



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SOSTENIBILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO EN LA CIUDAD DE LATACUNGA EN EL PERIODO 2022”

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

AUTORES

Blanca Vanessa Taco Taco

Lizbeth Tatiana Perez Suarez

TUTOR

Mg. Eduardo Faz Cevallos

LATACUNGA– ECUADOR

2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

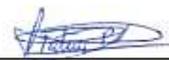
Nosotras, Blanca Vanessa Taco Taco y Lizbeth Tatiana Perez Suarez, se declara ser autores del presente proyecto de investigación: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SOSTENIBILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO EN LA CIUDAD DE LATACUNGA EN EL PERIODO 2022”, siendo Ing. Wilson Eduardo Faz Cevallos, Mg. tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Blanca Vanessa Taco Taco

C.I. 055062449-8



Lizbeth Tatiana Perez Suarez

C.I. 055048379-6

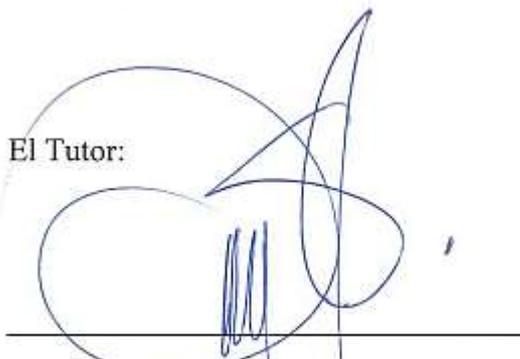
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SOSTENIBILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO EN LA CIUDAD DE LATACUNGA EN EL PERIODO 2022” de las señoritas **Blanca Vanessa Taco Taco** y **Lizbeth Tatiana Perez Suarez**, de la carrera de Administración de Empresas, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad De Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto 2023

El Tutor:



Ing. Wilson Eduardo Faz Cevallos, Mg.

CC: 050177971-4

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 por cuanto las postulantes: **Blanca Vanessa Taco Taco y Lizbeth Tatiana Perez Suarez** con el título de Proyecto de titulación: **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SOSTENIBILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO EN LA CIUDAD DE LATACUNGA EN EL PERIODO 2022”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

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

Latacunga, 17 de Agosto 2023

Para constancia firman:



Lector 1(Presidente)
Mg. Roberto Arias
CC: 050212373-0



Lector 2
Mg. Maira Martínez
CC: 171250776-1



Lector 3
Mg. Darío Díaz
CC: 180286519-4

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por darme salud y vida a mis padres por todo el apoyo que me brindaron y la confianza que depositaron en mí, para lograr ser una persona trabajadora y humilde, siempre me motivaron a seguir mis sueños me inculcaron valores y a ser una persona respetuosa. También agradezco a mis hermanos por todo el apoyo en mi vida profesional, a mi querida Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme las puertas e inculcado todos los conocimientos para lograr a futuro ser una profesional. Agradezco a mi tutor por el tiempo que nos dedicó en la investigación y por guiarnos por un buen futuro, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga por compartir conocimientos que ayudaron en el ámbito laboral.

Blanca

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme unos padres maravillosos que me han brindado confianza y apoyo económico e incondicional en todos estos años, a mi querida Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme sus puertas y enseñar con sabiduría varios conocimientos para mi carrera y hacerme una profesional de excelencia, también agradezco a la Cooperativa de ahorro y crédito Ambato sucursal Latacunga por compartir conocimientos que ayudaran en el ámbito laboral

Lizbeth

DEDICATORIA

El proyecto de esta investigación está dedicada a dios y a mis padres. A Dios por estar siempre conmigo guiándome, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes, a lo largo de mi vida, han velado por mi bienestar y educación siendo un apoyo incondicional en todo momento. Es por ello que he logrado llegar a la meta y realizar mis sueños.

Blanca

DEDICATORIA

El presente trabajo quiero dedicar a Dios por permitirme terminar con éxito mi anhelada carrera, darme buena salud y fortaleza en todo momento. También quiero dedicar a mis queridos padres Tarquino y Nelly y a mi abuelita Evangelina quiénes con amor y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir una meta más en mi vida y haberme enseñado a no rendirme para poder cumplir todas mis metas.

Lizbeth

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SOSTENIBILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO EN LA CIUDAD DE LATACUNGA EN EL PERIODO 2022”

Autores:

Blanca Vanessa Taco Taco

Lizbeth Tatiana Perez Suarez

RESUMEN

En la economía del siglo XXI es necesario investigar aspectos fundamentales sobre la gestión administrativa y la sostenibilidad en la cooperativa de ahorro y crédito Ambato en la ciudad de Latacunga en el periodo 2022, por lo que fue necesario plantearse un objetivo que permita analizar la administración y la sostenibilidad. La investigación se orientó bajo un enfoque cuantitativo debido a que se obtuvo datos numéricos proporcionado por la institución, mediante la modalidad de investigación de campo y bibliográfica documental que permitió obtener datos de primera fuente, con una investigación de carácter descriptivo y exploratoria. La población considerada estuvo compuesta de 6 directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato a quienes se les aplicó una encuesta a fin de analizar la sostenibilidad en la institución. El resultado obtenido presentó que la Gestión Administrativa en base a sus ejes temáticos como la planificación, organización, dirección y control, contribuye de manera significativa a la capacidad de la cooperativa para enfrentar desafíos y responder a los peligros, debido a que es esencial para la cooperativa sea sostenible en el futuro; el análisis de los indicadores económicos revela su profunda conexión con los aspectos sociales y ambientales de la cooperativa. Estos resultados brindan una comprensión integral de los indicadores; la liquidez, morosidad, rentabilidad (ROA y ROE), la cartera y como esto afecta a la sostenibilidad en la cooperativa. Ante esta situación, se propuso implementar estrategias, para que la cooperativa tenga la oportunidad de organizar mejor la visión estratégica compartida y fomentar una cultura de generación de ideas, estas acciones contribuirán a fortalecer la sostenibilidad financiera y el éxito a largo plazo de la cooperativa.

Palabras Clave: Administración, Cooperativa, Sostenibilidad.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

TITLE: "ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND SUSTAINABILITY OF THE AMBATO SAVINGS AND CREDIT UNION IN THE CITY OF LATACUNGA IN THE PERIOD 2022."

Authors:

Blanca Vanessa Taco Taco

Lizbeth Tatiana Perez Suarez

ABSTRACT

In the 21st century economy, it is necessary to investigate fundamental aspects of administrative management and sustainability in the Ambato Savings and Credit Union in the city of Latacunga in 2022, for which it was necessary to consider an objective that allows analyzing the administration and the sustainability. The research was oriented under a quantitative approach because numerical data provided by the institution was obtained, through the field research and documentary bibliographic modality that allowed obtaining first-source data, with a descriptive and exploratory investigation. The population considered was composed of 6 managers to whom a survey was applied to analyze the institution's sustainability. The result obtained presented that Administrative Management, based on its thematic axes such as planning, organization, direction, and control, contributes significantly to the Union's ability to face challenges and respond to dangers because the Union needs to be sustainable in the future; the analysis of the economic indicators reveals their deep connection with the social and environmental aspects of the Savings and Credit Union. These results provide a comprehensive understanding of the indicators; liquidity, delinquency, profitability (ROA and ROE), the portfolio, and how this affects sustainability in the Union. It was proposed to implement strategies so that the Savings and Credit Union can better organize the shared strategic vision and foster a culture of generating ideas. These actions will contribute to strengthening the financial sustainability and long-term success of the Union.

KEY WORDS: Administration, Union, Sustainability.



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: “**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SOSTENIBILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO EN LA CIUDAD DE LATAACUNGA EN EL PERIODO 2022**” presentado por: **PEREZ SUAREZ LIZBETH** y **TACO TACO BLANCA VANESSA**, egresadas de la Carrera de: **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, perteneciente a la **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, agosto del 2023.

Atentamente,



CENTRO
DE IDIOMAS

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

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
AVAL DE TRADUCCIÓN	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xviii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xx
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1. Contextualización	2
2.2. Formulación del problema.....	4
3. JUSTIFICACIÓN	4
4. OBJETIVOS	5
4.1 Objetivo general.....	5
4.2 Objetivos Específicos	5
5. MARCO TEÓRICO.....	6
5.1. Antecedentes Investigativos	6

5.2. Categorías Fundamentales.....	8
5.2.1. Marco contextual variable independiente.....	8
5.2.1.1. Administración.....	8
5.2.2. Gestión administrativa.....	9
5.3. Componentes de la gestión Administrativa	9
5.3.1. Componente estratégico (gestión estratégica).....	9
5.3.2. Componente Táctico	10
5.3.3. Componente Operacional (Gestión diaria)	11
5.4. Tipos de gestión.....	12
5.4.1 Gestión empresarial.....	12
5.4.2. La gestión de carteras.....	13
5.4.3. Gestiona ambiental	13
5.4.4. Gestión social.....	14
5.4.5. Gestión de calidad	15
5.5. Elementos de la gestión administrativa	15
5.5.1. Planificación	15
5.5.2. Organización.....	16
5.5.3. Dirección.....	17
5.5.4. Control.....	18
5.6. Marco conceptual variable dependiente	18
5.6.1. Responsabilidad social empresarial	18
5.7. Objetivos del desarrollo sostenible (ODS).....	19
5.7.1. Industria innovación e infraestructura	20
5.7.2. Trabajo decente y crecimiento económico.....	20

5.7.3. <i>Ciudades y comunidades sostenibles</i>	21
5.7.4. <i>Alianzas para lograr los objetivos</i>	21
5.7.5. <i>Producción y consumo responsable</i>	22
5.8. Sostenibilidad	22
5.8.1. <i>Sostenibilidad Económica</i>	23
5.8.1.1. Indicadores financieros	23
<i>Liquidez</i>	23
<i>Morosidad</i>	24
<i>Rentabilidad en activos (ROA)</i>	24
<i>Rentabilidad de Patrimonios (ROE)</i>	25
<i>Cartera</i>	25
5.8.2. <i>Sostenibilidad Ambiental</i>	26
5.8.3. <i>Sostenibilidad Social</i>	26
6. MARCO METODOLÓGICO	27
6.1. Nivel de Investigación.....	27
6.1.1. <i>Enfoque</i>	27
6.2. Modalidad de investigación.....	28
6.2.1. <i>Investigación de Campo</i>	28
6.2.2. <i>Investigación bibliográfica documental</i>	28
6.3. Nivel o tipo de investigación	29
6.3.1. <i>Investigación exploratoria</i>	29
6.3.2. <i>Investigación descriptiva</i>	29
6.4. Sujeto de estudio	30
6.4.1 <i>Población</i>	30

6.4.2. Muestra	31
6.5. Operacionalizaciones de las variables	32
7. INSTRUMENTO	36
7.1. Encuesta.....	36
7.2. Análisis de la Gestión Administrativa.....	36
7.3. Análisis de la Sostenibilidad	50
7.4. Análisis FODA	70
8. PROPUESTA.....	72
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
9.1. Conclusiones	80
9.2. Recomendaciones	82
10 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83
11. ANEXO.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población encuestada.	30
Tabla 2 Variable independiente: Gestión Administrativa.	32
Tabla 3 Variable dependiente: Sostenibilidad.....	34
Tabla 4 Resultados encuesta gestión administrativa, pregunta 1.....	36
Tabla 5 Resultados encuesta gestión administrativa, pregunta 2.....	38
Tabla 6 Resultados encuesta gestión administrativa, pregunta 3.....	39
Tabla 7 Resultados encuesta gestión administrativa, pregunta 4.....	41
Tabla 8 Resultados encuesta gestión administrativa, pregunta 5.....	42
Tabla 9 Resultados encuesta gestión administrativa, pregunta 6.....	44
Tabla 10 Resultados encuesta gestión administrativa, pregunta 7.....	45
Tabla 11 Resultados encuesta gestión administrativa, pregunta 8.....	47
Tabla 12 Resultados encuesta gestión administrativa, pregunta 9.....	48
Tabla 13 Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 1.	50
Tabla 14 Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 2.	51
Tabla 15 Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 3.	53
Tabla 16 Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 4.	54
Tabla 17 Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 5.	56
Tabla 18 Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 6.	57
Tabla 19 Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 7.	59
Tabla 20 Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 8.	60
Tabla 21 Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 9.	62
Tabla 22 Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 10.	63
Tabla 23 Índices de liquidez de la COAC AMBATO.	65

Tabla 24 Índices de morosidad de la COAC AMBATO.	66
Tabla 25 Índices de rentabilidad activos (ROA) COAC AMBATO.	67
Tabla 26 Índices de rentabilidad activos (ROE) Coac Ambato.	68
Tabla 27 Índices de cartera de clientes COAC AMBATO.	69
Tabla 28 Matriz FODA COAC AMBATO.....	70
Tabla 29 FODA cruzado.	74
Tabla 30 Matriz de estrategias propuestas.	76
Tabla 31 Presupuesto referencial.	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultado encuesta gestión administrativa, pregunta 1	37
Figura 2 Resultado encuesta gestión administrativa, pregunta 2.	38
Figura 3 Resultado encuesta gestión administrativa, pregunta 3.	40
Figura 4 Resultado encuesta gestión administrativa, pregunta 4.	41
Figura 5 Resultado encuesta gestión administrativa, pregunta 5.	43
Figura 6 Resultado encuesta gestión administrativa, pregunta 6.	44
Figura 7 Resultado encuesta gestión administrativa, pregunta 7.	45
Figura 8 Resultado encuesta gestión administrativa, pregunta 8.	47
Figura 9 Resultado encuesta gestión administrativa, pregunta 9.	48
Figura 10 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 1	50
Figura 11 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 2.	51
Figura 12 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 3.	53
Figura 13 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 4.	54
Figura 14 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 5.	56
Figura 15 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 6.	57
Figura 16 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 7	59
Figura 17 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 8.	60
Figura 18 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 9.	62
Figura 19 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 10.	63
Figura 20 Índices de liquidez de la COAC AMBATO.	65
Figura 21 Índices de morosidad de la COAC AMBATO.	66
Figura 22 Índices de índices rentabilidad activos (ROA) COAC AMBATO.	67

Figura 23 Índices de índices rentabilidad activos (ROE) Coac Ambato.	68
Figura 24 Índices de cartera de clientes COAC AMBATO.....	69

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 Cuestionario de evaluación de Gestión Administrativa.....	87
ANEXO 2 Cuestionario Sostenibilidad	90
ANEXO 3 Anexos fotográficos	94
ANEXO 3 Datos financieros COAC AMBATO	95

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

La Gestión Administrativa y la Sostenibilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato en la Ciudad de Latacunga en el Periodo 2022

Fecha de inicio: Octubre 2022

Fecha de finalización: Agosto del 2023

Lugar de ejecución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato - Latacunga

Facultad que auspicia

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia:

Administración de Empresas

Proyecto de investigación generativo vinculado: No corresponde

Grupo de investigación

Indicar si los estudiantes participan de un grupo de investigación institucional

Equipo de Trabajo**Tutor de titulación**

Ing. Wilson Eduardo Faz Cevallos, Mg.

Estudiantes

Lizbeth Tatiana Perez Suarez; Blanca Vanessa Taco Taco

Área de Conocimiento: Habilidades Gerenciales

Línea de investigación: Administración y economía para el Desarrollo Humano social.

Sub líneas de investigación de la Carrera: Estrategias administrativas, productividad y emprendimiento

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Contextualización

Hoy en día, en el Ecuador, el inadecuado control interno de los recursos financieros en las cooperativas de ahorro y crédito ha provocado que algunas de ellas dejen de ser instituciones financieras rentables y confiables, lo que ha llevado a la intervención por parte de los organismos de control o al cierre de varias instituciones, sus ingresos no son representativos en el sector financiero en comparación con las demás cooperativas con una larga trayectoria en el mercado.

Varias cooperativas no han logrado consolidarse en el sector financiero debido a que su gestión administrativa no es la más adecuada, no pueden desarrollar las estrategias necesarias con las que puedan restituir su cartera vencida y, a su vez, la rentabilidad en el mercado.

En la actualidad es difícil para las cooperativas de Ahorro y Crédito sobrevivir en el sector financiero debido a la gran competencia que hay en el país, por lo tanto, es necesario contar con una adecuada gestión administrativa que les permita fijar y cumplir cada una de las metas trazadas para poder alcanzar su objetivo.

En la provincia de Tungurahua, el incremento de las cooperativas de Ahorro y Crédito crece aceleradamente, pero pocas instituciones financieras logran mantenerse en este sector financiero debido a la falta de un control interno efectivo de los recursos financieros, incrementando el riesgo de liquidez financiera, las inversiones realizadas por los socios y su falta de credibilidad en el mercado, lo que conduciría a la quiebra de las instituciones financieras.

Una inadecuada gestión administrativa ha causado desorganización en varias cooperativas a la hora de evaluar y estimar cuáles serán sus principales costos que las convertirán en entidades sostenibles.

Una planificación inadecuada hará que las cooperativas incurran en costos innecesarios, lo que demuestra que el control interno sobre los recursos financieros es inadecuado, lo que conducirá a una disminución del desarrollo económico y sostenible.

La Cooperativa Ambato Ltda. Fue creada en enero del año 2003 gracias a la visión de un grupo de indígenas pertenecientes a la Comunidad de Chibuleo San Alfonso, Parroquia de Juan Benigno Vela, situada a 15 km. Al sur occidente de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, con la finalidad de ofrecer servicios a las personas de su parroquia y promover la confianza en cada uno de ellos. El principal objetivo de la Cooperativa Ambato es promover el desarrollo socioeconómico de la comunidad, brindando productos y servicios financieros de calidad.

Un inadecuado control sobre los recursos financieros hace que las cooperativas no logren el desarrollo sostenible esperado, mínimos incrementos de socios, y por ende sus ingresos no se ven incrementados significativamente, la ausencia de una adecuada gestión administrativa no es posible establecer una estrategia en la que puedan definir posibles soluciones a los problemas que están experimentando.

Una adecuada gestión administrativa permite que la cooperativa pueda planificar sus actividades económicas con el fin de anticipar situaciones adicionales que se puedan presentar en el cumplimiento de la misma.

2.2. Formulación del problema

¿Qué estrategias se requiere para mejorar la gestión administrativa y la sostenibilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato en la Ciudad de Latacunga en el periodo 2022?

3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se realizará porque es de gran interés para la cooperativa, tener una adecuada gestión administrativa para mejorar la sostenibilidad. Además, el tema de estudio es de gran importancia para los socios y la adopción de nuevas estrategias permitirá incrementar su rentabilidad contribuyendo al crecimiento económico de la Institución.

El control interno de los recursos financieros en una cooperativa es importante, porque con una adecuada gestión administrativa, la cooperativa puede invertir en planes que ayuden a lograr la sostenibilidad lo más rápido posible.

Hoy en día, las cooperativas de Ahorro y Crédito con una larga trayectoria en el mercado son cada vez más competitivas y adoptan estrategias comerciales para asegurar el éxito en cada uno de los servicios financieros que ofrece, optimizando sus recursos y cumplir con sus objetivos institucionales

El proyecto es factible, porque al elaborar el plan estratégico, la cooperativa considerara todos los pasos previstos en la planificación estratégica, y finalmente se realiza la evaluación y seguimiento de cada paso y meta.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general

Analizar la Gestión Administrativa y la Sostenibilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato en la ciudad de Latacunga en el periodo 2022.

4.2 Objetivos Específicos

- Realizar una revisión de la literatura existente sobre gestión administrativa, sostenibilidad, con el fin de fundamentar teóricamente la investigación y proporcionar un contexto sólido para el análisis y propuestas estratégicas.
- Evaluar la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito examinando aspectos como la planificación, dirección, organización y control.
- Medir el nivel de sostenibilidad mediante indicadores económicos, sociales y ambientales.
- Proponer estrategias que optimicen la influencia de las prácticas de gestión administrativa en la sostenibilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Ambato

5. MARCO TEÓRICO

5.1. Antecedentes Investigativos

Se puede mencionar que no se ha hecho antes un estudio similar en Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, pero existe información suficiente y necesaria para culminar con éxito este estudio, cabe mencionar que el tema de sostenibilidad está enfocado en las tres dimensiones ambiental, económico y social, cuyas conclusiones son las siguientes:

La investigación realizada por Shulca Byron, (2023). Titulada “Gestión administrativa y desarrollo organizacional en el periodo JURECH 2019-2021” tuvo como objetivo determinar cómo incide la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de la gestión, para ello utilizó un método de investigación hipotético deductivo, ya que se inició la observación de un fenómeno para crear una hipótesis que será contrastada, el estudio fue de carácter descriptivo de un plan no experimental, ya que se describió la situación de gobierno, se estableció la población de los empleados del área administrativa, incluido al presidente, con el fin de extraer la mayor parte de la información utilizada en la administración, se realizó a través de una entrevista y encuesta. Los resultados de este estudio mostraron que no administran bien sus recursos humanos. Este estudio sugirió estrategias de mejora para fortalecer la gestión administrativa y promover el desarrollo organizacional interno.

El proyecto de investigación realizada por Fernanda Duran (2017). Titulada la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes y su incidencia en el otorgamiento de créditos de consumo en la ciudad de Riobamba en el año 2014 su objetivo general fue determinar cómo incide la gestión administrativa en la provisión de crédito al consumo a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Sol de los Andes de la ciudad de Riobamba. Realizo una investigación deductiva y una metodología de campo y documental, esta investigación se realizó con una población de 118 colaboradores aplicando la encuesta que determinaron que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes cuenta con un 78% que existe gestión, pero un 22% no cuenta con un modelo de gestión para los procesos de la institución.

Otra investigación que es necesario destacar en el marco de la investigación de Morocho, (2020). Modelo de Gestión Administrativa para la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Servidores de la Universidad Técnica de Machala tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión administrativa para la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Servidores de la Universidad Técnica de Machala. Para ello fue necesario realizar una investigación exploratoria, de campo y documental, con la cual se identificó la realidad organizacional de la institución con el fin de desarrollar una propuesta viable y adecuarla a su realidad económica, para ello se elaboró procesos administrativos a través de procesos de flujo gramas con el fin de optimizar la gestión, además de mejorar los procesos en las áreas de crédito y cobranza, también cuenta con la implementación de indicadores de gestión para la evaluación de los recursos institucionales. Procedimientos diseñados para adaptar un modelo de gestión administrativa a las necesidades de los usuarios.

El presente proyecto de investigación realizada por Guamán, (2020). Gestión Administrativa y su Incidencia en la calidad de servicio al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Shinchi Runa Ltda. Del cantón La Mana provincia de Cotopaxi, año 2020 tuvo como objetivo investigar la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Préstamo Sinchi Runa

Ltda. Para ello utilizaron una metodología analítica para identificar las causas y efectos de los problemas existentes; método deductivo resumido en la premisa general de la gestión administrativa, la investigación bibliográfica brinda la oportunidad de probar científicamente los contenidos de la propuesta, la investigación de campo estuvo presente durante la recolección de información, cuyos resultados se presentaron gráficamente y se explican a través de la investigación descriptiva. Cuando se aplican, estas estrategias permitieron una gestión administrativa eficiente y una mejora en la calidad del servicio a sus clientes.

5.2. Categorías Fundamentales

5.2.1. Marco contextual variable independiente

5.2.1.1. Administración

La administración es la encargada de asegurar que los recursos se utilicen de manera productiva y óptima, una de las formas de administración más sencillas en nuestra sociedad es la gestión del hogar, pero también es una de las más complejas en las organizaciones, la gestión la encontramos en todas partes, por lo que es importante conceptualizar completamente y definir claramente si se trata de ciencia, tecnología o arte, (Corichi, Valencia, & Fernández, 2021).

La gestión es una actividad que las personas realizan en diversas áreas de su vida diaria, por lo que ya sea que realicemos tareas en el hogar, en el trabajo, en la escuela o en un equipo deportivo, etc., realizamos todas las actividades relacionadas con esta área. Todos necesitamos y practicamos el manejo de nuestros recursos en la vida, (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018).

La administración es un proceso para motivar a los demás hacia la obtención de objetivos organizacionales que es la conducción de un grupo hacia los objetivos

específicos basada en la dirección efectiva de sus miembros es la obtención de cosas a través de otras personas.

5.2.2. *Gestión administrativa*

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos de los que dispone una compañía. Todas tienen como fin alcanzar los objetivos y optimizar los resultados, así como maximizar el uso de los recursos, (Busto, 2022).

La gestión administrativa, es considerada una de las actividades más significativas y relevante en las organizaciones. Se lleva a cabo con la finalidad de organizar el esfuerzo de un grupo social, es la forma por la cual se trata de obtener metas y objetivos trazados, utilizando al personal y herramientas mediante el ejercicio de labores fundamentales que implican el desarrollo de procesos clave como planificar, organizar, dirigir y controlar, (Falconi, Luna, Sarmiento, & Andrade, 2019).

La gestión administrativa se refiere a la coordinación de la actividad laboral, por lo que se llevan a cabo de manera efectiva y efectiva con otras personas y a través de ellas, lo que se convierte en el objetivo principal de toda la administración. La gestión administrativa se considera uno de los eventos más significativos y relevantes en las organizaciones.

5.3. Componentes de la gestión Administrativa

5.3.1. *Componente estratégico (gestión estratégica)*

La gestión estratégica radica en las habilidades, aptitudes y talentos de los líderes y de las personas. Son las estrategias y actitudes de las personas, más que estructuras, organigramas y sistemas, la base fundamental de los procesos. Son los talentos de las personas que allí laboran, sus aptitudes, las estrategias que utilizan para

realizar el trabajo, las actitudes que asumen frente a los procesos y las habilidades que desarrollan las organizaciones para completarlos, lo que da sentido a la gestión como dirección estratégica, (Ayón, Zambrano, & Zea, 2020).

La dirección estratégica es considerada por diversos autores como un elemento fundamental para el desempeño exitoso de las organizaciones de diversos sectores económicos y productivos. Está demostrada su capacidad para influir positivamente en la consecución de objetivos de rentabilidad y sostenibilidad a medio y largo plazo, lo que se convierte en ventajas competitivas y de desarrollo en las empresas que deciden apostar por su implantación, (Nova, Moreno, & Moreno, 2020).

La gestión estratégica es todas las decisiones tomadas por la gestión de la empresa, que tienen un impacto a mediano y largo plazo y están especialmente destinados a definir las estrategias de la empresa y garantizar su desarrollo y sostenibilidad. La gestión estratégica permite que los esfuerzos de varios trabajadores en torno al proyecto coordinaran. Las principales acciones de la gestión estratégica son la planificación y la organización, las definiciones de las políticas contractuales y la retención de equipos, y la difusión y monitoreo de planes estratégicos.

5.3.2. Componente Táctico

El componente táctico es una herramienta de gestión y sirve para orientar las actividades que permitan mantener en óptimas condiciones la infraestructura física y los activos móviles para el normal funcionamiento de los distintos Campus Tecnológicos y Centros Académicos para proteger los activos de inversión, preservar y prolongar su vida útil para ofrecer a los ocupantes un espacio limpio, seguro, ordenado y un mejor ambiente de trabajo, (Institucional, 2021).

Cuando las demandas del mercado y el desempeño de los competidores crecen más rápido que la capacidad de mejora de la gestión diaria en la organización, es necesario introducir una gestión de mejora operativa anual para responder a estos desafíos. La gestión de la mejora anual de las operaciones se centra en la noción de que los resultados se logran a través de la contribución creativa de las personas. Centrado en el esfuerzo de todos, (Torres, 2019).

El enfoque se basa en la gestión de mejoras, gestión de innovación, gestión de flujo y gestión de proyectos. Es una búsqueda permanente de la mejor manera de hacer las cosas. Este enfoque se utiliza para resolver problemas crónicos y difíciles que no se han resuelto a pesar del gran esfuerzo de la gestión diaria.

5.3.3. *Componente Operacional (Gestión diaria)*

La gestión del día a día consiste en una serie de procedimientos necesarios para el funcionamiento estable y fiable de los sistemas operativos de la organización. Consiste en procedimientos destinados a mantener operaciones estables (representadas por el método SDCA) y procedimientos destinados a mejorar esa operación (representados por el método PDCA), (Torres, 2019).

La gestión de operaciones comienza con el estudio y clasificación de tareas que generan procesos estratégicos para buscar la ventaja competitiva de las empresas y organizaciones para incrementar sus capacidades productivas, (Bueno & Jácome, 2021).

La gestión de operaciones ejecuta una empresa en una búsqueda sobresaliente. No importa cuál sea la industria, es posible satisfacer la demanda del cliente para cumplir con su función. En este sentido, la función de la gestión de la operación es optimizar con precisión la entrega, el almacenamiento, el transporte y otros campos

para crear valor para asegurar la satisfacción del consumidor. Algunos ejemplos incluyen transporte, almacenamiento, operación, embalaje, entrega, etc.

5.4. Tipos de gestión

5.4.1. *Gestión empresarial*

La gestión empresarial es la brújula que guía el camino de desarrollo, la estrategia y los objetivos de la empresa. Después de todo, es un recurso importante en cualquier sistema capitalista basado en la inversión y la ganancia. Como resultado, muchos profesionales de los negocios se pierden en esta situación y creen que el éxito del negocio depende solo de factores fuera de su control, como la suerte o el azar. Sin embargo, los expertos en economía y gestión saben que un negocio sin estrategia no es nada, porque las irregularidades del mercado tarde o temprano afectarán sus resultados, (Salas, Jijón, & Moreno, 2020).

La gestión empresarial es uno de los pilares del mantenimiento y supervivencia de una empresa en el mercado a largo plazo, ya que permite desarrollar estrategias en todas las áreas de la organización, así como coordinar equipos, personas y procesos de acuerdo a las necesidades del mercado, (Pereira, 2019)

La gestión empresarial se refiere al conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo para dirigir y administrar una empresa de manera efectiva y eficiente. Implica la planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades de una organización con el fin de lograr los objetivos y metas establecidos. La gestión empresarial abarca diferentes áreas funcionales de una empresa, como la gestión de recursos humanos, el marketing, las finanzas, las operaciones, la producción, la logística y más. Está orientada a la toma de decisiones estratégicas y tácticas para asegurar el buen funcionamiento y el éxito a largo plazo de la empresa.

5.4.2. *La gestión de carteras*

La gestión de cartera es una actividad que comprende tomar decisiones de inversión y aplicarlas a un grupo de activos, además, el proceso de administrar una colección de cartera como un activo es un conjunto de actividades administrativas y financieras encaminadas a la obtención de beneficios financieros, ya que la empresa, cuando realizar una venta o prestar un servicio y recibir ingresos, se deben implementar métodos de recaudación de fondos para generar un flujo de efectivo rápido y estable, (Arcila, 2021).

La gestión de cartera se puede definir como las actividades administrativas y financieras que reducen los riesgos organizacionales y aumentan la rentabilidad, y se consideran una de las bases más importantes del éxito de una empresa en la venta o prestación de servicios con fines de lucro, (Lara, 2022)

La gestión de cartera, también conocida como gestión de portafolio, se refiere al proceso de administrar y controlar un conjunto de inversiones, activos financieros o proyectos con el objetivo de maximizar los rendimientos esperados y minimizar los riesgos asociados. En el ámbito financiero, la gestión de cartera se refiere a la selección y seguimiento de una combinación adecuada de activos financieros (acciones, bonos, fondos mutuos, entre otros) con el fin de lograr un equilibrio entre el rendimiento deseado y el nivel de riesgo aceptable para el inversionista.

5.4.3. *Gestiona ambiental*

La gestión ambiental es una disciplina dedicada a la conservación de los recursos naturales y la promoción de la sustentabilidad ecológica. Es una estrategia para organizar actividades que inciden en el medio ambiente con el fin de lograr una

adecuada calidad de vida y prevenir o reducir los problemas ambientales, (Vidal & Asuaga, 2021)

La gestión ambiental es una estrategia o plan de acción que trata de organizar una serie de actividades humanas para que su impacto en el medio ambiente sea el menor posible, para tratar de lograr un desarrollo sostenible y un equilibrio entre los intereses económicos y materiales humanos y la protección del medio ambiente, de lo contrario no podemos sobrevivir, (Acista, 2019).

Se denomina gestión ambiental o gestión ambiental al conjunto de procesos que conducen a la gestión integral del sistema ambiental. En otras palabras, e incluyendo el concepto de desarrollo sostenible, es una estrategia en la que se regulan las actividades humanas que inciden en el medio ambiente, con el fin de lograr una adecuada calidad de vida, previniendo o reduciendo los problemas ambientales potenciales o actuales.

5.4.4. Gestión social

La gestión social es el compromiso que una empresa adquiere con sus grupos de interés para satisfacer las necesidades y solucionar los problemas identificados en el entorno en el que se desenvuelve, con un impacto que beneficie a la sociedad en su conjunto., (Bermeo & Cabascango, 2022).

La gestión social se realiza a través de la planificación social, una imagen dinámica estructurada y una forma de acción para la interacción coordinada de las instituciones, que permite resolver importantes problemas sociales relacionados con los recursos, el desempeño y los plazos de una serie de tareas e iniciativas, (Salas, 2021).

La gestión social ha sido definida como la construcción de diversos espacios de interacción social. Es un proceso que se lleva a cabo dentro de una comunidad específica y se basa en el aprendizaje colectivo, continuo y abierto para el diseño e implementación de proyectos que aborden necesidades y problemas sociales.

5.4.5. Gestión de calidad

La gestión de la calidad es importante y necesaria para todas las empresas, independientemente de su tamaño, porque les permite lograr productos de calidad y mejorar continuamente todos los procesos de la empresa para garantizar el desempeño de calidad de todas sus actividades, (Zayas, Fuentes, & Soberanes, 2021).

La gestión de la calidad es una estrategia para incrementar la competitividad de la empresa, que permite ver a la organización desde una perspectiva holística como un conjunto de procesos interrelacionados, cuyo principal objetivo es lograr la satisfacción del cliente, (Hernández, Barrios, & Marinez, 2018).

La gestión de la calidad es un conjunto de procesos sistemáticos que permiten planificar, ejecutar y controlar las diversas actividades que realiza cualquier organización. Esto asegura un rendimiento estable y consistente y cumple con las expectativas del cliente.

5.5. Elementos de la gestión administrativa

5.5.1. Planificación

La planificación es un paso en el proceso de gestión en el que se realizan esfuerzos para predecir lo que sucederá y tratar de trazar el destino y la dirección de la organización. En la fase de planificación, se definen objetivos, se desarrollan estrategias para lograrlos y se hacen planes para integrar y coordinar actividades, (Pérez & Cruz, 2021).

“La administración es la expresión de la mente humana en su forma de negocio inteligente, es una forma de dirigir recursos, personas, materiales, ideas, normas para lograr una meta o meta. La gerencia es un modelo de calificación de un componente de una organización, departamento, departamento, optimiza los recursos en detalle y logra cuantitativamente las metas establecidas (día, mes, plazo, año). Con una adecuada gestión de la planificación, todo lo que es y todo lo que será estará alineado (Pilla, 2019).

La planificación significa que los gerentes apoyan sus objetivos, acciones y acciones de antemano no en el corazón, sino con un método, plan o lógica. Los planes determinan los objetivos de la organización y definen los procedimientos correspondientes para lograrlos. Esta función determina los objetivos que deben lograrse de antemano y que deben hacerse para lograrlos. Por lo tanto, es un modelo teórico actuar en el futuro. La planificación comienza con la determinación de los objetivos y los detalles de los planes necesarios para lograrlos lo mejor posible.

5.5.2. Organización

La organización implica el desarrollo de estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos para simplificar y optimizar el trabajo. Comportamiento que todos en la empresa deben seguir, (Puente, Carrasco, & Viñán, 2017).

Una organización es un arreglo de funciones necesario para lograr un objetivo determinado y una indicación de los poderes y responsabilidades asignadas a los responsables del desempeño de las funciones respectivas, (Brume, 2019).

La organización como un acuerdo de función necesario para lograr los objetivos e indicaciones de autoridad y responsabilidades asignadas a las personas a cargo de llevar a cabo las funciones de cada una consistente en organizaciones que

consisten en el diseño y la determinación de estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, las etapas son: división del trabajo y coordinación, integración, es una función a través de la cual se eligen y se obtienen los recursos requeridos para llevar a cabo planes.

5.5.3. Dirección

Este proceso se conoce como influir en los miembros de la organización, utilizando el liderazgo para promover el logro de las metas; el proceso es exitoso si se cumplen las tres subfunciones, que incluyen: motivación, comunicación y autogestión. Esta fase consta de varios elementos, tales como: toma de decisiones, incluida la selección de la mejor alternativa; La integración se refiere al reclutamiento, contratación y capacitación del personal; Motivación; Comunicación, seguimiento, supervisión y gestión de subordinados y control final para la medición de resultados, (Cabrera, 2021).

Es el proceso de asegurar un desempeño efectivo para lograr las metas de la empresa, lo que incluye establecer metas y estándares, comparar el desempeño y reforzar los éxitos y corregir los fracasos, (Campuzano, 2019)

La dirección es una parte importante y central de la gestión a la que todos los demás elementos deben estar subordinados y organizados. De hecho, si se prevé, planifica, organiza, integra y controla, solo sirve para la implementación. Para los cinco elementos restantes, las técnicas complejas son inútiles a menos que se logre un buen desempeño, que depende inmediatamente y coincide temporalmente con una buena dirección, mientras que todas las demás técnicas son útiles e interesantes si permiten la dirección. mejor.

5.5.4. Control

El control, como función administrativa, forma parte del ciclo del proceso administrativo, que es la etapa final del proceso administrativo, y se encarga de verificar las actividades y planes planificados para determinar si se están logrando las metas establecidas y, de ser posible, proponer medidas correctivas y de mejora, (Navarrete, 2019)

El control es una etapa del proceso de gestión, que incluye todas las acciones realizadas para asegurar que las actividades reales correspondan a las actividades planificadas, y se considera una tarea básica de gestión, que es una de las más importantes para una gestión óptima, (Muños, Napa, Pazmiño, & Posligua, 2020).

El control se incluye en la gestión de la organización y las funciones donde se requieren las líneas de poder, responsabilidad y segregación de funciones; Las pautas para los sistemas y procedimientos que determinan los métodos para realizar acciones y tareas, así como directivas específicas para garantizar el proceso de gestión. También es importante enfatizar que el control se lleva a cabo en todos los niveles de organización.

5.6. Marco conceptual variable dependiente

5.6.1. Responsabilidad social empresarial

Dentro de estas estrategias se promueve la responsabilidad social empresarial (RSE) a partir de una estructura multidimensional orientada a satisfacer las necesidades de los grupos de interés en las interrelaciones que se presentan en las actividades empresariales. Las organizaciones deben gestionar, satisfacer y equilibrar sus necesidades internas, las cuales dependen de las estructuras orgánicas y funcionales de la organización, así como de las interrelaciones y disponibilidad de

recursos humanos, materiales, financieros, laborales, técnicos y económicos, así como prestar mayor atención a la capacidad de adaptación a los cambios de los factores ambientales externos y promover el crecimiento económico, (Celio, 2021).

La responsabilidad social es un modelo aplicable a todo tipo de organizaciones de cualquier actividad o país para medir y comparar su contribución al desarrollo sostenible. Con este fin, las instituciones en todos los niveles deben desarrollar la gestión de la rendición de cuentas dentro de sus objetivos centrales para abordar el entorno en el que operan, (Ormaza, 2020).

Por lo tanto, de una manera simple, la RSE se define en estas páginas como un compromiso organizacional para cuidar el impacto de sus decisiones y actividades en la comunidad y el medio ambiente. El enfoque de RSE aumenta (sin cuestionar los intereses de los accionistas) de que la creación de valores con comportamiento socialmente responsable no es compatible. Esta perspectiva reconoce que "el gobierno de la compañía es un complejo proceso de negociación que busca equilibrar todos los intereses grupales.

5.7. Objetivos del desarrollo sostenible (ODS)

En septiembre de 2015, los líderes mundiales aprobaron los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en la histórica Cumbre de las Naciones Unidas, que entró en vigor el 1 de enero de 2016. Con estos nuevos objetivos universales, los países intensificarán sus esfuerzos para acabar con la pobreza en todas sus formas, reducir la desigualdad y abordar el cambio climático durante los próximos 15 años para garantizar que nadie se quede atrás, (ONU, 2018).

5.7.1. *Industria innovación e infraestructura*

Las inversiones en infraestructura (transporte, riego, energía y tecnologías de la información y las comunicaciones) son esenciales para lograr el desarrollo sostenible y fortalecer las sociedades en muchos países. Durante mucho tiempo se ha reconocido que la inversión en infraestructura es necesaria para aumentar la productividad y los ingresos, así como para mejorar los resultados de salud y educación, (ONU, 2018).

Sin embargo, todavía queda un largo camino por recorrer antes de que el mundo pueda aprovechar plenamente este potencial. En particular, los países menos adelantados deben acelerar el desarrollo de su sector manufacturero para lograr el objetivo de 2030 y aumentar la inversión en investigación e innovación.

5.7.2. *Trabajo decente y crecimiento económico*

Cerca de la mitad de la población mundial todavía vive con alrededor de \$2 por día, y en muchos lugares simplemente trabajar no es garantía de escapar de la pobreza. Necesitamos reflexionar sobre este progreso lento y desigual y revisar nuestras políticas económicas y sociales destinadas a erradicar la pobreza, (ONU, 2018).

El crecimiento económico inclusivo y sostenible puede promover el desarrollo, crear trabajos decentes para todos y mejorar el nivel de vida. COVID-19 ha afectado a miles de millones de vidas y ha puesto en riesgo la economía mundial. El Fondo Monetario Internacional (FMI) pronostica una recesión mundial tan mala o peor que la de 2009. A medida que aumentan las pérdidas de empleo, la Organización Internacional del Trabajo estima que casi la mitad de los trabajadores del mundo están desempleados y corren el riesgo de perder sus medios de vida.

5.7.3. Ciudades y comunidades sostenibles

Las ciudades son caldos de cultivo para las ideas, el comercio, la cultura, la ciencia, la productividad, el desarrollo social y mucho más. En el mejor de los casos, las ciudades permiten a las personas desarrollarse social y económicamente. Hay muchos desafíos ahora para sostener las ciudades de una manera que continúe creando empleos y riqueza sin ejercer presión sobre la tierra y los recursos. Los problemas frecuentes en las ciudades son los embotellamientos, la falta de fondos para brindar servicios básicos, la falta de vivienda adecuada y el deterioro de la infraestructura, (ONU, 2018).

El mundo se está urbanizando cada vez más. Las ciudades y áreas metropolitanas son la fuerza impulsora del crecimiento económico y su participación en el PIB mundial es de alrededor del 60 por ciento. Pero también son responsables de alrededor del 70 por ciento de las emisiones globales de dióxido de carbono y más del 60 por ciento del uso de los recursos naturales.

5.7.4. Alianzas para lograr los objetivos

Una agenda de desarrollo sostenible eficaz requiere alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil. Estas alianzas integrales, basadas en los principios y valores de las personas y el planeta primero, una visión compartida y objetivos comunes, son necesarias a nivel mundial, regional, nacional y local, (ONU, 2018).

La implementación exitosa de la agenda de desarrollo requiere alianzas inclusivas (globales, regionales, nacionales y locales) basadas en principios y valores, y una visión y objetivos compartidos que ponen a las personas y al planeta en primer

lugar. Muchos países necesitan asistencia oficial para el desarrollo a fin de promover el crecimiento económico y el comercio.

5.7.5. *Producción y consumo responsable*

El consumo y la producción sostenibles incluyen el uso eficiente y la eficiencia energética de los recursos, la promoción de infraestructura sostenible y la promoción del acceso a servicios esenciales, empleos verdes y dignos y una mejor calidad de vida para todos. Su aplicación ayuda a lograr planes generales de desarrollo, reducir costos económicos, ambientales y sociales futuros, mejorar la competitividad económica y reducir la pobreza, (ONU, 2018).

El consumo y la producción globales (las fuerzas motrices de la economía global) dependen del uso del medio ambiente y los recursos naturales en formas que continúan teniendo un impacto devastador en el planeta. La producción es uno un sistema económico que es vital para la sobrevivencia de las personas.

5.8. Sostenibilidad

La sostenibilidad se trata de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades y garantizar un equilibrio entre el crecimiento económico, la protección del medio ambiente y el bienestar social. Por lo tanto, el desarrollo sostenible es el tipo de progreso que mantiene este delicado equilibrio hoy sin poner en peligro los recursos del mañana. Para lograr esto, necesitamos aplicar reglas y reducir los desechos y la basura, (RSyS, RSS, 2022).

La sostenibilidad es un concepto que se refiere al equilibrio de especies y recursos ambientales. La expansión se aplica a la explotación de estos recursos por

debajo de estas actualizaciones. Por lo tanto, para lograr este propósito común urgente, debemos apelar a la responsabilidad social de cada país, organización y personas. Es decir, la sostenibilidad mide y estudia no solo el crecimiento económico, sino también social y ambiental, analiza factores no solo internos sino también externos.

5.8.1. Sostenibilidad Económica

La sostenibilidad económica hace referencia a la capacidad de una entidad para preservar y potenciar su bienestar financiero a lo largo del tiempo. Esto implica la toma de decisiones y la ejecución de acciones que logren un equilibrio entre las demandas y objetivos actuales y la capacidad de suplir esas mismas exigencias en el futuro.

Destaca cómo esta noción va más allá de la mera supervivencia financiera a corto plazo, al enfocarse en mantener y mejorar el bienestar financiero a lo largo del tiempo. La idea de equilibrar las necesidades y aspiraciones presentes con la capacidad de satisfacerlas en el futuro es fundamental para lograr un desarrollo económico sostenible.

Para medir la sostenibilidad económica se utilizará los siguientes indicadores financieros:

5.8.1.1. Indicadores financieros

Liquidez

La liquidez es la capacidad de hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo. La forma más eficiente de calcular el índice de liquidez de una empresa es dividir los activos circulantes (los recursos más líquidos de la empresa) entre los pasivos circulantes (la deuda a corto plazo de la empresa). Si el resultado es mayor a uno,

significa que la entidad podrá hacer frente a sus deudas con la cantidad de dinero líquido que tenga en ese momento; si el resultado es inferior a uno, significa que la entidad no dispone de liquidez suficiente para hacer frente a la deuda, (Sevilla, 2020).

La liquidez mide la capacidad de la cooperativa para cubrir sus obligaciones financieras a corto plazo utilizando sus activos líquidos. En esencia, mide la disponibilidad de fondos o recursos que la cooperativa tiene para cumplir con sus compromisos financieros inmediatos.

Una alta liquidez puede ser beneficiosa para afrontar contingencias, pagar deudas a corto plazo y tomar ventaja de oportunidades de inversión que puedan surgir. Sin embargo, tener demasiada liquidez también puede significar que los recursos no se están utilizando de manera eficiente, ya que no están generando retornos significativos.

Morosidad

La morosidad es la práctica por la cual el deudor, ya sea persona física o jurídica, deja de cumplir una obligación en el momento de su vencimiento. Esto quiere decir que se entiende por morosidad la actuación de una persona por incumplimiento grave de su obligación con una entidad financiera, (Vásquez, 2020).

La morosidad en una cooperativa de ahorro y crédito es un factor crucial que puede tener un impacto significativo en su funcionamiento y sostenibilidad. La morosidad se refiere al incumplimiento de los pagos por parte de los miembros o clientes que han recibido préstamos u otros servicios financieros de la cooperativa.

Rentabilidad en activos (ROA)

La ROA (Rentabilidad de los Activos) refleja la aptitud de las entidades para generar beneficios a partir de los recursos disponibles, lo que implica medir la

proporción de las utilidades generadas por las instituciones financieras en relación con el valor total de sus activos, (Jara, Sánchez, Bucaram, & García, 2018).

El ROA es un indicador financiero que mide la eficiencia de la cooperativa que utiliza sus activos para generar ganancias.

Rentabilidad de Patrimonios (ROE)

La ROE refleja la ganancia derivada de invertir utilizando los propios fondos de las instituciones, es decir, empleando el patrimonio de los bancos para las inversiones. El cálculo de este indicador establece una conexión entre las ganancias o pérdidas generadas y el valor patrimonial de las entidades financieras, (Jara, Sánchez, Bucaram, & García, 2018).

El ROE o Rentabilidad sobre el Patrimonio, en una cooperativa de ahorro y crédito mide la eficiencia con la que la cooperativa genera ganancias a partir de los recursos financieros proporcionados por sus socios y miembros, es decir, el capital aportado por ellos.

Cartera

Los rendimientos de cartera se utilizan ampliamente en las cooperativas de ahorro y crédito, donde el costo real de un préstamo suele ser mucho más alto que la tasa de interés nominal cobrada. Debido a que los rendimientos de la cartera toman en cuenta todas las comisiones, descuentos y cargos especiales, son una medida más confiable del costo real de un préstamo. Por otro lado, esta relación subestima el valor real en la medida en que los préstamos están vencidos, (Sánchez L. A., 2021).

El rendimiento de cartera en una cooperativa de ahorro y crédito se refiere a la ganancia o retorno financiero que se obtiene de los préstamos y créditos otorgados a los miembros de la cooperativa. En otras palabras, es la cantidad de ingresos generados

por los intereses y las tasas asociadas a los préstamos en comparación con los costos y gastos incurridos para administrar y mantener la cartera de préstamos.

El rendimiento de cartera mide la eficiencia y efectividad con la que una cartera de préstamos está generando ingresos y gestionando riesgos en una institución financiera, como una cooperativa de ahorro y crédito. Este indicador evalúa cómo los préstamos otorgados están contribuyendo a los ingresos y la rentabilidad de la institución.

5.8.2. Sostenibilidad Ambiental

La sostenibilidad ambiental se define como una herramienta necesaria en la toma de decisiones porque permite: informar, estructurar, interpretar e influir en un desafío y decisión. Su estructura completa puede comunicar información, influir en el pensamiento social, comparar e identificar falta de conocimientos o datos, (Chiquito & Romo, 2020).

La sostenibilidad ambiental en una cooperativa de ahorro y crédito se refiere a la capacidad de la organización para llevar a cabo sus operaciones financieras y actividades relacionadas con un enfoque consciente y responsable hacia el medio ambiente. Esto implica la adopción de prácticas que minimicen el impacto ambiental de las operaciones y promuevan la conservación de los recursos naturales. La cooperativa se esforzaría por gestionar sus recursos de manera eficiente, reducir el consumo de energía y agua, minimizar la generación de residuos y promover la adopción de prácticas financieras sostenibles entre sus miembros.

5.8.3. Sostenibilidad Social

La sostenibilidad social implica que una sociedad tiene la capacidad de equilibrar de manera armoniosa sus elementos sociales, culturales y humanos a lo

largo del tiempo. Esto significa cubrir las necesidades actuales sin poner en riesgo las oportunidades y el bienestar de las generaciones venideras. Esencialmente, se trata de garantizar que el progreso no se centre únicamente en aspectos económicos y ambientales, sino que también considere elementos sociales y humanos esenciales.

La sostenibilidad social dentro de una cooperativa de ahorro y crédito hace referencia a la habilidad de la entidad para funcionar de forma que genere beneficios y fomente el bienestar de sus asociados y de la comunidad en su conjunto, tanto en el tiempo presente como en el porvenir. Esto involucra no solamente proveer servicios financieros, sino también tener un impacto positivo en el progreso y en la calidad de vida de sus miembros y de la sociedad en la que está presente.

6. MARCO METODOLÓGICO

6.1. Nivel de Investigación

6.1.1. Enfoque

Los estudios que siguen un enfoque cuantitativo se denominan así porque se ocupan de fenómenos medibles y el uso de datos numéricos mediante el uso de métodos estadísticos para analizar los datos recopilados. Su objetivo principal es describir, explicar, predecir, controlar objetivamente las causas y predecir la ocurrencia a partir de la revelación de sus causas, a partir de conclusiones basadas en el uso riguroso de indicadores y cuantificaciones, (Sánchez F. F., 2019).

Los métodos cuantitativos se centran en mediciones objetivas y análisis estadísticos, matemáticos o numéricos de datos recopilados a través de encuestas, cuestionarios y encuestas, o utilizando métodos informáticos para procesar estadísticas existentes. La investigación cuantitativa se centra en recopilar y resumir datos numéricos entre grupos o en explicar un fenómeno particular.

En esta investigación utilizamos el enfoque cuantitativo para realizar un análisis objetivo y preciso con datos numéricos obtenidos de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato. Esta metodología nos va revelar patrones, tendencias y relaciones estadísticas en las limitaciones de la institución.

6.2. Modalidad de investigación

6.2.1. Investigación de Campo

La investigación de campo recopila datos directamente de la realidad y proporciona información de primera mano relevante para el problema. La observación y el cuestionamiento son las principales técnicas utilizadas en las investigaciones. El método específico de investigación de campo tiene como objetivo recopilar y registrar datos relacionados con el tema elegido para la investigación de manera ordenada. Con el tiempo, las herramientas de investigación de campo han evolucionado hacia técnicas más sofisticadas y sofisticadas que permiten un mayor rigor científico al manejar registros y evitar la subjetividad, (Baena, 2017).

La investigación de campo nos permitió obtener información relevante de la situación actual de la institución de forma directa que nos permitió analizar y comprender como manejan la gestión administrativa y la sostenibilidad dentro de la cooperativa de ahorro y crédito. Permitted analizar los resultados obtenidos, para conocer el futuro de la sostenibilidad en la institución.

6.2.2. Investigación bibliográfica documental

La investigación documental es una técnica de investigación cualitativa que recolecta, compila y selecciona información de documentos, revistas, libros, discos, películas, periódicos, artículos, hallazgos, memorias de hechos, etc. Incluye observaci

ones en el análisis de datos, identificación de datos, selección y aclaración con objetivos de investigación, (Reyes & Carmona, 2020).

La investigación bibliográfica documental nos permitió investigar las bases teóricas para entender la gestión administrativa y la sostenibilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato. También mediante este enfoque logramos investigar los indicadores financieros como la liquidez, morosidad, rentabilidad y totalidad de cartera vencida de la institución, esta información se tomó de la página de la SEPS.

6.3. Nivel o tipo de investigación

6.3.1. Investigación exploratoria

La investigación exploratoria resulta fundamental al abordar un tema en la cooperativa de ahorro y crédito. Su enfoque flexible y abierto permite descubrir áreas clave de interés, identificar posibles problemas y generar hipótesis iniciales. Sin embargo, su alcance limitado puede requerir métodos adicionales para una comprensión completa, (Rus, 2020).

La utilización de la investigación descriptiva en nuestra investigación es fundamental para comprender los aspectos poco conocidos en la institución, buscando generar ideas de interés para comprender mejor el contexto y la complejidad de un tema antes de realizar investigaciones similares.

6.3.2. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva analiza las propiedades de las poblaciones o fenómenos sin considerar sus relaciones. La investigación descriptiva define, clasifica, divide o resume. Por ejemplo, utilizando medidas de posición o de propagación. Sin embargo, no entra en el análisis de las razones de las acciones de unas personas y otras.

En este caso, necesitamos recurrir a otras técnicas como los estudios correlacionales y explicativos, (Coll, 2021)

La investigación descriptiva nos permitió recopilar información para comprender como manejan la gestión administrativa en la institución y así poder responder a las preguntas planteadas en el cuestionario aplicado dentro de la institución y de esa forma analizar la información obtenida.

6.4. Sujeto de estudio

6.4.1 Población

La población se define como el conjunto total de personas, objetos o eventos que se pretenden estudiar en relación a una característica específica. La población representa la recopilación completa de datos, aunque en muchas ocasiones resulta prácticamente inviable de reunir debido a su extensión o a otras limitaciones, a partir de la cual se realizarán deducciones, (Triola, 2018)

En el contexto de este proyecto de investigación, la población se constituye por todos los individuos que integran el equipo administrativo y gerencial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Tabla 1

Población encuestada.

Personas	Cantidad
Gerente	1
Captaciones	1
Contadora	1
Cajera	1
Secretaria	1
Jefe de Archivo	1
TOTAL	6

Nota: La tabla muestra la población encuestada de la COAC AMBATO.

6.4.2. Muestra

Muestra: es un subconjunto que elegimos de la población. Por ejemplo, al investigar los precios de las viviendas en una ciudad, es poco común recopilar información sobre todas las viviendas (dado que sería laborioso), en cambio, se tiende a seleccionar un subgrupo (muestra) que se considere representativo en gran medida, (Navarro, 2018).

Dado que la población es de tamaño mínima, se optará por incluir a la totalidad de sus miembros en el estudio, ya que el número es manejable para llevar a cabo las encuestas y recopilar información. Por esta razón, no se llevará a cabo un proceso de selección de muestra y se trabajará con todos los individuos de la población.

6.5. Operacionalizaciones de las variables

Tabla 2

Variable independiente: Gestión Administrativa.

Conceptualización	Categoría	Indicador	Pregunta
El conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos.	Planificación	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan estratégico	¿La cooperativa ha logrado cumplir los objetivos definidos en su plan estratégico? ¿En qué medida se han implementado las metas y acciones del plan estratégico?
	Organización	Número de niveles jerárquicos en la estructura organizativa	¿Cuántos niveles jerárquicos existen en la estructura de la cooperativa? ¿La estructura organizativa permite una comunicación efectiva entre los diferentes niveles
	Dirección y Liderazgo	Efectividad en el Establecimiento de la Visión Estratégica. Promoción del Entorno de Innovación y Colaboración.	¿Cómo evaluar la capacidad de la alta dirección para establecer una visión clara y estratégica para la cooperativa? ¿En qué medida percibe que la alta dirección promueve un entorno de trabajo que fomenta la innovación, la colaboración y el crecimiento profesional?
	Control y Evaluación	Porcentaje de variación entre los resultados esperados y los resultados reales en un período de tiempo	¿En qué medida la cooperativa evalúa su desempeño frente a los objetivos establecidos?

		¿Qué acciones se toman cuando los resultados no cumplen con las expectativas?
Eficiencia en el Uso de Recursos	Relación entre los gastos operativos y los ingresos generados en un período específico	¿La cooperativa logra operar dentro de su presupuesto asignado? ¿Cómo se comparan los gastos operativos con los ingresos generados?
Innovación y Mejora Continua	Número de ideas propuestas por el personal que se implementaron en los últimos 12 meses	¿Con qué frecuencia se implementan nuevas ideas o mejoras en los procesos administrativos? ¿Qué mecanismos existen para fomentar la generación de ideas por parte del personal?

Nota: La tabla muestra la operacionalización de la variable independiente: Gestión Administrativa de la COAC AMBATO.

Tabla 3*Variable dependiente: Sostenibilidad.*

Conceptualización	Categoría	Indicador	Pregunta
La sostenibilidad se refiere a la capacidad de la organización para mantener y mejorar sus operaciones económicas, sociales y ambientales a lo largo del tiempo, de manera equitativa y responsable, satisfaciendo las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras.	Económica	Fondos disponibles sobre el total de depósitos a corto plazo	¿Qué liquidez posee la entidad?
		ROA	¿Qué nivel de retorno genera el activo?
		ROE	¿Qué nivel de retorno genera el patrimonio?
	Ambiental	Morosidad de cartera total	¿Qué proporción de cartera se encuentra en Mora?
		Cartera Neta	¿Qué total de cartera neta tiene la institución?
		Consumo de Energía	¿Han recibido capacitación o información sobre cómo reducir el consumo de energía en su lugar de trabajo?
Uso de Papel y Productos Forestales			¿Han implementado alguna medida para reducir el consumo de energía en tu departamento?
			¿Tienen un registro del progreso en la reducción del consumo de energía a lo largo del tiempo?
			¿Se han establecido medidas para reciclar papel y cartón en la cooperativa?
			¿La cooperativa considera implementar prácticas de reducción de consumo de papel en el futuro cercano?

		¿Se promueve el uso de documentos digitales en lugares de impresos siempre que sea posible?
		¿Se han realizado campañas o programas de sensibilización entre los empleados sobre la importancia de reducir la generación de residuos?
		¿La cooperativa tiene prácticas para separar y reciclar los residuos generados?
	Igualdad de Género	¿La cooperativa tiene políticas o programas para garantizar la igualdad de género y la equidad en el lugar de trabajo?
	Impacto en la Comunidad	¿La cooperativa participa en iniciativas comunitarias o proyectos sociales en la localidad donde opera?
Social	Beneficios Sociales	¿La cooperativa ofrece beneficios sociales adicionales para sus empleados, como programas de bienestar, flexibilidad laboral u otros incentivos?
	Inclusión y Acceso	¿La cooperativa promueve la inclusión financiera y brinda acceso a servicios financieros a segmentos de la población de bajos ingresos?

Nota: La tabla muestra la operacionalización de la variable dependiente: Sostenibilidad de la COAC AMBATO.

7. INSTRUMENTO

7.1. Encuesta

La encuesta es una herramienta diseñada para adquirir datos numéricos de una población en términos estadísticos. Para lograrlo, se crea un cuestionario que recopila información, la cual se someterá a análisis mediante métodos estadísticos, (Guillermo, 2020).

La encuesta desempeña un papel esencial en la recolección sistemática de datos cuantitativos, permitiendo obtener una visión objetiva y medible de una población en estudio. Al ofrecer un medio estructurado de obtención de información, la encuesta facilita la captura de datos relevantes y la identificación de patrones y tendencias. Sin embargo, es crucial diseñar preguntas claras y relevantes para evitar sesgos y asegurar la validez de los resultados.

7.2. Análisis de la Gestión Administrativa

1. ¿La cooperativa ha logrado cumplir los objetivos definidos en su plan estratégico?

Tabla 4

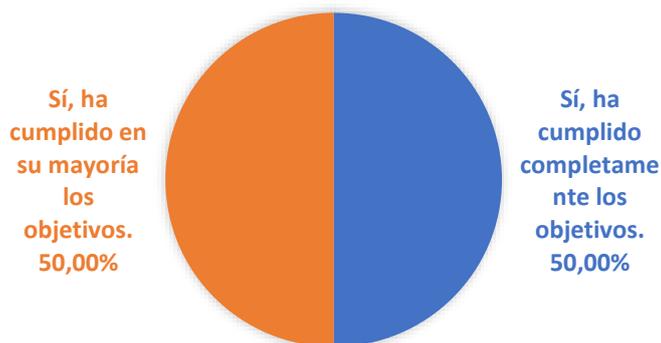
Resultados encuesta gestión administrativa, pregunta 1.

PREGUNTA 1			
¿La cooperativa ha logrado cumplir los objetivos definidos en su plan estratégico?			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí, ha cumplido completamente los objetivos.	3	50,00%	50,00%
Sí, ha cumplido en su mayoría los objetivos.	3	50,00%	50,00%

Nota: Encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato.

Figura 1 Resultado encuesta gestión administrativa, pregunta 1

¿LA COOPERATIVA HA LOGRADO CUMPLIR LOS OBJETIVOS DEFINIDOS EN SU PLAN ESTRATÉGICO?



Nota: Resultados de la encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato.

Análisis

La interpretación de los resultados muestra cómo los encuestados percibieron el logro de los objetivos del plan estratégico. La equitativa división de un 50% de objetivos cumplidos en su totalidad y otro 50% cumplido en su mayoría, refleja una implementación efectiva de estrategias. Esta distribución equitativa evidencia la destreza de la cooperativa para abordar exitosamente la sostenibilidad financiera en diversas áreas. Los logros totales atestiguan una gestión sólida de recursos y operaciones, mientras que el cumplimiento mayoritario señala avances sustanciales y oportunidades de optimización, estos resultados señalan el compromiso y la capacidad de la cooperativa de ahorro y crédito para afrontar desafíos financieros con un enfoque centrado en la mejora continua.

2. ¿En qué medida se han implementado las metas y acciones del plan estratégico?

Tabla 5

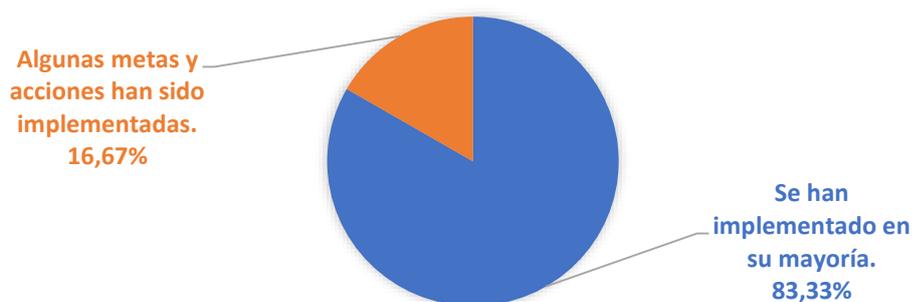
Resultados encuesta gestión administrativa, pregunta 2.

PREGUNTA 2			
¿En qué medida se han implementado las metas y acciones del plan estratégico?			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Se han implementado completamente.	0	0,00%	0,00%
Se han implementado en su mayoría.	5	83,33%	83,33%
Algunas metas y acciones han sido implementadas.	1	16,67%	16,67%

Nota: Encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato.

Figura 2 Resultado encuesta gestión administrativa, pregunta 2.

¿EN QUÉ MEDIDA SE HAN IMPLEMENTADO LAS METAS Y ACCIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO?



Nota: Resultados de la encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato.

Análisis

La evaluación de la cooperativa enfocada en la sostenibilidad representa valiosas oportunidades para perfeccionar y ajustar las estrategias existentes, muestra un cumplimiento destacado del 83,33% en la implementación de metas y acciones del plan estratégico. Este alto índice refleja un sólido compromiso y ejecución hacia la sostenibilidad financiera. Sin embargo, el 16,67% restante de metas parcialmente implementadas señala la necesidad de una revisión continua para que la cooperativa maximice los resultados y alcance la sostenibilidad financiera en todos los aspectos.

3. ¿La estructura organizativa permite una comunicación efectiva entre los diferentes niveles?

Tabla 6

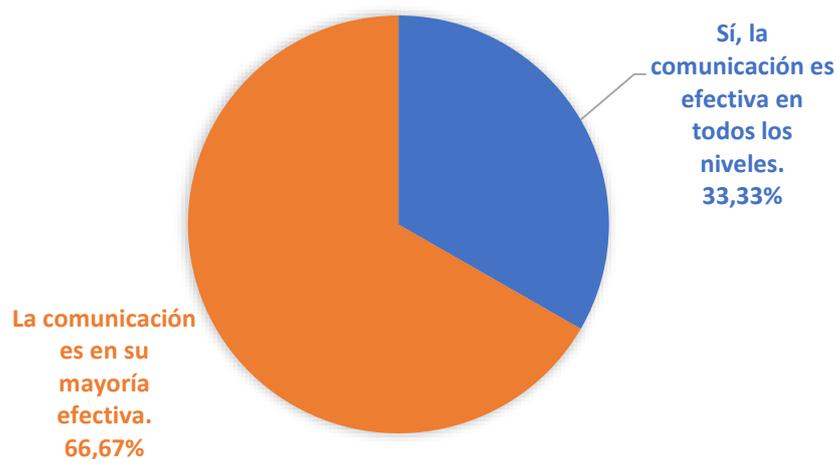
Resultados encuesta gestión administrativa, pregunta 3.

PREGUNTA 3			
¿La estructura organizativa permite una comunicación efectiva entre los diferentes niveles			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí, la comunicación es efectiva en todos los niveles.	2	33,33%	33,33%
La comunicación es en su mayoría efectiva.	4	66,67%	66,67%
La comunicación es limitada en algunos niveles.	0	0,00%	0,00%
La comunicación es deficiente en varios niveles.	0	0,00%	0,00%

Nota: Encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato.

Figura 3 Resultado encuesta gestión administrativa, pregunta 3.

¿LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PERMITE UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE LOS DIFERENTES NIVELES



Nota: Resultados de la encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato.

Análisis

Los resultados de la evaluación en la cooperativa de ahorro y crédito, centrada en la sostenibilidad financiera, indican una comunicación interna prometedora. Un 33,33% percibe efectividad en la comunicación en todos los niveles, mientras que un 66,67% considera que la comunicación es mayormente efectiva. Estos resultados resaltan la estructura organizativa que favorece la fluidez de la información. La cooperativa parece haber establecido una comunicación efectiva en diversos niveles, destacando la importancia de seguir perfeccionando este aspecto para optimizar la colaboración y el logro de metas de sostenibilidad financiera.

4. ¿Cómo evaluar la capacidad de la alta dirección para establecer una visión clara y estratégica para la cooperativa?

Tabla 7

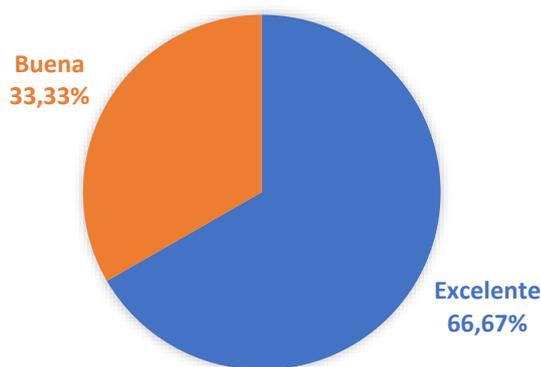
Resultados encuesta gestión administrativa, pregunta 4.

PREGUNTA 4			
¿Cómo evaluar la capacidad de la alta dirección para establecer una visión clara y estratégica para la cooperativa?			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	4	66,67%	66,67%
Buena	2	33,33%	33,33%
Aceptable		0,00%	0,00%
Limitada		0,00%	0,00%

Nota: Encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato.

Figura 4 Resultado encuesta gestión administrativa, pregunta 4.

¿CÓMO EVALUAR LA CAPACIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA ESTABLECER UNA VISIÓN CLARA Y ESTRATÉGICA PARA LA COOPERATIVA?



Nota: Resultados de la encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato.

Análisis

La interpretación de los resultados muestra cómo los encuestados revelan una percepción mayoritariamente positiva. Un 66,67% indica que existe una excelente evaluación dentro de la cooperativa, mientras que un 33,33% la considera "buena", indicando una fuerte capacidad para establecer una visión clara y estratégica. Esta confianza refleja una efectiva comunicación de objetivos a diferentes niveles logrando establecer una visión clara y estratégica en gran medida, lo que es esencial para el enfoque de sostenibilidad.

5. ¿En qué medida percibe que la alta dirección promueve un entorno de trabajo que fomenta la innovación, la colaboración y el crecimiento profesional?

Tabla 8

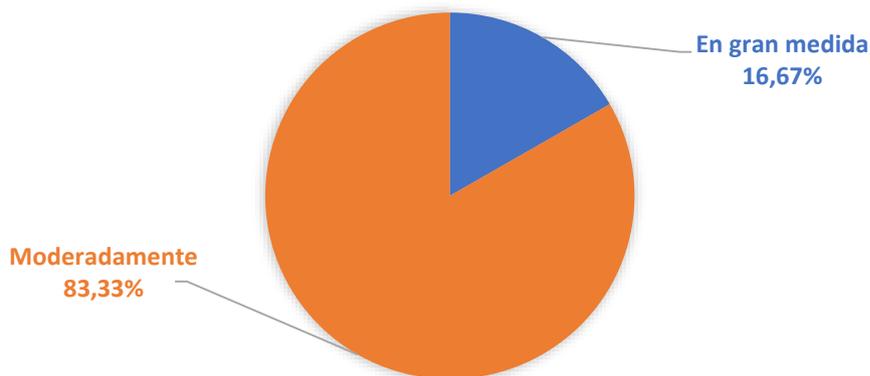
Resultados encuesta gestión administrativa, pregunta 5.

PREGUNTA 5			
¿En qué medida percibe que la alta dirección promueve un entorno de trabajo que fomenta la innovación, la colaboración y el crecimiento profesional?			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En gran medida	1	16,67%	16,67%
Moderadamente	5	83,33%	83,33%
limitadamente		0,00%	0,00%
Muy poco		0,00%	0,00%

Nota: Encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato.

Figura 5 Resultado encuesta gestión administrativa, pregunta 5.

**¿EN QUÉ MEDIDA PERCIBE QUE LA ALTA DIRECCIÓN
PROMUEVE UN ENTORNO DE TRABAJO QUE
FOMENTA LA INNOVACIÓN, LA COLABORACIÓN Y EL
CRECIMIENTO PROFESIONAL?**



Nota: Resultados de la encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato.

Análisis

Estos resultados ofrecen una perspectiva reveladora sobre la percepción de los empleados. Un 83,33% de los encuestados considera que la alta dirección promueve este tipo de ambiente en un grado moderado, lo que indica que una mayoría significativa siente que hay un nivel aceptable de apoyo en estas áreas, el 16,67% de los encuestados que perciben que la alta dirección promueve en gran medida un entorno de trabajo que resulta satisfactorio. Sugiere que la cooperativa ha logrado generar un entorno laboral que promueve en su mayoría la innovación, la colaboración y el crecimiento profesional para una mejor sostenibilidad de la institución.

6. ¿En qué medida la cooperativa evalúa su desempeño frente a los objetivos establecidos?

Tabla 9

Resultados encuesta gestión administrativa, pregunta 6.

PREGUNTA 6			
¿En qué medida la cooperativa evalúa su desempeño frente a los objetivos establecidos?			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre se evalúa y se toman acciones.	6	100,00%	100,00%
Se evalúa con cierta frecuencia.	0	0,00%	0,00%
La evaluación es ocasional.	0	0,00%	0,00%
No se evalúa periódicamente.	0	0,00%	0,00%

Nota: Encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato.

Figura 6 Resultado encuesta gestión administrativa, pregunta 6.

¿EN QUÉ MEDIDA LA COOPERATIVA EVALÚA SU DESEMPEÑO FRENTE A LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS?



Nota: Resultados de la encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato.

Análisis

Los resultados muestran que la cooperativa de ahorro y crédito, enfocada en la sostenibilidad, evalúa su desempeño frente a los objetivos establecidos de manera constante y toma medidas en función de los resultados, con un 100% de respuesta en ese sentido. Esta actitud refleja una cultura organizativa sólida y orientada a la mejora continua, esencial para la alineación estratégica y el logro de los objetivos de sostenibilidad financiera.

7. ¿Qué acciones se toman cuando los resultados no cumplen con las expectativas en la cooperativa?

Tabla 10

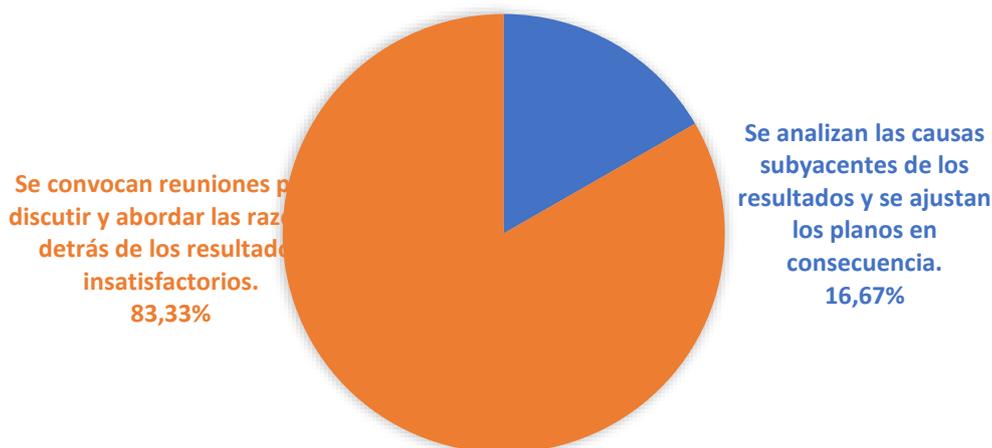
Resultados encuesta gestión administrativa, pregunta 7.

PREGUNTA 7			
¿Qué acciones se toman cuando los resultados no cumplen con las expectativas?			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Se analizan las causas subyacentes de los resultados y se ajustan los planos en consecuencia.	1	16,67%	16,67%
Se convocan reuniones para discutir y abordar las razones detrás de los resultados insatisfactorios.	5	83,33%	83,33%
Se asignan recursos adicionales o se revisa su corregir para mejorar los resultados.	0	0,00%	0,00%
Se buscan soluciones y aportaciones del equipo para resolver los desafíos. Otras acciones específicas	0	0,00%	0,00%

Nota: Encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato.

Figura 7 Resultado encuesta gestión administrativa, pregunta 7.

¿QUÉ ACCIONES SE TOMAN CUANDO LOS RESULTADOS NO CUMPLEN CON LAS EXPECTATIVAS?



Nota: Resultados de la encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato.

Análisis

Los resultados revelan que, en la cooperativa de ahorro y crédito un 83,33% convoca reuniones para discutir y abordar los resultados insatisfactorios, destacando una mentalidad colaborativa y proactiva. Además, un 16,67% analiza las causas inferiores y ajusta los planes en consecuencia. Los resultados muestran un compromiso claro por parte de la cooperativa para abordar y corregir los resultados que no cumplen con las expectativas. Las reuniones y el análisis de causas demuestran una cultura de aprendizaje y mejora constante, lo que es fundamental para la sostenibilidad financiera y el logro de los objetivos.

8. ¿La cooperativa logra operar dentro de su presupuesto asignado?

Tabla 11

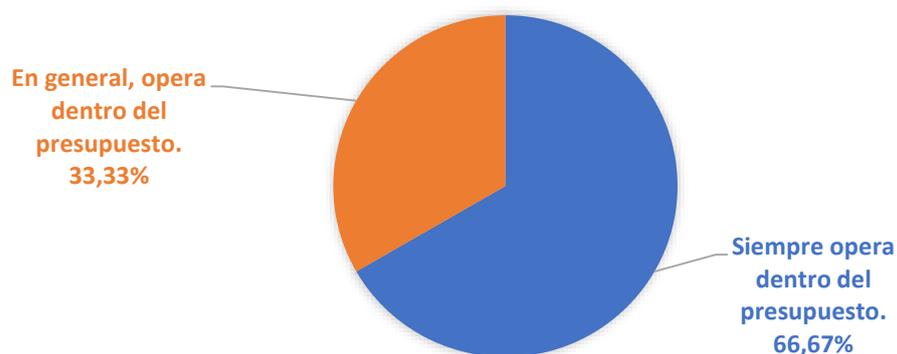
Resultados encuesta gestión administrativa, pregunta 8.

PREGUNTA 8					
¿La cooperativa logra operar dentro de su presupuesto asignado?					
Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Siempre opera dentro del presupuesto.	del	4	66,67%	66,67%	
En general, opera dentro del presupuesto.	del	2	33,33%	33,33%	
Ocasionalmente se excede del presupuesto.	del	0	0,00%	0,00%	
Raramente opera dentro del presupuesto.	del	0	0,00%	0,00%	

Nota: Encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato.

Figura 8 Resultado encuesta gestión administrativa, pregunta 8.

¿LA COOPERATIVA LOGRA OPERAR DENTRO DE SU PRESUPUESTO ASIGNADO?



Nota: Resultados de la encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato.

Análisis

Los resultados indican que la cooperativa de ahorro y crédito enfocada en la sostenibilidad financiera, un 66,67% de los encuestados afirma que siempre opera dentro de su presupuesto asignado, reflejando una sólida gestión financiera. Además, un 33,33% menciona que opera dentro del presupuesto, resaltando un compromiso general con la disciplina financiera. Los resultados sugieren que la cooperativa valora la eficiencia en la gestión de recursos y busca la sostenibilidad financiera a través de un manejo adecuado de su presupuesto.

9. ¿Qué mecanismos existen para fomentar la generación de ideas por parte del personal?

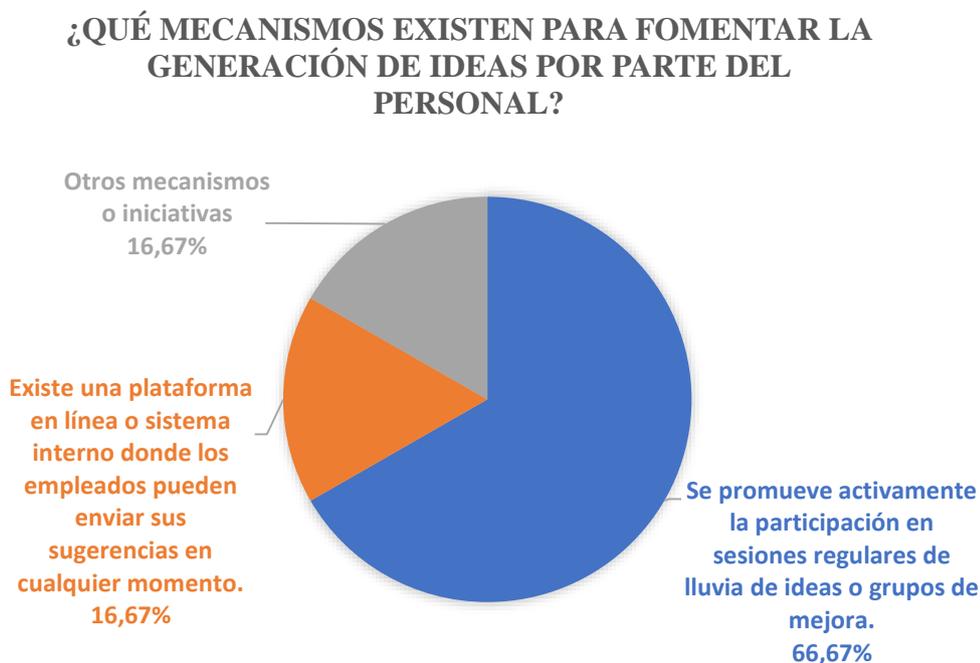
Tabla 12

Resultados encuesta gestión administrativa, pregunta 9.

PREGUNTA 9			
¿Qué mecanismos existen para fomentar la generación de ideas por parte del personal?			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Se promueve activamente la participación en sesiones regulares de lluvia de ideas o grupos de mejora.	4	66,67%	66,67%
Existe una plataforma en línea o sistema interno donde los empleados pueden enviar sus sugerencias en cualquier momento.	1	16,67%	16,67%
Se realizan concursos o incentivos para motivar a los empleados a presentar ideas innovadoras.	0	0,00%	0,00%
Otros mecanismos o iniciativas	1	16,67%	16,67%

Nota: Encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato.

Figura 9 Resultado encuesta gestión administrativa, pregunta 9.



Nota: Resultados de la encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato.

Análisis

Los resultados indican que la cooperativa de ahorro y crédito, con enfoque en la sostenibilidad financiera, fomenta la generación de ideas por parte del personal mediante prácticas efectivas. Un 66,67% de los encuestados señala la promoción activa de sesiones de lluvia de ideas o grupos de mejora, destacando la colaboración presencial. Además, un 16,67% menciona una plataforma en línea para sugerencias continuas. Los resultados resaltan un compromiso con la innovación y la participación de los empleados en la mejora constante, para lo cual la cooperativa ha implementado mecanismos para impulsar la creatividad y el desarrollo sostenible en su enfoque financiero.

7.3. Análisis de la Sostenibilidad

Sostenibilidad Ambiental

1. ¿Han capacitado o informado sobre cómo reducir el consumo de energía en su lugar de trabajo?

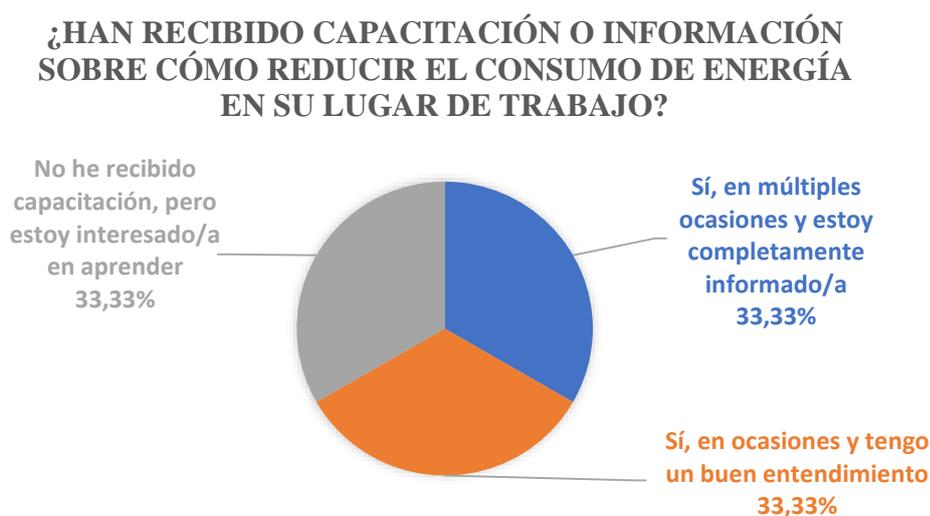
Tabla 13

Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 1.

PREGUNTA 1			
¿Han recibido capacitación o información sobre cómo reducir el consumo de energía en su lugar de trabajo?			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí, en múltiples ocasiones y estoy completamente informado/a	2	33,33%	33,33%
Sí, en ocasiones y tengo un buen entendimiento	2	33,33%	33,33%
Sí, en una ocasión y tengo un entendimiento básico	0	0,00%	0,00%
No he recibido capacitación, pero estoy interesado/a en aprender	2	33,33%	33,33%

Nota: Encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

Figura 10 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 1



Nota: Resultados de la encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

Análisis

Los resultados obtenidos de la pregunta sobre capacitación e información en la reducción del consumo de energía en la cooperativa de ahorro y crédito ofrecen una visión la sostenibilidad ambiental. Es notable que un (33.33%) haya recibido capacitación en múltiples ocasiones y se sienta completamente informado sobre cómo reducir el consumo de energía en su lugar de trabajo. Este resultado refleja un esfuerzo proactivo de la cooperativa por promover prácticas ecoamigables, mientras que el otro (33.33%) también demuestra una comprensión sólida al haber sido capacitado en momentos específicos. Además, el mismo porcentaje de encuestados (33.33%) muestran interés en aprender sin haber recibido capacitación por lo que sugiere una actitud receptiva hacia la educación ambiental.

2. ¿Han implementado alguna medida para reducir el consumo de energía en tu departamento?

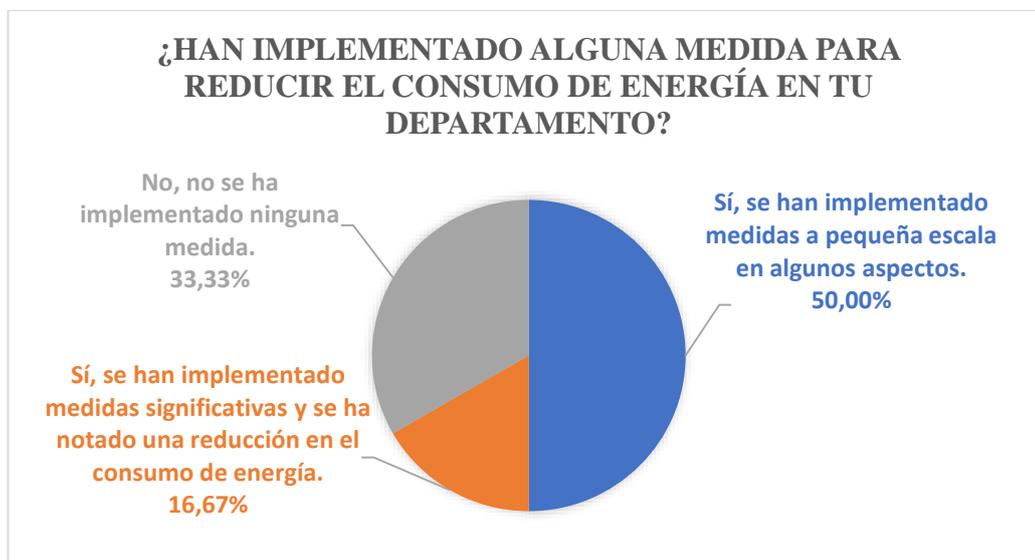
Tabla 14

Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 2.

PREGUNTA 2			
¿Han implementado alguna medida para reducir el consumo de energía en tu departamento?			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí, se han implementado medidas a pequeña escala en algunos aspectos.	3	50,00%	50,00%
Sí, se han implementado medidas significativas y se ha notado una reducción en el consumo de energía.	1	16,67%	16,67%
No, se ha discutido la posibilidad, pero no se ha llevado a cabo ninguna acción concreta.	0	0,00%	0,00%
No, no se ha implementado ninguna medida.	2	33,33%	33,33%

Nota: Encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

Figura 11 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 2.



Nota: Resultados de la encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

Análisis

En resultados obtenidos se pueden observar que brindan una perspectiva clara sobre su compromiso con la sostenibilidad ambiental. Es notable que el 50% de los encuestados hayan observado sobre la implementación de medidas a pequeña escala en algunos aspectos de su departamento, lo que señala un inicio gradual hacia la adopción de prácticas más ecológicas. Aunque un 33,33% informa que no se han implementado medidas, esto también podría ser una oportunidad para que la cooperativa evalúe y mejore su enfoque en sostenibilidad. Mientras 16,67% de los participantes han experimentado medidas significativas para reducir del consumo de energía, indicando un compromiso más avanzado hacia la eficiencia energética.

3. ¿Tienen un registro del progreso en la reducción del consumo de energía a lo largo del tiempo?

Tabla 15

Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 3.

PREGUNTA 3				
¿Tienen un registro del progreso en la reducción del consumo de energía a lo largo del tiempo?				
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Sí, mantenemos un registro detallado	1	16,67%	16,67%	
Sí, mantenemos un registro básico	1	16,67%	16,67%	
No tenemos un registro sistemático	2	33,33%	33,33%	
No estoy seguro/a	2	33,33%	33,33%	

Nota: Encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

Figura 12 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 3.



Nota: Resultados de la encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

Análisis

Los resultados de seguimiento del progreso en la reducción del consumo de energía a lo largo del tiempo en la cooperativa ofrecen una visión clara sobre su enfoque en la sostenibilidad ambiental. Mientras un 17,67% de los encuestados señala mantener un registro detallado, reflejando un nivel sólido de compromiso de controlar la eficiencia energética, el 16,67% menciona mantener un registro básico, indicando un grado de consciencia en el seguimiento de prácticas sostenibles. Mientras que el 33,33% declara no estar seguro/a de sus prácticas de seguimiento, lo que podría sugerir una mayor claridad interna. Mientras que el 33,33% admite no tener un registro sistemático, señalando una posible área de mejora en la institución.

4. ¿Se han establecido medidas para reciclar papel y cartón en la cooperativa?

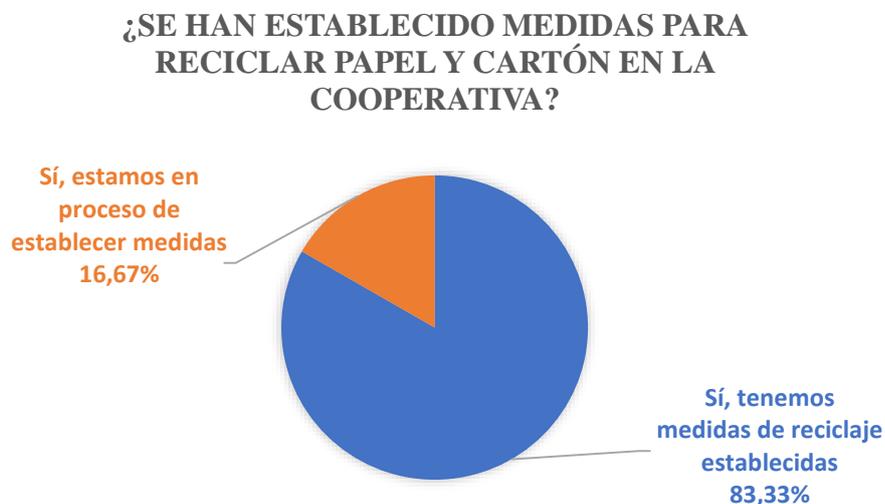
Tabla 16

Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 4.

PREGUNTA 4			
¿Se han establecido medidas para reciclar papel y cartón en la cooperativa?			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí, tenemos medidas de reciclaje establecidas	5	83,33%	83,33%
Sí, estamos en proceso de establecer medidas	1	16,67%	16,67%
No hemos establecido medidas de reciclaje	0	0,00%	0,00%
No estoy seguro/a	0	0,00%	0,00%

Nota: Encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

Figura 13 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 4.



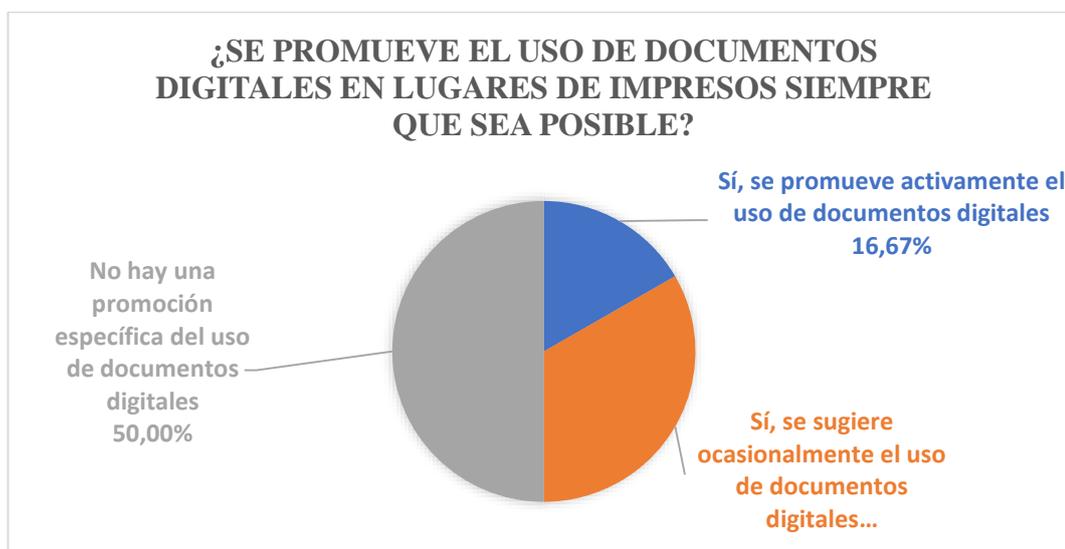
Nota: Resultados de la encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

Análisis

Los resultados obtenidos acerca de la implementación de medidas de reciclaje de papel y cartón en la cooperativa de ahorro y crédito brindan una visión concreta y alentadora de su compromiso con la sostenibilidad ambiental. El 83,33% de los encuestados confirma que existe medidas de reciclaje para fomentar al cuidado del medio ambiente. Adicionalmente, el 16,67% informa estar en proceso de establecer estas medidas, lo que demuestra una actitud proactiva y un compromiso continuo en la integración de prácticas sostenibles.

5. ¿Se promueve el uso de documentos digitales en lugar de impresos siempre que sea posible?

Figura 14 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 5.



Nota: Resultados de la encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

Tabla 17

Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 5.

PREGUNTA 5			
¿Se promueve el uso de documentos digitales en lugares de impresos siempre que sea posible?			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí, se promueve activamente el uso de documentos digitales	1	16,67%	16,67%
Sí, se sugiere ocasionalmente el uso de documentos digitales	2	33,33%	33,33%
No hay una promoción específica del uso de documentos digitales	3	50,00%	50,00%
No estoy seguro/a	0	0,00%	0,00%

Nota: Encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

Análisis

Los resultados obtenidos de la pregunta sobre la promoción del uso de documentos digitales en lugar de impresos en la cooperativa ofrecen una perspectiva clara sobre su enfoque en la sostenibilidad ambiental. Mientras que el 16,67% de los encuestados destaca una promoción activa de documentos digitales, demostrando un compromiso sólido con la reducción de papel y la adopción de prácticas más ecológicas, el 33,33% propone mejorar esta dirección, reflejando una conciencia sobre la importancia de alternativas digitales. Mientras que el 50,00% informó la ausencia de los documentos digitales dando una oportunidad para elevar la sostenibilidad ambiental aplicando la digitalización de documentos.

6. ¿Se han realizado campañas o programas de sostenibilidad entre los empleados sobre la importancia de reducir la generación de residuos?

Tabla 18

Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 6.

PREGUNTA 6			
¿Se han realizado campañas o programas de sostenibilidad entre los empleados sobre la importancia de reducir la generación de residuos?			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí, se han realizado campañas de sostenibilidad de manera regular	1	16,67%	16,67%
Sí, se han realizado algunas campañas de sostenibilidad en el pasado	3	50,00%	50,00%
No se han realizado campañas de sostenibilidad sobre este tema	2	33,33%	33,33%
No estoy seguro/a	0	0,00%	0,00%

Nota: Encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

Figura 15 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 6.



Nota: Resultados de la encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

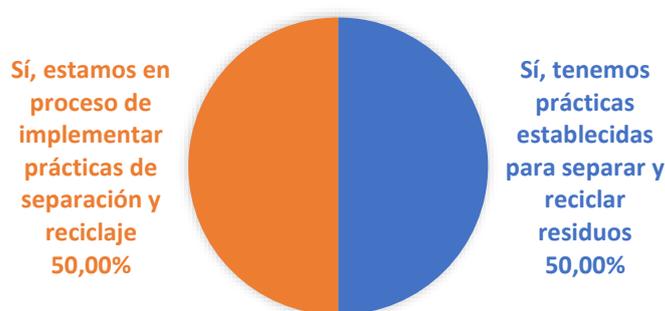
Análisis

Los resultados obtenidos sobre la realización de campañas o programas de sostenibilidad entre los empleados en la institución se enfocan en la reducción de la generación de residuos, brindando una visión clara sobre su enfoque en la sostenibilidad ambiental. El 16,67% de los encuestados indicaron realizan campañas de manera regular, este resultado indica un compromiso constante con la reducción de residuos. También el 50,00% menciona haber realizado algunas campañas en el pasado esto podría señalar como oportunidades para renovar y fortalecer estos esfuerzos. Por otro lado, el 33,33% indica la falta de campañas de sostenibilidad ambiental lo cual podría ser una oportunidad para la cooperativa para promover prácticas sostenibles en la gestión de residuos entre sus empleados.

7. ¿La cooperativa tiene prácticas para separar y reciclar los residuos generados?

Figura 16 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 7

¿LA COOPERATIVA TIENE PRÁCTICAS PARA SEPARAR Y RECICLAR LOS RESIDUOS GENERADOS?



Nota: Resultados de la encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

Tabla 19

Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 7.

PREGUNTA 7			
¿La cooperativa tiene prácticas para separar y reciclar los residuos generados?			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí, tenemos prácticas establecidas para separar y reciclar residuos	3	50,00%	50,00%
Sí, estamos en proceso de implementar prácticas de separación y reciclaje	3	50,00%	50,00%
No tenemos prácticas específicas para separar y reciclar residuos	0	0,00%	0,00%
No estoy seguro/a	0	0,00%	0,00%

Nota: Encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

Análisis

Los resultados obtenidos sobre las prácticas de separación y reciclaje de residuos en la cooperativa de ahorro y crédito presentan una imagen clara y alentadora de su enfoque en la sostenibilidad ambiental. El 50,00% de los encuestados confirma la existencia de prácticas establecidas para separar y reciclar residuos, lo que refleja un compromiso con la reducción de desechos y fomentando al cuidado del medio ambiente. Mientras que el 50,00% de los demás participantes menciona que están en proceso de implementar estas prácticas, lo que indica una perspectiva progresiva hacia la adopción de enfoques más sostenibles en la gestión de residuos.

8. ¿La cooperativa tiene políticas o programas para garantizar la igualdad de género y la equidad en el lugar de trabajo?

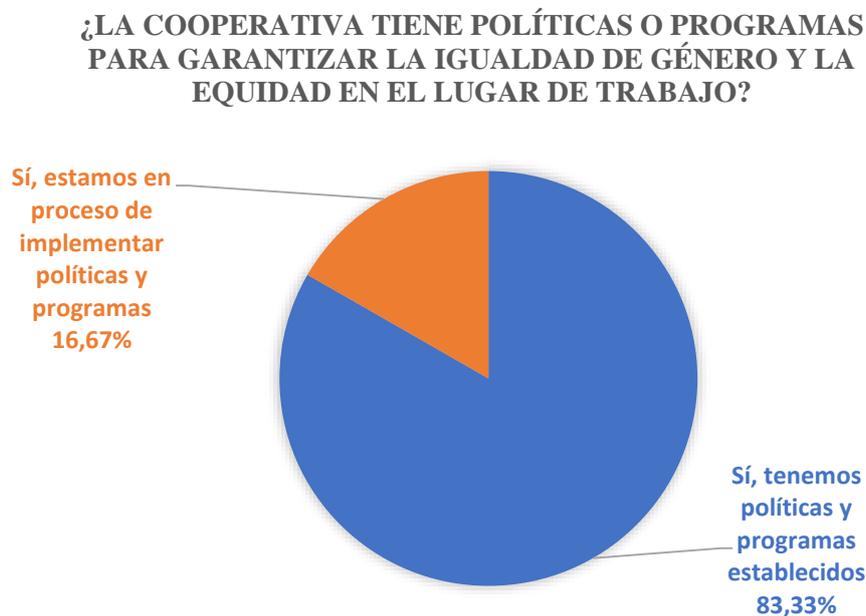
Tabla 20

Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 8.

PREGUNTA 8			
¿La cooperativa tiene políticas o programas para garantizar la igualdad de género y la equidad en el lugar de trabajo?			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí, tenemos políticas y programas establecidos	5	83,33%	83,33%
Sí, estamos en proceso de implementar políticas y programas	1	16,67%	16,67%
No tenemos políticas o programas específicos en este ámbito	0	0,00%	0,00%
No estoy seguro/a	0	0,00%	0,00%

Nota: Encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

Figura 17 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 8.



Nota: Resultados de la encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

Análisis

Los resultados obtenidos sobre las políticas o programas para garantizar la igualdad de género y la equidad en el lugar de trabajo brindan una visión alentadora de su enfoque en la sostenibilidad social. El 83,33% de los encuestados confirman la existencia de políticas y programas establecidos para promover la igualdad de género y equidad en el entorno laboral. Asimismo, el 16,67% informó que están en proceso de implementar tales políticas y programa para formar un ambiente más igualitario.

9. ¿La cooperativa participa en iniciativas comunitarias o proyectos sociales en la localidad donde opera?

Tabla 21

Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 9.

PREGUNTA 9				
¿La cooperativa participa en iniciativas comunitarias o proyectos sociales en la localidad donde opera?				
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Sí, participamos activamente en iniciativas y proyectos comunitarios	4	66,67%	66,67%	
Sí, participamos en algunas iniciativas y proyectos de manera ocasional	2	33,33%	33,33%	
No hemos participado en iniciativas o proyectos comunitarios	0	0,00%	0,00%	
No estoy seguro/a	0	0,00%	0,00%	

Nota: Encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

Figura 18 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 9.



Nota: Resultados de la encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

Análisis

Los resultados obtenidos en la cooperativa sobre la sostenibilidad social, destaca su compromiso con la comunidad. Dando como resultado del 66,67% de los encuestados revelaron que la cooperativa participa de manera activa en diversas iniciativas y proyectos comunitarios, reflejando un enfoque sólido en la promoción del desarrollo local y el bienestar social. Por otro lado, el 33,33% restante indicó la participación ocasional en tales proyectos, lo que sugiere un interés en contribuir, aunque quizás con una consistencia menor.

10. ¿La cooperativa promueve la inclusión financiera y brinda acceso a servicios financieros a segmentos de la población de bajos ingresos?

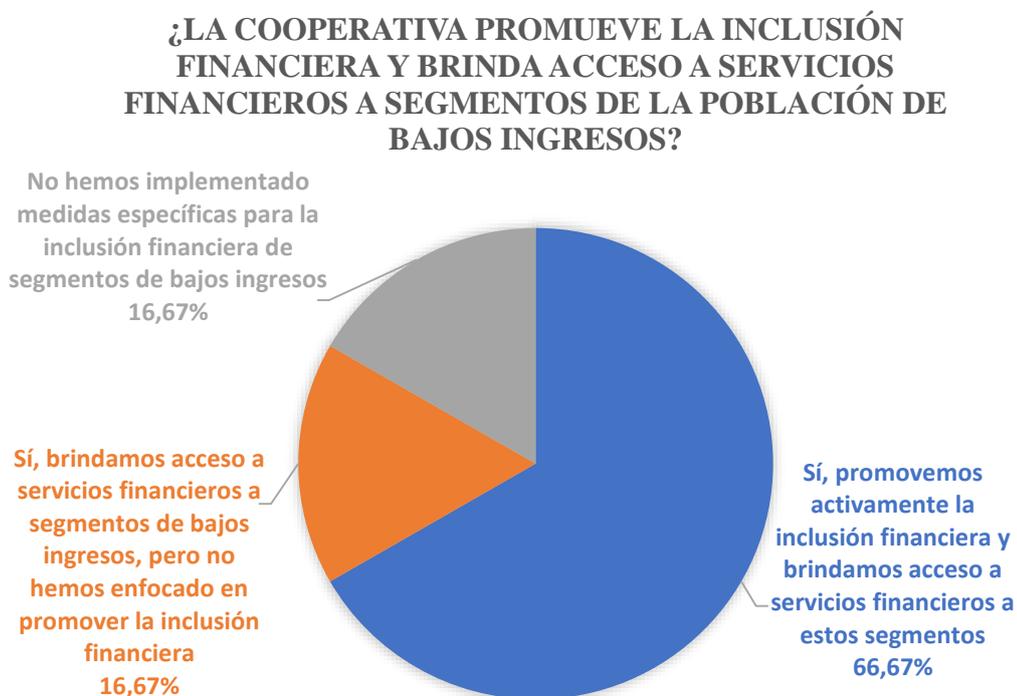
Tabla 22

Resultados encuesta sostenibilidad, pregunta 10.

PREGUNTA 10			
¿La cooperativa promueve la inclusión financiera y brinda acceso a servicios financieros a segmentos de la población de bajos ingresos?			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí, promovemos activamente la inclusión financiera y brindamos acceso a servicios financieros a estos segmentos	4	66,67%	66,67%
Sí, brindamos acceso a servicios financieros a segmentos de bajos ingresos, pero no hemos enfocado en promover la inclusión financiera	1	16,67%	16,67%
No hemos implementado medidas específicas para la inclusión financiera de segmentos de bajos ingresos	1	16,67%	16,17%
No estoy seguro/a		0,00%	0,00%

Nota: Encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

Figura 19 Resultado encuesta sostenibilidad, pregunta 10.



Nota: Resultados de la encuesta aplicada a directivos de la Cooperativa Ambato sobre sostenibilidad.

Análisis

Los resultados obtenidos reflejan un compromiso activo con los segmentos de bajos ingresos. El 66,67% de los encuestados señaló que la cooperativa no solo brinda acceso a servicios financieros, sino que también promueve activamente la inclusión financiera. Sin embargo, el 16,67% indicó que proporcionan servicios financieros, la promoción de la inclusión financiera no ha sido su enfoque principal. Pero el otro 16,67% admitió no haber implementado medidas específicas para incluir financieramente a los segmentos de bajos ingresos.

Indicadores financieros para el análisis de la sostenibilidad económica

Liquidez

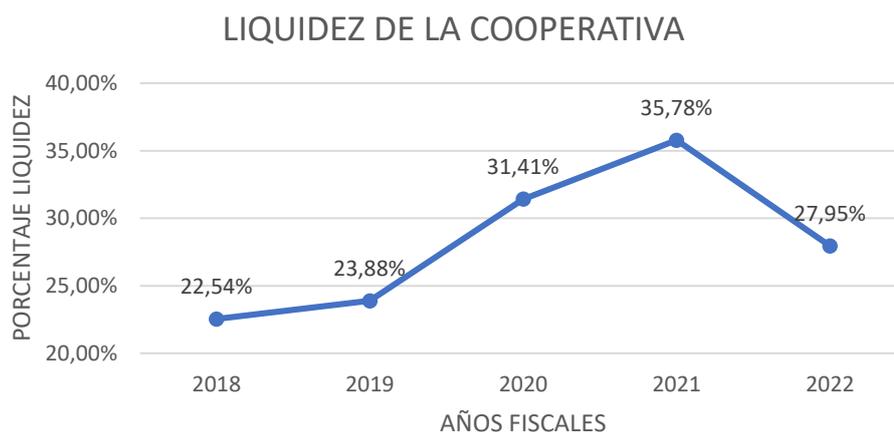
Tabla 23

Índices de liquidez de la COAC AMBATO.

Liquidez De La Cooperativa				
2018	2019	2020	2021	2022
22,54%	23,88%	31,41%	35,78%	27,95%

Nota: La tabla muestra los índices de liquidez de la COAC AMBATO.

Figura 20 Índices de liquidez de la COAC AMBATO.



Nota: La figura muestra la curva de los índices de liquidez de la COAC AMBATO.

Análisis

La interpretación de los resultados indica un progreso positivo hacia la sostenibilidad financiera a lo largo del período. Debido a que aumentó el índice de liquidez. Este incremento señala una mayor habilidad para cumplir con compromisos a corto plazo, un aspecto fundamental para mantener la sostenibilidad económica. A pesar de las variaciones, el indicador se ha mantenido en niveles superiores durante los últimos años, respaldando la idea de una base financiera más sólida y una gestión

adecuada de recursos. En este contexto, los resultados muestran una mejora en la sostenibilidad económica de la cooperativa al mostrar su aptitud para sostener operaciones estables y enfrentar desafíos financieros con recursos disponibles.

Morosidad

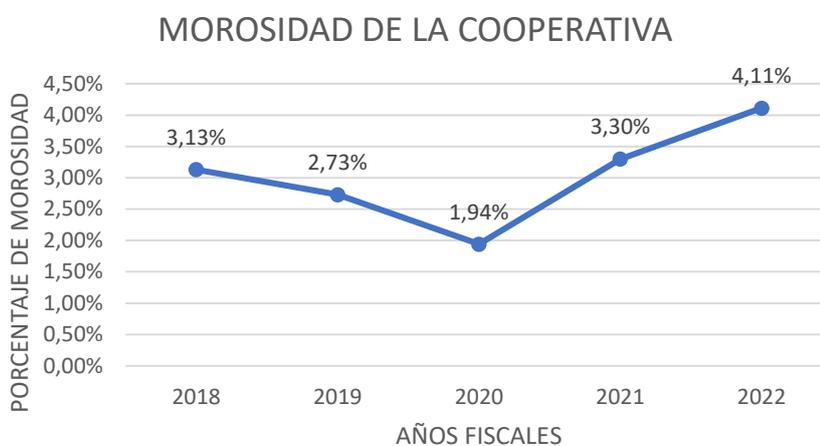
Tabla 24

Índices de morosidad de la COAC AMBATO.

Morosidad De La Cooperativa				
2018	2019	2020	2021	2022
3,13%	2,73%	1,94%	3,30%	4,11%

Nota: La tabla muestra los índices de morosidad de la COAC AMBATO.

Figura 21 Índices de morosidad de la COAC AMBATO.



Nota: La figura muestra la curva de los índices de morosidad de la COAC AMBATO.

Análisis

La interpretación del indicador de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito, enfocada en la sostenibilidad financiera entre 2018 y 2022, revela una mejora inicial en la reducción de préstamos no pagados. Sin embargo, la tasa aumentó en 2021 y 2022, indicando desafíos en la gestión de riesgos y la recuperación de préstamos. La

atención a la calidad crediticia y medidas correctivas son esenciales para mantener la salud financiera a largo plazo y asegurar la sostenibilidad económica.

Rentabilidad de activos (ROA)

Figura 22 Índices de índices rentabilidad activos (ROA) COAC AMBATO.



Nota: La figura muestra la curva de los índices rentabilidad activos (ROA) COAC AMBATO.

Tabla 25

Índices de rentabilidad activos (ROA) COAC AMBATO.

Rentabilidad Activos (Roa) De La Cooperativa				
2018	2019	2020	2021	2022
1,73%	1,41%	0,62%	0,72%	0,81%

Nota: La tabla muestra los índices rentabilidad activos (ROA) COAC AMBATO.

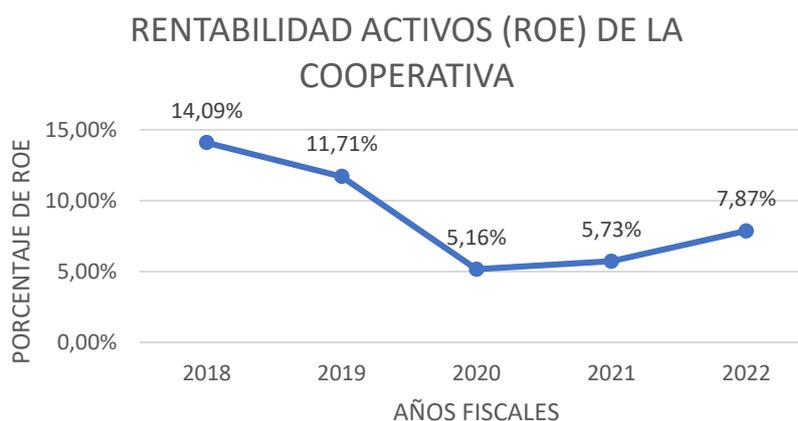
Análisis

El análisis del indicador ROA en la cooperativa de ahorro y crédito, entre 2018 y 2022, muestra incertidumbres en su capacidad para generar beneficios a partir de sus activos. Aunque hubo años de solidez, la rentabilidad disminuyó en momentos económicos desafiantes. La cooperativa debería continuar buscando formas de

optimizar la gestión de activos y generar ingresos consistentes para asegurar su sostenibilidad financiera a largo plazo.

Rentabilidad de Patrimonio (ROE)

Figura 23 Índices de índices rentabilidad activos (ROE) Coac Ambato.



Nota: La figura muestra la curva de los índices rentabilidad activos (ROE) COAC AMBATO.

Tabla 26

Índices de rentabilidad activos (ROE) Coac Ambato.

Rentabilidad Patrimonio (Roe) De La Cooperativa				
2018	2019	2020	2021	2022
14,09%	11,71%	5,16%	5,73%	7,87%

Nota: La tabla muestra los índices rentabilidad activos (ROA) COAC AMBATO.

Análisis

La comprensión profunda del ROE refleja la rentabilidad en relación con la inversión de capital y su relación con la sostenibilidad financiera. Se destaca claramente la variación en los valores del ROE a lo largo de los años, junto con las posibles causas, como desafíos económicos y adaptación de la cooperativa. Además, resalta la importancia de la eficiencia financiera y la estrategia para garantizar la

sostenibilidad a largo plazo y el retorno adecuado para los inversores y miembros. La cooperativa debería mantener su enfoque en optimizar la generación de ganancias y la eficiencia financiera para asegurar su sostenibilidad a largo plazo y maximizar el retorno para sus inversores y miembros.

Carteras Vencidas Totales

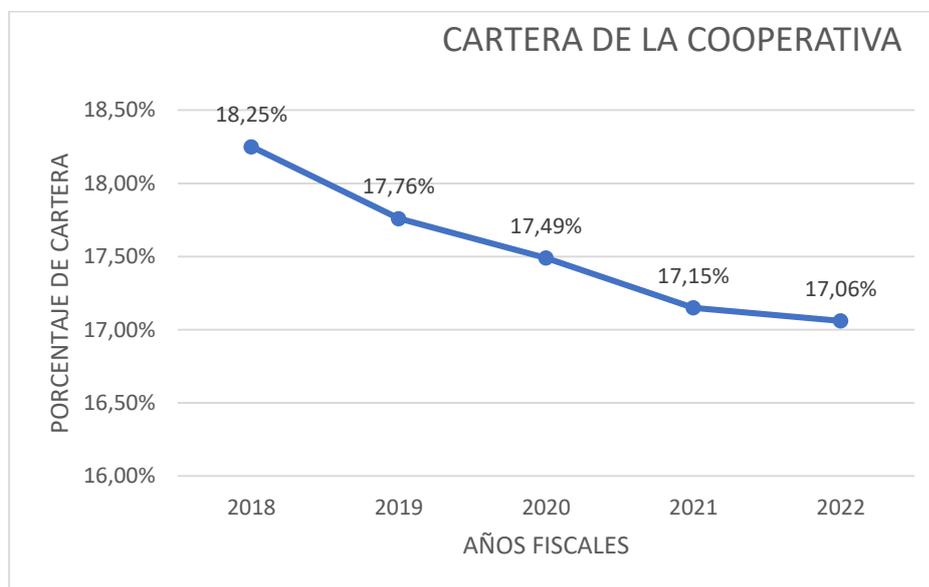
Tabla 27

Índices de cartera de clientes COAC AMBATO.

Cartera De La Cooperativa				
2018	2019	2020	2021	2022
18,25%	17,76%	17,49%	17,15%	17,06%

Nota: La tabla muestra la cartera de clientes COAC AMBATO.

Figura 24 Índices de cartera de clientes COAC AMBATO.



Nota: La figura muestra la curva de cartera de clientes COAC AMBATO.

Análisis

La importancia de este indicador en la gestión de riesgos y la calidad de los préstamos resaltan los valores de la cartera vencida a lo largo de los años, señalando

su persistencia en niveles relativamente altos y la necesidad de abordar este problema para proteger la sostenibilidad financiera de la cooperativa. Además, sugiere soluciones al enfocarse en medidas concretas, como la mejora en la gestión de préstamos y la implementación de estrategias para reducir la morosidad y minimizar el riesgo crediticio. Para mejorar la sostenibilidad financiera, la cooperativa debe enfocarse en estrategias para reducir la morosidad y fortalecer la gestión de préstamos a fin de minimizar el riesgo crediticio y garantizar la recuperación de los activos prestados.

7.4. Análisis FODA

Tabla 28

Matriz FODA COAC AMBATO.

Fortalezas	Oportunidades
Garantiza la igualdad de género y la equidad en el lugar de trabajo.	El sector corporativo se enfrenta a cambios en cuanto al sistema de integración y regulación.
Cumplimientos de metas y acciones del plan estratégico.	Políticas gubernamentales que apoyan los emprendimientos de microempresarios.
Promueve un entorno de trabajo que fomenta la innovación, la colaboración y el crecimiento profesional.	Confianza de la cooperativa por parte de población.
Alta dirección para establecer una visión clara y estratégica	Tazas de interés beneficiosas para los inversionistas.
Debilidades	Amenazas
Falta de capacitación e información sobre cómo reducir el consumo de energía en su lugar de trabajo.	Rivalidad entre competidores por la cantidad de cooperativas.
No hay uso de documentos digitales que permitan generar una promoción en lugar de documentos impresos.	Escasez de capital de riesgo e inversión por parte de los proveedores de capital.
Variación en los resultados de morosidad	Incertidumbre por la vigencia de nuevas leyes para el sector financiero

Nota: La tabla muestra la matriz FODA de la COAC AMBATO.

En la tabla 28., se puede apreciar la matriz FODA que se obtuvo mediante el análisis y tabulación de las preguntas efectuadas a 6 personas que trabajan en la COAC AMBATO, además se debe mencionar que también se pudo analizar los indicadores económicos que fueron obtenidos de la SEPS. Las principales fortalezas destacadas de la COAC AMBATO es su buena administración en general, la liquidez, el liderazgo y la aceptación de los clientes, mientras que las oportunidades que se pudo establecer es el entorno de trabajo mejorar cosas puntuales relacionadas a temas ambientales, sociales y reducción de cartera de clientes, también mediante el análisis FODA se pudo conocer las debilidades en aspectos puntuales como la falta de control y de estrategias que contribuyan con el ahorro energético, finalmente, las amenazas encontradas es la competencia, presión laboral la inclusión laboral sin un plan adecuado que ayude con su mitigación

8. PROPUESTA

Datos informativos

Título

Estrategias bajo la gestión administrativa en base al FODA para la sostenibilidad en la COAC-AMBATO.

Institución ejecutora

Cooperativa de ahorro y crédito Ambato

Beneficiarios

Gerente

Área administrativa

Socios

Ubicación

Provincia: Cotopaxi

Ciudad: Latacunga

Parroquia: La matriz

Dirección: Calle quito y padre salcedo

Teléfono: (03) 241-8599

Tiempo de ejecución:

Inicio: Octubre 2022

Fin: Agosto 2023

Equipo técnico responsable:

Blanca Vanessa Taco Taco

Tesista

Lizbeth Tatiana Perez Suarez

Tesista

Hector Geovanny Quinatoa Agualongo

Gerente

Análisis situacional actual

El modelo propuesto es completamente estratégico y de uso general, es decir, la cooperativa de ahorro y crédito Ambato podría implementar estas estrategias, además las estrategias comprenden los tres pilares fundamentales que generan un desarrollo sustentable los cuales son el económico, social y ambiental, cada pilar cuenta con indicadores cuantitativos y cualitativos según corresponda cada indicador

bajo un criterio establecido de forma subjetiva. La propuesta se realizó en base a las encuestas aplicadas y al análisis que se realizó en la cooperativa según los valores y las respuestas que fueron proporcionados por la administración de la COAC-AMBATO, las estrategias a desarrollar son:

Objetivos

- Desarrollar un análisis de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato utilizando el análisis FODA con el propósito de diseñar estrategias administrativas y poder mejorar la sostenibilidad en la institución.
- Generar mayor eficiencia dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato aplicando las estrategias.

Tabla 29*FODA cruzado.*

FODA CRUZADO	Oportunidades Políticas gubernamentales que apoyan los emprendimientos de microempresarios. Confianza de la cooperativa por parte de población. Tazas de interés beneficiosas para los inversionistas.	Amenazas Rivalidad entre competidores por la cantidad de cooperativas. Escasez de capital de riesgo e inversión por parte de los proveedores de capital. Incertidumbre por la vigencia de nuevas leyes para el sector financiero
	FO (Fortalezas y Oportunidades)	FA (Fortalezas y amenazas)
Fortalezas Garantiza la igualdad de género y la equidad en el lugar de trabajo. Cumplimientos de metas y acciones del plan estratégico. Promueve un entorno de trabajo que fomenta la innovación, la colaboración y el crecimiento profesional. Alta dirección para establecer una visión clara y estratégica	Crecimiento de la cooperativa gracias a la confianza de los socios que invierten en la misma. Mejoramiento continuo de la estructura organizacional a través de las vías de comunicación. Desarrollo de nuevos productos y servicios para los socios de acuerdo a las necesidades.	Capacitar al personal para que cuenten con una visión clara sobre las nuevas leyes del sector financiero. Mantener los costos financieros bajos para soportar la disminución en cuanto a la demanda de créditos. Hacer los procesos mas agiles para los socios lo que permitirá estar un paso delante de los competidores.
	DO (Debilidades y Oportunidades)	DA (Debilidades y Amenazas)
Debilidades Falta de capacitación e información sobre cómo reducir el consumo de energía en su lugar de trabajo.	Implementar una planificación a través de la publicidad y aumento de servicios atractivos para percibir nuevos clientes. Brindar capacitaciones para adquirir nuevos conocimientos y mejorar el desempeño laboral, lo que permitirá	Actualizar constantemente al personal para mantenerse al día y competir con otras instituciones promoviendo nuevas iniciativas.

No hay uso de documentos digitales que permitan generar una promoción en lugar de documentos impresos. Variación en los resultados de morosidad	generar una mayor confianza de la cooperativa. Trabajar en equipo fortalecerá las relaciones interpersonales y la responsabilidad con las obligaciones laborales	Promover el uso de publicidad digital para que esto permita tener una mayor captación de socios e inversionistas. Seguir el protocolo de procesos sobre las nuevas leyes del sector financiero para poder asegurar los tiempos y calidad de los servicios, tratando de evitar variaciones de morosidad. Capacitaciones constantes para evitar el uso de energía inadecuado.
--	---	---

Alcance

Las estrategias establecidas están destinadas a la cooperativa de ahorro y crédito Ambato.

Tabla 30

Matriz de estrategias propuestas.

N.º	Estrategia	Responsable	Tiempo	Presupuesto
1	Crecimiento de la cooperativa gracias a la confianza de los socios que invierte en la misma.	Trabajadores	Mensual	100
2	Mejoramiento continuo de la estructura organizacional a través de las vías de comunicación.	Talento humano	Semanal	100
3	Desarrollo de nuevos productos y servicios para los socios de acuerdo a sus necesidades.	Gerente	Semestral	200
4	Capacitar al personal para que cuente con una visión clara sobre las nuevas leyes del sector financiero.	Talento humano	Mensual	100
5	Mantener los costos financieros bajos para soportar la disminución en cuanto a la demanda de créditos.	Analista de crédito	Diario	100
6	Hacer los procesos más ágiles para los socios lo que permitirá estar un paso delante de los competidores.	Trabajadores	Semanal	200
7	Implementar una planificación a través de la publicidad y aumento de servicios atractivos para percibir nuevos clientes.	Gerente	Mensual	1000
8	Brindar capacitaciones para adquirir nuevos conocimientos y mejorar el desempeño laboral, lo que permitirá generar una mayor confianza de la cooperativa.	Talento humano	Mensual	1000
9	Trabajar en equipo fortalecerá las relaciones interpersonales y la responsabilidad con las obligaciones laborales.	Talento humano	Diario	200
10	Actualizar constantemente al personal para mantenerse al día y competir con	Talento humano	Semanal	200

	otras instituciones promoviendo nuevas iniciativas.			
11	Promover el uso de Publicidad digital para que este permita tener una mayor captación de socios e inversionistas.	Gerente	Semanal	1000
12	Seguir el protocolo de procesos sobre las nuevas leyes del sector financiero para poder asegurar los tiempos y calidad de los servicios, tratando de evitar variaciones de morosidad.	Analista de crédito	Diario	500
13	Capacitaciones constantes para evitar el uso de energía inadecuado	Talento humano	Mensual	200
14	Apoyo a emprendedores y pequeñas empresas	Gerente	Mensual	Sin determinar

Nota: La tabla muestra las estrategias para mejorar la sostenibilidad en la cooperativa

Presupuestos

Tabla 31

Presupuesto referencial.

N.º	Estrategia	Tiempo	Presupuesto	Total
1	Crecimiento de la cooperativa gracias a la confianza de los socios que invierte en la misma (publicidad mensual medios digitales por un año).	Mensual	\$ 100,00	\$ 1.200,00
2	Mejoramiento continuo de la estructura organizacional a través de las vías de comunicación (Análisis de estructura organizacional bimensual).	Bimensual	\$ 100,00	\$ 600,00
3	Desarrollo de nuevos productos y servicios para los socios de acuerdo a sus necesidades (Estudios de mercadotecnia).	Trimestral	\$ 2.000,00	\$ 8.000,00
4	Capacitar al personal para que cuente con una visión clara sobre las nuevas leyes del sector financiero (Insumos y gastos de expositores).	Trimestral	\$ 650,00	\$ 2.600,00

5	Mantener los costos financieros bajos para soportar la disminución en cuanto a la demanda de créditos (Insumos para registro y control).	Anual	\$ 300,00	\$ 300,00
6	Hacer los procesos más ágiles para los socios lo que permitirá estar un paso delante de los competidores (Crear sistema digital para llegar con facilidad a los clientes).	Global	\$ 12.000,00	\$ 12.000,00
7	Implementar una planificación a través de la publicidad y aumento de servicios atractivos para percibir nuevos clientes (Publicidad en medios de radio y televisión).	Mensual	\$ 500,00	\$ 6.000,00
8	Brindar capacitaciones para adquirir nuevos conocimientos y mejorar el desempeño laboral, lo que permitirá generar una mayor confianza de la cooperativa (Inscripción en cursos de actualización de conocimientos).	Anual	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00
9	Trabajar en equipo fortalecerá las relaciones interpersonales y la responsabilidad con las obligaciones laborales (Impresión de información que fomente un ambiente de trabajo cordial y responsable).	Anual	\$ 400,00	\$ 400,00
10	Actualizar constantemente al personal para mantenerse al día y competir con otras instituciones promoviendo nuevas iniciativas (Inscripción en cursos de actualización de conocimientos).	Anual	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00
11	Promover el uso de Publicidad digital para que este permita tener una mayor captación de socios e inversionistas.	Bimensual	\$ 1.000,00	\$ 6.000,00
12	Seguir el protocolo de procesos sobre las nuevas leyes del sector financiero para poder asegurar los tiempos y calidad de los servicios, tratando de evitar variaciones de morosidad.	Semanal	\$ 50,00	\$ 600,00
13	Capacitaciones constantes para evitar el uso de energía inadecuado (Enviar	Anual	\$ 20,00	\$ 240,00

	mensajes mediante plataformas digitales que promuevan el ahorro de energía)		
14	Apoyo a emprendedores y pequeñas empresas	Analista de crédito	Sin determinar

Nota: La tabla muestra el presupuesto referencial propuesta para cada una de las estrategias planteadas en el periodo de un año.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. Conclusiones

La revisión literaria sobre gestión administrativa y sostenibilidad ha fundamentado una base teórica sólida y vital para respaldar la investigación. Esta contextualización entre la gestión administrativa y la sostenibilidad, que son fundamentales en el entorno empresarial globalizado y consciente. Con esta contextualización se realizó un análisis para proponer estrategias de mejora continua, buscando fusionar eficiencia operativa con responsabilidad ambiental y social.

Los resultados obtenidos de la gestión administrativa en la cooperativa de ahorro y crédito en base a los ejes temáticos como: la planificación se puede evidenciar que los objetivos se cumplieron en su mayoría permitiendo enfrentar desafíos para la mejora continua, la organización permitió una comunicación efectiva entre todos los directivos de la cooperativa de la mejor manera, en la dirección se fomenta la innovación y el crecimiento profesional para una mejor sostenibilidad de la institución, para obtener mejores resultados en el control se convocan a reuniones para discutir los análisis de resultados debido a que las acciones no se cumplen de manera correcta, todos estos procesos ayudan a la gestión administrativa mantenerse a un largo tiempo.

La sostenibilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato es analizada mediante tres ejes como la sostenibilidad económica, se puede comparar mediante indicadores financieros como la liquidez que en estos dos últimos dos años disminuyó su indicador mostrando comparación desfavorable, la morosidad en estos dos últimos años incrementó el porcentaje convirtiéndose en un indicador desfavorable debido a las inconsistencias en los créditos realizados por los socios, mientras que el indicador

ROE y ROA aumento su porcentaje convirtiéndose en un indicador favorable para la institución. Mientras que en la sostenibilidad ambiental hay poca capacitación para reducir el consumo de energía en la institución. Por otro lado, la sostenibilidad social existe poca participación en iniciativas comunitarias o proyectos sociales.

Finalmente, al proponer estrategias de mejora en la cooperativa de ahorro y crédito Ambato permitiendo la evolución y el crecimiento sostenible en la institución. Estas estrategias no solo apuntan a resolver desafíos inmediatos, sino que también establecen un camino claro hacia la adaptación a un entorno financiero en constante cambio.

9.2. Recomendaciones

La cooperativa debe promover capacitaciones permanentes con la finalidad de refrescar conocimiento no únicamente en periodos de cambios dentro de una normativa, políticas y reglamentos que mantendrán al talento humano siempre a la vanguardia en cualquier situación.

La cooperativa debe buscar dentro de sus prioridades fomentar políticas nuevas y promociones de aperturas de cuentas para atraer más socios, es decir, debe incorporar a su política nuevos incentivos que lo distingan del resto de cooperativas.

La cooperativa debe realiza una evaluación total de la cartera para identificar los préstamos con problemas y las tendencias de morosidad. Esto ayudará a comprender las áreas de riesgo y a tomar medidas específicas.

La cooperativa debe establecer un sistema de seguimiento regular de los flujos de efectivo, activos y pasivos. Utilizando herramientas financieras para anticipar problemas de liquidez antes de que ocurran.

10 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acista, B. (31 de Mayo de 2019). *Ecología y Jardinería*. Obtenido de Qué es la gestión ambiental: <https://www.ecologiaverde.com/que-es-la-gestion-ambiental-2035.html>
- Arcila, M. L. (2021). *Diseño de un Manual de Políticas de Gestión para Cobro de Cartera*. Cartago: Universidad del Valle.
- Ayón, P. G., Zambrano, A. J., & Zea, B. C. (2020). Procedimiento para aplicar la Gestión Estratégica Organizacional en las PYMES de la ciudad de Jipijapa. *Revistaespacios*, 5-21.
- Baena, P. G. (2017). *Metodología de la investigación*. Mexico: Editorial Patria.
- Bermeo, M. M., & Cabascango, C. K. (2022). *GESTIÓN SOCIAL Y BUEN VIVIR EN GRUPO DE PRODUCTORES REGISTRADOS DE LA EMPRESA PRIVADA KAACAO S.A. EN LA CIUDAD DE CHONE*. Calceta: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ.
- Brume, G. . (2019). *Estructura organizacional*. Barranquilla: Institución Universitaria Itsa (978-958-52221).
- Bueno, B. R., Ramos, S. M., & Berrelleza, G. C. (2018). *Elementos basicosde la administracion* . Mexico: uas.edu.
- Bueno, T. A., & Jácome, O. M. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 2-32.
- Busto, L. (15 de Noviembre de 2022). *campus training*. Obtenido de Gestión administrativa de personal: definición. ¿A qué se dedican exactamente?: <https://www.campustraining.es/noticias/gestion-administrativa-personal-definicion/>
- Cabrera, R. M. (2021). *EL CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA BABAHOYO, DEL CANTÓN BABAHOYO, DURANTE ELPERIODO LECTIVO 2019-2020*. Quevedo: UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO.
- Campuzano, M. M. (2019). *Diagnostico del proceso administrativo de la empresa casaba s.a de la ciudad de portoviejo*. Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro de de Manabi.
- Celio, A. (2021). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: UNA BREVE REVISIÓN TEÓRICA PARA EL CASO ECUATORIANO. *sapientiae*, 107.
- Chiquito, R. D., & Romo, G. M. (2020). *Sostenibilidad ambiental en el campus de la USFQ*. Quito: Universidad San Francisco de Quito USFQ.
- Coll, M. f. (1 de enero de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Investigacion descriptiva: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Corichi, G. A., Valencia, S. K., & Fernández, R. L. (Junio de 2021). *Conceptualización de la Administración*. Obtenido de Conceptualización de la Administración:

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/19806/conceptualizacion-administracion%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Duran, P. F. (2017). *La gestión administrativa de la Cooperativa de ahorro y crédito sol de los Andes y su incidencia en el otorgamiento de créditos de consumo en la ciudad de Riobamba en el año 2014*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Falconi, P. J., Luna, A. K., Sarmiento, E. W., & Andrade, C. C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 5-15.
- Guamán, Y. M. (2020). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio al cliente de la cooperativa de ahorro y crédito Shinchí Runa Ltda. Del cantón La Mana provincia de Cotopaxi, Año 2020*. La Mana : Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Guillermo, W. (1 de Febrero de 2020). *Encuesta*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>
- Hernández, p. H., Barrios, P. I., & Marinez, S. D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 1.
- Institucional, O. d. (2021). *PLAN TÁCTICO INSTITUCIONAL DE INFRAESTRUCTURA 2021-2022*. Costa Rica: Tecnológico de Costa Rica.
- Jara, Q. G., Sánchez, G. S., Bucaram, L. R., & García, R. J. (2018). Análisis de indicadores de renabilidad de la pequeña banca privada en el Ecuador a partir de la dolarización. *COMPENDIUM*, 9-21.
- Lara, B. S. (2022). *GESTIÓN DE CARTERA Y COMPORTAMIENTO DEL CLIENTE VIP DE LA ELECTRIFICADORA AIR-E S.A.S. E.S.P. TERRITORIAL GUAJIRA*. RIOHACHA: UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA.
- Morocho, D. R. (2020). *Modelo de Gestión Administrativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Servidores de la Universidad Técnica de Machala*. Guayaquil: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil Facultad de Posgrados e Investigación .
- Muños, J. L., Napa, M. Y., Pazmiño, B. W., & Posligua, P. M. (2020). PROCESOS ADMINISTRATIVOS: UN ESTUDIO AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS PYMES. *Multidisciplinaria*, 5-12.
- Navarrete, L. K. (20 de Diciembre de 2019). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/el-control-dentro-del-proceso-administrativo/>
- Navarro, H. S. (2018). *Estadística (Teoría de probabilidades y más)*. Esteli: Universidad Nacional de ingeniería .
- Nova, L., Moreno, S., & Moreno, L. (2020). Modelos de gestión estratégica: estudio exploratorio en PyMEs manufactureras de la Provincia de Sugamuxi (Colombia). *Espacios*, 1-15.
- ONU. (2018). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.un.org/es/impacto-acad%C3%A9mico/page/objetivos-de-desarrollo-sostenible>

- Ormaza, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030. *RCS*, 3.
- Pereira, B. C. (2019). Actualidad de la gestión empresarial en las pymes. *Corporación Universitaria Minuto de Dios*, 4-15.
- Pérez, J. V., & Cruz, C. j. (21 de Julio de 2021). *Etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control*. Obtenido de Gestipolis Aportes: <https://www.gestipolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>
- Pilla, T. E. (2019). “*PROYECTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL*”. Riobamba: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.
- Puente, R. M., Carrasco, S. V., & Viñán, V. J. (017). *ELEMENTOS DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo .
- Reyes, R. L., & Carmona, A. F. (2020). La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio. *Univerdidad Simon Bolivar*, 1-4.
- Rus, A. E. (1 de Noviembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Investigación exploratoria: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html>
- Salas. (2021). Gestión social y desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe (2011-2021). *Ciencia Latina*, 3-14.
- Salas, M., Jijón, C., & Moreno, K. (2020). ESTRATEGIAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL: UN ACERCAMIENTO A LA PLANEACIÓN SISTEMÁTICA. *Universidad Técnica de Ambato*, 3-10.
- Sánchez, F. F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *RIDU*, 3-21.
- Sánchez, L. A. (04 de Octubre de 2021). *Indicadores de Desempeño Financiero y Social para Instituciones Microfinancieras*. Obtenido de issuu: https://issuu.com/shakand15/docs/microrate_gu_a-t_cnica-2014-espa_ol/s/13587732
- Sevilla, A. A. (01 de Marzo de 2020). *Liquidez*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
- Shulca, Y. B. (2023). *La gestion administrativa y el desarrollo organizacional en la JURECH periodo 2019- 2021*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Torres, A. I. (2019). El Sistema de Gestión y sus componentes: estratégico, táctico y operacional. *Compendium*, 3-7.
- Triola, M. (2018). *Estadística Decimatercera Edision* . Monterrey: Pearson Education.
- Vásquez, V. C. (2020). *Analís del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de ahorro y crédito fasayña*. Cuenca: Universidad Policnica Saleciana Sede Cuenca.
- Vidal, A., & Asuaga, C. (3 de Junio de 2021). *Gestion ambiental en las organizaciones: una revision de la literatura*. Obtenido de Dialnet:

file:///C:/Users/Tatiana/Downloads/Dialnet-
GestionAmbientalEnLasOrganizacionesUnaRevisionDeLa-8136519.pdf

Zayas, B. I., Fuentes, U. J., & Soberanes, F. G. (2021). La gestión de la calidad como parte de la innovación organizacional: El bajo conocimiento por las empresas. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 2-22.

11. ANEXO

ANEXO 1 Cuestionario de evaluación de Gestión Administrativa

Este cuestionario tiene como objetivo evaluar varios aspectos de la gestión administrativa en la cooperativa de ahorro y crédito. Sus respuestas serán de gran ayuda para identificar áreas de mejora y fortalezas en la organización.

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas duramente su experiencia y percepción en relación con la gestión administrativa en la cooperativa de ahorro y crédito.

¿La cooperativa ha logrado cumplir los objetivos definidos en su plan estratégico?

Sí, ha cumplido completamente los objetivos.

Sí, ha cumplido en su mayoría los objetivos.

Algunos objetivos han sido cumplidos.

No se han cumplido los objetivos.

¿En qué medida se han implementado las metas y acciones del plan estratégico?

Se han implementado completamente.

Se han implementado en su mayoría.

Algunas metas y acciones han sido implementadas.

No se han implementado las metas y acciones.

¿La estructura organizativa permite una comunicación efectiva entre los diferentes niveles?

Sí, la comunicación es efectiva en todos los niveles.

La comunicación es en su mayoría efectiva.

La comunicación es limitada en algunos niveles.

La comunicación es deficiente en varios niveles.

¿Cómo evaluar la capacidad de la alta dirección para establecer una visión clara y estratégica para la cooperativa?

Excelente

Buena

aceptable

limitada

¿En qué medida percibe que la alta dirección promueve un entorno de trabajo que fomenta la innovación, la colaboración y el crecimiento profesional?

En gran medida

Moderadamente

limitadamente

Muy poco

¿En qué medida la cooperativa evalúa su desempeño frente a los objetivos establecidos?

Siempre se evalúa y se toman acciones.

Se evalúa con cierta frecuencia.

La evaluación es ocasional.

No se evalúa periódicamente.

¿Qué acciones se toman cuando los resultados no cumplen con las expectativas en la cooperativa?

Se analizan las causas subyacentes de los resultados y se ajustan los planos en consecuencia.

Se convocan reuniones para discutir y abordar las razones detrás de los resultados insatisfactorios.

Se asignan recursos adicionales o se revisa su corregir para mejorar los resultados.

Se buscan soluciones y aportaciones del equipo para resolver los desafíos.

Otras acciones específicas _____

¿La cooperativa logra operar dentro de su presupuesto asignado?

Siempre opera dentro del presupuesto.

En general, opera dentro del presupuesto.

Ocasionalmente se excede del presupuesto.

Raramente opera dentro del presupuesto.

¿Qué mecanismos existen para fomentar la generación de ideas por parte del personal?

Se promueve activamente la participación en sesiones regulares de lluvia de ideas o grupos de mejora.

Existe una plataforma en línea o sistema interno donde los empleados pueden enviar sus sugerencias en cualquier momento.

Se realizan concursos o incentivos para motivar a los empleados a presentar ideas innovadoras.

Otros mecanismos o iniciativas

ANEXO 2 Cuestionario Sostenibilidad

Objetivo

El objetivo de la encuesta sería obtener información precisa y completa sobre las prácticas y enfoques de sostenibilidad en la cooperativa, lo que permitirá identificar áreas de fortaleza y oportunidades para avanzar hacia un modelo más sostenible en sus operaciones y relaciones con la comunidad.

Instrucciones

Por favor, responda las siguientes preguntas basándose en su experiencia y percepción en relación con sostenibilidad en la cooperativa de ahorro y crédito.

Sostenibilidad Ambiental

Consumo de energía

¿Han capacitado o informado sobre cómo reducir el consumo de energía en su lugar de trabajo?

Sí, en múltiples ocasiones y estoy completamente informado/a

Sí, en ocasiones y tengo un buen entendimiento

Sí, en una ocasión y tengo un entendimiento básico

No he recibido capacitación, pero estoy interesado/a en aprender

No he recibido capacitación y no tengo interés en aprender

¿Han implementado alguna medida para reducir el consumo de energía en tu departamento?

No, no se ha implementado ninguna medida.

Sí, se ha discutido la posibilidad, pero no se ha llevado a cabo ninguna acción concreta.

Sí, se han implementado medidas a pequeña escala en algunos aspectos.

Sí, se han implementado medidas significativas y se ha notado una reducción en el consumo de energía.

Sí, se han implementado medidas integrales y se realiza un seguimiento constante de su impacto en el consumo de energía.

¿Tienen un registro del progreso en la reducción del consumo de energía a lo largo del tiempo?

Sí, mantenemos un registro detallado

Sí, mantenemos un registro básico

No tenemos un registro sistemático

No estoy seguro/a

Uso de papel y productos forestales

¿Se han establecido medidas para reciclar papel y cartón en la cooperativa?

Sí, tenemos medidas de reciclaje establecidas

Sí, estamos en proceso de establecer medidas

No hemos establecido medidas de reciclaje

No estoy seguro/a

¿Se promueve el uso de documentos digitales en lugar de impresos siempre que sea posible?

Sí, se promueve activamente el uso de documentos digitales

Sí, se sugiere ocasionalmente el uso de documentos digitales

No hay una promoción específica del uso de documentos digitales

No estoy seguro/a

¿Se han realizado campañas o programas de sensibilización entre los empleados sobre la importancia de reducir la generación de residuos?

Sí, se han realizado campañas de sensibilización de manera regular

Sí, se han realizado algunas campañas de sensibilización en el pasado

No se han realizado campañas de sensibilización sobre este tema

No estoy seguro/a

¿La cooperativa tiene prácticas para separar y reciclar los residuos generados?

Sí, tenemos prácticas establecidas para separar y reciclar residuos

Sí, estamos en proceso de implementar prácticas de separación y reciclaje

No tenemos prácticas específicas para separar y reciclar residuos

No estoy seguro/a

Sostenibilidad Social

¿La cooperativa tiene políticas o programas para garantizar la igualdad de género y la equidad en el lugar de trabajo?

Sí, tenemos políticas y programas establecidos

Sí, estamos en proceso de implementar políticas y programas

No tenemos políticas o programas específicos en este ámbito

No estoy seguro/a

¿La cooperativa participa en iniciativas comunitarias o proyectos sociales en la localidad donde opera?

Sí, participamos activamente en iniciativas y proyectos comunitarios

Sí, participamos en algunas iniciativas y proyectos de manera ocasional

No hemos participado en iniciativas o proyectos comunitarios

No estoy seguro/a

¿La cooperativa promueve la inclusión financiera y brinda acceso a servicios financieros a segmentos de la población de bajos ingresos?

Sí, promovemos activamente la inclusión financiera y brindamos acceso a servicios financieros a estos segmentos

Sí, brindamos acceso a servicios financieros a segmentos de bajos ingresos, pero no hemos enfocado en promover la inclusión financiera

No hemos implementado medidas específicas para la inclusión financiera de segmentos de bajos ingresos

No estoy seguro/a

ANEXO 3 Anexos fotográficos



ANEXO 4 Datos financieros COAC AMBATO

 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA INDICADORES FINANCIEROS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1 PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2022 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 (en porcentajes)		*Seleccione una o varias opciones FECHA 30-nov-22 31-dic-22	RAZÓN SOCIAL ALFONSO JARAMILLO LEON CAJA ALIANZA DEL VALLE LIMITADA AMBATO LTDA
		31-dic-22	AMBATO LTDA
SUFICIENCIA PATRIMONIAL (PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	0,00%		
ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS			
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	2,40%		
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	97,60%		
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	112,97%		
INDICES DE MOROSIDAD			
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	59,76%		
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO	1,90%		
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	0,00%		
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	5,14%		
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y PUBLICO	0,00%		
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00%		
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	4,11%		
COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA			
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	48,49%		
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO CONSUMO	295,14%		
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	0,00%		

Acti

 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA INDICADORES FINANCIEROS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1 PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2021 AL 30 DE ABRIL DEL 2021 (en porcentajes)		*Seleccione una o varias opciones FECHA 31-mar-21 30-abr-21	RAZÓN SOCIAL 29 DE OCTUBRE LTDA ALIANZA DEL VALLE LTDA AMBATO LTDA
		30-abr-21	AMBATO LTDA
SUFICIENCIA PATRIMONIAL (PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	538,89%		
ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS			
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	5,47%		
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	98,53%		
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	112,57%		
INDICES DE MOROSIDAD			
MOROSIDAD DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO	0,00%		
MOROSIDAD DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	1,48%		
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	0,00%		
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	4,01%		
MOROSIDAD DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO	0,00%		
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,00%		

Acti