



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS**

### **CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

#### **TESIS DE GRADO**

#### **TEMA:**

**“ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA EL CRECIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. DEL CANTÓN SALCEDO.”**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo Gerencial

#### **AUTORAS:**

Coque Coque Silvia Mariela  
Rodríguez Ortega Corina Maribel

#### **DIRECTORA:**

Ing. Palma Corrales Eliana Nathalie

**Latacunga - Ecuador**

Noviembre 2015



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS**  
**Latacunga – Ecuador**

---

## **AUTORÍA**

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “**ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA EL CRECIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. DEL CANTÓN SALCEDO**”, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

.....  
SILVIA MARIELA COQUE COQUE

C.I. 180428812-2

.....  
CORINA MARIBEL RODRÍGUEZ ORTEGA

C.I. 180505694-0



## **AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS**

En calidad de Directora del Trabajo de Investigación sobre el tema:

**“ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA EL CRECIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. DEL CANTÓN SALCEDO”**, de las señoritas Coque Coque Silvia Mariela y Rodríguez Ortega Corina Maribel, postulantes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, 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 Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Noviembre 2015

TUTORA

-----  
Ing. Palma Corrales Eliana Nathalie



## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: Coque Coque Silvia Mariela y Rodríguez Ortega Corina Maribel, con el título de tesis: **“ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA EL CRECIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. DEL CANTÓN SALCEDO”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los méritos suficientes para ser sometidas al acto de Defensa de Tesis.

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

Latacunga, Noviembre de 2015

Para constancia firman:

.....  
Ing. Alexandra Alajo  
PRESIDENTE

.....  
Ing. Gonzalo Borja  
MIEMBRO

.....  
Lcda. MSc. Martha Cueva  
OPOSITOR

# CERTIFICACIÓN

 **INTEGRACION SOLIDARIA**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

www.integracionsolidaria.fin.ec

### CERTIFICACIÓN

Yo, **YANCHALIQUN YANCHALIQUN SEGUNDO ISLAO**, con cedula de ciudadanía N° 020120405-4, en calidad de **GERENTE GENERAL** de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.

**CERTIFICO**, que las señoritas **COQUE COQUE SILVIA MARIELA Y RODRÍGUEZ ORTEGA CORINA MARIBEL**, realizaron el trabajo de Tesis, con el tema "Análisis de la Influencia de las Relaciones Interpersonales para el Crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. Del cantón Salcedo", en esta institución.

Es importante indicar que la propuesta de **ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS MEDIANTE UN PLAN DE ACCIONES QUE PERMITAN LLEGAR A LA EXCELENCIA** es necesaria para esta institución ya que a través de esta nos guiaremos para mejorar nuestras debilidades presentando una excelente imagen corporativa.

Es todo en cuanto puedo informar en honor a la verdad, pudiendo las interesadas hacer uso del presente certificado en el momento que crean conveniente siempre y cuando este encaminado dentro de la ley.

Salcedo, 06 de noviembre de 2015

  
ISLAO YANCHALIQUN  
GERENTE GENERAL  
COOPERATIVA INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.

**MATRIZ SALCEDO:**  
Calle 14 de Mayo entre Pina Fieles y Juan León Mesa • Tlf. 052730275

**SUCURSAL AMBATO:**  
Calle Montalvo y 15 de Noviembre  
Tlf. 02426412

**AGENCIA PILLARO:**  
Calle Montalvo y Urbina  
Tlf. 032 913312

**SUCURSAL RIOBAMBA:**  
Calle Casare Villamil y Cervantes  
Tlf. 032 948012

*Integrándose con el progreso...!*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradecemos a Dios por habernos dado la sabiduría, inteligencia y fuerza necesaria para cumplir uno de nuestros grandes sueños.*

*A nuestros padres y familiares que nos apoyaron moralmente y con recursos necesarios para culminar esta profesión, a la Directora de Tesis Ing. Eliana Palma quien nos ayudó con paciencia desarrollar este trabajo.*

*También agradecemos infinitamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi, a los docentes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial por educarnos con sabios conocimientos y valores para ser profesionales de calidad.*

***Silvia***

***Maribel***

## **DEDICATORIA I**

*La presente tesis va dedicada con mucho amor a mis padres quien con sus consejos, paciencia me dieron fuerzas para seguir adelante y no desmayar a pesar de los problemas que se presentaban, enseñándome a enfrentar las adversidades apoyándome en cada momento y del mismo modo a mi hermana porque con su esfuerzo económico me supo ayudar con todo lo necesario.*

*A dios por haberme dado la vida para así alcanzar mi anhelada meta de ser una profesional titulada para el beneficio de la patria.*

*Silvia*

## **DEDICATORIA II**

*Es grato dedicar este trabajo a Dios y a mi familia que me apoyan constantemente con sus consejos logrando guiarme por el camino correcto, gracias a ellos tengo una vida llena de ilusiones complementadas con valores.*

*A la cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., para que alcancen la excelencia en el desarrollo de sus actividades.*

*Finalmente, a todos mis amigos quienes creyeron en mí y me apoyaron moralmente en las buenas y en las malas.*

***Maribel***

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
PORTADA.....	i
AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
CERTIFICACIÓN.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA I.....	vii
DEDICATORIA II.....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACTS.....	xvii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	xix

## **CAPÍTULO I**

### **1.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.2. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	3
1.3. MARCO TEÓRICO.....	4
1.3.1. IMAGEN CORPORATIVA.....	4
1.3.1.1. Definición:.....	4
1.3.1.2 Importancia de la imagen corporativa.....	5
1.3.1.3. Características de la imagen corporativa.....	5
1.3.1.4. Elementos de la imagen corporativa.....	6
1.3.1.5. Aspectos importantes para proyectar una buena imagen corporativa.....	7
1.3.1.6. Objetivos de la identidad corporativa.....	7
1.3.1.7. Una imagen corporativa se necesita cuándo:.....	8

1.3.1.8. ¿Dónde se encuentra la imagen corporativa?.....	8
1.3.1.9. Principios de la identidad visual corporativa .....	9
1.3.1.10. El uso de la identidad como un recurso futuro de mercadeo .....	9
1.3.1.11. La calidad como imagen de la empresa .....	10
1.3.1.12. El cliente interno y el cliente externo.....	10
1.3.2. RELACIONES HUMANAS.....	11
1.3.2.1 Definición.....	11
1.3.2.2. Importancia de las relaciones humanas.....	11
1.3.2.3. Características de las relaciones humanas.....	12
1.3.2.4. Aspectos que facilitan las relaciones humanas .....	13
1.3.2.5. El objetivo de las relaciones humanas .....	13
1.3.2.6. Clasificación de las relaciones humanas .....	14
1.3.2.7. Elementos de las relaciones humanas .....	14
1.3.2.8. Factores que afectan las relaciones humanas .....	14
1.3.2.9. Aplicación de las Relaciones Humanas .....	15
1.3.3. RELACIONES PÚBLICAS .....	16
1.3.3.1. Definición.....	16
1.3.3.2. Importancia de las relaciones públicas.....	16
1.3.3.3. Características de las relaciones públicas .....	17
1.3.3.4. Objetivos de las relaciones públicas .....	17
1.3.3.5. Clasificación de las relaciones públicas.....	18
1.3.3.6. Relaciones públicas en la empresa.....	18
1.3.3.7. El trabajo en equipo .....	19
1.3.3.8. El líder.....	21
1.3.4. RELACIONES INTERPERSONALES.....	24
1.3.4.1. Definición:.....	24
1.3.4.2. Importancias de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral .....	24
1.3.4.3. Características de las relaciones interpersonales.....	25
1.3.4.4. Tipos de relaciones interpersonales .....	25
1.3.4.5. Estilos de relaciones interpersonales.....	26
1.3.4.6. La comunicación en las relaciones interpersonales .....	27

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO INVESTIGATIVO

2.1. BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.....	28
2.1.1 Reseña Histórica.....	28
2.1.2. Ubicación Geográfica .....	29
2.1.3. Misión .....	30
2.1.4. Visión .....	30
2.1.5. Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria ....	31
2.1.6. Organigrama Estructural .....	31
2.1.7. Valores .....	33
2.1.8. Principios Institucionales .....	33
2.1.9. Servicios.....	33
2.1.10. Agencias.....	34
2.1.11. Matriz FODA de la cooperativa.....	34
2.2. DISEÑO METODOLÓGICO .....	36
2.2.1. Tipo de investigación .....	36
2.2.2. Metodología .....	36
2.2.3. Unidad de estudio.....	36
2.2.4. Métodos de investigación.....	38
2.2.5. Técnicas de investigación .....	40
2.2.6. Instrumentos.....	40
2.2.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. DEL CANTÓN SALCEDO. ....	41
2.2.7.1. Análisis de la entrevista dirigida al gerente de la cooperativa.....	41
2.2.7.2. Información de la encuesta aplicada al personal administrativo.....	42
2.2.7.3. Información de la encuesta aplicada a los clientes.....	53
2.2.7.4. Ficha de observación para verificar información.....	62
PORTADA DE LA ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS MEDIANTE UN PLAN DE ACCIÓN.....	64

## CAPÍTULO III

### 3.DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1. DATOS INFORMATIVOS: .....	65
3.2. ANTECEDENTES.....	66
3.3. JUSTIFICACIÓN .....	67
3.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	68
3.4.1. OBJETIVO GENERAL .....	68
3.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	68
4. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	69
4.1. DISEÑO DE LA PROPUESTA .....	70
4.1.1. ESTRATEGIA .....	70
DEFINICIÓN.....	70
IMPORTANCIA DE LA ESTRATEGIA.....	71
CARACTERÍSTICAS .....	71
TIPOS DE ESTRATEGIA.....	72
BARRERAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA .....	73
4.1.2. PLAN DE ACCIÓN.....	73
DEFINICIÓN.....	73
IMPORTANCIA.....	74
CARACTERÍSTICAS .....	74
4.1.3. MATRIZ ESTRATÉGICA FODA .....	74
4.1.4. MATRIZ CRUZADA FODA DE ACUERDO A LA TABLA N° 19 .....	76
4.1.5. ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS MEDIANTE UN PLAN DE ACCIÓN LOGRANDO LLEGAR A LA EXCELENCIA Y ELIMINANDO FALENCIAS DE LA COOPERATIVA.....	78
CONCLUSIONES .....	89
RECOMENDACIONES .....	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
BIBLIOGRAFÍA CITADA .....	91
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA .....	92
BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL.....	92
ANEXOS .....	93

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES .....	3
GRÁFICO N° 2: ASPECTOS QUE FACILITAN LAS RELACIONES HUMANAS .....	13
GRÁFICO N° 3: CARACTERÍSTICAS DE UN LÍDER.....	22
GRÁFICO N° 4: CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES.....	25
GRÁFICO N° 5: ESTILOS DE RELACIONES INTERPERSONALES.....	26
GRÁFICO N° 6: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	32
GRÁFICO N° 7: SATISFACCIÓN DEL AMBIENTE LABORAL.....	42
GRÁFICO N° 8: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LA COOPERATIVA ....	43
GRÁFICO N° 9: INTEGRACIÓN DE LOS EMPLEADOS.....	44
GRÁFICO N° 10: PEDIR AYUDA A LOS COMPAÑEROS .....	45
GRÁFICO N° 11: MOTIVO POR EL QUE NO SOLICITA AYUDA.....	46
GRÁFICO N° 12: EL TRABAJO EN UNA JORNADA LABORAL .....	47
GRÁFICO N° 13: SOLUCIÓN A PROBLEMAS PERSONALES .....	48
GRÁFICO N° 14: CAUSAS PARA TRABAJAR CON POSITIVISMO .....	49
GRÁFICO N° 15: RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS .....	50
GRÁFICO N° 16: ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS .....	51
GRÁFICO N° 17: LA ATENCIÓN EN LA COOPERATIVA .....	53
GRÁFICO N° 18: AGILIDAD EN LOS TRÁMITES .....	54
GRÁFICO N° 19: AMBIENTE LABORAL DE LA COOPERATIVA .....	55
GRÁFICO N° 20: COOPERACIÓN PARA EJECUTAR TRÁMITES.....	56
GRÁFICO N° 21: PERSONAL QUE BRINDA INFORMACIÓN .....	57
GRÁFICO N° 22: RAZONES PARA UNIRSE A LA COOPERATIVA.....	58
GRÁFICO N° 23: CAMBIOS EN LA ATENCIÓN.....	59
GRÁFICO N° 24: RECOMENDACIÓN A NUEVOS SOCIOS .....	60

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: MATRIZ FODA COAC “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA. ..	35
CUADRO N° 2: CUADRO POBLACIONAL .....	37
CUADRO N° 3: FICHA DE OBSERVACIÓN .....	62
CUADRO N° 4: GENERAR UNA EXCELENTE ATENCIÓN AL CLIENTE .	79
CUADRO N° 5: ATENCIÓN PERSONALIZADA .....	80
CUADRO N° 6: INCLUIR A LA COOPERATIVA EN REDES SOCIALES....	81
CUADRO N° 7: MEJORAR LA PÁGINA WEB DE LA COOPERATIVA.....	82
CUADRO N° 8: CREAR LAZOS DE AMISTAD .....	83
CUADRO N° 9: FIDELIZAR A LOS CLIENTES.....	84
CUADRO N° 10: PLANTEAR TÉCNICAS DE CONVIVENCIA .....	85
CUADRO N° 11: IMPLEMENTAR UN BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS .	86
CUADRO N° 12: CAPACITAR AL PERSONAL EN RELACIONES HUMANAS ..	87
CUADRO N° 13: CONTROLAR LA INSEGURIDAD DE LOS SOCIOS .....	88

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: SATISFACCIÓN DEL AMBIENTE LABORAL.....	42
TABLA N° 2: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LA COOPERATIVA .....	43
TABLA N° 3: INTEGRACIÓN DE LOS EMPLEADOS.....	44
TABLA N° 4: PEDIR AYUDA A LOS COMPAÑEROS .....	45
TABLA N° 5: MOTIVO POR EL QUE NO SOLICITA AYUDA .....	46
TABLA N° 6: EL TRABAJO EN UNA JORNADA LABORAL .....	47
TABLA N° 7: SOLUCIÓN A PROBLEMAS PERSONALES .....	48
TABLA N° 8: CAUSAS PARA TRABAJAR CON POSITIVISMO.....	49
TABLA N° 9: RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS .....	50
TABLA N° 10: ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS.....	51
TABLA N° 11: LA ATENCIÓN EN LA COOPERATIVA .....	53
TABLA N° 12: AGILIDAD EN LOS TRÁMITES .....	54
TABLA N° 13: AMBIENTE LABORAL DE LA COOPERATIVA .....	55
TABLA N° 14: COOPERACIÓN PARA EJECUTAR TRÁMITES.....	56
TABLA N° 15: PERSONAL QUE BRINDA INFORMACIÓN .....	57
TABLA N° 16: RAZONES PARA UNIRSE A LA COOPERATIVA.....	58
TABLA N° 17: CAMBIOS EN LA ATENCIÓN .....	59
TABLA N° 18: RECOMENDACIÓN A NUEVOS SOCIOS .....	60
TABLA N° 19: ANÁLISIS FODA BASADO EN RESULTADOS DE: ENTREVISTA, ENCUESTA Y FICHA DE OBSERVACIÓN .....	75



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS**  
**Latacunga – Ecuador**

---

**TEMA:** “ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA EL CRECIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. DEL CANTÓN SALCEDO”

**Autores:**

Coque Coque Silvia Mariela  
Rodríguez Ortega Corina Maribel

## **RESUMEN**

El trabajo de investigación tuvo como finalidad analizar la influencia que tienen las relaciones interpersonales para el crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. del cantón Salcedo, logrando implementar un plan estratégico constituido por acciones que ayude a la institución al mejoramiento de sus actividades mediante una buena toma de decisiones. Este trabajo se basó en los métodos: inductivo - deductivo, análisis - síntesis de la información de libros y sitios web, además, se apoyó en técnicas como: la encuesta, entrevista y observación, de igual forma, se construyó la matriz FODA para verificar la realidad de la situación actual de la empresa. Todas las investigaciones realizadas permitieron identificar inconvenientes dentro de la cooperativa, además, se conoció que las relaciones interpersonales, públicas y el trabajo en equipo son fundamentales e indispensables para elevar la rentabilidad institucional y mantenerse en el mundo competitivo, de esta manera se confirmó que las relaciones interpersonales influyen en el crecimiento de la cooperativa. La propuesta estuvo basada en analizar las preguntas trascendentales de la entrevista y de la encuesta, asimismo, para disminuir los problemas detectados se elaboró estrategias las cuales permitieron hacer un plan de acciones con el objeto de cambiar ciertas debilidades y falencias que tenía la entidad, ayudándolos a conseguir la excelencia.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS**  
**Latacunga – Ecuador**

---

**TEMA:** “ANALYSIS ABOUT THE INFLUENCE OF INTERPERSONAL RELATIONSHIPS FOR GROWTH OF THE “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA”. OF SALCEDO CANTON.”

**Autores:**

Coque Coque Silvia Mariela

Rodríguez Ortega Corina Maribel

**ABSTRACTS**

The research aimed to analyze the influence of interpersonal relationships for growth of the "Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda." of Salcedo Canton, for implementing a strategic plan consists of actions that help to the institution in order to improve their activities through good decisions. This project was based on methods: inductive - deductive, analysis - synthesis of information from books and websites also relied on techniques such as survey, interview and observation, similarly, the SWOT. matrix was constructed to verify the reality of the current situation of the company. The investigations made by the research identify problems into the cooperative, besides, it was learned that interpersonal and public relations and teamwork are fundamental and indispensable to increase institutional profitability and stay in a competitive world, so it was confirmed that the interpersonal relationships influence the growth of the cooperative. The proposal is based on analyzing the momentous interview questions and the survey, also to reduce the problems identified the research developed strategies which enabled an action plan in order to change certain weaknesses and shortcomings that had the entity that is going to help to achieve excellence.



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

## *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: **COQUE COQUE SILVIA MARIELA Y RODRÍGUEZ ORTEGA CORINA MARIBEL**, cuyo título versa “**ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA EL CRECIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. DEL CANTÓN SALCEDO**”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Noviembre del 2015

Atentamente,

Lic. Mgs. Wilmer Collaguazo Vega  
**DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS**  
C.C. 172241757-5

## INTRODUCCIÓN

Las entidades financieras están constituidas por personas que enfrentan una serie de conflictos y choques en las relaciones personales, debido a que los seres humanos somos diferentes y que podemos no coincidir en formas de ser, pensar y de actuar, este es el problema por el que atraviesan la mayoría de las empresas ya que el trabajo no es efectivo y no se puede llegar a la satisfacción de necesidades de las entidades. Además, las instituciones cuentan con empleados de distintos lugares del país con experiencias y conocimientos diferentes en diversas áreas, esto hace que las personas se sientan superiores a los demás y no deseen compartir sus ideas.

A través de una investigación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria se pudo detectar que los empleados no tienen un conocimiento amplio sobre las relaciones interpersonales, existiendo así un déficit en la comunicación ya que no siempre es fácil hablar con los demás para expresar inconvenientes. Las dificultades por las que a traviesa esta institución se ven reflejados en los empleados por falta de motivación al personal ya que no a todos les gusta integrarse en las actividades que realiza la institución y ellos creen que todas las actividades lo pueden realizar solos, además hay ciertas dificultades las que no permiten cumplir con los objetivos.

Este trabajo tiene la finalidad de hacer un análisis de las relaciones interpersonales en la institución financiera, con esto se conocerá si el buen comportamiento, la comunicación asertiva, la integración, el apoyo, la solidaridad y el positivismo influyen para el crecimiento de la cooperativa, al mismo tiempo, la elaboración de estrategias mediante un plan de acciones que se propone mejorará las percepciones de los empleados y socios de la cooperativa logrando llegar a la excelencia en los aspectos de bueno y muy bueno, es así que también permitirá disminuir ciertas debilidades con las que cuenta la institución, en la actualidad es muy importante que las entidades lleven excelentes relaciones entre sus empleados, clientes y accionistas ya que estas permitirán el crecimiento y desarrollo constante de la misma.

Este trabajo de investigación contiene la siguiente información:

### **Capítulo I**

En este capítulo se encuentra: los antecedentes investigativos, categorías fundamentales, marco teórico en la cual se detalla las definiciones, importancia, características, tipos y elementos de las relaciones humanas, públicas, interpersonales y el trabajo en equipo, estos temas ayudan a analizar y sintetizar las partes claves para seguir desarrollando la investigación.

### **Capítulo II**

En esta parte se cumple con lo siguiente: breve caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., el diseño metodológico en el cual se explica el tipo de investigación que es Descriptivo, la metodología que es No experimental, unidad de estudio se toma de referencia a la población donde es necesario aplicar el cálculo de la muestra, métodos: Inductivo - deductivo, análisis - síntesis, técnicas: Entrevista, encuesta, observación científica, además, dentro de las técnicas se elaboró un cuestionario de preguntas y una ficha de observación que forman parte de los instrumentos, finalmente la interpretación y análisis de los resultados obtenidos.

### **Capítulo III**

Este capítulo está integrado por el diseño de la propuesta que forman los siguientes aspectos: datos informativos, antecedentes, justificación, objetivos, descripción y desarrollo de la propuesta: para este trabajo se analiza la entrevista, la encuesta, matriz FODA de la cooperativa complementado con la matriz cruzada, las cuales permiten elaborar estrategias mediante un plan de acciones para mejorar las actividades de la cooperativa logrando llegar a la excelencia.

# **CAPÍTULO I**

## **1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

En nuestro país existe gran cantidad de empresas las cuales están dirigidas por personas con diferentes conocimientos, habilidades, destrezas y personalidades, requiriendo así trabajar con personas que tengan la capacidad de vincularse con cualquier tipo de persona, el relacionarse no solo es llevarse bien con los demás, sino que también incluye el colaborar e integrarse en todas las actividades.

En la Provincia de Cotopaxi existen dificultades que amenazan al gremio industrial y cooperativo como es el desconocimiento de las relaciones humanas, públicas, la colaboración, integración y el trabajo en equipo causando un ambiente laboral agotador entre el personal administrativo, a la larga esto se convierte en un problema social dando inconvenientes en la atención al cliente y la inadecuada toma de decisiones para el mejoramiento de las metas establecidas.

Existen varias investigaciones que se han desarrollado en nuestro país con diferentes temas como son: el clima laboral, relaciones humanas, competencias profesionales; que en sus elementos abarcan las relaciones interpersonales los cuales servirá de referencia en nuestra investigación, es importante mencionar que en la cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria no ha existido este tipo de investigación con la propuesta que se desea realizar.

La investigación realizada por la señorita Mónica Monserrath Hurtado Orozco con el tema: “Las relaciones humanas en la atención al cliente que brindan las secretaras del Banco Nacional de Fomento de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo año 2011”. Afirma que las relaciones humanas son el eje fundamental en el entorno empresarial para establecer un buen ambiente laboral logrando la integración, respeto y comunicación entre los compañeros de trabajo.

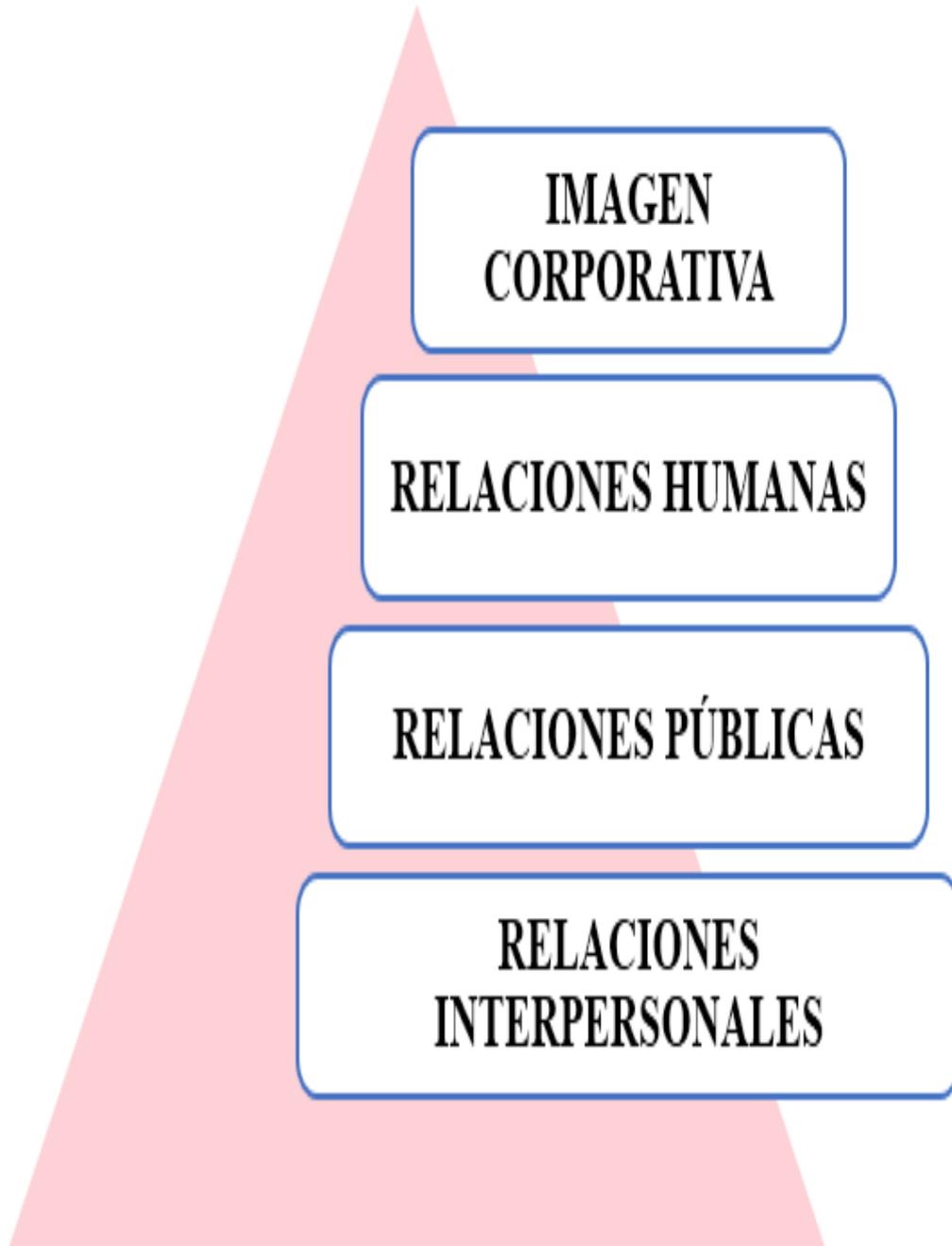
En la Escuela Politécnica del Ejercito la tesis realizada con el tema: “Estudio de las Relaciones Interpersonales entre docentes y alumnos del bachillerato en el colegio Militar Eloy Alfaro durante el año lectivo 2011 – 2012.” Concluye que las relaciones creadas por los individuos en todos los ámbitos marcarán la diferencia entre los demás ya sea éste positivo o negativo, se debe separar las cosas personales con lo profesional sin demostrar el egoísmo.

En la Universidad Técnica de Cotopaxi se ha elaborado una investigación importante con el tema: “Estudio del clima laboral en base al fortalecimiento de las relaciones humanas en el Instituto Superior Pedagógico Belisario Quevedo de la ciudad de Pujilí en el año lectivo 2009 - 2010”. Destacando que el clima laboral es importante en cualquier empresa para promover las relaciones interpersonales entre los empleados alcanzando la productividad, la comunicación efectiva y la excelente convivencia.

## 1.2. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Las categorías principales para el tema de investigación son las siguientes:

**GRÁFICO N° 1: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**



**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

## 1.3. MARCO TEÓRICO

### 1.3.1. IMAGEN CORPORATIVA

#### *1.3.1.1. Definición:*

Con la llegada de la globalización el mundo empresarial ha ido cambiando simultáneamente exigiendo preparación y capacitación constante, las empresas ya no solo dependen del producto o de sus clientes, actualmente es necesario buscar formas para competir y brindar una imagen de calidad.

Se conoce como imagen corporativa a las características que una empresa tiene y la imagen que los clientes proporcionan a un producto, por la atención recibida, publicidad, personalidades y de cómo se visten los empleados.

Al hablar de imagen corporativa está representada por los edificios, el espacio donde se presta servicio a los clientes, el diseño y la arquitectura de la empresa juega un papel importante en el ámbito competitivo, esta transmite a los empleados y al público una imagen de prestigio o de mediocridad, llevando a la misma al éxito o al fracaso.

**PINTADO, Teresa y SANCHEZ, Joaquín. (2013: págs. 18 - 22)**, indican que; “La imagen corporativa es una manifestación única que lo conforma cada individuo internamente, lo que pasa a formar parte de su pensamiento a través de los medios que lo persigue: dependiendo a su experiencia positiva o negativa que ha vivido.”

**Para las investigadoras** la imagen corporativa es cómo un usuario recuerda o distingue a una empresa, marca o producto asignando características y puntos de vista buenos o malos a otros clientes quienes desean conocer de acuerdo al servicio que recibió.

### ***1.3.1.2 Importancia de la imagen corporativa***

La avanzada tecnología y el mundo globalizado hacen que los consumidores sean más exigentes con los productos una empresa debe prestar mucha atención al crear un producto para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Es por ello que la imagen corporativa enmarca gran responsabilidad para una empresa, la imagen no solo se vende con el logotipo, sino también con el comportamiento de los empleados al brindar un servicio o al resolver un problema, todo en la empresa debe ser de calidad realizado con eficiencia y efectividad.

Es importante ya que permite integrar y controlar distintas actividades que se generan en una empresa con el fin de planificar tareas apropiadas para llegar a la meta, al realizar un buen manejo de la imagen corporativa se puede lograr motivar a los empleados y generar confianza en los clientes.

Además, es necesaria para que una empresa permanezca en un mercado cada vez más exigente logrando alcanzar a todos los mercados, el diseño de las oficinas, el respeto a los demás, una coordinada planificación de actividades mantendrá a la empresa en la cumbre, cumpliendo con los objetivos establecidos y generando rentabilidad.

### ***1.3.1.3. Características de la imagen corporativa***

#### **Características intangibles:**

- **Misión:** se define a lo que es una empresa, indicando que necesidades logra satisfacer con su producto o servicio, a que mercado se dirige y los valores con los que trabaja.
- **Visión:** se define a dónde quiere llegar una empresa en el futuro con las actividades generadas en la misión y cuáles son sus estrategias para cumplirlas.

- **Valores:** creencias que sirven como guías para realizar comportamientos apropiados.
- **Objetivos:** es la denominación de qué quiero hacer, cómo lo lograré y cuándo lo concluiré.

#### **Características tangibles:**

- **La identidad visual:** indica un conjunto de características visuales permitiendo relacionar y transmitir ideas de la empresa.
- **Los sistemas gráficos:** conjunto de signos y normas que rigen para la impresión de la papelería y señalética.
- **Sistemas paragráficos:** normas que reflejar la personalidad de la empresa en la arquitectura, transporte y decoración.
- **Logotipo:** representa una idea gráfica, permite dar un significado de lo que representa.
- **Imagotipo:** imágenes que no requieren de la lectura para saber lo que dice.

#### ***1.3.1.4. Elementos de la imagen corporativa***

- **Nombre de la entidad:** calificativo con la que se distinguirá de las demás.
- **El logo:** es la unión de varias letras o imágenes aunque pueden ir solas.
- **El eslogan:** frase con la cual competirá en el mercado demostrando innovación y trascendencia.
- **El sitio web:** es único y fácil de buscar en el internet.
- **La apariencia:** son los medios de comunicación que utiliza la empresa para atraer a sus clientes.

### ***1.3.1.5. Aspectos importantes para proyectar una buena imagen corporativa***

- Nombre de la empresa que sea entendible y que de una buena impresión.
- La empresa debe tener un tipo de publicidad que llame la atención de los clientes respetando las identificaciones de otras entidades.
- Debe promover los valores de la empresa y lo que quiere conseguir a futuro.
- Que satisfaga las necesidades y gustos de los clientes.
- El departamento de marketing debe propiciar elementos de publicidad por todos los medios ya sean por internet, radio, prensa o televisión.
- Crear productos con alta calidad y asegurarse que los servicios sean dados de la mejor forma, logrando fortalecer la imagen empresarial.
- Proyectar una buena imagen en todos los aspectos para obtener el desarrollo de la empresa tanto económico y social.
- Es importante capacitar a los empleados por los cambios que se están dando en cuanto a la tecnología.

### ***1.3.1.6. Objetivos de la identidad corporativa***

El objetivo de la identidad corporativa es ayudar a una empresa a crear nuevos representantes de liderazgo mejorando su imagen entre el público, permitiendo desarrollar estrategias que favorezcan la evolución de la empresa mediante la implementación de innovación y creatividad.

Además, logrará trabajos con eficiencia a través de iniciativas de todos los integrantes de la institución, esto logrará un incremento de rentabilidad y diferentes actividades para bajar los precios en todos los gastos que se realicen, convenciendo al consumidor a comprar o a invertir su dinero en el mercado.

### ***1.3.1.7. Una imagen corporativa se necesita cuándo:***

La imagen corporativa es necesario tenerla siempre, ya sea cuándo se realiza una planificación de actividades de una presentación de un producto, servicio o cuándo se inicia la creación de una empresa, para todo esto los empleados deben estar preparados para establecer nuevas estrategias y planificaciones que brinden garantía que sus elaboraciones van a ser de calidad para que los clientes se sientan seguros de lo que van a comprar.

Las empresas siempre deben actualizarse, estar pendientes de los cambios, deben buscar un buen segmento para que puedan competir con otras, es allí que la imagen juega un papel importante por medio de la publicidad y promoción.

### ***1.3.1.8. ¿Dónde se encuentra la imagen corporativa?***

La imagen corporativa se la puede visualizar en una variedad de aspectos que tiene la empresa que la hacen exitosa o que declinarán a su producto.

Según **IND, Nicholas. (2010: pág. 18)**, demuestran que; “La imagen corporativa se puede observar en: edificios o entornos, productos y presentación, la personalidad de los empleados y los iconos corporativos.”

**Las investigadoras consideran** que la empresa puede ganar puntos a favor mediante las construcciones modernas y ubicadas en lugares estratégicos, los productos deben tener una buena presentación y ser nutritivos, los empleados son la base fundamental en las instituciones influyendo a gran escala en la imagen dentro de esto están los buenos modales, llevar correctamente el uniforme y la excelente atención al cliente, finalmente los iconos que representan a la entidad deben atraer a los clientes facilitando identificar con éxito a la empresa o marca.

### ***1.3.1.9. Principios de la identidad visual corporativa***

Podemos apreciar los siguientes principios:

1. **El principio simbólico:** construye la unión de todo lo que observa el público con lo que es la empresa.
2. **El principio estructural:** es de cómo están planificadas las actividades que se van a realizar durante un período de tiempo.
3. **El principio sinérgico:** relación que se busca englobar entre los empleados de la empresa mediante su comportamiento y la publicidad.
4. **El principio de universalidad:** se debe tomar en cuenta a todos los clientes ya sean reales o potenciales.

La identidad corporativa busca mejorar la rentabilidad y las relaciones entre los empleados y el público, regenerando un buen clima laboral, optimizando gran cantidad de recursos empresariales.

### ***1.3.1.10. El uso de la identidad como un recurso futuro de mercadeo***

En este mundo competitivo y globalizado el mercadeo es un proceso comercial que conoce de cerca las necesidades y las expectativas de los clientes, sus comportamientos y exigencias, todo esto cambian con el pasar del tiempo con el avance de la ciencia y la tecnología, las tendencias de los clientes cambian y los medios de presentación de productos, servicios deben buscar formas para llegar a ellos.

Los diversos cambios obligan a implementar maquinarias y herramientas avanzadas, con esto se debe capacitar a los empleados para obtener mejores resultados al finalizar los planes propuestos en la empresa. Además, al aplicar nuevas alternativas se facilitará al mantenimiento y creación de un alto posicionamiento de las entidades generando confianza y calidad.

### ***1.3.1.11. La calidad como imagen de la empresa***

**PARERA, Cristina. (2009: pág. 20)**, demuestra que; “Con la globalización las competencias aumentan cada vez con más fuerza y una empresa debe estar preparada a los cambios bruscos de las exigencias de los clientes, ya que ellos son el motor y motivo por lo cual las empresas generan riquezas, toda institución debe tener distintos planes para los momentos difíciles.”

**Para las tesis** la calidad es la capacidad para satisfacer necesidades de los clientes mediante la fabricación de productos o servicios, estos deben poseer ciertas atribuciones que las demás empresas no lo tengan.

### ***1.3.1.12. El cliente interno y el cliente externo***

- **El cliente interno:** son todos los empleados con las que cuenta una empresa en sus departamentos, estos deben trabajar conjuntamente o en equipo para satisfacer las necesidades de los clientes externos.
- **El cliente externo:** es el público en general quienes compran los productos o servicios generados por la empresa a los cuales se debe tratar con paciencia, respeto y brindar lo mejor de la compañía.

## **1.3.2. RELACIONES HUMANAS**

### ***1.3.2.1 Definición:***

**GERVILLA, Enrique. (2009: pág. 35).** Menciona que, “Las relaciones humanas son actos que fomentan la buena interacción e integración entre las personas de una sociedad, las mismas que ayudan a solucionar problemas de personalidad, facilitando ambientes de comunicación.”

**Las postulantes manifiestan** que las relaciones humanas son creadas por las necesidades de las personas para intercambiar información manteniendo una sociedad libre de antivalores, alcanzando concientizar a todos sobre sus actos.

Se conoce a las relaciones humanas como elementos que desean transformar las cualidades de la sociedad mediante la implementación de los valores y la ética moral, estos tratan de cambiar el mal por el bien.

En otra concepción las relaciones humanas son acciones y actitudes que se realizan al integrarse entre individuos que favorecen al logro de buenas relaciones conservando el compañerismo y la comunicación efectiva.

### ***1.3.2.2. Importancia de las relaciones humanas***

Las relaciones humanas son indispensables para vivir de una buena manera, ya que si nos relacionamos armoniosamente lograremos mantener la comprensión, el respeto, la tolerancia y la solidaridad las cuales favorecerán a disminuir problemas de diferencias personales, para todo esto es necesario tener una excelente comunicación con los demás, las cuales proporcionarán grandes desarrollos en la humanidad, todas las personas somos diferentes por tanto debemos acatar los puntos de vista de una información.

También, crean relaciones duraderas entre los empleados de una empresa, uniendo esfuerzos, habilidades para convertir ambientes tranquilos y de fácil acceso generando vínculos satisfactorios que permiten zacear necesidades de felicidad.

La sociedad está compuesta por gran cantidad de personajes con distintas formas de pensar y de actuar, dependiendo a su forma de vida y de cómo haya sido educado, a veces no les gusta afrontar la realidad, al no pensar igual que ellos se molestan convirtiéndose esto en un gran problema. Al tener buenas relaciones humanas se logrará confianza, honestidad, honradez, motivación, empatía y buen autoestima en una empresa y por ende en una sociedad.

### ***1.3.2.3. Características de las relaciones humanas***

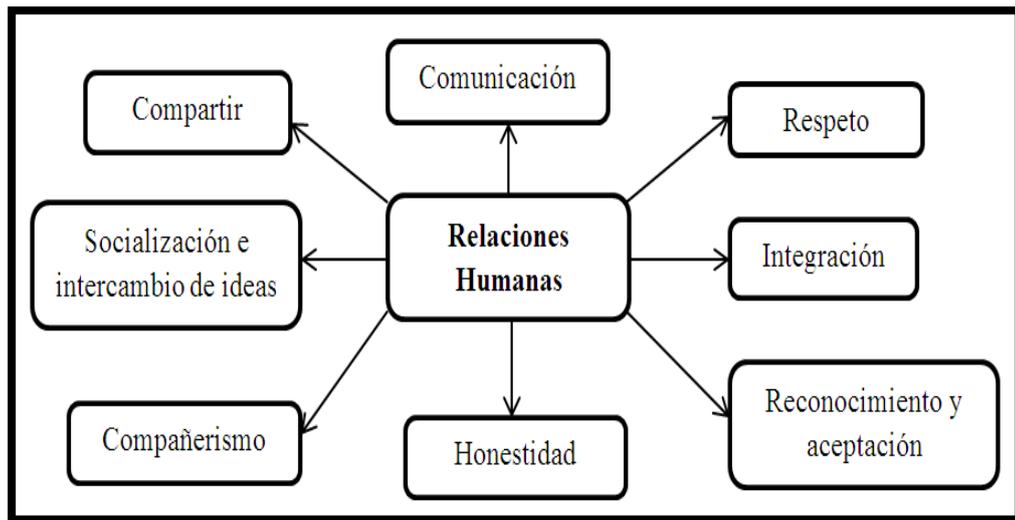
- **Personalidad:** cualidades que tienen los individuos para realizar ciertas actividades desarrollando sus conocimientos.
- **Motivación:** factor que proporciona ánimo a un individuo, ayudando a mejorar su calidad de vida para que haga las cosas con buena predisposición.
- **Comunicación:** es el medio por el cuál las personas expresan lo que sienten y lo que desean.
- **Retroalimentación:** es el resultado de una comunicación donde se consigue la comprensión hacia los demás y de la misma manera ellos los entienden, a pesar de las diferencias.
- **Auto conocimiento del ser humano:** la persona debe tener un espacio para identificarse, saber en qué está fallando, las cosas que le gusten o que cosas le gustaría realizar nuevamente.
- **Integración de grupos de trabajo:** son personas que se unen para realizar actividades que satisfagan necesidades, estos grupos comparten conocimientos y habilidades para el cumplimiento de metas.

Otras de las características importantes son: hablar con respeto, sonreír por más problemas graves que tenga, ser responsables, tomar en cuenta los sentimientos de

las personas resaltando sus cualidades, siempre estar predispuesto a trabajar con buen ánimo y positivismo.

#### ***1.3.2.4. Aspectos que facilitan las relaciones humanas***

**GRÁFICO N° 2: ASPECTOS QUE FACILITAN LAS RELACIONES HUMANAS**



**Fuente:** CABRERA, Ledy. es.slideshare.net/leonelacarmen/relaciones-humanas-32854999  
**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

#### ***1.3.2.5. El objetivo de las relaciones humanas***

Desarrollar campos de producción en grandes porcentajes mediante la contratación de un personal eficiente que modifique los gastos contraídos, las relaciones humanas son medios que permitirán el cumplimiento de actividades y objetivos, satisfaciendo enormes necesidades de la sociedad, para todo esto es necesario la comprensión y el trabajo en equipo, somos seres que necesitamos comunicarnos e identificarnos por nuestros saberes, el individuo al ser tomado en cuenta gana una motivación absoluta la cual mejora su personalidad y la seguridad de sí mismo.

Apoyar a la resolución de conflictos de personalidades, puntos de vista, mejorando el desempeño, desenvolvimiento, el clima laboral, la integración en grupos de

trabajo y la aceptación de distintos intereses en una institución desarrollará un nivel de comunicación y compañerismo alto.

#### ***1.3.2.6. Clasificación de las relaciones humanas***

- **Relaciones primarias:** son cuando las personas se relacionan entre sí, estableciendo un afecto entre ellas de compañerismo y de amistad, no está dado por brindar servicios o beneficios de profesión.
- **Relaciones secundarias:** se dan para satisfacer necesidades y tener beneficios del mismo, mediante el uso de un servicio y la ejecución de las funciones profesionales.

#### ***1.3.2.7. Elementos de las relaciones humanas***

Los elementos importantes podemos apreciar a continuación:

- **Honestidad:** es un don del individuo en la que se puede observar la verdad y se consigue identificar a los demás.
- **Sinceridad:** cualidad de las personas honestas, que a veces no es fácil tener este don en la sociedad.
- **Honradez:** destreza y habilidad humana que se debe practicar en cada momento y si se comete un error no será fácil volver a empezar.
- **Modestia:** virtud del yo interior que controla los diferentes actos que se desea hacer.
- **Buenos modales:** virtudes que un individuo ha logrado con la educación y la experiencia.

#### ***1.3.2.8. Factores que afectan las relaciones humanas***

- **No controlar las emociones negativas:** al hablar con desprecio y rencor hiriendo los sentimientos de los demás.

- **Agresión:** actos bruscos de ofensa que revelan la personalidad negativa de una persona sin valores.
- **Firmeza:** no dar paso a los puntos de vista, opiniones o planificaciones de los demás.
- **Aislamiento:** aspectos y actitudes negativas para comunicarse con los demás, la persona solo quiere vivir en su mundo.
- **Fantasías:** ilusionarse por algo que no es real, como la magia, la brujería y confiar en estos para sus actividades.
- **Sentimiento de superioridad o inferioridad:** sentirse superior que los demás por tener mayor conocimiento y experiencia, o sentirse inútil por defectos económicos o de personalidad.

#### *1.3.2.9. Aplicación de las Relaciones Humanas*

- **El hogar:** Las relaciones humanas se practican desde los hogares, los padres de familia deben educar a sus hijos con valores y actos positivos, creando en ellos personalidades de bien con respeto, honradez, solidaridad y compañerismo.
- **El trabajo:** Los ciudadanos deben aplicar sus valores éticos y morales al desempeñar sus funciones laborales para poder relacionarse de buena forma alcanzando el objetivo con eficiencia y eficacia, los trabajadores deben tener la capacidad de comunicación y de trabajar en equipo con habilidades de negociar y resolver problemas.
- **Con la comunidad:** en la comunidad se debe preservar buenas relaciones humanas para buscar el mejoramiento de la misma, facilitando opiniones de cambio entre los vecinos, llevarse bien no solo es el saludar sino también haciéndose respetar con los derechos del buen vivir.

### 1.3.3. RELACIONES PÚBLICAS

#### *1.3.3.1. Definición:*

**DORADO, José; GARCIA, María. (2010: págs. 30-32).** Indican que, “Las relaciones públicas es una disciplina que busca la formación de relaciones organizacionales con el público, promoviendo planes estratégicos para las partes, solucionando problemas de costos elevados para la transformación y elaboración de sus productos.”

En otro concepto las relaciones públicas son llamadas el arte de buscar alianzas entre instituciones, mediante una comunicación directa, manteniendo cooperación y responsabilidad conservando los valores para llamar la atención del público.

**Las investigadoras manifiestan** que las relaciones públicas son las desarrolladoras de mensajes de comunicación para unir beneficios empresariales y de los clientes, todas estas afirmaciones contribuyen a la integración de las actividades de los planes estratégicos de marketing.

También, las relaciones públicas son actividades que se ejecutan en todas las instituciones buscando mejorar su identidad mediante la unión de la fuerza de trabajo y la capacidad que cada uno posee para efectuar acciones de innovación y organización.

#### *1.3.3.2. Importancia de las relaciones públicas*

Son importantes ya que mediante las relaciones públicas las empresas crean asociaciones, alianzas, firmas de convenio y se pueden ayudar mutuamente, fortaleciendo el compromiso y objetivo de promocionar sus productos o servicios. Permiten el desarrollo de la comunicación y cooperación entre las instituciones y el público involucrando a sus clientes en la toma de decisiones, resolviendo problemas de insatisfacción de necesidades.

Además, busca mantener alta reputación e imagen mediante el empleo de nuevas tecnologías utilizándolo eficazmente, anticipándose de esta manera a los cambios de tendencias y gustos de los usuarios, consiguiendo una comunicación de confianza.

### ***1.3.3.3. Características de las relaciones públicas***

Las características de las relaciones públicas se describen a continuación:

- Crean actividades para la empresa y para el público de manera que ayuden al desarrollo de nuevos planes.
- Brindan comunicaciones claras y entendibles a un buen precio.
- La información posee confianza gracias a los medios que se utiliza para socializar.
- Auspician el liderazgo y el compañerismo.

### ***1.3.3.4. Objetivos de las relaciones públicas***

A continuación se presenta los objetivos:

- Cautivar el interés de las personas para que adquieran los productos.
- Llamar la atención mediante alianzas para mejorar la comunicación entre los clientes.
- Fomentar resultados positivos en una empresa a través de actividades organizadas.
- Mejorar oportunidades de comercialización de productos en el mercado competitivo.
- Analizar nuevos lugares de negociación poniendo en práctica las relaciones públicas.
- Promover y fortalecer la imagen positiva de las empresas mediante la creación de conocimientos orientados a satisfacer necesidades.
- Generar estrategias creativas e innovadoras que apoyen al cumplimiento de técnicas eficientes alcanzando solucionar toda clase de problemas.

- Planificar políticas para las relaciones públicas en los distintos medios de organización de una sociedad.
- Diseñar programas que fortalezcan al acercamiento de las empresas a la sociedad y a la cultura de un país.

### ***1.3.3.5. Clasificación de las relaciones públicas***

- **Relaciones públicas internas:** se dan con el personal de la empresa mejorando la comunicación eficientemente.
- **Relaciones públicas externas:** son creadas con las personas que sin formar parte de la empresa son importantes para el desarrollo de esta.
- **Relaciones públicas empresariales:** se dirigen a empresas públicas o privadas.
- **Relaciones públicas institucionales:** se establecen vínculos con instituciones educativas y con entidades que no forman parte del gobierno.
- **Relaciones públicas políticas:** tienen comunicación con autoridades de los partidos políticos.

### ***1.3.3.6. Relaciones públicas en la empresa***

Según **PARRERA, Cristina. (2009: pág. 219)**, expresa que; “Los vínculos públicos que se dan, siempre son precididos por la secretaria, es por ello que la secretaria es un factor elemental en una empresa, la cual necesita ser una persona que proyecte la imagen de la empresa, que le guste relacionarse, maneje un amplio vocabulario y que tenga conocimientos sobre toda la empresa.”

**Las tesistas consideran** que las relaciones públicas en la empresa son aquellas que se manifiestan mediante una buena comunicación y una acertada toma de decisiones con los proveedores y con los que realizan convenios intitucionales, beneficiando a todos los integrantes de la empresa.

- **La actitud al teléfono:** La secretaria debe estar dispuesta a contestar con amabilidad demostrando actitudes positivas manteniendo un ambiente de compañerismo y ética, mediante el teléfono también se puede manifestar una personalidad negativa.
- **Lealtad y responsabilidad:** En una empresa la secretaria es el pilar fundamental que representa una imagen ante la sociedad, para lo cual debe ser discreta, conocer los valores éticos y tener el don de la lealtad.

### ***1.3.3.7. El trabajo en equipo***

Es la asociación de personas que interactúan en el entorno, realizando actividades específicas que mediante sus habilidades logran la ejecución de planificaciones, culminando con metas comunes que son compartidas a la hora de la remuneración, no solo satisfacen las necesidades de los empresarios sino que también logran aprender más sobre estas acciones para adquirir experiencia para la vida cotidiana.

En otro concepto el trabajo en equipo es la unión de dos o más individuos buscando beneficios, a través de este comparten experiencias, saberes, sentimientos y conocimientos para trabajar en un plan de acción. Además, el trabajo en equipo es la capacidad y la habilidad de trabajar juntos por un mismo objetivo, aportando colaboración y las destrezas conseguidas durante el transcurso del tiempo, ayudados por un líder que coordinará las actividades.

- **Importancia del trabajo en equipo**

El trabajo en equipo ayuda a desarrollar mayor productividad y beneficios en las diversas actividades empresariales proporcionando cambios en las organizaciones a través de actividades coordinadas con el apoyo de todos los integrantes del equipo con los diferentes puntos de vista, habilidades y conocimientos.

También, permite complementar una actividad uniendo ideas, esfuerzos y colaboración promoviendo la motivación y el reconocimiento de destrezas. La finalización de tareas es gracias a la coordinación y a la planificación.

- **Características del trabajo en equipo**

- Integración de habilidades y conocimientos de las personas.
- Buscan responsabilidades y propósitos claros.
- Fomentar la comunicación efectiva e intercambio de información.
- Valorizar las experiencias de los demás.
- Unión e interrelación en la toma de decisiones.
- Soluciona conflictos de personalidad.
- Genera ambientes de confianza y compañerismo.
- Busca efectuar la excelencia y creatividad.
- Influye en la creación de coordinación, compromiso y comunicación.

- **Ventajas y desventajas del trabajo en equipo**

- **Ventajas:**

- Mayor fluidez de ideas para trabajos difíciles.
- Más compromiso y responsabilidad.
- Se logra compartir conocimientos.
- Las actividades realizadas en grupos salen bien.
- Las actitudes positivas influyen para las tareas.

- **Desventajas:**

- Pérdida de tiempo cuando no aceptan errores.
- Los directivos desean resultados de un día para el otro.

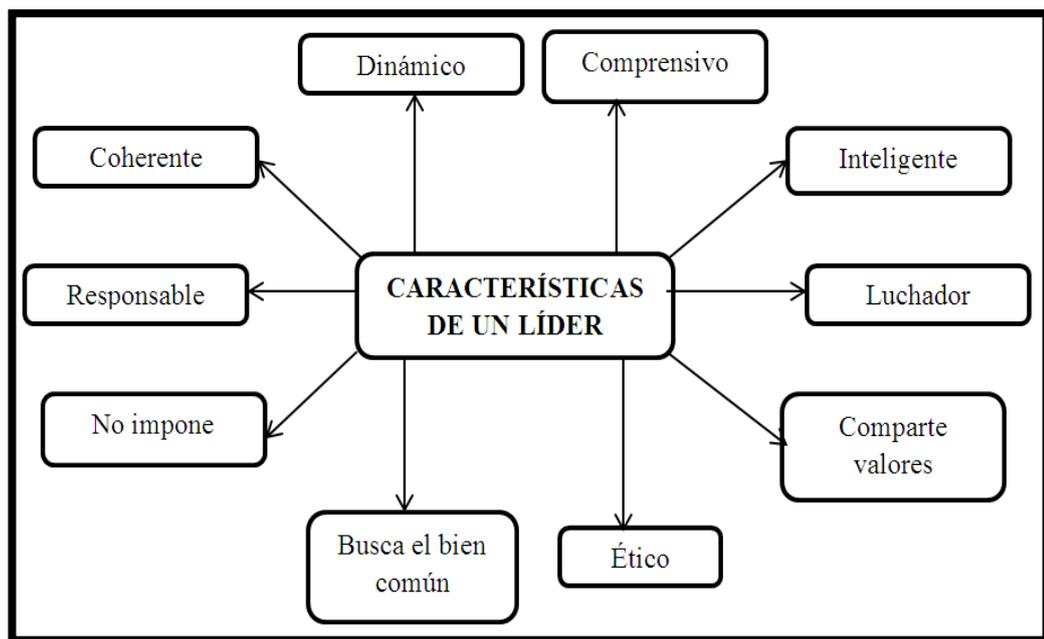
- Las decisiones que se acogen a veces son incorrectas.
- Los integrantes no dominan las actividades.
  
- **Causas del fracaso de un equipo de trabajo**
  - **Presión por resultados:** los integrantes se sienten presionados para entregar resultados positivos que generen satisfacción a sus directivos y el equipo toma la decisión de abandonar la actividad.
  - **Visión borrosa:** la empresa no informa que planes están desarrollados para un cierto equipo y que es lo que van hacer.
  - **Cultura individualista:** el integrante del grupo no ve por el bien de todos, no le gusta cooperar, las decisiones las toma solo, generando problemas emocionales.
  
- **Clasificación de los equipos de trabajo**
  - **Permanentes:** realizan actividades en todo momento.
  - **Temporales:** se crea para acciones específicas y terminada la tarea se alejan.
  - **Formales:** creados por la empresa con el fin de reparar carencias.
  - **Informales:** se dan por los empleados de una empresa.
  - **Solucionadores de conflictos:** su deber es buscar soluciones de problemas que afectan la imagen de la empresa.
  - **Toma de decisiones:** estos deben aplicar decisiones que ayuden al desarrollo empresarial.

#### ***1.3.3.8. El líder***

- **Líder:** Persona responsable con cualidades de dirigir y guiar a un grupo de personas hacia las metas, el líder coordina actividades y objetivos, comprometiéndose en cuidar y velar por los integrantes del equipo.

Además, el líder es un individuo capaz de crear y unir grupos de trabajo con sus habilidades y capacidades especiales, este ayudará a desarrollar la comunicación, la empatía, el logro de destrezas y el gusto por actuar en grupo, culminando planes con estrategias que faciliten comprender a todos los integrantes cuál es la meta final.

### GRÁFICO N° 3: CARACTERÍSTICAS DE UN LÍDER



Fuente: Libro de LONDOÑO, Arturo. Gestión de la Identidad Empresarial, págs. 96 - 97  
 Elaborado por: Silvia Coque y Maribel Rodríguez

- **Para crecer como líder**

El liderazgo se va cultivando día tras día, esto es innato, se nace con esta capacidad, pero se lo va perfeccionando con la experiencia, la capacitación constante y el estudio. El individuo ha sido capaz de realizar cosas extraordinarias que ayudarán al desarrollo de la humanidad, gracias a los experimentos, el hombre se convirtió en el ser más inteligente de la tierra.

Según MAXELL, John. (2012: pág. 11), aprecia que; “El secreto del éxito esta en la planificación de actividades, las personas deben realizar un cronograma de tareas para todos los días, lo que hará que esto se pueda cumplir a cabalidad.”

**Las postulantes consideran** que para crecer como líder se necesita buscar nuevos conocimientos a través del estudio y la capacitación constante, además, las habilidades se puede ir mejorando en el transcurso del tiempo, el líder no dirige sino que también forma parte principal de un equipo de trabajo, mediante la aplicación de valores, proporcionando oportunidades para sentirse seguro con uno mismo. Siempre se debe buscar ser el mejor en las actividades reconociendo sus errores y aprendiendo de las críticas de los demás, desarrollar capacidades que mantengan la unión de expectativas del entorno.

En una empresa es importante que un gerente sea el mejor líder, para que los empleados tengan la satisfacción de informar sus sentimientos y debilidades, el líder no debe ser autoritario, paternalista, el que busca armar más problemas, el que siempre dice hagan o el que dice yo soy el mejor.

- **Como mejorar el liderazgo**

- Un líder debe tener auto control de si mismo en sus habilidades y temores.
- Mejorar la calidad de relación en todo momento ya sea en el ámbito laboral como en lo social, planteandose objetivos.
- Fomentar los valores éticos y morales las cuales le permitirán desarrollarse con responsabilidad y honestidad.
- Aprender de las experiencias y errores que le ayuden a mejorar su capacidad.
- Relacionarse con todo tipo de personas y no dañar sus sentimientos, buscar lo mejor para sus compañeros de trabajo.
- Trabajar en equipo permite diseñar actividades que individual es imposible hacerlo.
- Conocer que las personas son diferentes en sus personalidades y capacidades.

## 1.3.4. RELACIONES INTERPERSONALES

### 1.3.4.1. *Definición:*

**SEVILLA, Antonieta. (2012: pág. 87)**, menciona que, “Las relaciones interpersonales son comunicaciones que se manifiestan a través de los actos y se crean entre las personas durante la ejecución de actividades, logrando relacionarnos de manera positiva con los demás, mediante el respeto, reconocimiento de capacidades y habilidades.”

**Las tesistas consideran** que las relaciones interpersonales son las capacidades que tienen los individuos para trabajar en concordancia, basándose en valores éticos y principios de moral, los beneficios se ven reflejados al concluir una jornada laboral representados en el compañerismo mutuo.

Además, estas relaciones pueden ser de amistad o de negocios, gran parte de los individuos tienen personalidades positivas o negativas que después de un tiempo se va conociendo las conductas que transmiten, tal es el caso que si son positivas la fuerza de su comportamiento se observa con la voluntad de trabajo, respeto, cortesía y amabilidad.

### 1.3.4.2. *Importancias de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral*

**Según WIEMANN, Mary. (2011: págs. 211-215)**, menciona lo siguiente: “Las relaciones interpersonales permiten unir saberes, puntos de vista y la creatividad, estas juegan un papel fundamental en el desarrollo personal e integral para obtener magníficos refuerzos en todos los entornos que favorecen a la adaptabilidad.”

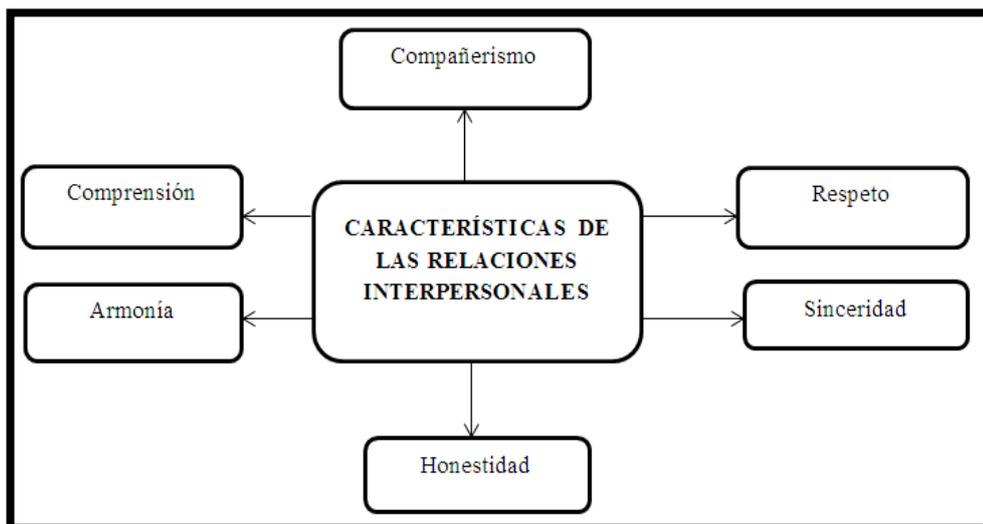
**Las investigadoras manifiestan** que las relaciones interpersonales son necesarias para que una persona pueda relacionarse e interactuar en la sociedad y no viva en un mundo de individualismo, egoísmo, compartiendo información, ideas y

destrezas, una persona es importante que tenga la voluntad de comunicarse y de aprender de los demás.

Éstas buscan manter una excelente calidad de vida para los humanos mediante una efectiva relación, compañerismo y cooperación entre ellos, logrando implementar el trabajo en equipo, una planificación de actividades coherentes. Además, contribuye la unión de lazos de amistad entre compañeros de una empresa, clase o comunidad.

### 1.3.4.3. Características de las relaciones interpersonales

**GRÁFICO N° 4: CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**



Fuente: AGUIRRE, Norberto. es.slideshare.net/nortechwebs/relaciones-interpersonales-5200908  
Elaborado por: Silvia Coque y Maribel Rodríguez

### 1.3.4.4. Tipos de relaciones interpersonales

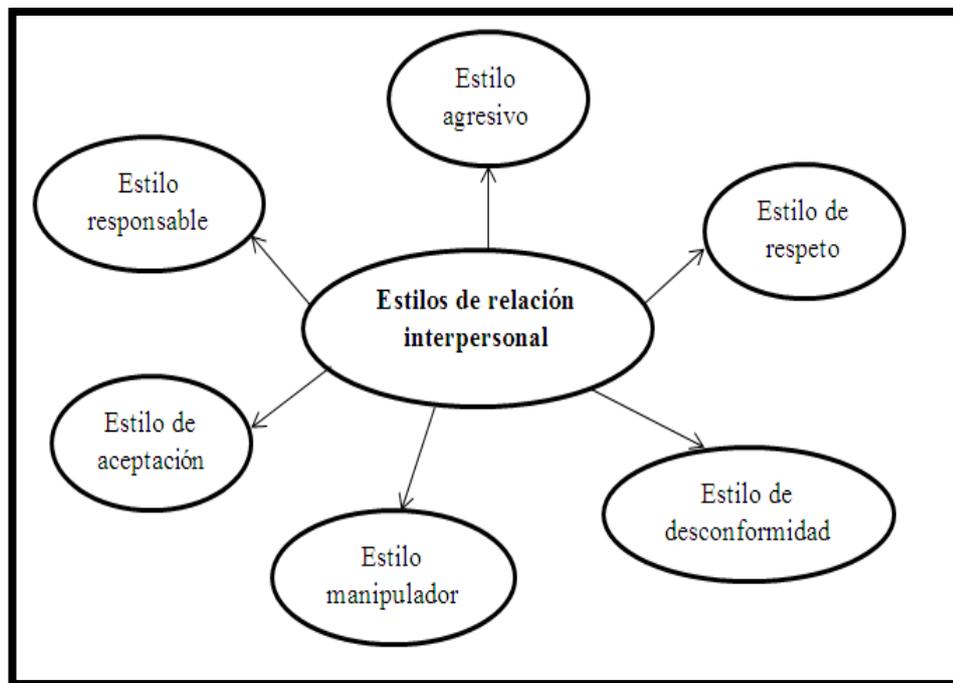
- **Relaciones íntimas y superficiales:** son actos que satisfacen deseos de contentimiento y cariño en las personas.
- **Relaciones personales o sociales:** es la asociación de identidades ya sean de la sociedad, personal o humana tomando en cuenta que algunas acciones son atractivas para vivir mejor.

- **Relaciones amorosas:** es la combinación de compromiso y de la pasión, esto puede ser de amistad o de algo formal.

#### 1.3.4.5. Estilos de relaciones interpersonales

En las empresas existen varias personalidades y los estilos no se quedan atrás ya que son motivos por los cuales se prolongan los conflictos entre los empleados, sabiendo que las personalidades de estos son diferentes.

**GRÁFICO N° 5: ESTILOS DE RELACIONES INTERPERSONALES**



**Fuente:** PARDO, Jhonnan. es.slideshare.net/jhonnan1/relaciones-interpersonales-25104568  
**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

Es importante que al relacionarnos fomentemos grandes habilidades mediante la creatividad y busquemos aprender de las acciones positivas de los demás, ganándonos motivación, comunicación eficaz y la aceptación incondicional.

#### ***1.3.4.6. La comunicación en las relaciones interpersonales***

- La comunicación: procesos para expresar los sentimientos, experiencias, habilidades mediante un lenguaje que comprendan las personas, es un medio que permite establecer relaciones día tras día.

En los campos laborales se necesita de gran capacidad para unir conocimientos, es importante tener paciencia, ser positivo, ser una persona amistosa, detallista y apoyar en épocas de tinieblas. Involucrarse a los grupos es una de las habilidades que un ser humano puede crear rápidamente.

Las mesas redondas son actividades que se puede realizar para multiplicar ideas mejorando los puntos de vista y siendo emprendedores de crítica constructiva sin dañar los sentimientos de los individuos, si una persona tiene confianza en la otra se debe escuchar con atención para dar consejos que abarquen sus necesidades de saciar y desahogar sus inquietudes.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO INVESTIGATIVO**

#### **2.1. BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.**

##### ***2.1.1 Reseña Histórica***

La cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” Ltda., creada mediante Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social No. 014-09 con fecha 05 de junio del 2009, es una sociedad con personería jurídica de derecho, con fines de lucro y dedicada principalmente a brindar servicios de ahorro y crédito a la sociedad en general. Esta institución nació gracias a la iniciativa de los jóvenes indígenas y mestizos de la parroquia Pilahuin, Juan Venigno Vela y Picaihua liderado por el Ing. Carlos Pandi Capuz, Juan Carlos Chango Telenchana y otros, tras largas conversaciones y análisis deciden por invitar a un grupo de amigos y líderes indígenas de las diferentes comunidades pertenecientes a la Provincia de Tungurahua pensando en mejorar las condiciones de vida de nuestras comunidades y el pueblo en general. Es así que se unen las familias, Chango, Pandi, Capuz, Ipiales, Palate, Freire, Llambo, Shulqui, Yucailla, Isalema de Pilahuin y Chibuleo Provincia de Tungurahua. Se realizó la primera reunión el 8 de abril del año 2008 en la casa del Sr. Carlos Pandi en donde deciden dar inicio al proyecto de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

La segunda reunión se realizó el 15 de abril en donde se recibe el asesoramiento necesario y contratar los servicios profesionales del Dr. Luis Chaluisa, hasta que el 25 de abril del mismo año se acordó poner una cantidad de dinero con la finalidad

de disponer un capital de inicio y formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito, estos fondos fueron depositados en la Cooperativa San Francisco a nombre de Carlos Pandi Gerente Provisional. Al transcurrir el tiempo para cada uno fue una dura tarea de buscar el nombre de una nueva institución, seleccionando algunos nombres y optando por INTEGRACIÓN SOLIDARIA, momento en que se inicia los trámites pertinentes con el asesoramiento del Dr. Luis Chaluisa, llegando así a cristalizar nuestro sueño de crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito, abriendo sus puertas un domingo 29 de Junio del año 2009 en la ciudad de Salcedo, en las calles Juan León Mera y 24 de Mayo de esta ciudad.

Hoy somos identidad financiera controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, administrada por jóvenes conocedores de cooperativismo que han adquirido experiencia en instituciones que tienen aceptación social, como es; Mushuk Runa, Cooperativa Ambato, Cooperativa Chibuleo, Banco Solidaria. Para realizar intermediación Financiera con el pueblo en general, con el propósito de reactivar la micro economía del campo y la ciudad, contamos con personal calificado y de amplia experiencia en manejo de micro créditos.

Para ayudar al desarrollo de las personas de escasos recursos económicos no solo de un Socio ni de la Comunidad, sino de toda la Provincia y del Centro del País, constituyéndose en el motor de la economía solidaria.

### ***2.1.2. Ubicación Geográfica***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., se encuentra localizada en:



**País:** Ecuador

**Provincia:** Cotopaxi

**Cantón:** Salcedo

**Dirección:** 24 de Mayo y Ana Paredes

**Gerente:** Tlgo. Islao Yanchaliquin

**Teléfono:** 2730275

### ***2.1.3. Misión***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. es una institución financiera con visión social que contribuye al desarrollo económico social de la población marginada del centro del país y del Ecuador, en áreas rurales, urbano populares, a través de la prestación de servicios, productos financieros y no financieros, para satisfacer sus necesidades y expectativas de manera ágil y oportuna, cumpliendo con los principios universales del cooperativismo, buscando rentabilidad efectiva para sus socios, inversionistas y bienestar a sus trabajadores.

### ***2.1.4. Visión***

Ser una Institución Financiera líder e innovadora consolidada entre las primeras del Centro del País, en prestar Servicios de calidad que superen las necesidades y expectativas de los socios, en el desarrollo de las Finanzas rurales y urbano populares activando la micro economía Popular.

### ***2.1.5. Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria***

#### **- Objetivo General**

- Fomentar la solidaridad entre los socios, buscando mecanismos que permitan mejorar sus niveles de vida, al mismo tiempo estimular la virtud del ahorro. Otorgar créditos de manera oportuna con intereses razonables, en beneficio de sus cooperados.

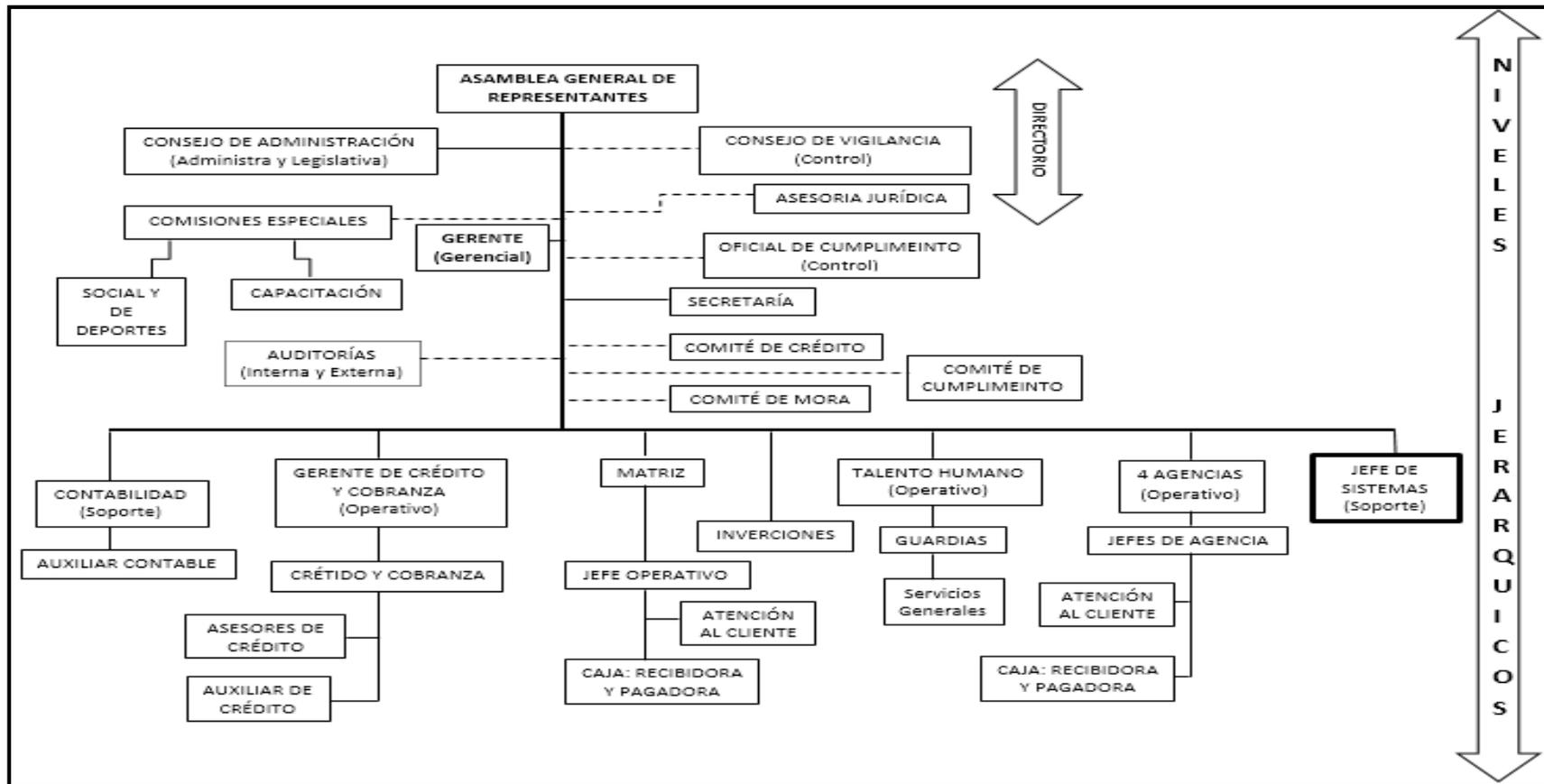
#### **- Objetivos Específicos**

- Presentar servicios financieros adecuados y de calidad, direccionados a los sectores no atendidos por la banca tradicional.
- Permitir a los socios el acceso al crédito para cubrir sus necesidades.
- Lograr un crecimiento de la institución al ofrecer productos o servicios adecuados a las necesidades del socio.

### ***2.1.6. Organigrama Estructural***

El organigrama estructural que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda., se presenta a continuación:

**GRÁFICO N° 6: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**



Fuente: [www.integracionsolidaria.fin.ec/index.php/solitop2/solisuborganigra](http://www.integracionsolidaria.fin.ec/index.php/solitop2/solisuborganigra)  
 Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Integración Solidaria" Ltda.

### ***2.1.7. Valores***

Los valores éticos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda., son: ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores, de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás, todos estos valores se ven reflejados en:

- Fiabilidad
- Eficacia
- Calidad
- Servicio
- Respeto al Medio Ambiente
- Trabajo en Equipo

### ***2.1.8. Principios Institucionales***

- Membrecía abierta y voluntaria
- Control democrático de los miembros
- Participación económica de los miembros
- Autonomía e independencia
- Educación, entrenamiento e información
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad.

### ***2.1.9. Servicios***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., brinda a sus clientes los siguientes servicios:

- Cuenta de ahorro.
- Ahorro encaje.
- Plazo fijo.

- Crédito emergente.
- Micro créditos.
- Crédito de consumo.
- Pago de Bono de Desarrollo Humano.
- SOAT.
- Seguro de vida y desgravamen.

### ***2.1.10. Agencias***

- Matriz Salcedo
- Agencia Ambato
- Agencia Píllaro
- Agencia Riobamba

### ***2.1.11. Matriz FODA de la cooperativa***

**FODA:** Es una herramienta que permite la creación de un cuadro de la situación actual de la empresa que se está estudiando, logrando obtener un diagnóstico verídico de los problemas que tiene, mediante esto se puede tomar decisiones que favorezca al desarrollo de la institución.

El FODA se divide en dos partes:

- **Ambiente de aspectos positivos:**

**Fortalezas:** son capacidades, habilidades especiales y privilegiadas frente a la competencia y pueden ser controladas.

**Oportunidades:** son factores positivos que ayudan y pueden ser exploradas logrando obtener ventaja competitiva.

- **Ambiente de aspectos negativos:**

**Debilidades:** son factores desfavorables que una empresa tiene y que provocan negatividad frente a la competencia por no tener habilidades.

**Amenazas:** son situaciones que no se pueden controlar ya que son parte del entorno, este puede dañar el desarrollo de la institución.

A continuación se presenta la Matriz FODA de la cooperativa:

**CUADRO N° 1: MATRIZ FODA COAC “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”  
LTDA.**

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
<b>FACTOR INTERNO</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Buena Infraestructura en la matriz y sucursales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento de las funciones de cada área, el personal labora con duplicidad de funciones.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sucursales ubicados en puntos estratégicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No cuenta con misión, visión y valores bien definidos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Otorga crédito inmediato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carencia de un manual de funciones.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilidad de acceso a créditos para la pequeña microempresa y sector agropecuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencias en la gestión del Talento Humano.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuenta con herramienta necesaria y tecnología apropiada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de capacitación y/o charlas motivacionales al personal para mejorar el desempeño laboral ante la competencia.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicidad en los diferentes medios de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de comunicación y coordinación de las funciones.</li> </ul>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Crecimiento positivo a nivel provincial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento de Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel Cantonal.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sector micro empresarial, con necesidad de crédito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alto índice de delincuencia.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza de las cooperativas en el mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pedida de fidelidad de los socios.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas económicas.</li> </ul>

**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.

**Elaborado por:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.

## **2.2. DISEÑO METODOLÓGICO**

### ***2.2.1. Tipo de investigación***

Este trabajo de investigación es de tipo Descriptivo, la que permitirá detallar y describir situaciones o fenómenos reales que ocurren en el universo de estudio, buscando especificar las características, comportamientos, personalidades y actitudes de personas que integran el campo de averiguación.

Además, la investigación descriptiva busca evaluar la información recolectada a través de un análisis lo que permitirá sugerir cambios en los problemas encontrados.

### ***2.2.2. Metodología***

Esta investigación es de tipo No Experimental, no se podrá realizar cambios en las variables que intervienen en los casos de estudio, por ser una investigación social debido a la influencia de múltiples factores sobre la ética institucional que se debe mantener en el caso de la Entidad Financiera donde se realizará este trabajo, solo se observarán los efectos que se encontrarán con la evaluación de caracteres.

### ***2.2.3. Unidad de estudio***

#### **2.2.3.1. Población:**

Para esta investigación se utilizará dos poblaciones, la primera está conformada por el personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., del cantón Salcedo, en este caso se trabajará con toda la población y la segunda es el número de socios que tiene la cooperativa que es de 6323.

## CUADRO N° 2: CUADRO POBLACIONAL

<b>PERSONAL QUE LABORA EN LA COPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.</b>	<b>NÚMERO</b>
GERENTE O PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	1
INVERSIONES Y CÁPTACIONES	1
JEFE DE INVERSIONES	1
ASESOR DE CRÉDITO	2
ANALISTA DE SISTEMAS	1
AUXILIAR CONTABLE	1
CAJERA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	2
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.  
**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

### MUESTRA POBLACIONAL DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA

Para esta investigación se aplicará la siguiente fórmula para calcular el tamaño de la muestra el cual permite determinar el error o la precisión del trabajo.

A continuación se indica el significado de las letras que conforman la fórmula:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población 6323.

e = Error máximo admisible al cuadrado.

q = Probabilidad de no ocurrencia del suceso 20%.

p = Probabilidad de ocurrencia del suceso 80%.

z= Nivel de confiabilidad del 95% que es igual a 1,96.

### Fórmula de la muestra

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{(N - 1) * e^2 + p * q * Z^2}$$

$$n = \frac{(6323) * (0,80) * (0,20\%) * (1,96)^2}{(6323 - 1) * (0,05)^2 + (0,80) * (0,20) * (1,96)^2}$$

$$n = \frac{(6323) * (0,80) * (0,20) * (3,8416)}{(6322) * (0,0025) + (0,80) * (0,20) * (3,8416)}$$

$$n = \frac{3886,4698}{(15,805) + (0,6146)}$$

$$n = \frac{3886,4698}{16,4196}$$

$$n = 236,696$$

La muestra poblacional de los socios de la cooperativa a quienes se aplicarán las encuestas es 236.

#### **2.2.4. Métodos de investigación**

Los métodos en los que se apoyará esta investigación para llegar a una conclusión a través del cual se observará los procesos de resolución de problemas y se podrá culminar con los objetivos son los siguientes:

- **Método Inductivo – Deductivo**

**Inductivo:** Este método permitirá desarrollar la investigación a partir de hechos y realidades particulares llegando a concluir con información general, de esta manera se puede ampliar información del problema que facilite el estudio logrando analizar los resultados de esto.

**Deductivo:** a través de este método se realizará un desglose de características reales partiendo de datos generales hasta llegar a una información simple del estudio mediante la obtención de conclusiones de los efectos que ocasionaron los problemas.

Estos métodos facilitarán identificar la necesidad que induce la realización de un análisis de cómo influye las relaciones interpersonales para el crecimiento de la entidad financiera, indicando resultados que proporcionen conocimientos verdaderos.

- **Método Analítico – Sintético**

**Analítico:** proporciona fuentes de información a través del análisis de partes que constituye un problema descomponiendo sus elementos para culminar con la elaboración de puntos de vista o criterios.

**Sintético:** posibilita unir los elementos de una investigación para llegar a una conclusión final después de un análisis de las causas que ocasionaron las dificultades, logrando encontrar resultados.

Este tipo de métodos permitirán realizar un estudio mediante el análisis y síntesis adquiriendo soluciones factibles para plantear recomendaciones.

- **Método de la observación científica**

**La observación científica:** es un proceso que permite visualizar de forma directa la realidad de todos los problemas que se manifiestan en la institución donde se hará la investigación para obtener información.

De la misma manera la observación ayuda a ver con más claridad y detalladamente los inconvenientes que se dan con frecuencia en el campo de estudio.

### ***2.2.5. Técnicas de investigación***

Para esta tesis se manejará ciertas técnicas que permitirán recolectar información para llegar a la culminación del tema propuesto. A continuación se detallan las siguientes:

- **Entrevista:** es una técnica para recoger información mediante un diálogo directo entre los directivos principales de una institución, esto se aplicará al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.
- **Encuesta:** técnica por el cual se logra adquirir datos mediante los puntos de vista de los encuestados sobre las molestias encontradas en la entidad financiera, estas irán dirigidas a todos los empleados y socios de la Cooperativa para después realizar un análisis estadístico.
- **Observación:** proceso que permite visualizar todos los detalles de los problemas que se manifiestan en la institución para obtener información, conociendo directamente la realidad de los problemas.

### ***2.2.6. Instrumentos***

En esta investigación se utilizará los siguientes instrumentos:

- **Guía de preguntas:** es un instrumento que permite visualizar información real y general de todos los acontecimientos que se presentan en la institución donde se está realizando la investigación, esto se usará mediante la entrevista.
- **Cuestionario de preguntas:** instrumento de investigación que consiste en elaborar preguntas para recabar información importante de una empresa a través de la encuesta.
- **Ficha de observación:** instrumento mediante el cual se recaba datos a través de la observación que se realiza a los miembros de la cooperativa, en este instrumento se colocará información relevante para el análisis.

## ***2.2.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. DEL CANTÓN SALCEDO.***

### ***2.2.7.1. Análisis de la entrevista dirigida al gerente de la cooperativa***

Las relaciones interpersonales son importantes para realizar actividades que propicien un excelente ambiente laboral, además, es necesario que todos los empleados se conozcan para fomentar valores como son: el respeto, tolerancia, compañerismo, amabilidad y cortesía, un gerente de la cooperativa no solo es el que logra mantener un equilibrio entre gastos y ganancias sino que también, él debe ser un líder que guíe hacia objetivos concretos, por lo tanto debe crear estrategias que le ayuden a mejorar su liderazgo mediante constantes capacitaciones, es importante que no se niegue al cambio ya que si no funcionan los planes se deben buscar ayuda profesional, además, el gerente debe ser sensible con los problemas que se dan entre los empleados mediante la capacidad de escuchar, analizar y emitir críticas constructivas que ayuden a mejorar las conductas de los empleados.

Las relaciones no solo ayudan al crecimiento sino que también logran unir conocimientos, ideas, personas y países. Las conductas y actitudes de las personas hacen que en una institución exista un buen ambiente de trabajo, la cual permite el buen desenvolvimiento de los empleados, si una empresa logra tener excelentes relaciones interpersonales la rentabilidad mejorará, las comunicaciones no serán distorsionadas, todos los empleados se llevarán bien y será grato trabajar en un ambiente saludable y seguro donde no estén expuestos a un robo.

Las diversas actividades que los empleados cumplen en las distintas áreas van de la mano con la buena imagen que pretende demostrar la cooperativa, alcanzando generar habilidades con la finalidad de mejorar el desarrollo logrando alcanzar la excelencia en lo bueno y lo muy bueno, de esta manera el cliente estará satisfecho con la atención recibida y emitirá buenos comentarios a otras personas quienes necesiten ayuda financiera.

### 2.2.7.2. Información de la encuesta aplicada al personal administrativo.

#### 1. Se siente satisfecho con el ambiente laboral de la cooperativa.

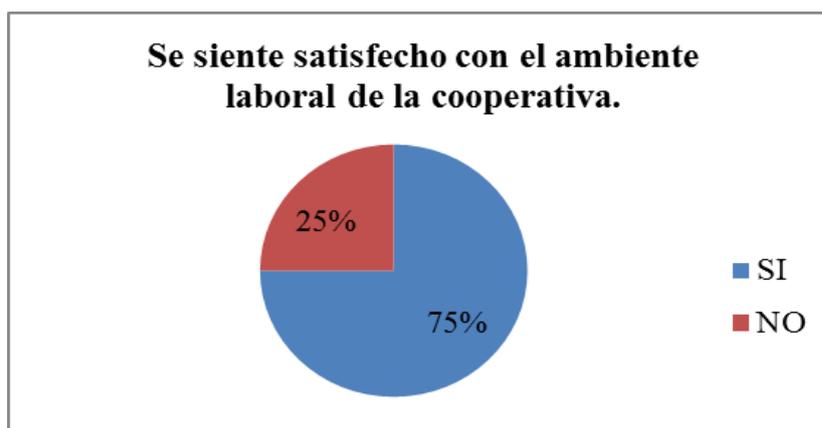
**TABLA N° 1: SATISFACCIÓN DEL AMBIENTE LABORAL**

Detalle	Población	Frecuencia
Si	6	75%
No	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa Integración Solidaria.

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**GRÁFICO N° 7: SATISFACCIÓN DEL AMBIENTE LABORAL**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa Integración Solidaria.

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 75% del personal encuestado manifiesta que se sienten satisfechos, mientras que el 25% muestran la insatisfacción del ambiente laboral que se mantiene en la institución.

Con esta información podemos conocer que existe algún problema el cual impide propiciar un buen clima laboral para la totalidad del personal administrativo y de esta manera desenvolverse de forma adecuada en todas las actividades ya que mediante esto la entidad transmite seguridad en la toma de decisiones, logrando el desarrollo de la misma.

## 2. ¿Cómo soluciona usted un problema que se presenta en la cooperativa?

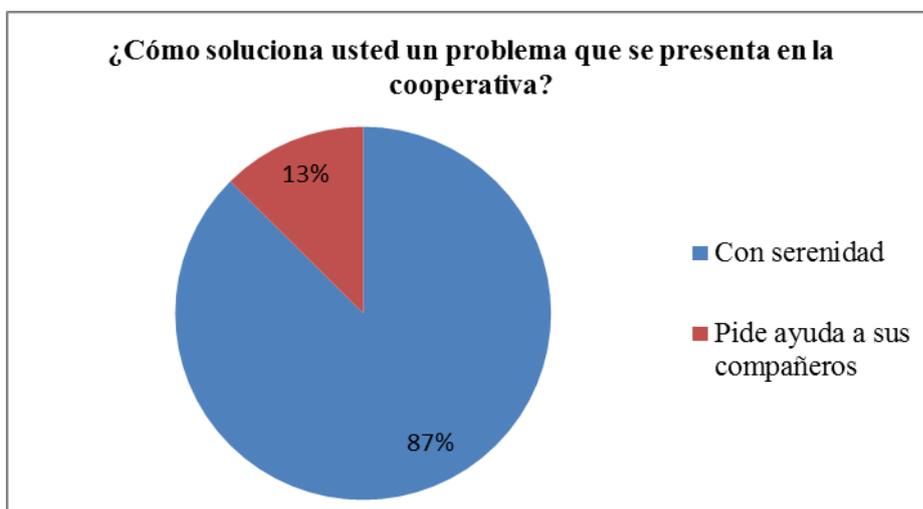
**TABLA N° 2: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LA COOPERATIVA**

Detalle	Población	Frecuencia
Con serenidad	7	87%
Pide ayuda a sus compañeros	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa Integración Solidaria.

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**GRÁFICO N° 8: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LA COOPERATIVA**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa Integración Solidaria.

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un 87% de los encuestados manifiestan que los problemas que se presentan en la cooperativa lo solucionan con serenidad, mientras que el 13% consideran que es necesario pedir ayuda a sus compañeros en caso de existir algún tipo de imprevistos.

Al realizar el análisis se determina que al presentarse problemas es importante solucionarlos con serenidad y si es necesario buscar ayuda de los compañeros de la empresa, uniendo ideas, experiencias y conocimientos se pueden encontrar nuevas alternativas de solución y no espera que otros lo resuelvan.

**3. ¿Usted se integra y se involucra en las actividades informales que se realiza en la cooperativa?**

**TABLA N° 3: INTEGRACIÓN DE LOS EMPLEADOS**

Detalles	Población	Frecuencia
Siempre	5	62%
A veces	2	25%
Nunca	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa Integración Solidaria.  
Elaborado por: Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**GRÁFICO N° 9: INTEGRACIÓN DE LOS EMPLEADOS**



Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa Integración Solidaria.  
Elaborado por: Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Según la encuesta aplicada, el 62% indican que siempre se integran e involucran en las actividades informales que realiza la cooperativa, mientras que el 25% manifiesta que a veces se une a este tipo de actividad y el otro 13% expresa que nunca lo hace.

Analizando los datos se considera que todos los empleados deben buscar la forma de integrarse en las actividades que realiza la cooperativa para lograr un ambiente de compañerismo y solidaridad, no solo para el bienestar del gerente, sino que para que también todos formen una familia donde exista la confianza.

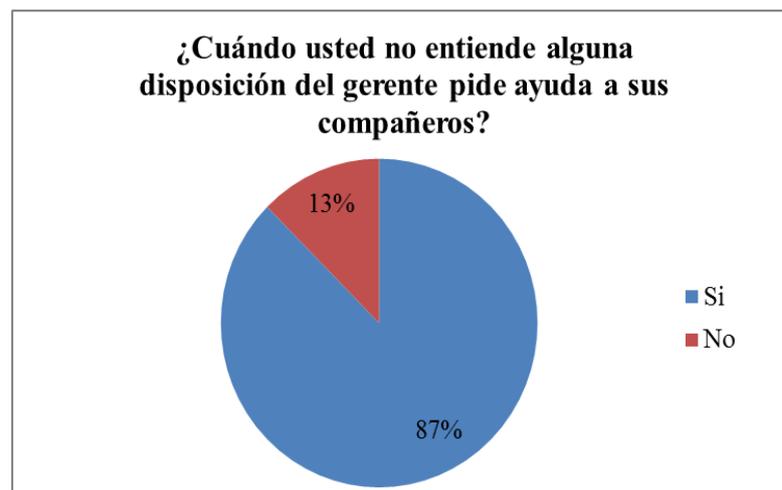
#### 4. ¿Cuándo usted no entiende alguna disposición del gerente pide ayuda a sus compañeros?

**TABLA N° 4: PEDIR AYUDA A LOS COMPAÑEROS**

Detalles	Población	Frecuencia
Si	7	87%
No	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa Integración Solidaria.  
**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**GRÁFICO N° 10: PEDIR AYUDA A LOS COMPAÑEROS**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa Integración Solidaria.  
**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 87% del personal administrativo expresa que al no entender alguna disposición del gerente pide ayuda a sus compañeros y el 13% manifiesta que no lo hace.

Es así que en el análisis realizado se considera que es necesario que todos los empleados se unan para llegar a cumplir los objetivos planteados por la cooperativa, pero si una persona es conocedora de todos los aspectos de la entidad, debe ayudar a los demás a guiarles y dar ciertas sugerencias de cómo buscar soluciones a problemas para la elaboración adecuada de las tareas encomendadas.

## 5. ¿Cuál es el motivo por el cual no solicita ayuda a sus compañeros?

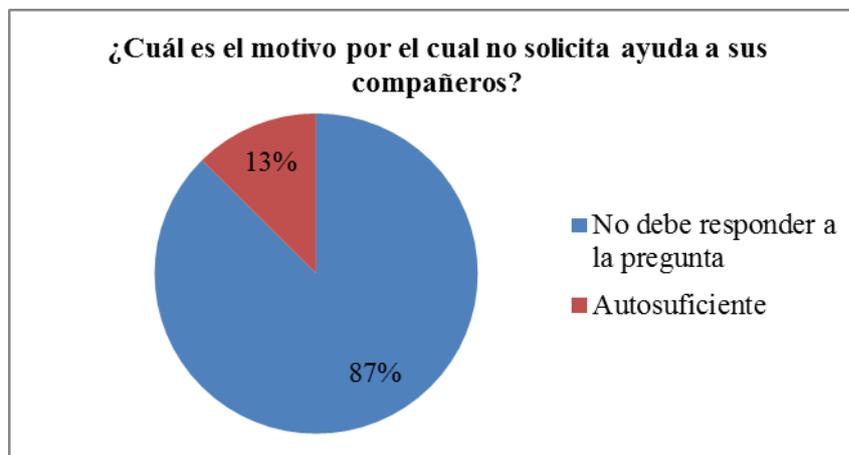
**TABLA N° 5: MOTIVO POR EL QUE NO SOLICITA AYUDA**

Detalles	Población	Frecuencia
No debe responder a la pregunta	7	87%
Autosuficiente	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa Integración Solidaria.

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**GRÁFICO N° 11: MOTIVO POR EL QUE NO SOLICITA AYUDA**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa Integración Solidaria.

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta el 87% del personal no debe responder a la pregunta ya que el personal si busca ayuda con sus compañeros cuando es necesario, mientras que el 13% del personal no solicita ayuda porque las actividades lo hace individualmente.

Con los datos analizados se considera que no todas las personas son autosuficientes y siempre necesitan de ayuda, pero si en algún momento existen problemas se debe pedir apoyo a los compañeros y si están seguros que son capaces de resolver los conflictos solos, es necesario enfrentarlo con serenidad.

## 6. En una jornada laboral prefiere trabajar en forma:

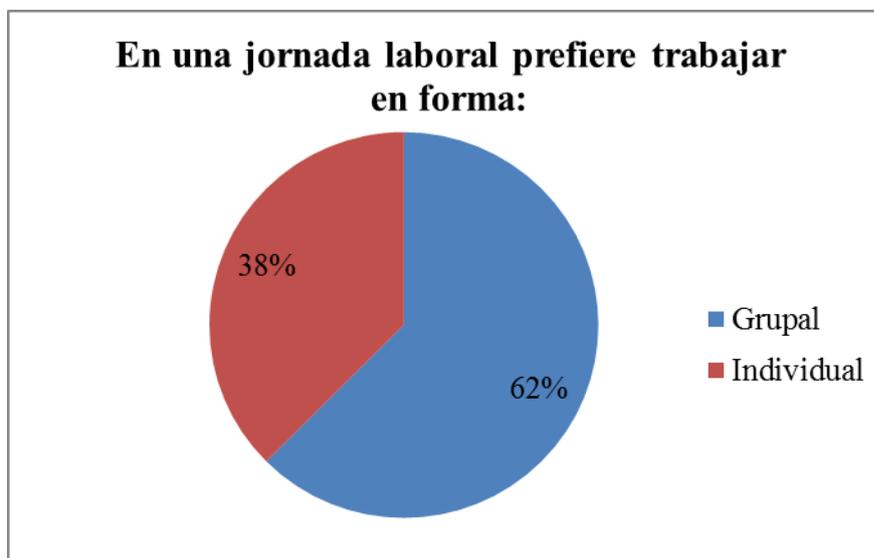
**TABLA N° 6: EL TRABAJO EN UNA JORNADA LABORAL**

Detalles	Población	Frecuencia
Grupal	5	62%
Individual	3	38%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa Integración Solidaria.

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**GRÁFICO N° 12: EL TRABAJO EN UNA JORNADA LABORAL**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria.

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Interpretando los resultados obtenidos el 62% del personal administrativo prefiere trabajar en forma grupal, mientras que el 38% prefieren trabajar de forma individual en las actividades que se les asigne.

Analizando los datos encontrados no a todos los empleados les gusta trabajar en equipo, esto se convierte en un problema ya que será difícil la integración de los empleados al tomar decisiones, sabemos que al trabajar en equipo facilita la buena comunicación y se fomenta la cooperación logrando resolver cualquier inquietud.

**7. ¿Cuándo usted tiene problemas personales al ingresar a la cooperativa que hace...?**

**TABLA N° 7: SOLUCIÓN A PROBLEMAS PERSONALES**

<b>Detalles</b>	<b>Población</b>	<b>Frecuencia</b>
Los deja en la puerta	8	100%
Busca ayuda en la cooperativa	0	0%
Se desquita con sus compañeros	0	0%
Se desquita con los socios	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa Integración Solidaria.

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**GRÁFICO N° 13: SOLUCIÓN A PROBLEMAS PERSONALES**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa Integración Solidaria.

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 100% del personal administrativo encuestado, considera que los problemas personales que ellos tienen los dejan en la puerta al ingresar a la cooperativa y no los mezclan con la profesión.

Analizando desde un punto de vista, los empleados jamás deben mezclar los problemas con la profesión y mucho menos discutir con los clientes o con sus compañeros, en este caso el personal está capacitado para manejar los problemas personales con responsabilidad.

## 8. ¿Qué le incita a trabajar con positivismo en la cooperativa?

**TABLA N° 8: CAUSAS PARA TRABAJAR CON POSITIVISMO**

Detalles	Población	Frecuencia
Necesidad de trabajar	2	25%
Ambiente laboral	6	75%
Es una obligación	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa Integración Solidaria.

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**GRÁFICO N° 14: CAUSAS PARA TRABAJAR CON POSITIVISMO**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa Integración Solidaria.

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de encuestados, el 75% del personal administrativo indica que el ambiente laboral de la cooperativa es la que los incita a trabajar con positivismo todos los días, mientras que el 25% trabajan en la cooperativa por necesidad.

Analizando los resultados obtenidos se puede percibir que el ambiente laboral es el factor principal para trabajar y cumplir con la planificación de actividades, de la misma manera si un empleado no se siente en armonía con el entorno laboral que genera la cooperativa y no desarrollará sus tareas a plenitud.

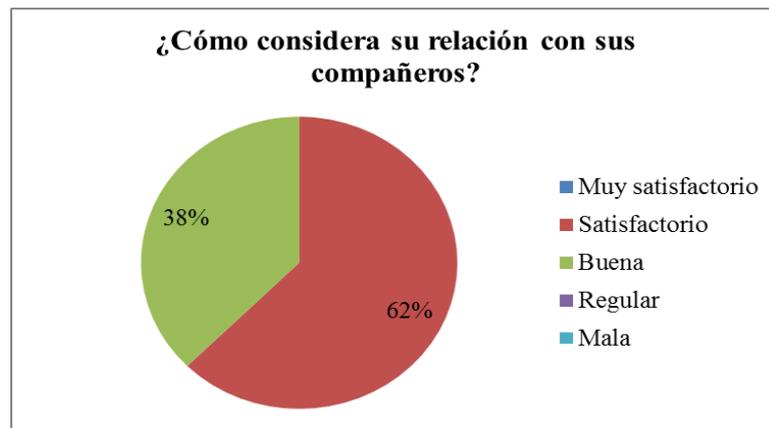
## 9. ¿Cómo considera su relación con sus compañeros?

**TABLA N° 9: RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS**

Detalles	Población	Frecuencia
Muy satisfactorio	0	0%
Satisfactoria	5	62%
Buena	3	38%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa Integración Solidaria.  
**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**GRÁFICO N° 15: RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa Integración Solidaria.  
**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 62% de las encuestas realizadas al personal administrativo de la cooperativa considera que la relación con sus compañeros es satisfactorio, mientras que 38% indica que las relaciones entre los compañeros es buena.

De los datos analizados se conoce que los empleados se relacionan satisfactoriamente, es necesario que las relaciones sean muy satisfactorias entre ellos logrando fomentar el compañerismo y la cooperación para el desarrollo de las actividades en el desempeño laboral, esto es bueno porque así los empleados pueden confiar en todos los integrantes de la cooperativa sin temor a ser juzgados.

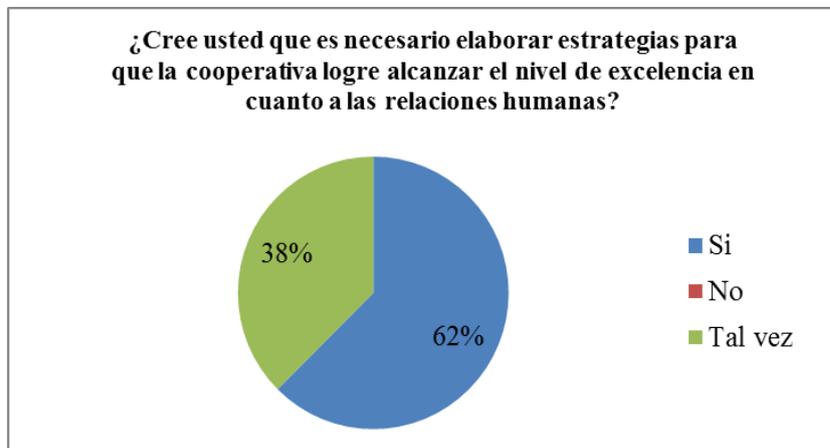
**10. ¿Cree usted que es necesario elaborar estrategias para que la cooperativa logre alcanzar el nivel de excelencia en cuanto a las relaciones humanas?**

**TABLA N° 10: ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS**

Detalles	Población	Frecuencia
Si	5	62%
No	0	0%
Tal vez	3	38%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa Integración Solidaria.  
**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**GRÁFICO N° 16: ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Cooperativa Integración Solidaria.  
**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta realizada al personal administrativo de la cooperativa, el 62% manifiesta que es necesario elaborar estrategias para llegar a la excelencia, mientras que el 38% indica que tal vez sería importante elaborarlas.

Con los datos analizados las investigadoras consideran que es esencial elaborar estrategias las cuales ayudarán a la empresa alcanzar la excelencia tanto en el ámbito interno como externo de la cooperativa, especialmente en aquellas falencias que tiene facilitando el crecimiento de la misma.

## **ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

Un buen ambiente laboral hace que los empleados se sientan contentos de formar parte de ella, trabajar con dedicación, motivación y positivismo. El clima laboral no debe ser lleno de conflictos, problemas ni discordias, si existe todo esto no se podrá realizar las actividades, además, el ambiente debe promover el trabajo en equipo, compañerismo, respeto, compromiso, cooperación destacando las buenas relaciones interpersonales.

No todo el personal está conforme con el ambiente que se genera en la cooperativa, ya que los empleados para desempeñar un cargo deben ser motivados y trabajar con personas que les guste colaborar, dar y recibir críticas, el apoyo logrará que se ayuden en las adversidades, las personas deben confiar en sí mismos y solucionar problemas con serenidad mejorando la integración y colaboración.

El compañerismo logra unir a distintas personas manteniendo la colaboración en todas las tareas, se conoce que el estrés puede atacar fácilmente al empleado, por tal razón es necesario que todos se acoplen a las actividades que se realizan, las caminatas, parrilladas, festejos de cumpleaños motivan a las personas para mejorar y desarrollar tareas. Quién no se integra a las actividades formará discusiones y los pensamientos negativos hacen que los demás sean negativos.

Las relaciones entre los empleados consideran que son buenas pero se necesita que superen estas respuestas a excelente para lo cual es importante que la confianza y cooperación se demuestren todos los días, además, los problemas que se presentan deben ser solucionados con la unión de los puntos de vista de los empleados, si no se llevan bien no solo la cooperativa perderá su imagen sino que los clientes no confiarán en la institución. Los empleados están de acuerdo en la elaboración de estrategias ya que a través de estas se mejorará ciertas falencias que la cooperativa tiene, las acciones que se plantea los empleados pueden cumplir ya que la atención que se brinde va de la mano con la imagen que pretende demostrar la cooperativa, alcanzando eliminar debilidades y maximizando fortalezas, con la finalidad de mejorar el desarrollo.

### 2.2.7.3. Información de la encuesta aplicada a los clientes.

#### 1. ¿Cómo fue la atención que recibió en la cooperativa?

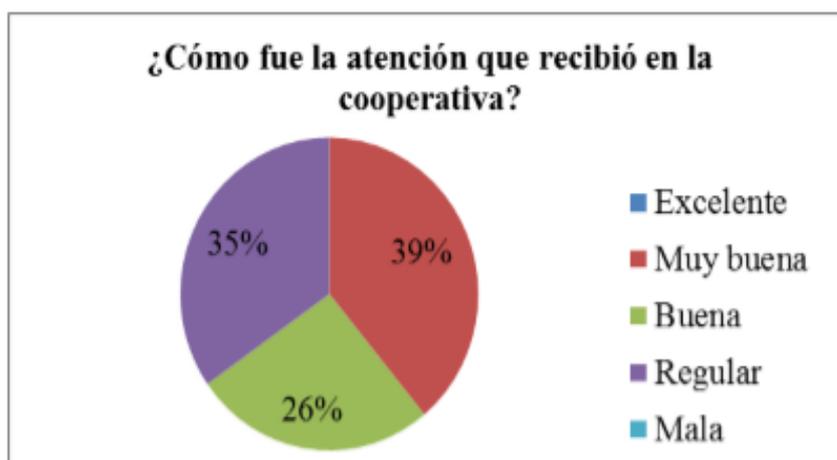
**TABLA N° 11: LA ATENCIÓN EN LA COOPERATIVA**

Detalles	Población	Frecuencia
Excelente	0	0%
Muy buena	92	39%
Buena	62	26%
Regular	82	35%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa Integración Solidaria.

Elaborado por: Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**GRÁFICO N° 17: LA ATENCIÓN EN LA COOPERATIVA**



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa Integración Solidaria.

Elaborado por: Silvia Coque y Maribel Rodríguez

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de las encuestas realizadas a los clientes de la cooperativa, el 39% mencionan que la atención que recibió en la cooperativa fue muy buena, el 35% indica que fue buena, mientras que el 26% expresa que es regular.

Según los resultados encontrados de los porcentajes de muy bueno, bueno y regular hacen notar que la cooperativa se encuentra en un rango satisfactorio en la atención al cliente, lo cual revela que los clientes se sienten conformes pero no por completo con la ayuda que brinda la institución.

## 2. Existe agilidad en los trámites que usted ha realizado en esta cooperativa.

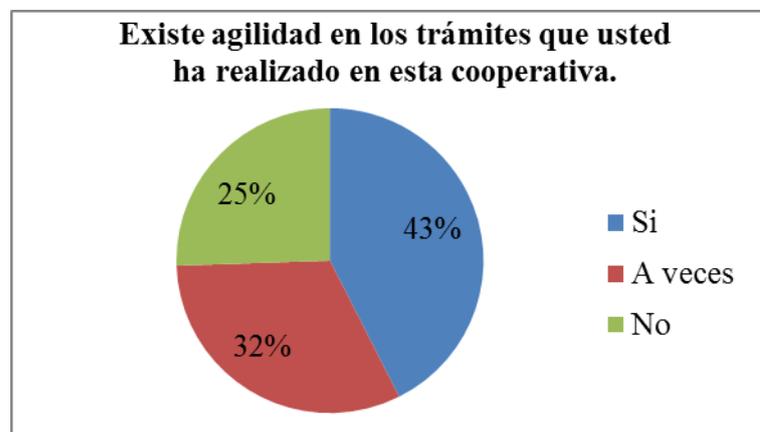
**TABLA N° 12: AGILIDAD EN LOS TRÁMITES**

Detalles	Población	Frecuencia
Si	100	43%
A veces	75	32%
No	60	25%
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa Integración Solidaria.

Elaborado por: Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**GRÁFICO N° 18: AGILIDAD EN LOS TRÁMITES**



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa Integración Solidaria.

Elaborado por: Silvia Coque y Maribel Rodríguez

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las encuestas realizadas a los socios el 43% menciona que si existe agilidad en los trámites que realizan en la cooperativa, el 25% expresa que no hay agilidad y el 32% indica que la rapidez en el servicio es a veces.

Es así que con la información interpretada consideramos que la agilidad en el servicio a los clientes sobre todo en trámites deben ser los más rápidos ya que depende de esto para que ellos se conviertan en clientes fijos con los que contará la cooperativa para cumplir con los objetivos propuestos, debido a que no todos están de acuerdo con la existencia de la agilidad en el tercer capítulo plantearemos estrategias para mejorar estas dificultades.

### 3. ¿Cuál es su percepción del ambiente laboral de la cooperativa?

**TABLA N° 13: AMBIENTE LABORAL DE LA COOPERATIVA**

Detalles	Población	Frecuencia
Excelente	0	0%
Muy buena	116	49%
Buena	120	51%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa Integración Solidaria.

Elaborado por: Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**GRÁFICO N° 19: AMBIENTE LABORAL DE LA COOPERATIVA**



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa Integración Solidaria.

Elaborado por: Silvia Coque y Maribel Rodríguez

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Interpretando los resultados el 49% de los socios perciben que el ambiente laboral de la cooperativa es muy buena y el 51% expresa que es buena.

Según los resultados encontrados se considera que la cooperativa mantiene un ambiente de trabajo bueno pero se requiere que el clima sea excelente tanto para los clientes como para los empleados lo que indica que es bueno, mediante esto la institución financiera ayuda a que los clientes se sientan seguros facilitando mejorar sus necesidades.

**4. Existe cooperación para que el trámite que usted está realizando se lo cumpla lo más pronto posible.**

**TABLA N° 14: COOPERACIÓN PARA EJECUTAR TRÁMITES**

<b>Detalles</b>	<b>Población</b>	<b>Frecuencia</b>
Si	126	53%
No	110	47%
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa Integración Solidaria.  
**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**GRÁFICO N° 20: COOPERACIÓN PARA EJECUTAR TRÁMITES**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria.  
**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 53% de los clientes manifiestan que si existe cooperación en la entidad para que el trámite que realizan los usuarios se los cumpla lo más pronto posible y el 47% menciona que no lo existe.

Con la información obtenida se puede conocer que es muy importante y necesario buscar formas que satisfagan las necesidades de los clientes ya que ellos son el presente y futuro de las instituciones financieras, sin ellos no existiera objetivos ni metas que cumplir, sabemos que al unir ideas se puede dar apertura a los requerimientos que hace falta para el cumplimiento de actividades.

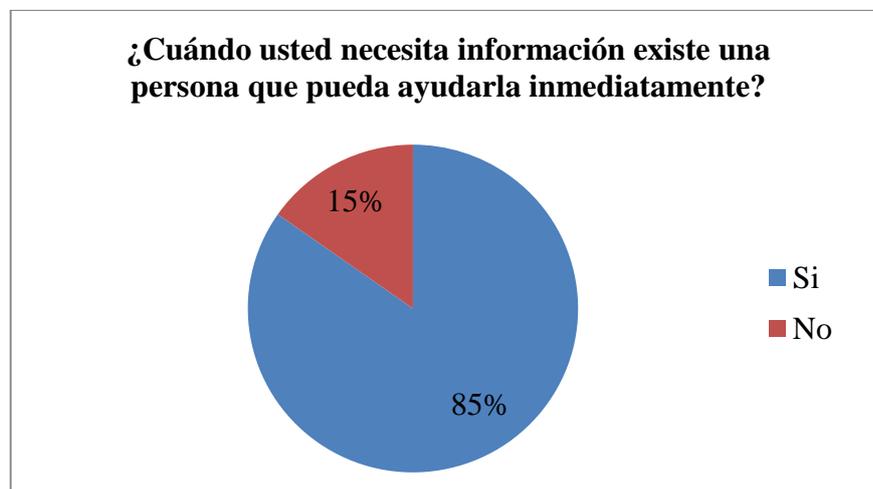
**5. ¿Cuándo usted necesita información existe una persona que pueda ayudarla inmediatamente?**

**TABLA N° 15: PERSONAL QUE BRINDA INFORMACIÓN**

Detalles	Población	Frecuencia
Si	200	85%
No	36	15%
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa Integración Solidaria.  
**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**GRÁFICO N° 21: PERSONAL QUE BRINDA INFORMACIÓN**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa Integración Solidaria.  
**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del 100% de las encuestas realizadas, el 85% de los socios indican que si existe una persona que los ayuda inmediatamente cuando ellos lo requieren y el 15% menciona que no hay quien los ayude.

Analizando la información encontrada, cuando los clientes necesitan de la cooperativa no siempre tienen alguien quien los atienda y satisfaga su requerimiento, esto refleja un problema para la empresa la cual hace que los clientes se cambien de empresa y lleven percepciones negativas a otras personas.

## 6. ¿Cuál es la razón por la que usted se unió a la cooperativa?

**TABLA N° 16: RAZONES PARA UNIRSE A LA COOPERATIVA**

Detalles	Población	Frecuencia
Necesidad	197	84%
Sugerencias	31	13%
Curiosidad	8	3%
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa Integración Solidaria.

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**GRÁFICO N° 22: RAZONES PARA UNIRSE A LA COOPERATIVA**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa Integración Solidaria.

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la encuesta aplicada, el 84% de los clientes manifiestan que la necesidad es la razón por las que se unieron a la cooperativa, el 13% indica que fue por las sugerencias que recibió y finalmente el 3% menciona que se unió por curiosidad.

Las necesidades que tienen los clientes al buscar buen servicio y atención de calidad hace que una institución crezca y se desarrolle como tal, además no solo la necesidad permite que una persona busque ayuda financiera sino que también los comentarios de los clientes depende que más usuarios formar parte de ella, por esta razón es importante reflejar un ambiente excelente y seguro.

## 7. Le gustaría cambiar la atención que usted recibió.

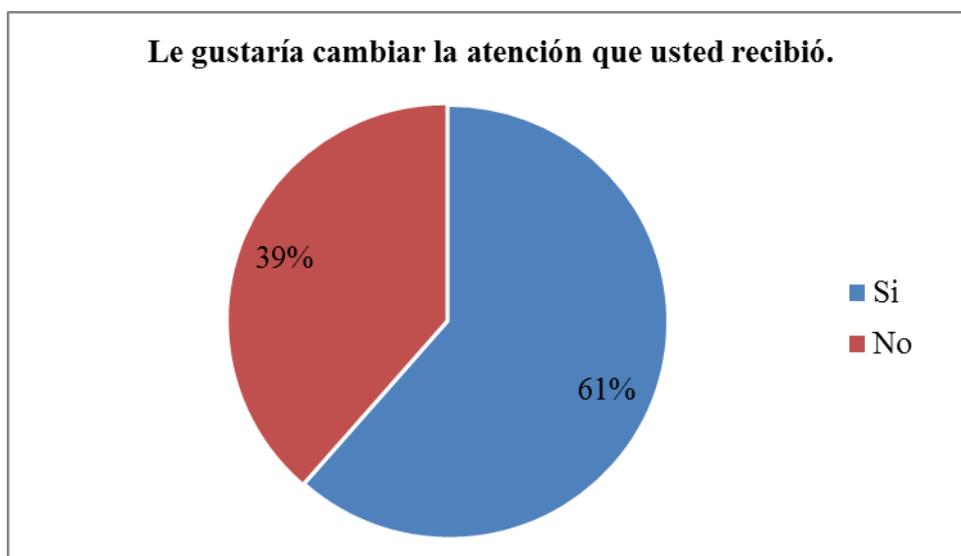
**TABLA N° 17: CAMBIOS EN LA ATENCIÓN**

Detalles	Población	Frecuencia
Si	145	61%
No	91	39%
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa Integración Solidaria.

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**GRÁFICO N° 23: CAMBIOS EN LA ATENCIÓN**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa Integración Solidaria.

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un 61% de los usuarios encuestados indican que si les gustaría cambiar la atención que recibieron y el 39% menciona que no desean que cambien.

Mediante el análisis se puede determinar que la atención al cliente de calidad hace que se unan nuevos clientes, es importante que siempre existan cambios logrando mejorar los pequeños errores que se han cometido, hay gran variedad de estrategias que se pueden plantear para renovar el servicio y la atención lo cual ayudará al desarrollo de la cooperativa.

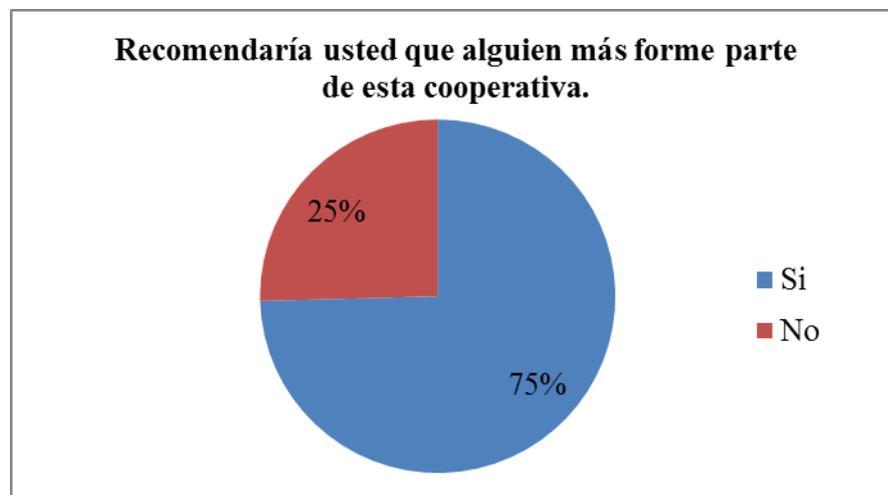
## 8. Recomendaría usted que alguien más forme parte de esta cooperativa.

**TABLA N° 18: RECOMENDACIÓN A NUEVOS SOCIOS**

Detalles	Población	Frecuencia
Si	176	75%
No	60	25%
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa Integración Solidaria.  
Elaborado por: Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**GRÁFICO N° 24: RECOMENDACIÓN A NUEVOS SOCIOS**



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa Integración Solidaria.  
Elaborado por: Silvia Coque y Maribel Rodríguez

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la interpretación realizada el 75% de los socios expresan que si recomendarían a otras personas que formen parte de la cooperativa, mientras que el 25% indica que no lo haría.

Analizando los datos obtenidos se considera que una entidad financiera necesita tener varias alternativas que busquen mejorar actitudes de los empleados frente al servicio al cliente, los actos de los empleados hace que los clientes regresen y den buenos comentarios acerca de las actividades que se realizan dentro de la cooperativa, el usuario observa como es el trato, la presentación del empleado, la imagen de la cooperativa y sobre todo la rapidez y seguridad que brinda la entidad.

## **ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LOS CLIENTES**

La buena atención a los clientes es fundamental ya que son el presente y futuro de la cooperativa para el desarrollo y crecimiento de la misma. Los criterios de los empleados sobre la empresa son necesarios porque gracias a esto el gerente conjuntamente con los administrativos buscará estrategias y alternativas que permitan la solución de quejas, inquietudes o conflictos, la principal labor de los empleados es que los clientes satisfagan sus necesidades y regresen.

Los servicios que brinda la institución a los clientes deben concordar a las necesidades que ellos requieran para que estén satisfechos con la ayuda, todos forman una empresa por ende el empleado debe estar dispuesto en apoyar y comprender los problemas que tiene un cliente, el empleado no debe ser el que se pelee con los clientes y que no les atienda como ellos lo merecen. Todos estos aspectos que no se toman en cuenta son los que mantienen a una institución alejada del éxito.

Los trámites que se realizan en la cooperativa deben ser efectuados con prontitud demostrando que las cosas se pueden hacer con eficiencia y eficacia, el personal administrativo necesita trabajar en equipo para cumplir las necesidades favorablemente, existen tareas que no se pueden realizar con facilidad pero uniendo los conocimientos, experiencias de todos se puede culminar, el compañerismo, respeto y el apoyo van de la mano en todo momento sin estos no se podría ayudar a los demás. El apoyo que brinda el personal administrativo de la cooperativa, debe ser un paso importante para que el trámite se realice lo más rápido, logrando que el cliente se sienta orgulloso de formar parte de la entidad.

Se conoce que la imagen y el ambiente que demuestran las instituciones financieras hacen que los clientes estén conformes con lo que recibieron y que les gustaría que alguien más se integre al apoyo que da esta. Además, la seguridad es importante dentro de la institución ya que facilitan tanto las actividades de los administrativos como el de los clientes, además, las habilidades, destrezas, la comunicación asertiva, el buen comportamiento y el positivismo lograrán el buen funcionamiento de las estrategias en la empresa.

### 2.2.7.4. Ficha de observación para verificar información.



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

Universidad Técnica de Cotopaxi  
Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas  
Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial

#### FICHA DE OBSERVACIÓN

**OBJETIVO:** Conocer los problemas originados en la cooperativa de ahorro y crédito Integración Solidaria con referencia a las relaciones interpersonales.

**CUADRO N° 3: FICHA DE OBSERVACIÓN**

CATEGORÍAS A OBSERVAR	CUMPLIMIENTO		
	SI	NO	A veces
1.- Las conductas del personal administrativo propician las excelentes relaciones.			X
2.- El personal administrativo se involucra para realizar sus actividades.			X
3.- El personal administrativo ofrece cooperación para resolver problemas.	X		
4.- La comunicación es efectiva entre el personal administrativo y el cliente.			X
5.- El personal administrativo demuestra cortesía al atender a un cliente.	X		
6.- Existe personal suficiente que satisfaga las necesidades de los clientes cuando este lo requiera.		X	
7.- La cooperativa proporciona un ambiente de seguridad a sus clientes.		X	
8.- La institución tiene estrategias que permitan cambiar el bueno y muy bueno por excelente.		X	

**Fuente:** Observación realizada en la Cooperativa Integración Solidaria.

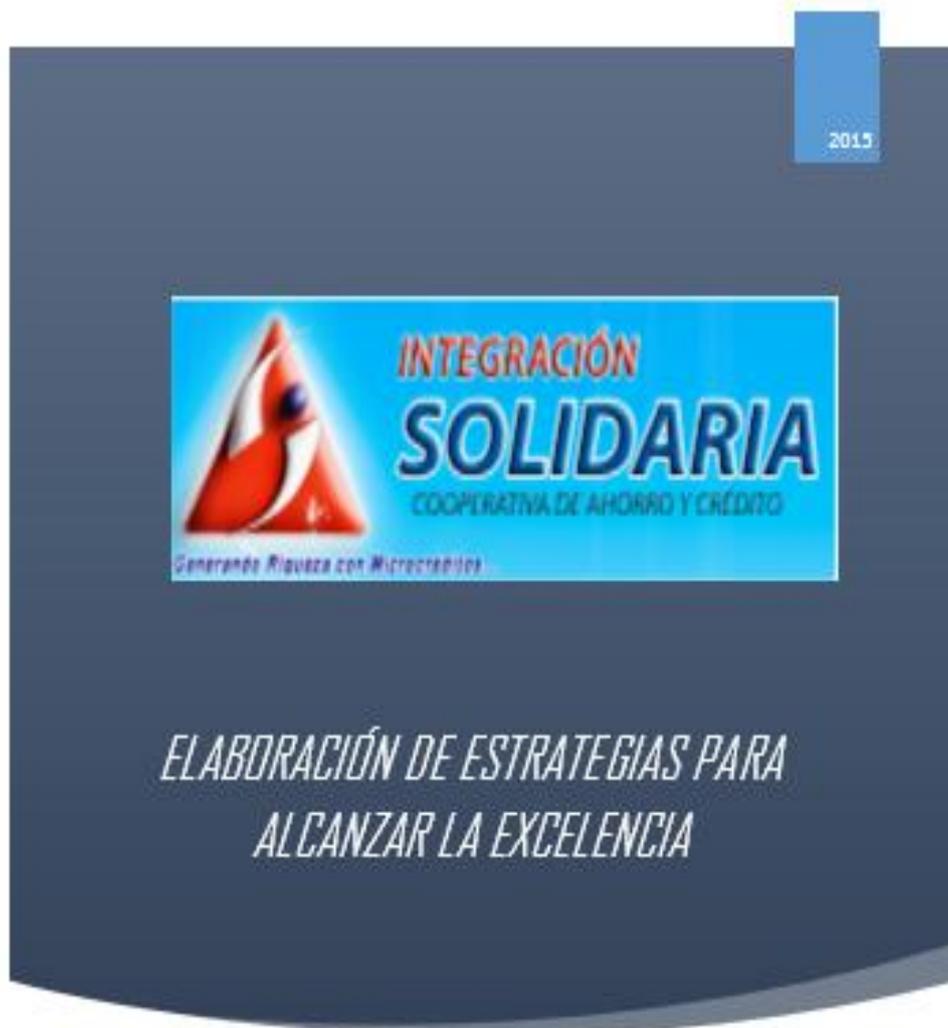
**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

## **ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN**

En una institución financiera los empleados son los encargados de demostrar una buena imagen mediante la atención al cliente, la vestimenta, los modales, el lenguaje, los gestos y los valores, además, no solo eso hace que una empresa sea exitosa, también el ambiente laboral que demuestran, esto hace que el cliente este seguro y satisfecho, se conoce que el cliente es el que califica todos los actos que se dan en la empresa, dando un punto a favor o en contra de la misma, pero en cada entidad existen ciertas dificultades como en el caso de la cooperativa investigada. Al acudir a la cooperativa se conoció que todos los integrantes se involucran directamente con los socios, se pudo verificar que existe un buen ambiente laboral evidenciando la colaboración entre compañeros para solucionar problemas, además, hay cortesía y una buena atención al cliente que logra cumplir con un alto porcentaje de sus necesidades, para elevar el nivel de convivencia y relaciones interpersonales no solo se deben realizar capacitaciones sino que también se debe realizar programas informales en las instituciones ya que no todos acudirán si el programa es fuera del sitio de trabajo logrando la unión de los integrantes de las agencias de la cooperativa. Así también, se conoce que los clientes son la parte fundamental en una institución por esta razón los empleados deben estar disponibles cuando ellos lo requieran pero se observó que no existe personal suficiente en horario de la tarde, para esto es necesario que los integrantes no se disgustan en colaborar con sus compañeros de las otras agencias.

La comunicación es uno de los factores que facilita la comprensión de los problemas, es importante mejorar el bueno y el muy bueno que se califica a la cooperativa por un excelente estableciendo estrategias, así también el personal de seguridad es importante ya que permitirá brindar atención desde la puerta proyectando seguridad, lo que maximizará el buen ambiente laboral de la cooperativa. Además, el guardia puede ayudar cuando existe una congestión de personas para llevar el orden ya que los empleados no pueden estar fijándose en los problemas que se genere en esos momentos entre los clientes.

# PORTADA DE LA ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS MEDIANTE UN PLAN DE ACCIÓN



PLAN DE ACCIÓN  
SILVIA COQUE Y MARIBEL RODRÍGUEZ

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI | BARRIO EL ELEIDO – SECTOR SAN FELIPE

## **CAPÍTULO III**

### **3. DISEÑO DE LA PROPUESTA**

**TEMA:** ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS MEDIANTE UN PLAN DE ACCIONES QUE PERMITAN LLEGAR A LA EXCELENCIA PARA EL CRECIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. DEL CANTÓN SALCEDO.

#### **3.1. DATOS INFORMATIVOS:**

**INSTITUCIÓN EJECUTORA:** Universidad Técnica de Cotopaxi.

**BENEFICIARIOS:**

**DIRECTOS:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria.

**INDIRECTOS:** Clientes Internos - Externos

**UBICACIÓN:** Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo, Parroquia la Matriz, Avenida 24 de Mayo y Ana Paredes.

**TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN:**

**INICIO:** Abril/ 2015

**FIN:** Agosto/ 2015

**EQUIPO RESPONSABLE:**

**TESISTAS:** COQUE COQUE SILVIA MARIELA

RODRÍGUEZ ORTEGA CORINA MARIBEL

### **3.2. ANTECEDENTES**

El tema de relaciones interpersonales es de gran importancia en el campo laboral y fundamental en el desarrollo de la convivencia social con los compañeros de una institución, dentro de la misma debe existir la comprensión, la solidaridad y todos deben llevarse bien para cumplir y culminar una actividad de la mejor forma posible, si en la empresa no existe la integración de los empleados para trabajar en equipo se llegará a un fracaso rotundo perdiendo tiempo y recursos.

Los problemas que se observan en una empresa por la falta de estrategias guiados de un plan de acciones para llegar a la excelencia en la calificación cualitativa de bueno y muy bueno, se conoce que en las relaciones humanas está incluido todo lo que concierne al ambiente laboral, atención al cliente, seguridad de los empleados y clientes, es eminente conocer desde afuera un ambiente laboral que no supere lo bueno, las debilidades que se encuentran en la cooperativa no solo tiene que ver con el compañerismo, la colaboración, la vestimenta sino que también se basa fundamentalmente en que no se ha buscado realizar estrategias que cambien no en sentido de imagen corporativa y estar bien con los accionistas, sino que se debe tomar en cuenta los criterios de los empleados y clientes, el comportamiento y la personalidad forman diferencias y conflictos entre compañeros, lo cual hace que las relaciones se distorsionen fácilmente, en un área de trabajo se mira con frecuencia la desaparición de valores como el respeto, compañerismo, amabilidad, tolerancia, discreción y la lealtad.

Esto tipo de problemas se puede encontrar en todas las instituciones por la falta de comunicación, motivación y capacitaciones en temas de compañerismo, valores, comportamientos mediante actividades extracurriculares, no es nada fácil entender a los demás pero se puede llegar a diversos acuerdos con la ayuda de todos para así obtener un buen clima laboral. Por este motivo es importante la elaboración de estrategias guiados por un plan de acciones que mejoren la calificación cualitativa de un bueno, muy bueno, a veces, nunca por un siempre y excelente.

### **3.3. JUSTIFICACIÓN**

Las relaciones interpersonales con el pasar del tiempo están desapareciendo y ya no son de importancia para los dueños de las empresas, lo único que les interesa es generar ganancias mediante el mal uso de la lealtad y fidelidad, mientras que en el interior de la institución las buenas relaciones corporativas no se dan.

Para esta investigación se tomará en cuenta las debilidades del análisis de la matriz FODA, ya que estas no brindan una buena imagen a los clientes, por esta razón es fundamental plantear estrategias.

Las relaciones humanas y públicas son factores importantes para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria logre llegar a la excelencia cambiando la calificación cualitativa y la falta de comunicación, seguridad y la implementación de valores, por este motivo es importante utilizar las estrategias que se elaborará para mejorar las necesidades de la institución, además las capacitaciones que se realizan son eminentemente de conocimiento teórico y no se practican en actividades extracurriculares, fracasando de esta manera la comunicación asertiva y las relaciones humanas.

La elaboración de esta propuesta es para solucionar ciertas falencias encaminadas a la necesidad de la cooperativa para logara el crecimiento mediante acciones que se pueden cumplir a mediano y largo plazo para obtener una calificación de excelente, también se podrá generar con estas estrategias un clima laboral agradable, integración entre empleados, compañerismo y el trabajo en equipo. La contribución que se pretende dar es: proponer estrategias que permitan solucionar problemas en ciertas actitudes y falencias para el crecimiento de la cooperativa procurando mejorar lo bueno, muy bueno por un excelente, con todo esto se cambiará la forma de comunicación, presentación, toma de decisiones, trabajo en equipo y seguridad, no solo los empleados deberán cambiar sus comportamientos sino que también se debe trabajar conjuntamente con el gerente para que esta cooperativa se convierta en la emisora de la unidad y liderazgo.

### **3.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### ***3.4.1. OBJETIVO GENERAL***

- Elaborar estrategias mediante un plan de acciones que permitan llegar a la excelencia para el crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. del cantón Salcedo en el período 2015 – 2016.

#### ***3.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS***

- Analizar los contenidos teóricos que permitan fundamentar las relaciones humanas y públicas en el entorno laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. del cantón Salcedo.
- Determinar las falencias en las relaciones humanas y públicas del personal administrativo y los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. del cantón Salcedo.
- Proporcionar estrategias mediante un plan de acción con el objeto de alcanzar la excelencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. del cantón Salcedo.

## **4. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

La propuesta se fundamenta en la información y datos encontrados en la investigación realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. del cantón Salcedo, la averiguación recogida para realizar el análisis es gracias a las técnicas de investigación utilizadas como son: la encuesta, entrevista y la ficha de observación.

Para este trabajo se elaborará estrategias mediante un plan de acción que permita alcanzar la excelencia de la institución financiera, mediante la descripción de la definición, características, tipos e importancia de la estrategia, además se dará a conocer que es un plan de acción, para todo esto nos apoyaremos en los datos obtenidos de la encuesta, entrevista y la observación que fueron aplicadas al personal administrativo de la entidad, permitiéndonos emitir conclusiones y recomendaciones de estos datos estudiados.

Entre los datos que serán definidos dentro del tema también son:

El tiempo y el significado de la estrategia DO, DA, FA y FO, para esto se elaborará un objetivo general para establecer las estrategias.

Asimismo, se analizará la matriz FODA que se construyó para realizar la Matriz estratégica cruzada tomando en cuenta todas sus debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas. Se considera que es necesario elaborar estrategias para mejorar ciertas dificultades y deficiencias que tiene la cooperativa, mediante la elaboración de acciones que se pueden desarrollar fácilmente.

Con todo esto lograremos conocer y verificar que no solo los recursos son importantes para el fortalecimiento de las empresas sino que también los factores emocionales deben ir de la mano para que mejore la entidad.

## 4.1. DISEÑO DE LA PROPUESTA

LA SIGUIENTE PROPUESTA ES PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. DEL CANTÓN SALCEDO



### 4.1.1. ESTRATEGIA

#### *DEFINICIÓN*

Estrategia son acciones que permiten el cumplimiento de actividades planificadas por una empresa, logrando determinar objetivos.

A través de una estrategia se seleccionan las gestiones que necesita realizar una institución para desarrollarse rápidamente, además se puede asignar recursos para alcanzar la misión establecida.

En otra concepción se puede definir como un plan o alternativa que se toma para ejecutar un proyecto siguiendo una serie de pasos, poniendo en práctica los conocimientos y experiencias adquiridas.

Además a una estrategia se le conoce como la ejecutora de actividades o planes que una persona desee realizar.

## ***IMPORTANCIA DE LA ESTRATEGIA***

Las estrategias cumplen un papel fundamental dentro de una empresa ya que aseguran el crecimiento prospero de la economía, permitiendo sobrevivir en los mercados competentes y globalizados, todos los empleados deben aportar para planificar estrategias que faciliten mejorar su rendimiento, la excelente toma de decisiones contribuirá al reconocimiento de la marca o servicio.

Una estrategia bien planificada permitirá llegar al éxito de la institución logrando el cumplimiento de los objetivos, facilitando el posicionamiento en los mercados esperados, además, permite realizar las cosas de forma diferente a la competencia, mejorando la efectividad.

## ***CARACTERÍSTICAS***

- Deben ser los medios facilitadores para alcanzar los objetivos.
- Deben guiar al cumplimiento de metas optimizando tiempo y recursos.
- Deben estar ligadas con las políticas, principios y valores de la empresa.
- Deben ser planificadas en consideración a la capacidad que tiene la empresa.
- Con la planificación de estrategias se deben aprovechar diversas oportunidades que se encuentran en el entorno.
- Deben ser elaboradas para eliminar las debilidades y maximizar las fortalezas.

## ***TIPOS DE ESTRATEGIA***

- **Estrategia empresarial**

Acciones que facilitan el cumplimiento de metas de una institución, estas se debe utilizar para crecer en el mercado competitivo logrando obtener rentabilidad y posicionamiento internacional.

La estrategia empresarial está vinculada directamente a los objetivos, valores, misión, visión, políticas de una empresa.

- **Estrategia de marketing**

Es el proceso que detalla cómo llegar con productos o servicios a un mercado local, nacional e internacional.

- **Estrategia operativa**

Esta encargada de guiar y liderar las planificaciones que se realizan en cuanto a la producción tomando en cuenta las acciones de la estrategia empresarial.

- **Estrategia de posicionamiento**

Proceso que buscar nuevos mercados a través de investigaciones logrando cautivar y satisfacer las necesidades de los clientes con los productos que ofrece la empresa.

- **Estrategia directiva**

Es realizada por los integrantes de la cooperativa mediante la formación de equipos de trabajo permitiendo de esta manera tomar buenas decisiones, solucionar problemas y mejorar su desempeño laboral.

## ***BARRERAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA***

- **Barrera Visión**

No todo el personal entiende la estrategia que se desea establecer.

- **Barrera gente**

Los gerentes no todos tienen iniciativas que estén ligadas a la empresa.

- **Barrera gerencial**

Pocos equipos de trabajo de gerentes ocupan menos tiempo en elaborar estrategias.

- **Barrera recursos**

La organización de estrategias no siempre concuerdan con el presupuesto de la empresa.

### **4.1.2. PLAN DE ACCIÓN**

#### ***DEFINICIÓN***

Es una herramienta que facilita la planificación de proyectos, esta debe estar organizada y orientada a implementar investigaciones que se deban cumplir optimizando recursos y tiempo logrando mejorar el rendimiento económico.

Además, es una especie de procedimientos que fundamentan las iniciativas para cumplir con la misión y los objetivos establecidos en la empresa, el plan de acción se realiza mediante un guía de operaciones logrando estructurar un cronograma de actividades para establecer un proyecto.

Para la elaboración de un plan de acción el gerente delega tareas a todos los empleados de su empresa ya que todos están involucrados en la toma de decisiones, las actividades que se vayan a realizar deben ser controladas para llegar a las investigaciones correctas.

## ***IMPORTANCIA***

Un plan de acción es necesario y útil para organizar, coordinar y dirigir el cumplimiento de objetivos mediante la asignación de tareas, para esto es importante trabajar en equipo, la buena comunicación y sobre todo las excelentes relaciones entre los integrantes.

Esta herramienta permite planificar investigaciones orientando a la implementación de proyectos para mejorar la efectividad a través de la optimización de todo tipo de recursos, para una empresa ejecutora de proyectos es fundamental optimizar tiempo, las acciones deben estar bien delimitadas para que se pueda palpar los cambios a un corto plazo.

## ***CARACTERÍSTICAS***

- Debe incluir un análisis de las necesidades que se va a satisfacer.
- Se debe definir cuáles son los objetivos que se desea alcanzar.
- Se debe describir las actividades y estrategias que van a ejecutar.
- Es necesario asignar y dividir tareas.
- Se debe establecer los recursos que serán de gran utilidad para implementar en la empresa.
- Se debe determinar el tiempo de las acciones desde su ejecución y su finalización.
- Es importante realizar un seguimiento a las actividades que se van a establecer para cambiar o corregir las acciones a tiempo.

### **4.1.3. MATRIZ ESTRATÉGICA FODA**

Es una herramienta esencial que proporciona información necesaria para la formulación de estrategias.

**TABLA N° 19: ANÁLISIS FODA BASADO EN RESULTADOS DE: ENTREVISTA, ENCUESTA Y FICHA DE OBSERVACIÓN**

<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
1. Variedad de servicios financieros y no financieros.	1. Falta de un buzón de quejas y sugerencias
2. Tiene un buen ambiente laboral.	2. Falta de motivación al personal
3. Posee capacidad de innovación.	3. Falta de capacitaciones en temas de relaciones humanas
4. Cuenta con personal activo.	4. No se han planteado estrategias para alcanzar la excelencia en cuanto a las relaciones humanas.
5. El personal cumple con cargos multifuncionales.	5. No existe buenas relaciones interpersonales por la falta de práctica de valores.
6. Buena calidad humana	6. Falta de personal.
7. Tiene buena atención al cliente.	7. No existe un guardia de seguridad.
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
1. Incremento de socios	1. La competencia con otras cooperativas
2. Resaltar a través de las redes sociales los buenos comentarios de la satisfacción al cliente de la cooperativa.	2. Mejor ambiente laboral en otras cooperativas.
3. Contratación de secretarias tituladas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.	3. Mejores tratos de amabilidad y ofertas por parte de la competencia financiera
4. Establecimiento de alianzas con empresas dedicadas a brindar capacitaciones de relaciones humanas.	4. Mayores beneficios económicos en cuanto a sueldos en la cooperativa.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

#### 4.1.4. MATRIZ CRUZADA FODA DE ACUERDO A LA TABLA N° 19

**La estrategia DO:** minimiza las debilidades y maximiza las oportunidades.

<b>D5O2</b>
Plantear técnicas de convivencia y valores para mejorar las relaciones interpersonales en la cooperativa.
<b>D1O1</b>
Implementar un buzón de quejas y sugerencias.
<b>D7O3</b>
Implementar personal de seguridad (guardia).

**La estrategia DA:** minimiza tanto debilidades internas como amenazas externas.

<b>D2A1</b>
Realizar capacitaciones en temas de relaciones humanas para motivar al personal.

**La estrategia FA:** maximiza las fortalezas y minimiza las amenazas.

<b>F7A1</b>
Generar una excelente atención al cliente que la competencia.
<b>F7A4</b>
Captar nuevos socios a través de una atención personalizada.

**La estrategia FO:** maximiza las fortalezas y las oportunidades.

<b>F4O2</b>
Incluir a la cooperativa en las redes sociales como: Facebook (Fan Page), Twitter.
<b>F4O2</b>
Actualizar la página existente de la cooperativa, hacerla interactiva para que la gente se interese en revisar la página web con la que cuenta la institución.
<b>F6O4</b>
Crear lazos de amistad entre los integrantes de la cooperativa con el personal de las diferentes empresas con la que tiene alianzas estratégicas.
<b>F6O1</b>
Fidelizar a los clientes actuales y potenciales.

#### **4.1.5. ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS MEDIANTE UN PLAN DE ACCIÓN LOGRANDO LLEGAR A LA EXCELENCIA Y ELIMINANDO FALENCIAS DE LA COOPERATIVA.**

En la cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria existen ciertas inexactitudes las cuales no permiten alcanzar los objetivos planteados, para ello es necesario elaborar estrategias mediante un plan de acción, con esto se desea elevar los niveles de excelencia en la imagen que tiene la cooperativa mejorando la atención al cliente y las relaciones interpersonales entre los empleados, para ello se mencionará algunas estrategias.

Dentro de los cuadros establecidos se tomará como un indicador al tiempo mismo que se explica a continuación.

**Largo Plazo:** se toma de referencia al tiempo que se extiende mayor a 1 año.

**Mediano Plazo:** se conoce al tiempo que dura de 6 meses a 1 año.

**Corto Plazo:** tiempo menor a 6 meses.

A continuación se presenta el objetivo general que se utilizará para el desarrollo de las siguientes estrategias.

- **OBJETIVO GENERAL:** Establecer estrategias para eliminar falencias existentes en la cooperativa.

**CUADRO N° 4: GENERAR UNA EXCELENTE ATENCIÓN AL CLIENTE**

ESTRATEGIA N° 1	ACCIONES	TIEMPO			RESPONSABLE
		LARGO PLAZO	MEDIANO PLAZO	CORTO PLAZO	
<b>Generar una excelente atención al cliente que la competencia.</b>	-Realizar capacitaciones continuas en atención al cliente que faciliten: amabilidad, cortesía y tolerancia.			✓	Gerente
	-Organizar programas para los clientes como son: Día de la madre, padre, finados y navidad.		✓		Empleados
	-Motivar a los empleados con actividades recreativas como son: Planificación de mañanas deportivas y concursos.	✓			Gerente

Elaborado por: Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**CUADRO N° 5: ATENCIÓN PERSONALIZADA**

ESTRATEGIA N° 2	ACCIONES	TIEMPO			RESPONSABLE
		LARGO PLAZO	MEDIANO PLAZO	CORTO PLAZO	
<b>Captar nuevos socios a través de una atención personalizada.</b>	-Programar visitas a los clientes puntuales en el pago de créditos ofreciendo un bono de 25\$ en compras de víveres.		✓		Gerente
	-Visitar comunidades alejados de la ciudad promocionando becas estudiantiles a los hijos de los clientes quienes formen parte de la cooperativa.	✓			Gerente
	-Realizar campañas publicitarias en plazas y mercados de la ciudad en navidad: Promoción por el depósito de 50\$ reclama un boleto para rifas con premios sorpresas.	✓			Empleados

Elaborado por: Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**CUADRO N° 6: INCLUIR A LA COOPERATIVA EN REDES SOCIALES**

ESTRATEGIA N° 3	ACCIONES	TIEMPO			RESPONSABLE
		LARGO PLAZO	MEDIANO PLAZO	CORTO PLAZO	
<b>Incluir a la cooperativa en las redes sociales como: Facebook (Fan Page), Twitter.</b>	Crear páginas en las redes sociales (Fan Page).			✓	Empleados
	Mantener actualizada el Facebook y el Twitter cada mes.			✓	Empleados
	Revisar los mensajes y comentarios en las redes sociales de la cooperativa cada fin de semana.			✓	Analista de sistemas

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**CUADRO N° 7: MEJORAR LA PÁGINA WEB DE LA COOPERATIVA**

ESTRATEGIA N° 4	ACCIONES	TIEMPO			RESPONSABLE
		LARGO PLAZO	MEDIANO PLAZO	CORTO PLAZO	
<b>Actualizar la página existente de la cooperativa, hacerla interactiva para que la gente se interese en revisar la página web con la que cuenta la institución.</b>	-Investigar diseños modernos que demuestren buena imagen de la cooperativa.	✓			Gerente
	-Crear banners que desplieguen los servicios que brinda la cooperativa y sus agencias como son: Avisos de sorteos, promociones, consulta de saldo y crédito.			✓	Empleados
	-Instaurar programas de inglés básico para los niños como son: juegos, aprender a cantar y reconocimiento de frutas.		✓		Empleados

Elaborado por: Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**CUADRO N° 8: CREAR LAZOS DE AMISTAD**

ESTRATEGIA N° 5	ACCIONES	TIEMPO			RESPONSABLE
		LARGO PLAZO	MEDIANO PLAZO	CORTO PLAZO	
<b>Crear lazos de amistad entre los integrantes de la cooperativa y el personal de las diferentes empresas con la que se tiene alianzas estratégicas.</b>	-Desarrollar actividades que fomenten amistad con otras cooperativas como son: mañanas deportivas, aniversarios, cumpleaños.			✓	Gerente
	-Facilitar apoyo a las empresas de alianza en momentos de crisis.		✓		Gerente

Elaborado por: Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**CUADRO N° 9: FIDELIZAR A LOS CLIENTES**

ESTRATEGIA N° 6	ACCIONES	TIEMPO			RESPONSABLE
		LARGO PLAZO	MEDIANO PLAZO	CORTO PLAZO	
<b>Fidelizar a los clientes actuales y potenciales.</b>	-Brindar una excelente atención manteniendo actitudes (respeto, tolerancia) y aptitudes positivas (información confiable, rapidez en trámites).			✓	Empleados
	-Complacer a los clientes con servicios ágiles y oportunos, cubriendo necesidades económicas.			✓	Empleados
	-Mantener una excelente imagen corporativa, relaciones humanas, a través de la motivación económica al personal.			✓	Empleados

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**CUADRO N° 10: PLANTEAR TÉCNICAS DE CONVIVENCIA**

ESTRATEGIA N° 7	ACCIONES	TIEMPO			RESPONSABLE
		LARGO PLAZO	MEDIANO PLAZO	CORTO PLAZO	
<b>Plantear técnicas de convivencia y valores para mejorar las relaciones interpersonales en la cooperativa.</b>	-Incrementar nuevas técnicas de convivencia como son:, Saber escuchar, no negarse a los cambios, saludar y despedirse no por obligación, ser discretos, no hacer tareas que no le correspondan.			✓	Gerente
	-Realizar reuniones para indicar las nuevas técnicas.			✓	Gerente
	-Fomentar los principios y valores éticos entre los empleados como son: Respeto, discreción, honestidad, lealtad y humildad.			✓	Gerente

Elaborado por: Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**CUADRO N° 11: IMPLEMENTAR UN BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

ESTRATEGIA N° 8	ACCIONES	TIEMPO			RESPONSABLE
		LARGO PLAZO	MEDIANO PLAZO	CORTO PLAZO	
<b>Implementar un buzón quejas y sugerencias.</b>	-Comprar un buzón para mejorar la atención al cliente.			✓	Empleado
	-Indicar a los socios que pueden manifestar sus inquietudes.			✓	Empleados
	-Elaborar tarjetas para ubicar las quejas o sugerencias.			✓	Empleados
	-Revisar el buzón para analizar los mensajes.			✓	Gerente

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**CUADRO N° 12: CAPACITAR AL PERSONAL EN RELACIONES HUMANAS**

ESTRATEGIA N° 9	ACCIONES	TIEMPO			RESPONSABLE
		LARGO PLAZO	MEDIANO PLAZO	CORTO PLAZO	
<b>Realizar capacitaciones en temas de relaciones humanas para motivar al personal.</b>	-Planificar temas de capacitación como son: El autoestima, mente positiva, manejo de las 24 horas, cómo evadir problemas personales en el lugar de trabajo.		✓		Gerente
	-Organizar reuniones para las capacitaciones mediante la contratación de un moderador.		✓		Gerente
	-Emplear los conocimientos adquiridos en las capacitaciones para impulsar las buenas relaciones.			✓	Empleados

**Elaborado por:** Silvia Coque y Maribel Rodríguez

**CUADRO N° 13: CONTROLAR LA INSEGURIDAD DE LOS SOCIOS**

ESTRATEGIA N° 10	ACCIONES	TIEMPO			RESPONSABLE
		LARGO PLAZO	MEDIANO PLAZO	CORTO PLAZO	
<b>Implementar personal de seguridad (guardia).</b>	-Seleccionar personal calificado para controlar la inseguridad.			✓	Secretaria
	-Garantizar la seguridad de la cooperativa y de los clientes.			✓	Gerente
	-Facilitar información al guardia para cubrir necesidades de los clientes.			✓	Gerente

Elaborado por: Silvia Coque y Maribel Rodríguez

## CONCLUSIONES

- Con el presente trabajo de tesis se ha podido concluir que para desarrollar este proyecto es necesario definir las categorías fundamentales, mismas que componen el marco teórico de la investigación, formado por definiciones, importancia, características, elementos, aspectos importantes de acuerdo al tema propuesto y que nos ayudaron a conocer ampliamente lo que vamos a investigar.
- A través de la entrevista, la encuesta y la observación se logró recabar información para realizar el análisis correspondiente para identificar la propuesta que se realizará para eliminar los problemas que se encuentran en la institución.
- Gracias al análisis de la información obtenida en el Capítulo II se pudo palpar que es importante crear estrategias mediante un plan de acciones con el cual se desea mejorar la atención al cliente, el trabajo en equipo, la comunicación y elevar las relaciones interpersonales logrando cambiar los resultados de bueno, muy bueno por un excelente.
- La elaboración de estrategias mediante un plan de acciones para llegar a la excelencia está enfocado para los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.
- La implementación de acciones permitirán a los empleados facilitar el cumplimiento de metas y se motivará a la existencia de un ambiente laboral de excelencia obteniendo una comunicación asertiva. Las estrategias presentadas es para eliminar las falencias que tiene la cooperativa y mejorar la calificación cualitativa de bueno, muy bueno por un excelente.

## RECOMENDACIONES

- Es recomendable buscar una información amplia en diferentes libros de las bibliotecas internas - externas, bibliotecas virtuales, entre otros medios que faciliten recopilar datos certeros sobre los temas propuestos.
- Se sugiere establecer un guía de preguntas que ayuden a recabar información para fundamentar la propuesta que se plantea mediante la interpretación y análisis de datos. Se sugiere centrarse en el tema investigado para realizar una comparación de los datos encontrados en las técnicas de investigación logrando dar un resultado concreto.
- Se recomienda elaborar la matriz cruzada con la ayuda de la matriz FODA de la cooperativa, para obtener estrategias que ayuden a la solución de problemas o dificultades que posea el objeto de estudio.
- Se sugiere mantener excelentes relaciones humanas, públicas e interpersonales ya que todas forman un buen ambiente laboral en la cooperativa tanto con los socios y con otras organizaciones.
- Es necesario implementar estrategias que permitan llegar a la excelencia y no solo conformarse con una calificación de bueno y muy bueno, no se trata de ser perfectos pero esto facilitará el crecimiento de la cooperativa.
- Es recomendable que se siga el plan de acción que se elaboró para que las relaciones interpersonales permanezca y que se eliminen inconvenientes dentro de la cooperativa y en sus agencias.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

### **BIBLIOGRAFÍA CITADA**

DORADO, José; GARCIA, María. Protocolo, Relaciones públicas y comunicación. 1ª ed. España: Editorial Síntesis S.A., 2010. Págs. 30 -32.

GERVILLA, Enrique. Educación Familiar: Nuevas Relaciones Humanas y Humanizadoras. 3ª ed. Madrid: Narcea Ediciones, 2009. Pág. 35.

IND, Nicholas. La Imagen Corporativa: Estrategias para Desarrollar Programas de Identidad Eficaces. 3ª ed. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. 2010. Pág. 18

KATZENBACH, Jon. El trabajo en equipo: ventajas y dificultades. 3ª ed. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A., 2010. Pág. 102.

LONDOÑO, Arturo. Gestión de la Identidad Empresarial. 3ª ed. Bogotá: Editorial Gráfico Ltda. 2012. Págs. 96 – 97.

MAXELL, John. Liderazgo 101: Lo que Todo Líder Necesita Saber. 2ª ed. Estados Unidos: Editorial grupo Nelson. 2012. Pág. 11.

PARRERA, Cristina. Manual de Perfeccionamiento para secretarias: Normas y Consejos prácticos para secretarias y administrativas. 2ª ed. España: Editorial Fundación Confemeta, 2009. Pág. 20.

PINTADO, Teresa; SANCHEZ, Joaquín. Imagen Corporativa: Influencia en la Gestión Empresarial. 2ª ed. Madrid: ESIC Editorial. 2013. Págs. 18 – 22.

SEVILLA, Antonieta. 101 Sugerencias para la secretaria eficaz. 2ª ed. Quito: Editorial Ecuador F.B.T. Cía. Ltda., 2012. Pág. 87.

SORIA, Víctor. Relaciones humanas. 2ª ed. México: Editorial Limusa, 2009. Pág.26.

WIEMANN, Mary. La comunicación en las relaciones interpersonales. 1ª ed. Arizona: Editorial UOC, 2011. Pág. 211 - 215.

## **BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA**

BELLO, Andrés. Las Relaciones Humanas Y la Administración de Personal. 2ª ed. Santiago de Chile: Editorial Andrés Bello, 2009.

DÁVILA, Patricia. Imagen, Etiqueta y Protocolo – Relaciones Públicas. 1ª ed. Ecuador: Editorial de la Universidad Particular de Loja, 2011.

LABUDOVIC, Ana. El Todo en un Diseñador Gráfico: Secretos y directrices para una buena práctica profesional. 1ª ed. España: Editorial Promopress S.A., 2009.

LAMB, Charles. Marketing. 1ª ed. México: EDMASA impresiones S.A., 2011.

PALENCIA, Manuel. 90 TÉCNICAS DE RELACIONES PÚBLICAS: Manual de Comunicación Corporativa. 2ª ed. Barcelona: Profit Editorial, 2008.

RIOS, Jorge. Relaciones Públicas: Su administración en las organizaciones. 3ª ed. México: Editorial Trillas, 2011.

WINTER, Robert. Manual de Trabajo en Equipo. 2ª ed. España: Ediciones Díaz de Santos, 2009.

## **BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL**

CABRERA, Ledy. Relaciones Humanas. (en línea). Chile, 2014. (ref. de 24 de abril de 2015). Disponible en web: [es.slideshare.net/leonelacarmen/relaciones-humanas-32854999](http://es.slideshare.net/leonelacarmen/relaciones-humanas-32854999)

Debis. Relaciones Públicas características, historia, imagen de una empresa. (en línea). Uruguay. 2011. (ref. 17 de abril de 2015). Disponible en web: <http://debis1422.blogspot.com/2011/09/relaciones-publicas-caracteristicas.html>

Derechos reservados. La Importancia de la Imagen Corporativa en las Pymes. (en línea). Colombia, 2014. (ref. 16 de abril de 2015). Disponible en web: <http://www.erretepe.com/index.php/?personal/importancia-imagen-corporativa/>

NUÑEZ, Alma. Relaciones Públicas. (en línea). México, 2010. (ref. 17 de abril de 2015).  
Disponibile en web: [es.slideshare.net/almacelia1/relaciones-pblicas-5415445](http://es.slideshare.net/almacelia1/relaciones-pblicas-5415445)

POLIS, Myrian. 12 características de los equipos de trabajo. (en línea). Argentina. 2014  
(ref. 24 abril 2015). Disponible en web: <http://www.myadriapolis.net/2014/01/12-caracteristicas-de-los-equipos-de.html>

Publicado por ILYFAS. Las Relaciones Humanas en la Organización. (en línea). México, 2007. (ref. de 24 de abril de 2015). Disponible en web:  
<http://lasrelacioneshumanasenlaorganizacin.blogspot.com/>

RODRÍGUEZ, Gineth. Imagen e Identidad Corporativa. (en línea). Santa Marta, 2012.  
(ref. 19 de abril 2015). Disponible en web: [es.slideshare.net/ginethr/imagen-e-identidad-corporativa-15126387?related=1](http://es.slideshare.net/ginethr/imagen-e-identidad-corporativa-15126387?related=1)

SALINAS, Cristián. Las 10 formas de mejorar tu liderazgo. (en línea). Panamá, 2011.  
(ref. 22 de julio de 2015). Disponible en web:  
<https://serunlider7.wordpress.com/2011/02/02/las-10-formas-de-mejorar-tu-liderazgo/>

SOTO, Beatriz. CARACTERÍSTICAS DE RELACIONES HUMANAS (en línea). Buenos Aires, 2011. (ref. de 24 abril del 2015). Disponible en web:  
<http://sotolobeatriz.blogspot.com/2011/05/caracteristicas-de-relaciones-humanas.html>.

# *ANEXOS*

**ANEXO N° 1**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**Unidad Académica de Ciencias Administrativas y**  
**Humanísticas**

**Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial**

**Entrevista Dirigida al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria**

**OBJETIVO:** Obtener información sobre el ambiente laboral entre los miembros que conforman la cooperativa y observar si existe relaciones interpersonales.

1.- ¿Qué actitudes lo han llevado a ser el líder de la cooperativa?

---

2.- ¿Cuál es el proceso de selección del personal para ingresar a trabajar en la cooperativa?

---

3.- ¿Cuáles son las actitudes y aptitudes que debe tener la persona que va a trabajar en la cooperativa?

---

4.- ¿Cómo calificaría las relaciones interpersonales de los miembros de la cooperativa y usted como máxima autoridad?

---

5.- ¿Qué tan importante considera las relaciones interpersonales dentro de la cooperativa?

---

6.- En caso de existir problemas entre los empleados de qué manera los resuelve.

---

---

---

7.- Se ha impartido capacitaciones en cuanto a relaciones humanas, atención al cliente o imagen corporativa a los empleados de la cooperativa.

---

---

---

8.- ¿Cuáles son las causas para que exista un buen ambiente laboral en la cooperativa?

---

---

---

9.- ¿Toma en cuenta las opiniones, criterios y valoraciones de los empleados?

---

---

---

10.- ¿Piensa que las relaciones interpersonales influyen en algo para el crecimiento de la cooperativa?

---

---

---

11.- ¿La empresa cuenta con estrategias que permitan fortalecer la excelencia en cuanto a relaciones humanas?

---

---

---

12.- ¿Por qué no existe un guardia de seguridad en la cooperativa?

---

---

---

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

ANEXO N° 2

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN  
SOLIDARIA



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

Universidad Técnica de Cotopaxi  
Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas  
Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial  
Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa de  
Ahorro y Crédito Integración Solidaria

**OBJETIVO:** Obtener información sobre las relaciones interpersonales para conocer el clima laboral en la cooperativa.

**INSTRUCCIONES:**

- ✓ Lea detenidamente las preguntas planteadas.
- ✓ Marque con un X la respuesta que cree conveniente.

1.- Se siente satisfecho con el ambiente laboral de la cooperativa.

Si  No

En caso de ser negativa su respuesta indique ¿Por qué?:.....

2.- ¿Cómo soluciona usted un problema que se presenta en la cooperativa?

Con serenidad

Alterado

Pide ayuda a sus compañeros

Espera que otro lo resuelva

Otro: .....

3.- ¿Usted se integra y se involucra en las actividades informales que realiza la cooperativa?

Siempre

A veces

Nunca

4.- ¿Cuándo usted no entiende alguna disposición del gerente pide ayuda a sus compañeros?

Si  No

**NOTA:** Si su respuesta es positiva por favor continúe a la pregunta 6.

5.- ¿Cuál es el motivo por el cual no solicita ayuda a sus compañeros ?.

Vergüenza   
Falta de confianza   
Quiere resolverlo solo   
Otro  ¿Cuál?:.....

6.- En una jornada laboral prefiere trabajar en forma....:

Grupal  Individual

7.- ¿Cuándo usted tiene problemas personales al ingresar a la cooperativa que hace... ?.

Los deja en la puerta   
Busca ayuda en la cooperativa   
Se desquita con sus compañeros   
Se desquita con los socios

8.- ¿Qué le incita a trabajar con positivismo en la cooperativa?

Necesidad de trabajar   
Ambiente laboral   
Es una obligación

¿Por qué? :.....

9.- ¿Cómo considera su relación con sus compañeros?

Muy satisfactoria   
Satisfactoria   
Buena   
Regular   
Mala

10.- ¿Cree usted que es necesario elaborar estrategias para que la cooperativa logre alcanzar el nivel de excelencia en cuanto a las relaciones humanas?

Si  No  Tal vez

¿Por qué?: .....

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

ANEXO N° 3

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA



Universidad Técnica de Cotopaxi  
Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas  
Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial  
Encuesta Dirigida a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y  
Crédito Integración Solidaria

**OBJETIVO:** Obtener información sobre la atención al cliente que brinda la cooperativa.

**INSTRUCCIONES:**

- ✓ Lea detenidamente las preguntas planteadas.
- ✓ Marque con un X la respuesta que cree conveniente.

1.- ¿Cómo fue la atención que recibió en esta cooperativa?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

2.- Existe agilidad en los trámites que usted ha realizado en esta cooperativa.

Si  No  A veces

3.- ¿Cuál es su percepción del ambiente laboral de la cooperativa?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

4.- Existe cooperación para que el trámite que usted está realizando se lo cumpla lo más pronto posible.

Si

No

5.- ¿Cuándo usted necesita información existe una persona que pueda ayudarla inmediatamente?

Si

No

¿Quién?:.....

6.- ¿Cuál es la razón por la que usted se unió a la cooperativa?

Necesidad

Sugerencias

Curiosidad

7.- Le gustaría cambiar la atención que usted recibió.

Si

No

8.- Recomendaría usted que alguien más forme parte de esta cooperativa.

Si

No

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## ANEXO N° 4



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

### Universidad Técnica de Cotopaxi Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial

#### FICHA DE OBSERVACIÓN

**OBJETIVO:** Conocer los problemas originados en la cooperativa de ahorro y crédito Integración Solidaria con referencia a las relaciones interpersonales.

CATEGORÍAS A OBSERVAR	CUMPLIMIENTO		
	SI	NO	A veces
1.- Las conductas del personal administrativo propician las excelentes relaciones.			
2.- El personal administrativo se involucra para realizar sus actividades.			
3.- El personal administrativo ofrece cooperación para resolver problemas.			
4.- La comunicación es efectiva entre el personal administrativo y el cliente.			
5.- El personal administrativo demuestra cortesía al atender a un cliente.			
6.- Existe personal suficiente que satisfaga las necesidades de los clientes cuando este lo requiera.			
7.- La cooperativa proporciona un ambiente de seguridad a sus clientes.			
8.- La institución tiene estrategias que permitan cambiar el bueno y muy bueno por excelente.			

ANEXO N° 5

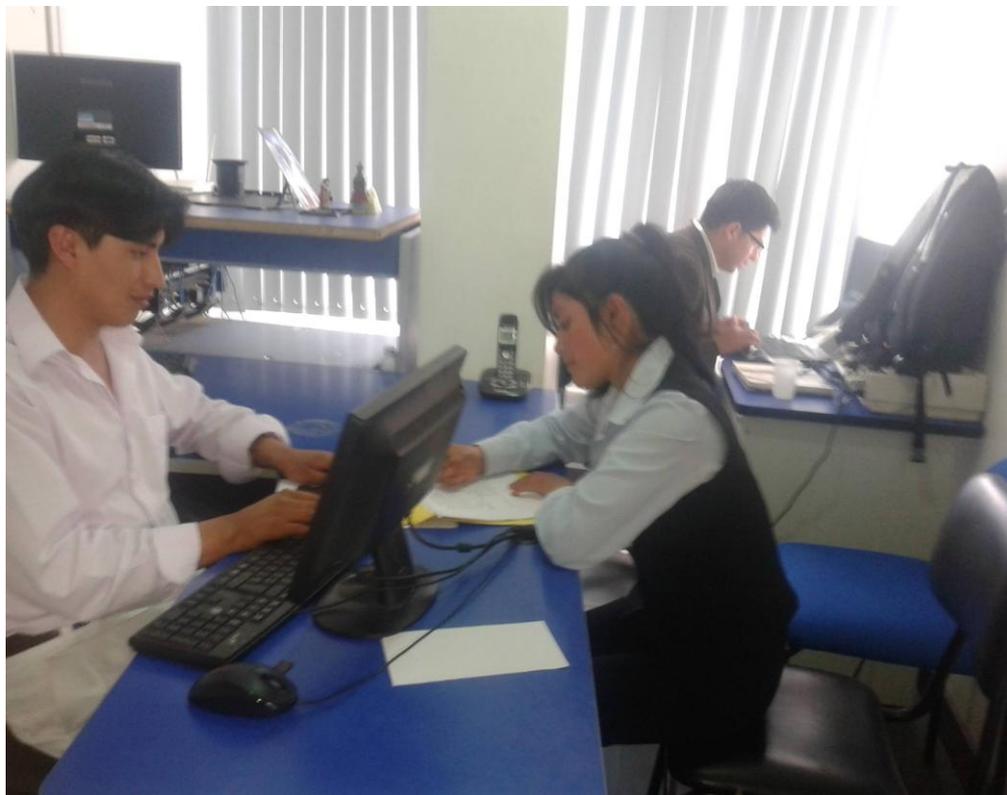
FOTOGRAFÍAS DE LA COOPERATIVA





**ANEXO N° 6**

**FOTOGRAFÍAS DE LA ENTREVISTA AL GERENTE**



**ANEXO N° 7**

**FOTOGRAFÍAS DE LAS ENCUESTAS A LOS EMPLEADOS**





**ANEXO N° 7**

**FOTOGRAFÍAS DE LAS ENCUESTAS A LOS SOCIOS**

