

**CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO
CEUTEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TESIS DE GRADUACIÓN

**EVOLUCION DE LA GESTIÓN DEL MODELO DE NEGOCIOS EN LAS
COOPERATIVAS DURANTE LA PANDEMIA EN HONDURAS**

SUSTENTADO POR

ALEJANDRA MARIA YANES MONCADA 30811322

MARÍA JOSÉ GUZMAN MARTINEZ 31211021

GERMAN VILLEDA SOLIS 31751158

**PREVIA INVESTIDURA AL TITULO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEGUCIGALPA M.D.C, HONDURAS C.A, OCTUBRE 2021

**CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO
CEUTEC**

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTINEZ MIRALDA

VICERRECTORA ACADÉMICA CEUTEC

DINA ELIZABETH VENTURA DIAZ

DIRECTORA ACADÉMICA CEUTEC

IRIS GABRIELA GONZALEZ ORTEGA

TEGUCIGALPA M.D.C, HONDURAS C.A, OCTUBRE 2021

**EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DEL MODELO DE NEGOCIOS
DURANTE LA PANDEMIA EN HONDURAS**

**TRABAJO PRESENTADO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS
EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE:**

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ASESOR:

LUDWING HEMERON GUARDIOLA CASTILLO

TERNA EXAMINADORA:

LIC. ROLANDO CACERES

LIC MELANY GERTENIA MOLINERO

TEGUCIGALPA M.D.C, HONDURAS C.A, OCTUBRE 2021

DEDICATORIA

El presente proyecto de graduación se lo dedico a toda mi familia, principalmente a mis padres los cuales han sido el motivo principal y fundamental para mi formación profesional, por lo que estaré siempre agradecida ya que sin su apoyo no lo hubiese logrado, sé que mi padre estaría orgulloso de mi y se encuentra lleno de gozo en la presencia del señor. También le dedico mis logros a mi futuro esposo ya que su apoyo siempre ha sido incondicional.

ALEJANDRA MARIA YANES MONCADA

Dedico este título en primer lugar a Dios, ser supremo que incondicional e inmerecidamente nos da mucho más de lo que nosotros necesitamos o pensamos, a mis padres que han sido un pilar para mí en todo este proceso, y que sin duda alguna están orgullosos por este logro que no solo es mío sino de ellos también, a mis hermanos que de una u otra manera siempre han estado apoyándome y a cada uno de mis amigos que han estado prestos a ayudarme cuando lo necesito.

GERMAN VILLEDA SOLIS

Quiero dedicar este logro a Dios y mis padres que han sido mi apoyo en todo momento, siempre estuvieron conmigo cada uno de estos años motivándome a no detenerme y a continuar hasta el final, es por eso que les dedico este logro porque sin ellos no hubiera sido posible.

MARIA JOSE GUZMAN MARTINEZ

AGRADECIMIENTOS

Agradezco de todo corazón a mi tía, Reyna Yanes ya que ha sido una de mis fuentes de inspiración para poder realizar dicha investigación de la manera más minuciosa y detallada posible, la cual me brindó información y sabiduría a lo largo del proyecto.

ALEJANDRA MARÍA YANES MONCADA

Agradezco a Dios por permitirme llegar hasta este punto, a mis padres que con su esfuerzo también han logrado que llegue hasta aquí y a todos mis familiares y amigos que de una u otra manera me han apoyado cuando lo he necesitado.

GERMAN VILLEDA SOLIS

Quiero agradecer primeramente a Dios porque sin él nada hubiera sido posible, agradecer a mis padres por ser mi apoyo en todo momento, a mi hijo por ser el motor de mis días y al resto de mi familia y amigos que siempre me apoyaron y estuvieron conmigo en todo momento.

MARIA JOSE GUZMAN MARTINEZ

RESUMEN EJECUTIVO

Se elaboró una investigación sobre la evolución del modelo de negocios en el sector cooperativo durante la pandemia, identificando las variables de mayor impacto que influyeron de manera positiva o negativa en dicho sector.

Para dicha investigación se tomó una muestra poblacional con el fin de conocer más a detalle la aceptación del cambio en el modelo de negocios obteniendo resultados que se analizaron para posteriormente presentar recomendaciones y propuestas de mejora a estos entes financieros.

Se pretende con esta investigación apoyar al sector cooperativo y afiliados promoviendo estrategias que beneficien ambas partes y de esta manera activar el sector económico.

INDICES

INDICE GENERAL

I.	INTRODUCCIÓN	15
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
	2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
	2.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	16
	2.2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
	2.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	17
	2.4 VARIABLES DE ESTUDIO	18
	VARIABLE DEPENDIENTE.....	18
	VARIABLES INDEPENDIENTES	18
	2.5 JUSTIFICACIÓN.....	19
	2.6 DELIMITACIÓN	19
III.	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	20
	3.1 OBJETIVO GENERAL	20
	3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	20
IV.	MARCO TEÓRICO	21
	ANTECEDENTES.....	22
	HISTORIA	22
	TENDENCIAS.....	23
	TECNOLOGÍA.....	24
	RECURSOS ECONÓMICOS	27
	TIEMPO.....	28
	GOBIERNO	30
	SEGMENTO	31
	NUEVOS PRODUCTOS	33
V.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	34
	5.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	34
	5.1.2 METODO DE INVESTIGACIÓN.....	34
	5.1.3 TIPO DE ESTUDIO.....	34
	5.1.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	35
	5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	35
	ENCUESTAS.....	35
	5.3 UNIDAD DE ANALISIS Y RESPUESTA	36

ENTREVISTAS	36
GRUPOS FOCALES	36
5.4 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	36
5.5 FUENTES DE INFORMACIÓN	37
5.6 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	38
VI. RESULTADOS Y ANALISIS	39
6.1 ENCUESTAS.....	39
6.2 CRUCE DE VARIABLES	53
6.3 ENTREVISTAS	56
6.4 HALLAZGOS.....	66
6.5 GRUPOS FOCALES.....	68
VII. CONCLUSIONES.....	69
VIII. RECOMENDACIONES	71
IX. BIBLIOGRAFÍA.....	79
X. ANEXOS	81
CAPTURA DE PANTALLA DE GRUPOS FOCALES	81
CAPTURA DE PANTALLA DE ENTREVISTAS.....	82

INDICE DE IMAGENES

FIGURA 1.1 VARIABLES DE INVESTIGACION	19
IMAGEN 2.1. Símbolo oficial	23
IMAGEN 2.2. Simbolizan de hermandad, unión y solidaridad	23
IMAGEN 2.3. Símbolos de los ideales y objetivos de paz universal	24
IMAGEN 2.4. Elga en línea	25
IMAGEN 2.5. APP para realizar consultas y quejas, cooperativa sagrada familia	26
IMAGEN 2.6. Crecimiento en la igualdad	28
IMAGEN 2.7. Esfuerzo y compromiso con la comunidad	29
IMAGEN 2.8. Sector económico con necesidad y en busca de financiamiento	32
IMAGEN 2.9. Sectores con prioridad para ser beneficiados a acceso al crédito para la Reactivación de la actividad económica.....	32
IMAGEN 2.10 Unidad y perseverancia hasta cumplir objetivos	33
IMAGEN 10.1 GRUPO FOCAL 1.....	81
IMAGEN 10.2 GRUPO FOCAL 2.....	81
IMAGEN 10.3 ENTREVISTAS	82
IMAGEN 10.4 ENTREVISTAS	82

INDICE DE TABLAS

Tabla 4.1 Depuración Marco Teórico.....	21
Tabla 8.1 Tabla de congruencia.....	78

INDICE DE FIGURAS

Figura 5.1 Alcance de la investigación.....	38
---	----

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 6.1 Te encuentras afiliado a una cooperativa de ahorro?	39
Gráfico 6.2 Cuentas con préstamo en alguna cooperativa desde que inicio la pandemia de COVID 19?	40
Gráfico 6.3 ¿Qué opinas de las plataformas electrónicas creadas a raíz de la pandemia para realizar tus pagos y gestiones online?.....	40
Gráfico 6.4 ¿Qué opciones nuevas de gestión le gustaría que se implementaran en las plataformas digitales de las cooperativas?.....	41
Gráfico 6.5 las cooperativas han cumplido con las normas de bioseguridad en la atención a sus clientes?	42
Gráfico 6.6 ¿Ha sido beneficiado con los acuerdos que hizo el gobierno con las cooperativas? 43	
Gráfico 6.7 con qué frecuencia visita una cooperativa?.....	44
Gráfico 6.8 ¿Cómo prefiere hacer sus gestiones financieras?.....	44
Gráfico 6.9 ¿Que gestiones son las que realiza con mayor frecuencia?.....	45
Gráfico 6.10 ¿Por qué recomienda a las personas que se afilien a una cooperativa?	46
Gráfico 6.11 ¿He hecho uso de los nuevos productos financieros otorgados por la cooperativa durante la pandemia?.....	47
Gráfico 6.12 ¿Como considera su experiencia con las cooperativas durante la pandemia?	48
Gráfico 6.13 ¿Las plataformas digitales le han permitido realizar todas sus gestiones financieras?	49
Gráfico 6.14 Edad	49
Gráfico 6.15 ¿Cuál es tu estado laboral actual?.....	50
Gráfico 6.16 ¿Cuál es tu ingreso actual?	51
Gráfico 6.17 Sexo.....	52
Gráfico 6.18 Sexo vs cuenta con préstamo.....	53

Gráfico 6.19 Sexo vs estado laboral actual.....	53
Gráfico 6.20 Cuenta con préstamo vs Como prefieren hacer sus gestiones	54
Gráfico 6.21 Cuenta con préstamo vs Estado laboral actual.....	55
Gráfico 6.22 Beneficiados alivios financieros vs sexo	55

INDICE DE PLANTILLAS

Plantilla 6.1 Entrevista perfil 1	56
Plantilla 6.2 Entrevista perfil 2.....	57
Plantilla 6.3 Entrevista perfil 3.....	59
Plantilla 6.4 Entrevista perfil 4.....	62
Plantilla 6.5 Entrevista perfil 5.....	64
Plantilla 6.6 Entrevista perfil 6.....	65

I. INTRODUCCIÓN

El sector cooperativo en Honduras durante la pandemia protagonizada por el COVID-19 ha tenido un impacto en su modelo de negocios, lo que produjo que se crearan desafíos de escala mayor en este sector financiero, no solo en términos sanitarios sino también en la evolución de las estrategias ya establecidas en dicho rubro, lo cual los llevó a una reinversión e innovación para poder tener siempre el contacto con las personas que conforman la sociedad hondureña.

Durante la crisis del COVID-19 las cooperativas de productores y consumidores han sido fundamentales para mantener las cadenas de suministro de bienes y servicios esenciales Al hacer hincapié en sus comunidades y relocalizar las economías; Las medidas Tomadas específicamente en este sector se generaron con el fin de aportar ayuda a los ciudadanos y de esta forma contribuir a reactivar la economía.

El Cooperativismo en los últimos años ha tenido un crecimiento agigantado en nuestro país, y este se ha logrado a través del modelo de negocio de Ayuda Mutua, Propiedad Colectiva, Autogestión y creación de plataformas digitales por las cuales los afiliados pueden realizar sus trámites de manera rápida, segura y con mayor facilidad.

Se establecieron variables de estudio, objetivos de investigación, se plantearon preguntas de investigación derivadas de nuestras variables dependientes, se formuló el problema de investigación, y se agregaron los antecedentes del problema.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En la investigación de Fernando Efrén Castro Armas y Carmen Andrea Romero España de la Universidad Católica de Guayaquil del 2021, habla de un análisis de la implementación de nuevas tecnologías para Mejorar la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito.

En la investigación de Javier Tortajada Pastor de la Universidad Politécnica de Valencia año 2019, es un análisis del sector financiero en relación con los nuevos modelos de negocio y las oportunidades que este ofrece.

En la investigación de Santiago Gastón Gavilanes Jiménez e Ivonne Alexandra Granda Guerrero de la Escuela Politécnica Nacional del 2014, investiga el desarrollo de un plan de negocios en el sector financiero que facilite la gestión de procesos electrónicos.

En la investigación de Guerra Velasco y Selene Marisol de la Universidad Técnica de Ambato del 2021, investiga un análisis de las estrategias adoptadas por las cooperativas ante la emergencia sanitaria en las operaciones de crédito.

En la investigación de Ana Karen Aillon Bolaños de la Universidad Técnica de Ambato del 2021, investiga un análisis y determina el grado de afectación que tiene el crecimiento económico, medido a través de la variable PIB (Producto Interno Bruto) sobre las variables dependientes Liquidez y Solvencia de las Instituciones Financieras en pandemia.

2.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

La evolución en el modelo de negocio ha llevado a reinventarse completamente hasta lograr una estabilidad financiera tanto para la empresa como para cada uno de los clientes. La tecnología ha sido un factor determinante en este cambio de modelo de negocio.

Ha sido una etapa de cambios drásticos en dicho sector, debido a que no se esperaba que el comercio se manejara casi en su totalidad de una manera electrónica: implementando plataformas en las cuales el usuario puede realizar todas sus gestiones sin necesidad de avocarse a una agencia física.

2.2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La carencia de información y la falta de investigación sobre La evolución en el modelo de negocio del sector cooperativista durante la pandemia en Honduras ha obligado a estos entes financieros a reinventarse y transformar su modelo de negocios, esto como consecuencia de todas las medidas adoptadas a nivel mundial y local y con el propósito de permanecer en el mercado, brindando una opción alterna al consumidor sin que este arriesgue su salud y finanzas.

2.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- 1.- ¿Cuáles fueron los cambios más destacados en el modelo de negocio del sector cooperativo?
- 2.- ¿Cuáles plataformas resultaron mejor aceptadas por los usuarios?
- 3.- ¿Que métodos se utilizaron para un buen manejo de los recursos económicos?
- 4.- ¿Cuánto tiempo se estima de atención para cada usuario con las nuevas medidas de bioseguridad?
- 5.- ¿Cuáles fueron las medidas de alivio financiero otorgadas por el Gobierno en conjunto con el sector cooperativista?
- 6.- ¿Cual sector del rubro cooperativista tuvo mayor impacto negativo al inicio de la pandemia de COVID-19?
- 7.- ¿Cuáles son los productos nuevos que surgieron para beneficio de los clientes a raíz de la pandemia de COVID-19?

2.4 VARIABLES DE ESTUDIO

VARIABLE DEPENDIENTE

Gestión del Modelo de Negocio durante la Pandemia en Honduras

Debido a la pandemia de COVID-19 en nuestro País era necesario un cambio en el modelo de negocio del Sector Cooperativista para poder subsistir y apoyar a la economía nacional durante este tiempo.

VARIABLES INDEPENDIENTES

1.- Tecnología

Un factor clave para que las personas tengan un acceso fácil y seguro para poder realizar sus gestiones financieras

2.- Recursos Económicos

Activos con los que cuenta el sector cooperativo para llevar a cabo sus funciones y así lograr el alcance de sus objetivos

3.- Tiempo

Periodo determinado para llevar a cabo funciones sin poner en riesgo la salud del personal y los clientes

4.- Gobierno

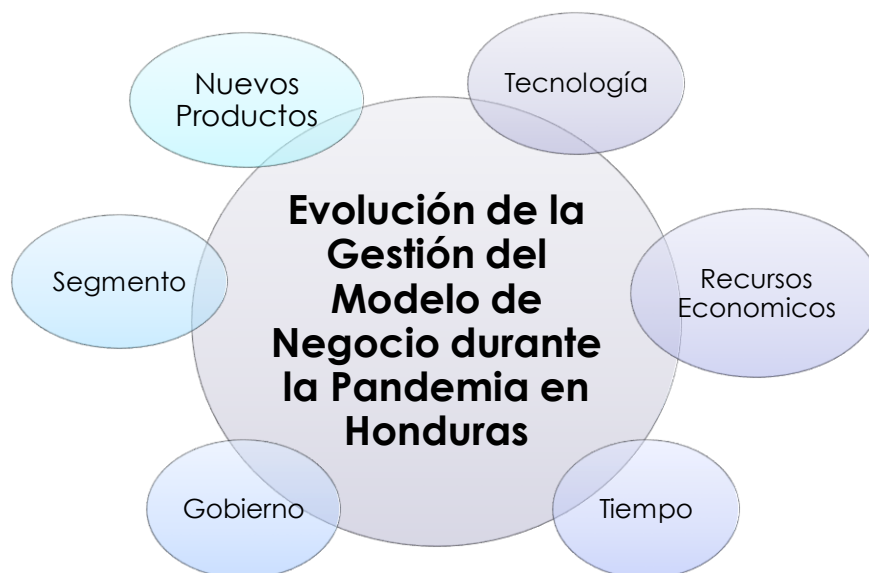
Ente regulador de las medidas tomadas en este periodo de Pandemia

5.- Segmento

Sector del rubro cooperativista más afectado por COVID-19

6.- Nuevos Productos

Nuevos productos financieros creados durante la pandemia de COVID-19 en el sector cooperativo

FIGURA 1.1 VARIABLES DE INVESTIGACION

2.5 JUSTIFICACIÓN

En la presente investigación se utiliza una justificación teórica porque se usan todas las teorías relacionadas al tema de investigación, tanto de antecedentes como de tendencia.

En la presente investigación se utiliza una justificación práctica, ya que se quiere llevar la teoría a convertirse en un instrumento práctico de la investigación.

En la presente investigación utilizamos una justificación metodológica porque se utilizan las técnicas y métodos propios de la investigación científica y académica.

En la presente investigación se utiliza una justificación social porque el tema de investigación impacta directamente en la sociedad.

En la presente investigación se utiliza una justificación económica debido a que es un tema de interés en el sector económico cooperativo.

2.6 DELIMITACIÓN

La investigación se desarrolla entre el mes de Julio al mes de septiembre del año 2021 en la ciudad de Tegucigalpa M.D.C

III. OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN

3.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer la evolución de la gestión del modelo de negocios en el rubro cooperativista en Honduras durante la pandemia.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1.- Determinar cuáles son las herramientas tecnológicas que se implementaron para lograr un mayor acercamiento con los clientes

- 2.- Identificar el manejo de los recursos económicos del sector cooperativista durante la Pandemia de COVID-19

- 3.- Identificar el manejo del tiempo tanto en las plataformas como en las instalaciones físicas.

- 4.- Conocer las medidas de alivio tomadas en consenso con el gobierno a beneficio de los clientes

- 5.- Identificar el sector cooperativista más afectado en la pandemia de COVID-19

- 6.- Conocer cuáles son los productos nuevos ofrecidos a los afiliados a raíz de la pandemia de COVID-19

IV. MARCO TEÓRICO

CAPITULO IV – Marco Teórico Plantilla Depuración Marco Teórico

CAPITULO	SECCIÓN	VARIABLE	OBJETIVOS	PREGUNTAS	BIBLIOGRAFÍA
4	4.1	Evolución de la Gestión del Modelo de Negocio durante la Pandemia en Honduras	Desarrollar un diagnóstico en la evolución de la gestión del modelo de negocios en el rubro cooperativista en Honduras durante la pandemia.	¿Cuáles fueron los cambios más destacados en el modelo de negocio del sector cooperativo?	(Historia del Cooperativismo) (Origen del Cooperativismo CONSUCOOP) (Campo 2012) (Carrao y Simoes 2014)
	4.2	Tecnología	Determinar cuáles son las herramientas tecnológicas que se implementaron para lograr un mayor acercamiento con los clientes	¿Cuáles plataformas resultaron mejor aceptadas por los usuarios?	(Ebal Díaz) (ICA 2021) (COBIS 2019) (Forbes Staff 2020) (Hubbec y asoriesgo 2020)
	4.3	Recursos Económicos	Identificar el manejo de los recursos económicos del sector cooperativista durante la Pandemia de COVID-19	¿Qué métodos se utilizaron para un buen manejo de los recursos económicos?	(EFE, Germán Reyes,2020) (CNI, 2020) (CEPAL,2020)
	4.4	Tiempo	Calcular el tiempo estimado en la atención a los afiliados	¿Cuánto tiempo se estima de atención para cada usuario con las nuevas medidas de bioseguridad?	(Rubio,2020) (Rojas, s.f) (Paredes Acosta 2021)
	4.5	Gobierno	Conocer las medidas de alivio tomadas en consenso con el gobierno a beneficio de los clientes	¿Cuáles fueron las medidas de alivio financiero otorgadas por el Gobierno en conjunto con el sector cooperativista?	(Corz C, 2021) (Consucoop 2020) (Juan Orlando Hernández 2020) (BLP 2020) (CNBS 2020) (Carlos Madero 2020)
	4.6	Segmento	Identificar el sector cooperativista más afectado en la pandemia de COVID-19	¿Cuál sector del rubro cooperativista tuvo mayor impacto negativo al inicio de la pandemia de COVID-19?	(Juan Orlando Hernández, 2020) (We Effect,2020) (BCH, 2020)
	4.7	Nuevos Productos	Conocer cuáles son los productos nuevos ofrecidos a los afiliados a raíz de la pandemia de COVID-19	¿Qué productos nuevos surgieron para beneficio de los clientes a raíz de la pandemia de COVID-19?	(Miranda & Lima, 2020, p. 98). (Hernandez & Rojas, s. f.)

Tabla 4.1 Depuración Marco Teórico

ANTECEDENTES

A nivel nacional, y respecto a los antecedentes de cambios en el modelo de negocios en el sector cooperativo, entre la escasa bibliografía, a partir de los años noventa cooperativas con modelos de negocios surgen, que no son necesariamente cooperativas recién nacidas sino cooperativas que han ido asumiendo otros arreglos de negocio entre asociados, terceros e inversores privados.

”A la identidad, valores y principios cooperativos, se le suman criterios operativos y de gestión vinculadas a las necesidades significativas de capital genuino para emprender y realizar inversiones que incrementen los excedentes y por ende los retornos del capital aportado, que suelen entrar en contradicción o tensiones con la lógica de la empresa cooperativa tradicional, dado que no suele ser suficiente la capitalización anual de los excedentes según operatoria en concepto de retornos” (Tallon, s. f., p. 8).

El sector cooperativo ha ido creciendo, así con el paso del tiempo, algunas de las cooperativas que operan en el ámbito de los servicios financieros se han transformado en grandes bancos cooperativos e importantes cooperativas de seguros.

La idea y práctica de la Cooperación aparecen en las primeras etapas de la civilización. Pronto las personas se dan cuenta de la necesidad de unirse con el fin de obtener los bienes y servicios indispensables.

“De esta manera, los trabajadores pensaron que uniendo sus esfuerzos podrían convertirse en sus propios proveedores, originándose así la idea de las cooperativas de consumo. Por otra parte el desempleo y las gravosas condiciones del trabajo cuando se conseguía, movieron a otros grupos de trabajadores a organizarse en cooperativas de producción y trabajo, que hoy se denominan trabajo asociado” (*Historia del Cooperativismo*, s. f.)

HISTORIA

“El cooperativismo surge como gran alternativa, la filosofía de trabajo solidario, ayuda mutua y la primacía del hombre. Fue en el año de 1844, en donde 27 hombres y una mujer fundaron la primera Cooperativa en el poblado de Rochdale, Inglaterra. De este renacer económico surgen las diferentes Cooperativas en el mundo Asimismo surgen

los fundamentos filosóficos, doctrinarios y operativos de las empresas cooperativas en la actualidad” (*Origen del Cooperativismo – CONSUCOOP*, s. f.)

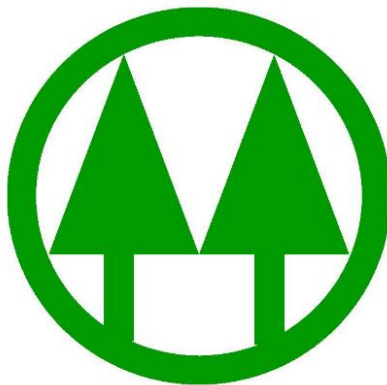


IMAGEN 2.1. Símbolo oficial, luego de su creación en el año 1920, siendo en la actualidad el estandarte más representativo del cooperativismo.

“Las cooperativas constituyen organizaciones asociativas voluntarias autogestionadas por sus propios asociados-trabajadores quienes realizan actividades productivas y de servicios, recibiendo beneficios económicos y sociales proporcionales a su trabajo”(Carrão & Simões, 2014, p. 147).



IMAGEN 2.2. Simbolizan de hermandad, unión y solidaridad

TENDENCIAS

“A lo largo de casi 200 años de historia, el cooperativismo moderno ha sabido adaptarse a las diferentes circunstancias por las que han atravesado nuestras sociedades, manteniendo vivos los valores y principios en los que se inspira. Este artículo da cuenta

de la importancia económica que tiene el cooperativismo en todo el mundo, informando de diversas magnitudes del mismo, sobre todo de Europa y España. El artículo analiza las dificultades estadísticas para ofrecer información fiable y armonizada de las cooperativas a escala mundial y evalúa el impacto de la globalización en el futuro de este tipo de empresa” (Campos, 2012)



IMAGEN 2.3. Símbolos de los ideales y objetivos de paz universal, la unidad que supera las diferencias políticas, económicas, sociales, raciales o religiosas; la esperanza de un mundo mejor, donde reine la libertad, la dignidad personal, la justicia social y la solidaridad.

“Las cooperativas de crédito constituyen un conjunto de entidades heterogéneas en dimensión, que actúan y compiten en un entorno financiero actualmente muy competitivo. Junto con las cajas de ahorros y los bancos configuran el tercer pilar del sistema bancario, cuya finalidad principal es la canalización de los flujos financieros entre prestamistas y prestatarios. Desde se vertiente de cultura empresarial, las cooperativas de crédito se pueden identificar de forma más genérica como entidades o empresas financieras de economía social, aspecto que puede hacerse extensible — aunque sin personalidad jurídica propia— a las secciones de crédito de las sociedades cooperativas” (Tallon, s. f.)

TECNOLOGÍA

El ministro de la Presidencia, Ebal Díaz, participo en la instalación de las mesas técnicas del sector cooperativo en el marco del dialogo multisectorial nacional impulsado por el Gobierno de la Republica para solventar diferentes problemas de los rubros productivos, financieros y sociales del país. Destaco que el tema de generar oportunidades es urgente y que, en ese sentido, con los cooperativistas “hablamos del tema de simplificación administrativa, qué tramites se eliminan, los que se quita, cómo se puede ayudar para que sea más fácil hacer negocios para el movimiento cooperativo en sus diferentes rubros”, señaló Díaz.

El proyecto, que impulsará el comercio y soluciones digitales, permitir que pequeños productores electrónicos de cooperativas y cajas rurales de Bolivia, Guatemala, Haití, Honduras y Perú puedan acceder a mercados con sus productos a través de asistencia técnica digital y el comercio electrónico, superando impuestos por la Pandemia de Covid-19, detalló el IICA. (2021, Mar 31). EFE News Service.

BY COBIS (05 marzo 2019). El sector financiero, por manejar grandes bases de datos, cuentas, cotizaciones, fondos, transferencias, entre otros servicios, está ligado con la información por lo que es clave invertir en innovación tecnológica para crecer al ritmo que impone el mercado. En esa dinámica, las cooperativas juegan un papel clave para crecer al ritmo que el mercado exige. Hoy, gracias a la globalización, han entrado nuevos competidores a la actividad bancaria y las cooperativas deben invertir en herramientas tecnológías para no quedar relegadas.

BY COBIS (05-03-2019). Teniendo en cuenta que las cooperativas tienen una serie de ventajas sobre los bancos, como tarifas más bajas y una relación más cercana con las comunidades y las pequeñas empresas, se hace indispensable invertir en tecnología para continuar ganando nuevos clientes, ofreciendo **servicios que tengan un impacto positivo en el desarrollo social y económico de los países de la región** dónde, según cifras de la consultora McKinsey, el 65% de la población aún no tiene acceso a servicios bancarios tradicionales.

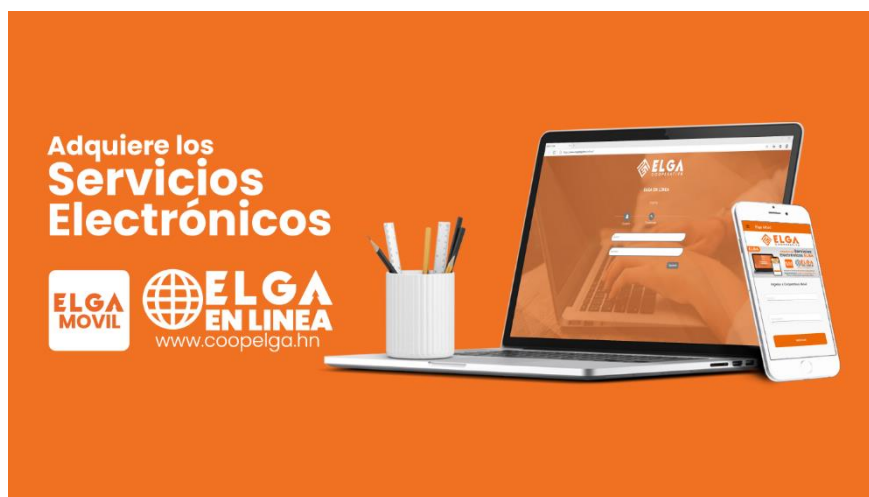


IMAGEN 2.4. Elga en línea: Servicios electrónicos de la cooperativa Elga

El mundo de las cooperativas no ha sido ajeno al impacto que ha tenido la tecnología en su desarrollo a lo largo del tiempo y en particular las aplicadas a su campo a través de diversas plataformas digitales. CPS (31 mayo 2019).

Forbes Staff (mayo 12, 2020). Las cooperativas deben ser consideradas como una de las alternativas más viable para superar la crisis económica y social que enfrentara el mundo una vez se logre superar la pandemia del coronavirus (covid-19).

Economista, E. (2015, Nov 16). Fernando Gutiérrez el economista Debido a que en América Latina 65% de la población aún no tiene acceso a los servicios financieros, de acuerdo con un estudio de McKinsey Consulting, la tecnología puede ser una aliada de las cooperativas de ahorro y préstamo para mitigar porcentaje dicho, indico Martín Naor, director general de la empresa mundial de soluciones financieras Bankingly.

50 ANIVERSARIO 1969-2019

Cooperativa Sagrada Familia
¡tu familia!

COOPERATIVA SAGRADA FAMILIA LTDA.

Ha puesto a su disposición esta línea de atención al Afiliado donde usted podrá realizar consultas de nuestros servicios y realizar quejas que nos ayudarán a mejorar nuestro servicio. Con esto deseamos facilitarle los canales de comunicación con nuestra Cooperativa para así brindarle un servicio más ágil, rápido y eficiente

Descarga nuestra APP

Download on the App Store | GET IT ON Google Play

www.filialelectronica.hn

IMAGEN 2.5. APP para realizar consultas y quejas, cooperativa sagrada familia (23 abril 2019).

Hubbec y asoriesgo lanzan el ‘Uber’ de tecnología financiera: Presentan herramienta para la venta de productos y servicios financieros digitales en tiempo real, con bajas inversiones, ahorro de costos y menores riesgos operacionales. (2020). *Portafolio*, Retrieved from

RECURSOS ECONÓMICOS

Servicio de Noticias EFE ; Madrid. (13 agosto 2020) Germán Reyes. La pregunta es parte de una campaña del Consejo Nacional Anticorrupción (CNA), que ha venido denunciando presuntos actos de corrupción en compras por Inversión Estratégica de Honduras (Invest, estatal) durante la pandemia el cual ha ocasionado graves daños sociales y económicos en el país.

La absorción de liquidez a través de las subastas y el crecimiento de las inversiones voluntarias en activos financieros del BCH nos dan indicios de una desintermediación financiera. Se comprueba que aún con medidas de política monetaria expansiva como se han aplicado ahora en la crisis del COVID-19, la banca no es capaz de dinamizar el financiamiento debido a las normativas de la CNBS y a la poca demanda por las restricciones impuestas al mercado. (CNI, septiembre 2020)

Debe convertirse en una prioridad para las autoridades económicas evitar que los shocks de oferta y demanda experimentados y originados por la Pandemia tengan efectos permanentes en la capacidad productiva de la economía a través de la quiebra de empresas y despidos masivos de trabajadores. Urge el crédito directo a la micro, la pequeña y la mediana empresa, al igual que el otorgamiento de garantías a instituciones financieras y a las empresas, y continuar con medidas de compensación por parte del Estado para suavizar el impacto de la crisis por la caída en los salarios de los trabajadores de las empresas en referencia, mismas que han tenido que cerrar temporalmente y otras ya cerraron en forma definitiva. (CNI, septiembre 2020)

Para facilitar el acceso al crédito el gobierno deberá ir diseñando una estrategia de financiamiento a través de una Red No tradicional de Crédito para lo cual deberá crear un organismo especializado que coordine las actividades, estadísticas y necesidades de estos entes de financiamiento no tradicional permitiendo el diseño de una política integral regional de acceso al crédito a los sectores excluidos por la banca tradicional. Esta red estará compuesta por las siguientes instituciones: Cooperativas (FONDO DE GARANTIA), Fondo de Garantía Recíproca CONFIANZA SA FGR, Banca de Segundo Piso BANHPROVI (FONDO DE GARANTIA CAPITALIZADO), Cajas Rurales, Fundación COVELO, Banca de Desarrollo, Cooperación Internacional, Red de Microcrédito y otras OPDFs. (CNI, septiembre 2020)

Aumenta desempleo con efectos en pobreza y desigualdad. (CEPAL, 5 junio 2020)

Los trabajadores informales (54%), principalmente mujeres que no generan ingresos y carecen de ahorros. (CEPAL, 5 junio 2020)

TIEMPO

“Frente a las autoridades del Poder Ejecutivo como del Legislativo, la Asociación ha mantenido una comunicación y dialogo permanente, a fin de buscar las mejores soluciones para el normal funcionamiento del sector cooperativo, lo que tiene relación con algunos criterios de flexibilización de algunas normativas de fiscalización en la hora actual, como también sumándose de forma activa en los diversos espacios en los cuales se han debatido y aprobado iniciativas orientadas a enfrentar los efectos de la pandemia en la actividad económica y laboral en el país” (Rubio, 2020, p. 198).

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, han debido ajustar sus modalidades de operación para lograr dar continuidad de servicios a sus asociados y asociadas, en esta crucial circunstancia, en donde las familias y la población en general necesitan apoyo adicional para enfrentar sus urgencias de recursos para la vida diaria. Pero del mismo modo las cooperativas se han sumado a los esfuerzos del gobierno para reprogramar los créditos para aquellas personas que producto de la pandemia, enfrentan dificultades para el cumplimiento de sus compromisos financieros, aportando con ellos a lograr una flexibilización de pagos, y generando un respiro a las familias en medio de la crisis que genera el coronavirus (Rubio, 2020, p. 199)



IMAGEN 2.6. Crecimiento en la igualdad

Comprobando que es viable plantear propuestas innovadoras que se encaminen al mantenimiento del gremio cooperativo entrando a la virtualidad en educación y apoyo social, implementando medidas de impacto ambiental, ayudar de forma permanente y comprometida a la comunidad que la rodea la cooperativa, estableciendo una gobernabilidad virtual donde los miembros de la misma no se expongan. Es viable iniciar programas de ayuda a los jóvenes para que ellos sean los abanderados del movimiento cooperativo y este se mantenga en el tiempo (Rojas, s. f., p. 20)

Sin embargo, con la actual pandemia causada por COVID-19 desde marzo de 2020, las empresas e instituciones en general han tenido efectos económicos y sociales graves a corto, mediano y largo plazo; donde en su mayoría dependen de factores externos como: las condiciones propias de cada país, la duración de la pandemia, las medidas de bioseguridad implementadas para frenar y controlar el contagio. Así como factores internos propios de cada empresa o institución, como: la solvencia, la rentabilidad, la productividad y la adaptación de tecnologías en sus procesos de atención al cliente. Por tanto, es necesario que las cooperativas establezcan un perfil del socio actual, con las consideraciones y requerimientos que la pandemia trae consigo, para optar por servicios financieros a través de diferentes medios (Paredes Acosta et al., 2021, p. 50)



IMAGEN 2.7. Esfuerzo y compromiso con la comunidad

Los clientes o socios del sector cooperativista actuales responden a diferentes necesidades o expectativas a cómo lo hacían antes, y más por la nueva realidad de la pandemia. Por ello, es esencial que se definan sus hábitos y su comportamiento de consumo, que permita enfocar acciones futuras para fidelizarlos. Además, la información financiera apoya en este análisis para definir qué tipos de servicios son los que más utilizan o prefieren, así como para establecer una idea global de la liquidez, endeudamiento y rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito (Paredes Acosta et al., 2021, p. 58)

GOBIERNO

Corz, C. (2021, Jan 09) Para el Gobierno “se debe permitir el acceso a recursos de liquidez a las Instituciones Financieras de Desarrollo y cooperativas de Ahorro y Crédito, con licencia de funcionamiento otorgada por la ASFI, a ser canalizados por el BDP-SAM, en el marco de las políticas de reactivación de la economía.

Reactivación económica hondureña sigue en duda por alza de casos de COVID-19 el sector de la banca y cooperativas buscan maneras de reactivarse: CORONAVIRUS HONDURAS. (2020, Jul 28).

Honduras. - universidad loyola recibe financiación de la UE para un proyecto en honduras sobre elaborar productos a partir del café. (2020, Feb 27). *DPA*

Presidencia.gob (marzo 2020). El Conucoop, que aglutina más de 1.000 cooperativas a nivel nacional, indicó en un comunicado de prensa que dentro de las medidas se resalta no declarar mora alguna ni imponer el cargo y cobro de intereses moratorios u otros derivados de la falta de pago, por aquellas obligaciones cuyo cumplimiento deba realizarse en el período en que se encuentren vigentes las restricciones de las garantías constitucionales y/o la alerta roja decretada por el Sistema Nacional de Gestión de Riesgos (Sinager).

La Esperanza (Intibucá), 29 septiembre 2020. El presidente Juan Orlando Hernández advirtió hoy a la banca privada nacional que, si continúa hostigando y cobrando intereses sobre intereses a los clientes afectados por la pandemia, los fondos para proyectos de vivienda serán puestos a disposición de las cooperativas para que trabajen con los mismos.

La banca, cooperativas y financieras en coordinación con el Banco Central de Honduras (BCH) podrán atender al público los lunes, miércoles y viernes en un horario de 09:00 a.m. a 04:00 p.m. en todas su agencias y sucursales, con excepción de los centros comerciales (Moles) a partir del miércoles 25 de marzo. BLP (16 DICIEMBRE 2020).

Tegucigalpa, 21 de enero 2021. El sector cooperativista expresó hoy al presidente de la República, Juan Orlando Hernández, su anuencia a sumarse a la aplicación de la Ley de Alivio de Deuda para beneficiar a sus miles de afiliados, servicio que ya brindan al menos seis cooperativas.

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) resolvió que las instituciones supervisadas, que realizan operaciones de crédito, **podrán otorgar períodos de gracia adicionales, a partir del mes de julio de 2020**, a los deudores (personas naturales o jurídicas). CNBS (28 junio 2020).

La República, (VIERNES, 13 AGOSTO DE 2021). El sector cooperativo y de la economía solidaria presentó una propuesta de proyecto de ley al Gobierno, con el que pretende impulsar mecanismos para la recuperación y reactivación social y económica del país.


El Gobierno espera alcanzar acuerdos esta semana con cooperativas, microfinancieras y Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras (OPDF) para beneficiar con alivio de deudas a microempresas afectadas por el golpe económico de la pandemia de covid-19. Carlos Madero (26 octubre 2020).

SEGMENTO

La Esperanza (Intibucá), 29 de septiembre. El presidente Juan Orlando Hernández. Si (los bancos) no colaboran, esos programas de vivienda que han sido tan exitosos los deben manejar las cooperativas que sí apoyen al microempresario, al sector turismo, porque de esa manera vamos a ganar todos", enfatizó el gobernante.

Las cooperativas de vivienda y fideicomiso de suelo muestran importantes beneficios para sus habitantes en tiempos de pandemia, muestra nuevo estudio de We Effect y UrbaMonde.

We Effect encargó a urbanMonde un estudio global para evaluar las interrelaciones entre el tipo de vivienda y el grado en que las y los habitantes se ven afectados (en términos sanitarios, sociales y económicos) por la pandemia de COVID-19. (We Effect, agosto 2020)



MECANISMO PARA INCENTIVAR EL ACCESO AL CRÉDITO PARA LA REACTIVACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LAS MIPYMES Y EMPRESAS DE MAYOR TAMAÑO

ACTIVIDADES PRIORITARIAS BENEFICIADAS

1	Producción agropecuaria (agricultura, silvicultura, caza y pesca)
2	Turismo y alojamiento (hoteles y restaurantes)
3	Industria manufacturera agrícola y no agrícola
4	Industria y servicios de la construcción
5	Comercio al por mayor y menor
6	Transporte
7	Salud (servicios de salud)
8	Otros servicios de acuerdo al Clasificador Internacional Industrial Uniforme (CIIU)
9	Cualquier otra actividad afectada por los efectos de la pandemia provocada por el Covid-19

IMAGEN 2.8. Sector económico con necesidad y en busca de financiamiento (BCH, abril 2020)

IMAGEN 2.9. Empresas por sector económico con necesidad y en busca de financiamiento a abril de 2020

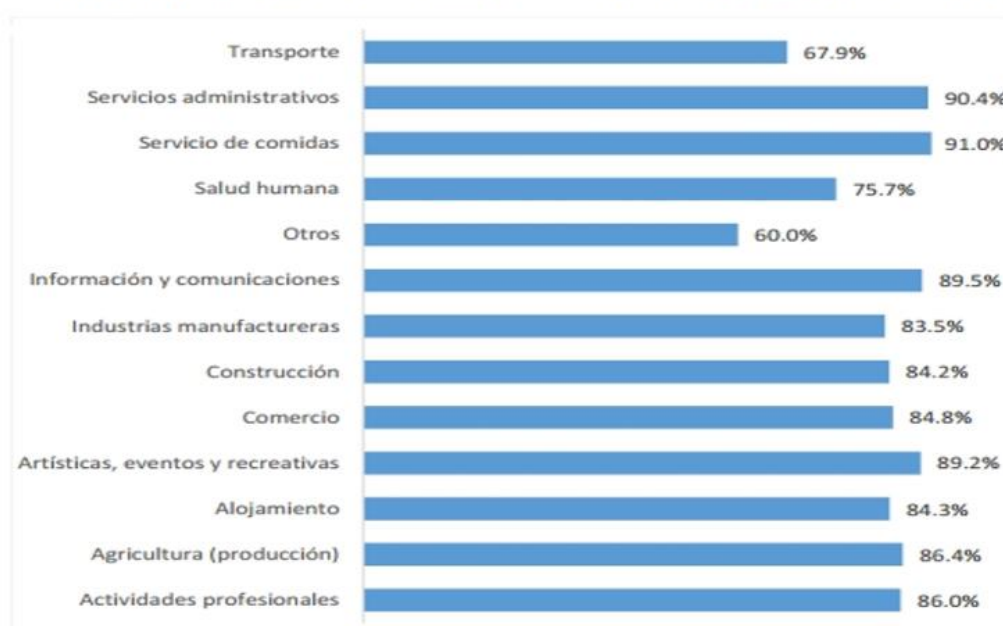


IMAGEN 2.9. Sectores con prioridad para ser beneficiados a acceso al crédito para la Reactivación de la actividad económica (BCH, abril 2020)

Las Iniciativas de vivienda socialmente producidas y gestionadas (Cooperativas de viviendas, fideicomisos de tierras comunitarias, Co-housing, comunidades intencionales y barrios con un fuerte sentido de la solidaridad y participación) permitieron a sus residentes organizar colectivamente autoayuda, defender sus derechos y evitar desalojos

forzosos, así como desarrollar otros mecanismos de resiliencia en respuesta a la pérdida y reducción de ingresos relacionados con la pandemia de COVID-19. (We Effect, agosto 2020)

NUEVOS PRODUCTOS

Hoy por hoy, llevándose en consideración la actual crisis que el planeta enfrenta con la pandemia del nuevo coronavirus, las cooperativas asumen una posición de protagonista para el desarrollo de nuevas alternativas imprescindibles para minimizar los terribles efectos de la crisis sanitaria y económica (Miranda & Lima, 2020, p. 98).

Para los análisis financieros que han traído consigo la cuarentena las Cooperativas es de suma importancia efectuar un análisis comportamiento del mercado, que ayude a identificar cuáles son las principales causales que tuvieron repercusiones en las actividades comerciales.

La revolución digital del sector cooperativo afronta un desafío, logrando transformar una cultura dominada por lo tradicional, ofreciendo nuevas tecnologías que permitan satisfacer las necesidades de sus clientes con un ecosistema digital que permita generar a través de experiencias memorables confianza, comodidad, disminución de costos y que les permitan encarar con los nuevos competidores financieros, quienes hacen parte de la nueva etapa de esta transformacional digital (Hernandez & Rojas, s. f.)



IMAGEN 2.10 Unidad y perseverancia hasta cumplir objetivos

V. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

5.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene un enfoque mixto de investigación ya que se utilizará tanto el enfoque cualitativo con sus instrumentos de investigación como también el enfoque cuantitativo con sus instrumentos de investigación.

El enfoque mixto puede ser comprendido como “un proceso que recolecta analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio” (Tashakkori y Teddlie, 2003, citado en Barrantes, 2014, p.100).

5.1.2 METODO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación utiliza un método de investigación no experimental debido a que no manipulamos las variables de estudio, simplemente las describimos y observamos en su estado natural, sin alterarlas.

Kerlinger y Lee (2002) nos dicen que la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables.

5.1.3 TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación utiliza un estudio exploratorio porque quiere explorar por primera vez el tema en aquellos detalles más interesantes. Sirve para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real e investigar problemas del comportamiento humano.

Estudios exploratorios Se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 91)

5.1.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene un diseño transversal porque utilizamos datos que corresponden única y exclusivamente a este periodo en particular. Nos proporciona también estimaciones en diferentes grupos demográficos y es un diseño de investigación de uso frecuente.

Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. Por ejemplo, investigar el número de empleados, desempleados y subempleados en una ciudad en cierto momento. O bien, determinar el nivel de escolaridad de los trabajadores de un sindicato —en un punto en el tiempo—. O tal vez, analizar la relación entre la autoestima y el temor de logro en un grupo de atletas de pista (en determinado momento). O bien, analizar si hay diferencias en contenido de sexo entre tres telenovelas que están exhibiéndose simultáneamente (Hernández Sampieri et al., 2014).

5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Las encuestas se realizaron tomando como base doscientos mil afiliados (200,000) que es el número aproximado según los datos estadísticos brindados por el CONSUCCOOP (Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas)

ENCUESTAS

se encuentran actualmente dentro del país 1550 cooperativas, las cuales se conforman por 700,000 asociados. En la presente investigación desarrollamos 305 encuestas en Tegucigalpa de manera electrónica.

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + (z^2(p * q))}$$

N

$$n = \frac{1.96^2(.5 * .5)}{.5^2 + (1.96^2(.5 * .5))}$$

200,0000

n= 384

5.3 UNIDAD DE ANALISIS Y RESPUESTA

ENTREVISTAS

Se entrevistarán a 6 personas con los siguientes perfiles:

- Mercadólogo
- Gestor de créditos cooperativos
- Administrador de cooperativa
- Asesor financiero
- Administrador de empresas
- Contador

GRUPOS FOCALES

Se realizarán 2 grupos focales con un mínimo de 8 personas por cada uno

5.4 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación utilizará instrumentos cualitativos y cuantitativos; entre los cualitativos tenemos las entrevistas y grupos focales, mientras que en los cuantitativos tenemos las encuestas. Se encuestarán a 305 personas que sean del rubro cooperativo (clientes y empleados), se entrevistarán a 6 personas (1 mercadólogo, 1 gestor de créditos cooperativos, 1 administrador de cooperativa, 1 asesor financiero, 1 administrador de empresa y 1 contador); también se harán 2 grupos focales de 8-10 personas.

Tamayo y Tamayo (2008: 24), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida

sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”

Taylor y Bogan (1986) entienden la entrevista como un conjunto de reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y sus informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto a sus vidas, experiencias o situaciones. Según Martínez-Miguel (2012; citado por Hamui y Varela, 2013, p. 56), el grupo focal “es un método de investigación colectivista, más que individualista, y se centra en la pluralidad y variedad de las actitudes, experiencias y creencias de los participantes, y lo hace en un espacio de tiempo relativamente corto”.

5.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

La presente investigación tiene como fuentes de información primarias las encuestas, entrevistas y grupos focales que se desarrollaran durante la investigación; y como fuentes de información secundaria tiene investigaciones, revistas indexadas, papers, tesis, etc. Mismos que son usados para la elaboración del marco teórico.

Bounocore (1980) define a las fuentes primarias de información como “las que contienen información original no abreviada ni traducida: Tesis, libros, nomografías, artículo de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano.

María Eugenia González Fernández (febrero 2015). Fuentes secundarias de información: Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria.

5.6 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN



Figura 5.1 Alcance de la investigación

VI. RESULTADOS Y ANALISIS

6.1 ENCUESTAS

1.- ¿Te encuentras afiliado a una Cooperativa de Ahorro?

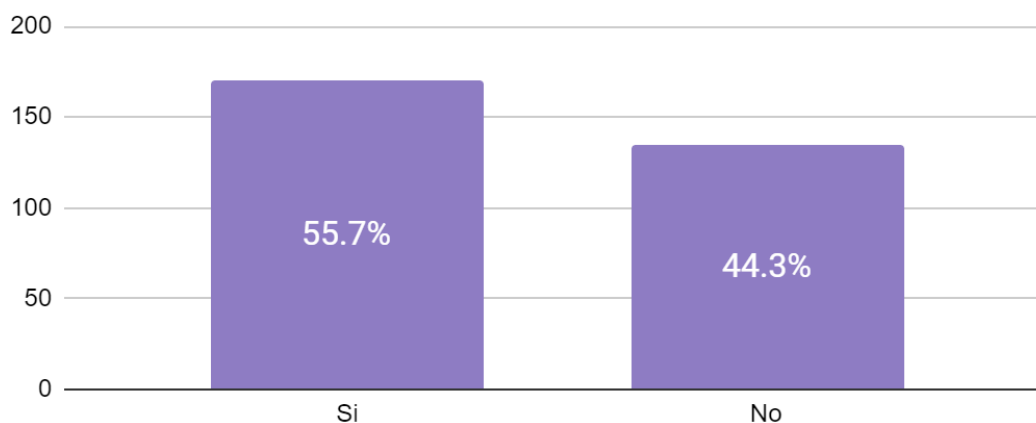


Gráfico 6.1 ¿Te encuentras afiliado a una cooperativa de ahorro?

El grafico 4.1 nos muestra que, del total de personas encuestadas, el 55.7% se encuentra actualmente afiliado a una cooperativa, el 44.3% restante no se encuentra en la actualidad afiliado a ninguna cooperativa.

Como podemos observar, hoy en día hay una gran mayoría de personas que están afiliadas a cooperativas ya sea con un préstamo o simplemente con una cuenta de ahorro. Las cooperativas se han caracterizado por ser entes financieros con mayores atractivos para que las personas puedan pertenecer a una de ellas. Según lo percibido por la gráfica, el 55.7% pertenece a una cooperativa contra un 44.3% que aún no está afiliada.

2.- ¿Cuentas con préstamo dentro de alguna Cooperativa desde que inició la Pandemia de COVID-19?

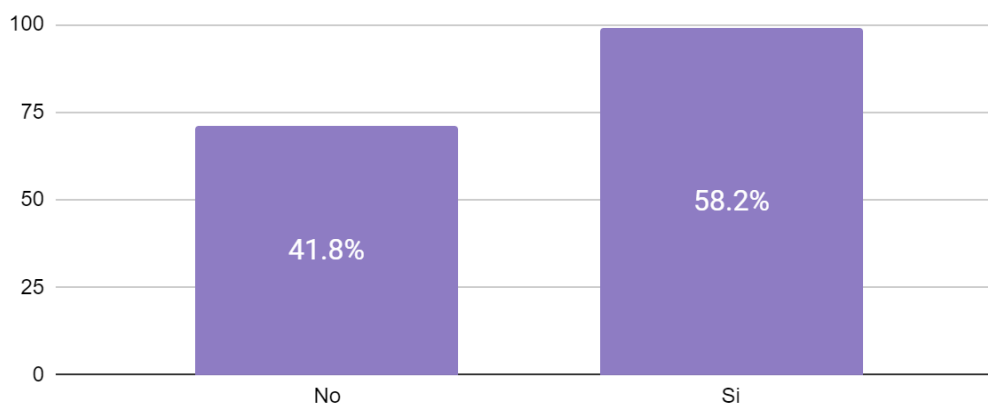


Gráfico 6.2 ¿Cuentas con préstamo en alguna cooperativa desde que inicio la pandemia de COVID 19?

El grafico nos muestra que del total de las personas que están afiliadas a una cooperativa, el 58.2% cuentan con un préstamo durante este tiempo de pandemia, y el 41.8% restante no cuentan con algún préstamo.

La crisis ocasionada por la pandemia covid-19 ha provocado que muchas personas adquieran préstamos en cooperativas para poder cubrir sus necesidades económicas o poder emprender su propio negocio debido a quedarse sin empleo. Podemos ver que un porcentaje bastante alto (58.2%) actualmente cuenta con un préstamo en alguna cooperativa.

3.- Qué opinas de las plataformas electrónicas creadas a raíz de la pandemia para realizar tus pagos y gestiones online?

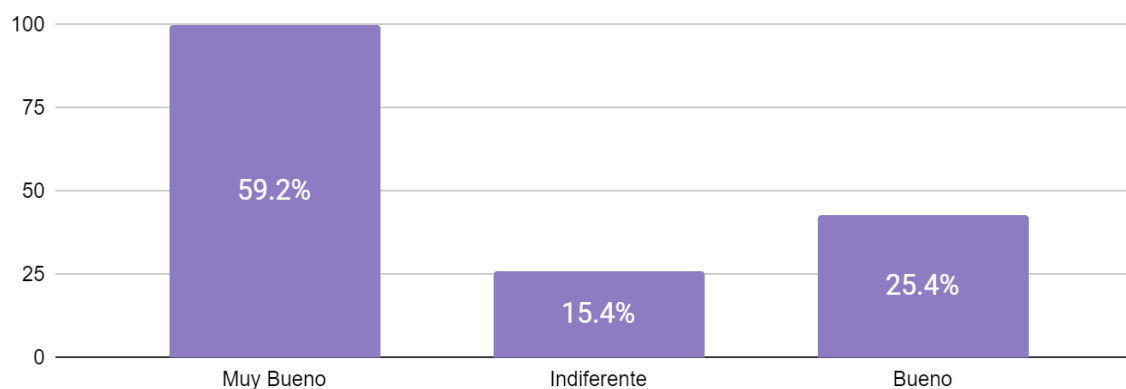


Gráfico 6.3 ¿Qué opinas de las plataformas electrónicas creadas a raíz de la pandemia para realizar tus pagos y gestiones online?

El grafico anterior nos muestra que para un 59.20% las plataformas digitales creadas por las cooperativas durante la pandemia les ha parecido muy buenas, el 25.4% opina que buenas y el 15.4% opina que indiferente. El uso de las plataformas digitales ha venido a agilizar muchos trámites financieros que anteriormente nos llevaba mucho tiempo o nos obligaba a visitar una agencia bancaria. De las personas encuestadas a la mayoría (59.2%) les ha parecido muy buenas las plataformas digitales creadas por las cooperativas para realizar sus gestiones.

4.- ¿Que opciones nuevas de gestión te gustaría que se implementaran en las plataformas electrónicas de las cooperativas?

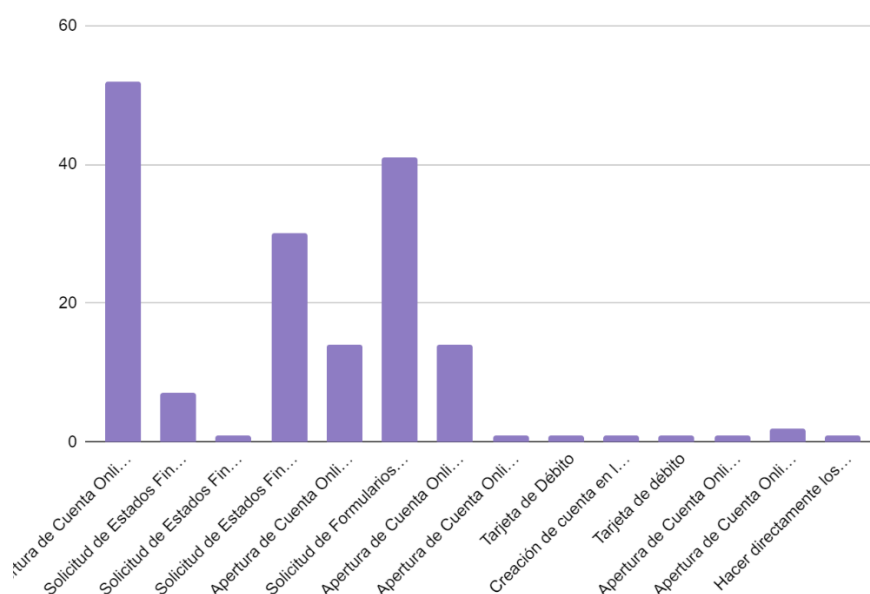


Gráfico 6.4 ¿Qué opciones nuevas de gestión le gustaría que se implementaran en las plataformas digitales de las cooperativas?

Como podemos observar en el grafico anterior, en la consulta que se les hizo, opción que más quieren los usuarios que se habilite de manera electrónica es la apertura de cuenta, probablemente las cooperativas están analizando muchas de estas opciones para posteriormente ponerlas a disposición de sus afiliados.

La solicitud de formularios para préstamos es otra de las opciones que los usuarios solicitan se les brinde de manera online, todo lo anterior va ligado al fortalecimiento de las plataformas digitales que actualmente manejan las cooperativas.

5.- ¿Las cooperativas han cumplido con las normas de bioseguridad en la atención a sus clientes?

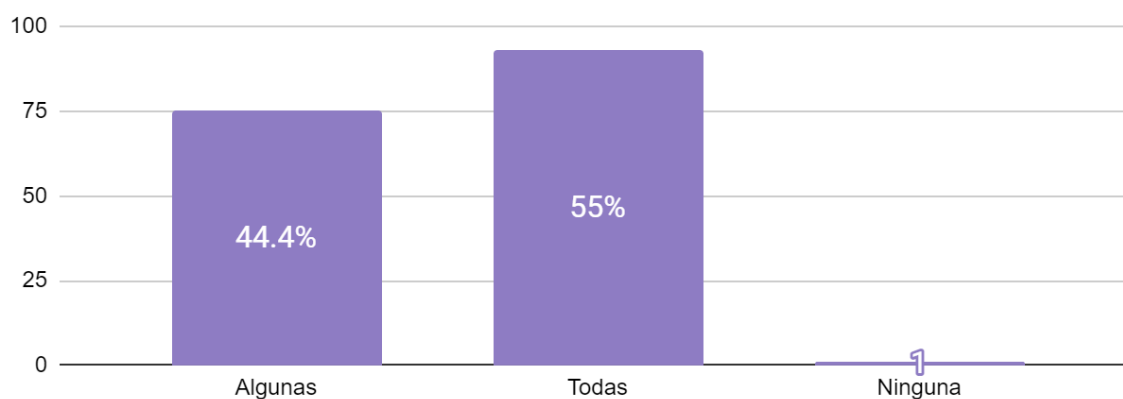


Gráfico 6.5 ¿las cooperativas han cumplido con las normas de bioseguridad en la atención a sus clientes?

En el gráfico podemos observar que, del total de personas encuestadas, el 55% afirman que todas las cooperativas han cumplido con las normas de bioseguridad, el 44.4% dice que algunas y el 0.6% afirma que ninguna lo ha cumplido.

Con la llegada de la pandemia COVID-19, las cooperativas como ente financiero ha dispuesto de muchas medidas de bioseguridad respecto a la atención a sus clientes, el cumplimiento de estas normas depende mucho de los clientes como también del personal de las cooperativas, un gran porcentaje afirma que todas las cooperativas han cumplido con estas normas de bioseguridad establecidas.

6.- ¿Ha sido beneficiado con los acuerdos que hizo el gobierno con las cooperativas?

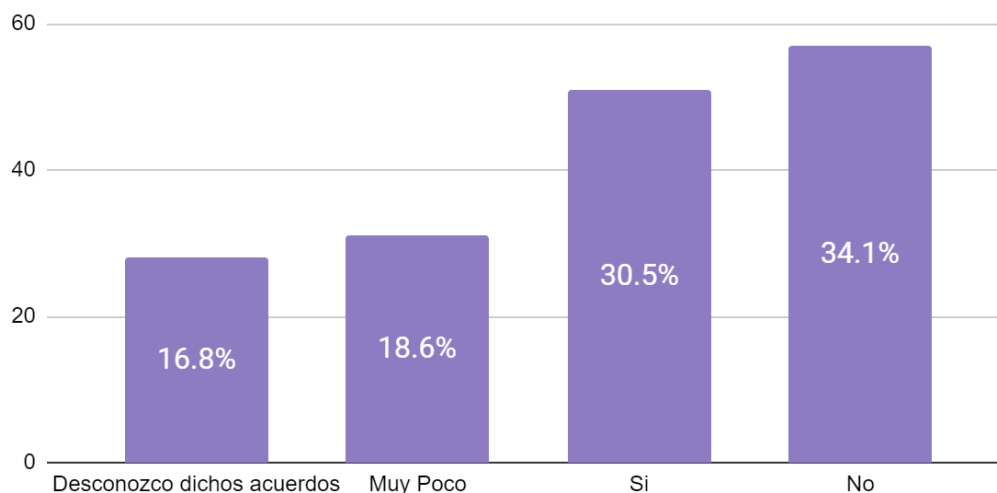


Gráfico 6.6 ¿Ha sido beneficiado con los acuerdos que hizo el gobierno con las cooperativas?

El grafico nos muestra que el 34.1% no ha sido beneficiado con los acuerdos que hizo el gobierno con las cooperativas, el 30.5% sí ha sido beneficiado, el 18.6% muy poco se ha beneficiado y el 16.8% desconoce dichos acuerdos.

Como medida de alivio financiero, el gobierno hizo acuerdos con las cooperativas para beneficiar a los afiliados, no todos han hecho uso de estos alivios financieros; del total de encuestados solo un 30.5% ha sido beneficiado con estas medidas de alivio, el 34.1% no lo ha sido y un 16.8% desconoce estos acuerdos.

7.- ¿Con qué frecuencia visita una cooperativa?

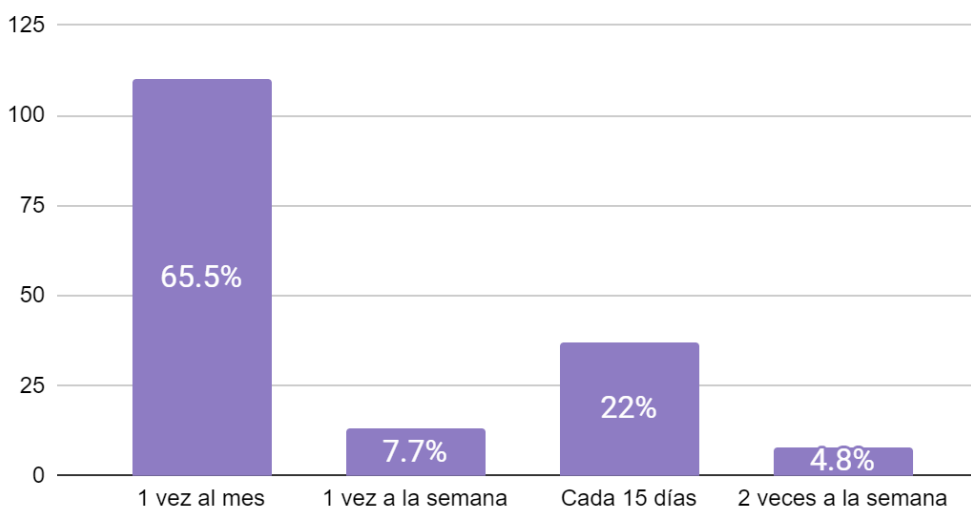


Gráfico 6.7 ¿con qué frecuencia visita una cooperativa?

En el gráfico podemos observar en el gráfico, un 65.5% de los encuestados visita una vez al mes las cooperativas, un 22% va cada 15 días, un 7.7% va una vez a la semana y un 4.8% va dos veces a la semana. Durante la pandemia muchas personas prefieren no hacer sus transacciones de manera presencial, es por ello que han disminuido las visitas a las cooperativas y algunas personas solo lo hacen una, dos o 3 veces al mes.

8.- ¿Cómo prefiere hacer sus gestiones financieras?

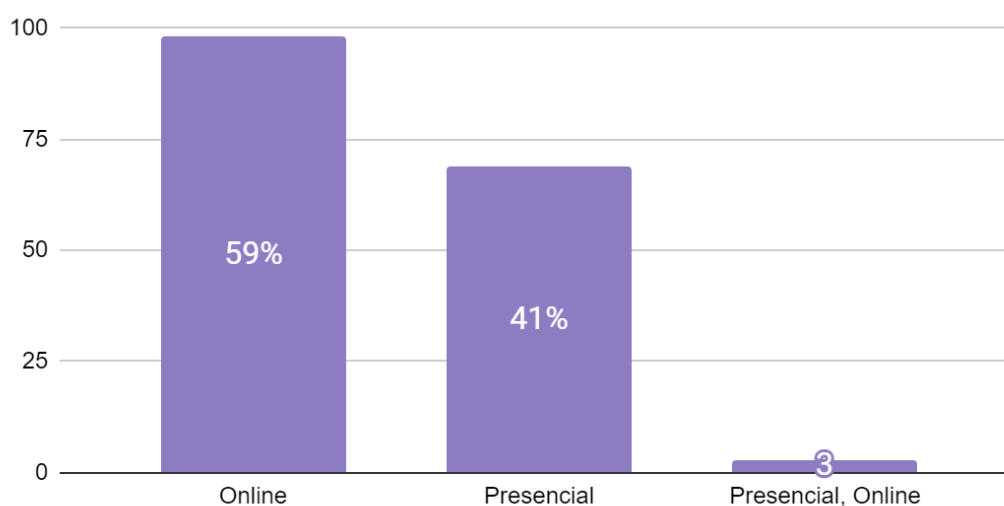


Gráfico 6.8 ¿Cómo prefiere hacer sus gestiones financieras?

Como podemos observar en el gráfico, un 59% de las personas encuestadas prefiere hacer sus gestiones financieras de manera online en las cooperativas, el otro 41% hacen sus gestiones de manera presencial.

La pandemia ha venido a modernizar las plataformas digitales de las cooperativas y hoy en día se pueden realizar la mayoría de gestiones financieras desde la comodidad de su hogar u oficina. Más del 50% de las personas encuestas han dicho que prefieren hacer sus gestiones de manera online, evitando exponerse al virus del covid-19.

9.- ¿Qué gestiones son las que realiza con mayor frecuencia?

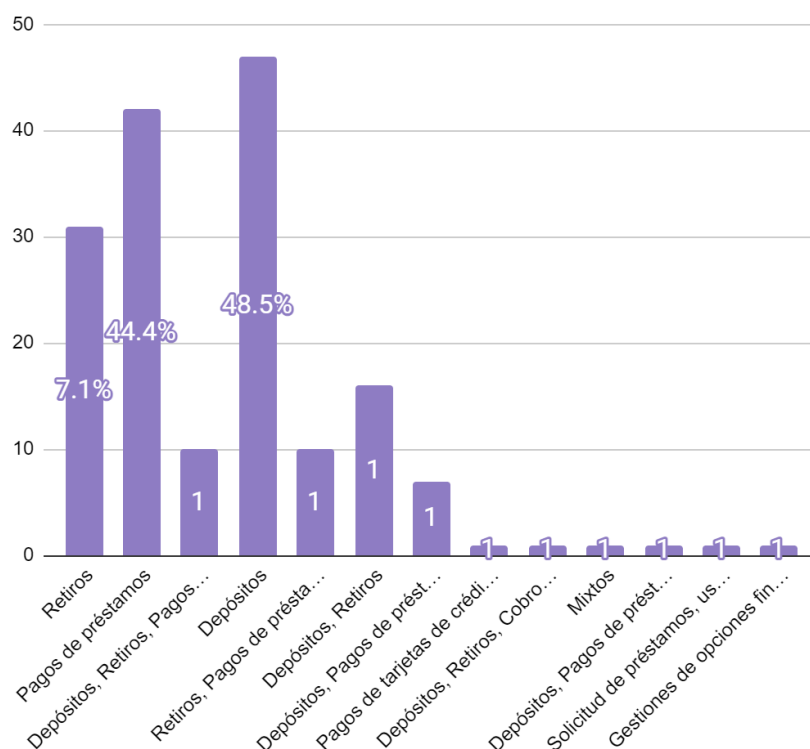


Gráfico 6.9 ¿Qué gestiones son las que realiza con mayor frecuencia?

Se observa en el gráfico que las gestiones que se realizan con mayor frecuencia en las cooperativas son los depósitos con un 48.5%, los pagos de préstamos con un 44.4% y los retiros con un 7.1%.

Estas son las gestiones que los afiliados realizan con mayor frecuencia en las cooperativas, algunas de estas gestiones requieren que sean de manera presencial mientras que otras las pueden realizar de manera virtual desde las plataformas digitales.

10.- ¿Recomienda a las personas que se afilien a una cooperativa?

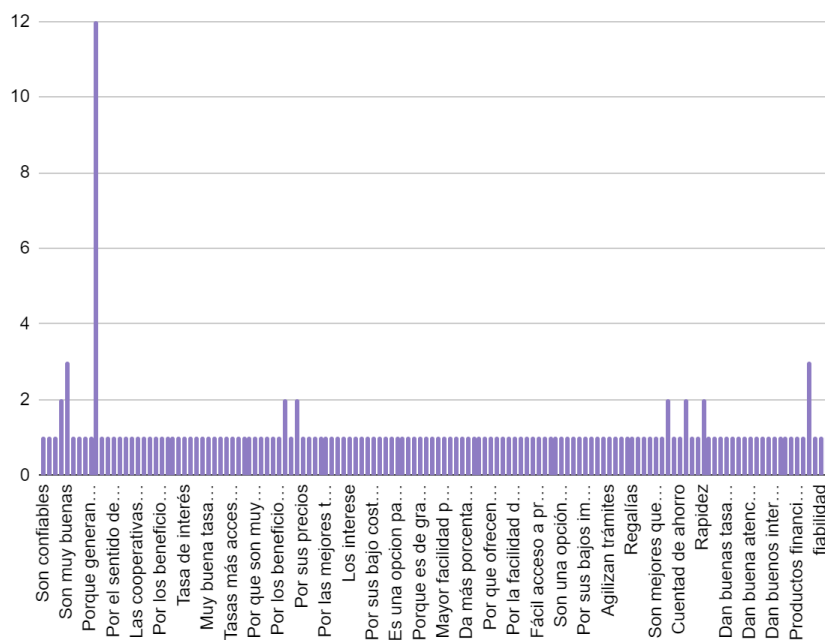


Gráfico 6.10 ¿Por qué recomienda a las personas que se afilien a una cooperativa?

En este gráfico las respuestas no van de acuerdo a un porcentaje, ya que la pregunta era abierta y cada usuario respondió de acuerdo a su punto de vista, podemos observar todas las respuestas que dieron del por qué ellos recomiendan que se afilien a una cooperativa; una de las respuestas que se mencionó en varias ocasiones es que generan intereses bastantes altos y porque son confiables.

11.- ¿Ha hecho uso de los nuevos productos financieros otorgados por la cooperativa durante la pandemia?

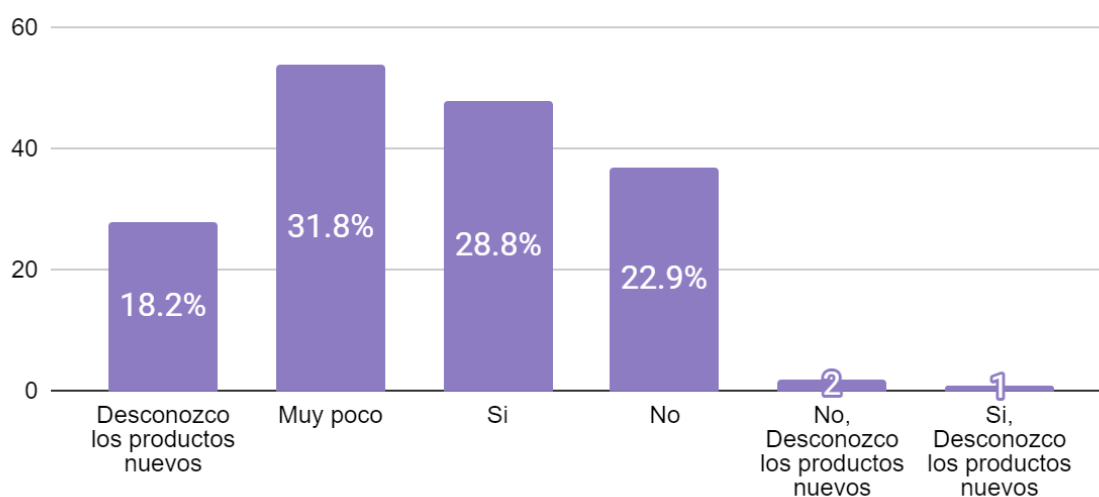


Gráfico 6.11 ¿He hecho uso de los nuevos productos financieros otorgados por la cooperativa durante la pandemia?

En el gráfico podemos observar cuánto ha sido el uso de los nuevos productos financieros otorgados por la cooperativa durante este tiempo de pandemia, observamos que el 31.8% muy poco ha hecho uso de estos productos, el 28.8% si ha hecho uso de estos productos, el 22.9% no los ha usado y el 18.8 desconoce estos nuevos productos.

Las cooperativas al igual que los demás entes financieros, han estado en constante innovación durante este tiempo de pandemia, han lanzado nuevos productos financieros con el fin de apoyar y facilitar las transacciones a los usuarios, estos productos han sido aceptado por una parte de los afiliados, otros no los han usado y otros simplemente los desconocen.

12.- ¿Cómo considera su experiencia con las cooperativas durante la pandemia?

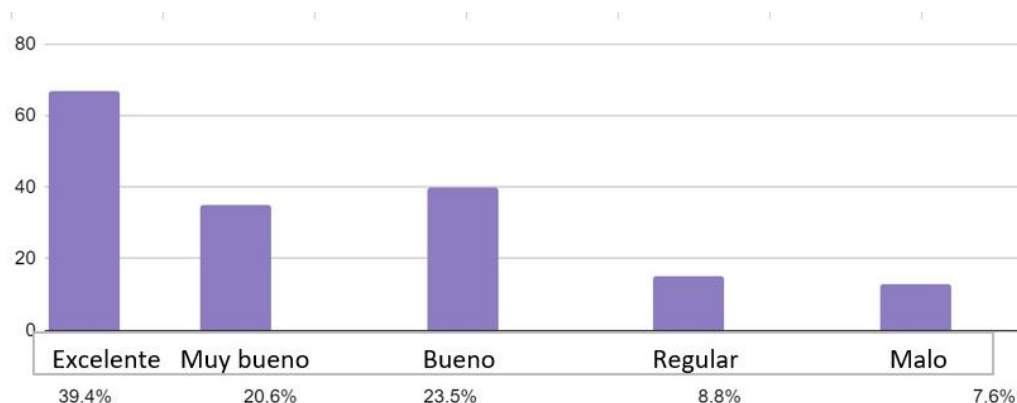


Gráfico 6.12 ¿Cómo considera su experiencia con las cooperativas durante la pandemia?

Podemos observar en el gráfico que, de todas las personas encuestadas, el 39.4% ha tenido una excelente experiencia con las cooperativas, el 23.5% ha sido buena, el 20.6% ha sido regular, el 8.8% ha sido regular y el 7.6% ha sido mala.

Estos datos son muy importantes ya que son el reflejo de lo que los afiliados o clientes perciben del servicio brindado por una cooperativa, la gran mayoría opina que han tenido un excelente servicio por parte de las cooperativas y eso es muy positivo, siempre hay detalles por mejorar.

13.- ¿Las plataformas digitales le han permitido realizar todas sus gestiones financieras?

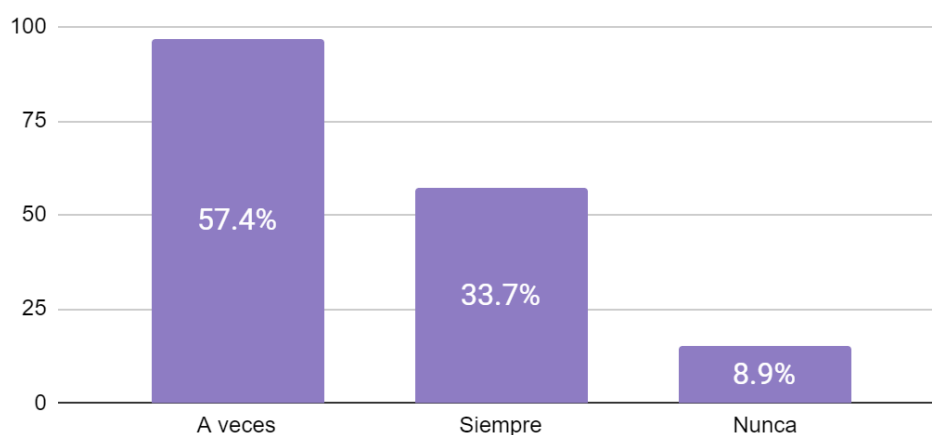


Gráfico 6.13 ¿Las plataformas digitales le han permitido realizar todas sus gestiones financieras?

Según lo que nos muestra el gráfico, el 57.4% de los encuestados afirman que a veces han podido realizar todas las gestiones financieras vía las plataformas digitales, el 33.7% afirma que siempre han podido realizar todas sus gestiones y el 8.9% dice que nunca han podido realizar todas sus gestiones financieras a través de las plataformas digitales.

Las plataformas digitales siempre tienen sus limitantes y hay algunas transacciones que no se pueden hacer en ellas; hay personas que no confían en esas plataformas digitales y prefieren hacer presencialmente sus transacciones en una cooperativa, muestra de ello es el resultado obtenido en la gráfica, solo el 33.7% dijo que siempre han podido realizar todas sus transacciones por medio de las plataformas digitales.

14.- Edad:

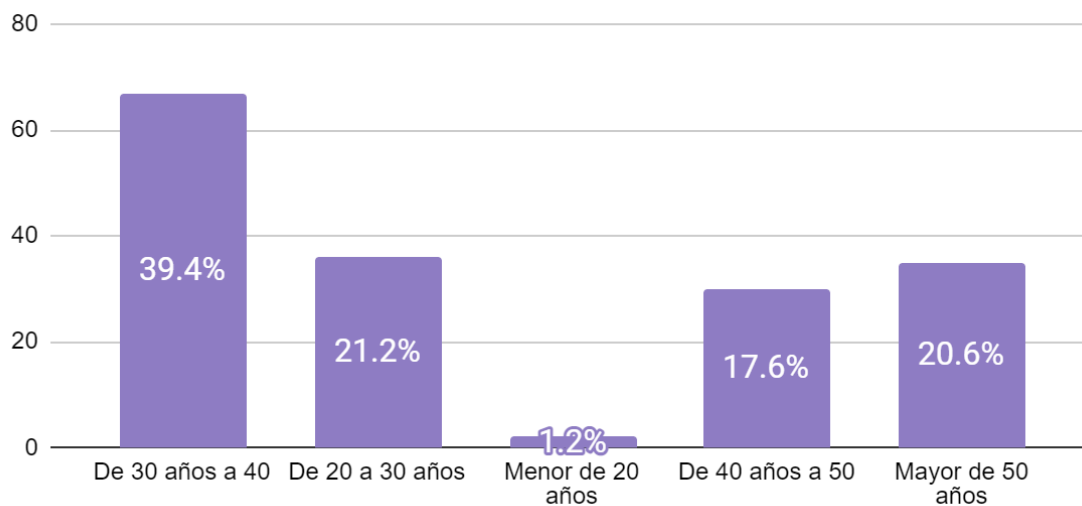


Gráfico 6.14 Edad

El grafico anterior nos muestra los rangos de edad de las personas encuestadas, el 39.4% son personas de 30 a 40 años, el 21.2% corresponde a personas de 20 a 30 años, el 20.6% son personas mayores de 50 años, el 17.6% personas de 40 a 50 años y el 1.2% corresponde a personas menores de 20 años.

Como podemos observar, la mayor parte de personas que están afiliadas a cooperativas son personas que andan entre los 30 y 40 años de edad, un factor determinante para este efecto es que son personas maduras y que ya piensan en un futuro para su familia, hay un gran porcentaje también que son personas entre 20 y 30 años de edad.

15.- ¿Cuál es tu estado Laboral Actual?

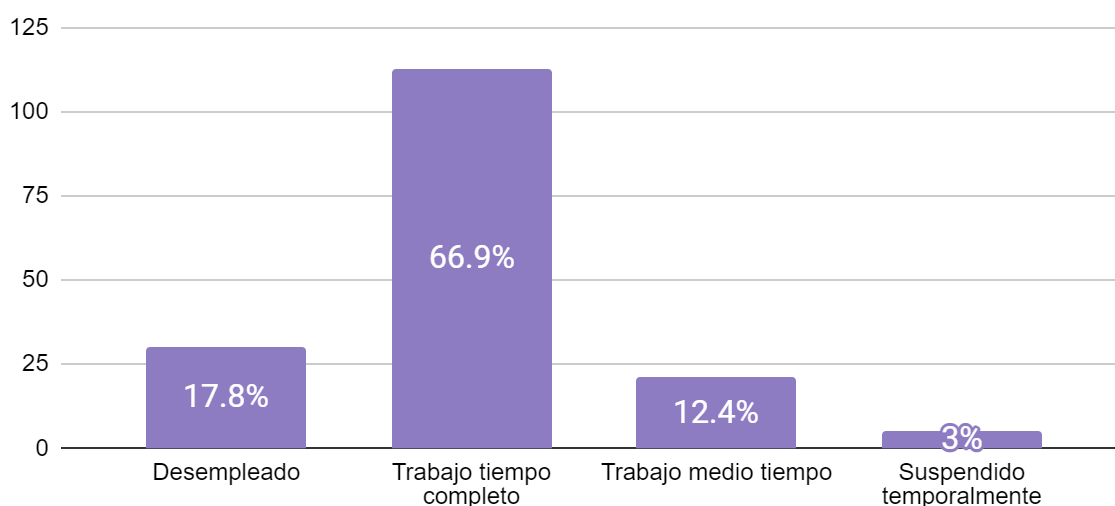


Gráfico 6.15 ¿Cuál es tu estado laboral actual?

Según nos muestra el grafico, el 66.9% de los encuestados cuenta con un trabajo a tiempo completo, el 17.8% están desempleados, el 12.4% trabajan medio tiempo y el 3% están temporalmente suspendidos de sus trabajos.

Como consecuencia de la crisis ocasionada por la pandemia, muchas personas perdieron su empleo y otras están trabajando medio tiempo. La grafica anterior nos muestra un panorama no muy alentador, ya que un poco más del 50% de la población cuenta con un empleo permanente, esto ocasiona que las personas emigren o adquieran préstamos para sobrevivir.

16.- Cual es tu ingreso actual

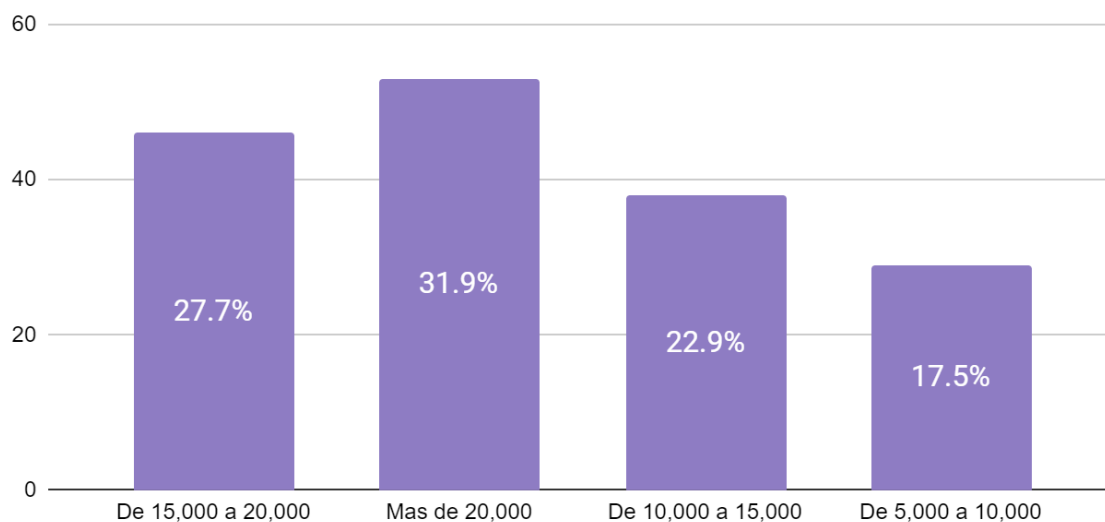


Gráfico 6.16 ¿Cuál es tu ingreso actual?

En el gráfico anterior podemos observar los rangos de ingreso monetario en las personas encuestadas, un 31.9% está percibiendo más de L 20,000.00, el 27.7% tiene ingresos de 15,000-20,000, el 22.9% anda entre los 10,000 y 15,000 y sólo el 17.5% tiene ingresos de 5,000 a 10,000.

A medida que se han perdido empleos, también han disminuido los ingresos en los hogares hondureños, un 31.9% están teniendo ingresos de más de L 20,000.00 siendo esto un alivio para estos hogares, ya que, con los altos costos de la canasta básica, un salario mínimo no alcanza para mantener un hogar.

17.-Sexo

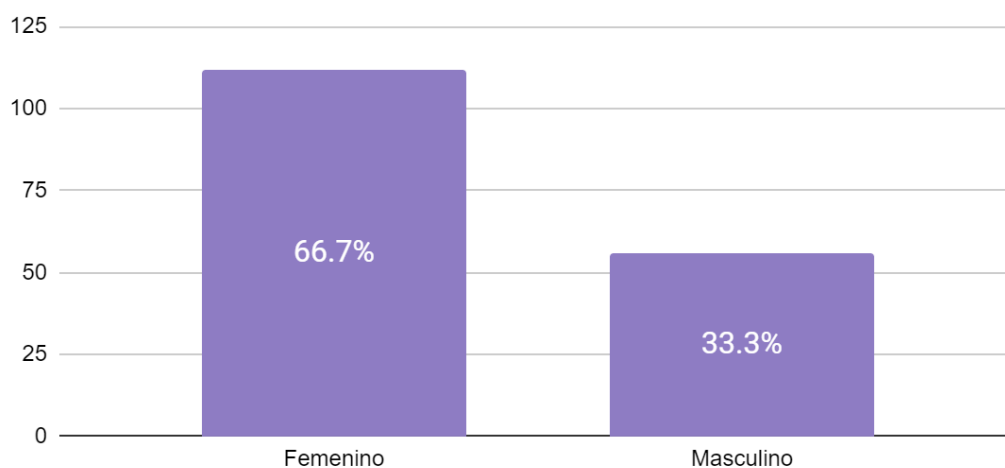


Gráfico 6.17 Sexo

En la gráfica podemos observar que, del total de personas encuestadas, un 66.7% son mujeres, el resto (33.3%) son hombres.

Es muy importante poder observar que la gran mayoría de personas afiliadas a cooperativas son mujeres, este resultado nos lleva a concluir que son más mujeres las que deciden ahorrar o adquirir un préstamo en cooperativas, contra solo un 33.3% de los hombres.

6.2 CRUCE DE VARIABLES

1.-

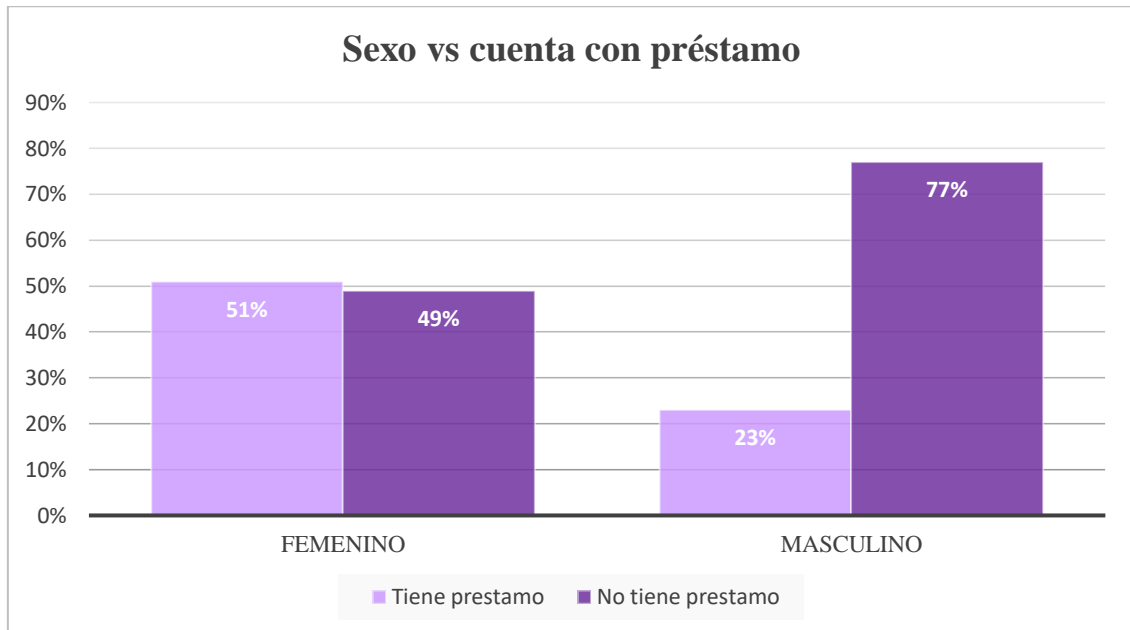


Gráfico 6.18 Sexo vs cuenta con préstamo

En este gráfico podemos observar que los hombres son los que cuentan con más préstamos dentro de una cooperativa con un 77% del total de las encuestas realizadas.

2.-

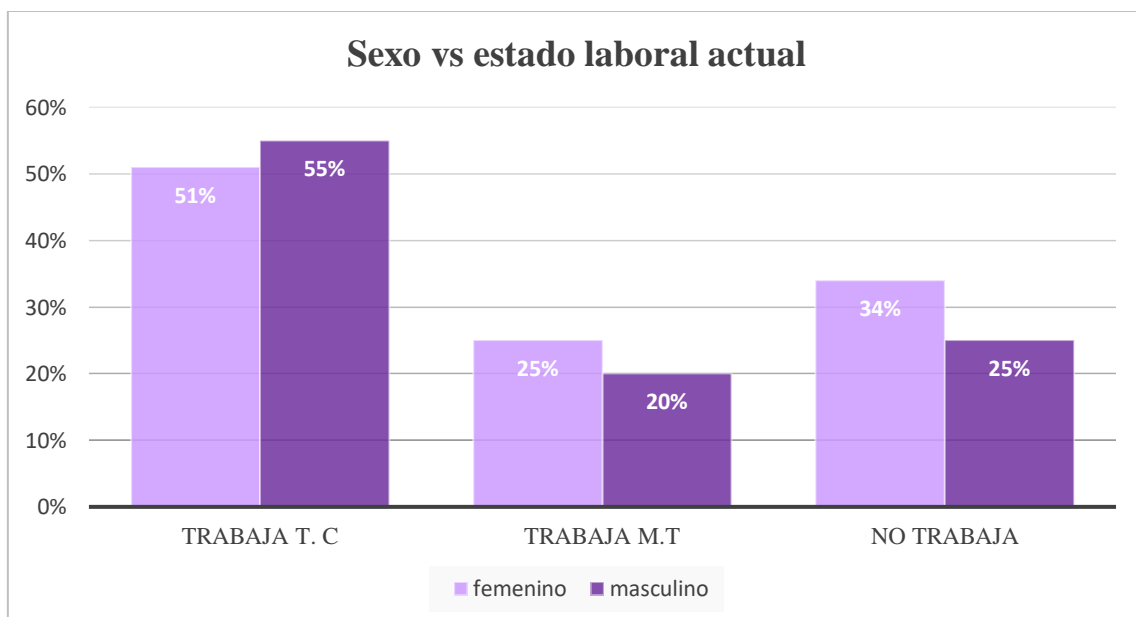


Gráfico 6.19 Sexo vs estado laboral actual

El sexo masculino en su mayoría con un 55% tiene un trabajo de tiempo completo, dejando así al sexo femenino con un 51%. En segundo lugar observamos que son personas sin empleo.

3.-

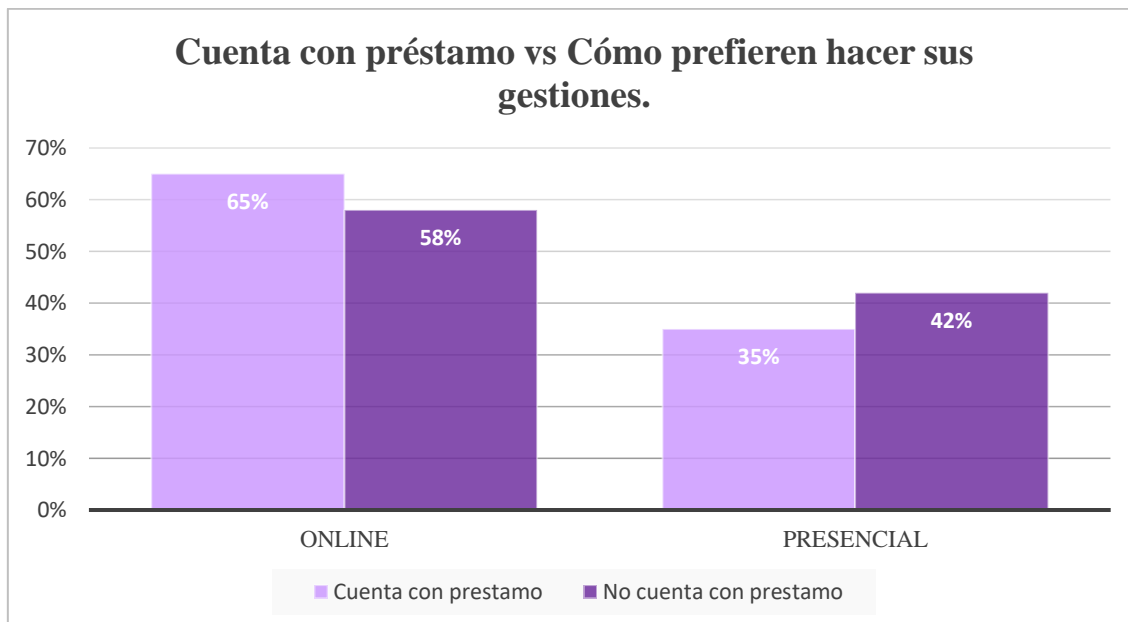


Gráfico 6.20 Cuenta con préstamo vs Como prefieren hacer sus gestiones

Las plataformas digitales han tenido una gran aceptación con sus afiliados, ya que la mayoría de las personas que conforman o son parte de estas organizaciones prefieren realizar sus gestiones de manera virtual.

4.-

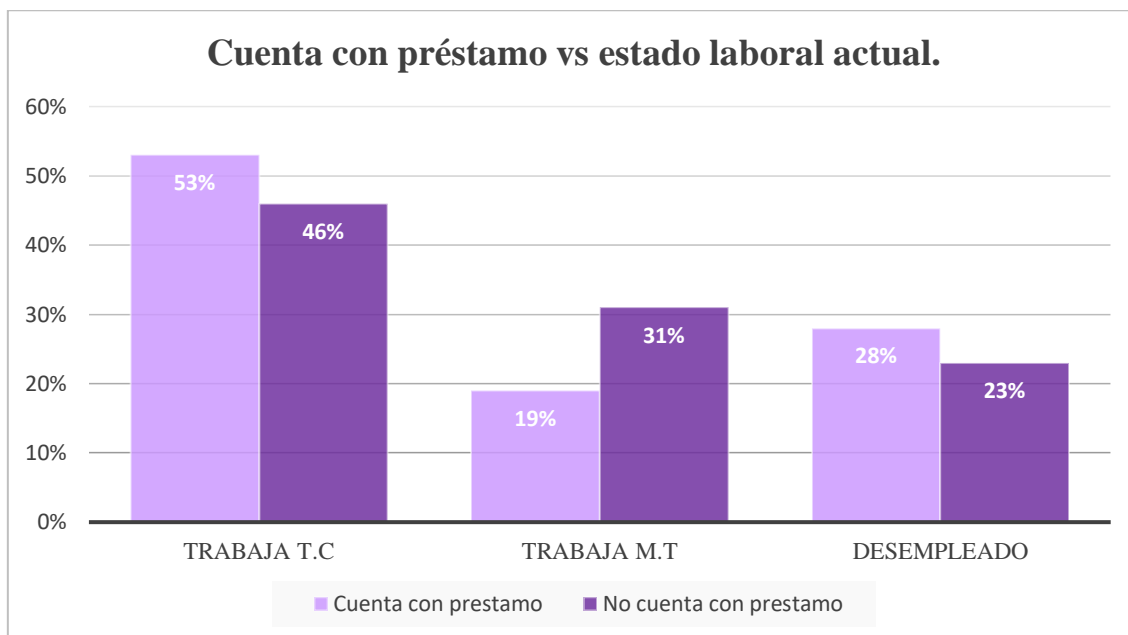


Gráfico 6.21 Cuenta con préstamo vs Estado laboral actual

Las personas con trabajos de tiempo completo son las que más cuentan con préstamos dentro de una cooperativa, sin embargo, las personas con trabajos de medio tiempo son las que menos adquieren préstamos.

5.

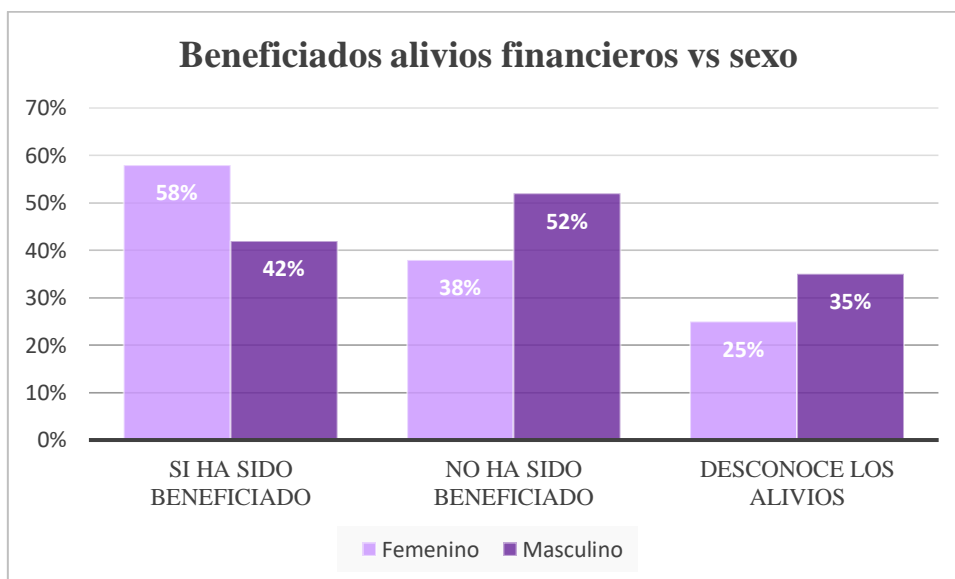


Gráfico 6.22 Beneficiados alivios financieros vs sexo

Los más beneficiados con los arreglos del gobierno de la república junto con las cooperativas han sido del sexo femenino con un 58%, dejando así al sexo masculino con un 42%.

6.3 ENTREVISTAS

Perfil 1	
Nombre:	María Urbina
Profesión:	Lic. En Psicología
Trabajo:	Jefe de préstamos Cooperativa Elga.
Especialidad:	Experiencia de 15 años en el rubro cooperativista en el área de caja y cobranza.
¿Cuántos años lleva trabajando en el sector cooperativo?	15 años trabajando en cooperativas.
¿Qué otros beneficios brindados por la cooperativa en apoyo a sus afiliados podrían mencionar?	Donaciones en apoyo a nuestros afiliados y a la reactivación económica del país.
¿Qué sectores considera usted que han sido los más beneficiados con los nuevos productos financieros otorgados por la cooperativa?	Trabajamos para beneficiar a todos los sectores atendidos por la cooperativa de forma general cubriendo las necesidades de cada sector.
¿Cómo considera el impacto de la pandemia en el sector cooperativo?	El impacto de la pandemia nos ha ayudado a evolucionar nuestro modelo de negocios creando otros productos que puedan cubrir las expectativas de nuestros afiliados, innovando y creciendo para satisfacer cada una de sus necesidades.
¿Qué sector ha sido el más perjudicado con la llegada del covid 19?	Todos los sectores se vieron afectados durante la pandemia, cada sector sufrió cambios, pérdidas a raíz de la pandemia.
¿Los afiliados se han beneficiado con las medidas de alivio que el gobierno ha pactado en conjunto con las cooperativas?	Los afiliados gozaron de las medidas de alivio, la cooperativa optó implementar estas medidas y de manera positiva los afiliados respondieron a ellas pudiendo beneficiarse de ellas.
¿Cuáles fueron las estrategias que implementaron para hacerle frente a la crisis ocasionada por la pandemia del covid-19?	Estrategias tecnológicas que pudieran cubrir las necesidades de nuestros afiliados desde sus hogares sin tener que hacerlo de manera presencial.
¿Cómo ve el panorama económico en el sector cooperativo?	Creciendo y liderando dentro del sector cooperativista junto a nuestros afiliados.

Plantilla 6.1 Entrevista perfil 1

Perfil 2	
Nombre:	Henry Medina
Profesión:	Ingeniero Industrial
Trabajo:	Jefe cartera en mora Cooperativa Elga
Especialidad:	13 años de experiencia en el rubro cooperativista en el área de cumplimiento y cobranzas.
¿Cuántos años lleva trabajando en el sector cooperativo?	13 años trabajando en la cooperativa.
¿Qué otros beneficios brindados por la cooperativa en apoyo a sus afiliados podrían mencionar?	Hemos implementado medidas de alivio de deudas a nuestros afiliados, no solo las personas que cayeron en mora a raíz de la pandemia, sino también las personas que tenían mora antes de eso, subsanando nuestra cartera de esta forma.
¿Qué sectores considera usted que han sido los más beneficiados con los nuevos productos financieros otorgados por la cooperativa?	Considero que todos los sectores en general han sido beneficiados, no hemos dejado a ninguna por fuera, sabemos que cada uno tiene diferentes necesidades, pero trabajamos en ello para beneficiarlos a todos.
¿Cómo considera el impacto de la pandemia en el sector cooperativo?	Positivo, no solo hemos ayudado a nuestros afiliados, sino que también hemos implementado nuevos procesos, productos y plataformas que teníamos proyectado hacerlo más adelante, pero la pandemia acelero estos procesos.
¿Qué sector ha sido el más perjudicado con la llegada del covid 19?	El sector vivienda, sin duda todos se vieron perjudicados pero el sector vivienda aún más.
¿Los afiliados se han beneficiado con las medidas de alivio que el gobierno ha pactado en conjunto con las cooperativas?	Nuestros afiliados y afiliadas se han visto beneficiados con las medidas de alivio, sus familias también.
¿Cuáles fueron las estrategias que implementaron para hacerle frente a la crisis ocasionada por la pandemia del covid-19?	Estrategias tecnológicas, plataformas que pudieron responder a las necesidades de nuestros afiliados sin tener que movilizarse.
¿Cómo ve el panorama económico en el sector cooperativo?	Siempre líder en el sector cooperativo, ofreciendo las mejores tasas de interés y beneficios del mercado.

Plantilla 6.2 Entrevista perfil 2

Perfil 3

Nombre:	Ana Palacios
Profesión:	Abogada
Trabajo:	
Especialidad:	Jefe de finanzas
¿Cuántos años lleva trabajando en el sector cooperativo?	A la fecha tengo 14 años con 8 meses laborando en el sector.
¿Qué otros beneficios brindados por la cooperativa en apoyo a sus afiliados podrían mencionar?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fondo de solidaridad, Fosol, es un Seguro para Gastos Fúnebres, que pueden obtener los Afiliados y Menores Ahorrantes para apoyar a sus seres queridos aún después de su fallecimiento, también cuenta con el beneficio por calamidad doméstica. ➤ Seguro sobre Aportaciones, es un Seguro gratuito, proporcionado por la Cooperativa, el cual cubre el saldo de esta cuenta hasta por un monto no mayor a L 100,000.00, para tener derecho a este beneficio los familiares del Afiliado fallecido deben presentar en la Cooperativa el acta de Defunción y otros documentos requeridos por la Compañía de Seguros Equidad para el reclamo. ➤ Campaña de solidaridad por Covid, la cual consiste en identificar a los afiliados que están siendo afectados por la pandemia, mediante una encuesta socio-económica que el afiliado podrá completar vía formato electrónico. <ol style="list-style-type: none"> 1. Afiliado(a) podrá ingresar a la página web, redes sociales de la Cooperativa y plataforma, seguir el enlace de la campaña para completar todos los datos solicitados e indicando la forma en la cual ha sido afectado(a) por la pandemia. 2. Los afiliados(as) tendrán la opción de seleccionar la ayuda que crean más conveniente entre ellas: <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de Alimento • Certificado de Medicamento • Prueba Covid-19 3. La Comisión de Solidaridad realizará un análisis de todas las encuestas para determinar la ayuda que podrá efectuar la Cooperativa. ➤ Solicitud de Servicios Electrónicos desde casa <p>Lleva tu Filial donde quiera que vayas. En ellas puedes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar saldos de tus cuentas. ▪ Transferencias entre tus cuentas, terceros y ACH. ▪ Realizar pagos de Servicios Públicos y privados.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compra de recargas. <p style="text-align: center;">➤ Cobra tus Remesas Western Unión desde casa</p> <p>Ahora con Cooperativa ELGA y Western Union, puedes cobrar tus Remesas sin salir de casa y acreditar directo a tu Cuenta de Ahorros Retirables.</p> <p>Depósitos y Pagos de Préstamo a través Atlántida Online</p>
¿Qué sectores considera usted que han sido los más beneficiados con los nuevos productos financieros otorgados por la cooperativa?	La cooperativa basada en sus valores éticos de: Igualdad, Equidad y Solidaridad, trata de ayudar a todos sus afiliados.
¿Cómo considera el impacto de la pandemia en el sector cooperativo?	El impacto de una pandemia en un país como Honduras con tantos problemas económicos en donde muchas familias dependen de un solo sueldo, la pandemia disminuyó los ingresos de los afiliados ya sea por pérdida de trabajo o suspensión de labores sin goce de sueldo por muchos meses, lo que incapacitó a los afiliados a cumplir sus obligaciones como pagos de préstamo, ahorros o pagos de seguros generando un impacto negativo muy fuerte dado que el capital que las cooperativas manejan es el de sus afiliados.
¿Qué sector ha sido el más perjudicado con la llegada del Covid 19?	Una pandemia, afecta todos los sectores, no solo en la Cooperativa sino también a nivel nacional y global, en un país como Honduras donde hay tantos problemas económicos la recuperación es más lenta y complicada.
¿Los afiliados se han beneficiado con las medidas de alivio que el gobierno ha pactado en conjunto con las cooperativas?	Muchos afiliados y han sido beneficiados por los beneficios que el gobierno y las Cooperativas dieron, más que todo en alivio de deudos o prórrogas de pago, pero no fueron suficientes ya que muchas personas no recuperaron sus trabajos o disminuyeron sus ingresos, además de aumentar los gastos por productos de bioseguridad o enfermedad.
¿Cuáles fueron las estrategias que implementaron para hacerle frente a la crisis ocasionada por la pandemia del covid-19?	Uno de los mayores problemas que afectaron al sector fue el incremento de los niveles de mora por la incapacidad de los afiliados de poder cubrir las cuotas de sus préstamos, por lo que por parte del ente regulador se tomó la decisión de aumentar los rangos en las categorías de mora para que las cantidades de los valores que las Cooperativas reservan fuera menor y de esta manera reducir el impacto en los ingresos captados de las Cooperativas.
¿Cómo ve el panorama económico en el sector cooperativo?	Para las Cooperativas es muy importante y mucha de la estabilidad se basa en la fidelidad y en la confianza de los afiliados, esto depende de la solidez de cada una de las Cooperativas, por lo cual de eso también dependerá el impacto y la recuperación y crecimiento de cada una de las Cooperativas.

Plantilla 6.3 Entrevista perfil 3

Perfil 4	
Nombre:	Reina Yanes Vallecillo
Profesión:	Ms. En Administración y Gestión de Cooperativas.
Trabajo:	We Effect/centro cooperativo Sueco.
Especialidad:	Jefa administración y finanzas a nivel latinoamericano.
¿Qué relación tiene exactamente esta ONG con respecto a las cooperativas?	<p>We Effect es la organización cooperativa de desarrollo más grande del mundo. Con las raíces en el movimiento cooperativo hemos luchado contra la pobreza desde 1958. Somos una organización sin fines de lucro y sin afiliación política ni religiosa. Trabajamos en todo el mundo, en lugares con altos niveles de pobreza y grandes desigualdades.</p> <p>Estamos integrados por unas sesenta empresas y organizaciones, las cuales tienen su origen en el movimiento cooperativo sueco.</p> <p>El cooperativismo es un movimiento socio-económico basado en valores y principios de igualdad y equidad. Las personas que conforman una cooperativa se unen voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales. Las cooperativas combinan la actividad productiva, la democracia y la responsabilidad social. Cada persona asociada participa en el trabajo, la distribución de beneficios y la toma de decisiones.</p>
¿Qué tipo de actividades realizan para fomentar el sector cooperativista?	<p>We Effect promueve el modelo de Cooperativas de Vivienda Autogestionarias por Ayuda Mutua (CVAM)</p> <p>La Economía Social es una alternativa económica que va más allá del interés en la ganancia o acumulación del capital, se orienta a la satisfacción de necesidades de las personas, bajo una visión ética. La Economía Social incluye una diversidad de organizaciones, como cooperativas, asociaciones de productores y productoras, empresas campesinas, entre otras. La propiedad colectiva, la autogestión, la toma de decisión según el principio un miembro = un voto y el uso de los excedentes para el colectivo, son elementos centrales de la Economía Social.</p>
¿A raíz de la Pandemia cuál cree que ha sido el cambio en sus modelos de negocios?	<p>Los servicios en línea y comercio en línea a través de distintas plataformas, cooperativas de producción de café, hortalizas, cacao, etc y caso cooperativas de servicio en Salud a domicilio como ser atención medica en línea, tomas de muestras a domicilio, las cooperativas del sector de ahorro y crédito acercaron servicios financieros en distintos puntos de los territorios, implementaron el teletrabajo.</p>
¿Qué impacto considera que ha tenido la creación de plataformas digitales para poder siempre estar cerca de los clientes?	<p>La transformación digital permite que las organizaciones compitan mejor en un entorno económico que cambia constantemente a medida que la tecnología evoluciona. Con ese fin, la transformación digital es necesaria para cualquier empresa, organización sin fines de lucro o institución que busque sobrevivir en el futuro.</p>
¿Cuántos años lleva trabajando en conjunto con el sector cooperativo?	<p>Trabajo desde el año 2000 acompañando cooperativas del sector productivo y algunas de Vivienda.</p>
¿Cómo considera el impacto de la pandemia en el sector cooperativo?	<p>Como todas las instituciones del país las cooperativas debieron respetar las normativas implementadas para la cuarentena. Unas suspendiendo la actividad desarrollada en los plazos previstos y otras, las consideradas esenciales, debieron ajustarse a los protocolos de higiene y seguridad sanitaria requeridos. Se debieron reestructurar los espacios de trabajo, horarios y minimizar los retiros de excedente, frente a la incertidumbre y la decisión de preservar a los asociados/as más vulnerables y porque, además, inicialmente, han tenido que disponer de</p>

	<p>excedentes propios para invertir en los insumos necesarios de adaptación: barbijos, guantes, sanitizantes de uso personal y, así como, para desinfección de espacios, herramientas y utensilios de uso colectivo. De acuerdo con el rubro, otras sumaron a dichas inversiones: envases descartables, cobertores descartables, computadoras portátiles y de escritorio, medios de transporte propio para realizar entregas o retirar insumos, la compra de nuevas herramientas para desarrollar una actividad alternativa complementaria o aprender nuevos procedimientos tecnológicos para comunicarse con proveedores y clientes, Un modelo de desarrollo económico-social que viene construyendo históricamente y que pone al movimiento cooperativo en condiciones de brindar a la sociedad, frente a la pandemia, un alto nivel de servicios sanitarios, eléctricos, tecnológicos, de producción 40 industrial y agropecuaria, de comercialización y logística, de generación de medicamentos e insumos médicos/sanitarios que fue visibilizado y valorado -en relación a las empresas de mercado-, como pocas veces, ante esta novedosa emergencia social.</p>
<p>¿Qué sector ha sido el más perjudicado con la llegada del covid 19?</p>	<p>El sector que más ha sido perjudicado es el Sector Turismo, limitación de vuelos, cierre de fronteras, la llegada de turistas a los centros turísticos, todo esto influye en la mejora de los ingresos y divisas, motor importante para la economía.</p>
<p>¿Cómo ve el panorama económico en el sector cooperativo?</p>	<p>Las cooperativas se reconocen por la importancia en la creación de empleos, la movilización de recursos y la generación de inversiones, así como su contribución a la economía y la promoción de la participación de toda la población en el desarrollo económico y social.</p>
<p>¿Cómo considera que ha beneficiado a los afiliados las medidas de alivio otorgadas por la cooperativa en conjunto con el gobierno?</p>	<p>Aporte solidario temporal para afiliados, suspensión de pago de cuotas por préstamos hasta de tres meses, suspensión de pago de RAP y pagos cuotas obrero patronales sociales a instituciones privadas incluye las cooperativas.</p>
<p>¿Qué otros beneficios brindados por la cooperativa en apoyo a sus afiliados podrían mencionar?</p>	<p style="text-align: center;">VII. Beneficios financieros:</p> <p>Tienes disponible diversas líneas de ahorro y crédito con facilidades de acceso para cumplir tus metas. Ofrecen tarifas especiales con tasas de créditos competitivas respecto del mercado.</p> <p>Beneficios educativos:</p> <p>Por medio de auxilios, becas o créditos, las cooperativas te ayudan a cumplir tus metas profesionales y las de tu núcleo familiar.</p> <p>Beneficios recreativos:</p> <p>Encuentros, reuniones, salidas de integración y celebración de algunas fechas especiales, también son tenidas en cuenta para ofrecerte momentos de esparcimiento.</p> <p>Seguros y Previsión:</p> <p>Las cooperativas crean alianzas con entidades que brinden protección y apoyo a las personas en situaciones adversas.</p>

<p>¿Qué segmentos considera usted que han sido los más beneficiados con los nuevos productos financieros otorgados por la cooperativa?</p>	<p>VIII. Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) del país, un sector muy afectado por la crisis del COVID-19., La fragilidad de las PYMES ante los cambios de ciclo económico ha llevado a que las políticas enfoquen sus esfuerzos en la pro - moción e implementación de subsidios, incentivos a tasas de interés, líneas de crédito especiales que, si bien son mitigadores temporales., son necesarios ya que las pequeñas y mediana empresa, genera empleo y productor a los sectores más vulnerables.</p>

Plantilla 6.4 Entrevista perfil 4

Perfil 5

Nombre:	Luis Valladares Galvez
Profesión:	Master en administración y doctorado en gestión del desarrollo
Trabajo:	Fiordos consultores y Capacitadores
Especialidad:	Consultor desarrollo para Cooperativas sector financiero
¿Qué tipo de actividades realizan para fomentar el sector cooperativista?	Desarrollamos capacitación para formación de líderes y fortalecer capacidades de los y las cooperativistas, Y asesoría para planes de desarrollo.
¿A raíz de la Pandemia cuál cree que ha sido el cambio en sus modelos de negocios?	Son de las que se han mantenido con menor impacto negativo, no de gran manera las cooperativas de ahorro y crédito las que han tenido que redireccionar su acercamiento con los clientes de manera no física, si no electrónica o virtual.
¿Qué impacto considera que ha tenido la creación de plataformas digitales para poder siempre estar cerca de los clientes?	El impacto ha sido 100% positivo para agilizar proceso a través de plataformas, a medida avanza la tecnología debemos avanzar con ella, no es de pensar si queremos crear o usar estas plataformas, si no de que se debe hacer para no quedarnos atrás frente a otros entes financieros.
¿Cuántos años lleva trabajando en conjunto con el sector cooperativo?	28 años
¿Qué sector ha sido el más perjudicado con la llegada del covid 19?	Quizás el de producción debido a que no hubo manera de transportar sus productos ya que es la manera de generar ganancias. Todos los sectores tuvieron problemas y resultaron perjudicados, pero considero que unos tuvieron mayor impacto en comparación a otros.
¿Cuáles fueron las estrategias que implementaron para hacerle frente a la crisis ocasionada por la pandemia del covid-19?	Ahorro y crédito- medidas de estabilidad implementadas por gobierno Y se acordó con Consucoop readecuar los plazos para pagos, Transformación de sus productos, ventas locales que favorecen porque las pérdidas no resultaron a gran escala pero que aún el día de hoy no se ha podido recuperar a como se encontraban anteriormente.
¿Cómo ve el panorama económico en el sector cooperativo?	Difícil porque esto continua, estimamos aun hasta el 2023 poder salir a flote a un 100%, es mas de sobrevivir y buscar maneras para poder mantenerse en el mercado.

¿Cómo considera que ha beneficiado a los afiliados las medidas de alivio otorgadas por la cooperativa en conjunto con el gobierno?	Quizás falta aún más por las condiciones, los de vivienda deberían de tener una condición especial. El gobierno creo beneficios de forma general, y considero que las medidas deberían ser de acuerdo a cada sector, estas medidas hay sectores que no es gran beneficio.
---	---

Plantilla 6.5 Entrevista perfil 5

Perfil 6	
Nombre:	Aída García
Profesión:	Licenciada en Banca y Finanzas
Trabajo:	Centro Cooperativo Sueco
Especialidad:	Créditos y Alianzas
¿Qué tipo de actividades realizan para fomentar el sector cooperativista?	Nuestra meta en poder a llegar a aquellas personas de lugares más remotos y poder ofrecer conocimiento sobre los beneficios que ofrecen las cooperativas según el rubro que necesiten
¿A raíz de la Pandemia cuál cree que ha sido el cambio en sus modelos de negocios?	El mayor cambio considero que ha sido el no tener contacto físicamente, sabemos que para poder darnos a conocer lo ideal es el contacto directo y poder hacer sentir a las personas que son tomadas en cuenta de manera individual, y en estos tiempos todo es virtual y hay personas que no cuentan con acceso a estos medios
¿Qué impacto considera que ha tenido la creación de plataformas digitales para poder siempre estar cerca de los clientes?	Al sector que le ha beneficiado casi a un 100% es ahorro y créditos, ya que esta ha sido una solución ideal para siempre estar en comunicación con sus afiliados. Este es un cambio que se debía realizar ahora no solo por la pandemia si no por la evolución del mundo electrónico, ahora se ha vuelto una necesidad el avanzar constantemente
¿Cuántos años lleva trabajando en conjunto con el sector cooperativo?	19 años
¿Qué sector ha sido el más perjudicado con la llegada del covid 19?	Considero que sería Producción ya que se ha visto limitado a formas de ingreso por falta de exportación
¿Cuáles fueron las estrategias que implementaron para hacerle frente a la crisis ocasionada por la pandemia del covid-19?	La medida primordial desde el comienzo de la pandemia ha sido resguardar con medidas de bioseguridad y evitar contacto tanto a los empleados como a los afiliados y de este modo prevenir pérdidas humanas
¿Cómo ve el panorama económico en el sector cooperativo?	Por los momentos aun estabilizándose, pero se deben crear más planes de crecimiento para un futuro cercano poder volver a normalizarnos tanto en actividades como en ayudas o fomentar lo que son las cooperativas
¿Cómo considera que ha beneficiado a los afiliados las medidas de alivio otorgadas por la cooperativa en conjunto con el gobierno?	Han habido clientes o afiliados que han tenido más necesidades que otros, sin embargo se ha tratado de ser parciales y se ha notado que les ayudaron en gran manera estos acuerdos

Plantilla 6.6 Entrevista perfil 6

6.4 HALLAZGOS

“Trabajamos para beneficiar a todos los sectores atendidos por la cooperativa de forma general cubriendo las necesidades de cada sector”.

“El impacto de la pandemia nos ha ayudado a evolucionar nuestro modelo de negocios creando otros productos que puedan cubrir las expectativas de nuestros afiliados, innovando y creciendo para satisfacer cada una de sus necesidades”.

“Los afiliados gozaron de las medidas de alivio, la cooperativa opto implementar estas medidas y de manera positiva los afiliados respondieron a ellas pudiendo beneficiarse de ellas”.

“Todos los sectores se vieron afectados durante la pandemia, cada sector sufrió cambios, perdidas a raíz de la pandemia”.

“Hemos implementado medidas de alivio de deudas a nuestros afiliados, no solo las personas que cayeron en mora a raíz de la pandemia, sino también las personas que tenían mora antes de eso, subsanando nuestra cartera de esta forma”.

“El sector vivienda, sin duda todos se vieron perjudicados pero el sector vivienda aún más”.

“Positivo, no solo hemos ayudado a nuestros afiliados, sino que también hemos implementado nuevos procesos, productos y plataformas que teníamos proyectado hacerlo más adelante, pero la pandemia acelero estos procesos”.

“Siempre líder en el sector cooperativo, ofreciendo las mejores tasas de interés y beneficios del mercado”.

“El impacto de una pandemia en un país como Honduras con tantos problemas económicos en donde muchas familias dependen de un solo sueldo, la pandemia disminuyo los ingresos de los afiliados ya sea por perdida de trabajo o suspensión de labores sin goce de sueldo por muchos meses, lo que incapacito a los afiliados a cumplir sus obligaciones como pagos de préstamo, ahorros o pagos de seguros generando un

impacto negativo muy fuerte dado que el capital que las cooperativas manejan es el de sus afiliados”.

“Para las Cooperativas es muy importante y mucha de la estabilidad se basa en la fidelidad y en la confianza de los afiliados, esto depende de la solidez de cada una de las Cooperativas, por lo cual de eso también dependerá el impacto y la recuperación y crecimiento de cada una de las Cooperativas”.

“La transformación digital permite que las organizaciones compitan mejor en un entorno económico que cambia constantemente a medida que la tecnología evoluciona. Con ese fin, la transformación digital es necesaria para cualquier empresa, organización sin fines de lucro o institución que busque sobrevivir en el futuro”.

“Las cooperativas se reconoce por la importancia en la creación de empleos, la movilización de recursos y la generación de inversiones, así como su contribución a la economía y la promoción de la participación de toda la población en el desarrollo económico y social”.

“El impacto ha sido 100% positivo para agilizar proceso a través de plataformas, a medida avanza la tecnología debemos avanzar con ella, no es de pensar si queremos crear o usar estas plataformas, si no de que se debe hacer para no quedarnos atrás frente a otros entes financieros”.

“Difícil porque esto continua, estimamos aun hasta el 2023 poder salir a flote a un 100%, es mas de sobrevivir y buscar maneras para poder mantenerse en el mercado”.

“Quizás falta aún más por las condiciones, los de vivienda deberían de tener una condición especial. El gobierno creo beneficios de forma general, y considero que las medidas deberían ser de acuerdo a cada sector, estas medidas hay sectores que no es gran beneficio”.

6.5 GRUPOS FOCALES

Insights

“Tengo 8 años de ser afiliada y he tenido una gran experiencia en todos estos años, un gran servicio”

“Cuando pienso en una cooperativa pienso en ahorro y beneficios que ninguna otra institución financiera me podría brindar”

“Yo siempre recomiendo las cooperativas para ahorrar y sacar prestamos, son las únicas que me brindan las mejores tasas de interés del mercado”

“La tendencia en la actualidad debido a la pandemia son las herramientas digitales que me proporcionan todos los servicios que necesito”

“Me gustaría que las cooperativas tuvieran una tarjeta de crédito a disponibilidad de sus afiliados”

“Yo siempre reviso lo último en noticias de las cooperativas en mis redes sociales”

“En la plataforma digital siempre realizo transferencias, pago de servicios públicos y pago de préstamos”

“Yo prefiero recibir información sobre cualquier noticia, beneficio o producto a través de mi correo electrónico o por WhatsApp”

“Siempre recomiendo los servicios brindados por las cooperativas ya que siempre me han abierto sus puertas y podido realizar mis proyectos personales y emprender con las ayudas que ellos me han brindado”

VII. CONCLUSIONES

1. El modelo de negocios de las cooperativas sufrió una serie de cambios a raíz de la llegada de la Pandemia del covid-19. Todos los expertos coinciden que estos cambios han venido a mejorar su forma de contacto con sus clientes, ya que, muchos planes de modernización que había para largo plazo se tuvieron que poner en marcha en este tiempo y echarlos a andar. A pesar de todas las complicaciones que surgieron siempre fueron cambios positivos que fortalecieron la forma de operar ya existente, dándole un giro diferente que sea familiar con todos los afiliados y poder responder a las exigencias de mercado.

2. La tecnología ha sido un factor de muchísima importancia y relevancia para todos los cambios que ha requerido el modelo de negocios de las cooperativas, creando diferentes herramientas como ser la creación de aplicaciones con el fin de que ayuden a satisfacer todas las necesidades de los clientes y poder llevar a cabo sus transacciones o consultas financieras. Todo el rubro cooperativista se reinventó con nuevas opciones digitales que fueran dinámicas y sencillas de usar por los afiliados para lograr que los clientes interactuaran por medio de ellas, contribuyendo así a la protección de las personas y mantener activo el mercado financiero.

3. El manejo de los recursos económicos por parte del sector cooperativo fue clave para la reactivación económica de dicho sector. Al entrar en crisis económica el país, las cooperativas junto con el resto de los entes financieros jugaron un papel importante teniendo un excelente manejo de los recursos económicos de tal manera que, se pudieran cubrir todos los préstamos solicitados como mantener todo el personal activo sin llegar al despido de ninguno de ellos. Muchas personas optaron por adquirir préstamos en cooperativas para hacerle frente a esta crisis financiera ocasionada por el covid-19.

4. Hoy en día sabemos que las personas preferimos frecuentar lugares en los cuales la atención y la resolución de problemas de manera rápida y efectiva es la clave del día a día, es por ello que buscar mejorar los tiempos para realizar estas gestiones han sido claves y la aceptación ha sido realmente notoria. El factor tiempo siempre ha sido determinante en las atenciones a los clientes del rubro financiero, para las cooperativas fue un trabajo arduo el poder adecuar el personal necesario para poder satisfacer todas las solicitudes o necesidades de los usuarios sin que estos se expusieran a contagiarse. Siendo el rubro cooperativo uno de los que acoge a personas de edades mayores, el trato hacia este tipo de personas ha sido más preferencial de lo habitual, colocando horarios exclusivos para ellos y tomando todas las medidas de bioseguridad pertinentes para cuidar la salud de ellos y la de nuestros empleados.

5. El gobierno ha desempeñado un papel muy importante en todo este tiempo de Pandemia y que ha beneficiado o afectado al sector cooperativo. Todas las cooperativas se han tenido que acoplar a todas las medidas giradas por el gobierno en torno al desempeño de la actividad económica. Se han hecho también convenios en conjunto con el gobierno con el fin de apoyar a nuestros afiliados con programas de alivio financiero y otras actividades. Muchos afiliados han sido beneficiados con esos convenios hechos entre las cooperativas y el gobierno, ampliando los plazos de pago de préstamos sin recargos de intereses.

6. Muchos expertos opinan que uno de los sectores de las cooperativas más afectados durante este tiempo de Pandemia ha sido el sector vivienda, otros opinan que el sector turismo. Lo cierto es que en un país como el nuestro todos los sectores se han visto afectados, incrementando con esto la adquisición de préstamos en cooperativas para poder hacerle frente a la situación. Quienes se dedican al sector vivienda aseguran que ha disminuido considerablemente los préstamos para vivienda, las personas no están pensando en construir menciona otro experto. Las cooperativas trabajan para darle una respuesta a cada uno de los sectores, apoyando de igual manera y con equidad todas las necesidades de sus afiliados.

7. La inclusión y creación de nuevos productos como ser fondos de indemnización por muerte, Amortizaciones de préstamos y creación de los mismos ha permitido a un sinnúmero de personas a sobrellevar la crisis vivida durante la pandemia, muchos de nuestros clientes quedaron sin poder obtener un ingreso estable y por lo tanto estos nuevos productos les permitieron subsistir no solo en ese tiempo tan difícil, si no que siguen vigentes para todos aquellos que deseen adquirirlos y gozar de sus beneficios según sea la necesidad de cada uno.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las cooperativas analizar su modelo de negocios y ver que otros cambios puedan venir a beneficiar al rubro, tomando como referencia factores que los afiliados han comentado que les gustaría. Aumentar la digitalización de sus transacciones considerando que más del 50% de los clientes prefieren hacer sus gestiones de manera online. Incentivar a todas las personas afiliadas a una cooperativa a usar las plataformas digitales para maximizar su tiempo y evitar exponerse al contagio del virus asistiendo a una agencia física. Emplear estrategias que vengan a beneficiar a todos los afiliados y que en conjunto se reactive por completo la economía.

2. Se recomienda invertir más en tecnología considerando que el mercado digital se está convirtiendo cada día en el eslabón fuerte de todas las empresas no solo del rubro financiero. Haciendo énfasis del sector cooperativo, aproximadamente el 59% de los usuarios hacen sus transacciones de manera virtual, lo que nos da una pauta que el uso de las plataformas digitales es cada vez mayor. Las inversiones en digitalizar los procesos son bastantes costosas, sin embargo, las exigencias del mercado están obligando al sector cooperativo a ponerse a la vanguardia de todos los avances tecnológicos para poder suplir todas las necesidades de los usuarios y de esta manera permanecer activamente en el mercado.

3. El buen manejo de los recursos ha permitido que el rubro cooperativo está activo en medio de la crisis, se recomienda establecer estrategias para poder administrar todavía mejor los recursos principalmente los económicos, tomando en cuenta que en diversos sectores del rubro es donde se necesita mayor inversión. Como un dato estadístico, podemos observar que la mayoría de los expertos entrevistados coinciden que uno de los sectores que se ha visto más afectado con la llegada del covid-19 a nuestro país ha sido el sector vivienda. Este sector necesita mayor accesibilidad a financiamientos o programas que se creen con el fin de incentivar y apoyar a las personas necesitadas de este sector.

4. Se recomienda hacer un estudio respecto a cuánto tiempo tarda una persona en hacer sus transacciones de manera presencial en cualquier agencia cooperativa. En las encuestas realizadas a diversas personas, un 59% opinó que prefiere hacer sus transacciones de manera online contra el 41% que prefiere visitar una agencia. Como vemos es alto el porcentaje de personas que usan las plataformas digitales para hacer sus gestiones financieras, es por ello que recomendamos hacer un estudio para de esta manera fortalecer más las plataformas digitales para que estas den respuesta a todas las solicitudes o gestiones que requieran hacer los usuarios.

5. El establecer programas de alivio financiero para los afiliados a los cooperativos es una excelente iniciativa, sin embargo, recomendamos que estos programas destinados a beneficiar a los afiliados sean más socializados a las mismas ya que una gran parte de los afiliados no han sido beneficiados con estos alivios financieros por no tener conocimiento de la existencia de ellos. Planear estrategias de marketing para lograr la atención de los afiliados y también incentivar a que personas nuevas se conviertan en afiliados a una cooperativa. Los programas de alivio financieros son de mucho beneficio para los afiliados, pero estos al no tener conocimiento de ellos no hacen uso y desaprovechan estas oportunidades de apoyo.

6. Se recomienda hacer un estudio minucioso en el sector cooperativo, para determinar cuál sector ha sido y está siendo afectado con la llegada del covid-19 a nuestro país. Algunos expertos opinan que el sector vivienda, otros que el sector turismo, sin embargo, no sabemos con exactitud ni cifras, qué sector está siendo más afectado. Realizando un estudio de mercado podremos saber en qué sector es donde tienen que enfocar más sus esfuerzos y estrategias para reactivarlo, logrando recuperar clientes inactivos y atrayendo más personas a que se afilien a las cooperativas para levantar dicho segmento del mercado.

7. Se recomienda a las cooperativas hacer uso de las encuestas online o en agencia para consultar a las personas cuales son los productos financieros que a ellos les gustaría que ofrecieran, o qué gestiones desean que se hagan de manera virtual, con esto no solo ahorramos tiempo sino también cuidamos la integridad de los afiliados e incentivamos a la vez, a hacer uso de las plataformas digitales no solo para hacer sus transacciones sino para conocer más de las cooperativas y de todos productos y servicios que en ellas se ofrece.

Variable	Objetivo	Pregunta	Conclusión	Recomendación	Propuesta
Evolución de la Gestión del Modelo de Negocio durante la Pandemia en Honduras.	Desarrollar un diagnóstico en la evolución de la gestión del modelo de negocios en el rubro cooperativista en Honduras durante la pandemia.	¿Cuáles fueron los cambios más destacados en el modelo de negocio del sector cooperativo?	El modelo de negocios de las cooperativas ha sufrido una serie de cambios a raíz de la llegada de la Pandemia del covid-19. Todos los expertos coinciden que estos cambios han venido a mejorar su modelo de negocios, ya que, muchos planes de modernización que había para largo plazo se tuvieron que poner en marcha en este tiempo y echarlos a andar. A pesar de todas las complicaciones que surgieron siempre fueron cambios positivos que fortalecieron el modelo de negocios existente, dándole un giro diferente que sea familiar con todos los afiliados y poder responder a las exigencias de mercado.	Se recomienda a las cooperativas analizar su modelo de negocios y ver que otros cambios puedan venir a beneficiar al rubro, tomando como referencia factores que los afiliados han comentado que les gustaría. Aumentar la digitalización de sus transacciones considerando que más del 50% de los clientes prefieren hacer sus gestiones de manera online. Incentivar a todas las personas afiliadas a una cooperativa a usar las plataformas digitales para maximizar su tiempo y evitar exponerse al contagio del virus asistiendo a una agencia física. Emplear estrategias que vengán a beneficiar a todos los afiliados y que en conjunto se reactive por completo la economía.	Se propone a las cooperativas a formular estrategias para que su modelo de negocio no sufra cambios drásticos ante esta crisis ocasionada por el covid-19. Una revisión a su modelo de negocio actual nos permitirá ver con más exactitud qué cambios son necesarios.
Tecnología	Determinar cuáles son las herramientas tecnológicas que se implementaron para lograr un mayor acercamiento	¿Cuáles plataformas resultaron mejor aceptadas por los usuarios?	La tecnología ha sido un factor de muchísima importancia y relevancia para todos los cambios que ha requerido el modelo de negocios de las cooperativas, creando diferentes herramientas	Se recomienda invertir más en tecnología considerando que el mercado digital se está convirtiendo cada día en el eslabón fuerte de todas las empresas no solo del rubro financiero. Haciendo	Se propone al rubro cooperativo apoyar más al marketing digital, ya que hacia allí es donde vamos y fortalecer sus

	con los clientes.		que ayuden a satisfacer todas las necesidades de los clientes, y siendo estos también obligados a usar dichas herramientas para poder llevar a cabo sus transacciones o consultas financieras. Todo el rubro cooperativista se reinventa con nuevas opciones digitales que fueran fáciles de usar por los afiliados y lograr que estos interactuaran por medio de ellas, contribuyendo así a la protección de las personas y mantener activo el mercado financiero.	énfasis del sector cooperativo, aproximadamente el 59% de los usuarios hacen sus transacciones de manera virtual, lo que nos da una pauta que el uso de las plataformas digitales es cada vez mayor. Las inversiones en digitalizar los procesos son bastantes costosas, sin embargo, las exigencias del mercado están obligando al sector cooperativo a ponerse a la vanguardia de todos los avances tecnológicos para poder suplir todas las necesidades de los usuarios y de esta manera permanecer activamente en el mercado.	plataformas digitales les permitirá una mayor interacción del usuario y atracción por parte de aquellos que todavía no son afiliados.
Recursos Económicos	Identificar el manejo de los recursos económicos del sector cooperativista durante la Pandemia de COVID-19.	¿Qué métodos se utilizaron para un buen manejo de los recursos económicos?	El manejo de los recursos económicos por parte del sector cooperativo fue clave para la reactivación económica de dicho sector. Al entrar en crisis económica el país, las cooperativas junto con el resto de los entes financieros jugaron un papel importante teniendo un excelente manejo de los recursos económicos de tal manera que, se pudieran cubrir todos	El buen manejo de los recursos ha permitido que el rubro cooperativo está activo en medio de la crisis, se recomienda establecer estrategias para poder administrar todavía mejor los recursos principalmente los económicos, tomando en cuenta que en diversos sectores del rubro es donde se necesita mayor inversión. Como un dato estadístico,	Se propone a las cooperativas en Honduras, formular estrategias para obtener el mayor rendimiento de los recursos económicos, enfocándolos en los sectores que mayor demanda y necesidad tienen. Creando

			<p>los préstamos solicitados como mantener todo el personal activo sin llegar al despido de ninguno de ellos. Muchas personas optaron por adquirir préstamos en cooperativas para hacerle frente a esta crisis financiera ocasionada por el covid-19.</p>	<p>podemos observar que la mayoría de expertos entrevistados coinciden que uno de los sectores que se ha visto más afectado con la llegada del covid-19 a nuestro país ha sido el sector vivienda. Este sector necesita mayor accesibilidad a financiamientos o programas que se creen con el fin de incentivar y apoyar a las personas necesitadas de este sector.</p>	<p>medidas de apoyo a los afiliados.</p>
Tiempo	<p>Calcular el tiempo estimado en la atención a los afiliados.</p>	<p>¿Cuánto tiempo se estima de atención para cada usuario con las nuevas medidas de bioseguridad?</p>	<p>El factor tiempo siempre ha sido determinante en las atenciones a los clientes del rubro financiero, para las cooperativas fue un trabajo arduo el poder adecuar el personal necesario para poder satisfacer todas las solicitudes o necesidades de los usuarios sin que estos se expusieran a contagiarse. Siendo el rubro cooperativista uno de los que acoge a personas de edades mayores, el trato hacia este tipo de personas ha sido más preferencial de lo habitual, colocando horarios exclusivos para ellos y tomando todas las medidas de</p>	<p>Se recomienda hacer un estudio respecto a cuánto tiempo tarda una persona en hacer sus transacciones de manera presencial en cualquier agencia cooperativa. En las encuestas realizadas a diversas personas, un 59% opinó que prefiere hacer sus transacciones de manera online contra el 41% que prefiere visitar una agencia. Como vemos es alto el porcentaje de personas que usan las plataformas digitales para hacer sus gestiones financieras, es por ello que recomendamos hacer un estudio para de esta manera fortalecer más las plataformas digitales para que estas</p>	<p>Se propone a las cooperativas en Honduras, determinar los tiempos que los usuarios pasan en las plataformas digitales como en la agencia, de esta manera podrán saber con mayor exactitud en qué área deben enfocar más sus esfuerzos ya sea con tecnología o recursos humanos.</p>

			bioseguridad pertinentes para cuidar la salud de ellos y la de nuestros empleados.	den respuesta a todas las solicitudes o gestiones que requieran hacer los usuarios.	
Gobierno	Conocer las medidas de alivio tomadas en consenso con el gobierno a beneficio de los clientes.	¿Cuáles fueron las medidas de alivio financiero otorgadas por el Gobierno en conjunto con el sector cooperativista?	<p>El gobierno ha desempeñado un papel muy importante en todo este tiempo de Pandemia y que ha beneficiado o afectado al sector cooperativo. Todas las cooperativas se han tenido que acoplar a todas las medidas giradas por el gobierno en torno al desempeño de la actividad económica. Se han hecho también convenios en conjunto con el gobierno con el fin de apoyar a nuestros afiliados con programas de alivio financiero y otras actividades. Muchos afiliados han sido beneficiados con esos convenios hechos entre las cooperativas y el gobierno, ampliando los plazos de pago de préstamos sin recargos de intereses.</p>	<p>El establecer programas de alivio financiero para los afiliados a los cooperativos es una excelente iniciativa, sin embargo, recomendamos que estos programas destinados a beneficiar a los afiliados sean más socializados a los mismas ya que una gran parte de los afiliados no han sido beneficiados con estos alivios financieros por no tener conocimiento de la existencia de ellos. Planear estrategias de marketing para lograr la atención de los afiliados y también incentivar a que personas nuevas se conviertan en afiliados a una cooperativa. Los programas de alivio financieros son de mucho beneficio para los afiliados, pero estos al no tener conocimiento de ellos no hacen uso y desaprovechan estas oportunidades de apoyo.</p>	<p>Se propone al rubro cooperativista entablar conversaciones con el gobierno para en conjunto determinar medidas de apoyo para los pequeños emprendedores y afiliados de las cooperativas, entre más alianza haya de ambas partes, más beneficios obtendrán los afiliados.</p>

Segmento	Identificar el sector cooperativista más afectado en la pandemia de COVID-19.	¿Cuál sector del rubro cooperativista tuvo mayor impacto negativo al inicio de la pandemia de COVID-19?	Muchos expertos opinan que uno de los sectores de las cooperativas más afectados durante este tiempo de Pandemia ha sido el sector vivienda, otros opinan que el sector turismo. Lo cierto es que en un país como el nuestro todos los sectores se han visto afectados, incrementando con esto la adquisición de préstamos en cooperativas para poder hacerle frente a la situación. Quienes se dedican al sector vivienda aseguran que ha disminuido considerablemente los préstamos para vivienda, las personas no están pensando en construir menciona otro experto. Las cooperativas trabajan para darle una respuesta a cada uno de los sectores, apoyando de igual manera y con equidad todas las necesidades de sus afiliados.	Se recomienda hacer un estudio minucioso en el sector cooperativo, para determinar cuál sector ha sido y está siendo afectado con la llegada del covid-19 a nuestro país. Algunos expertos opinan que el sector vivienda, otros que el sector turismo, sin embargo, no sabemos con exactitud ni cifras, qué sector está siendo más afectado. Realizando un estudio de mercado podremos saber en qué sector es donde tienen que enfocar más sus esfuerzos y estrategias para reactivarlo, logrando recuperar clientes inactivos y atrayendo más personas a que se afilien a las cooperativas para levantar dicho segmento del mercado.	Se propone, establecer estrategias para identificar los segmentos que mayor aportan a la activación económica y que son los que mayor impacto negativo han tenido durante la pandemia, creando programas de reactivación, alivios financieros, incentivos, etc. Con todos los segmentos activos, las cooperativas tendrán una mayor liquidez.
Nuevos productos	Conocer cuáles son los productos nuevos ofrecidos a los afiliados a raíz	¿Cuáles son los productos nuevos que surgieron para beneficio de los clientes a raíz de la	La inclusión de nuevos productos financieros ha sido bien vista por los usuarios que ya están haciendo uso de ellos. Más de un 50% de la población afiliada a una cooperativa ha	Se recomienda a las cooperativas hacer uso de las encuestas online o en agencia para consultar a las personas cuales son los productos financieros que a ellos les gustaría	Se propone a las cooperativas lanzar nuevos productos financieros con el fin de captar nuevos

	de la pandemia de COVID-19.	pandemia de COVID-19?	mencionado que prefiere hacer sus transacciones de manera online, expresando que las plataformas digitales les han permitido llevar a cabo todas sus solicitudes y de una manera segura, rápida y sin exponerse a salir de su casa. Cada día las cooperativas están innovando para brindar a todos los clientes una opción más rápida para poder hacer todas sus gestiones desde la comodidad de su hogar u oficina y de una manera muy segura. Un 57% ha mencionado que las plataformas digitales les han permitido realizar todas las transacciones requeridas.	que ofrecieran, o qué gestiones desean que se hagan de manera virtual, con esto no solo ahorramos tiempo sino también cuidamos la integridad de los afiliados e incentivamos a la vez, a hacer uso de las plataformas digitales no solo para hacer sus transacciones sino para conocer más de las cooperativas y de todos productos y servicios que en ellas se ofrece.	clientes y fortalecer los segmentos ya establecidos. Mediante encuestas podrán saber qué productos o servicios les gustaría a los clientes que se ofrecieran ya sea de manera virtual como presencial.
--	-----------------------------	-----------------------	---	---	--

Tabla 8.1 Tabla de congruencia

IX. BIBLIOGRAFÍA

- Campos, J. L. M. (2012). Las cooperativas ante la globalización: Magnitudes, actividades y tendencias. *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*, 79, 12-29.
- Carrão, A. M., & Simões, J. (2014). PLANIFICACIÓN DE LA SUCESIÓN EN UNA EMPRESA FAMILIAR DE PEQUEÑO PORTE APLICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN-ACCIÓN. *Invenio*, 17, 103-120.
- Hernandez, L. C. L., & Rojas, L. M. V. (s. f.). *La transformación digital en el sector bancario y la atención al cliente en épocas de pandemia*. 16.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., Méndez Valencia, S., & Mendoza Torres, C. P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Historia del Cooperativismo*. (s. f.). Recuperado 9 de agosto de 2021, de <https://www.cootramed.coop/subpaginas.asp>
- Miranda, J. E. de, & Lima, A. C. (2020). La influencia del principio de la educación, formación e información en la identidad cooperativa: De las consecuencias prácticas de la aplicación meramente formal hacia la preservación de la esencia del cooperativismo en el escenario pos-pandemia. *Boletín de la Asociación Internacional de Derecho Cooperativo*, 57, 95-111. <https://doi.org/10.18543/baidc-57-2020pp95-111>
- Origen del Cooperativismo – CONSUCCOOP*. (s. f.). Recuperado 10 de agosto de 2021, de <https://consucoop.hn/origen/>
- Paredes Acosta, I. V., Pazmiño Chicaiza, R. V., & Ortiz López, S. O. (2021). El comportamiento digital en el sector cooperativista en tiempos de Covid-19 / Digital behavior in the cooperative sector in times of Covid-19. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(28), 49-60. <https://doi.org/10.46652/rgn.v6i28.786>
- Rojas, D. E. M. (s. f.). *LOS NUEVOS PRINCIPIOS DEL COOPERATIVOS POR EL EFECTO COVID 19*. 23.

Rubio, M. R. (2020). Impacto de la pandemia del coronavirus en el sector cooperativo chileno y acciones que ha emprendido el sector para enfrentarlo. *Otra Economía*, 13(24), 190-200.

Tallon, M. F. (s. f.). *PROPUESTA DE MODELO DE NEGOCIOS PARA COOPERATIVAS AGROPECUARIAS EN LA REGION CENTRO DE ARGENTINA*. 88.

X. ANEXOS

CAPTURA DE PANTALLA DE GRUPOS FOCALES

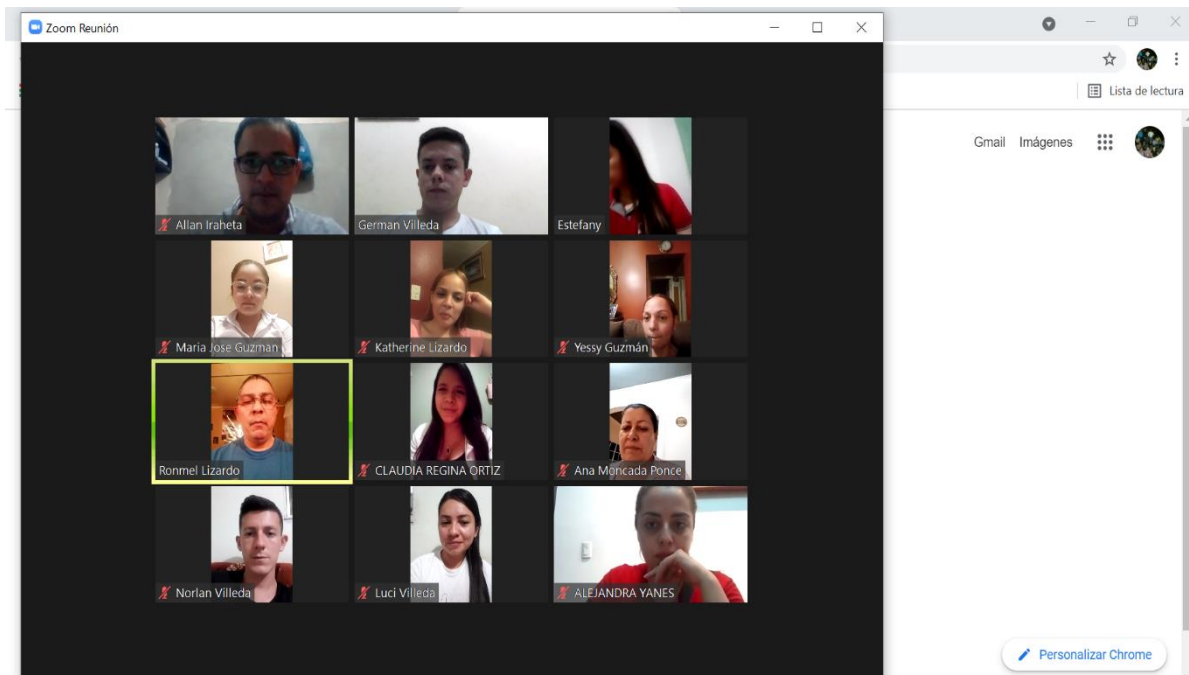


IMAGEN 10.1 GRUPO FOCAL 1

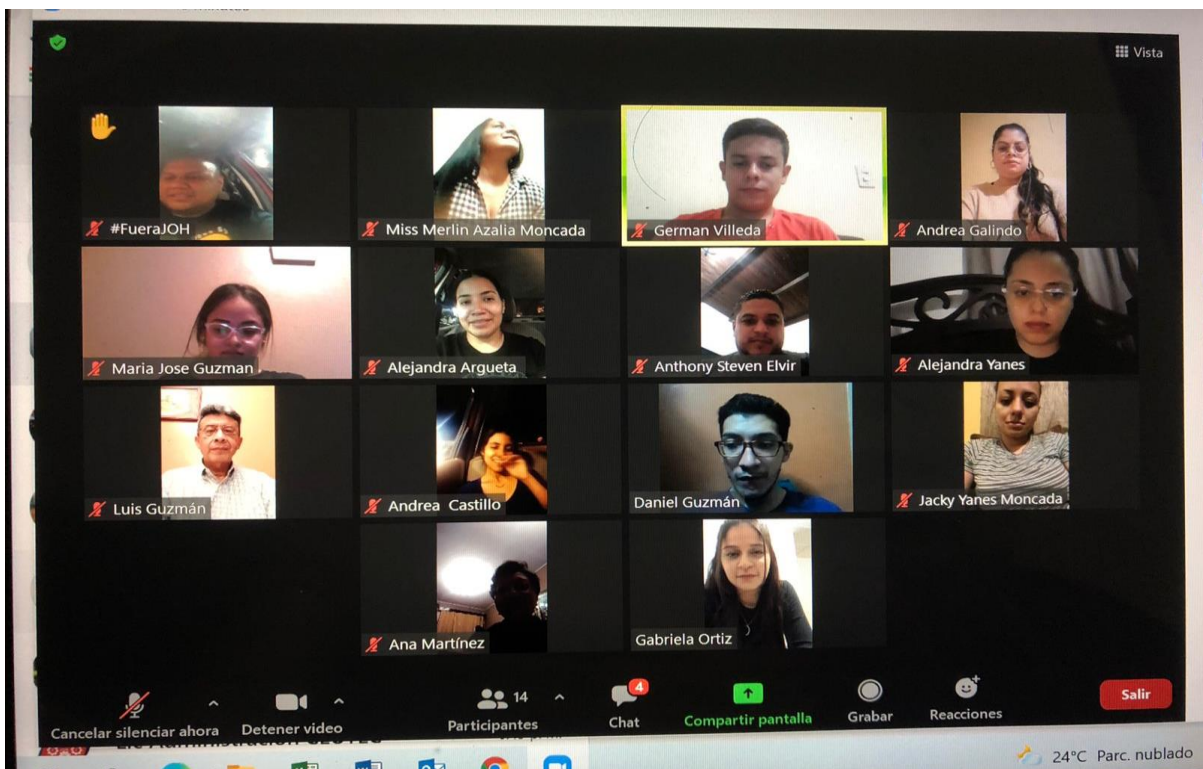


IMAGEN 10.2 GRUPO FOCAL 2

CAPTURA DE PANTALLA DE ENTREVISTAS**IMAGEN 10.3 ENTREVISTAS****IMAGEN 10.4 ENTREVISTAS**