solvencia económica.

4.- ¿La cooperativa cuenta con un plan de contingencia para mitigar estos riesgos internos y externos?

No tenemos riesgos internos ni externos, pero por la pandemia si contamos con un plan de contingencia que mitiga los inconvenientes dados por la pandemia.

5.- Cómo contribuye el plan de contingencia para los socios de la cooperativa.

Contribuye de una manera buena para los socios porque se ha actuado con diferimientos de 3-6-9 meses para que los socios en ese tiempo de pandemia puedan en esos 9 meses tratar de solventar sus cuotas pasado los 10 meses.

6.- Considera que el plan de contingencia requiere una retroalimentación.

Aun no, si está muy bien estructurado y se ha venido usando desde el inicio de la pandemia.

7.- Usted como gerente de la cooperativa que estrategias o acciones ha tomado o implementado para afrontar los riesgos actuales en socios.

Se utilizaron los diferimientos, trabajando juntamente con los socios afectados por la pandemia en sus trabajos, se les hace novaciones de créditos por el saldo capital y dando plazos más amplios para que las cuotas sean bajas de acuerdo con los ingresos actuales que reciba el socio.

8.- Desde su opinión cómo ha influido la emergencia sanitaria en la cooperativa.

Ha influido en nuestros comerciantes al verse afectados por la pandemia, ha influido en la cooperativa porque hemos tenido que diferir capital e interés por 3-6-9 meses, pero poco a poco estamos recuperándonos ya que la activación economía se empieza a recuperar no en un 100% pero estamos activados.

3.2.2. Interpretación de Resultados

Como se ha logrado evidenciar en la pregunta número 1 a socios existe un 60,6% de socios que no tienen el conocimiento de lo que representa o significa un plan de contingencia, pero existe un 39,4% de socios que tienen un pleno conocimiento de lo que es un plan de contingencia. En la pregunta número 4 realizada a socios se puede conocer que existe un 84% de socios los cuales están conformes en que deberían conocer este plan de contingencia que maneje la cooperativa para este tipo de situación. Las dos preguntas realizadas a socios ayudan a poder mejorar la comunicación de la información que comparte la cooperativa con sus socios para poder mejorar la imagen de esta y a la vez dar a conocer la información necesaria a sus socios para que estén familiarizados con lo que hace la cooperativa para enfrentar la situación actual.

La pregunta número 2 que fue realizada a socios dio a conocer que del total de ellos un 76,7% asocia el termino precaución con lo que es un plan de contingencia, existiendo un margen pequeño de socios que no están conformes ni desconformes con asociar este término con lo que es un plan de contingencia.

Una gran cantidad de socios y funcionarios de La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, han identificado que la misma no cuenta con ningún tipo de solvencia económica por temas de carteras vencidas debido a los riesgos presentes por la pandemia actual, el 75% de funcionarios y el 78,1% de socios están seguros de mantener sus dineros y créditos con esta entidad al dar a conocer que no consideran tener riesgo alguno.

Es importante reflejar lo que se ha hecho por tratar de mitigar los riesgos en socios por parte de la cooperativa, ajustando y ofreciendo nuevas tasas de interés y a la vez montos más accesibles adecuados por la situación de la pandemia. Las preguntas número 7 y 10 logran dar a entender de qué manera los socios están conformes con estos ajustes. El 65,6% de los socios que fueron encuestados para recabar información dan a conocer que están conformes y totalmente conformes con los montos que ofrece la cooperativa de acuerdo con créditos. Por otra parte, la pregunta número 10 nos permite conocer que del total de socios encuestados un 56,6% de socios están conformes y totalmente conformes con las tasas de interés que se han adecuado para lograr mitigar los riesgos y así no afectar a los socios en el pago de sus créditos, existiendo también un margen de socios que consideran que se sienten desconformes con las tasas de interés que ha manejado la cooperativa en esta pandemia.

Se ha logrado identificar que las estrategias, facilidades de pago, cobro de intereses que ha tomado la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced para lograr mitigar los riesgos en sus socios, no ha sido dada a conocer de una manera en la que sus socios logren tener la información adecuada para poder comprender cuales son estas estrategias que han sido tomadas para mitigar efectos de riesgo sobre los socios. La pregunta 9 ha reflejado que existe un 56% de socios que no tienen conocimiento alguno de estas estrategias que ha tomado la cooperativa, por lo tanto, la cooperativa debería mejorar la comunicación con sus socios y dar a conocer la información que se requiere para que los socios conozcan la realidad de esta, debido a esto en la pregunta 8 se ve reflejado un 54,2% de socios en desacuerdo ya que sienten que la cooperativa no se ha preocupado en mitigar los riesgos ocasionados por la pandemia.

Entendiendo así que la cooperativa debería facilitar la información adecuada para que los socios de esta tengan acceso a lo que la cooperativa se encuentra haciendo, para poder reducir el impacto de riesgo que fueron ocasionados por la situación actual de la pandemia, logrando así mejorar la imagen de esta, la comunicación con sus socios, permitiendo dar seguridad a los socios de que la cooperativa se preocupa por el bienestar de estos.

El 100% de los funcionarios están totalmente de acuerdo en la pregunta 3 aplicada a estos, en que la cooperativa debería contar con un plan de contingencia, mismo que ayude a prevenir los riesgos que pueda ocasionar la pandemia actual.

Se logró identificar que tanto para funcionarios y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, consideran que un plan de contingencia incide directamente a tener una precaución para los riesgos que se han presentado en todo el tiempo de pandemia, permitiendo así la seguridad de socios y de los mismos funcionarios, precautelar los créditos que se ofrecen y adecuándolos a la situación actual, adecuando también los intereses para no afectar y lograr reducir el impacto de la pandemia en pagos por créditos a los socios de la misma.

3.2.3. Autenticación de la idea a defender

MATRIZ DE RECONOCIMIENTO Y PRIORIZACIÓN DE RIESGOS

Esta matriz se genera como producto de los resultados obtenidos por los socios encuestados para lograr establecer las estrategias que se deberán tomar en cuenta por la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, el esquema de este se detallara a continuación:

Causa de riesgo: son aquellos incidentes que pueden generar algún tipo de inconveniente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced.

Procedencia del riesgo: estas son internas o externas.

Consecuencia del riesgo: aquellos sucesos que pueden perjudicar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced.

Probabilidad de que ocurra el riesgo: es la cantidad de veces que podría ocurrir dicho riesgo.

Impacto del riesgo: es la magnitud en la que podrían afectar los riesgos, siendo así alto, medio o bajo.

Nivel del riesgo: este es representado mediante la tabla de impacto y probabilidad de riesgo a continuación:

Tabla 22-3: Probabilidad e impacto del riesgo

PROBABILIDAD DE QUE OCURRA EL RIESGO	Alto	3	4	4
	Medio	2	2	4
	Bajo	0	1	3
		Bajo	Medio	Alto
IMPACTO DEL RIESGO				

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

Mediante la especificación detallada se presenta a continuación la matriz de reconocimiento y priorización de riesgos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, esta matriz será elaborada mediante los resultados que se obtuvieron en las encuestas realizadas a socios dando a conocer los riesgos que se encontraron.

Tabla 23-3: Matriz de reconocimiento y priorización de riesgos

Causa	Procedencia	Consecuencia	Probabilidad	Impacto	Nivel	Control
Desconocimiento de que es un plan de contingencia	Externo	Desinformación para los socios.	Bajo	Medio	1	Estrategia-Plan de contingencia
No proporcionar información con respecto al plan de contingencia	Interno	Inseguridad de los socios frente a la cooperativa.	Alto	Alto	4	Estrategia-Plan de contingencia
Falta de comunicación con los socios	Interno	Desacuerdo por una parte de socios que no creen en la mitigación de riesgos por la cooperativa	Alto	Medio	3	Estrategia-Plan de contingencia

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

3.3. Propuesta

3.3.1. Tema

Plan de Contingencia Post Covid-19 para la sustentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced.

3.3.2. Antecedentes de la propuesta

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced es una entidad con 57 años de fundación quienes promueven el desarrollo socioeconómico de sus asociados, y a la comunidad en general, mediante la prestación de servicios financieros en ahorros, créditos e inversiones, con tasas de interés adecuadas para el mercado, además proporcionan beneficios de salud, seguros, medicina y vivienda. Se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; que por tal razón deben incorporar en su gestión un plan de contingencia el cual permita prevenir riesgos, mismos que puedan afectar el funcionamiento de la cooperativa, y a la vez brindar seguridad y confianza a sus asociados.

Por ende, es necesario elaborar un conjunto de estrategias las cuales deben ser implementadas, mismas que permitan y ayuden a prevenir riesgos internos y externos para poder operar de una manera “normal”, brindando confianza, seguridad y satisfacción en sus socios y funcionarios.

3.3.3. Justificación

La necesidad de poder contar con un plan de contingencia el cual pueda ser elaborado de una manera técnica en donde se detallen las actividades que se deben realizar y cumplir, haciendo que no sea costoso para la cooperativa, así evitar tomar decisiones erróneas que para la situación actual no deberían existir.

La cooperativa debería generar seguridad y satisfacción en sus clientes por la manera de operar distinta a como se lo hacía antes de la emergencia sanitaria, generando seguridad y confianza en sus socios, funcionarios y a la comunidad en general, logrando así mejorar la imagen de la cooperativa.

Con la implementación de este conjunto de estrategias la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced estará en la capacidad de tomarlas en cuenta e implementarlas debido a la investigación de campo efectuada y a los resultados obtenidos, garantizando el rendimiento y operatividad de esta.

3.3.4. Objetivos

OBJETIVO GENERAL

Plantear un conjunto de estrategias que permitirá prevenir y mitigar riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, que ayudará a la sustentabilidad, rendimiento y operatividad post Covid-19 para socios y funcionarios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer controles preventivos que ayuden a mitigar los riesgos ocasionados por la pandemia actual.
- Estrategias por tomar durante la emergencia sanitaria que sigue vigente en el Ecuador, que permitan ofrecer servicios financieros presenciales o electrónicos en ocasiones adversas.
- Protocolos por seguir en caso de presentar casos de covid-19 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced.

3.4. Plan de Contingencia

3.4.1. Responsables

Este plan de respuesta con las estrategias necesarias para mitigar los riesgos por la pandemia cuenta con responsables los cuales deberán dar cumplimiento a las recomendaciones y comunicados que den los organismos de salud pública o a su vez el ente regulador del mismo, conforme a los riesgos que representa este factor externo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, cuenta con sus respectivos responsables para llevar el control de las estrategias que se están presentando en esta investigación y que ayudara a dar respuesta a los diferentes tipos de eventos que puedan ocurrir.

Tabla 24-3: Responsables plan de contingencia

MIEMBRO	CARGO
Sonia García	Jefe de Agencia-Coac La Merced
Marco Rivadeneira	Autor de la investigación

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

Se indica que la presente investigación se ha venido desarrollando juntamente con la Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, las sesiones o reuniones que se mantuvieron fueron de acuerdo con el horario laboral de la Jefe de Agencia, siendo estas de manera presenciales.

Por ende, la persona que tiene la capacidad de tomar y poner en práctica estas estrategias es meramente la Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, tomando en cuenta los comunicados emitidos por el COE o por su ente regulador.

Los riesgos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, fueron ya señalados en la matriz anterior y también se tomarán en cuenta las recomendaciones por organismos reguladores y el COE.

3.4.2. Información a Funcionarios y Socios de la COAC La Merced

El disponer de protocolos, estrategias, procedimientos o controles para hacerle frente a cualquier situación por diferente que esta sea y el no lograr dar a conocer la información necesaria puede generar los siguientes inconvenientes:

- Un desconocimiento de las medidas preventivas tanto por socios como funcionarios de la Coac La Merced.
- Una mala aplicación de los procedimientos que deberían ser implementados para seguridad de funcionarios y socios.

Lo que se hará para mejorar esta comunicación es poder dar a conocer los procedimientos que la cooperativa realiza con el fin de mitigar los riesgos que ocasionan la pandemia en socios y en funcionarios, mejorando así la comunicación e imagen de la Coac La Merced.

3.4.3. Instrumentos De Comunicación

Se debe determinar canales de comunicación los cuales ayuden y permitan el contacto directo con los socios y funcionarios, permitiendo así mantener la calma por cualquier información errónea que se dé a conocer por redes sociales o medios tradicionales, es por esto que la propia gerencia es la encargada de recibir la información y de transmitirla de una mejor manera, logrando así mejorar la comunicación con socios para generar mayor seguridad a la hora de hacer sus trámites de manera presencial en la sede Macas.

Estos canales de comunicación que utiliza la cooperativa para socializar cualquier evento o noticia referencial a cualquier ámbito son los correos electrónicos, el sistema de telefonía y las indicaciones que correspondan por parte de la matriz Cuenca hacia la sede Macas.

Adicionalmente, se deberán utilizar las aplicaciones de mensajería instantánea las cuales permiten una comunicación inmediata, teniendo relación a los protocolos que se deberán tomar dependiendo la situación, también, presentar noticias en forma de trípticos o impresos a la entrada de la sede Macas, misma que tendrá información de acuerdo con las medidas de seguridad que ha optado la Coac La Merced para brindar seguridad a sus socios.

3.4.4. Estrategias Plan de Contingencia

Teniendo en cuenta este factor externo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito debe estar preparada para enfrentar las diferentes situaciones, brindar la debida seguridad y así lograr garantizar la prestación de los diferentes servicios que brinda de una manera presencial con los debidos procedimientos y cuidados.

Por ende, será muy necesario la implementación de protocolos y estrategias que ayuden a minimizar el riesgo de contagio y prevenir la propagación en funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced.

3.4.5. Matriz controles Preventivos

Tomaremos en cuenta llevar controles antes, durante y después de la emergencia sanitaria que se vive por la pandemia actual de la Covid-19.

Tabla 25-3: Matriz de controles preventivos Plan de Contingencia

Estrategia	Aplica Coac La Merced/Terceros	Interno-Externo	Tiempo/Pandemia	Razón
1	Coac La Merced	Interno	Durante y después	Pandemia
2	Coac La Merced	Interno	Durante y después	Pandemia
3	Servicios de Emergencia	Externo	Durante	Pandemia
4	Ministerio Salud Pública	Externo	Durante	Aislamiento
5	Coac La Merced	Interno	Durante y después	Pandemia
6	Coac La Merced	Interno	Durante	Pandemia
7	Coac La Merced	Interno	Durante	Pandemia
8	Coac La Merced	Interno	Antes y durante	Vulnerables
9	Ministerio Salud Pública	Externo	Durante y después	PCR
10	Coac La Merced	Ambas	Durante	Contagio
11	Coac La Merced	Interno	Durante	Pandemia
12	Coac La Merced	Interno	Durante	Reuniones
13	Coac La Merced	Interno	Durante	Teletrabajo
14	COE	Externo	Durante	Contagio
15	Coac La Merced	Interno	Durante y después	Información
16	Coac La Merced	Interno	Durante	Contagio
17	Coac La Merced	Interno	Durante y después	Desinfectar
18	Coac La Merced	Interno	Antes y durante	Servicios

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

- 1) Tener al personal de la institución informado con las diferentes medidas de prevención que se llevan a cabo para minimizar los riesgos de este factor externo.
- 2) Actualizar cada cierto tiempo la matriz de reconocimiento y priorización de riesgos, incluyendo también a los responsables del plan de contingencia.

- 3) Elaborar un formato de números de emergencia, mensajería instantánea, correos electrónicos, esto servirá para lograr mejorar los canales de comunicación que tiene la institución.
- 4) Adoptar los protocolos de aislamiento que disponga los organismos de salud. (Ver anexo)
- 5) Solicitar a la matriz Cuenca los debidos planes de contingencia para poder adaptarlos a la situación real de la institución en la sede Macas.
- 6) Mantener la comunicación con socios sobre la atención en los diferentes servicios que se ofrecen bajo las medidas de seguridad adecuadas.
- 7) Definir la correcta atención por parte de los funcionarios utilizando las medidas de seguridad adoptadas por la institución.
- 8) Elaborar un formato en donde se evidencie si algún funcionario de la institución sufre de alguna enfermedad catastrófica o tenga un alto riesgo de vulnerabilidad, esto con el fin de no exponer a funcionarios delicados de salud y enviarlos a otras áreas en donde no cuenten con un contacto directo con los socios.
- 9) Realizar pruebas PCR cada cierto tiempo al personal para llevar un monitoreo de personas contagiadas.
- 10) Uso obligatorio por personal y socios de mascarilla para evitar la propagación de la covid-19.
- 11) Mantener el distanciamiento social dentro de la institución, evitar el encuentro frecuente del personal sin el uso de mascarilla, evitando los saludos que incluyan apretón de manos, abrazos, etc.
- 12) Las reuniones que se realicen no deberán ser de manera presencial hasta no constatar que los miembros que participaran no tengan antecedentes para dar positivo a la covid-19.
- 13) Las capacitaciones para el personal deberán ser de manera virtual, para asegurar su salud también se deberá realizar el teletrabajo.
- 14) Se deberá limitar el número de asistentes a salas de reuniones, conferencias, y de aforo según el COE para precautelar la salud del personal y de los socios.
- 15) Manejar una cartelera que sea visible para los socios en donde se dé a conocer el distanciamiento social que debe tener, el uso de mascarilla y gel.
- 16) Al ingresar a la institución se le tomara la temperatura y se le desinfectara para evitar posibles contagios.
- 17) Limpiar y desinfectar el área después de haber atendido a un socio por parte del personal que tenga un acercamiento directo con el mismo.
- 18) Garantizar el debido funcionamiento de los servicios que se ofrecen tomando en cuenta todas las medidas de seguridad, logrando funcionar todas las áreas de la institución con el debido cuidado, dando a conocer que la Coac La Merced, atiende a sus socios y brinda la seguridad necesaria.

3.4.6. Matriz de protocolos durante la emergencia sanitaria:

Tabla 26-3: Matriz de protocolos durante la emergencia sanitaria

Estrategia	Aplica Coac La Merced/Terceros	Interno-Externo	Tiempo/Pandemia	Razón
1	Coac La Merced	Interno	Durante	Servicios
2	Coac La Merced	Interno	Durante	Bioseguridad
3	COE y MSP	Externo	Durante y después	Pandemia
4	Coac La Merced	Interno	Durante	Vulnerables
5	Coac La Merced	Interno	Durante	Distanciamiento
6	Coac La Merced	Interno	Durante	Información
7	Coac La Merced	Interno	Durante y después	Señalización
8	Coac La Merced	Interno	Durante	Teletrabajo
9	Coac La Merced	Interno	Durante	Seguridad
10	Coac La Merced	Ambas	Durante y después	Fumigación
11	COE	Externo	Durante y después	Semaforización

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

- 1) Seguir garantizando la prestación de servicios para los socios por parte de la institución.
- 2) Adquirir y distribuir de buena manera materiales de bioseguridad como son: mascarillas, alcohol, gel, jabón antibacterial, etc., mismos que son necesarios para el cuidado y evitar la propagación de la covid-19.
- 3) Adoptar las medidas de seguridad que sean recomendadas por el COE y por el Ministerio de Salud Pública.
- 4) Adaptar los horarios de acuerdo con el personal que sean considerados muy vulnerables ante la situación y ubicarlos en horarios diferentes en donde se sigan ofreciendo los servicios.
- 5) Mantener un número específico de socios dentro de la institución, considerando el distanciamiento de 2 metros.
- 6) Seguir manteniendo las carteleras de información actualizada de acuerdo con las debidas recomendaciones para el cuidado de la salud de los socios.
- 7) Establecer señalamientos los cuales indiquen en que sitio deben ubicarse los socios para mantener la distancia señalada por los organismos de salud.
- 8) Mantener el teletrabajo y adecuarlos a los horarios según lo que disponga el COE.
- 9) Utilizar todas las medidas de seguridad para tener las salidas al campo por parte de la institución, asegurando la salud de su personal y la de los socios que se visiten.
- 10) Fumigar la institución cada 7 días, terminada la jornada laboral, con el fin de poder eliminar cualquier rastro de virus que haya quedado en superficies o en el aire.
- 11) Adoptar las medidas necesarias que se requieran para el cambio de semáforo según lo comunique el COE.

3.4.7. Matriz para casos de covid-19 en el personal, adoptar el siguiente procolo:

Tabla 27-3: Matriz para casos de covid-19 en el personal Plan de Contingencia

Estrategia	Responsable	Pruebas PCR	Positivo Covid-19	Acciones
1	Coac La Merced	MSP o Clínicas privadas	Positivo	Aislamiento domiciliario impuesto por el MSP
2	Certificado del lugar en donde se hizo las pruebas	MSP p Clínicas privadas	Positivo	Verificar la información y aislamiento
3	Funcionario Coac La Merced	Pruebas realizadas para la covid-19	Positivo o Negativo	Se deberá notificar al jefe de agencia para la debida toma de acciones
4	Jefe de Agencia	Validar información	Positivo o Negativo	Según sea el caso, se deberá entregar el protocolo de aislamiento por positivo, si es negativo deberá volver a sus funciones
5	Coac La Merced	MSP o Clínicas privadas	Positivo o Negativo	Las pruebas PCR ayudaran a descartar casos positivos de personas en contacto con el infectado
6	Coac La Merced	MSP o Clínicas privadas	Positivo	Aislamiento domiciliario
7	Coac La Merced	-	-	Fumigación del área en la que labora la persona infectada
8	Coac La Merced	Evidencia	Evidencia	En caso de que la mayoría del personal se haya infectado, se pedirá a matriz dotación de personal
9	Coac La Merced	-	Positivo	Llevar un control de las personas infectadas en la institución
10	Coac La Merced	MSP o Clínica privada	Positivo o negativo	Seguimiento para el personal infectado y saber cuándo puedan retomar actividades

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

- 1) Se establecerá como caso sospecho aquel funcionario que no haya guardado la distancia de 2 metros o que haya tenido contacto con algún caso positivo de covid-19 y que presente síntomas derivados del mismo, el servidor deberá reportar su situación a Jefe de Agencia y estar dispuesto a empezar el aislamiento domiciliario dispuesto por el Ministerio de Salud Pública.
- 2) Aquellos funcionarios que han sido diagnosticados con Covid-19, deberán presentar los debidos resultados de sus pruebas con la certificación del lugar en donde se realizaron los exámenes.
- 3) Se deberá notificar a Jefe de Agencia en este caso por ser sede.

- 4) El Jefe de Agencia deberá avalar que los resultados presentados por parte del personal contagiado son positivos para después entregar el protocolo de aislamiento domiciliario dispuesto por el Ministerio de Salud Pública. <https://coronavirusecuador.com/> (Ver Anexo)
- 5) Como medida de seguridad de personal se deberá aislar y realizar las debidas pruebas al personal que haya tenido contacto con el funcionario infectado de covid-19, mismo que deberá ayudar con la información necesaria para poder actuar de una manera más rápida y evitar que se propague al resto del personal.
- 6) Se deberá dar a conocer al personal que en caso de tener síntomas que describan un posible caso positivo de covid-19, hacer aislamiento domiciliario y seguir las instrucciones de la página <https://coronavirusecuador.com/> .
- 7) Después de saber que funcionario fue diagnosticado como caso positivo, se deberá fumigar, limpiar, desinfectar la zona laboral de la persona portadora del virus.
- 8) Si en caso de que la mayoría de los funcionarios de la sede hayan dado positivo para covid-19 y tengan que hacer obligatoriamente el aislamiento domiciliario, se deberá comunicar a la matriz para que de una dotación de personal y seguir con la continuidad de los servicios por parte de la institución.
- 9) Mantener un control de las personas sospechosas de contagio y de las personas contagiadas.
- 10) Se deberá dar un seguimiento a las personas que han sido contagiadas para poder saber si ya son dadas el alta y que retomen sus roles dentro de la institución.

3.4.8. Posterior a la covid-19

- 1) La Jefe de Agencia deberá elaborar los correspondientes informes en donde se detallen las afectaciones que ha tenido la sede, situación de la institución frente a la pandemia, sectores laborales afectados, servicios afectados, el presupuesto utilizado durante la emergencia sanitaria., para conocimiento de la Alta Gerencia.
- 2) La Jefe de Agencia deberá también informar al Ministerio de Salud Pública las personas que han sido contagiadas por covid-19 y las personas que han sido recuperadas, con el fin de que se lleve un control y seguimiento por parte de esta.

Estas estrategias de respuesta ante la situación actual ocasionada por la pandemia estarán dispuestas y a ser consideradas a tomar en cuenta por la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced.

Si existieran eventos que no han sido mencionados en el presente plan de contingencia, se deberá optar por tomar en cuenta los procedimientos que dicte cada COE u organismo de control.

Este Plan de Contingencia deberá ser dado a conocer a Gerentes de Área, Zonales, Personal y Socios de la institución, en caso de los socios se deberá ubicar carteleras que sean fáciles de entender y comprender, generando así la comunicación y conocimiento de las estrategias que se implementan en la institución para mitigar los riesgos de la pandemia.

3.4.9. Matriz de presupuesto y tiempo de ejecución

Los insumos que deben ser adquiridos son detallados con sus respectivos precios actuales en el mercado, a continuación:

Los precios están sustentados (Ver anexo)

Tabla 28-3: Precios actuales para insumos y material de información

Insumo	Cantidad (para un mes)	Precio
Mascarillas	1 caja KN95 (10 unidades)	15,00
Gel antibacterial	1 galón	10,00
Jabón antibacterial	1 galón	5,60
Alcohol	1 galón	9,99
Termómetro infrarrojo	1 unidad	16,99
Dispensador de gel	3 unidades a 12,12 c/u	36,36
Dispensador de alcohol	2 unidades a 2,09 c/u	4,18
Cartelera informativa	1	30,00
TOTAL		128,12

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

Esta tabla de insumos por adquirir es elaborada para la duración de un mes, algunos materiales como la cartelera informativa, dispensador de jabón, dispensador de alcohol, dispensador de gel y el termómetro infrarrojo no deberán ser tomados en cuenta para los próximos meses dependiendo si los materiales han sido dañados, solo en ese caso serán considerados para su adquisición o actualización en caso de la cartelera informativa.

A continuación, se detalla la matriz de presupuestos para la implementación de el Plan de Contingencia post Covid-19 para la sustentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced sede Macas:

Tabla 29-3: Matriz de presupuesto y tiempo de ejecución Plan de Contingencia

Estrategias	Insumos por adquirir	Coste	Responsable	Tiempo de ejecución
Plan de Contingencia post Covid-19 para la sustentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced.	Los mencionados en la <i>Tabla 28 Precios actuales para insumos y material de información</i>	128,12	-Jefe de Agencia Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced sede Macas-Sonia García. -Marco Rivadeneira-Autor de la investigación.	Durante la pandemia

Elaborado por: Marco Rivadeneira, 2021

Fuente: Investigación de campo en la COAC la Merced, 2021

3.4.10. Difusión plan de contingencia

Este Plan de contingencia con las debidas estrategias a tomar deberá ser difundido como una herramienta que logre ayudar a mitigar los riesgos en funcionarios y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, que han sido ocasionados por la pandemia actual los cuales se vieron reflejados en la investigación de campo.

CONCLUSIONES

- El 85,1% de los socios encuestados están de acuerdo en que la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced debe contar con un Plan de Contingencia, que les genere el nivel de seguridad y confianza a la hora de realizar las diferentes transacciones dentro de la institución, preservando la salud y seguridad de los mismos, esto ligado a que un 84% de socios valoran el tener información con respecto al plan de contingencia que maneja la institución y así conocer la situación de la misma frente a esta emergencia sanitaria.
- La imagen de la institución frente a la solvencia económica por parte de funcionarios y socios fue satisfactoria, se debería seguir manteniendo esta imagen mediante las buenas decisiones administrativas, siempre apoyándose en protocolos que les permitan seguir manteniendo y fortaleciendo la imagen de la institución.
- Teniendo en cuenta el funcionamiento de la institución del antes y durante la pandemia, en la prestación de sus servicios, los socios en gran parte han manifestado que la institución viene funcionando de una manera casi igual a la de antes, encontrándose conformes por la atención actual.
- La gestión para lograr mitigar los riesgos en socios de la institución se debería mejorar ya que un 38,2% de socios no están de acuerdo en que la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced se haya preocupado en mitigar el efecto que ha ocasionado en socios la pandemia actual.

RECOMENDACIONES

- La institución debería realizar una retroalimentación de el plan de contingencia ya que existe un gran porcentaje de socios que no están conformes con la mitigación de riesgos por parte de esta, así lograr generar seguridad y confianza para los socios.
- Los responsables de este plan de contingencia deberán participar en reuniones para lograr comunicar los resultados obtenidos y las debidas estrategias que se crearon para la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced.
- Se deberá dar seguimiento y difundir el plan de contingencia para lograr mejorar la imagen de la institución con sus socios.
- Emplear los protocolos si se llegara a tener casos positivos de Covid-19 en la institución, así asegurando la salud y bienestar de los funcionarios dentro y fuera de la cooperativa.
- Al emplear las debidas matrices la institución deberá informar al Ministerio de Salud Pública de los casos positivos en su personal y de los posibles contagiados que hayan tenido contacto con la persona infectada, para que se lleve el seguimiento necesario por el MSP.
- Mejorar la atención en los servicios que tengan contacto más directo con socios, generando confianza y seguridad para que se sientan en confianza dentro de la cooperativa y sean capaces de percibir que la atención ha mejorado y que la institución les brinda todos los cuidados para la salud de estos.

BIBLIOGRAFÍA

- El Comercio. (7 de 9 de 2020). *El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/asobanca-reduccion-rentabilidad-emergencia-sanitaria.html>
- Francisco Racines, J. A. (2 de Abril de 2020). *Observatorio de la Dolarización*. Obtenido de Dolarizacion.ec: <https://dolarizacion.ec/2020/04/02/economia-popular-y-solidaria-epoca-del-covid-19/>
- Pozo, E. (15 de 9 de 2014). "*Plan de contingencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda.; de Tulcán, y el riesgo de liquidez*". (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Estatal del Carchi). Obtenido de <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/227>
- Ruetti, C. (2010). *Diseños de investigación: enfoque cualitativo y cuantitativo*. Obtenido de lamenteesmaravillosa.com: <https://lamenteesmaravillosa.com/disenos-de-investigacion-enfoque-cualitativo-y-cuantitativo/>
- Sampieri, R. (26 de Octubre de 2011). *Tipos de investigación: Exploratoria, Descriptiva, Explicativa, Correlacional*. Obtenido de Metodología de la Investigación: <http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>
- Tapia, C. (2018). *Identificación de factores de riesgo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador y Propuesta de Plan de Continuidad del Negocio*. (Tesis de posgrado, Universidad del Azuay). Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7603/1/13466.pdf>



DIRECCION DE BIBLIOTECAS
Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE
Y LA INVESTIGACION
Ing. Jhonatan Parreno Uquillas MBA
ANALISTA DE BIBLIOTECA I

ANEXOS

ANEXO A: GUIA DE CUARENTENA DOMICILIARIA



Protocolo para el aislamiento domiciliario en personas con sospecha de Covid-19

¿Cómo realizar el aislamiento domiciliario?

- El aislamiento domiciliario es por 14 días.

Recomendaciones para la persona con aislamiento domiciliario

- La persona con síntomas respiratorios tiene que llevar mascarilla quirúrgica, estar en una habitación individual y bien ventilada.
- En el caso de no disponer de una mascarilla, taparse la nariz al toser o estornudar con un pañuelo desechable, el ángulo interno del codo, y lavarse las manos inmediatamente.
- Los guantes, los pañuelos, las mascarillas y todos los desechos que genere la persona en aislamiento domiciliario o cuidador, deberán colocarse en un recipiente con una funda de color rojo rotulada (material contaminado).
- No hay que tocar ni manipular la mascarilla mientras se lleve puesta. Si se moja o se mancha de secreciones, habrá que cambiarla de inmediato. Habrá que desechar la mascarilla después de usarla y lavarse bien las manos después de sacársela.
- Lavarse las manos, antes de comer, después de usar el baño y siempre que se advierta suciedad en las manos.
- Destinar una vajilla exclusiva para el paciente en aislamiento. Realizar el lavado por separado.

Recomendaciones para el cuidador

- Asigne el cuidado de la persona en aislamiento a un miembro de la familia que goce de buena salud y no tenga enfermedades crónicas o preexistentes, y no esté en el grupo de adultos mayores.
- El cuidador deberá llevar una mascarilla bien ajustada a la cara cuando

Página 13 de 21



esté en la misma habitación que la persona en aislamiento domiciliario. No hay que tocar ni manipular la mascarilla mientras se lleve puesta. Si se moja o se mancha de secreciones, habrá que cambiarla de inmediato. Habrá que desechar la mascarilla después de usarla y lavarse bien las manos después de sacársela.

- El cuidador debe lavarse las manos después de cualquier contacto con el enfermo o su entorno inmediato, al igual que antes y después de preparar alimentos, antes de comer, después de usar el baño y siempre que se advierta suciedad en las manos.
- Evitar el contacto directo con los fluidos corporales, sobre todo las secreciones orales y respiratorias, y con las heces. Utilizar guantes descartables en el contacto con la boca y la nariz y en la manipulación de heces, orina y desechos. Aplicar la higiene de manos antes y después de quitarse los guantes.
- Si se da un contacto directo con los fluidos corporales, inmediatamente cambiarse de ropa y lavarle con agua y jabón.



Recomendaciones para la familia

- No se debe permitir visitas durante el aislamiento domiciliario.
- Limitar el movimiento de la persona en aislamiento domiciliario y reducir al mínimo los espacios compartidos (por ejemplo, cocina, baño).
- Ventilar la habitación del paciente y de todo el domicilio (abrir ventanas).
- Los guantes, los pañuelos, las mascarillas y todos los desechos que genere la persona en aislamiento domiciliario o cuidador, deberán colocarse en un recipiente con una funda de color roja rotulada (material contaminado).
- La persona en aislamiento domiciliario no debe compartir la habitación con otras personas. Si esto no es posible, los familiares deben mantenerse a una distancia mínima de un metro con la persona enferma, usar mascarilla y dormir en camas separadas.

Se consideran contactos todas las personas que convivan en el domicilio; su salud debe ser objeto de vigilancia. Si uno de los contactos presenta síntomas de infección respiratoria aguda —fiebre, tos, dolor de garganta y dificultad respiratoria—, acuda al centro de salud más cercano (no al hospital).

Cerco Epidemiológico BanEcuador B.P.



1)	SERVIDOR INFECTADO	Zonal/Provincia/Agencia:	
		Cargo:	
		Contacto:	
		Fecha última en la oficina:	
		Fecha de :	
2)	FAMILIAR INFECTADO	FAMILIAR	
		SERVIDOR	Zonal/Provincia/Agencia:
			Cargo:
			Contacto:
			Fecha última en la oficina:
Fecha de síntomas			
3)	PROCESO DE OBSERVACIÓN	SERVIDOR	Zonal/Provincia/Agencia
			Cargo:
			Contacto:
			Fecha última en la oficina:
			Fecha de síntomas
		FAMILIAR	

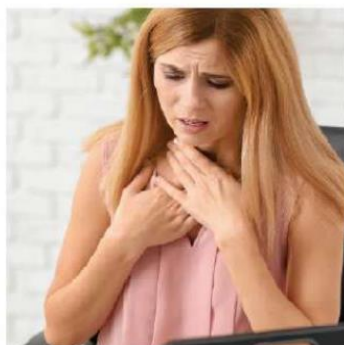
Responsable: Comité De Emergencia De BanEcuador B.P. COVID 2019 – Gerencia de Talento Humano

DIFERENCIAS ENTRE EL COVID - 19 Y LA GRIPE

Características importantes de COVID-19: Falta de aliento y dificultad respiratoria.

La gripe y el COVID-19 tienen síntomas iniciales semejantes. De hecho, resulta difícil distinguirlos a través de síntomas como fiebre, dolor de cabeza, debilidad muscular y molestia general. Sin embargo, en cuanto al COVID-19, la mayoría de los pacientes muestra síntomas de infecciones en las vías respiratorias bajas y dificultad para respirar.

Si sufre dificultad para respirar y falta de aliento después de un "resfriado", debe estar alerta.



Es importante el séptimo día, relacionado tanto con el período de incubación y los casos severos.

Según la información dada por la Comisión Nacional de Salud (CNS) de China en Las soluciones diagnósticas y terapéuticas sobre COVID-19 (6ª versión de prueba), publicadas el 19 de febrero, y basada en la encuesta epidemiológica actual, generalmente el período de incubación del COVID-19 es 1-14 días, y en la mayoría de los casos, 3-7 días.

Además, se menciona un detalle en Las soluciones diagnósticas y terapéuticas sobre COVID-19 (4ª versión de prueba), publicadas por la CNS de China el 27 de enero: en los casos severos, dificultad para respirar ocurre principalmente después de una semana de presentar síntomas.

PREVENCIÓNES EN CASO DE PERMANECER EN CASA



1. ¿LA VENTILACIÓN PROPAGA EL VIRUS?



En realidad, abrir las ventanas para permitir el ingreso del aire a la vivienda puede refrescar el ambiente.

Si algún miembro de la familia tiene un caso sospechoso, mantenga la puerta cerrada del área de aislamiento al ventilar el resto de la casa.

2. CASOS QUE REQUIEREN CUARENTENA DOMICILIARIA

1. Casos sospechosos con síntomas leves.

Aquellos que tienen síntomas leves y han sido diagnosticados como casos sospechosos de COVID-19, y el médico les ha aconsejado que se aislen en casa.

2. Haber tenido contacto con personas infectadas.

Si ha tenido contacto cercano con un caso confirmado o probable de COVID-19 como se detalla a continuación, debería permanecer aislado en el domicilio. Mientras tanto, avise a las autoridades sanitarias que se encuentren en su barrio o distrito lo antes posible y actúe según lo que indiquen para evitar más contagios.



Haber estado con pacientes infectados en la misma vivienda, aula o lugar de trabajo, o haber tenido otros contactos directos con ellos.



Haber atendido, cuidado o visitado a pacientes infectados y no haber adoptado protección efectiva.



Haber sido hospitalizado en la misma sala con pacientes infectados.



Haber estado en el mismo medio de transporte con pacientes infectados y haber tenido un contacto cercano.

Sobre este último caso, debe estar atento a las noticias oficiales sobre lugares o rutas que han tomado los pacientes diagnosticados. Si sabe que ha estado en el mismo avión o medio de transporte con un caso confirmado, debería aislarse en su domicilio y avisar al Ministerio de Salud Pública.

3. OTROS CASOS QUE DEBEN AISLARSE POR CONSIDERACIÓN DE SANIDAD

(Nota: son criterios de referencia para zonas de riesgo moderado. En zonas de alto riesgo se podrían aplicar criterios más estrictos.)

Es recomendable acudir al establecimiento de salud si tiene fiebre superior a 38°C y al mismo tiempo considera que pertenece a cualquiera de los siguientes tres casos:



- Tener dificultad para respirar o sensación de falta de aire.
- Haber tenido contactos directos con un caso confirmado de COVID-19.
- Padecer de alguna otra enfermedad como de hipertensión arterial o enfermedad

ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA DURANTE LA CUARENTENA EN CASA



1. REQUISITOS AMBIENTALES



Buena ventilación: se necesita al menos una ventana, preferiblemente una ventana exterior que haga circular el aire por la habitación, para evitar que el aire contaminado fluya a las áreas públicas de la casa.



Es aconsejable tener baño y lavabo individuales.



Los muebles hechos de madera o metales son mejor, porque su desinfección es más sencilla. Si tiene muebles de tela o cuero, puede taparlos con un plástico desechable.



Es mejor tener el mínimo de cosas posibles, pues reduce la probabilidad de infección y la limpieza posterior es más sencilla.

2. LOS MATERIALES NECESARIOS: PRODUCTOS DE DESINFECCIÓN, NECESIDADES DIARIAS, ETC.

- - Termómetro: para medir la temperatura corporal por la mañana y por la tarde con el fin de controlar su estado físico.
- - Mascarilla: mascarillas N95 (FFP2) o mascarillas quirúrgicas desechables.
- - Desinfectante: que contenga cloro.
- - Alcohol: al 75%, bote de alcohol, algodones con alcohol, etc.
- - Jabón: pastilla de jabón, jabón líquido para manos, jabón común o desinfectante para manos (deben elegir uno con mayor concentración de alcohol).
- - Pañuelos: preferiblemente toallas desechables de papel con múltiples capas.
- - Bolsas de basura rojas y botes de basura con tapa: se utilizan para botar mascarillas usadas y otras secreciones.
- - Toallas de un solo uso o toallas personales.



MEDIDAS PREVENTIVAS



Se recomienda usar mascarilla antes de entrar al ascensor.



Evitar tocarse la cara con las manos.



Lavarse bien las manos al llegar a casa.



También se recomienda usar guantes para tocar el botón del ascensor, si no dispone de guantes, se puede usar pañuelos o servilletas para cubrir los dedos evitando el contacto directo con el botón.



Cabe destacar: no toque la superficie contaminada de las mascarillas, las servilletas y los papeles utilizados, lávese las manos con jabón y agua corriente por lo menos 20 segundos.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



MEDIDAS DE PROTECCIÓN DURANTE LA EPIDEMIA PARA LAS FAMILIAS CON NIÑOS

1. PRECAUCIONES A LA HORA DE LLEVAR A LOS NIÑOS FUERA DE CASA



La mejor medida es salir solo en situaciones emergentes, salga en taxi o en su propio vehículo. Evite el uso de transportes públicos como autobuses. Caminar es la mejor opción para los destinos cercanos.



Ponerse mascarillas es muy recomendable si presenta tos o estornudos, tanto para los padres como para los niños. Cambiar la mascarilla a tiempo y evite tocar la parte exterior de la mascarilla con las manos para prevenir la transmisión de virus y bacterias. El tiempo de duración depende del tipo: N95 dura 24 horas. Mascarilla quirúrgica 3 horas.

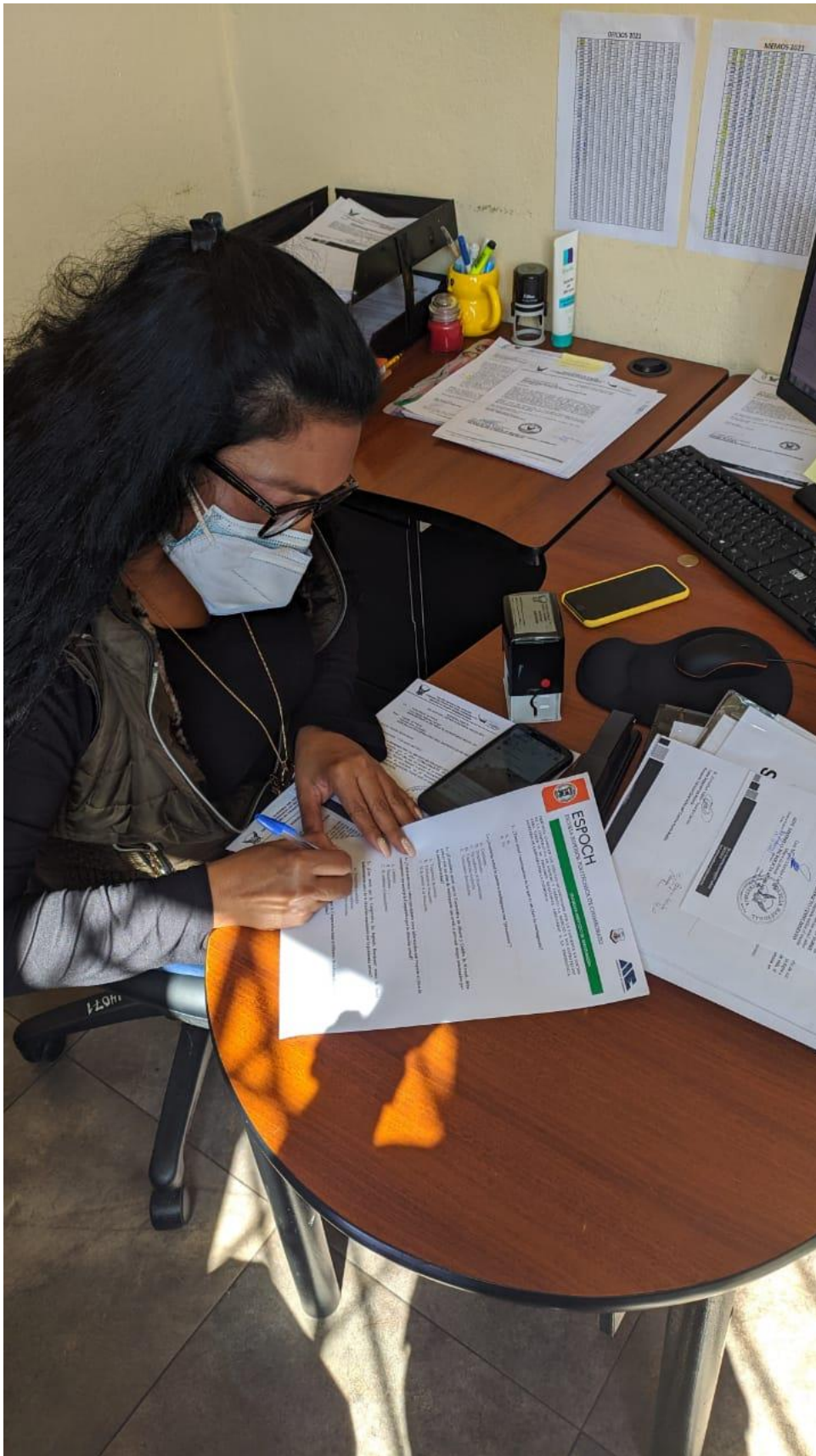


Lleve encima productos de desinfección, como desinfectante de manos. Desinfecte a los niños después de sus contactos con el exterior y evite el contacto con las manos, la boca, los ojos y la nariz antes de una desinfección completa.



Al llegar a casa, lávese las manos inmediatamente y de forma correcta, cambie la ropa exterior tanto de los niños como de los adultos, para evitar transmitir gérmenes a los niños. O se recomienda un baño general.

ANEXO B: FUNCIONARIOS ENCUESTADOS COAC LA MERCED



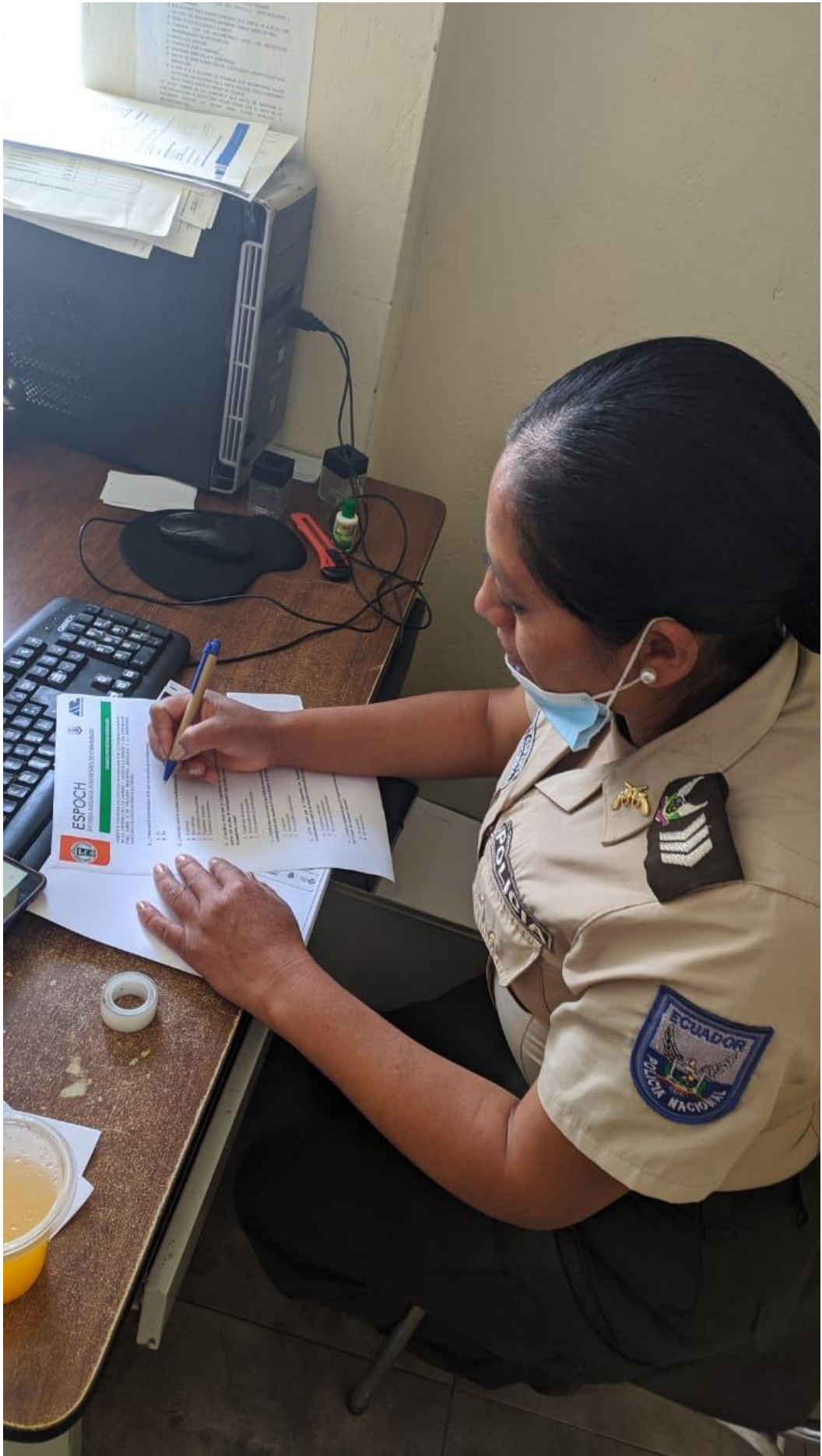




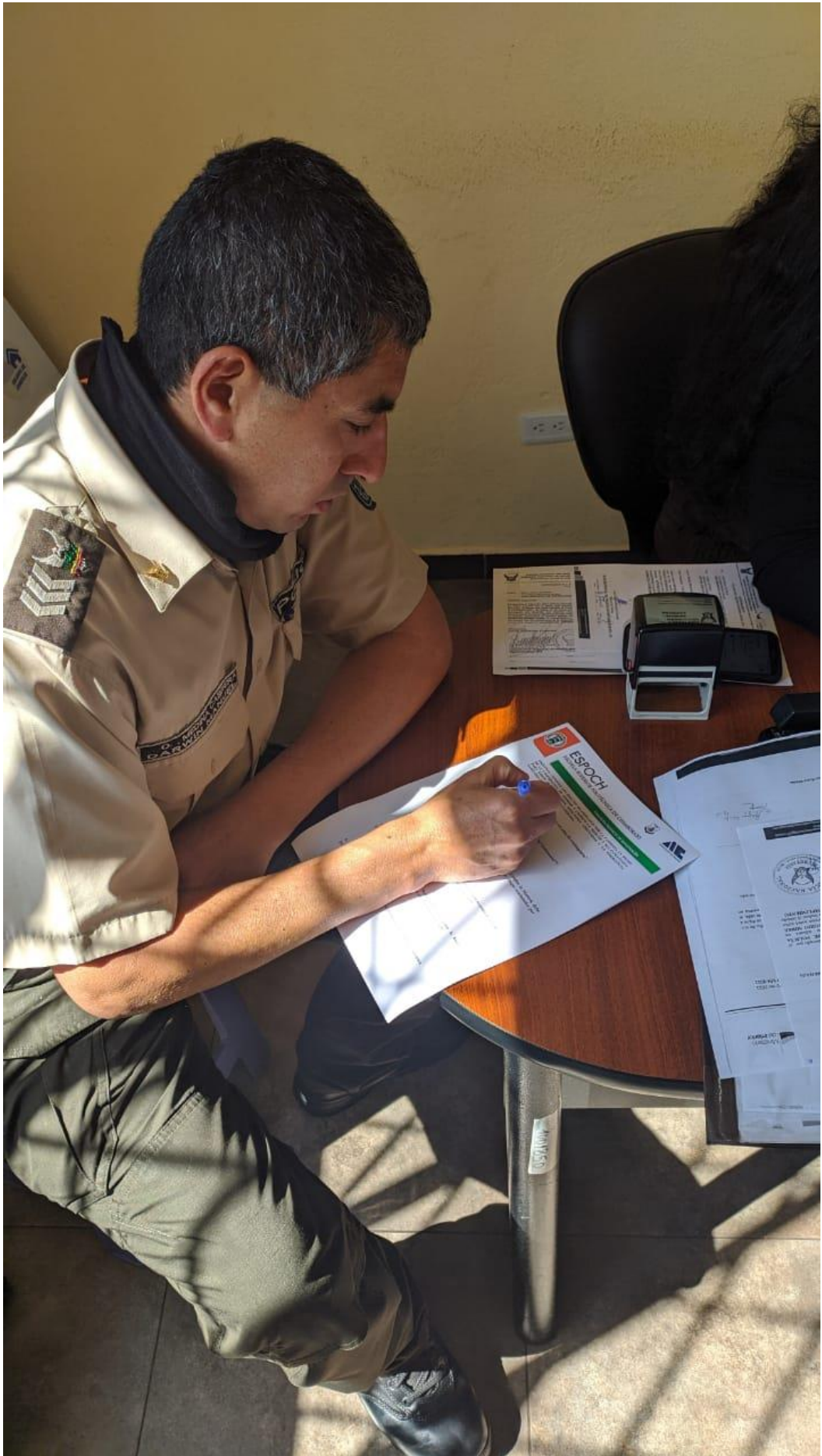


ANEXO C: SOCIOS ENCUESTADOS COAC LA MERCED













ESPOCH
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

INICIATIVA MONITOR DE INVESTIGACION

CONFORME A LA LEY DE LOS DERECHOS DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA, SE INFORMA QUE EL OBJETIVO DE LA INVESTIGACION ES CONOCER LA PERCEPCION DE LOS EMPRESARIOS DEL SECTOR EMPRESARIAL EN CHIMBORAZO, EN RELACION A LA SITUACION ECONOMICA Y SOCIAL DE LA ZONA, EN EL AÑO 2020, EN EL MARCO DE LA INVESTIGACION DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, EN EL MARCO DE LA INVESTIGACION DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, EN EL MARCO DE LA INVESTIGACION DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.

1. ¿Cómo usted percibe el impacto de la COVID-19 en su plan de negocios?

A. Muy positivo

B. Positivo

C. Neutral

D. Negativo

E. Muy negativo

2. ¿Cree usted que el Gobierno de Chimborazo, a través de la Secretaría de Gestión, ha tomado las medidas adecuadas para enfrentar la crisis económica generada por la COVID-19?

A. Sí

B. No

C. No sé

D. No

E. No sé

F. No

G. No sé

H. No

I. No sé

J. No

K. No sé

L. No

M. No sé

N. No

O. No sé

P. No

Q. No sé

R. No

S. No sé

T. No

U. No sé

V. No

W. No sé

X. No

Y. No sé

Z. No

AA. No sé

AB. No

AC. No sé

AD. No

AE. No sé

AF. No

AG. No sé

AH. No

AI. No sé

AJ. No

AK. No sé

AL. No

AM. No sé

AN. No

AO. No sé

AP. No

AQ. No sé

AR. No

AS. No sé

AT. No

AU. No sé

AV. No

AW. No sé

AX. No

AY. No sé

AZ. No

BA. No sé

BB. No

BC. No sé

BD. No

BE. No sé

BF. No

BG. No sé

BH. No

BI. No sé

BJ. No

BK. No sé

BL. No

BM. No sé

BN. No

BO. No sé

BP. No

BQ. No sé

BR. No

BS. No sé

BT. No

BU. No sé

BV. No

BV. No sé

BW. No

BX. No sé

BY. No

BY. No sé

BZ. No

CA. No sé

CB. No

CC. No sé

CD. No

CE. No sé

CF. No

CG. No sé

CH. No

CI. No sé

CJ. No

CK. No sé

CL. No

CM. No sé

CN. No

CO. No sé

CP. No

CQ. No sé

CR. No

CS. No sé

CT. No

CU. No sé

CV. No

CV. No sé

CW. No

CX. No sé

CY. No

CY. No sé

CZ. No

DA. No sé

DB. No

DC. No sé

DD. No

DE. No sé

DF. No

DG. No sé

DH. No

DI. No sé

DJ. No

DK. No sé

DL. No

DM. No sé

DN. No

DO. No sé

DP. No

DQ. No sé

DR. No

DS. No sé

DT. No

DU. No sé

DV. No

DV. No sé

DW. No

DX. No sé

DY. No

DY. No sé

DZ. No

EA. No sé

EB. No

EC. No sé

ED. No

EE. No sé

EF. No

EG. No sé

EH. No

EI. No sé

EJ. No

EK. No sé

EL. No

EM. No sé

EN. No

EO. No sé

EP. No

EQ. No sé

ER. No

ES. No sé

ET. No

EU. No sé

EV. No

EV. No sé

EW. No

EX. No sé

EY. No

EY. No sé

EZ. No

FA. No sé

FB. No

FC. No sé

FD. No

FE. No sé

FF. No

FG. No sé

FH. No

FI. No sé

FJ. No

FK. No sé

FL. No

FM. No sé

FN. No

FO. No sé

FP. No

FQ. No sé

FR. No

FS. No sé

FT. No

FU. No sé

FV. No

FV. No sé

FW. No

FX. No sé

FY. No

FY. No sé

FZ. No

GA. No sé

GB. No

GC. No sé

GD. No

GE. No sé

GF. No

GG. No sé

GH. No

GI. No sé

GJ. No

GK. No sé

GL. No

GM. No sé

GN. No

GO. No sé

GP. No

GQ. No sé

GR. No

GS. No sé

GT. No

GU. No sé

GV. No

GV. No sé

GW. No

GX. No sé

GY. No

GY. No sé

GZ. No

HA. No sé

HB. No

HC. No sé

HD. No

HE. No sé

HF. No

HG. No sé

HH. No

HI. No sé

HJ. No

HK. No sé

HL. No

HM. No sé

HN. No

HO. No sé

HP. No

HQ. No sé

HR. No

HS. No sé

HT. No

HU. No sé

HV. No

HV. No sé

HW. No

HX. No sé

HY. No

HY. No sé

HZ. No

IA. No sé

IB. No

IC. No sé

ID. No

IE. No sé

IF. No

IG. No sé

IH. No

II. No sé

IJ. No

IK. No sé

IL. No

IM. No sé

IN. No

IO. No sé

IP. No

IQ. No sé

IR. No

IS. No sé

IT. No

IU. No sé

IV. No

IV. No sé

IW. No

IX. No sé

IY. No

IY. No sé

IZ. No

JA. No sé

JB. No

JC. No sé

JD. No

JE. No sé

JF. No

JG. No sé

JH. No

JI. No sé

JJ. No

JK. No sé

JL. No

JM. No sé

JN. No

JO. No sé

JP. No

JQ. No sé

JR. No

JS. No sé

JT. No

JU. No sé

JV. No

JV. No sé

JW. No

JX. No sé

JY. No

JY. No sé

JZ. No

KA. No sé

KB. No

KC. No sé

KD. No

KE. No sé

KF. No

KG. No sé

KH. No

KI. No sé

KJ. No

KK. No sé

KL. No

KM. No sé

KN. No

KO. No sé

KP. No

KQ. No sé

KR. No

KS. No sé

KT. No

KU. No sé

KV. No

KV. No sé

KW. No

KX. No sé

KY. No

KY. No sé

KZ. No

LA. No sé

LB. No

LC. No sé

LD. No

LE. No sé

LF. No

LG. No sé

LH. No

LI. No sé

LJ. No

LK. No sé

LL. No

LM. No sé

LN. No

LO. No sé

LP. No

LQ. No sé

LR. No

LS. No sé

LT. No

LU. No sé

LV. No

LV. No sé

LW. No

LX. No sé

LY. No

LY. No sé

LZ. No

MA. No sé

MB. No

MC. No sé

MD. No

ME. No sé

MF. No

MG. No sé

MH. No

MI. No sé

MJ. No

MK. No sé

ML. No

MM. No sé

MN. No

MO. No sé

MP. No

MQ. No sé

MR. No

MS. No sé

MT. No

MU. No sé

MV. No

MV. No sé

MW. No

MX. No sé

MY. No

MY. No sé

MZ. No

NA. No sé

NB. No

NC. No sé

ND. No

NE. No sé

NF. No

NG. No sé

NH. No

NI. No sé

NJ. No

NK. No sé

NL. No

NM. No sé

NN. No

NO. No sé

NP. No

NQ. No sé

NR. No

NS. No sé

NT. No

NU. No sé

NV. No

NV. No sé

NW. No

NX. No sé

NY. No

NY. No sé

NZ. No

OA. No sé

OB. No

OC. No sé

OD. No

OE. No sé

OF. No

OG. No sé

OH. No

OI. No sé

OJ. No

OK. No sé

OL. No

OM. No sé

ON. No

OO. No sé

OP. No

OQ. No sé

OR. No

OS. No sé

OT. No

OU. No sé

OV. No

OV. No sé

OW. No

OX. No sé

OY. No

OY. No sé

OZ. No

PA. No sé

PB. No

PC. No sé

PD. No

PE. No sé

PF. No

PG. No sé

PH. No

PI. No sé

PJ. No

PK. No sé

PL. No

PM. No sé

PN. No

PO. No sé

PP. No

PQ. No sé

PR. No

PS. No sé

PT. No

PU. No sé

PV. No

PV. No sé

PW. No

PX. No sé

PY. No

PY. No sé

PZ. No

QA. No sé

QB. No

QC. No sé

QD. No

QE. No sé

QF. No

QG. No sé

QH. No

QI. No sé

QJ. No

QK. No sé

QL. No

QM. No sé

QN. No

QO. No sé

QP. No

QQ. No sé

QR. No

QS. No sé

QT. No

QU. No sé

QV. No

QV. No sé

QW. No

QX. No sé

QY. No

QY. No sé

QZ. No

RA. No sé

RB. No

RC. No sé

RD. No

RE. No sé

RF. No

RG. No sé

RH. No

RI. No sé

RJ. No

RK. No sé

RL. No

RM. No sé

RN. No

RO. No sé

RP. No

RQ. No sé

RR. No

RS. No sé

RT. No

RU. No sé

RV. No

RV. No sé

RW. No

RX. No sé

RY. No

RY. No sé

RZ. No

SA. No sé

SB. No

SC. No sé

SD. No

SE. No sé

SF. No

SG. No sé

SH. No

SI. No sé

SJ. No

SK. No sé

SL. No

SM. No sé

SN. No

SO. No sé

SP. No

SQ. No sé

SR. No

SS. No sé

ST. No

SU. No sé

SV. No

SV. No sé

SW. No

SX. No sé

SY. No

SY. No sé

SZ. No

TA. No sé

TB. No

TC. No sé

TD. No

TE. No sé

TF. No

TG. No sé

TH. No

TI. No sé

TJ. No

TK. No sé

TL. No

TM. No sé

TN. No

TO. No sé

TP. No

TQ. No sé

TR. No

TS. No sé

TT. No

TU. No sé

TV. No

TV. No sé

TW. No

TX. No sé

TY. No

TY. No sé

TZ. No

UA. No sé

UB. No

UC. No sé

UD. No

UE. No sé

UF. No

UG. No sé

UH. No

UI. No sé

UJ. No

UK. No sé

UL. No

UM. No sé

UN. No

UO. No sé

UP. No

UQ. No sé

UR. No

US. No sé

UT. No

UU. No sé

UV. No

UV. No sé

UW. No

UX. No sé

UY. No

UY. No sé

UZ. No

VA. No sé

VB. No

VC. No sé

VD. No

VE. No sé

VF. No

VG. No sé

VH. No

VI. No sé

VJ. No

VK. No sé

VL. No

VM. No sé

VN. No

VO. No sé

VP. No

VQ. No sé

VR. No

VS. No sé

VT. No

VU. No sé

VV. No

VV. No sé

VW. No

VX. No sé

VY. No

VY. No sé

VZ. No

WA. No sé

WB. No

WC. No sé

WD. No

WE. No sé

WF. No

WG. No sé

WH. No

WI. No sé

WJ. No

WK. No sé

WL. No

WM. No sé

WN. No

WO. No sé

WP. No

WQ. No sé

WR. No

WS. No sé

WT. No

WU. No sé

WV. No

WV. No sé

WW. No

WX. No sé

WY. No

WY. No sé

WZ. No

XA. No sé

XB. No

XC. No sé

XD. No

XE. No sé

XF. No

XG. No sé

XH. No

XI. No sé

XJ. No

XK. No sé

XL. No

XM. No sé

XN. No

XO. No sé

XP. No

XQ. No sé

XR. No

XS. No sé

XT. No

XU. No sé

XV. No

XV. No sé

XW. No

XX. No sé

XY. No

XY. No sé

XZ. No

YA. No sé

YB. No

YC. No sé

YD. No

YE. No sé

YF. No

YG. No sé

YH. No

YI. No sé

YJ. No

YK. No sé

YL. No

YM. No sé

YN. No

YO. No sé

YP. No

YQ. No sé

YR. No

YS. No sé

YT. No

YU. No sé

YV. No

YV. No sé

YW. No

YX. No sé

YY. No

YY. No sé

YZ. No

ZA. No sé

ZB. No

ZC. No sé

ZD. No

ZE. No sé

ZF. No

ZG. No sé

ZH. No

ZI. No sé

ZJ. No

ZK. No sé

ZL. No

ZM. No sé

ZN. No

ZO. No sé

ZP. No

ZQ. No sé

ZR. No

ZS. No sé

ZT. No

ZU. No sé

ZV. No

ZV. No sé

ZW. No

ZX. No sé

ZY. No

ZY. No sé

ZZ. No

ANEXO D: INSUMOS Y MATERIALES MATRIZ DE PRESUPUESTO





AROMA

PARA MANOS Y CUERPO

Contiene Glicerina que ayuda a la humectación de la piel

Avena

1 Litro

AROMA

royal
\$3.51
P.V.P. ROYAL

Manzana Verde

Manzana
1000 ml





KN95

High Quality

High Filtration

Protective Respirator

GB2626-2006

Resgistro sanitario:9854-DME-0920

For Single-use only
For Use Against Solid&Liquid Aerosols



10 PCS

KN95 Protective Respirator



AICARE Infrared Thermometer



Nuevo | 358 vendidos

Termometro Infrarrojo Fda 10cm Distancia Aicare A66 Original



U\$S 16⁹⁹

Pago a acordar con el vendedor
Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Pichincha (Quito)
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: 1 unidad (441 disponibles)

[Comprar ahora](#)

