



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY MATRIZ LATACUNGA”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciadas en Gestión de la Información Gerencial.

Autoras:

Cunuhay Chaluiza Sandra Lucia
Pilalumbo Umajinga Melida Janeth

Tutor:

Ing. Cañar Tercero Jorge Enrique

Latacunga -Ecuador

Agosto 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, **Cunuhay Chaluisa Sandra Lucia** y **Pilalumbo Umajinga Melida Janeth**, declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación, “**Análisis de proceso administrativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga**”, siendo el Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero tutor del presente trabajo; y exigimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Latacunga agosto, 2023



Cunuhay Chaluisa Sandra Lucia

C.I: 0504195868



Pilalumbo Umajinga Melida Janeth

C.I: 0504198565

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“Análisis de proceso administrativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga” de Cunuhay Chaluisa Sandra Lucia y Pilalumbo Umajinga Melida Janeth , de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Proyecto de Investigación cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga agosto, 2023



Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero

C.I: 0502608227

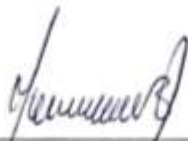
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, el o los postulantes: Cunuhay Chaluisa Sandra Lucia y Pilalumbo Umajinga Melida Janeth con el título de Proyecto de Investigación: Análisis del proceso administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Matriz Latacunga, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, agosto 2023

Para constancia firman:



Lector 1 (presidente)

PHD.GERMANIA SALGUERO

C.I. 0501461107



Lector 2

ING.DIEGO JÁCOME

C.I.0502554082



Lector 3

MBA.ANGELITA FALCONI

C.I. 0502037674

AGRADECIMIENTO

Primeramente, expresamos nuestra gratitud y agradecimiento a Dios por darnos salud, vida y fuerzas para culminar metas y agradecer a nuestros padres por confiar en nuestras capacidades y conocimientos, quienes han sido un apoyo moral y económico durante la trayectoria de estudio. De igual forma, agradezco a mi Tutor de proyecto de investigación Mgs. Jorge Cañar por guiarnos durante el proceso investigativo. Finalmente, a la querida Alma Mater la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme las puertas de esta noble institución y permitirme adquirir nuevos conocimientos para lograr nuestras metas anheladas.

Nuestros sinceros agradecimientos

Sandra Cunuhay y Melida Pilalumbo

DEDICATORIA

Desde lo más profundo de mis emociones dedico este proyecto investigativo principalmente a mis padres Ricardo Cunuhay y Eloisa Chaluisa quienes siempre me han apoyado incondicionalmente a lo largo de mi vida, sin importar nada, para cumplir mi sueño que tanto anhelaba de ser profesional y al mismo tiempo a mis hermanas/no les agradezco de todo corazón por a ver brindado esa motivación y sabios consejos para seguir en mis procesos de estudio y vida.

Sandra Lucia Cunuhay Chaluisa.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto investigativo en primera instancia a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres, José Pilalumbo y Ercilia Umajinga por ser los pilares fundamentales he importantes en esta etapa de mi vida y por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor infinito que me brinda día a día.

A mis hermanos y hermanas, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

Melida Janeth Pilalumbo Umajinga.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

TÍTULO: “ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY MATRIZ LATACUNGA”

AUTORES: Cunuhay Chaluisa Sandra Lucia

Pilalumbo Umajinga Melida Janeth.

RESUMEN

La investigación tiene como finalidad realizar un análisis de los procesos administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay de la Ciudad de Latacunga. El objetivo de este trabajo, es definir los procesos administrativos a partir de una gestión estratégica. Para el desarrollo de la investigación se utilizó un enfoque cuantitativo con una metodología descriptiva y como instrumento se utilizó el cuestionario de 21 preguntas a los 30 colaboradores y la entrevista de 15 preguntas al Gerente General. Dicho cuestionario y entrevista fue aplicado de manera presencial en la institución financiera. Se ejecutó un diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa, donde se evidenció el desconocimiento de la filosofía institucional, dado que estos elementos deben ser de conocimiento de todo el personal, porque, a partir de esta base, se desarrollan las actividades laborales y también al realizar una buena coordinación entre los departamentos lo que permite tomar decisiones adecuadas. Se ejecutó un análisis FODA para conocer las necesidades internas y externas de la institución financiera, a base de las problemáticas. Por lo tanto, para un buen desempeño laboral debe entregar a todos los colaboradores los incentivos como bonos económicos, vacaciones pagadas, certificados de reconocimiento. Es importante mejorar la comunicación entre los departamentos para crear una buena relación con los empleados, de esta manera genera un ambiente de trabajo agradable, además los colaboradores deben ser evaluados para medir el conocimiento y desempeño de las actividades. Por lo que se planteó las estrategias de los procesos administrativos que permite optimizar el tiempo y recurso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.

Palabras Clave: Colaboradores, Estrategias administrativas, Instituciones financieras, Procesos administrativos y Sumak Kawsay.

COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

MANAGEMENT INFORMATION MANAGEMENT CAREER

TITLE: "ANALYSIS OF THE ADMINISTRATIVE PROCESS IN THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE SUMAK KAWSAY MATRIZ LATACUNGA"

AUTHORS: Cunuhay Chaluisa Sandra Lucia

Pilalumbo Umajinga Melida Janeth.

ABSTRACT

The purpose of the research is to develop an analysis of the administrative processes of the Sumak Kawsay Savings and Credit Cooperative of the City of Latacunga and define the administrative processes based on strategic management. The research has a quantitative approach with a descriptive methodology and as an instrument, the questionnaire of 21 questions to the 30 collaborators and the interview of 15 questions to the General Manager were used. We applied a questionnaire and interview at the financial institution. We conducted a diagnosis of the Cooperative's current state, where we demonstrate the lack of knowledge of the institutional philosophy, which all employees should be aware of because it is the foundation for all work activities for effective departmental coordination decision-making. A SWOT analysis let us know the internal and external needs of the financial institution. As a result, all employees must get rewards for good work performance, such as monetary bonuses, paid time off, and certificates of appreciation. It is important to improve communication between departments to create a good relationship with employees, thus generating a pleasant work environment, also to measure knowledge and performance of activities the collaborators must be evaluated. Consequently, the research proposed time and resource optimization strategies and processes at the Sumak Kawsay Savings and Credit Cooperative.

Keywords: Collaborators, Administrative strategies, Financial institutions, Administrative processes, Sumak Kawsay.

AVAL DE TRADUCCIÓN



CENTRO
DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

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

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY MATRIZ LATACUNGA”** presentado por: **Sandra Lucia Cunuhay Chaluisa y Melida Janeth Pilalumbo Umajinga**, egresadas de la Carrera de: **Gestión de la Información Gerencial**, perteneciente a la **Facultad Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, agosto del 2023

Atentamente,


Tania Alvear Jiménez



DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI:0503231763

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	i
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
2.1 Planteamiento del problema.....	2
2.2 Formulación del problema.....	4
2.3 OBJETIVOS.....	5
2.3.1 Objetivo general.....	5
2.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	5
3 BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	7
3.1 El beneficiario directo 1.....	7
3.2 El beneficiario directo 2.....	7
3.3 El beneficiario indirecto.....	7
4 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	7
4.1 Antecedentes Investigativos	7
4.2 Fundamentos Teóricos.....	9
4.2.1 Proceso.....	9
4.2.2 La Administración	10

4.2.3 Proceso Administrativo.....	12
4.2.3.1 Etapas del Proceso Administrativo	14
4.2.3.1.1 Planeación.....	16
4.2.3.1.1.1 Tipos de planeación.....	16
4.2.3.1.1.2 Elementos de la planeación.....	18
4.2.3.1.2 Organización.....	18
4.2.3.1.2.1 Principio de organización.....	19
4.2.3.1.2.2 Elementos de la organización.....	20
4.2.3.1.3 Dirección.....	21
4.2.3.1.3.1 Elementos de la dirección.....	22
4.2.3.1.4 Control	23
4.2.3.1.4.1 Principio de control.....	23
4.2.3.1.4.2 Importancia de los elementos de control.....	24
4.2.4 Gestión	25
4.2.5 Gestión estratégica.....	26
4.2.6 Formulación de estrategias	27
4.2.7 Tipos de estrategias.....	28
4.2.8 Como estructurar una estrategia	29
4.2.9 Establecimiento de metas.....	30
4.2.10 Cooperativismo.....	31
4.3 MARCO INSTITUCIONAL.....	33
4.3.1 Historia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay	33
4.3.2 Filosofía institucional	34
4.3.2.1 Propósito.....	34
4.3.2.2 Misión	34
4.3.2.3 Visión	35
4.3.2.4 Valores	35

4.3.2.5	<i>Política</i>	35
4.3.2.6	Organigrama estructural	36
5	MARCO METODOLÓGICO	37
5.1	Enfoque de investigación.....	37
5.1.1	<i>Enfoque cuantitativo</i>	37
5.2	Tipos y diseño de investigación.....	37
5.2.1	<i>Diseño no experimental</i>	37
5.2.2	<i>Investigación descriptiva</i>	37
5.3	Técnica de investigación.....	38
5.3.1	<i>Encuesta</i>	38
5.3.2	<i>Entrevista</i>	38
5.4	Instrumento de la recolección de datos.....	38
5.4.1	<i>Cuestionario</i>	38
6	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	39
	Encuesta.....	39
6.1	Entrevista al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay	64
6.2	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	68
7	PROPUESTA.....	70
7.1	DATOS INFORMATIVOS	70
7.2	Objetivo general.....	70
7.3	<i>Objetivos específicos</i>	70
7.4	Introducción	70
7.5	FODA.....	72
7.6	Estrategias de FODA cruzada	74
7.7	Estrategias de la propuesta.....	79
7.7.1	<i>Planificación - Filosofía</i>	79

7.7.2 Organización - Coordinación.....	80
7.7.3 Dirección - Motivación.....	81
7.7.4 Dirección - Comunicación.....	82
7.7.5 Control - Evaluación	83
8. IMPACTOS (TÉCNICO, SOCIAL Y ECONÓMICO).....	84
8.1 Impacto Técnico.....	84
8.2 Impacto Social	84
8.3 Impacto Económico	85
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
9.1 CONCLUSIONES	86
9.2 RECOMENDACIONES.....	87
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
11. ANEXOS	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Objetivo y actividades	6
Tabla 2 Propósito.....	39
Tabla 3 Misión.....	40
Tabla 4 Visión.....	41
Tabla 5 Valores.....	42
Tabla 6 Políticas	43
Tabla 7 Distribución	44
Tabla 8 Organigrama Estructural.....	46
Tabla 9 Coordinación	47
Tabla 10 Reuniones	48
Tabla 11 Perfil profesional	49
Tabla 12 Opiniones.....	50
Tabla 13 Mecanismos de integración	52
Tabla 14 Motivación.....	53
Tabla 15 Motivaciones	54

Tabla 16 Supervisión	55
Tabla 17 Comunicación interna.....	56
Tabla 18 Control ingreso y salida.....	58
Tabla 19 Evaluación	59
Tabla 20 Evaluación	60
Tabla 21 Corrección de las actividades	61
Tabla 22 Feedback.....	63
Tabla 23 Encuesta al Gerente de la cooperativa.....	64
Tabla 24 FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay	72
Tabla 25 Estrategias FODA-1	74
Tabla 26 Estrategias FODA-2	75
Tabla 27 Estrategias FODA-3	76
Tabla 28 Estrategias FODA-4	77
Tabla 29 Estrategias de los resultados negativos de la encuesta	79
Tabla 30 Coordinación	80
Tabla 31 Motivación.....	81
Tabla 32 Comunicación.....	82
Tabla 33 Evaluación	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Razón de ser de la administración.....	12
Figura 2 Etapas del proceso administrativo.....	14
Figura 3 Fases principales de la administración.....	15
Figura 4 Ubicación geográfica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay	34
Figura 5	36
Figura 6 Propósito	39
Figura 7 Misión	40
Figura 8 Visión.....	41
Figura 9 Valores	42
Figura 10 Políticas.....	43
Figura 11 Distribución de las actividades	45
Figura 12 Organigrama estructural.....	46

Figura 13 Coordinación.....	47
Figura 14 Reuniones.....	48
Figura 15 Perfil profesional.....	49
Figura 16 Opiniones	51
Figura 17 Mecanismos de integración.....	52
Figura 18 Motivaciones.....	53
Figura 19 Motivaciones.....	54
Figura 20 Supervisión.....	55
Figura 21 Comunicación interna	57
Figura 22 Controla el ingreso y la salida.....	58
Figura 23 Evalúa.....	59
Figura 24 Evaluación.....	60
Figura 25 Corrección de las actividades.....	62
Figura 26 Feedback	63
Figura 27 Estrategias de FODA cruzada.....	74
Figura 28 Estrategias de la propuesta.....	79

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Solicitud a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay para realizar el trabajo de campo.....	94
Anexo 2 Respuesta del Gerente General a la petición	95
Anexo 3 Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay	96
Anexo 4 Entrevista dirigido al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay	99
Anexo 5 Aprobación de las preguntas del cuestionario y entrevista por el Gerente General.....	100
Anexo 6 Aprobación de las preguntas del cuestionario y entrevista por el experto. ..	101
Anexo 7 Aprobación de las preguntas del cuestionario y entrevista por la experta.....	102
Anexo 8 Foda de la Cooperativa Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.....	103

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto: Análisis del proceso administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga.

Fecha de inicio: octubre 2022

Fecha de finalización: agosto 2023

Lugar de ejecución: Av. Marco Aurelio Subía y Av 5 de junio. _Latacunga, _Cotopaxi, Ecuador.

Facultad que auspicia: Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia: Gestión de la Información Gerencial

Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde): Ninguno

Grupo de investigación: S/N

Equipo de Trabajo:

Tutor: Mgs. Jorge Enrique Cañar Tercero

Estudiantes: Cunuhay Chaluisa Sandra Lucia

Pilalumbo Umajinga Melida Janeth

Área de Conocimiento: Área Administrativa

Línea de investigación: Administración y Economía para el Desarrollo Humana y Social.

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde): Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del problema

El proceso administrativo, es la fase (planeación, organización, dirección y control), en la cual la administración se da, desde el punto de vista teórico y práctico, y precisamente es aplicable para la ejecución de actividades a nivel organizacional, y eso nos da la facilidad de llevar un orden cronológico y poder verificar que los resultados se hayan obtenido de la mejor manera posible.

A nivel mundial las cooperativas cuentan con casi 1.000 millones de socios y generan 100 millones de empleos, un 20 % más que las firmas multinacionales. Uno de los motivos principales por los que las cooperativas no logran mantenerse a flote es debido a la falta de procesos administrativos efectivos dentro de las instituciones financieras (Cooperativista de las Américas , 2022).

Las Cooperativistas requiere metas y objetivos concretos para poder dirigir todos los esfuerzos en conjunto hacia el mismo lugar y obtener los resultados deseados. Parte esencial para que esto suceda es lograr una correcta administración.

(Astudillo, 2019) En el Ecuador las Cooperativas de Ahorro y Crédito son un factor importante para el desarrollo económico y social del país, debido a su garantía óptima que brindan a la ciudadanía y muchas veces en las cooperativas existen falencias al no cumplir correctamente con las actividades diarias y en el tiempo propuesto, por ende, presentan problemas con los créditos, al no otorgar en el tiempo establecidos.

Es factible en todas las instituciones financieras tener un alto grado de conocimiento para manejar de manera adecuado el proceso administrativo, (planeación, organización, dirección y control) con el fin de mejorar la organización.

En la provincia de Cotopaxi es de mucha importancia el sector cooperativista ya que son los principales motores de la economía provincial debido a que generan fuentes de empleo. La provincia cuenta con un gran número de instituciones financieras que canalizan recursos y facilitan el desarrollo productivo.

Uno de los problemas que se observan en las cooperativas de ahorro y crédito, es la administración. Puede ser porque la estructura organizativa es obsoleta, o desactualizada, no existen manuales de organizaciones, las funciones se concentran en un solo lugar, no existen programas de capacitación, no existen auditoría interna y externa, se duplican las funciones, existen fallas en la optimización de recursos o, los objetivos estratégicos no son los adecuados (Reyes, 2022).

Morocho (2020) realizó una investigación donde se evidenció un deficiente manejo de los procesos administrativos, por lo que es necesario optimizar los procesos en las áreas de crédito y cobro. A partir de este estudio, es importante analizar que la deficiencia en los procesos administrativos, da como resultado, la captación de clientes.

En la investigación realizada la falta del proceso administrativo afecta en el desarrollo de las actividades laborales, se pudo evidenciar los problemas al momento de realizar los trámites correspondientes de manera personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak kawsay, cuando se realiza trámites de un crédito es complicado, por ende, no agilizan con los préstamos, esto se da cuando el asesor no apresura con los procesos, entonces el cliente espera por mucho tiempo, esto sucede al no aplicar correctamente el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control).

El proyecto de investigación lo que se sugiere es mejorar el proceso administrativo con el fin de que cumplan los objetivos propuestos en la institución, por lo tanto, el buen

manejo del proceso administrativo es **importante** en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga, para mejorar la calidad del servicio que se presta.

Como **aporte** se plantea analizar el proceso administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga, se realizó investigaciones de diferentes fuentes confiables para adquirir información precisa, y también se ha desarrollado un diagnóstico actual de la institución financiera en donde se evidenció la problemática, a base de las necesidades de la cooperativa se diseñó las estrategias de mejora, que ayudará a agilizar las actividades optimizando tiempo y el recursos para lograr los objetivos de una manera ordenada, además aumentará los ingresos económicos para la institución financiera. Los **beneficiarios** son, el Gerente General, los colaboradores y los clientes de la institución financiera, por lo que el beneficio que genera la propuesta planteada engloba el crecimiento del proceso administrativo.

La **utilidad práctica**, de la propuesta, se ofrecen estrategias efectivas dirigidas a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga. El diseño de estrategias del proceso administrativo permite el correcto desarrollo de las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, por lo cual es importante mejorar no solo en los aspectos técnicos sino también en lo sociolaboral, ya que esto influye en la calidad del servicio al cliente.

2.2 Formulación del problema

¿De qué manera la falta del proceso administrativo afecta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga?

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 Objetivo general

Definir los procesos administrativos mediante una gestión estratégica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga.

2.3.2 Objetivos específicos

- Conceptualizar las distintas teorías del proceso administrativo y gestión estratégica.
- Diagnosticar la situación actual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga.
- Plantear estrategias para mejorar los procesos administrativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay la matriz Latacunga.

Tabla 1
Objetivo y actividades

Objetivos específicos	Actividades	Cronograma	Productos
Conceptualizar las distintas teorías del proceso administrativo y gestión estratégica.	<ul style="list-style-type: none"> • Realización del marco teórico. • Búsqueda de información en diferentes fuentes confiables como Redalyc, scielo, Google académico y entre otros. • Aportes y valoración argumentativo de cada uno de los autores. 	Semana 1-4	Marco teórico
Diagnosticar la situación actual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak kawsay matriz Latacunga.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de los instrumentos para el diagnóstico • Aplicación de las encuestas para levantamiento de la información. • Análisis e interpretación de los resultados. 	Semana 5-11	Diagnóstico de la situación de Cooperativa.
Plantear estrategias para mejorar los procesos administrativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay la matriz Latacunga.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los lineamientos estratégicos. • Formulación de las estrategias. • Presentación del diseño estratégico. 	Semana 12-16	Presentación de las estrategias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay la matriz Latacunga.

Nota. Elaborado por el equipo de investigación.

3 BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Este trabajo de investigación posee dos segmentos poblacionales donde se realizaron las debidas investigaciones de campo y se presentan de la siguiente manera:

3.1 El beneficiario directo 1

Que corresponde al Gerente General, el cual dirige la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay - Matriz Latacunga.

3.2 El beneficiario directo 2

Que corresponde a los trabajadores, quienes, a partir de las decisiones tomadas, mejorarán los procesos administrativos internos.

3.3 El beneficiario indirecto

Corresponde a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay-Matriz, ubicado en Latacunga, quienes, a partir de las mejoras propuestas, se evidenciará un mejor sistema de servicio al cliente.

4 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

4.1 Antecedentes Investigativos

Para realizar la investigación se revisó varias investigaciones de diferentes autores y países que tiene relación con el tema de estudio, que ayudarán a sustentar con la indagación aportando un mayor conocimiento, entre estas se destacan las siguientes:

Barrera, (2018) realizó la investigación denominada “análisis del procesos administrativo de la empresa *Construservicios* ubicada en el municipio de Jutiapa” donde se hizo un análisis de la situación laboral y de la interacción con otras ramas de la construcción, así como el analisis de la situación del proceso administrativo. La investigadora hizo un estudio comparativo con otras empresas que produce en la misma industria de la ciudad de Juitapa-

Guatemala. Se encontró que la empresa no tiene un proceso formal y todo lo manejan de forma empírica, por lo tanto, no cuentan con una filosofía institucional, políticas, objetivos y programas y todo se maneja conforme a las experiencias. El tipo de organización es informal, no existe organigrama jerárquica y peor aun, no existe un reclutamiento idóneo del personal. Con relación a otras empresas de la ciudad, el control se realiza mediante la retroalimentación, mientras que las demás lo hacen mediante una relación con el personal.

Hernández y Mondragon (2019) hicieron un trabajo denominado “Análisis del proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam R.L. durante el período de septiembre a diciembre de 2018” donde el objetivo de la investigación fue analizar el proceso administrativo de dicha cooperativa. Para eso realizaron un trabajo de observación, mediante la encuesta e hicieron un FODA. De acuerdo al diagnóstico, se realizó un plan estratégico y operativo. Esta empresa cuenta con manuales administrativos, filosofía institucional, y manuales de funciones donde consta el organigrama, sin embargo, estaban desactualizados. Se encontró que la función de control lo hacen mediante los controles administrativos y que, la relación gerente y personal es bueno. En lo negativo se encontró que no existen incentivos motivacionales. Los autores recomiendan la gestión de capacitación al personal, invertir en activos fijos, se actualicen los manuales, fortalecer el control y crear programas de motivación.

Tapia (2017) realizó su tesis de posgrado denominado “Análisis del proceso administrativo de la microempresa “Quimilimpieza” en la ciudad de Esmeraldas” donde contextualizó e historizó la empresa de productos de limpieza. Al evaluarla, encontró que no posee un proceso administrativo adecuado, pese a las facilidades de la empresa para posibilitar su desarrollo organizacional. Por ende, la investigación tuvo por objetivo, analizar su proceso administrativo, donde encontró que la empresa no cuenta con una estructura organizacional, no posee filosofía institucional, carece de planes de motivación. Los procesos de control y

supervisión son deficientes. En ese sentido, la autora planteó un flujo interrelacionado de las actividades de planeación, organización dirección y control en todas las áreas de la empresa.

Pereira (2022), desarrolló el trabajo titulado “Análisis de los procesos administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Sector Educativo de Colombia Ltda., COOPRODECOL LTDA ubicada en la ciudad de Bucaramanga”. Esta institución fue creada por docentes de Colombia y posee las siguientes áreas: “Finanzas Gerenciales, Marketing Gerencial, Gestión Humana y Gestión de Proyectos”. Se diagnosticó la cooperativa donde se encontró que el centro del problema está en el área de gestión humana y de planeación, sin embargo, la gerencia es un puntal por su fortaleza, por lo tanto, la autora espera que a partir de esas fortalezas se desarrollen estrategias para la mejora administrativa y competitiva.

4.2 Fundamentos Teóricos

4.2.1 Proceso

El proceso, es definido como “conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado” (Microsoft, 2022, p. 1). Entre las actividades que este realiza, la gestión es muy importante y con ella las estrategias que se analicen para una correcto desempeño.

Díaz (2009), analiza al proceso como un factor importante, del cual, si se realizan los seguimientos, según lo planificado los resultados serían los esperados. Añade que para que esto se cumpla, es importante entregar a los profesionales encargados las herramientas necesarias para cubrir y cumplir con los objetivos planteados. Cabe recalcar, que dentro de los procesos, existen riesgos, sin embargo, la ordenada y adecuada gestión evitará caer en estos riesgos, dado que si se cumple con lo establecido, existirá estabilidad.

Mientras que, Torres (2020) define al proceso como “una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada” (p.1). Afirma que tras cumplir un proceso, el producto o servicio al cliente, deben ser óptimo ya que de ese resultado depende que, en el caso de un cliente regrese y en el caso de un producto este funcione a cavidad. En ambos casos, es importante que los productos tangibles o intangibles sean funcionales.

Previa a la sustentación de los autores mencionados anteriormente, la planificación dentro de un area administrativa es importante para el desarrollo de la empresa. Para eso, los procesos administrativos tienen relación con los objetivos, la planificación, un equipo profesional que ejecute este proceso para brindar un servicio de calidad. Por lo cual los objetivos son la parte dorsal de una empresa, y estos deben ser pensados según las necesidades y posteriormente, darlos a conocer y luego ejecutarlos.

4.2.2 La Administración

La administración, es una palabra proveniente del latín “*ad* que significa dirección, tendencia y *minister* que significa subordinación, obediencia” (Salas, 2014, p. 5), también conceptualiza a la administración como un proceso de analizar, dirigir, y controlar el uso de los recursos para lograr objetivos empresariales, satisfaciendo las necesidades del mercado.” Además, considera que el objetivo es coordinar los recursos para lograr mayor productividad. (p. 4-5)

La administración según Corichi et al., (2021) hace que los recursos sean los apropiados y en su defecto, sean productivos con la finalidad de aprovecharlos de la mejor manera, “en nuestra sociedad es la administración del hogar y una de las más complejas la administración en las organizaciones” (p.3). El autor, manifiesta, es importante, conocer las aportaciones teóricas de la administración, la evolución y características. Para eso, es importante, analizar y comparar los modelos de la administración.

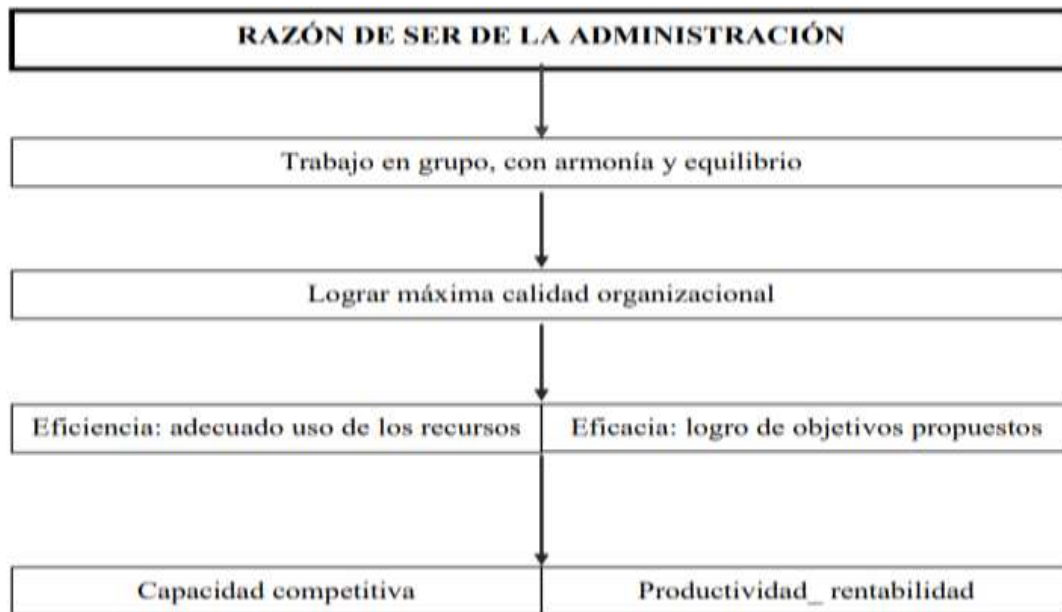
Con lo antes mencionado, conceptualiza que “La administración es una actividad que llevan acabo los seres humanos en distintos ámbitos de la vida diaria; el desempeño de estas actividades están relacionadas con las tareas del hogar, escuela, trabajo, entre los más destacados” (Corichi, et al., 2021, p. 8).

De la misma manera, un estudio realizado en la Universidad Católica Boliviana San Pablo (2007) afirma que “La administración es una de las actividades humanas más importantes, encargada de organizar y dirigir el trabajo individual y colectivo efectivo en términos de objetivos” (p. 45). En otras palabras, la administración permite trabajar en sociedad dado que parte de la importancia social. La importancia que posee la administración, según el trabajo de la universidad, es histórica y su trascendencia lo confirma, dado que permite que es el centro de operaciones y recursos que remiten a un producto de calidad. Dentro del mismo, implica la responsabilidad de organización para un completo desarrollo y unidad.

Previo al análisis de los autores, Salas, (2014) hace un aporte desde el análisis de la administración, lo cual es importante a esto se añade lo que plantea la Universidad Católica Boliviana San Pablo (2007) cuando manifiesta que la administración es una actividad humana pues esta se encarga de administrar de forma cotidiana cualquier acción y Corichi, et al., (2021) afirma que la administración debe ser productiva. Los tres autores enlazan la forma de administrar una organización.

Cano (2017) se alinea al pensamiento de los autores antes citados y detalla que la administración es eficaz, siempre que cumpla con su razón de ser. El autor diseñó un cuadro donde expone la razón de ser de la administración y se expone a continuación:

Figura 1
Razón de ser de la administración



Nota: La razón de ser de la administración es importante desde los tiempos anteriores y se utiliza en todos los campos sociales. Fuente: (Cano, 2017, p. 19).

En ese sentido, se observa cual importante y la relevancia que tiene la administración desde tiempos anteriores a la revolución industrial, ya que, a partir de ello, es fundamental, la necesidad y utilidad de la administración en todos los campos sociales, comerciales, incluso se podría afirmar que en los campos culturales y deportivos para alcanzar las metas inicialmente planteadas.

4.2.3 Proceso Administrativo

El proceso administrativo es un componente de funciones y etapas para realizar una actividad. Cada paso es parte de un conjunto que se relacionan entre sí con la finalidad de que la administración sea la adecuada. Existen varios autores que definen al proceso administrativo como:

El proceso administrativo desempeña un papel fundamental en la gerencia de una compañía. Supone la hoja de ruta a seguir durante un determinado periodo, para poder alcanzar los objetivos establecidos por la dirección. Por tal motivo es

importante identificar su concepto, fases y etapas del proceso (Corichi, et al., 2022, p. 3).

Otro de los autores que definen al proceso administrativo son May, et al., (2021) y explican que este modelo se ha perpetuado en la historia. Y citan a Henry Fayol como personaje importante de la estructura básica de la administración y su práctica cotidiana. “El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa” (p.9).

Ambos autores plantean la existencia de fases o etapas que sirven para el cumplimiento de la administración. Ahora, May, et al., (2021) señalan que otros autores plantean entre tres y seis fases, sin embargo, afirman que todos abarcan los mismos enfoques. No obstante, añaden que la más aceptada en el mundo de la administración son: planeación, organización, dirección y control.

Según los autores, Corichi, et al., (2022) señala que un procesos administrativo es fundamental para la gerencia y para ellos debe identificarse cada uno de los procesos, no obstante, son May, et al., (2021) afirma que el proceso existe desde tiempos indispensables, sin embargo, se ha realizado desde el empirismo. Ambos autores están concientes de la necesidad de un proceso administrativo, sin embargo, el primero lo ubica desde un enfoque técnico dentro de la organización empresarial, mientras que May, et al., (2021) lo hace desde la base empírica. Como se observa, el proceso administrativo posee una estructura que si bien es cierto, consideran básicas, para otros es muy importante, sobre todo porque de ahí se espera que los resultados sean los esperados, o al menos, se acerquen a la idea. Por lo tanto, cumplir con las fases permitirá que todo el proceso administrativo cumpla con lo establecido inicialmente.

4.2.3.1 Etapas del Proceso Administrativo

El proceso administrativo posee cuatro etapas como se manifestó. El autor que planteó estas etapas fue George R. Terry y May, et al., (2021) exponen la propuesta del autor, ya que es considerado en núcleo de la administración. Cada etapa cumple con una función dentro del campo operacional.

Figura 2

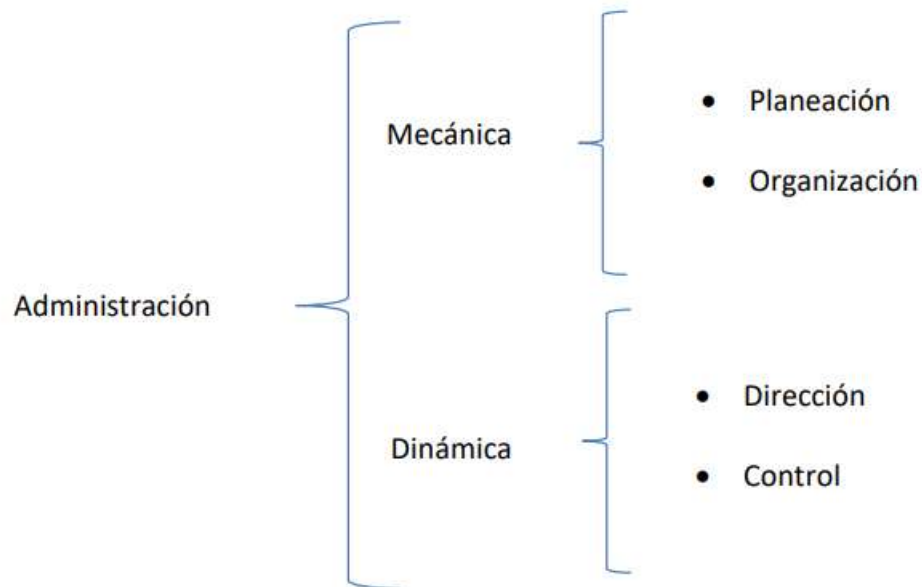
Etapas del proceso administrativo



Nota: La figura muestra las 4 etapas del proceso administrativos que son fundamentales para realizar las actividades dentro de las instituciones. Fuente: (Universidad de Guadalajara, 2022)

De la misma manera, May, et al., (2021) y Corichi, et al.,(2022) concuerdan que a partir de los criterios establecidos, la administración se divide en dos fases principales como son: “mecánica y dinámica la implantación dentro de la organización nos permite ver con mayor claridad lo que se está haciendo y poder evaluarlo” (May, et al., 2021, p. 10). A continuación se expone la idea expuesta en un cuadro sinóptico:

Figura 3
Fases principales de la administración



Nota: La figura muestra dos fases principales de la administración que ayuda a facilitar en las actividades laborales. Fuente (May, 2021, p. 10)

La gráfica que se observa expone las fases de la administración, la fase mecánica es la parte teórica en la que se establece lo que se debe realizar y se divide en la planeación y la organización. La fase dinámica se refiere a como manejar los hechos de la organización y que se divide en la dirección y el control. A partir del cumplimiento de estos aspectos, se mejorará la actividad administrativa dentro de una empresa.

Los procesos de administración se interpretan de diferentes formas, y en algunas ocasiones, estas se cumplen correctamente las funciones y se debe a la planificación y por ende, se pierde la lógica el objetivo que busca la empresa. (Muñoz, et al., 2020). El análisis que hacen los autores concluyen en que las cuatro fases son importantes para el cumplimiento de los objetivos y metas.

Previa a la investigación, las fases del proceso administrativo, tuvieron un proceso al que varios autores estudiaron y analizaron la forma apropiada para darle continuidad, lógica y

finalmente seleccionar a las cuatro fases para el desarrollo de todo el proceso administrativo según las necesidades y enfoques, los mismos que son amplios. Un ejemplo de los campos son comerciales, empresariales, sociales, culturales, entre otros. La administración y sus procesos tienen la capacidad de insertarse en cualquier contexto que se presente.

4.2.3.1.1 Planeación

La planeación dentro del proceso administrativo es “una función administrativa que suministra los medios con que los recursos humanos manejan los problemas de un ambiente complejo, dinámico y constante” (Sánchez, 2014, p. 2). Dentro de esta fase se engloba los procedimientos y sus metas que se realizarán a futuro y con base en el cumplimiento de los objetivos preestablecidos.

Para Morales (2017) la planeación es fijar una acción a cumplir. Para esto, se establece una secuencia de operaciones cuyos tiempos son planificados con la finalidad de optimizar los recursos y evitar consecuencias negativas que impliquen pérdidas. Lo importante, es cumplir a futuro las proyecciones esperadas.

Los principios de la planeación son los objetivos que deben ser claros, medibles y que se puedan alcanzar, seguido de promover que los objetivos se cumplan; se espera que lo planeado se cumpla a cabalidad, por último, sea eficiente en los planes que se midan para contribuir con los propósitos de la empresa.

4.2.3.1.1.1 Tipos de planeación

- **Estratégico:** son aquellas que se ubican en el nivel institucional, es la más amplia de las tres y en este punto, la planeación de los administradores buscarán que el éxito de la empresa tenga miras de entre 3 y 5 años. El compromiso que este posee es evitar incurrir en costos de planeación. Sus características es que debe ser proyectada a varios años incluido sus efectos. Su enfoque debe plasmarse en toda la empresa, es decir, recursos y actividades,

además, de trazar cada uno de los objetivos planteados y elevados a un nivel de organizaciones. También, es necesario acotar que al ser de nivel estratégico, este tendrá subordinados. Ruíz (2014), enlista diez pasos para lograr una adecuada planeación estratégica:

1. Misión de la empresa
2. Identificación de unidades estratégicas de negocio
3. Investigación de mercados
4. Fijación de objetivos para cada unidad estratégica de negocio
5. Calcular la tasa de crecimiento de la empresa
6. Comparar su crecimiento sostenible con el crecimiento esperado de la demanda
7. Cambio de las políticas de la empresa
8. Matriz de Boston Consulting
9. Estudiar la competencia
10. Estrategia corporativa (p.70).

- **Tácito:** este tipo de planeación se efectúa en el ámbito de departamento, es decir, es intermedio. Este debe ejecutar los planteamientos a corto plazo (1 año). Se utiliza para describir las tareas de la organización en ese lapso de tiempo. Sus características parten de una proyección a mediano plazo, cubre los recursos de cada departamento y trabaja para cumplir con los objetivos, por último, es importante señalar que “esta planeación se define en cada elemento de la empresa”(p.71).
- **Operacional:** este tipo de planeación, se encarga de establecer y aplicar el plan estratégico según los objetivos específicos. Se realizan en los niveles inferiores y cuida de las

operaciones corrientes. La planeación debe ser escrita de forma sencilla, de tal manera que los ejecutores puedan entenderla y ejecutarlo según el cronograma. Las características de este tipo de planeación, parte de la proyección a corto y plazo inmediato, las actividades se realizan por separado para el cumplimiento de las metas y se define por tareas. Su meta principal, es que se hagan las cosas bien, es decir, la eficiencia. (p.72).

4.2.3.1.1.2 Elementos de la planeación

Los elementos de la planeación según Mintzberg y Quinn (1998), se enumeran a continuación:

- **Misión:** su enunciado refleja al objetivo como fundamental de la empresa.
- **Visión:** representación explícita de lo que la organización se plantea a largo plazo.
- **Propósitos:** finalidades de tipo cualitativo que se orientan y persiguen a través de los objetivos.
- **Valores:** es el conjunto de enunciados que manifiestan los principios fundamentales bajo los cuales debe manejarse la empresa.
- **Políticas:** son reglas o guías que expresan los límites dentro de los que debe ocurrir la acción (p.29).

4.2.3.1.2 Organización

La organización es una estructura intencional y formalizada que conjuntamente deben cumplir funciones, niveles y actividades de todos los recursos humanos y materiales para cumplir con los objetivos antes planteados. La importancia de la organización es la existencia de colaboración y negociación efectiva. Apoya al cumplimiento de los objetivos y, sobre todo, que cada uno tenga significado de ser, además, que funda autoridad (Cadena, et al., 2013). A continuación se detallan los tipos de organización:

- **Formal:** es la estructura intencional bajo la concepción de documentos. Se realizan actividades cuyas responsabilidades y tareas sean diseñadas bajo un cobijo empresarial. Cada uno de los colaboradores, deben trabajar en conjunto sin buscar competiciones ya que, la organización ya establece la autoridad y responsabilidades. (MhEducation, 2020)
- **Informal:** en este tipo de organización, las relaciones informales dentro del campo empresarial no son planificadas, poseen distintos tipos de funcionamiento, porque las personas que las encabezan se adaptan entre sí para lograr el objetivo (MhEducation, 2020).

4.2.3.1.2.1 Principio de organización

El principio de organización según se exponen a continuación:

- **Principio de unidad de mando:** solo existe un jefe al mando y este debe mantener los resultados esperados bajo las personas que están a su mando.
- **Principio de equilibrio de Autoridad-Responsabilidad:** existen varios jefes, pero cada uno es subordinado, ya que el nivel jerárquico impide que las órdenes del inferior pasen por encima del superior.
- **Principio de Equilibrio Dirección-Control:** existen delegaciones quienes poseen una tarea a realizar, la misma que deben cumplirla en grupo y unidad.
- **Principio de Nivel de Autoridad:** se mantiene la delegación o grupo lo que decide la autoridad individualmente de los demás administradores, “deben tomarlas ellos en lugar de hacerlas ascender por la estructura de la organización” (Morales, 2017, p. 10).
- **Principio Escalar:** existe una amplia diferencia entre los departamentos administrativos y los subordinados y todas las obligaciones son más claras entre todos.
- **Principio de Delegación por Resultados Esperados:** existe un organigrama donde los gerentes delegan las actividades y estos se alinean a esto. Dentro de este principio

existen “los niveles jerárquicos, los canales formales de comunicación, las líneas tanto de responsabilidad como de autoridad, los jefes de cada grupo, la división de funciones, entre otros” (Morales, 2017, p. 11)

Es evidente que las diferentes formas de principios tienen su postura, dado que las actividades que cada una cumplen, se asocian según el nivel jerárquico, y de tamaño de la empresa ya que es lo más importante determinar. Porque, a partir de esto, establecen las necesidades de personal y el tipo de principio, aunque, también incide en el tipo de pensamiento o estrategia de trabajo del propietario de la empresa.

4.2.3.1.2 Elementos de la organización

Los elementos de la organización es el vínculo asociativo, es decir, que tengan un fin común, el cual deben llevar un manejo coordinado. Martínez (2018), citan a Mosher y Cimmino quienes afirman que el “fenómeno en el cual dos o mas personas se ejecuta en colaboración y se coordina consciente y sistemáticamente hacia la realización de un fin o de un conjunto de fines” (p.17). Por otro lado para Barnard una organización es cuando posee cuatro puntos importantes.

- a) **División de trabajo:** “es la fragmentación o descomposición de una actividad en tareas más elementales, así como su reparto entre diferentes personas” (Martínez, 2018, p. 23). La división de trabajo se basa en estructurar las actividades que realizan los colaboradores para lograr los objetivos de la empresa.
- b) **Coordinación:** es uno de los elementos no menos importantes ya que en este momento. No se puede improvisar ya que es “elemento bascular de la organización, porque en todo grupo que coopera hacia un fin común existen variedad de facetas o intereses complementarios” (p.23). La coordinación debe hacerse bajo la articulación racional y armónica, sin embargo, el autor manifiesta que esto es el inicio de la división de trabajo, donde surge también la exclusión.

Los elementos de la organización contienen bases sólidas para lograr el objetivo. Sin embargo, para lograrlo, es preciso que el elemento humano, se identifique con la idea de la organización, dado que solo así se podrá obtener un equilibrio. No obstante, los valores también inciden en esta parte dado que la lealtad es un valor fundamental. Sin embargo, en cuanto a lo negativo, se puede asociar a la creación de la división del trabajo que plantea Smith.

4.2.3.1.3 Dirección

La dirección es un elemento que está unido con la organización. Así lo afirma Fayol porque los conocimientos de los elementos son necesarios ya que las directrices son fundamentales, por lo tanto, dentro de la planificación se establecen las directrices y los planes operativos tienen fases para su cumplimiento. Para ello, se citan las fases:

- a) Determinación de los objetivos.
- b) Consideración de los medios y recursos disponibles para alcanzarlos.
- c) Valorar la situación existente.
- d) Elaborar un programa de ejecución (p.50).

Es claro que no se pueden olvidar los objetivos iniciales y los objetivos de acción de la función directiva y política. Aquí, se establecen los niveles, las tareas y las decisiones a tomar dentro de la empresa y segmentar las responsabilidades de los grados del directivo, el ejecutivo y del operativo. Además, que se tomará la decisión de la empresa sobre su forma de trabajo sea centralizada (se utilizan más en empresas pequeñas) donde la jerarquía es única y es quien toma las decisiones; o descentralizada (se utiliza en empresas grandes) y es donde se delega la autoridad o funciones a terceros según la estructura de la organización.

4.2.3.1.3.1 Elementos de la dirección

En esta etapa la dirección implica tener autoridad y que este esté dispuesto a enfrentar los retos, integrar los esfuerzos para el cumplimiento de los objetivos, para esto Morales (2017) presenta los elementos a continuación:

- a) **Delegación de funciones y autoridad:** se encargará de entregar las funciones a los gerentes o quienes estén bajo su línea de mando.
- b) **Manejo y motivación del personal:** quien está a cargo de la organización, tendrán que manejar a todo el personal a su cargo, sin olvidar la importancia de motivarlos con estrategias que lleguen a cada uno de ellos y los motive a continuar con el trabajo.
- c) **Toma de decisiones:** el director, se encargará de tomar las decisiones de la organización y tendrá que asegurarse de que sean las acertadas para el desarrollo de las actividades, del personal y de la misma organización.
- d) **Supervisión:** el director supervisará las actividades que realiza sus subordinados, dado que, al entregar funciones, este tendrá que ver los resultados que este tiene dentro de los jefes de área y las ordenes que estos dan a los demás para el desarrollo organizacional.
- e) **Integración:** comprende la función a través de la cual el administrador elige y se allega, de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes.
- f) **Comunicación:** comprende múltiples interacciones que abarcan desde conversaciones telefónicas informales hasta los sistemas de información más complicados.

El liderazgo en la dirección es indispensable en el administrador pues el quien define reglas, y está pendiente de su cumplimiento. Porque será quien cuide de los recursos y, permita

la participación de sus colaboradores, buscando que este tipo de administración sea participativo (AIU, 2018).

Sin duda, quien cumple las funciones de director, tiene una gran responsabilidad, lo que implica que este tenga las capacidades para dirigir, motivar, analizar y verificar las acciones de cada uno de los integrantes que están a su alrededor. La capacidad no solo es intelectual sino también, es de personalidad para llegar a los empleados.

4.2.3.1.4 Control

El control es parte de la fase operativa de la administración donde se evalúa, mide o supervisa que se cumplan los objetivos de la planeación y de no ser así, se corrijan los errores y la retroalimentación de lo aprendido durante el camino administrativo. De esta fase, se analizará el proceso de todas las fases anteriores y de cómo se realizó con base en los objetivos inicialmente planteados con eficiencia y eficacia (S,f., 2022).

El control es el último del proceso de administración y este debe ser ordenado y debe reforzar la toma de decisiones ya que están ligadas al costo, calidad, cantidad y tiempo, y hacer un control de cada uno de estos puntos previene que se cometan errores y al contrario, se complemente la situación administrativa (Morales, 2017).

4.2.3.1.4.1 Principio de control

- a) **Establecimiento de estándares:** son unidades de medida que sirven como modelo, guía o patrón con base en la cual se efectúa el control.
- b) **Evaluación:** es necesario que, durante el desarrollo de la administración, se verifiquen y cuantifiquen los resultados.
- c) **Corrección y retroalimentación:** la corrección de las actividades se realizará mediante la retroalimentación y los ajustes necesarios.

Como se evidencia en esta fase, todas las fases están concatenadas entre sí, siendo el punto de partida la planeación. De ahí que cada fase de cumplir con lo establecido para que el funcionamiento sea indicado según los objetivos, es importante. También se observa, que no siempre habrá un correcto desempeño, sino que, además, cuando existan desviaciones, el director tendrá que tomar cartas en el asunto para realizar los correctivos necesarios y encaminar el proyecto.

4.2.3.1.4.2 Importancia de los elementos de control

Tras este aporte, S/f., (2022) manifiesta que los elementos de control tienen gran importancia dentro del proceso administrativo. Los detalles se exponen a continuación:

- a) Establece medidas de corrección.
- b) Se aplica a todos los recursos de la empresa.
- c) Determina y analiza rápidamente sobre las causas que originan desviaciones.
- d) Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- e) Informa sobre el desempeño de ejecución de los planes.
- f) Reduce costos y se ahorra tiempo al evitar errores.
- g) Se incrementa la productividad en la empresa (p. 63).

Además, se establecen principios de equilibrio, que se establece al delegar a terceros las actividades a realizar. Para esto, se verificará que tenga la capacidad de hacerlo y sobre todo la responsabilidad. El control debe ser oportuno para tomar los correctivos necesarios y evitar fraudes o hacer reducciones de costos, según el caso, el director deberá ser muy analítico para descubrir a tiempo cualquier problema.

4.2.4 Gestión

La gestión es hacer diligencias que se relacionan con la administración y para el cumplimiento de dicho rol es importante la existencia de un correcto direccionamiento de cada una de las actividades que engloban la gestión. Dentro de este rol, existen tareas que es necesario cumplir para la obtención de recursos que servirán para la ejecución de la misma.

Según Soledispa, et al., (2022) la gestión se basa en la “capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la empresa y permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos”(p. 283). Este concepto tiene similitud como lo que manifiesta Mendoza (2016) que sostiene que la gestión administrativa ya tiene una estructura de sistemas porque contiene acciones orientadas y relacionadas con los objetivos de planeación. Por lo tanto, cada una de las funciones deben encaminarse en lo que Mendoza-Briones (2017) las funciones clásicas del proceso administrativo como son: planear, organizar, dirigir y controlar.

La gestión debe llevar resultados de cada una de las actividades y en la actualidad, en todo lo que engloba las fases de la organización como es: el diagnóstico, diseño Fajardo (2005), sostienen que ya no es solo la administración sino que al traducirlo al inglés, la gestión de las organizaciones ya se amplía porque la visión futurista que presenta desde obtener conocimientos modernos y sistematizados, planeación, ejecución y control a partir de la interacción social.

Según Sánchez (2017), la gestión administrativa es un “conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo; planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” lo que implica que debe entregar un soporte a cada una de las fases de procesos. Esto con la finalidad de obtener los resultados esperados en la área financiera.

Cada uno de los autores tienen su perspectiva sobre la gestión, y Soledispa, et al., (2022) lo ubica en las capacidades humanas para ejecutar la gestión y evitar problemas, mientras que Fajardo (2005), amplía a la gestión como parte de la visión humana hacia el éxito a partir de nuevos conocimientos. Ahora lo que señala Sánchez (2017), se relaciona con lo que señalan los dos autores ya que la gestión de procesos tiene que ver con la visión de quien está a la cabeza, el cual debe estar de la mano de un líder o gerente.

Al momento de tomar las decisiones mientras se ejerce la gestión, el proceso de administración debe adherirse a una dirección y control, misma que mejorará la capacidad administrativa y cada una de las actividades se reflejarán en cada uno de los procesos antes mencionados. Lo importante es que la gestión contenga las herramientas y elementos para cumplir con los objetivos empresariales.

4.2.5 Gestión estratégica

La gestión estratégica, es una herramienta fundamental para la organización porque de ahí inicia la valoración y el análisis de la situación empresarial, porque a partir de ello, se desarrollan actividades que permiten al director formular y evaluar los resultados y el gasto de los recursos utilizados durante el proceso.

Dentro de la misma, y como se ha mencionado anteriormente, el director o gerente, debe tener la capacidad de manejar la información. Brume (2017), manifiesta que la gestión organizacional es utilizada para llevar al éxito a la empresa, y que siempre se busque el beneficio para los stakeholders (socios, clientes y colaboradores). En ese sentido, es indispensable el compromiso de todo el equipo gerencial, dado que su apoyo es importante.

En cuanto a los recursos, la planeación estratégica que plantee debe ser manejada cautelosamente, y tras un estrictos analisis desarrollar cada uno de los sistemas de gestión y

sobre todo el liderazgo del gerente que implica el conocimiento y dominio de las estrategias a aplicarse.

Arroyo (2012) recalca que el liderazgo facilita a las personas a dar mas de lo que pueden hacerlo porque al visualizar que existe un líder que sabe que lo hace, comparten una visión lo que genere sinergia en el equipo de trabajo y tiene como resultado el logro de los objetivos planteados. Mientras que Lana, (2008) detalla una lista para ejecutar la gestión estratégica:

1. Análisis interno de la empresa y su entorno
2. Definir los cursos de acción (corto, mediano y largo plazo),
3. Formular estrategias de gestión (disponibles en la empresa)
4. Examinar las acciones estratégicas a implementar
5. Determinar los mecanismos de control y de seguimiento.

Si la gestión estratégica se ejecuta de acuerdo a lo planificado, los resultados serán factibles y esto es el resultado de una visión acertada por parte del director o gerente porque los cambios producidos fueron los adecuados. En este caso, es importante las decisiones que tome el líder y sobre todo que analice el terreno empresarial a pisar porque a partir de ello se analizarán las oportunidades y las desventajas existentes y de esa manera, evitar caer en riesgos que pueden afectar a la empresa y sus colaboradores.

4.2.6 Formulación de estrategias

Para llevar por buen camino una gestión estratégica es necesario formular las estrategias que más se unen a los objetivos diseñados, los mismos que no pueden cambiarse ya que es la base del proceso administrativo. En el caso de ser necesario, el cambio este deberá ser analizado con cautela para ver si esto no afecta el resto de la gestión.

En este caso, Gutierrez (2020) formula su estrategia a partir de los siguientes pasos:

- **Objetivos claros y decisivos:** es el primer paso donde es necesario dirigir los esfuerzos hacia las metas generales. La claridad de los objetivos tiene a dar buenos resultados.
- **Conservar la iniciativa:** Es parte del estímulo y compromiso dentro de la empresa, el mismo que debe contagiar al resto de colaboradores, de tal manera, que ellos se sientan identificados y comprometidos.
- **Concentración:** elemento para obtener precisión y lograr que la empresa se imponga en el mercado.
- **Flexibilidad:** parte de la prevención de los recursos para que, dado el momento, y en caso de que la empresa lo necesite estén a disposición.
- **Liderazgo coordinado y comprometido:** es la base fundamental para que los colaboradores trabajen de forma adecuada ya que el liderazgo propone el compromiso de los demás.
- **Seguridad:** permite que los recursos sobre todo económicos sean los óptimos para la operación.

Al momento que se formulan las estrategias deben tomarse en cuenta lo antes mencionado porque cada uno de los seis pasos permitirán que las estrategias tengan un buen resultado y por lo tanto se cumplan los objetivos generales de la empresa al finalizar el lapso de los establecido.

4.2.7 Tipos de estrategias

- **Estrategias tendentes a incrementar el valor añadido percibido:** tiene como intención ser protagonistas desde un alto grado de participación en el mercado en cuanto a volumen y mejor servicio o producto.

- **Estrategia híbrida:** proporciona un valor añadido a los clientes con precios bajos. Esto permite tener más volumen de venta sobre la competencia. Esta estrategia sirve para ingresar en un mercado cuyos competidores ya tienen trayectoria.
- **Diferenciación enfocada:** es cuando la empresa ofrece productos con un valor elevado, esto es porque las empresas tienen un segmento específico, siendo esta una gran ventaja.
- **Estrategias equivocadas:** esta es una estrategia cuyo fracaso es procedido desde su inicio.
- **La estrategia orientada a precios bajos:** parte de la oferta de productos con costos bajos, pero con calidad. Esto se puede lograr cuando, la empresa es líder en ese producto y los competidores no pueden superar ese valor.

Los diferentes tipos de empresas exponen los enfoques de servicio al cliente, sin embargo, no todos tienen un enfoque similar más que el de generar ganancias. Lo importante en este punto, es que se escoja de manera acertada, la estrategia a excepción de la estrategia equivocada, ya que, es claro que no es la mejor, al contrario, es la menos indicada.

4.2.8 Como estructurar una estrategia

La ejecución de una estrategia tiene como antecedente una estructura que debe ser pensada con la finalidad de cumplir con todo lo necesario y esperando los resultados esperados. Pimentel (1999) establece una línea de trabajo para la creación de una estructura de una estrategia, y se presenta a continuación:

- **Misión:** es la razón de ser de la estrategia a cumplir y una de las más importantes pues abarca la descripción de la naturaleza de la organización y su razón de ser. Los campos donde se pueden inscribir la estrategia pueden ser los clientes, los productos o servicios, el mercado, las mejoras, la imagen.

- **Visión:** es la razón de ser de la empresa y es donde pone sus miras a un tiempo específico y los logros que desea obtener, así como el rumbo que desea tomar. Esta debe ser positiva, con proyecciones y que logre una sinergia estratégica.
- **Valores corporativos:** son un conjunto de reglas y creencias que vigilan la gestión y que inspire confianza y seguridad.
- **Objetivos estratégicos:** se exponen lo que se va a lograr y el tiempo, así como la secuencia para lograr competitividad que serán medidos para saber si se alcanzaron cumplir con las metas.

El diseño de una estrategia tiene bases que debe obligatoriamente asentarse, y un punto de partida que permite el desarrollo de las estrategias planteadas, que tienen un enfoque social, cuya visión implica el crecimiento de la empresa y de los que están dentro de la misma.

4.2.9 Establecimiento de metas

Las metas estratégicas son todos y cada uno de los resultados obtenidos durante el proceso administrativo y el correcto manejo empresarial del director o gerente que se observan en un tiempo estipulado, el mismo que puede ser en un lapso aproximado de un año o más. Para analizar el resultado de los logros se tendrá que hacer una revisión del plan estratégico donde están:

1. Compromisos programáticos incluidos en el programa de gobierno del gerente.
2. Compromisos del equipo directivo de la agencia, tanto programáticos como gerenciales y fiscales.
3. Resultados de largo plazo que hay que lograr para cumplir con órdenes de los Tribunales, estándares de organizaciones acreditadoras u otros similares. (Oficina de gerencia y presupuesto, 2013).

El establecimiento de metas, contribuye al desarrollo y correcto desenvolvimiento de la organización y propicia a que todo el elemento humano y recursos económicos se mantengan a flote. Para esto es necesario definir las metas a alcanzar en el tiempo, en el campo recursivo y con el elemento humano que existe. Es imprescindible que las metas fijadas sean claras y no queden en el aire a futuro, porque si eso llega a suceder, las metas no serían alcanzadas, lo que terminaría en riesgo el futuro empresarial.

4.2.10 Cooperativismo

El cooperativismo viene de la cooperación de los integrantes dentro del ámbito económico y social para lograr acciones voluntarias cuyo beneficio sea para todos. Esto puede ser aplicado en un grupo social, empresarial o de otra índole donde infieran personas con los mismos intereses.

Una cooperativa es “la unión de personas trabajadoras que suman su tiempo y habilidades para organizar un espacio de trabajo cuyo objetivo es ofrecer condiciones de vida digna para todas las personas involucradas”, la cooperativa se funda bajo principios y valores, sobre todo, un mismo ideal económico basado en la democracia, sostenibilidad y equidad (Aguilar, 2021, P.11).

La cooperativa nace como idea de sociedad equitativa. Cáceres (2021) afirma que los pioneros de las cooperativas fue Rochdale en 1844. Esto tras una serie de análisis de autores que tuvieron experiencias en la creación de las cooperativas, por el siglo XIX. Lo que plantearon es configurar una sociedad que cubra las necesidades de la clase obrera, resultado del sistema capitalista (p.3).

Las cooperativas poseen principios que se difunden y que buscan demandar los avances históricos, permitir el ingreso voluntario. La existencia de la democracia, facilita la formación,

cooperación con otras cooperativas y sobre todo que esta tenga un compromiso social. Es una base que permite ingresar con facilidad.

Para la organización We Effect (2023), el cooperativismo “es un movimiento socio-económico basado en valores y principios de igualdad y equidad” porque a partir de la creación de una cooperativa, las personas podrán unirse de forma voluntaria para conformar un grupo democrático, y participativo.

Sin embargo, Aguilar (2021) afirma que luego de todo el tiempo transcurrido, no es suficiente porque la sociedad no ha logrado transformarse, ya que la lógica capitalista se encuentra inmersa en este espacio, siendo que es algo creado para contrarrestarla pero al contrario, se adhiere a la lógica capitalista.

Previa al análisis de los autores, Aguilar (2021) y Cáceres (2021) plantean que la creación de una cooperativa se basa en principios y valores, que es parte de los ideales sociales de la creación de una empresa con las características de una cooperativa, solo que Cáceres (2021) añade el valor social de una clases obrera que se enfrenta a un sistema capitalista, es decir, que la cooperativa fue creada para mitigar el devenir capitalista cuyas necesidades no les interesa solventar. Sin embargo, Aguilar (2021) asegura que esta idea no puede ser solventada pues, dentro de la misma cooperativa, se enfocan acciones que son propios de un sistema capitalista. Entonces, se podría decir que la idea de una cooperativa es fallida porque no logró ser un oponente al capitalismo, sino que tuvo que alinearse a el.

El cooperativismo fue creado con fines sociales y de apoyo económico para las clases sociales bajas o en su debido tiempo, las clases proletarias, sin embargo, se observa que la esencia se esta perdiendo y más aún si se trata de cooperativas creadas en la ruralidad ya que su lógica y su visión es diferente a lo que propone el sistema capitalista, el cual es demoleedor.

4.3 MARCO INSTITUCIONAL

4.3.1 Historia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay

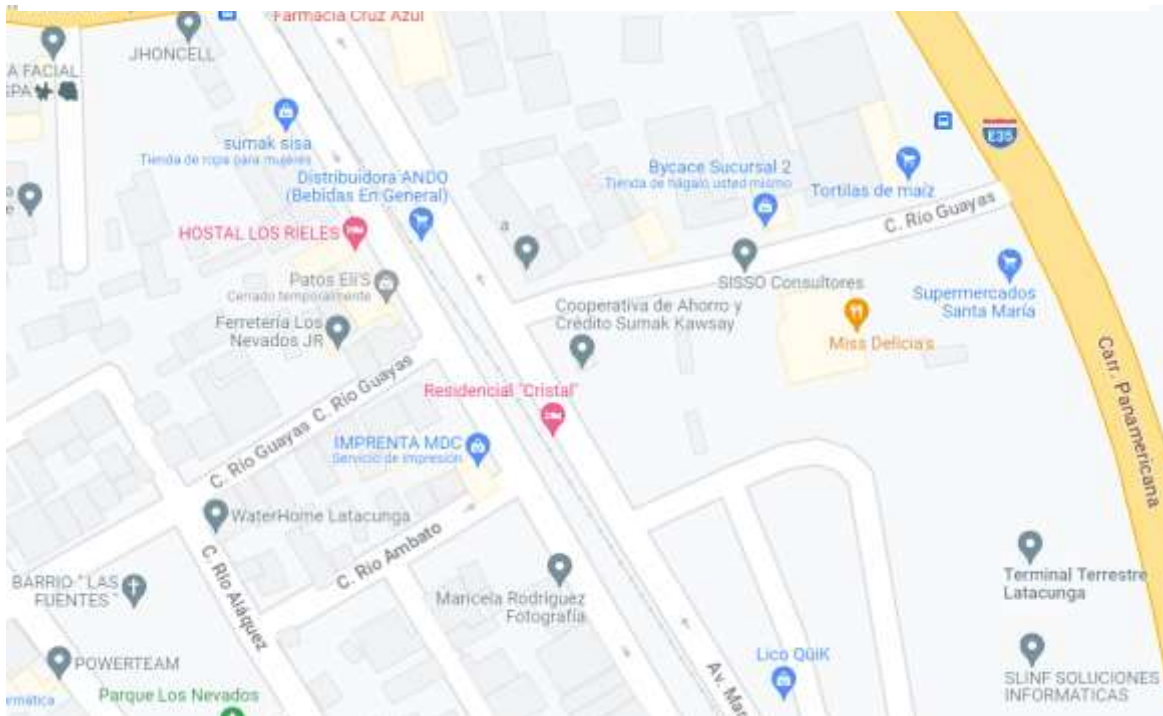
Esta cooperativa nació el 28 de junio del 2006, bajo acuerdo instalado en el Ministerio de Bienestar Social N° 0022-SDRCC. Su enfoque se basa en entregar servicios financieros y crediticios a la comunidad de Latacunga, dado que la idea de su creación partió de habitantes del sector de Zumbahua con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de los habitantes del Cotopaxi.

Posee nueve sucursales siendo que la matriz se ubica en Latacunga y a esta última se enfoca la propuesta. Esta cooperativa, tiene como productos la apertura de cuentas para ahorro, crédito, inversiones, educación financiera y recaudaciones de servicios básicos. Además, que se alinea al Buen Vivir como parte del enfoque social que posee.

Tras este antecedente, afirman que son una cooperativa con misión social, enfocado en la sociedad indígena del Cotopaxi, incluso, se catalogan como la primera cooperativa de esta provincia. La cooperativa de ahorro y crédito en estudio se encuentra en:

Figura 4

Ubicación geográfica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay



Nota: La Cooperativa de Ahorro y Crédito, Sumak Kawsay es una cooperativa ubicada en Latacunga Av. Marco Aurelio Subía y Av 5 de junio. Fuente: (Google Maps, 2023)

4.3.2 Filosofía institucional

La filosofía institucional de la empresa es un direccionamiento de lo que quiere la empresa como tal. En ese sentido, es importante exponerlos para el conocimiento de todos los trabajadores de la Cooperativa. A continuación, se detalla el propósito, objetivos, misión, visión, valores y políticas de la cooperativa:

4.3.2.1 Propósito

El propósito de esta “institución financiera que impulsa el desarrollo económico de sus socios y la comunidad, buscando la rentabilidad mutua, en las zonas de influencia de la Cooperativa, a través de productos y servicios ágiles e incluyentes con el capital humano comprometido” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, 2023).

4.3.2.2 Misión

Somos hombres y mujeres como tú, enfocados a los crecimientos socioeconómicos del país.

4.3.2.3 Visión

Transformar los modelos tradicionales de inclusión financiero para contribuir al buen vivir.

4.3.2.4 Valores

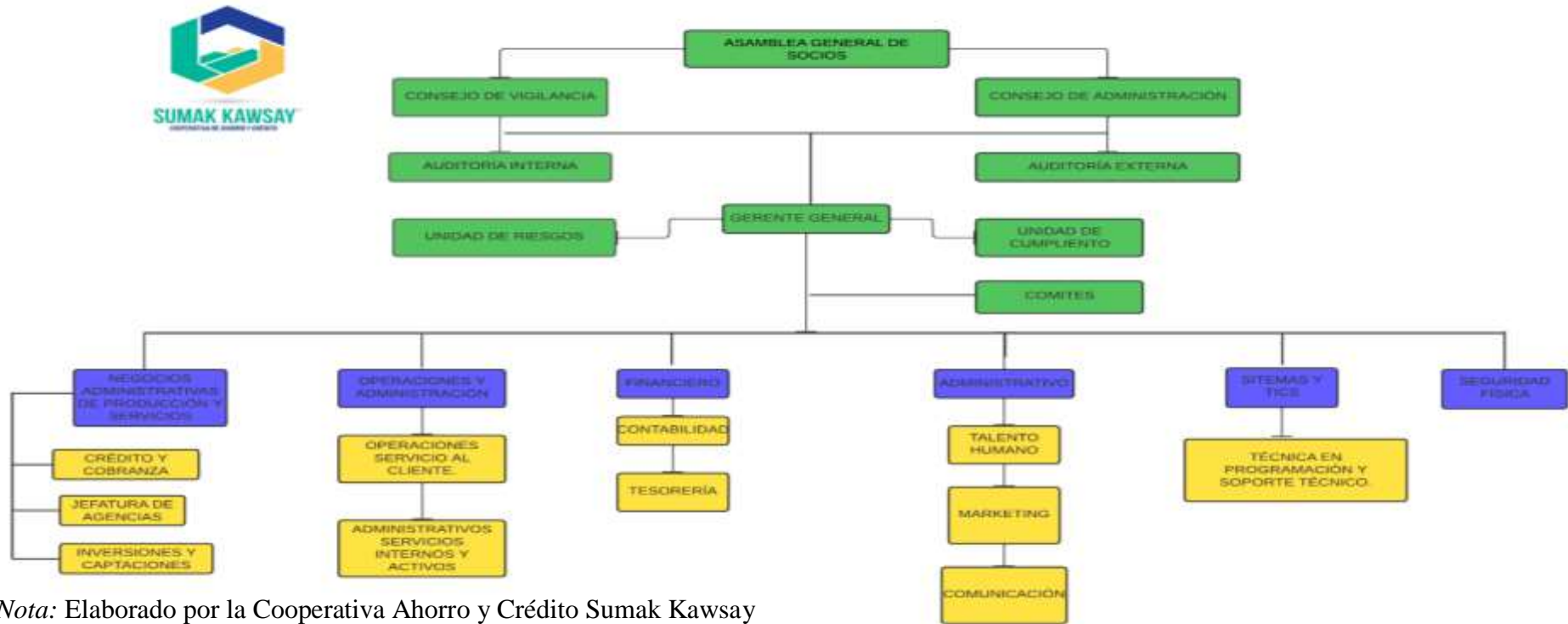
- Lealtad
- Transparencia
- Confianza
- Honestidad
- Compromiso
- Ética

4.3.2.5 Política

Somos la solución para nuestros socios, una cooperativa con responsabilidad social, sin discriminación de credos, raza, clase social, posición política o religiosa.

4.3.2.6 Organigrama estructural

Figura 5
Organigrama



Nota: Elaborado por la Cooperativa Ahorro y Crédito Sumak Kawsay

5 MARCO METODOLÓGICO

5.1 Enfoque de investigación

5.1.1 Enfoque cuantitativo

El enfoque a utilizar es el cuantitativo porque según Monje (2011) “utiliza preguntas y encuestas para recopilar datos cuantificables y en base a estos realizar análisis estadísticos para derivar conclusiones de investigación” (p.51). Previo a la investigación a través de este método se puede obtener datos completamente imparciales y a partir de este enfoque se utilizó las técnicas de encuesta y entrevista, mediante eso se estableció un diagnóstico de diferentes aspectos del proceso administrativo para determinar cómo afecta dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.

5.2 Tipos y diseño de investigación

5.2.1 Diseño no experimental

Este proyecto de investigación tiene como objetivo definir los procesos administrativos mediante una gestión estratégico en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga, se utilizó un diseño no experimental, retomando los criterios de Hernández, et al., (2010) concuerdan que, a partir de los criterios establecidos, “por su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo, en los cuales se recolectan datos” (p. 151). Por lo tanto, esta investigación es analizado de manera natural debido a que no se manipula ninguna variable de estudio, de la misma forma este diseño se complementa con una línea transversal donde se corrobora la información por una sola vez sin la necesidad de analizar su evolución.

5.2.2 Investigación descriptiva

El tipo de esta investigación es descriptiva. Se investigó las características de la población en estudio, como es el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga y se interpretarán los procesos, fenómenos, suceso y el investigador debe saber sobre qué se recolecta los datos. Guevara, et al., (2020) sostienen que la

investigación permite establecer la estructura o los comportamientos y contrastarlos con otras fuentes.

5.3 Técnica de investigación

5.3.1 Encuesta

La técnica de investigación fue la encuesta que se realizó a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Sumak Kawsay. “La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz” (Casas, et al., 2003, p. 143).

5.3.2 Entrevista

La entrevista es una conversación dirigida entre el investigador y un individuo con el propósito de recabar información precisa mediante preguntas abiertas “acceder a información de fenómenos de estudio ubicados en distintos contextos temporales es muy amplia, ya que permite indagar sobre el pasado, sobre el presente y también sobre las anticipaciones acerca del futuro”. (Urbano, 2014). En síntesis el investigador debe estar en la capacidad de poder manejar esta técnica ya que es de gran ayuda al momento de realizar las investigaciones.

5.4 Instrumento de la recolección de datos

5.4.1 Cuestionario

El instrumento de investigación es el cuestionario estructurado porque se elaboró para recoger la información de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, “tanto cuando hablamos de encuesta nos referiremos a todo el proceso que se lleva a cabo, mientras que la palabra cuestionario se limita al formulario que contiene las preguntas dirigidas a los sujetos objeto de estudio” (García, et al., 2006, p. 2). Previo a la investigación el cuestionario se utiliza para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas.

6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Encuesta

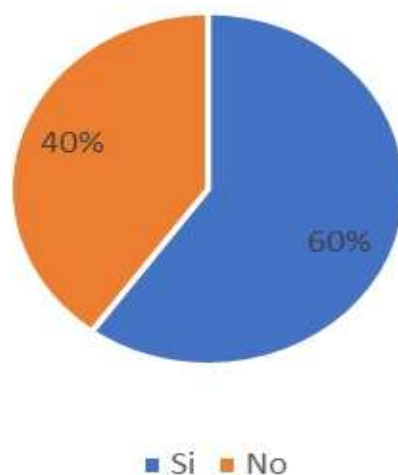
Pregunta 1: ¿Conoce los propósitos de la cooperativa?

Tabla 2
Propósito

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce los propósitos de la cooperativa?	Si	18	60%
	No	12	40%
	Total	30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 6
Propósito



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022-2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la figura 6, la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, se identificó 18 personas que corresponden al 60% mencionan que, si conocen los propósitos de la institución financiera, por otro lado, 12 funcionarios que pertenecen al 40% indican que no conocen.

Previo a los resultados obtenidos, la mayoría de los trabajadores de esta institución tiene conocimiento de los propósitos de la cooperativa, por lo tanto, existe una parte que desconocen, esto genera problemas dentro de las actividades a desarrollar. Por ende, se sugiere establecer estrategias ubicando las filosofías en parte visibles de la cooperativa.

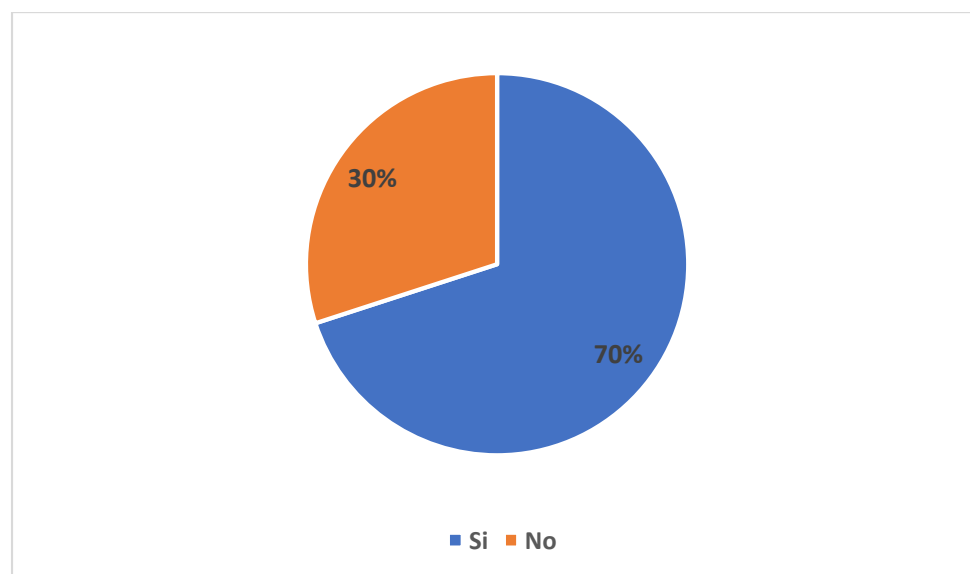
Pregunta 2: ¿Conoce la misión de la cooperativa?

Tabla 3
Misión

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce la misión de la cooperativa?	Si	21	70%
	No	9	30%
	Total	30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 7
Misión



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la figura 7, se pudo evidenciar mediante la investigación, 21 funcionarios que corresponden al 70% mencionan que sí conocen la misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay y 9 personas que pertenecen al 30% afirman que desconocen.

Previo a los datos arrojados, se pudo evidenciar que la mayoría del equipo laboral, está al tanto de la misión, pero existe una parte de los colaboradores que no saben la misión de la cooperativa. Por lo tanto, se sugiere que todos conozcan las principales filosofías de la institución financiera, para buen desempeño de las actividades.

Pregunta 3: ¿Conoce la visión de la cooperativa?

Tabla 4

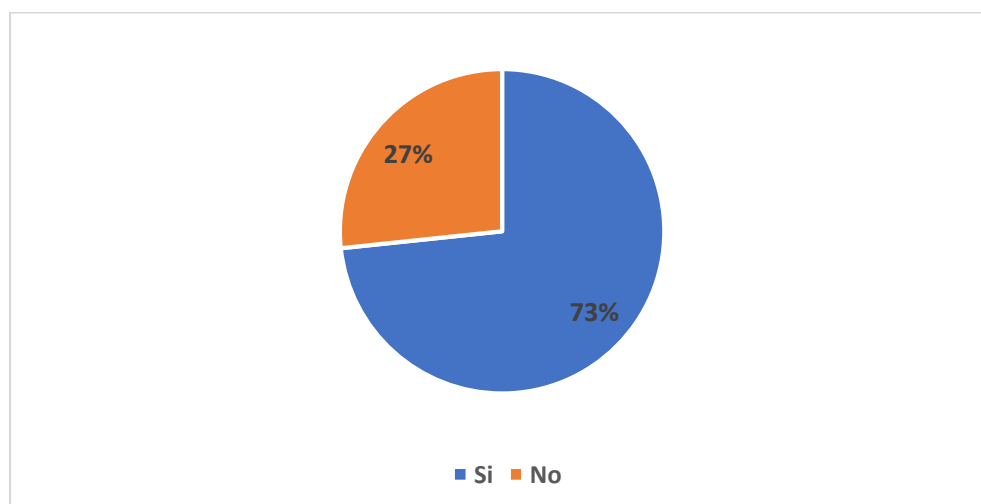
Visión

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce la visión de la cooperativa?	Si	22	73%
	No	8	27%
	Total	30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 8

Visión



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la figura 8, los resultados obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, 22 personas que corresponden al 73% manifiestan que, si conocen a diferencia de 8 funcionarios que pertenece al 27% indican que desconocen la visión de la institución financiera.

Se observa que la mayoría de empleados conoce la visión y esto es positivo para la cooperativa. Pero es importante que el 100% de los empleados sepan, dado que es la base estructural de la cooperativa, de esta manera lograr cumplir con las actividades asignadas.

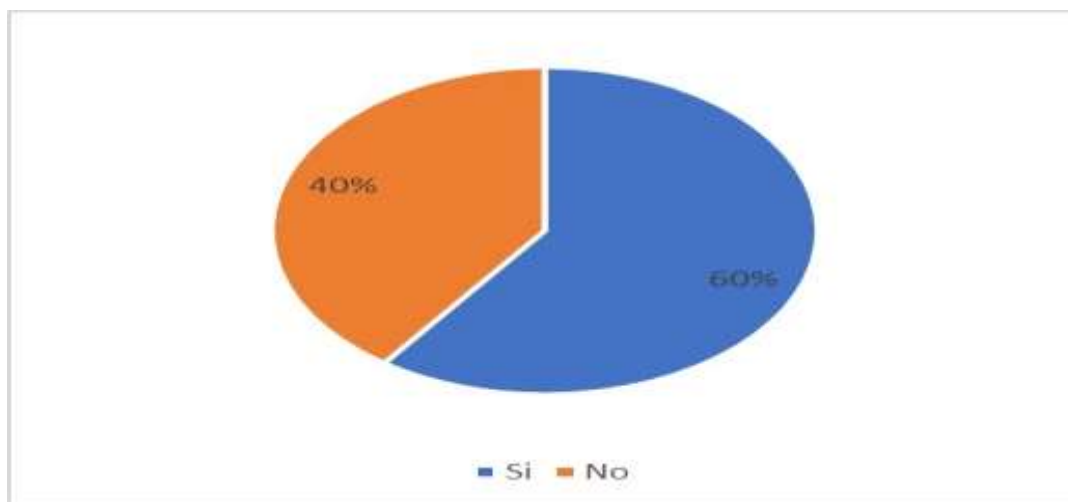
Pregunta 4: ¿Conoce los valores de la Cooperativa?

Tabla 5
Valores

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce los valores de la Cooperativa?	Si	18	60%
	No	12	40%
	Total	30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 9
Valores



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la figura 9, se observa 18 personas que corresponden al 60% de los trabajadores mencionan que sí conocen los valores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, por otro lado, 12 funcionarios que pertenecen al 40% indican que no conocen.

Por lo tanto, afirma que la mayoría de los empleados, conoce los valores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay. Sin embargo, existe una parte de los empleados que no saben, por ende, puede causar inconvenientes en el área del trabajo. Por lo tanto, es indispensable que todas las personas que laboran dentro de la institución financiera, conozcan sobre los valores de la cooperativa.

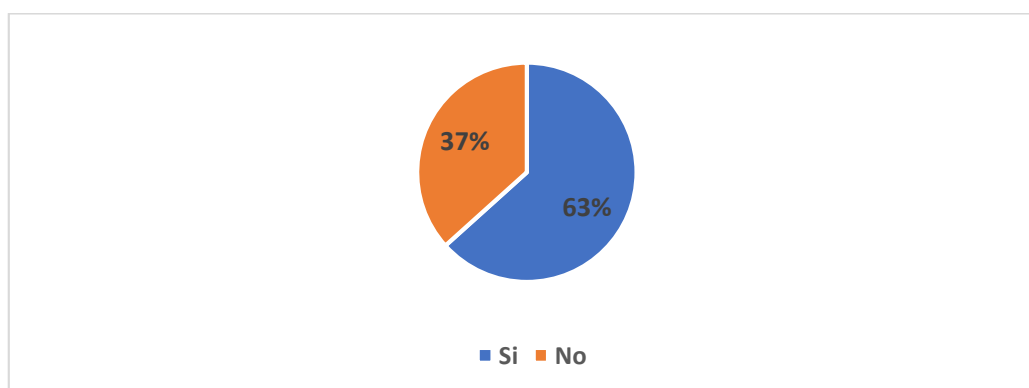
Pregunta 5: ¿Conoce las políticas de la cooperativa?

Tabla 6
Políticas

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce las políticas de la cooperativa?	Si	19	63%
	No	11	37%
	Total	30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 10
Políticas



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la figura 10, se muestra los resultados que se obtuvo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, 19 colaboradores que corresponden al 63% indican que sí conocen las políticas internas, a diferencia de 11 personas pertenecientes al 37% manifiestan que desconocen.

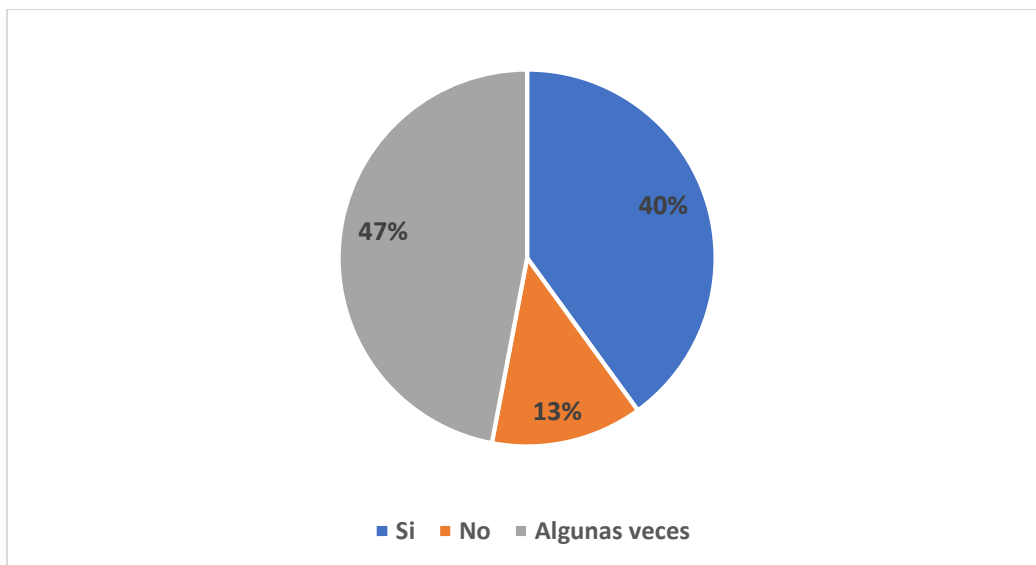
En esta pregunta, se observa que la mayoría de los empleados no conocen las políticas de la institución financiera. Por lo tanto, es un problema en cuanto a la organización. Esto provoca desacuerdos en la coordinación de los procesos de la cooperativa. Para esto, es importante que cada uno de los empleados, conozca sobre las políticas y de esta manera, exista un mejor desempeño laboral dentro de las áreas y entre áreas.

Pregunta 6: ¿Cree que distribuyen justamente las actividades de trabajo entre los colaboradores?

Tabla 7
Distribución

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Cree que distribuyen justamente las actividades de trabajo entre los colaboradores?	Si	12	40%
	No	4	13%
	Algunas veces	14	47%
Total		30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 11*Distribución de las actividades*

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la Figura 11, la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, 14 personas que corresponden al 47%, indican que algunas veces se distribuyen las tareas, 12 personas pertenecientes al 40% afirman que si se dividen justamente las actividades laborales y 4 empleados que hace referencia al 13 % menciona que no se distribuyen de manera adecuada.

La mayoría de los trabajadores indican que algunas veces se distribuyen las tareas laborales de forma organizada y esto genera malestar en cada uno de ellos, por lo tanto, se sugiere que el jefe de cada departamento se divida las actividades de trabajo de manera justa y según las funciones y puestos que cada uno de los trabajadores tiene dentro de la cooperativa.

Pregunta 7. ¿El organigrama estructural de la cooperativa se actualiza?

Tabla 8
Organigrama Estructural

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿El organigrama estructural de la cooperativa se actualiza?	Si	25	83%
	No	0	0%
	Algunas veces	5	17%
Total		30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 12
Organigrama estructural



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la figura 12, se identificó mediante la ejecución del instrumento de recolección de información, 25 funcionarios que corresponden al 83% afirman que si se modifican el organigrama estructural de la cooperativa y 5 personas que hace referencia al 17% indican que algunas veces se actualizan.

Se observa que la mayoría de los trabajadores sí están conscientes de las actualizaciones que hace la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, Se sugiere a las juntas directivas que actualice el organigrama estructural cada 2 años, ya que permite tomar las medidas

importantes para examinar sus lugares de trabajo, de esta manera asegurar que cumplan las funciones laborales sin poner en riesgo a los colaboradores de la institución financiera.

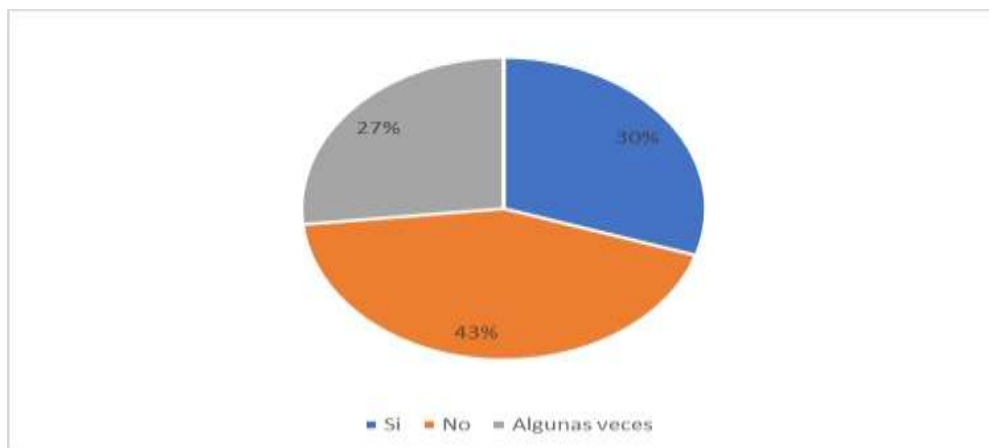
Pregunta 8: ¿Existe coordinación entre los departamentos?

Tabla 9
Coordinación

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Existe coordinación entre los departamentos?	Si	9	30%
	No	13	43%
	Algunas veces	8	27%
	Total	30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 13
Coordinación



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la Figura 13, como se observa, 13 personas que corresponde al 43% mencionan no existe la coordinación, 9 funcionarios que pertenecen al 30% manifiestan que si existen enlaces entre áreas y 8 colaboradores que tienen relación al 27% indican que algunas veces existen la unión entre departamentos.

Previo a los porcentajes determinados, se detecta un alto número de empleados que señalan que no existe una coordinación total entre departamentos, esto no solo afecta a los colaboradores, sino también a los clientes de la cooperativa. Por ende, se sugiere coordinar con los niveles estratégicos, tácticos y operativas, de esta manera acoger opiniones de todos empleados para tomar una decisión correcta y a la vez ayuda a realizar las actividades laborales adecuadas.

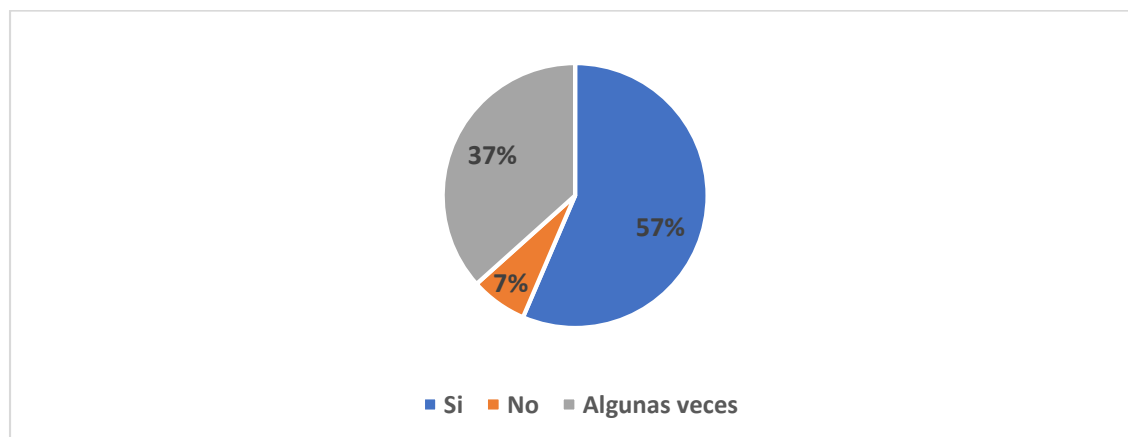
Pregunta 9: ¿Realizan reuniones entre los departamentos?

Tabla 10
Reuniones

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Realizan reuniones entre los departamentos?	Si	17	57%
	No	2	7%
	Algunas veces	11	37%
Total		30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 14
Reuniones



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la figura 14, los resultados obtenidos luego de la investigación se observan, 17 funcionarios que relacionan al 57% afirman que sí tienen reuniones, 11 colaboradores que

corresponden al 37% manifiestan que se ejecutan algunas veces y 2 empleados que pertenecen al 7% niega la existencia de reuniones entre departamentos.

Por lo tanto, se evidencia que, si existen reuniones entre departamentos, según la mayoría de respuestas. Ahora, existe una minoría que niega la existencia de reuniones, y afecta a los empleados de la cooperativa. Por lo cual, se recomienda realizar reuniones con todos los integrantes de la instrucción financiera.

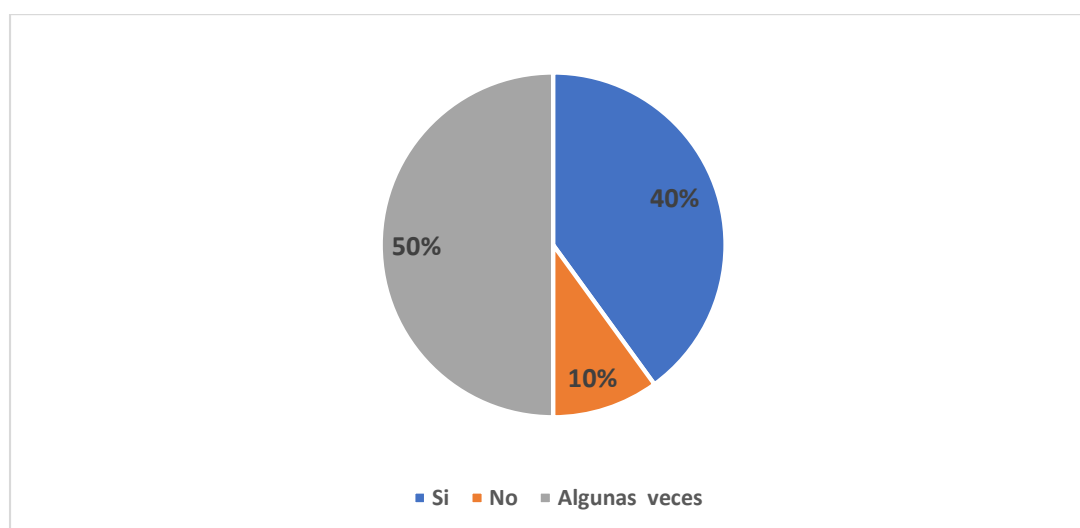
Pregunta 10: ¿Su perfil profesional, es acorde al puesto que ostenta?

Tabla 11
Perfil profesional

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Su perfil profesional, es acorde al puesto que ostenta?	Si	12	40%
	No	3	10%
	Algunas veces	15	50%
Total		30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 15
Perfil profesional



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la figura 15, mediante la recolección de información, se pudo observar, 15 funcionarios correspondientes al 50% afirman que algunas veces asignan de acuerdo a sus currículums, 12 de los colaboradores que pertenecen al 40% mencionan que si están designados según su perfil profesional y 3 personas que hacen referencia al 10% indican que no es acorde al puesto laboral que ostenta.

Por lo tanto, se observa que la mayoría de trabajadores no tienen un puesto según su perfil profesional de forma permanente, solo el 40% si cumple que es menos del 50%. Esto evidencia que los puestos laborales no van acorde a su título profesional y esto podría ocasionar problemas por el desconocimiento al realizar las actividades dentro de la cooperativa. Por lo tanto, se sugiere que se reorganicen los puestos laborales para un mejor desempeño de los empleados.

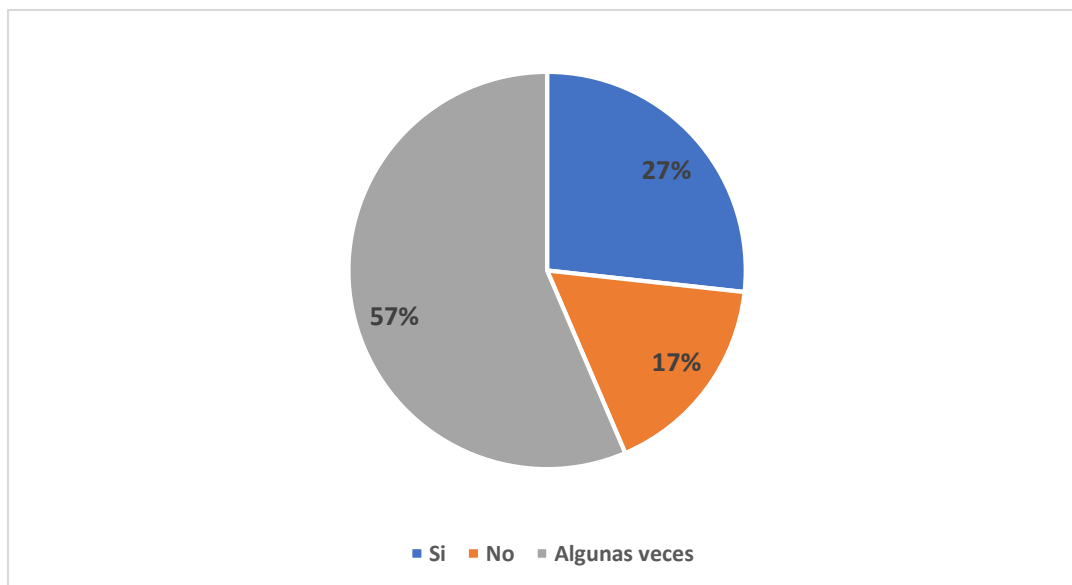
Pregunta 11. ¿Considera que sus opiniones son tomadas en cuenta por sus superiores?

Tabla 12
Opiniones

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que sus opiniones son tomadas en cuenta por sus superiores?	Si	8	27%
	No	5	17%
	Algunas veces	17	57%
Total		30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 16
Opiniones



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la figura 16, se determinó, 17 funcionarios que corresponden al 57% afirman que algunas veces son tomadas en cuenta las opiniones por sus superiores, 8 colaboradores que pertenecen al 27% indican que sí recogen las ideas y 5 personas que relacionan al 17% manifiesta que no son tomadas en cuentas sus criterios por sus jefes.

Se observa, que la mayoría de trabajadores indican que no son tomadas en cuenta sus opiniones por los líderes. Por lo tanto, se recomienda que los superiores de la institución financiera, tomen en cuenta las acciones y opiniones de cada uno de los empleados, porque solo así se podrá mejorar el ambiente y el empleado se sienta comprometido con la cooperativa.

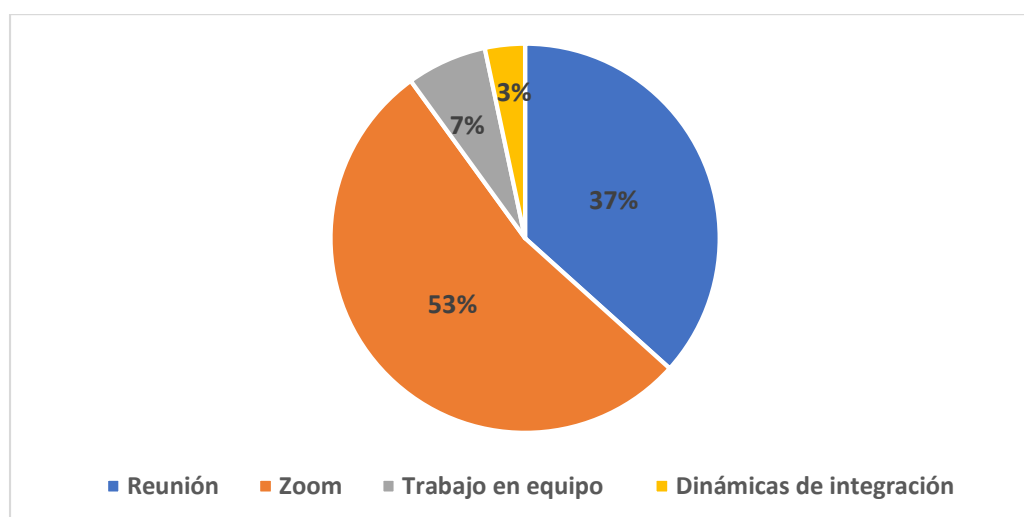
Pregunta 12: ¿Cuáles son los mecanismos de integración dentro de la cooperativa?

Tabla 13
Mecanismos de integración

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuáles son los mecanismos de integración dentro de la cooperativa?	Reunión	11	37%
	Zoom	16	53%
	Trabajo en equipo	2	7%
	Dinámicas de integración	1	3%
Total		30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 17
Mecanismos de integración



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la figura 17, 16 funcionarios que corresponden al 53% manifiestan que los mecanismos de integración lo hacen desde la plataforma zoom, 11 de las personas pertenecientes al 37% afirman que realizan mediante las reuniones, 2 colaboradores que hacen referencia al 7% indican trabajo en equipo y 1 empleado que pertenecen al 3% que hacen integración mediante las dinámicas.

Previo a la investigación obtenido la mayoría afirma que sus integraciones es mediante la plataforma Zoom. Por lo que tuvieron que adaptarse por la pandemia de Covid-19 en el

Ecuador. Es recomendable ejecutar reuniones presenciales para tener una mejor interacción con los empleados.

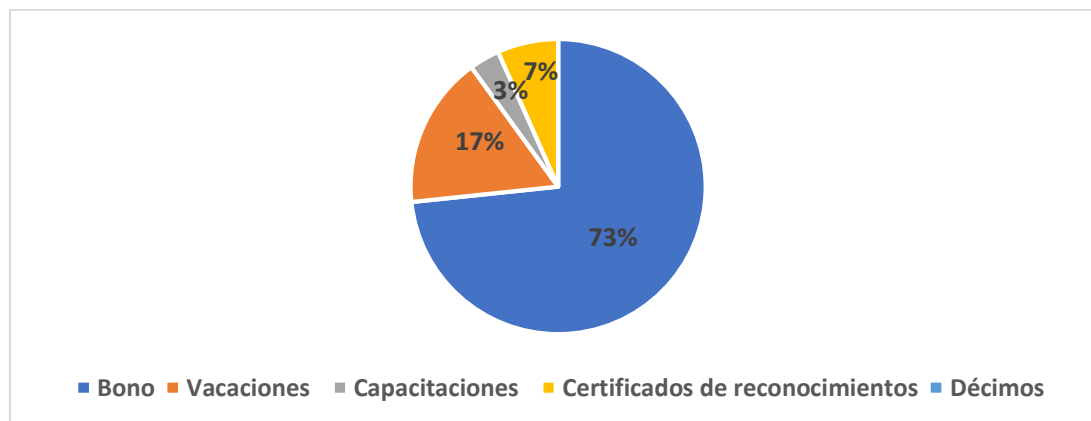
Pregunta 13: ¿De las siguientes motivaciones cuales percibe usted?

Tabla 14
Motivación

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿De las siguientes motivaciones cuales percibe usted?	Bono	22	73%
	Vacaciones	5	17%
	Capacitaciones	1	3%
	Certificados de reconocimientos	2	7%
	Décimos	0	0%
	Total		30

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 18
Motivaciones



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la figura 18, previo a los resultados obtenidos, 22 funcionarios que corresponde al 73% manifiestan que reciben los bonos como parte de la motivación, 5 personas que pertenecen al 17% mencionan reciben vacaciones, 2 colaboradores que hace referencia al 7% indican que reciben certificados de reconocimiento, 1 empleado perteneciente al 3% mencionan que recibe

capacitación y nadie de ellos, muestran que reciben decimos. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores, perciben bonos económicos como motivación, sin embargo, existe esa interrogante sobre los empleados que no poseen bonos. En ese sentido, se sugiere dar el mismo incentivo a todos los colaboradores sin distinción alguno. De esta manera el trabajo sea en equipo para cumplir la meta de la institución financiera.

Pregunta 14: ¿Cuál de las motivaciones le gustaría percibir a usted?

Tabla 15

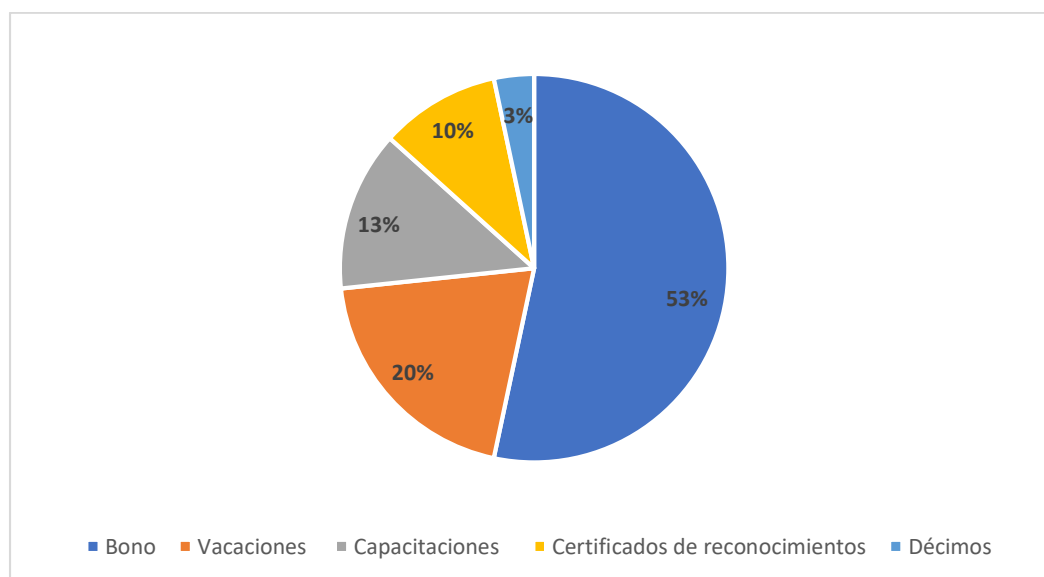
Motivaciones

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuál de las motivaciones le gustaría percibir a usted?	Bono	16	53%
	Vacaciones	6	20%
	Capacitaciones	4	13%
	Certificados de reconocimientos	3	10%
	Décimos	1	3%
	Total	30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 19

Motivaciones



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la figura 19, con relación a la pregunta, 16 funcionarios que corresponden al 53% prefieren recibir bonos como parte de las motivaciones de la cooperativa, 6 personas que relacionan al 20% prefieren ir de vacaciones, 4 trabajadores que pertenecen al 13% eligen capacitaciones, 3 empleados que hacen referencia al 10% se inclina por los certificados de reconocimiento y 1 colaborador correspondiente al 3% prefiere los décimos. Como se observa, existe un grupo variado de preferencias, sin embargo, la mayoría prefiere que se les entregue bonos económicos, por lo tanto, los bonos no son el único mecanismo de motivación, dado que existen otros mecanismos que podrían ser de mejor utilidad para el trabajador.

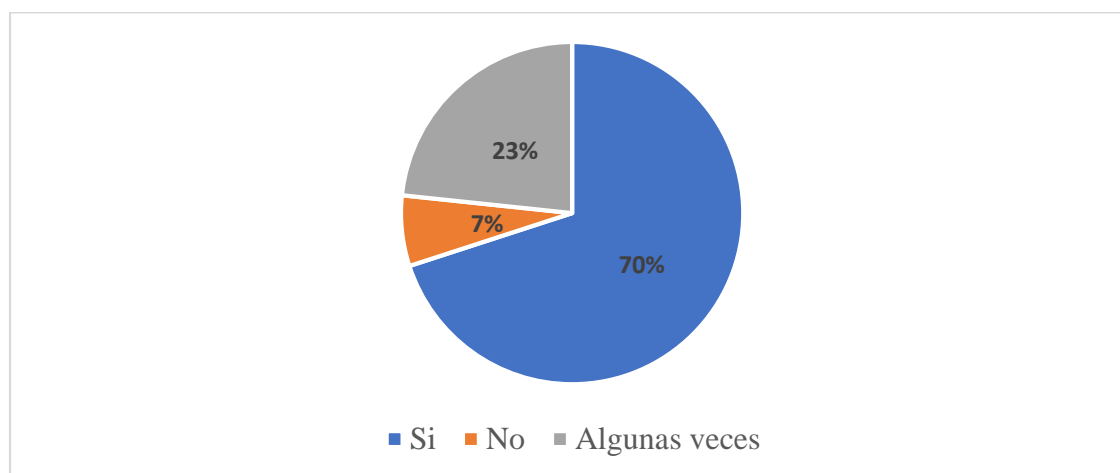
Pregunta 15. ¿Existen personas encargadas de supervisar en cada departamento?

Tabla 16
Supervisión

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Existen personas encargadas de supervisar en cada departamento?	Si	21	70%
	No	2	7%
	Algunas veces	7	23%
	Total	30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 20
Supervisión



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la figura 20, la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, 21 funcionarios que corresponden al 70% mencionan que existen personas encargadas en supervisar las actividades realizadas en cada departamento, 7 personas que pertenecen al 23% mencionó que eso sucede algunas veces y 2 empleados que hacen referencia al 7% negó la existencia de personal encargado de supervisar cada uno de los departamentos existentes.

Como se observa, la mayoría de los colaboradores indican que existe la persona encargada de supervisar a los departamentos. Gracias a la supervisión de los jefes departamentales, los empleados tienen mayor responsabilidad para desarrollar las actividades diarias. Por lo tanto, se sugiere al resto de los empleados que no son controlados por un jefe departamental, que realicen las veces que sean necesarias. De esta manera generen la mayor productividad de la cooperativa.

Pregunta 16. ¿Cuáles son los mecanismos de la comunicación interna que utiliza?

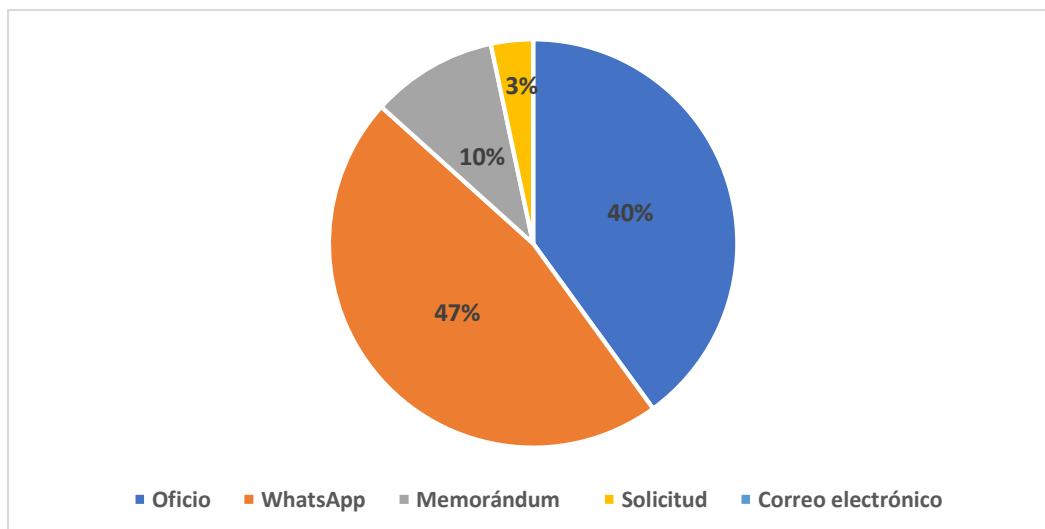
Tabla 17

Comunicación interna

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuáles son los mecanismos de la comunicación interna que utiliza?	Oficio	12	40%
	WhatsApp	14	47%
	Memorándum	3	10%
	Solicitud	1	3%
	Correo electrónico	0	0%
	Total	30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 21
Comunicación interna



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la figura 21, de acuerdo a la pregunta planteada los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, 14 personas que corresponden al 47% utilizan la aplicación WhatsApp, 12 colaboradores que pertenecen al 40% mencionan oficios, el 3 empleado que hacen referencia al 10% realizan mediante memorándum y 1 trabajador correspondiente al 3% indican mediante la solicitud. Finalmente, se da conocer que no manejan el correo electrónico como mecanismo de comunicación interna. En ese sentido, se observa que la comunicación interna se maneja mediante la aplicación WhatsApp y el oficio. Pero la mayor parte mencionan que la aplicación más usada es WhatsApp mediante celulares de los colaboradores, por ende, dentro del desarrollo del marco de investigación se requieren que se incorpore herramientas de comunicación digital efectiva y que sea propia de la institución para evitar la salida de información, de esta manera, no se utilizarían los recursos de los trabajadores.

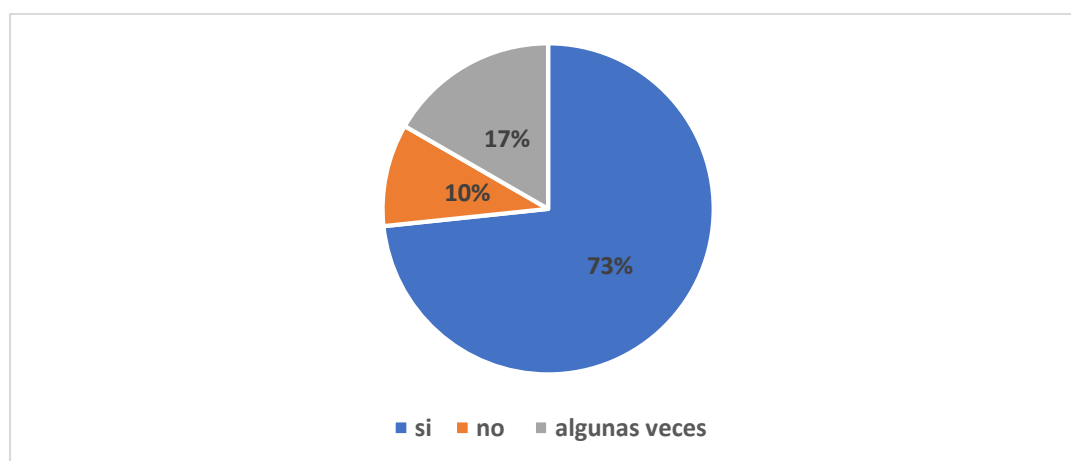
Pregunta 17: ¿El jefe departamental controla el ingreso y la salida de los colaboradores?

Tabla 18
Control ingreso y salida

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿El jefe departamental controla el ingreso y la salida de los colaboradores?	Si	22	73%
	No	3	10%
	Algunas veces	5	17%
Total		30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 22
Controla el ingreso y la salida



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la figura 22, se observa, 22 funcionarios que corresponden al 73% indican que se sienten controlados la hora de ingreso y salida, 5 personas que pertenecen al 17% tienen esa percepción de algunas veces y 3 colaboradores que hacen referencia al 10% no es controlado por el jefe departamental.

Previo a los datos obtenidos, la mayoría de los empleados mencionan que son controlados por los jefes departamentales la hora de ingreso y salida de sus puestos laborales. Por lo tanto, esto se genera molestia a los empleados. Se recomienda realizar un registro de

entrada y salida de los colaboradores de esta manera para que los superiores no pierden el tiempo de estar controlando a cada instante.

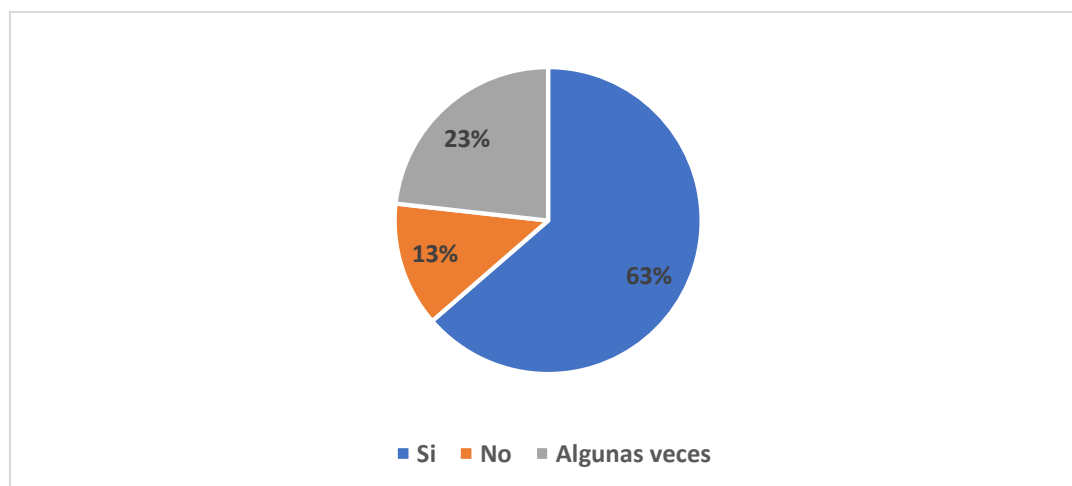
Pregunta 18. ¿El jefe departamental evalúa el rendimiento laboral?

Tabla 19
Evaluación

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿El jefe departamental evalúa el rendimiento laboral?	Si	19	63%
	No	4	13%
	Algunas veces	7	23%
	Total	30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 23
Evalúa



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la figura 23, la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, 19 colaboradores que corresponden al 63% afirman que, si son evaluados, 7 funcionarios que pertenecen al 23% dicen que eso sucede algunas veces y 4 trabajadores que hacen referencia al 13 % afirman que no realizan evaluaciones del rendimiento laboral.

Previo a los datos arrojados, se observa que la mayoría de los trabajadores mencionan que si son evaluados sus rendimientos laborales por los jefes departamentales. También existe un porcentaje de los colaboradores que no son controlados, por lo tanto, es necesario recomendar que ejecuten las evaluaciones a todos los empleados para medir el desempeño en las actividades y de esta manera cumplir con la meta propuesta.

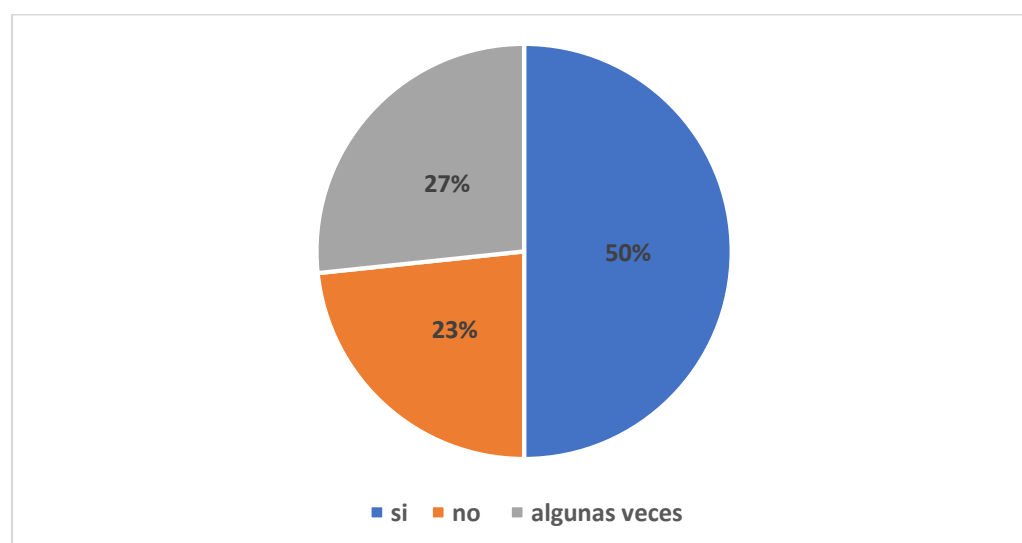
Pregunta 19: ¿El jefe departamental evalúa con frecuencia a sus colaboradores?

Tabla 20
Evaluación

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿El jefe departamental evalúa con frecuencia a sus colaboradores?	Si	15	50%
	No	7	23%
	Algunas veces	8	27%
	Total	30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 24
Evaluación



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la figura 24, la investigación realizada en la cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, 15 colaboradores que corresponden al 50% afirman que evalúan con frecuencia el desempeño laboral, 8 trabajadores que pertenecen al 27% menciona que solo lo hace algunas veces y 7 funcionarios que hacen referencia al 23% indican que no son evaluados con frecuencia.

Previo a la los datos obtenidos, se observa un alto porcentaje de que, si son evaluados con frecuencia por los jefes departamentales. Pero unos de los empleados mencionaron que no le gusta ser evaluados o perseguidos por sus superiores, dado que causaba molestia, ya que todos deben ser responsables con las actividades asignadas, por ende, se debe aplicar evaluaciones solo cuando sea necesaria para que no sientan incómodos los empleados. Se sugiere aplicar empowerment que esto ayuda a tener confianza entre superior y colaboradores para tomar decisiones correctas dentro de la institución.

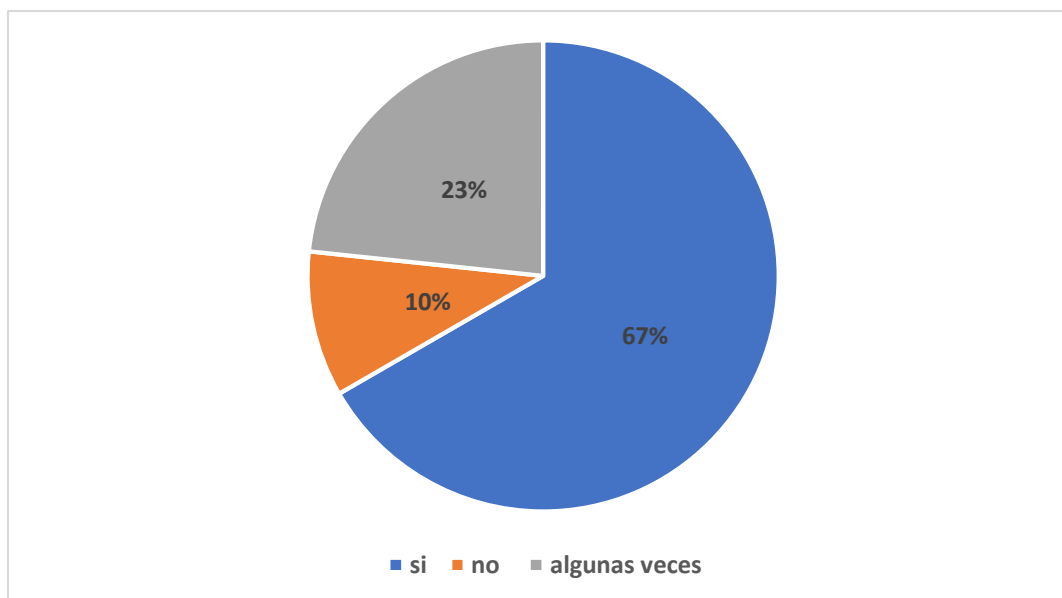
Pregunta 20. ¿El jefe departamental realiza las correcciones de las actividades realizadas?

Tabla 21

Corrección de las actividades

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿El jefe departamental realiza las correcciones de las actividades realizadas?	Si	20	67%
	No	3	10%
	Algunas veces	7	23%
Total		30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 25*Corrección de las actividades*

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la figura 25, mediante la ejecución del instrumento, se arrojaron los siguientes resultados, 20 trabajadores que corresponden al 67% manifiestan en el caso de requerirlo, el jefe departamental realiza las correcciones de las actividades, 7 personas que pertenecen al 23% mencionan que lo hace algunas veces y 3 funcionarios que hace referencia al 10% que no se realizan las correcciones de las tareas. Por lo tanto, la mayoría de trabajadores, están conscientes de que el jefe departamental sí ejecutan las revisiones de las actividades. Sin embargo, como se observa en los resultados obtenidos, no a todos lo ejecutan. Por lo cual, se recomienda hacer las verificaciones respectivas a todos los empleados de la cooperativa para que no tengan dificultades al momento de desarrollar las actividades.

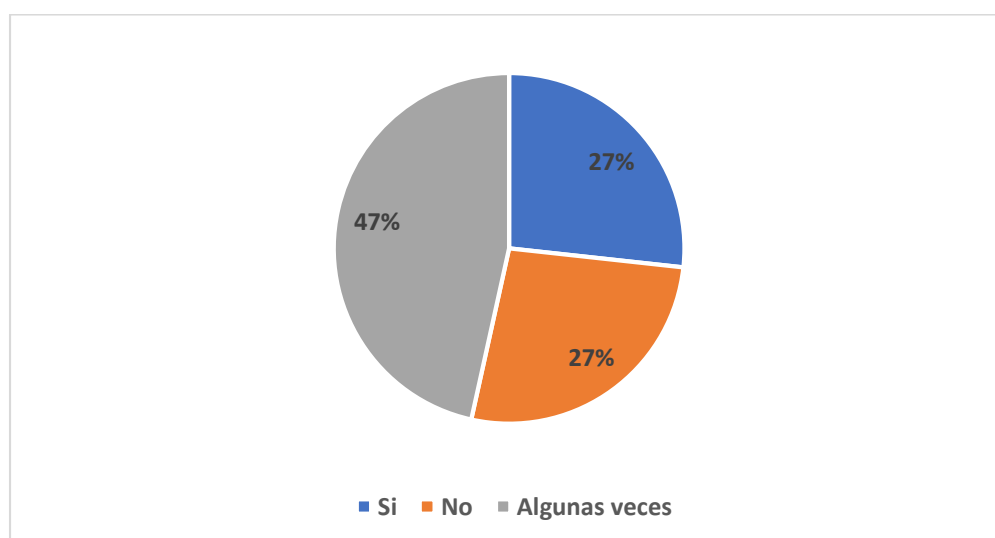
Pregunta 21. ¿Existe feedback en su área por cada actividad que usted realiza?

Tabla 22
Feedback

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Existe feedback en su área por cada actividad que usted realiza?	Si	8	27%
	No	8	27%
	Algunas veces	14	47%
Total		30	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Figura 26
Feedback



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

En la figura 26, previo a los resultados obtenidos, 14 funcionarios que corresponden al 47% manifiestan que, algunas veces realiza feedback en áreas, 8 personas que pertenecen al 27% indican que sí y de la misma manera, 8 empleados que hace referencia al 27% mencionan que no ejecutan las retroalimentaciones de las actividades laborales.

Por lo tanto, la mayoría de trabajadores, está consciente de que sí realizan las retroalimentaciones en cada una de las actividades. Esto es positivo para los empleados, sin

embargo, es importante que todos los colaboradores sientan ese feedback y no solo un grupo, dado que esto influye en el desempeño laboral de cada uno.

6.1 Entrevista al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak

Kawsay

Tabla 23

Encuesta al Gerente de la cooperativa

Entrevista al Gerente General	
Preguntas	Respuestas
¿Se cumple la misión en la institución?	Si se cumple la misión
En el futuro ¿Cómo se visualiza la Cooperativa?	En la actualidad la institución se encuentra en la posición 38 del ranking del grupo del segmento 2, de un total de 48 cooperativas con un total de 32 millones en activos. La cooperativa en el futuro se visualiza con buenos indicadores financieros y en el segmento 1.
¿La cooperativa tiene políticas internas establecidas?	Toda institución controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria cumple con resoluciones y una de estas son las políticas internas, nuestra cooperativa si cuenta con políticas internas establecidas.
¿Cumple las metas y objetivos estratégicos planteados a corto, mediano y largo plazo?	Se trabaja en base a la planificación estratégica y el presupuesto. Dentro de esto es la asignación de metas al área de créditos, captaciones y cobranzas. Lógicamente se cumplen los objetivos y en caso de no alcanzarlos se generan planes de acción que permitan cumplir el 100% de metas. Existen evaluaciones trimestrales por los organismos de control y supervisión y el trabajo siempre está enfocado en el cumplimiento de metas y objetivos.
¿Usted acoge los opiniones y criterios para plantear objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo?	Todo administrador debe acoger opiniones y criterios para hacerlo uno solo y enfocar en beneficio de nuestros socios y clientes; y esa es la razón que al realizar la planificación estratégica que en nuestra cooperativa es por tres años, se elabora con la participación de directivos de los consejos

	de administración y vigilancia, el área administrativa, operativa y de apoyo.
¿Planifica las actividades en función de los objetivos estratégicos de la cooperativa?	Todas las actividades que se realizan dentro del año calendario en la institución están en concordancia a las disposiciones emitidas por la Dirección Nacional de Cooperativas (DNC) del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS. De la misma manera se realizan actividades en concordancia a las resoluciones emitidas por la Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera, Unidad de Análisis Financiero y Económico UAFE, Disposiciones del Banco Central del Ecuador BCE, Corporación del Seguro de Depósitos COSEDE, Servicio de Rentas Internas SRI, Instituto ecuatoriano de Seguridad Social IESS, entre otros.
¿Planifica las actividades en función de los objetivos estratégicos de la cooperativa?	Dentro de la institución se genera un liderazgo sinérgico que está orientado a la participación y trabajo en equipo.
¿Qué actividad ejecuta para mantener al personal motivado?	Se genera reuniones periódicas a nivel de las jefaturas de agencia y cada trimestre se realizan encuentros de convivencia para una integración total entre los colaboradores. A más de actividades se entrega bonos económicos en fechas especiales.
¿Qué tipo de estrategias establece para realizar actividades con sus colaboradores?	La principal estrategia dentro de la Cooperativa es la comunicación asertiva.
	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de capacitación y pasantías • Reuniones de trabajo en equipo

¿Qué estrategias a implementado en las áreas claves de la cooperativa?	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones periódicas • Análisis FODA trimestral
¿Con que frecuencia maneja los procesos administrativos?	<p>El proceso administrativo se puede manejar las veces que sean necesarias, la nuestra es de acuerdo a la complejidad.</p> <p>No se puede tener una determinada frecuencia. En un día se puede manejar el proceso administrativo para un área en especial.</p>
¿Considera que el proceso administrativo de la Cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay es adecuada?	Considero que si es el adecuado.
¿Usted cree que un diseño de plan estratégico del proceso administrativo ayudaría a cumplir los objetivos y metas de la cooperativa?	No solamente el diseño de un proceso administrativo sino el compromiso y la voluntad de los colaboradores que son parte de la cooperativa.
¿En cuál de las fases del proceso administrativo considera que se debe mejorar?	De la experiencia como gerente considero que se debe mejorar en todas las fases del proceso administrativos para mejor desempeño laboral.
¿En el último año, se han realizado proyectos encaminados a la captación de clientes?	Si, se realizan todos los años y estos proyectos son presentados a los consejos antes de culminar el año calendario.

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa Ahorro Crédito Sumak Kawsay (2022 - 2023).
Elaborado por: el equipo de trabajo.

La entrevista al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Matriz Latacunga permitió conocer aspectos sobre la filosofía institucional, donde manifestó

que si se cumple. Afirmó también que esto le permite tener un puesto muy importante en las cooperativas de Ahorro y Crédito del sector, el cual está ubicado en el puesto número 2.

Sobre las políticas internas, manifestó que cada normativa está regulada por la Superintendencia de Compañías, esto también permite que el Cooperativa trabaje de forma ordenada para el cumplimiento de las metas y objetivos con base en una planificación y presupuesto. Además, se realiza una evaluación trimestral donde se analiza si se cumplieron las metas propuestas y en el caso no lograrlo, se realizan planes de acción.

Con respecto a la planificación de las actividades, cada una se realiza según las disposiciones de Dirección Nacional de Cooperativas (DNC) del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS. la Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera, Unidad de Análisis Financiero y Económico UAFE, Disposiciones del Banco Central del Ecuador BCE, Corporación del Seguro de Depósitos COSEDE, Servicio de Rentas Internas SRI, Instituto ecuatoriano de Seguridad Social IESS.

Con respecto al liderazgo, manifestó que es “sinérgico” es decir, en equipo. Se motiva al personal mediante encuentros de convivencia y bonos económicos. Todo lo manejan mediante la comunicación asertiva y bajo estrategias como programas de capacitación y pasantías, reuniones de trabajo en equipo, evaluaciones periódicas y análisis FODA trimestral.

Los procesos administrativos se manejan las veces que sean necesarias y según el área que lo necesita. Además, considera que no solo el diseño de un proceso administrativo es necesario, sino también el compromiso de los integrantes de la Cooperativa de todas las áreas- finalizó afirmando que realizan captación todo el año.

6.2 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Basado en los resultados obtenidos a través de la encuesta, se puede concluir que las condiciones laborales de los colaboradores de los diferentes departamentos de la Cooperativa Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga, tienen una parte de desconocimiento en la filosofía que se va detallar a continuación.

Específicamente, en la pregunta N°1, el 40% de los encuestados indicaron que no conocen los propósitos de la institución por lo tanto genera problemas al pasar el tiempo ya que es la base principal de la cooperativa. Así mismo se observa en la pregunta N°4 que el 40% de los encuestados indican el desconocimiento de los valores corporativos, Por lo tanto, es indispensable que todas las personas que laboran dentro de la institución financiera, conozcan sobre los valores de la cooperativa. Martínez (2019), sostiene que conocer los valores de la cooperativa son fundamentales para el desarrollo de la cooperativa. Afirma que deben estar enlazados y adaptados al funcionamiento de la misma.

Seguido tenemos la pregunta N°8 que manifiesta el 43% que no existe una coordinación adecuada entre los departamentos y esto no solo afecta a los colaboradores, sino también a los clientes de la cooperativa. Por ende, se sugiere coordinar con los niveles estratégicos, tácticos y operativas, de esta manera acoger opiniones de todos empleados para tomar una decisión correcta y a la vez ayuda a realizar las actividades laborales adecuadas. Para Terrazas (2009) la coordinación entre departamentos es suma importancia ya que esto permite tener concordancia en las actividades administrativas internas.

También en la pregunta N°13, el 73% de los empleados mencionan que reciben como incentivo el bono económico por el mayor desempeño laboral. Sin embargo, existe esa interrogante sobre los empleados que no poseen bonos, Por lo tanto, se sugiere dar el mismo

incentivo a todos los colaboradores sin distinción alguno. De esta manera el trabajo sea en equipo para cumplir la meta de la institución financiera. Para Zapata y Hernández (2010), la importancia de los bonos tiene que ver con el desarrollo de la empresa ya que es parte de la teoría de justicia y deben realizarse de forma imparcial.

Seguido por la pregunta N°16, el 47% indique que la comunicación interna se maneja mediante la aplicación WhatsApp en celulares de los colaboradores, por ende, dentro del desarrollo del marco de investigación se requiere que se incorpore herramientas de comunicación digital efectiva y que sea propia de la institución para evitar la salida de información, de esta manera, no se utilizarían los recursos de los trabajadores. Oyarvide, et al., (2017), sostienen que la comunicación interna es una prioridad en las organizaciones, porque favorece la productividad, competitividad, y por lo tanto el éxito de la empresa, en este caso de la cooperativa.

Finalmente, la pregunta N°19, hace referencia sobre la evaluación de rendimiento laboral, se dio a conocer 50% si son evaluados, Pero unos de los encuestados mencionaron que no le gusta ser evaluados o perseguidos por sus superiores, porque les causaba molestia, ya que todos deben ser responsables con las actividades asignadas. Albeiro (2009), manifiesta que la evaluación es una herramienta para conocer los problema que correspondan a la empresa y subsanarlas. Por ende, se sugiere que aplique evaluaciones solo cuando sea necesaria para que no se sientan incómodos los colaboradores.

En consecuencia, con los resultados alcanzados en el trabajo investigativo, se deduce que al considerar los porcentajes obtenidos por el cuestionario que evalúa el manejo del proceso administrativo, mediante las 21 preguntas que posee, se puede concluir que no existe un buen desarrollo de las actividades en la institución financiera, por ende, es necesario generar

estrategias de mitigación laboral que ayude a la cooperativa a combatir aquellos conflictos identificados.

7. PROPUESTA

7.1 DATOS INFORMATIVOS

Institución Ejecutoria: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga.

Equipo responsable: Cunuhay Chaluisa Sandra Lucia y Pilalumbo Umajinga Melida Janeth.

7.2 Objetivo general

Optimizar el proceso administrativo mediante las estrategias de mejora en la Cooperativa Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Matriz Latacunga.

7.3 Objetivos específicos

- Elaborar las estrategias para mejorar el proceso administrativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Matriz Latacunga.
- Presentar estrategias de mejora del proceso administrativo para minimizar el impacto negativo del problema.

7.4 Introducción

Tras la ejecución de la encuesta se observó que un porcentaje alto de los trabajadores, se desconoce sobre la filosofía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay. De la misma manera, se observó que, dentro del ámbito laboral, como es la comunicación, evaluación y coordinación departamental, donde existen falencias que deben ser consideradas para el mejoramiento de la cooperativa. No obstante, se observa que existen distintas formas de motivarlos, siendo que, de cada una de ellas, prefieren en su mayoría la motivación económica.

Dentro del ámbito de evaluación, los trabajadores afirmaron que existen evaluaciones de rendimiento laboral con frecuencia por el jefe departamental, sin embargo, también se

observó que, en entrevista al Gerente General, existen falencias que pueden ser mejoradas bajo el compromiso del personal.

En ese sentido, se realiza la propuesta de mejora de los procesos administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Sumak Kawsay, ya que esto permitirá entregar a dicha institución para que desarrollen las actividades con la finalidad de mejorar los procesos administrativos.

En cuanto al análisis del FODA, se observa que es importante otorgar un crédito a los clientes con tasas menores para generar emprendimientos, así como brindar un servicio de calidad de banca web a toda la población ecuatoriana para aumentar número de socios para fidelizar clientes.

De la misma manera, es importante mostrar una mejor empatía con todos los clientes internos y externos sin discriminación de etnias, tomando en cuenta que la mayoría de los clientes son indígenas. De la misma manera es importante ampliar los productos financieros para toda la población ecuatoriana porque solo así se podrá cubrir los segmentos de la población.

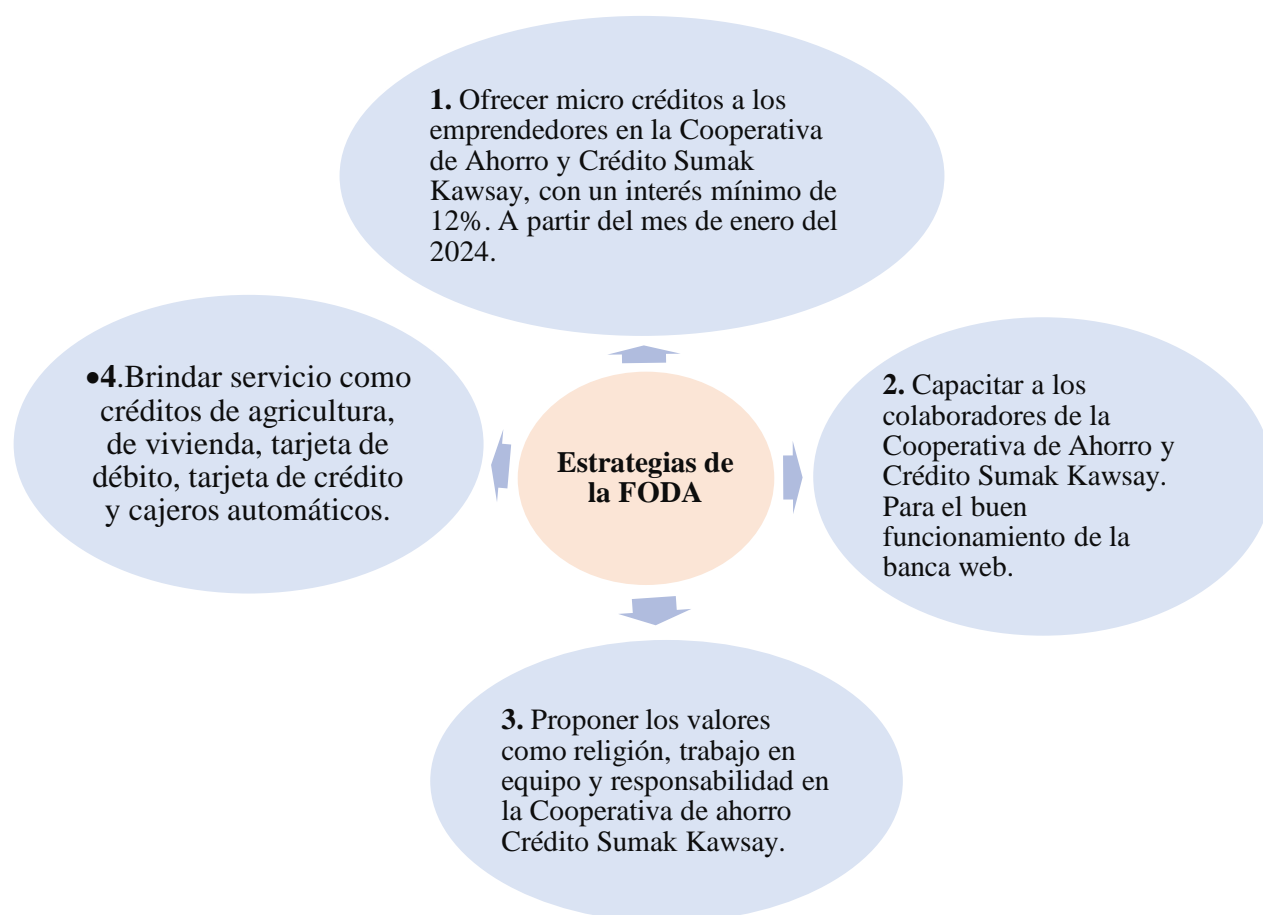
7. 5. FODA

Tabla 24

FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay

FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Es una institución económica financiera solvente. 2. Cooperativa de Ahorro y Crédito enfocado en toda la población sin distinción de etnias. 3. La primera en servir a la población del Cotopaxi. 4. Personal comprometido con los objetivos planteados dentro de la entidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atraer más socios en la comunidad. 2. Genera confianza en la población indígena. 3. Es una institución pionera en el ámbito financiero, tiene más aceptación por parte de los clientes. 4. Fortalecimiento de la relación con los clientes.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1.No contar con un local propio para la institución. 2.Que no sea del agrado de personas cuya identidad sea diferente a la indígena. 3.Falta de colocación de créditos y microcréditos. 4.Falta de actualización políticas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.Elevado número de cooperativas en el servicio financiero. 2.Situación económico y política del país. 3.Nuevas instituciones financieras que amplíen su horizonte geográfico. 4.Baja tasa de interés en el mercado

Elaborado por: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.

Figura 27*Estrategias de FODA*

Nota: Elaboración propia.

7. 6 Estrategias de FODA cruzada

F1-O3

Estrategia: Otorgar un micro crédito a los nuevos emprendedores con una tasa mínima de interés para que puedan crear sus negocios.

Tabla 25
Estrategias FODA-1

Objetivo	Estrategia	Plan de acción	Responsable	Costo y tiempo
	Corporativa			
Generar oportunidades de trabajo para nuevos emprendedores.	Ofrecer micro créditos a los emprendedores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, con un interés mínimo de 14%. A partir del mes de enero del 2024.	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar historial crediticio • Revisa los requisitos pedidos • Tramitar los documentos para la visita. • Comprueba capacidad de pago. • Aprobación del crédito 	Departamento de Negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • 114 UDS • Mes de diciembre

Nota: Elaboración propia

F2-A1

Estrategia: Brindar un servicio de calidad de banca web a toda la población ecuatoriana para aumentar número de socios.

Tabla 26
Estrategias FODA-2

Objetivo	Estrategia	Plan de acción	Responsable	Costo y tiempo
	corporativa			
Producir la mayor satisfacción para fidelizar a los clientes.	Capacitar a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay. Para el buen funcionamiento de la banca web.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer fecha y hora de la capacitación. • Planificación del tema que se va tratar. 	Departamento Talento Humano	42.50 UDS por cada seis meses.

Nota. Elaboración propia.

D2-04

Estrategia: Mostrar una mejor empatía con todos los clientes internos y externos sin discriminación de etnias.

Tabla 27
Estrategias FODA-3

Objetivo	Estrategia corporativa	Plan de acción	Responsable	Costo y tiempo
Crear una buena relación entre los colaboradores de la institución financiera y con los clientes.	Proponer los valores como religión, trabajo en equipo y responsabilidad en la Cooperativa de ahorro Crédito Sumak Kawsay.	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el ambiente de trabajo. • Verificar los valores que tiene la institución financiera. • Plantear los valores más relevantes que no tiene la cooperativa. • Presentar la propuesta de los valores. 	Departamento de Talento Humano	50. UDS

Nota. Elaboración propia

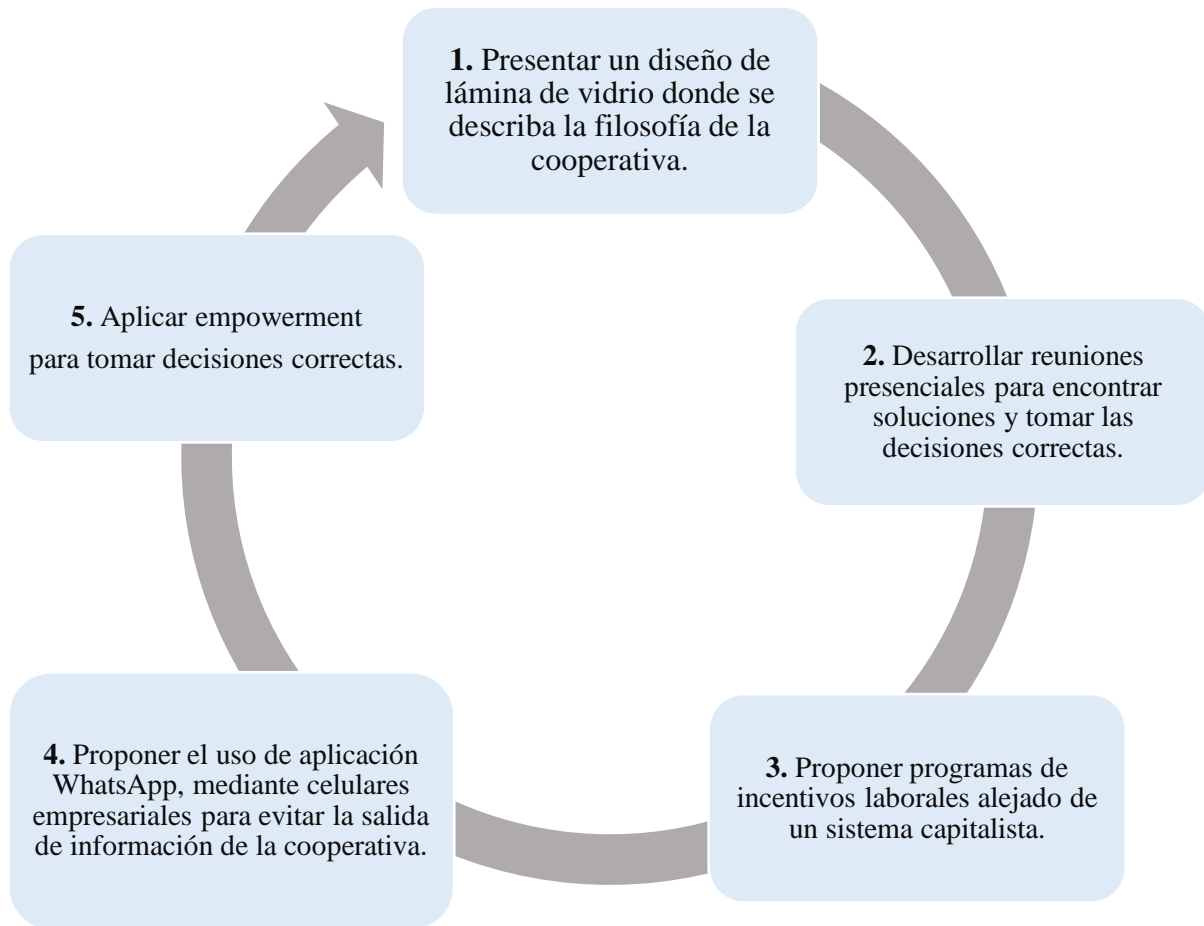
D3-A 3

Estrategia: Ampliar los productos financieros para toda la población ecuatoriana.

Tabla 28
Estrategias FODA-4

Objetivo	Estrategia corporativa	Plan de acción	Responsable	Costo y tiempo
Generar más ingreso y ofrecer mayores oportunidades a los micro emprendedores.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar servicio como créditos de agricultura, de vivienda, tarjeta de débito, tarjeta de crédito y cajeros automáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar historial crediticio. • Revisa los requisitos pedidos (servicio básico, certificado agrícola, factura de venta productos) • Tramitar los documentos para la visita. • Comprueba capacidad de pago • Aprobación del crédito 	Departamento de Negocio.	119 UDS En año 2025

Nota. Elaboración propia.

Figura 28*Estrategias de la propuesta*

Nota: Elaboración propia.

7.7 Estrategias de la propuesta

7.7.1 Planificación - Filosofía

Problemática: Mediante los resultados de la encuesta se ha identificado, mayoría de los colaboradores desconocen la filosofía corporativa, por lo tanto, se ha planteado la estrategia para resolver problemas.

Estrategia: Establecer láminas de vidrio donde se detalle la filosofía institucional para ser ubicada en un lugar notable de la institución.

Tabla 29

Estrategias de los resultados negativos de la encuesta

Objetivo	Estrategia corporativa	Plan de acción	Responsable	Costo y tiempo
Dar a conocer a los colaboradores de la cooperativa el propósito, misión, visión, valores y políticas, de esta manera, fidelizar a nuestros clientes.	Presentar un diseño de lámina de vidrio donde se describa la filosofía de la cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Crear diseño llamativa y amigable con el público y el ambiente. • Analizar el lugar en que se ubicará la filosofía corporativa. • Ubicación de la lámina. 	Departamento de Marketing	<ul style="list-style-type: none"> • 100 UDS. • En el mes de enero del 2024.

Nota. Elaboración propia.

7.7.2 Organización - Coordinación

Problemática: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay se detectó que no tienen una buena coordinación entre los departamentos, por lo tanto, se ha planteado la estrategia para desarrollar las actividades de manera correcta.

Estrategia: Realizar reuniones con los niveles estratégicas, táctica y operativos de la cooperativa para la toma de decisiones.

Tabla 30
Coordinación

Objetivo	Estrategia corporativa	Plan de acción	Responsable	Costo y tiempo
Coordinar las actividades de manera asertiva entre los niveles estratégicas, táctica y operativos, para optimizar el tiempo y el recurso de la cooperativa.	Desarrollar reuniones presenciales para encontrar soluciones y tomar las decisiones correctas.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer de fecha y hora de la reunión. • Planificación del tema que se va tratar. • Asignación de materiales para la reunión. 	Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none"> • 100 USD • Trimestral

Nota. Elaboración propia

7.7.3 Dirección - Motivación

Problemática: Mediante los resultados obtenidos se identificó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay utilizan diferentes incentivos para motivar a los colaboradores que tiene mayor desempeño. Por lo cual se establece la estrategia.

Estrategia: Incentivar a los trabajadores mediante; bonos económicos, certificados y vacaciones pagadas por el desempeño laboral.

Tabla 31
Motivación

Objetivo	Estrategia corporativa.	Plan de acción	Responsable	Costo y tiempo
Establecer incentivos para que los colaboradores sean más comprometidos con las actividades laborales.	Proponer programas de incentivos laborales alejado de un sistema capitalista.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de cronogramas • Medición de rendimiento de todos los trabajadores • Realizar lista de todos los trabajadores para dar los incentivos. 	Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none"> • 80 UDS. • Anual

Nota. Elaboración propia

7.7.4 Dirección - Comunicación

Problemática: Mediante los resultados obtenidos se detectó que la comunicación interna es mediante WhatsApp, por lo tanto, se ha planteado la estrategia.

Estrategia: Implementar plataformas digitales personalizadas para la comunicación interna entre los departamentos.

Tabla 32
Comunicación

Objetivo	Estrategia	Plan de acción	Responsable	Costo y tiempo
Mejorar la comunicación interna y externa de la cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> Proponer el uso de aplicación WhatsApp, mediante celulares empresariales para evitar la salida de información de la cooperativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la solicitud para contratar a un diseñador de la plataforma. Asignación de presupuesto para la adquisición de los teléfonos Capacitar a los colaboradores para el correcto uso de WhatsApp. 	Departamento de Comunicación.	118 UDS

Nota. Elaboración propia.

7.7.5 Control - Evaluación

Problemática: Previo a los resultados obtenidos se identificó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay que, si realizan evaluaciones constantes, pero uno de los colaboradores mencionó que no desean ser evaluados porque esto genera molestia, por lo cual se establece la estrategia.

Estrategia: Desarrollar las evaluaciones cada 1 año para medir el rendimiento laboral de los colaboradores de la cooperativa.

Tabla 33
Evaluación

Objetivo	Estrategia	Plan de acción	Responsable	Costo y tiempo
	corporativa			
Medir el conocimiento y desempeño de las actividades que realizan dentro de la cooperativa.	Aplicar empowerment para tomar decisiones correctas.	<ul style="list-style-type: none"> • Conformación de trabajo en equipo. • Realizar los talleres. • Aplicar evaluación. • Analizar los resultados de desempeño. 	Junta Directiva.	<ul style="list-style-type: none"> • 50 UDS • Anualmente.

Nota. Elaboración propia

8. IMPACTOS (TÉCNICO, SOCIAL Y ECONÓMICO)

Tras finalizar este trabajo se espera que el impacto que se genere dentro de la institución financiera sea positivo, dado que es el objetivo de este trabajo. El impacto que se requiere parte de lo técnico, social y económico.

8.1 Impacto Técnico

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga, al implementar las estrategias por parte del equipo de investigadores dentro del establecimiento, el impacto técnico que ayudará a la eficiencia de las actividades laborales, optimizando el tiempo y recurso de la institución financiera también, será el incremento de la satisfacción de los clientes al dar las respuestas oportunas y rápidas en su trámite del crédito.

8.2 Impacto Social

Con esta investigación se observa que el impacto social es positivo, dado que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sumak Kawsay podrán conocer sus funciones laborales como la filosofía, ya que es la base de la institución financiera para un buen desempeño de las actividades, también permitirá crear una buena relación entre colaboradores mediante la coordinación de los departamentos, además, al establecer los incentivos para todos los trabajadores que sean más comprometidos con las actividades laborales. De la misma manera, al proponer el uso de aplicación WhatsApp mediante celulares empresariales, mejorará la comunicación interna y externa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay. Al aplicar la estrategia de empowerment no es necesario evaluar constantemente, ya que ellos serían los responsables de las actividades. De esta forma, los beneficios serán para el Gerente General porque generará más ingresos y ofrecerá mayores oportunidades de trabajo para nuevos emprendedores, al desarrollar correctamente el proceso administrativo optimizarán el tiempo y recuso de la institución financiera.

8.3 Impacto Económico

En la presente investigación, el impacto económico se visualiza en el aumento de la productividad, debido a que el acceso a la información se agiliza, significando esto menos tiempo, mismo que podrá ser utilizado para dar respuesta a otro proceso.

De modo que, al tener la información a la mano, los colaboradores ejecutarán sus funciones adecuadamente, permitiendo dar respuesta óptima a los requerimientos de los usuarios, ayudando a brindar una mejor atención y en consecuencia de ello se generará mayor rentabilidad.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1 CONCLUSIONES

Tras finalizar la investigación para mejorar el proceso administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga, se llegó a las siguientes conclusiones.

- Se realizó la investigación teórica y conceptual del procesos administrativos y gestión estratégica, por lo tanto, se encontró una recopilación bibliográfica aceptable sobre las variables de la investigación.
- Se diagnosticó la situación actual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga, donde se evidenciaron problemas como el desconocimiento de la filosofía institucional, criterios sobre las motivaciones, coordinación entre los departamentos, comunicación interna y evaluación de rendimiento laboral.
- Se realizaron estrategias del proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga, enfocado en el mejoramiento de la filosofía, coordinación, motivación, comunicación y evaluación de las obligaciones laborales de los empleados.

9.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las futuras investigaciones se realicen en estudios reales y avalados por revistas indexadas, así como en los repositorios de las distintas universidades del mundo, cuya temporalidad no sea mayor a cinco años.
- Se recomienda que previo a un diagnóstico se investigue desde otras fuentes y tras un previo conocimiento del contexto se profundice tras la aprobación del Gerente General, como fue el caso de esta investigación. Además, se recomienda que se analicen los departamentos existentes para promover sugerencias positivas.
- Se recomienda que la propuesta de estrategias del proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga, sea tomado en cuenta por el Gerente General para aplicar acciones de filosofía, coordinación, motivación, comunicación y evaluación de las obligaciones laborales de los colaboradores.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, E. (2021). *Co-laboramos. Manual sobre las cooperativas* . Obtenido de CONACYT, Primera edición: 2021: <https://goo.su/pGFv2RY>
- AIU. (2018). *Elementos de la Dirección* . Obtenido de <https://cursos.aiu.edu/Liderazgo%20y%20Direccion/PDF/Tema%202.pdf>
- Albeiro, C. (2009). *Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano* . Obtenido de Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 11, núm. 1,: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Arroyo, R. (2012). *Capítulo III. En Habilidades Gerenciales* . Obtenido de (-). Bogotá: Ecoe Ediciones. Banco Mundial, Índice de Desempeño Logístico.
- Asobanca. (2019). *Informe Técnico: Bancos vs Cooperativas* . Obtenido de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2021/07/Informe-Te%CC%81cnico-Bancos-vs.-Cooperativas-Ago-2019.pdf>
- Astudillo, G. (2019). *Las cooperativas se consolidan dentro del sistema financiero*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/cooperativas-consolidan-sistema-financiero-economia.html>
- Azcona , M., Manzini, F., & Dorati, J. (2020). *Prescisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación. Aplicación a la investigación en psicología*. Obtenido de Cuarto Congreso de Investigación. Universidad de la Plata : http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45512/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Barrera, M. (2018). *Análisis del procesos administrativo de la empresa Construservicios, ubicada en el municipio de Jutiapa*. Obtenido de Tesis de pregrado, Universidad de Landivar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/01/01/Barrera-Marlen.pdf>
- Barrera, M. (Enero de 2018). *ANÁLISIS DEL PROCESOS ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA CONSTRUSERVICIOS,UBICADA EN EL MUNICIPIO DE JUTIAPA*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/01/01/Barrera-Marlen.pdf>

- Brume, M. (2017). *Gestión estratégica como herramienta para promover la competitividad de las empresas del Atlántico, Colombia*. Obtenido de Revista Espacio, Vol. 38 (Nº 51), Pág. 20: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p20.pdf>
- Cáceres, D. (2021). *Origen y desarrollo del principio cooperativo de interés por la comunidad*. Obtenido de REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos,, vol. 139, e76634.
- Cadena, E., Martínez, T., & Pérez, A. (2013). *Diseño de la estructura organizacional y funcional de la empresa Distapiz*. Obtenido de <https://goo.su/4Yq1v>
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Obtenido de Universidad de Bogotá: <https://goo.su/uPQxO9L>
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. Obtenido de Aten Primaria;31(8):527-38 |: <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Contreras, E. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. Obtenido de Pensamiento & Gestión, núm. 35, julio-diciembre, pp. 152-181: <https://goo.su/pGFv2RY>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay . (2023). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay*. Obtenido de <https://www.sumakkawsay.fin.ec/quienes-somos/>
- Cooperativista de las Américas . (2022). *Hechos y cifras del cooperativismo en las Américas y el mundo*. Obtenido de <https://www.aciamericas.coop/Hechos-y-cifras-del-cooperativismo-en-las-Americas-y-el-mundo-44-44-44-44>
- Corichi, A., Valencia, K., & Fernández, L. (2021). *Conceptualización de la Administración*. Obtenido de <https://goo.su/pp3rN>
- Corichi, A., Valencia, K., & Fernández, L. (2022). *Proceso administrativo*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: <https://goo.su/U9zSz>
- Cudco , J. (2022). *Modelo de gestión administrativo-financiero para la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda”. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2022-2026*. Obtenido de Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/18470>

- Dávila, G. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales*. Obtenido de Laurus, vol. 12, núm. Ext, pp. 180-205: <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Díaz, S. (2009). *Metodología de definición de procesos*. Obtenido de Universidad de Madrid: <https://goo.su/XJAzXsv>
- Fajardo, C. (2005). *Evolución del pensamiento gerencial*. Obtenido de Universidad Nacional de Colombia.
- García, F., Alfaro , A., Hernández , A., & Molina , M. (2006). *Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones*. Obtenido de Revista Clínica de Medicina de Familia, vol. 1, núm. 5, octubre, pp. 232-236: <https://www.redalyc.org/pdf/1696/169617616006.pdf>
- Google Maps. (2023). *Ubicación geográfica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay*. Obtenido de <https://www.google.com/maps/@-0.9338813,-78.621985,19z?entry=ttu>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)* . Obtenido de Recimundo, pp. 163-173: : 10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- Gutierrez, J. (2020). *Fomrulación de estrategias en una organización deportiva* . Obtenido de Educación física y deporte, Volumen 20, N°2 : <https://goo.su/pGFv2RY>
- Hernández, F., & Mondragón, L. (2018). *Análisis del proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam R.L. durante el período de septiembre a*. Obtenido de <https://repositorio.una.edu.ni/4061/1/tne13h557a.pdf>
- Hernández, F., & Mondragon, L. (2019). *Análisis del proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam R.L. durante el período de septiembre a diciembre de 2018*. Obtenido de Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria Sede Regional Camoapa Recinto “Lorenza Myriam Aragón Fernández”: <https://repositorio.una.edu.ni/4061/1/tne13h557a.pdf>
- Lana, R. (2008). *La Administración Estratégica como Herramienta de Gestión*. Obtenido de Revista Científica “Visión de Futuro.”: <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935469001.pdf>

- Marco, F., & Lozano, A. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. Obtenido de Universidad Nacional Arturo Jauretche, : <https://goo.su/pGFv2RY>
- Martínez, A. (2019). *Los valores y principios cooperativos*.
- Martínez, E. (2018). *La organización y sus principios institucionales*. Obtenido de Universidad de Murcia: <https://goo.su/pGFv2RY>
- May, J., Romero, D., Herrera, D., & Cruz, M. (2021). *Temas de administración* . Obtenido de CEyTEC: <https://goo.su/N2mQ29Z>
- Mendoza , R. (2016). *El pensamiento estratégico como herramienta de innovación tecnológica en las PYMES*. Obtenido de Researchgate.: <https://goo.su/pGFv2RY>
- Mendoza-Briones, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas*. Obtenido de Revista científica Dominio de las Ciencias, 951: <file:///C:/Users/orvetq/Downloads/DialnetImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898.pdf>
- MhEducation. (2020). *Organización de la empresa* . Obtenido de Guia empresarial : <https://goo.su/qKvM>
- Microsoft. (2022). *Criterio de procesos* . Obtenido de <https://goo.su/XJAzXsv>
- Mintzberg , H., & Quinn, J. (1998). *El proceso administrativo: conceptos, contextos y casos* . Obtenido de Traducido por The strategy Process Concepts, Contexts, cases: <https://goo.su/PZtvy>
- Morales, M. (2017). *La planeación* . Obtenido de <https://goo.su/n9wsl>
- Morocho, R. (2020). *Modelo de Gestión Administrativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Servidores de la Universidad Técnica de Machala”*. Obtenido de Tesis de prgrado, Universidad Técnica de Machala : <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/handle/123456789/1218>
- Muñoz, L., Napa, Y., Pazmiño, W., & Posligua, M. (2020). *Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las PyMES*. Obtenido de Publicación cuatrimestral. Vol. 4, No. 4 (Septiembre-Diciembre), Pág. 29-40: ISSN 2602-8166

- Oficina de gerencia y presupuesto. (2013). *Definición de términos para la preparación de planes estratégicos y planes anuales* .
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas*. Obtenido de Dom. Cien., Vol. 3, núm. 4, octubre, pp. 296-309: ISSN: 2477-8818
- Pereira , L. (2022). *Análisis de los procesos administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Sector Educativo de Colombia Ltda., COOPRODECOL LTDA ubicada en la ciudad de Bucaramanga*. Obtenido de Universidad Santo Tomás: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/47842>
- Pimentel, L. (1999). *Introducción al concepto de planificación estratégica* . Obtenido de Planificación estratégica .
- Quecedo, R., & Castaño , C. (2002). *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. Obtenido de Revista de Psicodidáctica, núm. 14, pp. 5-39: <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- Reyes, A. (2022). *10 Problemas Administrativos que enfrentan las Asociaciones y Cooperativas*. Obtenido de SIFCO: <https://sifco.org/10-problemas-administrativos-que-enfrentan-las-asociaciones-y-cooperativas/>
- Ruíz, C. (2014). *Estilos de planeación y tipos de planes*. Obtenido de <https://goo.su/n9wls1>
- S/f. (2022). *Proceso administrativo*. Obtenido de <https://goo.su/pGFv2RY>
- Salas, A. (2014). *Fundamentos de la Administración*. Obtenido de <https://goo.su/raxg2>
- Sánchez, J. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el período 2015*. Obtenido de Universidad Inca Garcilazo de la Vega .
- Sánchez, M. (2014). *La planeación* . Obtenido de <https://goo.su/4ZiT2M>
- Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). *La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas*. Obtenido de Dom. Cien., Vol. 8, núm. 1. Febrero Especial, pp. 280-294: ISSN: 2477-8818
- Tapia, T. (2017). *Análisis dep proceso administrativo de la Microempresa "Quimilimpieza" en la ciudad de Esmeraldas*. Obtenido de Tesis de posgrado, Pontificia Universidad

Católica del Ecuador Sede-Esmeraldas:
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/999/1/TAPIA%20L%C3%93PEZ%20TERESA%20DE%20JES%C3%9AS.pdf>

Terrazas , R. (2009). *Modelo de gestión financiera para una organización* . Obtenido de PERSPECTIVAS, núm. 23, enero-junio, pp. 55-72:
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>

Torres, I. (2020). *Que es un proceso*. Obtenido de Consultores IVE: <https://goo.su/foIVs>

Universidad Católica Boliviana San Pablo . (2007). *Origen y de sarrollo de la información*. Obtenido de Perspectivas, núm. 20, julio-diciembre, pp. 45-54: <https://goo.su/1ozls>

Universidad de Guadalajara. (2022). *El proceso administrativo* . Obtenido de <https://goo.su/Te7MU>

Yuni y Urbano, . y. (2014). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Obtenido de Editorial Brujas.: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%c3%a9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

We Effect . (2023). *Nos basamos en el cooperativismo*. Obtenido de We Effect: <https://latin.weeffect.org/cooperativismo/>

Zapata, G., & Hernández, A. (2010). *Sistema de incentivos y tipos básicos de trabajo en la organización bajo la perspectiva de la teoría de agencia*. Obtenido de Pensamiento & Gestión, núm. 29, julio-diciembre, <https://www.redalyc.org/pdf/646/64619990004.pdf> pp. 56-86.

11. ANEXOS

Anexo 1

Solicitud a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay para realizar el trabajo de campo.



Carrera de
Gestión de la
Información Gerencial

Latacunga, 15 de febrero de 2023

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay

Provincia de Cotopaxi

Tnglo. Unaicho Pilalumbo Luis Gonzalo

De mi consideración. -

Reciba un cordial saludo de felicitación por la gran labor que se encuentra realizado en su cargo a favor de tan prestigiosa institución.

En calidad de estudiantes, **Cunuhay Chaluiza Sandra Lucia** con cédula de ciudadanía No 0504195868 y **Pilalumbo Umajinga Melida Janeth** con cédula de ciudadanía No 0504198565, de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, siendo conocedor de su espíritu de colaboración, por medio de la presente me dirijo a usted con la finalidad de solicitar nos concedan la autoridad para desarrollar el proyecto de la investigación previo a la titulación de licenciatura en Gestión de la Información Gerencial, en la institución de la cual usted desarrolla las actividades de gerente general.

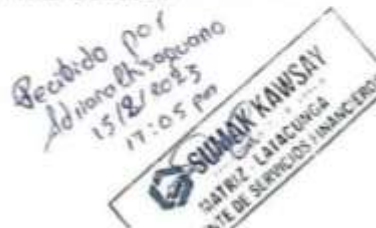
De antemano anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Mgs. Santiago Fernando Ramírez Jiménez

Director de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial

C.I. 171306 5405



Anexo 2

Respuesta del Gerente General a la petición


SUMAK KAWSAY
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
JUNTOS HACIA EL BUEN VIVIR

OFICIO N.° COACSK-EJGG23-OFI-138-2023
 Latacunga, 10 de mayo de 2023

Mgs.
Santiago Fernando Ramirez Jimenez.
DIRECCIÓN DE CARRERA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL
 Presente. -

De mi consideración:

Yo, **UNAUCHO PILALUMBO LUIS GONZALO**, con cédula de ciudadanía # **0502859333**, en calidad de **GERENTE GENERAL** de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK KAWSAY" Ltda.**, con RUC # **0591711563001**, ubicada en la Av. Marco Aurelio Subia y 5 de junio, expreso un cordial y atento saludo a la vez deseándole toda clase de éxitos en sus funciones diarias.

Por medio del presente y en atención a la solicitud emitida por su persona, doy a conocer la aceptación a realizar el proyecto de investigación previo a la titulación en nuestra institución a los siguientes estudiantes:

APELLIDOS Y NOMBRES	CEDULA DE IDENTIDAD
CUNUHAY CHALUISA SANDRA LUCIA	0504195868
PILALUMBO UMAJINGA MELIDA JANETH	0504198565

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Cordialmente,




Tinglo, Unaucho Pilalumbo Luis Gonzalo
 C.I. # **0502859333**
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK KAWSAY" LTDA.
 Fono: (032) 809-624 Ext. 100
gerencia@sumakkawsay.fin.ec

Región:

- **Atacama**
 Av. Bolívar 1000
 Quito - Ecuador
 Telf: 02 2999 1000
- **La Maná**
 Av. Bolívar 1000
 Quito - Ecuador
 Telf: 02 2999 1000
- **Manabí**
 Av. Bolívar 1000
 Quito - Ecuador
 Telf: 02 2999 1000
- **Quito**
 Av. Bolívar 1000
 Quito - Ecuador
 Telf: 02 2999 1000
- **Sucumbi**
 Av. Bolívar 1000
 Quito - Ecuador
 Telf: 02 2999 1000
- **Yaguajay**
 Av. Bolívar 1000
 Quito - Ecuador
 Telf: 02 2999 1000











Anexo 3

Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



Carrera de
Gestión de la
Información Gerencial

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY

Las siguientes preguntas serán dirigidas para los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, con el objetivo de recolectar información necesaria para mejorar los Procesos Administrativos de la institución.

Su participación es anónima y sus respuestas serán tratadas de forma confidencial por lo que se les solicita responder con total claridad.

CUESTIONARIO

Departamento

.....

PLANEACIÓN

1. ¿Conoce los propósitos de la cooperativa?

Si No

2. ¿Conoce la misión de la cooperativa?

Si No

3. ¿Conoce la visión de la cooperativa?

Si No

4. ¿Conoce los valores de la Cooperativa?

Si No

5. ¿Conoce las políticas de la cooperativa?

Si No

ORGANIZACIÓN

6. ¿Cree que distribuyen justamente las actividades de trabajo entre los colaboradores?

Si No Algunas veces

¿El organigrama estructural de la cooperativa se actualiza?



Si No Algunas veces

7. **¿Existe coordinación entre los departamentos?**

Si No Algunas veces

8. **¿Realizan reuniones entre los departamentos?**

Si No Algunas veces

9. **¿Su perfil profesional, es acorde al puesto que ostenta?**

Si No Algunas veces

DIRECCIÓN

10. **¿Considera que sus opiniones son tomadas en cuenta por sus superiores?**

Si No Algunas veces

11. **¿Cuáles son los mecanismos de integración dentro de la cooperativa?**

Reunión Trabajo en equipo

Zoom Dinámicas de integración

12. **¿De las siguientes motivaciones cuales percibe usted?**

Bono Certificados de reconocimiento

Vacaciones Décimos

Capacitaciones

13. **¿Cuál de las motivaciones le gustaría percibir a usted?**

Bono Certificados de reconocimiento

Vacaciones Décimos

Capacitaciones

14. **¿Existen personas encargadas de supervisar en cada departamento?**

Si No Algunas veces

15. **¿Cuáles son los mecanismos de la comunicación interna que utiliza?**

Oficio Solicitud

WhatsApp Correo Electrónico

Memorándum

CONTROL

16. ¿El jefe departamental controla el ingreso y la salida de los colaboradores?

Si No Algunas veces

17. ¿El jefe departamental evalúa el rendimiento laboral?

Si No Algunas veces

18. ¿El jefe departamental evalúa con frecuencia a sus colaboradores?

Si No Algunas veces

19. ¿El jefe departamental realiza las correcciones de las actividades realizadas?

Si No Algunas veces

20. ¿Existe feedback en su área por cada actividad que usted realiza?

Si No Algunas veces

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 4

Entrevista dirigido al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro Crédito Sumak Kawsay



**UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI**



**Carrera de
Gestión de la
Información Gerencial**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL
ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY**

ENTREVISTA

1. ¿Se cumple la misión en la institución?
2. En el futuro ¿Cómo se visualiza la Cooperativa?
3. ¿La cooperativa tiene políticas internas establecidas?
4. ¿Cumple las metas y objetivos estratégicos planteados a corto, mediano y largo plazo?
5. ¿Usted acoge los opiniones y criterios para plantear objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo?
6. ¿Planifica las actividades en función de los objetivos estratégicos de la cooperativa?
7. ¿Cuál es el tipo de liderazgo que ejerce con sus colaboradores dentro de la institución?
8. ¿Qué actividad ejecuta para mantener al personal motivado?
9. ¿Qué tipo de estrategias establece para realizar actividades con sus colaboradores?
10. ¿Qué estrategias a implementado en las áreas claves de la cooperativa?
11. ¿Con que frecuencia maneja los procesos administrativos?
12. ¿Considera que el proceso administrativo de la Cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay es adecuada?
13. ¿Usted cree que un diseño de plan estratégico del proceso administrativo ayudaría a cumplir los objetivos y metas de la cooperativa?
14. ¿En cuál de las fases del proceso administrativo considera que se debe mejorar?
15. ¿En el último año, se han realizado proyectos encaminados a la captación de clientes?

Anexo 5

Aprobación de las preguntas del cuestionario y entrevista por el Gerente General.



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



Carrera de
Gestión de la
Información Gerencial

Nombre y Apellido del experto:	Tnglo. Unaucho Pilalumbo Luis Gonzalo		
Institución donde labora:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga.		
Cargo que ocupa:	Gerente General		
Fecha:	15/06/2023		
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: "Análisis del proceso administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga"			
Objetivo de la investigación: Mejorar los procesos administrativos mediante una gestión estratégica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga.			
Objetivo del juicio de expertos: Analizar y evaluar cada uno de los indicadores e ítems que corresponden a la mejora del proceso administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga.			
Objetivo de la prueba: Identificar si cada uno de los indicadores e ítems se encuentran correctamente estructurados y son suficientes para la mejora del proceso administrativo			
Puntaje: Muy bueno:4; Bueno:3; regular:2; Malo:1			
N	CARACTERÍSTICAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado?	4	
2	¿El instrumento de evaluación hace referencia a la mejora del proceso administrativo?	4	
3	¿La redacción de los ítems es la correcta?	4	
4	¿El número de indicadores es el correcto?	4	
5	¿Cree que el instrumento está diseñado de forma ordenada?	4	
6	¿El instrumento permite medir hechos observables?	4	
7	¿El indicador es útil para proyecto de la investigación?	4	
8	¿Los indicadores tiene relación lógica con la dimensión y los indicadores que se están midiendo?	4	
9	¿El instrumento de medición se encuentra correctamente organizado?	4	
10	¿El instrumento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas o coherentes?	4	



Firma de aprobación por el experto

Anexo 6

Aprobación de las preguntas del cuestionario y entrevista por el experto.

Nombre y Apellido del experto:	Dr. Edwin Vásquez		
Institución donde labora:	Universidad Técnica de Cotopaxi		
Cargo que ocupa:	Docente investigador de la Facultad Ciencias Administrativo y Económicas		
Fecha:	12/06/2023		
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: "Análisis del proceso administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga"			
Objetivo de la investigación: Mejorar los procesos administrativos mediante una gestión estratégica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga.			
Objetivo del juicio de expertos: Analizar y evaluar cada uno de los indicadores e ítems que corresponden a la mejora del proceso administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga.			
Objetivo de la prueba: Identificar si cada uno de los indicadores e ítems se encuentran correctamente estructurados y son suficientes para la mejora del proceso administrativo.			
Puntaje: Muy bueno:4; Bueno:3; regular:2; Malo:1			
N	CARACTERÍSTICAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado?	4	
2	¿El instrumento de evaluación hace referencia a la mejora del proceso administrativo?	3	
3	¿La redacción de los ítems es la correcta?	4	
4	¿El número de indicadores es el correcto?	4	
5	¿Cree que el instrumento está diseñado de forma ordenada?	4	
6	¿El instrumento permite medir hechos observables?	3	
7	¿El indicador es útil para proyecto de la investigación?	3	
8	¿Los indicadores tiene relación lógica con la dimensión y los indicadores que se están midiendo?	4	
9	¿El instrumento de medición se encuentra correctamente organizado?	4	
10	¿El instrumento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas o coherentes?	4	


 Firma de aprobación por el experto

Anexo 7

Aprobación de las preguntas del cuestionario y entrevista por la experta.



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



Carrera de
Gestión de la
Información Gerencial

Nombre y Apellido del experto:	Mgs. Carolina Villa		
Institución donde labora:	Universidad Técnica de Cotopaxi		
Cargo que ocupa:	Docente investigador de la Facultad Ciencias Administrativo y Económicas		
Fecha:	14/06/2023		
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: "Análisis del proceso administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga"			
Objetivo de la investigación: Mejorar los procesos administrativos mediante una gestión estratégica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga.			
Objetivo del juicio de expertos: Analizar y evaluar cada uno de los indicadores e ítems que corresponden a la mejora del proceso administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay matriz Latacunga.			
Objetivo de la prueba: Identificar si cada uno de los indicadores e ítems se encuentran correctamente estructurados y son suficientes para la mejora del proceso administrativo			
Puntaje: Muy bueno:4; Bueno:3; regular:2; Malo:1			
N	CARACTERÍSTICAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado?	4	
2	¿El instrumento de evaluación hace referencia a la mejora del proceso administrativo?	3	
3	¿La redacción de los ítems es la correcta?	3	
4	¿El número de indicadores es el correcto?	4	
5	¿Cree que el instrumento está diseñado de forma ordenada?	4	
6	¿El instrumento permite medir hechos observables?	3	
7	¿El indicador es útil para proyecto de la investigación?	3	
8	¿Los indicadores tiene relación lógica con la dimensión y los indicadores que se están midiendo?	4	
9	¿El instrumento de medición se encuentra correctamente organizado?	4	
10	¿El instrumento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas o coherentes?	4	

Firma de aprobación por el experto

Anexo 8

Foda de la Cooperativa Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.



FODA	
<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser una institución económica financiera solvente. 2. Cooperativa de Ahorro y Crédito enfocado en toda la población sin distinción de etnias. 3. La primera en servir a la población del Cotopaxi. 4. Personal comprometido con los objetivos planteados dentro de la entidad. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atraer más socios en la comunidad. 2. Genera confianza en la población indígena. 3. Es una institución pionera en el ámbito financiero, tiene más aceptación por parte de los clientes. 4. Fortalecimiento de la relación con los clientes.
<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No contar con un local propio para la institución. 2. Que no sea del agrado de personas cuya identidad sea diferente a la indígena. 3. Que la cooperativa no se enfoque más en la población del Cotopaxi. 4. Falta de actualización políticas. 	<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elevado número de competencias en el servicio financiero. 2. Situación económico y política del país. 3. Nuevas instituciones financieras que amplien su horizonte geográfico con enfoque general. 4. Baja tasa de interés en el mercado