# OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MEDIANTE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, TRANSPARENTE E INNOVADORA EN CAJAS DE AHORRO. UNIDAD DE ESTUDIO: C.A JACKSON NIETO. CANTÓN PAJÁN – MANABÍ

## *OPTIMIZATION OF PUBLIC SERVICE THROUGH TRANSPARENT AND INNOVATIVE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN SAVINGS BANKS. CASE STUDY: C.A JACKSON NIETO. PAJÁN CANTON – MANABÍ*

Nieto Zambrano Jhonny Fabio[1*]

[1] Pontificia Universidad Católica de Ecuador. ORCID: https://orcid.org/0009-0008-0382-4722. Correo: jnieto4265@pucesm.edu.ec

Magda Francisca Cejas Martinez[2]

[2] Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Universidad Nacional de Chimborazo. Facultad de Ciencias políticas y Administrativas. ORCID: https://orcid.org/0000-0002-0618-3608. Correo: mcejas@pucesm.edu.ec; magda.cejas@unach.edu.ec

*** Autor para correspondencia:** jnieto4265@pucesm.edu.ec

## Resumen

Este artículo explora la interacción entre la gestión pública eficiente y los sistemas administrativos en el contexto de la Caja de Ahorro Jackson Nieto, aborda la necesidad de mejorar el servicio público a través de la adopción de prácticas de gestión administrativa transparentes e innovadoras. Este estudio de enfoque mixto analiza cómo estas prácticas pueden optimizar los procesos operativos, asegurar la integridad financiera y fortalecer la confianza entre los usuarios y la sociedad. Se destaca la importancia de adaptarse a un entorno financiero en constante cambio, resaltando la influencia de la globalización financiera y la necesidad de implementar sistemas administrativos que respondan efectivamente a estos desafíos. A través de una metodología que combina técnicas cualitativas y cuantitativas, se buscó evaluar el impacto de las estrategias administrativas en la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y promover una gestión más eficaz y responsable.

**Palabras clave:** Gobernanza; Responsabilidad Social; Gestión Pública

**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**

Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

## Abstract

*This article explores the interaction between efficient public management and administrative systems in the context of the Jackson Nieto Savings Bank, addressing the need to improve public service through the adoption of transparent and innovative administrative management practices. This mixed-method study analyzes how these practices can optimize operational processes, ensure financial integrity, and strengthen trust between users and society. The importance of adapting to an ever-changing financial environment is highlighted, emphasizing the influence of financial globalization and the need to implement administrative systems that effectively respond to these challenges. Through a methodology that combines qualitative and quantitative techniques, the study sought to evaluate the impact of administrative strategies on operational efficiency and user satisfaction, with the aim of identifying opportunities for improvement and promoting more effective and responsible management.*

**Keywords:** *Governance; Social Responsibility; Public Management*

**Fecha de recibido: 08/12/2023**
**Fecha de aceptado: 23/02/2024**
**Fecha de publicado: 27/02/2024**

## Introducción

En un mundo donde la eficiencia y la innovación son imperativos para el éxito de cualquier institución, la optimización de la gestión pública emerge como un desafío crítico y una oportunidad para las entidades financieras. Este artículo se centra en la Caja de Ahorro Jackson Nieto, siendo así un estudio relevante por cuanto plantea cómo los sistemas administrativos pueden optimizar el servicio público que se presta a los afiliados de la caja de ahorro.

El entorno económico global y los desafíos que son cada vez mayores lo que incide en las instituciones financieras, especialmente en el contexto de mercados emergentes y economías en desarrollo destacandose la importancia de adoptar estrategias administrativas avanzadas. Siendo así, las cajas de ahorro responden a la construcción de una Economía Social dado que la misma es una alternativa viable y real lo que Chaves y Monzón (2018, p.13) describen meticulosamente como una economía cooperativa que posee un entramado de empresas privadas que se encuentran formalmente estructuradas. Estas organizaciones se caracterizan por su autonomía en la toma de decisiones y la libertad de sus miembros para unirse o no a ellas. Su propósito fundamental es atender las necesidades de sus asociados mediante la producción y oferta de bienes y servicios en el mercado, así como proporcionar seguros o financiamiento.

Una característica distintiva de estas empresas es que la distribución de beneficios o excedentes entre los socios, así como el proceso de toma de decisiones, no se vinculan directamente con el capital o las aportaciones financieras realizadas por cada miembro. No obstante la economía social también agrupa la comprensión de una caja de ahorros definiéndolas como aquellas entidades privadas organizadas formalmente con autonomía de decisión y libertad de adhesión que producen servicios de no mercado a favor de las



**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**
Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

familias, cuyos excedentes, si los hubiera, no pueden ser apropiados por los agentes económicos que las crean, controlan o financian.

El origen de las Cajas de Ahorro en Ecuador se vincula con el periodo de prosperidad del cacao, la urbanización y el mutualismo laboral. Durante el siglo XIX, el auge de las exportaciones de cacao impulsó el crecimiento urbano en Guayaquil, acompañado de un auge en la banca, la industria y los servicios, lo que originó la integración de la economía ecuatoriana en el mercado global. Este desarrollo, junto con el apoyo de políticas gubernamentales fomentó el crecimiento de las organizaciones tanto de trabajadores como de artesanos. Cabe destacar que durante décadas el Ecuador ha enfrentado dificultades para satisfacer la creciente demanda de servicios financieros de la población. En aquel momento el BNF ( BANCO Nacional de Fomento) fue el la única institución financiera creadas, en base a políticas internacionales, para ayudar a fomentar la inversión en zonas del mundo consideradas subdesarrolladas; no obstante impuso barreras para el acceso al crédito a las comunidades más desfavorecidas, limitando su capacidad para mejorar la productividad y fomentar la cooperación en la producción, comercialización y consumo.

En virtud de diversos factores, la aparición de cajas de ahorros sin fines de lucro, comenzaron a tener un gran auge, dada la peculiaridad de que sus beneficios no sean reinvertidos en su totalidad sino que una fracción sea dedicada a 'obra social' es decir transferidos a otras instituciones o individuos para la realización de actividades de índole social, cultural o artística y cuyo gobierno corporativo sea mayoritariamente conformado por representantes directos de ahorristas, trabajadores, entidades fundadoras, entidades de carácter cultural, científico, benéfico, económico o profesional de reconocido arraigo en el ámbito local y del gobierno en particular. González, Mendez y Pineda (2011)

Esta concepción de caja de ahorro da lugar a comprender el rol principal -en beneficio del ahorrista -que han tenido estas a diferencia del mercado financiero; Durante los últimos años, han contribuido significativamente a la expansión de este sector, evidenciado por el notable aumento en el número de cajas de ahorro en diversas comunidades del país.

Desde esta perspectiva en Ecuador las cajas de ahorro y crédito se suscriben al igual que otros países de Latinoamérica, surgiendo así como una respuesta a la permanente exclusión del Sistema Financiero comercial que tiene una visión utilitarista, y con ello se ha buscado contar y generar mecanismos propios de ahorro, crédito y servicios financieros . Siendo de esta manera que las cajas se autogestionan y sirven a los intereses de sus miembros, variando desde grupos familiares hasta organizaciones más formales y controladas para el ahorro y préstamo de dinero.

Suelen confundirse las cooperativas con las cajas de ahorro, se considera así una gran diferencia dado que las cooperativas y cajas de ahorro y crédito, aunque similares en principios y valores, difieren en escala y tamaño, siendo las cajas más pequeñas. Ambas forman parte de la economía social y solidaria en Ecuador sin embargo, las cooperativas requieren de una constitución legal ante la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, mientras que las cajas pueden operar sin esta formalidad legal. Colegio Mexiquense en México (2011).

Así como la economía social se sustentan en principios, la caja de ahorro de igual manera tiene principios como la solidaridad, reciprocidad, y cooperación, transparencia e innovación siendo clave la expresión de

**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**

Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

estos mismos en todas sus interacciones como ejes transversales del mismo y asumiendo en si un proceso de responsabilidad social genuino:

**Tabla 1:** Principios y Características de la Gestión Administrativa Pública

Fuente: Elaboración Propia (2023)

| Principios | Alcance |
|---|---|
| **Solidaridad** | Según Calero Moscoso (2021) se define como el acto de dar algo pero no como un acto individualista y egocéntrico sino en doble vía el dar y volver a dar (devolver). Tambien refiere a la misma como un compromiso colectivo, que genera soporte mutuo de proyectos conjuntos. |
| **Reciprocidad** | Es ese ese valor intrínseco que genera una correspondencia entre el recibir y a su vez devolver. Ese dar y recibir en un acto de dar y devolver lo recibido. En la economía el generar estos espacios de reciprocidad en el que se generan responsabilidades y derechos en cada acto entre personas con un objetivo común. Razeto (1999) |
| **Cooperación** | Viene de la acción de cooperar, es decir, la acción de ayudar o apoyarse con un fin común. Es un principio donde las personas se organizan y asocian de manera voluntaria en 6 organizaciones que son colectivas, para poder con ello solventar sus necesidades y anhelos económicos, sociales y culturales. Razeto (1999) |
| **Transparencia** | Esto incluye la divulgación de estados financieros, la información sobre las tasas de interés, comisiones, y cómo se utilizan los recursos en la institución. Cabe señalar que el criterio de la transparencia es fundamental para generar confianza entre los socios, reguladores y la comunidad, y es esencial para asegurar la rendición de cuentas y evitar prácticas corruptas o fraudulentas. |
| **Innovación** | La innovación también implica encontrar formas creativas de mejorar la inclusión financiera, adaptarse a las necesidades cambiantes de los socios y responder a desafíos del mercado. Esto puede incluir, por ejemplo, el uso de plataformas digitales para servicios bancarios, aplicaciones móviles para facilitar transacciones, o programas educativos para mejorar la alfabetización financiera. |
| **Eficiencia** | Conlleva a minimizar costos operativos y administrativos, optimizar procesos, y mejorar la calidad del servicio. Tambien se relaciona con la capacidad de la caja de ahorro para responder de manera rápida y efectiva a las necesidades de crédito y ahorro de sus socios, asegurando que los fondos estén disponibles cuando se necesiten y que las decisiones de préstamo se tomen de manera justa y equitativa. |

**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**

Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

Se hace necesario comprender de igual manera la necesidad actual de generar una mayor integración de tecnologías modernas y prácticas de gestión eficientes la misma que puede conducir a una mejor prestación de servicios, aumentar la transparencia y fortalecer la confianza pública que se aspira entre los afiliados de la caja de ahorro. Las cajas de ahorro como organización que se autogestiona se organizan y funcionan como respuestas a los intereses de sus socios, pueden tener intereses mínimos como familias que se organizan, ahorran y se prestan el dinero de una manera más formal y controlada.

Las cajas de ahorro C.A Jackson Nieto; está gestionada por sus propios socios, ofrecen la ventaja de tener bajos costos operativos y administrativos. Sin embargo, en casos de costos elevados, puede ser necesario aumentar las tasas de interés activas para mantener la caja, aunque cualquier excedente generado beneficia directamente a la caja y a sus socios, que son sus propietarios. A pesar de estar sujetas a poca legislación específica, las cajas de ahorro operan dentro de un marco legal definido por varias normativas, incluyendo la Constitución, el Código Orgánico Monetario y Financiero, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y sus reglamentos, así como las resoluciones de la Junta de Regulación Monetaria y Financiera y la supervisión de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. Cabe mencionar que la ley (LOEPS) recoge los principios cooperativistas que son: a) La búsqueda del buen vivir y del bien común; b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales; c) El comercio justo y consumo ético y responsable: d) La equidad de género; e) El respeto a la identidad cultural; f) La autogestión; g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes (Asamblea Nacional del Ecuador 2011).

En otro orden de idea, cabe destacar que en las cajas de ahorro se examina el impacto de estas innovaciones en el rendimiento general de la Caja de Ahorro Jackson Nieto, tanto en términos de eficiencia operativa como de satisfacción del cliente. Por tanto a través de este estudio, se busca ofrecer una visión integral de cómo los avances en la gestión administrativa pueden ser catalizadores de un cambio positivo que incida notablemente en la comunidad interesada en la caja de ahorro referida, sentando así un precedente para futuras transformaciones en otras instituciones similares a nivel global. El propósito del estudio es analizar el servicio público ofrecido por las Cajas de Ahorro destacando la implementación de prácticas de gestión administrativa transparentes e innovadoras que garantice la optimización los procesos operativos, integridad financiera y el fomento de la confianza entre los usuarios y la sociedad en general.

En el contexto de las dinámicas económicas y sociales descritas, especialmente en áreas como Pajan, la gestión pública juega un papel crucial. Las autoridades gubernamentales, reconociendo la importancia de apoyar a las familias de bajos recursos y a los pequeños comerciantes, pueden implementar políticas y programas orientados a fomentar el emprendimiento y proporcionar seguridad laboral. Esta gestión incluiría la colaboración con cajas de ahorro para facilitar el acceso a créditos y servicios financieros a quienes normalmente se encuentran excluidos del sistema bancario tradicional. Al hacerlo, no solo se estaría impulsando la economía local, sino también promoviendo una mayor inclusión financiera y social. El rol del sector público es, por lo tanto, fundamental para asegurar que las estrategias de desarrollo económico sean inclusivas y equitativas, proporcionando un marco de apoyo que permita a todos los sectores de la sociedad, especialmente a los más vulnerables, beneficiarse del crecimiento económico y de las oportunidades de empleo generadas.

**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**

Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

Las cajas de ahorro se diferencian de los bancos tradicionales en varios aspectos clave. Aunque funcionan como intermediarios financieros, poseen características únicas en su estructura jurídica y en la gestión de sus órganos directivos. Además, su regulación recae en las comunidades autónomas, que la ejercen a través de leyes y decretos específicos (Pérez, 2021). Su objetivo principal siempre ha sido promover el ahorro entre la población, lo que históricamente las ha llevado a centrarse en la captación de depósitos. Sin embargo, recientes estudios como los de García y López (2022) indican que en los últimos años, las cajas han expandido su alcance, compitiendo con los bancos tanto en la captación de depósitos como en la oferta de créditos. Además, se enfocan en brindar servicios a aquellos sectores de la población que normalmente no tienen acceso a crédito en el sistema bancario convencional, atendiendo así a las necesidades de las economías domésticas más vulnerables (Rodríguez et al., 2023).

Es por ello que en el Ecuador con la Resolución No. 675-2021-F la junta de políticas y regulación monetaria y financiera, se normó algunos temas, entre lo que se define como cajas de ahorro como "cajas integradas por personas naturales con capacidad legal para contratar y obligarse que sean miembros de un mismo gremio o institución; trabajadores con un empleador común; miembros de un mismo grupo familiar; miembros de un grupo barrial; o, por socios de asociaciones o cooperativas distintas de las de ahorro y crédito". Lo que quiere decir en este alcance del estudio es que la caja de ahorro cumple con dos objetivos principales: promover la cultura del ahorro entre sus socios y utilizar esos fondos para satisfacer sus necesidades de crédito, lo que incluye la compra de activos como vehículos y propiedades, así como financiar la educación y capacitación. Este enfoque busca que la inversión en recursos beneficie tanto a los colaboradores como a sus familias, mejorando sus capacidades y estabilidad. Trivelli (1994) sugiere que un mayor nivel de ahorro incrementa las posibilidades de acceder a diversos productos financieros, especialmente créditos en el mercado formal. De manera similar, aunque la caja de ahorro opere en un ámbito más informal, puede ofrecer oportunidades de acceso a crédito, actuando como intermediario financiero en una escala menor.

Así entonces se concibe las Cajas de Ahorro como instituciones financieras que desempeñan una función social importante, proporcionando servicios de ahorro y crédito especialmente a sectores de la población que tradicionalmente tienen un acceso limitado a los servicios bancarios. En otro orden de ideas, se destaca en la actualidad el impacto de la incorporación de tecnologías digitales y sistemas de información en la gestión administrativa de las Cajas de Ahorro, evaluando cómo estas herramientas pueden mejorar la transparencia, reducir el riesgo de corrupción y aumentar la eficiencia operativa. Además, se analiza el rol de la innovación en el diseño de productos y servicios financieros adaptados a las necesidades de los usuarios, así como en la implementación de estrategias de inclusión financiera. (Pimenta, C., Pessoa, M., Varea, M., Arosteguiberry, A., Williams, M., Fainboim Yaker, I., De Albuquerque, C., Vargas, J. A., Cavanagh, J., Fernández Benito, A., Chan, J. L., Uña, G., & Rezai, N., 2015).

El estudio considera la importancia de una gobernanza sólida y la participación de los grupos de interes (stakeholders) en la toma de decisiones, explorando cómo estas prácticas pueden contribuir a una gestión más efectiva y alineada con los intereses de la comunidad. Se examinan casos de éxito y lecciones aprendidas en diversas geografías, proporcionando un marco de referencia para la implementación de prácticas administrativas óptimas en las Cajas de Ahorro. Siendo así importante plantear ¿ De qué manera la puesta en práctica de estrategias de un servicio público de calidad garantiza la gestión administrativa, transparente e innovadora en Cajas de Ahorro como C.A Jackson Nieto. Cantón Paján – Manabí

**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**

Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

En el marco de estas ideas, conviene señalar que las cajas de ahorro constituyen bajo la forma jurídica de fundaciones de naturaleza privada, con finalidad social lo que las diferencias de los bancos son sociedades anónimas, así mismo sus peculiaridades en la composición de sus órganos de gobierno, en lo que habrá una representación adecuada de las corporaciones locales de los impositivos y grupos que representan intereses sociales y colectivos de igual forma actúan bajo criterios mercantiles pero un porcentaje significativo de sus beneficios revierten en su obra social, las cajas tienen prohibido acudir a los mercados de capitales para aumentar sus recursos propios, lacas caja tienen una fuerte implantación local que se deriva en parte de la participación de las corporaciones locales en sus órganos de administración Betancourt (2014).

## Materiales y métodos

Esta investigación responde (Hernández, Fernández y Baptista., 2014) a una investigación Descriptiva-Propositiva la misma que describe y analiza los hechos de las variables en su estado natural y propone mejoras basadas en estos hallazgos. Este tipo de investigación se enfoca en entender la estructura y comportamiento de un fenómeno o situación, sin manipular variables, y observando los hechos en su contexto y momento real. En términos de diseño, se clasifica como No Experimental-Descriptiva, ya que no se crea una situación artificial, sino que se examinan las existentes. Para llevar a cabo el estudio se sustenta en una metodología de enfoque mixto, que según (Hernández y Mendoza., 2018) adopta un enfoque de investigación que combina elementos tanto de los métodos cuantitativos como de los métodos cualitativos. Este enfoque es cada vez más popular en diversas disciplinas, ya que permite a los investigadores aprovechar las fortalezas de ambos métodos para obtener una comprensión más completa de los fenómenos estudiados.

A tal efecto el enfoque adoptado fue de tipo cuantitativo combinado con la interpretación cualitativa; teniendo en cuenta que la naturaleza de la investigación toma en cuenta la investigación de tipo documental, la misma que permite interpretar documentos, textos y publicaciones de manera descriptiva, basándose en la calidad y contenido de la información. La metodología documental adoptada garantiza una aproximación sistemática y rigurosa al tema de estudio, basándose en la recopilación, análisis e interpretación de documentos académicos y científicos pertinentes; por tanto la metodología proporcionó una base sólida para el estudio.

Así mismo los métodos cuantitativos se centran en la recolección y análisis de datos numéricos estableciendo relaciones estadísticas y describiendo los hechos a través de los resultados obtenidos. Considerando así que los métodos cualitativos se enfocan en comprender en profundidad las experiencias, perspectivas y contextos a través de datos no numéricos, como entrevistas, observaciones y análisis de texto. De igual manera, atendiendo los aportes de Vega (2017) la investigación se sustenta desde una perspectiva interpretativa y de carácter cualitativo. Ello significa, que se asume el paradigma inductivo interpretativo en una concepción hermenéutica para abordar el sujeto de estudio. Esto permite, dada su flexibilidad, un proceso interactivo continúo entre el investigador y el objeto de estudio en el levantamiento de la información. El referente epistémico es la teoría fundamentada, la cual ofrece una serie de estrategias de análisis de información empírica, cuyo procesamiento a través de sus distintas fases admite la posibilidad de construcción de una teoría.

Desde la perspectiva epistemológica positivista, el estudio de las cajas de ahorro se enfoca en obtener conocimientos objetivos y verificables mediante la recopilación y análisis de datos empíricos. Este enfoque



**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**

Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

implica el uso de métodos científicos y cuantitativos, como la recolección de datos y uso de estadística descriptiva a través de la utilización de una encuesta que fue aplicada a una población de 16 funcionarios de la caja de ahorro, siendo la misma muestra el número de funcionarios consultados por tratarse de una población finita. La aplicación de esta encuesta hizo posible realizar el análisis detallado de la operatividad, eficiencia, satisfacción del servicio que presta la caja de ahorro, así como la efectividad que posee las políticas y prácticas administrativas llevada a cabo en la gestión de la entidad financiera.

De esta manera, a través del muestreo intencional (16 administrativos de la caja de ahorro), se tomaron en aquellas variables que identificaban el estudio ( procesos, gestión, servicios, capacitación entre otros) pretendiendo con ello comprender el grado de optimización del servicio público que se lleva a cabo con los socios de la caja de ahorro CA Jackson Nieto, a través de los principios de la gestión administrativa, transparente e innovadora tan necesario en tiempos de tanta complejidad. La innovación en las cajas de ahorro puede manifestarse en la implementación de tecnologías emergentes, el desarrollo de nuevos productos financieros, y la adopción de modelos operativos más eficientes. Además de la eficiencia en las cajas de ahorro la misma que se refiere a la capacidad de maximizar los recursos disponibles para proporcionar los mejores servicios posibles a sus socios.

Posteriormente a la aplicación del instrumento (encuesta) con un total de 10 afirmaciones se procedió a realizar la interpretación de acuerdo a los resultados de cada uno de las respuestas.

## Resultados y discusión

La C.A Jackson Nieto comunica abierta y claramente sus procedimientos financieros a sus clientes, garantizando la transparencia en la gestión

**Tabla 2:** Procedimientos Financieros.
Fuente: Elaboración Propia.

| Comunicación y trasparencia de la gestión | | Fr. | Porcentajes |
|---|---|---|---|
| **Válido** | Totalmente acuerdo | 9 | 56,3 |
| | De acuerdo | 1 | 6,3 |
| | Totalmente de desacuerdo | 6 | 37,5 |
| | Total | 16 | 100 |

**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**
Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

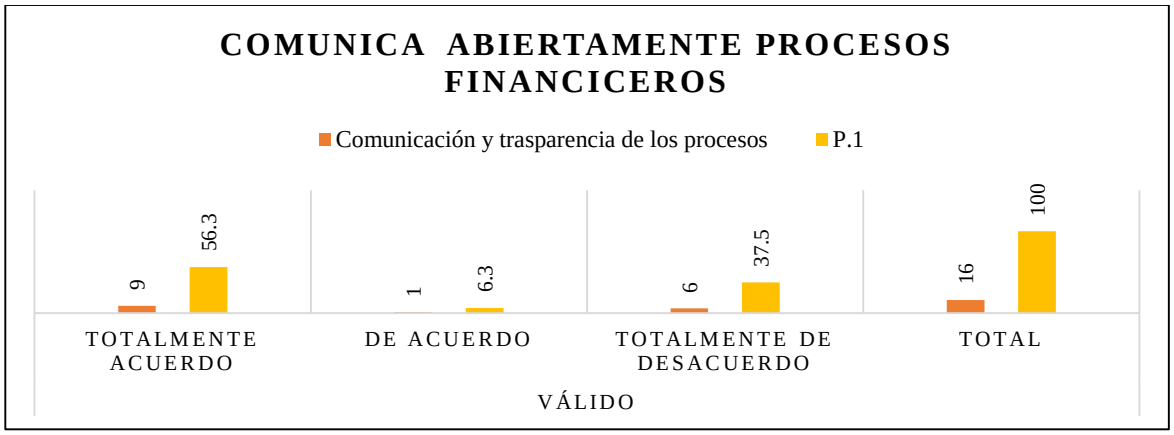



**Figura 1:** Procedimientos Financieros.
Fuente: Elaboración Propia.

**Análisis e interpretación:** Los resultados del estudio indican que la mayoría de los clientes de la Caja de Ahorro Jackson Nieto tienen una percepción favorable sobre la transparencia en sus operaciones financieras. Un 56.25% de los participantes en la encuesta mostraron plena conformidad con la transparencia de la institución, destacando su eficaz comunicación en cuanto a sus procesos financieros. Además, un 6.3% también expresó su acuerdo. No obstante, un 37.5% de los encuestados manifestaron su total desacuerdo, lo que sugiere que existe un grupo significativo de clientes que consideran que la caja de ahorro podría mejorar en este aspecto.

Es esencial que la Caja de Ahorro Jackson Nieto tome en cuenta estos hallazgos para implementar medidas que mejoren la transmisión de información y el entendimiento de sus procedimientos financieros, con el objetivo de reforzar la confianza y mejorar la percepción de transparencia entre sus clientes. En el contexto de las cajas de ahorro, la transparencia de gestión es especialmente importante debido a su papel en la comunidad y la necesidad de mantener una relación de confianza con sus socios y la comunidad en general. Una gestión transparente asegura que los socios y clientes estén bien informados sobre el manejo de sus ahorros y las opciones de crédito disponibles, lo que contribuye a una mayor confianza y estabilidad en el sistema financiero.

P. 1 Los procesos administrativos en la C.A Jackson Nieto se manejan de manera eficiente y sin demoras innecesarias en el componente de administración.

**Tabla 3:** Procesos Administrativos.
**Fuente:** Elaboración Propia (2023).

| P.1 | | Frecuencias | Porcentajes |
|---|---|---|---|
| **Válido** | Totalmente acuerdo | 9 | 56,3 |
| | De acuerdo | 1 | 6,3 |
| | Totalmente de desacuerdo | 6 | 37,5 |
| | Total | 16 | 100 |

**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**
Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

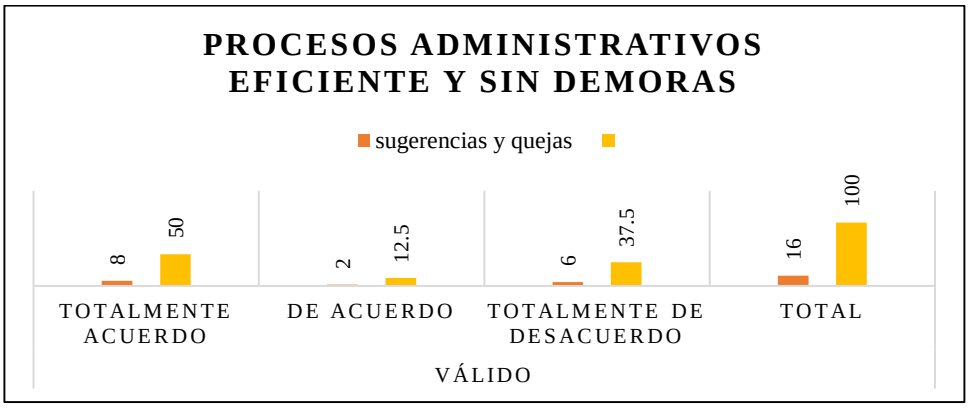



**Figura 2:** Procesos Administrativos.
Fuente: Elaboración Propia (2023).

P.2 Me siento satisfecho con la calidad del servicio al cliente en la C.A Jackson Nieto. P.3 La C.A Jackson Nieto implementa regularmente nuevas tecnologías para mejorar sus servicios. P.4 Confío en que la C.A Jackson Nieto maneja mi información personal de manera segura y confidencial

Estas tres consultas obtuvieron las mismas respuestas, por tratarse de su parecer en el marco de los procesos que identifican el servicio al cliente

**Tabla 4:** Satisfacción, Servicio y Accesibilidad.
Fuente: Elaboración Propia.

| P.2, P.3, P.4. | Satisfacción en el servicio | Servicio seguro y confiable | Accesible y operativo |
|---|---|---|---|
| **TOTALMENTE DE ACUERDO** | 56,30% | 56,30% | 56,30% |
| **DE ACUERDO** | 6% | 6% | 6,30% |
| **DESACUERDO** | 37,50% | 37,50% | 37,50% |
| **TOTAL** | 100 | 100% | 100 |

**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**
Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

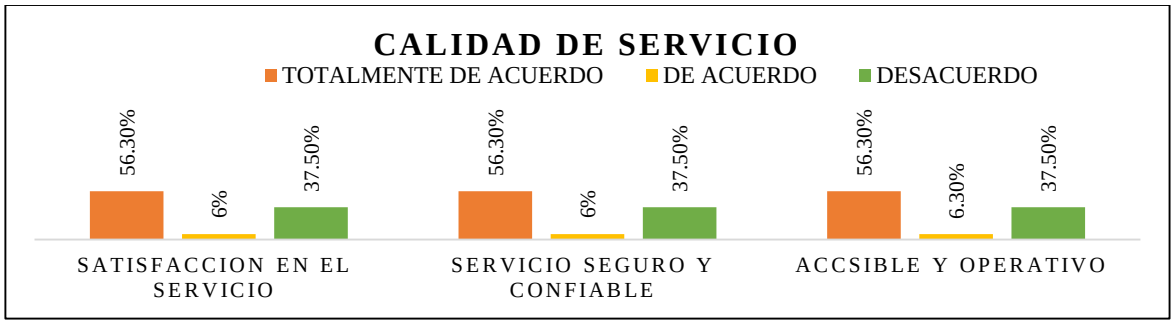



**Figura 3:** Satisfacción, Servicio y Accesibilidad.
Fuente: Elaboración Propia.

**Análisis e interpretación:** La interpretación de los resultados de las afirmaciones sobre la satisfacción con el servicio al cliente, la implementación de nuevas tecnologías y la percepción de un servicio seguro, confiable, accesible y operativo en la C.A Jackson Nieto de Paján, Manabí, indica que existe una alta satisfacción general entre los usuarios. Un significativo 56,30% de los encuestados se muestra "totalmente de acuerdo" con las tres afirmaciones, lo que sugiere que la mayoría de los clientes están muy satisfechos con la calidad del servicio, perciben un servicio seguro y confiable, y consideran que la entidad es accesible y opera eficientemente. Además, un pequeño porcentaje (6% a 6,30%) está "de acuerdo", lo que refuerza la percepción positiva general.

Sin embargo, es importante destacar que un 37,50% de la encuestada muestra "desacuerdo" con las afirmaciones, lo que señala áreas de mejora en la calidad del servicio al cliente y en la implementación de nuevas tecnologías, así como en la seguridad, confiabilidad y accesibilidad operativa. Este desacuerdo indica que, aunque la C.A Jackson Nieto tiene un buen nivel de aceptación, todavía enfrenta desafíos significativos para satisfacer plenamente las expectativas de todos sus clientes.

P. 5 La C.A Jackson Nieto implementa regularmente nuevas tecnologías para mejorar sus servicios.

**Tabla 5:** Nuevas Tecnologías.
Fuente: Elaboración Propia.

| P.5 | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| **Válido** | Totalmente desacuerdo | 5 | 31,3 |
| | De Acuerdo | 2 | 12.6 |
| | Totalmente de acuerdo | 9 | 56,3 |
| | Total | 16 | 100,0 |

**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**
Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

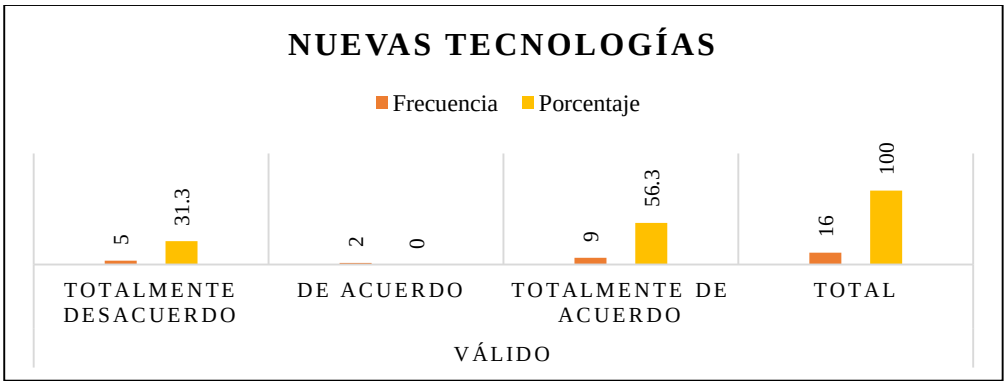



**Figura 4:** Nuevas Tecnologías.
Fuente: Elaboración Propia.

**Análisis e interpretación:** Estos resultados, que reflejan la frecuencia y el porcentaje de respuestas a las afirmaciones relacionadas con la satisfacción del servicio, la implementación de tecnologías y la percepción de seguridad y accesibilidad en la C.A Jackson Nieto, indica que la mayoría de los encuestados (56,3%) están "Totalmente de acuerdo" con las afirmaciones. Esto sugiere una alta satisfacción general y una percepción positiva de la calidad del servicio, la innovación tecnológica y la seguridad y accesibilidad del servicio.

Sin embargo, una proporción significativa de los encuestados (31,3%) está en "Total desacuerdo", lo que indica áreas de insatisfacción o preocupaciones importantes entre una parte de los clientes. Este porcentaje considerable de desacuerdo resalta la necesidad de abordar ciertos aspectos del servicio para mejorar la experiencia general del cliente.

Por otro lado, un menor porcentaje de encuestados (12,6%) se muestra "De Acuerdo" con las afirmaciones, lo que refuerza la percepción generalmente positiva, pero también sugiere que hay margen para mejorar y aumentar la proporción de clientes totalmente satisfechos.

Los resultados muestran una tendencia general hacia la satisfacción, pero también destacan la importancia de atender las preocupaciones y necesidades de aquellos clientes que no están completamente satisfechos con los servicios proporcionados por la C.A Jackson Nieto.

La seguridad y confidencialidad de la información personal son aspectos críticos para la confianza del cliente, y abordar estas preocupaciones puede contribuir a fortalecer la relación de la Caja de Ahorro Jackson Nieto con sus clientes, garantizando así un manejo transparente y seguro de los datos personales lo que conlleva a que la caja de ahorro debe invertir en procesos tecnológicos de calidad y que tenga una idoneidad adecuada al contexto en referencia.

P.6 Los servicios de la C.A Jackson Nieto son fácilmente accesibles y comprensibles para mí optimizando los procesos administrativos y operativos.

**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**
Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

**Tabla 6:** Servicios de la CA. Jackson Nieto.
Fuente: Elaboración Propia.

| P.6 | | Frecuencias | Porcentajes |
|---|---|---|---|
| **Válido** | Totalmente acuerdo | 9 | 56,3 |
| | De acuerdo | 2 | 12 |
| | Totalmente de desacuerdo | 5 | 32 |
| | Total | 16 | 100 |

**Análisis e interpretación:** la interpretación de los resultados de la pregunta 6, que se centra en la accesibilidad y comprensibilidad de los servicios de la C.A Jackson Nieto, así como en la optimización de los procesos administrativos y operativos, revela que la mayoría de los encuestados (56,3%) están "Totalmente de acuerdo" con la afirmación. Esto indica que más de la mitad de los clientes perciben los servicios de la entidad como fácilmente accesible y comprensible, lo que sugiere una experiencia positiva en términos de la facilidad de uso y claridad de los servicios ofrecidos.

Sin embargo, un 32% de los encuestados expresa estar "Totalmente en desacuerdo", lo que señala que hay una proporción considerable de clientes que enfrentan dificultades en acceder o comprender los servicios, o que consideran que los procesos administrativos y operativos necesitan mejoras significativas.

Por otro lado, un 12% de los participantes se muestra "De acuerdo" con la afirmación, lo que añade a la percepción general de accesibilidad y comprensibilidad, pero también implica que, aunque positiva, la experiencia no es óptima para todos los clientes. En conjunto, estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable respecto a la accesibilidad y comprensibilidad de los servicios de la C.A Jackson Nieto, junto con una optimización efectiva de los procesos. No obstante, también destacan la importancia de abordar las inquietudes de aquellos clientes que no se sienten completamente satisfechos, para asegurar una mejora continua en la experiencia del usuario y en la eficiencia operativa de la entidad.

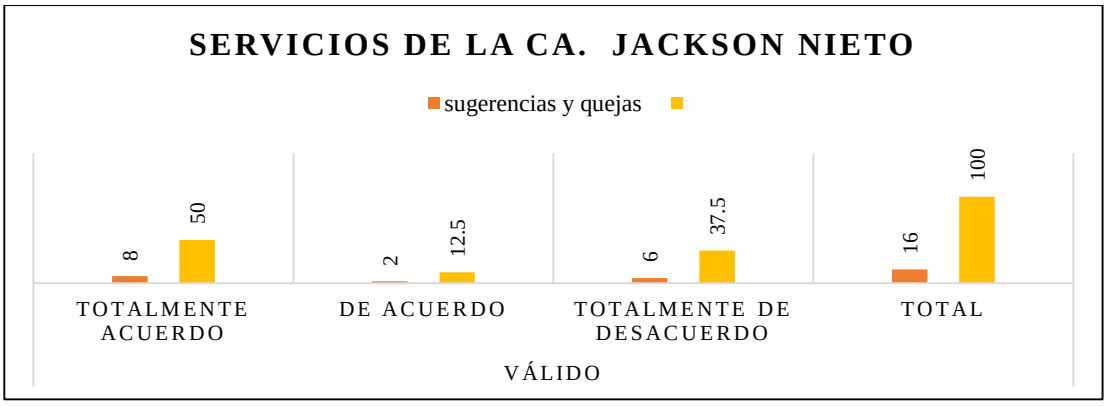



**Figura 5:** Servicios de la CA. Jackson Nieto.
Fuente: Elaboración Propia



**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**

Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

P.7 El personal de la C.A Jackson Nieto está bien capacitado y es competente en sus funciones.

**Tabla 7:** Capacitación.
Fuente: Elaboración Propia

| P.7 | | Frecuencias | Porcentajes |
|---|---|---|---|
| **Válido** | Totalmente acuerdo | 10 | 62,5 |
| | De acuerdo | 0 | 0 |
| | Totalmente de desacuerdo | 6 | 37,5 |
| | Total | 16 | 100 |

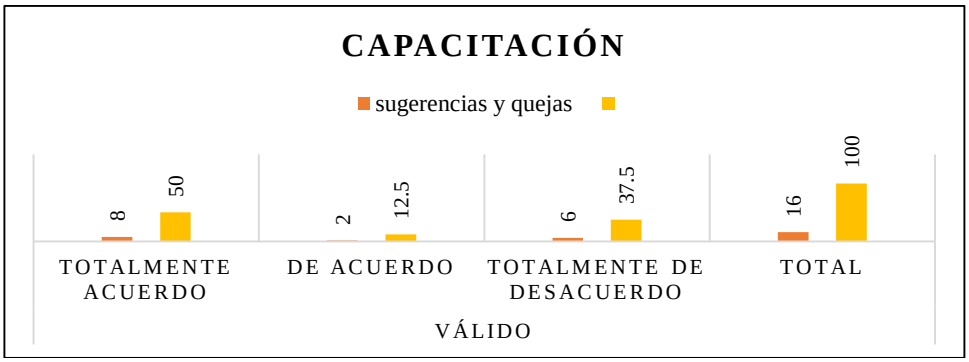



**Figura 6:** Capacitación.
Fuente: Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** En cuanto a la competencia y capacitación del personal en la Caja de Ahorro Jackson Nieto. La mayoría de encuestados con un 62.5% expresaron un total acuerdo, sugiriendo que perciben al personal como bien capacitado y competente en sus funciones, Mientras que un 37.5% manifestó encontrarse en total desacuerdo. Estos resultados resaltan la importancia de abordar las áreas de preocupación identificadas por aquellos que no están completamente de acuerdo.

La capacitación continua del personal puede ser una estrategia valiosa para elevar la competencia y la calidad de los servicios ofrecidos. Además, la institución podría considerar la implementación de mecanismos de retroalimentación para evaluar y mejorar constantemente el desempeño del personal.

P.8 La Caja de Ahorro implementa medidas anticorrupción efectivas.

**Tabla 8:** Medidas anticorrupcion.
Fuente: Elaboración Propia

| P.8 | | Frecuencias | Porcentajes |
|---|---|---|---|
| **Válido** | Totalmente acuerdo | 8 | 56,3 |
| | De acuerdo | 2 | 6,3 |
| | Totalmente de desacuerdo | 6 | 37,5 |
| | Total | 16 | 100 |

**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**
Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

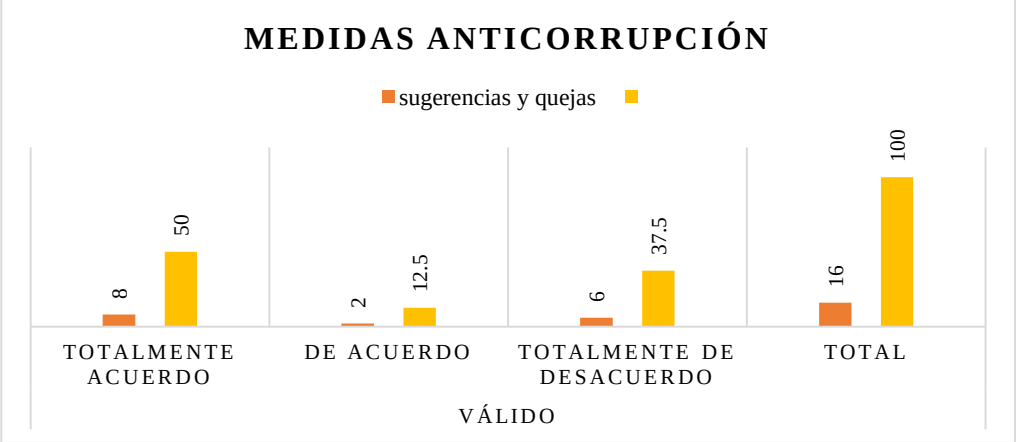



**Figura 7:** Medidas anticorrupcion.
Fuente: Elaboración Propia

**Análisis e interpretación**: Existe cierta divergencia en la percepción de los encuestados sobre la efectividad de las medidas anticorrupción implementadas por la Caja de Ahorro Jackson Nieto. Si bien un 50% de los encuestados expresaron su total acuerdo con la afirmación, y un 12.5% manifestó encontrarse de acuerdo, indicando que creen que la institución implementa medidas anticorrupción efectivas, un 37.5% mostró estar en total desacuerdo.

Estos resultados señalan la necesidad de que la caja de ahorro revise y fortalezca sus estrategias anticorrupción para abordar las inquietudes expresadas por este segmento de clientes. La transparencia en las prácticas y la comunicación de las medidas anticorrupción pueden ser áreas clave a mejorar para aumentar la confianza del cliente en la integridad y la ética de la institución. Es crucial que la Caja de Ahorro Jackson Nieto tome medidas concretas en respuesta a estos resultados para fortalecer su posición en la lucha contra la corrupción y mantener la confianza de sus clientes.

P.9. Garantiza la Caja que los trámites, regulaciones y procesos para que sean transparentes y accesibles para todos los usuarios.

**Tabla 9:** Tramites, Regulaciones y Procesos.
Fuente: Elaboración Propia

| P.9 | | Frecuencias | Porcentajes |
|---|---|---|---|
| **Válido** | Totalmente acuerdo | 5 | 31,25 |
| | De acuerdo | 5 | 31,25 |
| | Totalmente de desacuerdo | 6 | 37,5 |
| | Total | 16 | 100 |

**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**
Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

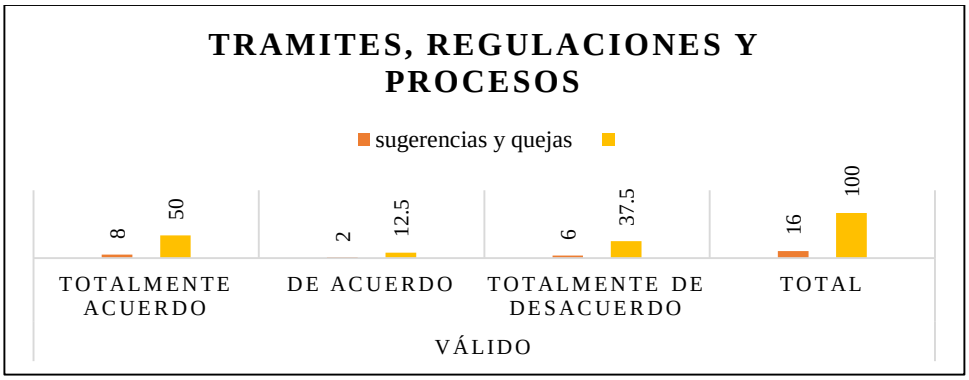



**Figura 8:** Tramites, Regulaciones y Procesos.
Fuente: Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** Respecto a la afirmación planteada un 50% de los encuestados expresaron su total acuerdo con la afirmación, y un 12.5% se encuentra de acuerdo; indicando confianza en la transparencia y accesibilidad de los procedimientos. Por otro lado, un 37.5% mostró estar totalmente en desacuerdo con la afirmación. Esto resalta la importancia de que la institución financiera evalúe detenidamente sus prácticas actuales para identificar áreas específicas que puedan requerir mejoras.
La implementación de medidas adicionales de transparencia y la simplificación de procesos pueden ser estrategias eficaces para abordar las inquietudes expresadas por aquellos que no están completamente de acuerdo. Garantizar que los trámites y procesos sean transparentes y accesibles para todos los usuarios puede contribuir a fortalecer la confianza y la satisfacción del cliente.

P. 10. La C.A. Jackson Nieto toma en cuenta las sugerencias y quejas de los clientes para mejorar sus servicios

**Tabla 10:** Sugerencia y Quejas.
Fuente: Elaboración Propia

| P.10 | | Frecuencias | Porcentajes |
|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente acuerdo | 8 | 50 |
| | De acuerdo | 2 | 12,5 |
| | Totalmente de desacuerdo | 6 | 37,5 |
| | Total | 16 | 100 |

**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**
Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

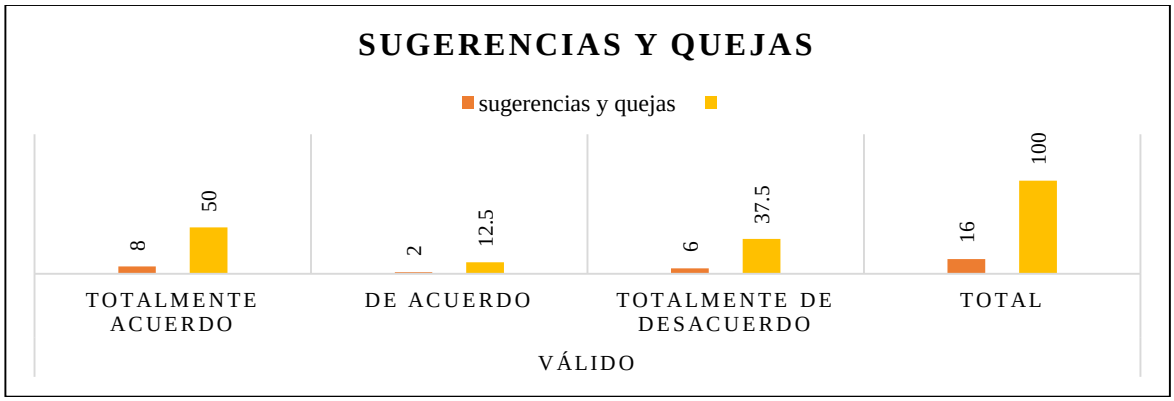



**Figura 9:** Sugerencia y Quejas.
Fuente: Elaboración Propia

**Análisis e Interpretación:** Respecto a la disposición de la Caja de Ahorro Jackson Nieto para tomar en cuenta las sugerencias y quejas de sus clientes con el propósito de mejorar sus servicios. un 50% de los encuestados expresaron su total acuerdo con la afirmación, y un 12.5% manifestaron encontrarse de acuerdo evidenciando la percepción positiva de que la institución está receptiva a las opiniones de sus clientes, al contrario, un 37.5% mostró estar en total desacuerdo.

Se debe considerar estos resultados ya que ponen de manifiesto la importancia de que la caja de ahorro refuerce sus mecanismos de retroalimentación y demuestre activamente su compromiso con la mejora continua. La implementación de canales de comunicación más efectivos y la adopción proactiva de las sugerencias y quejas de los clientes pueden contribuir no solo a optimizar los servicios ofrecidos, sino también a fortalecer la relación de confianza con el cliente, demostrando un compromiso real con la satisfacción del usuario.

## Conclusiones

El análisis resultante del estudio "Optimización del servicio público mediante la gestión administrativa, transparente e innovadora en Cajas de Ahorro", con un enfoque específico en la Caja de Ahorros "C.A Jackson Nieto" en el Cantón Paján, Manabí destaca que es necesario crear un proceso de optimización en las cajas de ahorro principalmente a través de la Asamblea General, que es el máximo órgano de gobierno y decisión. Este enfoque asegura la representación de diversos estamentos sociales vinculados a la actividad de la Caja, como la necesidad de incorporar nuevos procesos de gestión tecnológica que facilite el desarrollo operativo así como la gestión inclusiva y representativa de los intereses y necesidades del socio así como el involucramiento a las comunidades locales.

Por otro lado la necesidad de una gestión eficaz que implique garantizar que las decisiones y operaciones de las Cajas de Ahorros se realicen con criterios profesionales y basados en la competencia. En el caso de la C.A Jackson Nieto, la aplicación de prácticas de gestión transparente e innovadora es clave para mejorar el servicio público y optimizar los procesos administrativos. Establecer una normativa que se alinee con los principios de la nueva organización territorial de las políticas públicas significa que las Cajas de Ahorros deben adaptarse a los cambios en la estructura política y administrativa del país. Esto incluye el cumplimiento


**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**
Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

de regulaciones y la adaptación a las necesidades específicas de las áreas locales, como en el Cantón Paján en Manabí. Además, se deben establecer bases sólidas para el régimen de disciplina, inspección y control de estas entidades, asegurando su funcionamiento adecuado y conforme a la ley.

Se subraya la importancia de una gestión que sea a la vez democrática, eficiente y adaptada a las regulaciones y estructura territorial del Estado. Para la C.A Jackson Nieto, esto implica implementar prácticas de gestión innovadora y transparente que no solo cumplan con estos principios, sino que también optimicen el servicio público en el contexto específico del Cantón Paján, Manabí. El estudio concluye que la implementación de prácticas de gestión administrativa transparentes e innovadoras en la Caja de Ahorro Jackson Nieto ha demostrado ser fundamental para optimizar el servicio público. Estas prácticas no solo mejoran la eficiencia operativa y la integridad financiera, sino que también refuerzan la confianza pública en las instituciones financieras. Para mantenerse competitivas y relevantes en un entorno financiero globalizado, las Cajas de Ahorro deben continuar innovando y adaptándose a las necesidades cambiantes de sus usuarios y al contexto regulatorio, asegurando así su sostenibilidad y contribución al desarrollo económico y social

## Referencias

Álvarez, Carlos (2009). Situación y perspectiva del Mercosur. Desafíos para la economía social y solidaria. En La economía social y solidaria en los procesos de integración regional, de Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, 63-69. Uruguay: Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (6ta edición). Editorial Episteme.

Banco Interamericano de Desarrollo. BID.(2014). Efficiency and Transparency in the Pública Sector: Advances in Pública Procurement in Latin América and the Caribbean (2002–2012). Washington, D.C.: BID.

Betancourt Terán, Juan David (2014) Creación de una caja de ahorro comunal para los comerciantes de las ferias libres ubicadas al sur del distrito metropolitano de Quito. Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito. https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6821/1/UPS-QT05287.pdf

Calero Moscoso, Guillermo Esteban (2021) .Economía Popular y Solidaria en el Ecuador: Análisis de las disconformidades entre el marco teórico y el marco jurídico. http://hdl.handle.net/10469/17962

Chaves,R.&Monzón,J.L.(2018):"Laeconomíasocialantelosparadigmaseconómicos emergentes: innovaciónsocial,economíacolaborativa,economíacircular,responsabilidadsocialempresarial,economía delbiencomún,empresasocialyeconomíasolidaria",CIRIEC-España,RevistadeEconomíaPública,Socialy Cooperativa,93,5-50,DOI:10.7203/CIRIEC-E.93.12901.

Código Orgánico Monetario Y Financiero. Segundo Suplemento del Registro Oficial No.332 , 12 de Septiembre 2014 Normativa: Vigente Última Reforma: Suplemento del Registro Oficial 309, 21-VIII-2018

Colegio Mexiquense en México (2011) . Red de Investigadores Latinoamericana de Economía Social y Solidaria. Grupo de Investigación sobre Economía Solidaria de la Cátedra 17 Solidaria. México

**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**

Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

Constitucion De La Republica Del Ecuador (2008), Decreto Legislativo 0 Registro Oficial 449 de 20-oct-2008.

Coraggio, José Luis. (2011). Economía social y Solidaria: El trabajo antes que el capital. Quito: Ediciones Abya Ayala

García, M., & López, F. (2022). Transformación de las cajas de ahorro: Un enfoque contemporáneo. Revista de Finanzas y Banca, 35(2), 112-130.

González Pérez , Méndez M. & Pineda Salazar (2011). Auge, caída y transformación de las cajas de ahorro españolas: lecciones para América Latina. CEPAL.

Guridi, Luis, y Yolanda Jubeto (2014). Fundamentos conceptuales y principios de la economía social y solidaria.» En Diálogos sobre Economía Social y Solidaria en Ecuador, de Yolanda Jubeto, Luis Guridi y Maite Fernández-Villa, 19-57. Universidad del País Vasco.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill Education.

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714

Junta de Regulación Monetaria y Financiera (2018) .Junta De Política Y Regulación Financiera Flexibiliza Las Tasas De Interés De Los Segmentos Corporativo Y Empresarial. https://jprf.gob.ec/

Ley Organica De Economía Popular Y Solidaria (2011). Presidencia De La Republica Oficio No. T.4887-SNJ-11-664 Quito.

Ley Orgánica De Economía Popular Y Solidaria Presidencia De La Republica (2011) Oficio No. T.4887-SNJ-11-664 Quito.

Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo. (s.f.). Gobierno Abierto: Avances locales para una gestión pública transparente y participativa. CEPAL. https://observatorioplanificacion.cepal.org.

Pimenta, C., Pessoa, M., Varea, M., Arosteguiberry, A., Williams, M., Fainboim Yaker, I., De Albuquerque, C., Vargas, J. A., Cavanagh, J., Fernández Benito, A., Chan, J. L., Uña, G., & Rezai, N. (2015). Gestión financiera pública en América Latina: la clave de la eficiencia y la transparencia. Banco Interamericano de Desarrollo. DOI: https://doi.org/10.18235/0000083.

Razetto M., Luis (1999). La economía de solidaridad: Concepto, realidad y proyecto , in Persona y Sociedad, Volume XIII, #2 Santiago de Chile.

Resolución 675-2021 -F . Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación. https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-675-2021-355719

Rodríguez, J., Martínez, S., & Hernández, R. (2023). Inclusión financiera y cajas de ahorro: El nuevo paradigma. Journal of Financial inclusión, 4(1), 45-60.

Rodríguez-Raga, F.F. Ria˜no Rodríguez (2016). Determinantes del acceso a los productos financieros en los hogares colombianos. Estudios Gerenciales 32 (2016) 14–24. www.elsevier.es/estudios gerenciales

Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. Informe sobre Economía Popular y Solidaria. https://www.seps.gob.ec/



**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**

Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

Trivelli, C. (1994). Créditos en los Hogares Rurales del Perú. Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES).

Vásquez Hernández, Xavier Rolando. (2022) Caja de ahorro y crédito: una alternativa viable de solidaridad, autogestión y empoderamiento de los colaboradores de Imprexiones. Tesina de especialización, Flacso Ecuador.

Vásquez Hernández, Xavier Rolando. (2022) Caja de ahorro y crédito: una alternativa viable de solidaridad, autogestión y empoderamiento de los colaboradores de Impresiones. Tesina de especialización, Flacso Ecuador.

Vegas Melendez, Hilarión (2017) Políticas públicas y gobernanza Articulación para una gestión pública local autónoma. Polis [online]. 2017, vol.16, n.48 [citado 2024-01-26], pp.155-172. http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682017000300155&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0718-6568. http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682017000300155.

**Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).**

Grupo Editorial "ALEMA-Pentaciencias" E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com