



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE
SIGCHOS”**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciada
en la gestión de la información gerencial

Autora:
Negrete Toapanta Heydi Lisbeth

Tutor:
Msg. Jorge Enrique Cañar Tercero

LATACUNGA – ECUADOR

JULIO - 2024



DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Negrete Toapanta Heydi Lisbeth, con cedula de identidad No. 0550564132, declaro ser autor del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CON EL TEMA “ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS”**, siendo el Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero, Tutor de la presente investigación; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en la presente investigación, son de exclusiva responsabilidad.

Latacunga, 21 de agosto de 2024

Heydi Lisbeth Negrete Toapanta

C.C: 0550564132

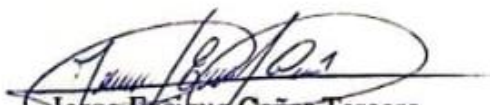


AVAL DEL TUTOR DE INVESTIGACIÓN

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

TEMA “ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS”, de Negrete Toapanta Heydi Lisbeth, de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho informe investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 21 de agosto de 2024



Jorge Enrique Cañar Tercero
C.C.:0502608227

TUTOR



AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, la postulante: Negrete Toapanta Heydi Lisbeth, con el título del Proyecto de Investigación: **“ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometida al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Para constancia firman:

C.C: 0302138191
ING. MONICA SALAZAR
LECTOR 1 (PRESIDENTE)

C.C: 0501857213
ING. GALO FLORES
LECTOR 2 (MIEMBRO)

C.C: 0502210644
ING. ALEXANDRA ALAJO
LECTOR 3 (MIEMBRO)



Sigchos 20 de junio del 2024

Señorita.

HEYDI LISBETH NEGRETE TOAPANTA

ESTUDIANTE DE LA UTC

Presente. –

Estimado Heydi

Respetuosamente me dirijo para hacerle llegar un atento y cordial saludo en respuesta al oficio enviado a nuestra institución para desarrollar el proceso de investigación queremos manifestar que estamos ACEPTANDO para que usted pueda desarrollar su actividad y brindarle las facilidades para el cumplimiento de esta actividad

Por la atención a la presente me despido de usted

Atentamente


Everaldo Arguéllo

Gerente General



AVAL DE TRADUCCIÓN

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

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS”** presentado por: **Negrete Toapanta Heydi Lisbeth**, egresada de la Carrera de: **Licenciatura en Gestión de la Información Gerencial**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, 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 a la peticionaria hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, Agosto de 2024

Atentamente,



Mg. **Heydi Lisbeth Negrete Toapanta**



CENTRO
DE IDIOMAS

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC

CI: 1720080934

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a DIOS por esta meta alcanzada, mi fuente de agua viva “El que se acoge al asilo del Altísimo, descansará siempre bajo la protección del Dios del cielo. El dirá al Señor: Tú eres mi amparo y refugio; el Dios mío en quien esperaré. Porque él me ha librado del lazo de los cazadores y de terribles adversidades” (Salmos 91:1-3).

Le agradezco a mi familia por haberme inculcado grandes valores para seguir adelante y demostrado su comprensión como estímulo constante incondicional a lo largo de mis estudios.

Gracias mi amorcito por estar en todo momento moralmente y económicamente.

A todas las personas que de una u otra manera han estado pendiente de mi proceso de estudios y me han brindado el apoyo necesario para seguir adelante.

Al alma master Universidad Técnica de Cotopaxi, por haberme abierto la puerta para ser parte de la institución y recibir los conocimientos impartidos por los prestigiosos docentes para dar un paso más en la vida.

Heydi Negrete

DEDICATORIA

El presente Proyecto de investigación lo dedico primeramente a Dios;

“Confía en Jehová con todo tu corazón, y no te apoyes en tu propia prudencia.

“Reconócelo en todos tus caminos, y él enderezará tus veredas”.

Proverbios 3:5–6

A mis padres (Lolita y Pakunito) que fueron esa guía, el instrumento que Dios puso en mi vida para seguir adelante.

A mis hermanas (Mónica, Judith, Paulina) a mis hermanos (Freddy, Kevin, Lenin), cuñados y cuñadas (Santiago, Daniel, María, Jessica) a mis sobrinos quienes siempre me dieron un motivo más para seguir sonriendo a pesar de las adversidades (Cristian, Adamari, Daniela, Carito, Daniel, Ricky, Isabela, Sofia, Jhulian, Maty a mis suegros (Pilar y Luis).

Y a mi prometido Fernando. T. quien estuvo en las buenas y en las malas apoyando mis logros, por su amor, su comprensión y por ser esa ayuda idónea que Dios me envió.

Heydi Negrete

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TITULO: “ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS”

Autor:

Negrete Toapanta Heydi Lisbeth

RESUMEN

La investigación se centra en la **Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos**, con el objetivo general de proponer estrategias para mejorar su proceso administrativo. Se empleó una metodología mixta, que incluye investigación aplicada, bibliográfica, de campo, y descriptiva, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos. La muestra consistió en 11 empleados, incluido el gerente general, y se recopilaron datos mediante encuestas y entrevistas estructuradas. Los resultados de la investigación fueron reveladores en varios aspectos clave. Aunque se constató que los empleados tienen un alto nivel de conocimiento y comprensión sobre la misión y visión de la cooperativa, lo cual es positivo para la cohesión interna, también se detectaron áreas importantes que necesitan ser mejoradas. En particular, se destacó que la comunicación entre los diferentes departamentos no es la adecuada, lo que podría estar afectando la eficiencia operativa y la colaboración interna. Además, se encontró que el sistema de retroalimentación profesional, aunque presente, no es utilizado de manera efectiva ni con la regularidad necesaria para impulsar el desarrollo profesional y la mejora continua del personal. Las conclusiones de la investigación subrayan la necesidad urgente de reforzar la comunicación interna, no solo para mejorar la coordinación y eficiencia, sino también para fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y alineado con los objetivos estratégicos de la cooperativa. Asimismo, se destaca la importancia de establecer un sistema de retroalimentación más estructurado y frecuente, que permita a los empleados recibir orientaciones claras y constructivas sobre su desempeño, lo que a su vez podría mejorar la satisfacción laboral y el rendimiento general.

Palabras Claves: Procesos administrativos, estrategias, herramientas tecnológicas, gestión estratégica.

COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

TITLE: “ANALYSIS OF THE ADMINISTRATIVE PROCESS IN THE SAN MIGUEL DE SIGCHOS HORRO AND CREDIT COOPERATIVE”

Author:

Negrete Toapanta Heydi Lisbeth

ABSTRACT

La investigación se centra en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, con el objetivo general de proponer estrategias para mejorar su proceso administrativo. Se empleó una metodología mixta, que incluye investigación aplicada, bibliográfica, de campo y descriptiva, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos. La muestra consistió en 11 empleados, incluido el gerente general, y se recopilieron datos mediante encuestas y entrevistas estructuradas. Los resultados de la investigación fueron reveladores en varios aspectos clave. Aunque se constató que los empleados tienen un alto nivel de conocimiento y comprensión sobre la misión y visión de la cooperativa, lo cual es positivo para la cohesión interna, también se detectan áreas importantes que necesitan ser mejoradas. En particular, se destacó que la comunicación entre los diferentes departamentos no es la adecuada, lo que podría estar afectando la eficiencia operativa y la colaboración interna. Además, se descubrió que el sistema de retroalimentación profesional, aunque presente, no se utiliza de manera efectiva ni con la regularidad necesaria para impulsar el desarrollo profesional y la mejora continua del personal. Las conclusiones de la investigación subrayan la necesidad urgente de reforzar la comunicación interna, no solo para mejorar la coordinación y eficiencia, sino también para fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y alineado con los objetivos estratégicos de la cooperativa. Asimismo, se destaca la importancia de establecer un sistema de retroalimentación más estructurado y frecuente, que permita a los empleados recibir orientaciones claras y constructivas sobre su desempeño, lo que a su vez podría mejorar la satisfacción laboral y el rendimiento general.

Keywords: Administrative processes, strategies, technological tools, strategic management.

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	II
AVAL DEL TUTOR DE INVESTIGACIÓN	III
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	IV
AVAL DE LA EMPRESA	V
AVAL DE TRADUCCIÓN	VI
AGRADECIMIENTO	VII
DEDICATORIA	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRAC	X
ÍNDICE	XI
1. INFORMACIÓN GENERAL	16
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
2.1 Justificación del problema	19
2.2 Formulación del problema	22
2.3 OBJETIVOS	22
2.3.1. Objetivo General	22
2.3.2. Objetivos Específicos	22
2.4. Actividades a desarrollar	23
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	24
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	25
4.1. Antecedentes investigativos	25
4.2. Fundamentación teórica	26
4.2.1. La administración	26
4.2.2. Procedimiento administrativo	27
4.2.3. Proceso administrativo	28
4.2.4. La planificación	30
4.2.5. La organización	31
4.2.6. Elementos de la organización	32
4.2.7. Dirección	32
4.2.8. Control	33
4.2.9. Ventajas del correcto uso del proceso administrativo	34
4.2.10. Como ayuda un sistema ERP dentro de una Institución	35

4.3.	Administración estratégica	36
4.3.1.	Estrategias	37
4.3.2.	Estrategias del sector cooperativo	37
4.4.	El Cooperativismo	38
4.4.1.	Cooperativa de ahorro y crédito	38
4.5.	Aspecto legal	38
4.6.	Marco institucional	39
4.6.1.	Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos	39
5.	METODOLOGÍA EMPLEADA	42
5.1.	Tipo de investigación	42
5.1.1.	Investigación Aplicada	42
5.1.1.	<i>Investigación bibliográfica</i>	43
5.1.2.	<i>Investigación de campo</i>	43
5.1.3.	<i>Investigación descriptiva</i>	44
5.2.	<i>Método de investigación</i>	44
5.2.1	<i>Método Analítico Sintético</i>	44
5.3.	Enfoque de la Investigación	45
5.3.1	<i>Enfoque mixto Cuantitativo y Cualitativo</i>	45
5.4.	Técnica	45
5.4.1	<i>Encuesta</i>	45
5.4.2	<i>Entrevista</i>	46
5.5.	Instrumento	46
5.5.1	<i>Cuestionario</i>	46
5.6.	Población y muestra	47
5.7.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	47
5.7.1.	Resultados de la encuesta	47
5.8.2.	Entrevista al Gerente General	76
6.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	79
7.	PROPUESTA	80
8.	IMPACTOS (ECONÓMICO, TÉCNICO, SOCIAL)	91
9.	CONCLUSIONES	92
10.	RECOMENDACIONES	93
11.	BIBLIOGRAFÍA	94
12.	ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Página
Tabla 1 Actividades a desarrollar.....	20
Tabla 2 Propósito.....	45
Tabla 3 Misión.....	46
Tabla 4 Visión	48
Tabla 5 Valores.....	49
Tabla 6 Políticas.....	51
Tabla 7 Distribución de las actividades.....	52
Tabla 8 Organigrama estructural.....	54
Tabla 9 Coordinación.....	55
Tabla 10 Reuniones.....	57
Tabla 11 Perfil Profesional	58
Tabla 12 Opiniones	60
Tabla 13 Mecanismos de integración	61
Tabla 14 Motivaciones.....	63
Tabla 15 Motivaciones.....	64
Tabla 16 Supervisión.....	66
Tabla 17 Comunicación interna	67
Tabla 18 Control ingreso salida	69
Tabla 19 Evalúa	70
Tabla 20 Evaluación.....	72
Tabla 21 Corrección de actividades.....	73
Tabla 22 Feedback.....	75
Tabla 23 Entrevista al gerente.....	76
Tabla 24 Planeación	81
Tabla 25 Organización.....	82
Tabla 26 Dirección.....	84
Tabla 27 Estrategia.....	85
Tabla 28 Control.....	86

Tabla 29 Estrategia de evaluación.....	88
--	----

INDICE DE FIGURAS

Contenido	Página
Figura 1 Proceso administrativo.....	27
Figura 2 Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	39
Figura 3 Propósito.....	45
Figura 4 Misión.....	47
Figura 5 Visión.....	48
Figura 6 Valores.....	50
Figura 7 Políticas.....	51
Figura 8 Distribución de las actividades.....	53
Figura 9 Organigrama estructural.....	54
Figura 10 Coordinación.....	56
Figura 11 Reuniones.....	57
Figura 12 Perfil Profesional.....	59
Figura 13 Opiniones.....	60
Figura 14 Mecanismos de integración.....	62
Figura 15 Motivaciones	63
Figura 16 Motivaciones	65
Figura 17 Supervisión.....	66
Figura 18 Comunicación interna.....	68
Figura 19 Control ingreso salida	69
Figura 20 Evalúa	71
Figura 21 Evaluación.....	72
Figura 22 Corrección de actividades.....	74
Figura 23 Feedback.....	75
Figura 24 Estrategias de la propuesta.....	79

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Solicitud a la cooperativa.....	93
Anexo 2 Carta de aceptación de la cooperativa.....	94
Anexo 3 Organigrama Funcional de la Cooperativa.....	95
Anexo 4 Encuesta dirigida a los colaboradores	96
Anexo 5 Entrevista dirigida al gerente.....	99
Anexo 6 Fotos.....	100

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto: “Análisis del proceso administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos”

Fecha de inicio: 22 de abril de 2024

Fecha de finalización: 8 de agosto de 2024

Lugar de ejecución: Sigchos

Facultad que auspicia: Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia: Gestión de la Información Gerencial

Equipo de trabajo

Tutor: Msg. Jorge Enrique Cañar

CC. 0502608227

Estudiante: Negrete Toapanta Heidy Lisbeth

C.C. 0550564132

Área de conocimiento:

Línea de Investigación

Administración y economía para el desarrollo humano y social

Sub línea de investigación

Administración y economía para el desarrollo humano y social

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El proceso administrativo es un conjunto de funciones administrativas que se ejecutan de forma secuencial, su objetivo principal es ayudar a la empresa a hacer un mejor uso de los recursos y alcanzar los objetivos de manera más eficiente; el proceso de gestión consta de cuatro etapas principales: planificación, organización, control y seguimiento, todos siguen un proceso cíclico, de modo que, una vez finalizada la última fase, comienzan de nuevo.

Las cooperativas de ahorro y crédito son fundamentales para el desarrollo económico y social, especialmente en comunidades donde el acceso a servicios financieros tradicionales es limitado. Estas organizaciones no solo brindan acceso al crédito y fomentan el ahorro, sino que también impulsan la inclusión financiera y fortalecen el desarrollo comunitario.

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades socioeconómicas con capacidad de atender las necesidades económicas de sus socios e influir en el bienestar de la comunidad y la sociedad a través de procesos administrativos eficaces y eficientes, y respetando los principios y valores propios del movimiento cooperativo internacional. (García et al., 2021)

En Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito tienen como objetivo cumplir con las expectativas financieras a través de sus actividades crediticias. Estas cooperativas son fundamentales, ya que agrupan a algunos de los sectores más vulnerables de la sociedad, quienes a menudo se encuentran excluidos del sistema financiero tradicional. A pesar de su impacto económico y social, es esencial destacar las tres funciones principales de las cooperativas: económicas, comerciales, y sociales, especialmente en las zonas rurales, donde su papel en la integración y la solidaridad es aún más evidente. (Plúa, 2022).

Muchas veces las cooperativas enfrentan falencias al no cumplir adecuadamente con sus actividades diarias en el tiempo previsto. Al tener este tipo de retrasos pueden generar problemas con los créditos, ya que no se otorgan en los plazos establecidos dentro del cooperativismo ya que estos resaltan la importancia de que deben mejorar sus procesos internos para garantizar un servicio eficiente y oportuno a sus miembros. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2024) afirma que *“el 35% de las cooperativas ha reportado dificultades para cumplir con las nuevas normativas, y el 40% ha visto una reducción en su margen operativo debido a la volatilidad económica”*.

Debemos recalcar que estos desafíos realmente afectan la capacidad al momento de ofrecer los servicios eficientes y competitivos a los clientes. Al verificar los porcentajes como es el 35% de estas entidades enfrentan dificultades para cumplir con las normativas vigentes, lo que apunta a posibles problemas de adaptación o también recursos insuficientes. Por otro lado, un 40% han experimentado una reducción en su margen operativo, lo que indica presiones financieras significativas, posiblemente están relacionadas con la volatilidad económica que caracteriza a muchos mercados actuales. Finalizando con que estos datos resaltan la importancia de que las cooperativas adopten estrategias flexibles y eficientes para garantizar su cumplimiento normativo y su sostenibilidad financiera en un entorno económico cambiante y desafiante.

En la provincia de Cotopaxi existen varias cooperativas de ahorro y crédito que contribuyen significativamente al desarrollo económico y social de la región. Según los datos más recientes, hay un total de 29 cooperativas registradas en la provincia. Estas cooperativas desempeñan un papel crucial en la inclusión financiera y el apoyo a las comunidades locales, ofreciendo servicios financieros accesibles que promueven el ahorro y el crédito. (Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi, 2024)

Se puede evidenciar que las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia cumplen un rol importante en el desarrollo de la economía y social de la región. Dando a conocer un total de 29 cooperativas que han sido registradas, se entiende que estas instituciones son importantes para la inclusión financiera, ya que brindan servicios accesibles que promueven el ahorro y el crédito. Por lo tanto, al ser entidades financieras cooperativistas, perciben un enfoque más comunitario, de la misma manera están en sintonía con las necesidades y realidades que viven día a día las comunidades a las que sirven.

Uno de los desafíos que enfrentan las cooperativas de ahorro y crédito es la gestión administrativa. Esto podría deberse a que la estructura organizativa es obsoleta o está desactualizada, no existen manuales de procedimientos, las funciones están centralizadas, no se cuenta con programas de capacitación, no hay auditorías internas o externas, se duplican funciones, hay fallos en la optimización de recursos, o los objetivos estratégicos no son los más adecuados. (Reyes, 2022)

Los problemas más críticos que enfrentan las cooperativas de ahorro y crédito es el déficit de la administración, por lo cual este problema puede tener múltiples causas como puede ser la desactualización en la estructura organizativa, ausencia de manuales organizacionales, concentración de funciones, la falta de programas como son las capacitaciones, ausencia de auditorías internas y externas, duplicación de las funciones, fallas en la optimización de recursos y objetivos estratégicos inadecuados.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito COAC —San Miguel de Sigchos Ltda. de acuerdo ministerial # 0620 del 12 de junio del 2.000 que tiene su aporte de generar créditos en beneficio de los agricultores y comerciantes y la prestación de servicios se encuentra con debilidades administrativas debido a que tienen que cubrir un territorio muy amplio y disperso por lo que tienen personal rotativo duplicando sus funciones, lo cual genera dificultades ya que tienen limitados sus conocimientos administrativos y no tienen un plan de capacitación e innovación de los servicios administrativos, por lo tanto es necesario potenciar los recursos humanos, crear procesos innovadores, implementar estrategias de servicio innovador.

2.1 Justificación del problema

Las cooperativas de ahorro y crédito actualmente se desempeñan dentro de un ambiente arduamente competitivo, en los últimos años ha sido evidente la aparición de nuevas entidades financieras, por lo tanto se ha encontrado una oportunidad de realizar un análisis de las mismas en cuanto a sus procesos administrativos, así también se ha evidenciado la aparición de nuevas tecnologías, procesos, sistemas y aplicaciones que han sido utilizadas por las cooperativas, en la presente investigación se pretende estudiar dichos procesos y avances utilizados por las entidades más reconocidas para que en base a los datos encontrados poder plantear estrategias en el proceso administrativo dentro de la cooperativa San Miguel de Sigchos, con el fin de mejorar su calidad y servicio a sus clientes.

La presente investigación se realiza con el fin de adquirir información precisa, y también se ha desarrollado un diagnóstico actual de la institución financiera, identificando cuales son los principales problemas del proceso administrativo, la falta de manuales organizacionales y capacitación insuficiente con el fin de implementar mejoras significativas. Al optimizar recursos y establecer auditorías internas y externas, aumenta la transparencia y la rendición de

cuentas. Por lo cual, alinear los procesos con los objetivos estratégicos de la cooperativa garantiza un enfoque claro hacia su misión y visión. Estas mejoras no solo incrementan la eficiencia operativa, sino que también potencian la satisfacción de los socios y los clientes, promoviendo la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo de la cooperativa.

Los beneficiarios de la mejora en son el Gerente General, los colaboradores y los clientes. El Gerente General podrá gestionar de manera más eficiente, por otro lado, los colaboradores tendrán roles y responsabilidades claramente ya definidos, y los clientes recibirán un servicio de mayor calidad. En conjunto, estas mejoras ayudan a fomentar el crecimiento del proceso administrativo, optimizando no solo los recursos, sino que también alineando las operaciones con los objetivos estratégicos de la cooperativa. Esto da un resultado de una institución más sólida, eficiente y orientada a sus clientes.

El impacto de proponer estrategias en la cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos puede ser significativo, transformando su operatividad y fortaleciendo su posición en el mercado. Personalmente considero que una de las áreas más críticas es la mejora en la eficiencia operativa a través de la automatización y la capacitación del personal. Ya que esto no solo reduce costos. Sino que también mejora la calidad del servicio, incrementando la satisfacción y fidelidad de los socios. Al ofrecer soluciones más adaptadas a las necesidades de los socios, por lo cual se puede atraer a un mayor número de miembros y aumentar la base de clientes.

El proyecto de "Análisis del proceso administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos" es sumamente útil por varias razones clave.

Considero que este análisis es fundamental para mejorar la eficiencia operativa de la cooperativa, lo que se traduce en una gestión más efectiva de los recursos y una notable reducción de costos. Al detectar y corregir las ineficiencias en los procesos administrativos, la cooperativa puede elevar la calidad del servicio que brinda a sus socios, lo que a su vez incrementará su satisfacción y lealtad.

Este proyecto me parece una herramienta de gran valor para la educación y formación del personal. Al tener una mejor comprensión de los procesos administrativos y su relevancia, los empleados pueden desempeñarse con mayor eficacia, contribuyendo así al éxito de la

cooperativa, promoviendo un crecimiento sostenible y generando un impacto positivo en la comunidad a la que sirve.

Según López (2023), uno de los mayores desafíos en el análisis de los procesos administrativos es la falta de coherencia y alineación entre estas funciones. Una planificación deficiente puede conducir a una mala organización, y una dirección y coordinación ineficaces pueden resultar en una ejecución desordenada y falta de control. Este desequilibrio puede causar ineficiencias operativas, un aumento en los costos y una baja satisfacción de los clientes, afectando directamente el rendimiento y la sostenibilidad de la organización.

2.2 Formulación del problema

¿De qué manera influye el proceso administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos?

2.3 OBJETIVOS

2.3.1. Objetivo General

Definir estrategias orientadas a mejorar el proceso administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos.

2.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Conceptualizar las distintas teorías del proceso administrativo.
- ✓ Realizar un diagnóstico de la situación actual de la cooperativa.
- ✓ Establecer estrategias para optimizar el proceso administrativo en la cooperativa.

2.4. Actividades a desarrollar

Tabla 1

Actividades a Desarrollar

OBJETIVO	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA	MEDIOS/ INSTRUMENTO	PRODUCTOS
Conceptualizar las distintas teorías del proceso administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo del marco conceptual. ✓ Búsqueda de informaciones fuentes actualizadas. ✓ Selección de información acerca del proyecto de investigación. 	Semana 1-5	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Libros ✓ PDF ✓ Tesis ✓ Bibliografías. 	Marco teórico.
Realizar un diagnóstico de la situación actual de la cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboración del instrumento. ✓ Aplicación de la encuesta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos. Interpretar los análisis y resultados. 	Semana 6-10	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta 	Análisis e interpretación de resultados en la empresa.
Establecer estrategias para optimizar el proceso administrativo en la cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación de las estrategias. ✓ Análisis de las estrategias. ✓ Elaboración de las estrategias. 	Semana 11-16	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Propuesta 	Proponer las estrategias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Nota. Esta tabla muestra las actividades que se van a realizar para el cumplimiento de los objetivos específicos.

Elaborado por: Negrete Heydi(2024)

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

El proyecto de investigación no solo se encarga de beneficiar directamente al personal colaborativo de la institución, es decir socios, directores, administradores, también beneficiara a cada uno de los socios y personas externas que están implicadas con la institución, facilitando alcanzar los objetivos a corto plazo, acorde al proyecto presentado. De la misma manera es importante recalcar que el análisis del proceso administrativo es un elemento importante y la correcta ejecución de la misma supone el éxito o fracaso de una institución, así también como los colaboradores de la misma entidad.

Beneficiarios directos

El primer beneficiario directo es el Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos o, quien está a cargo de la dirección de la cooperativa.

Los trabajadores, cuyos procesos administrativos internos mejoran el resultado de las decisiones tomadas en la organización.

Beneficiario indirecto

Los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, son el tercer beneficiario, ya que se verán favorecidos por la mejora de las propuestas, lo que resultara en un sistema de servicio al cliente más eficiente y efectivo.

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

4.1. Antecedentes investigativos

El estudio denominado “*Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Hotel Emperador Hotelemp S.A. de la ciudad de Ambato*”, destaca los aportes más importantes y representativos de los procesos administrativos en lo que se refiere a la identificación de todos los procesos para el logro de objetivos, es decir, entre los problemas más visibles en las empresas en cuanto a su correcto funcionamiento, se encuentra la no realización de los pasos del proceso administrativo, como esto afecta gravemente la productividad y desempeño de la empresa, por ello es necesario realizar un análisis de las operaciones diarias que efectúan los empleados, es muy importante, teniendo en cuenta además la necesidad de ejercer una adecuada gestión, establecer objetivos, planificar, organizar los recursos disponibles, dirigir y controlar los resultados. (Zamora, 2021).

La investigación desarrollada por Hernández & Mondragón (2019) titulado “Análisis del proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam R.l. durante el período de septiembre a diciembre 2018” en dicho proceso de planificación se lleva a cabo mediante el desarrollo de planes estratégicos y operativos, sobre los cuales la dirección informa a los empleados y directivos en la función organizacional, la empresa cuenta con manuales de gestión y un manual de operaciones que incluye un organigrama y mapas de tareas correspondientes, pero estos están desactualizados.

En un rol de liderazgo, los empleados confirman que tienen un excelente liderazgo para tomar buenas decisiones y una buena comunicación entre superiores y subordinados, la función de control se realiza mediante controles administrativos oficialmente establecidos, la cooperativa tiene una visión y misión renovadas hace tres años, y los empleados y supervisores la coinciden.

Los planes operativos y estratégicos son conocidos por todos los empleados y directivos, el manual está desactualizado desde 2010, lo que le impide realizar un seguimiento de las nuevas acciones que han aparecido en los últimos años, el mecanismo de comunicación más utilizado son las sesiones informativas, la posibilidad de ascenso está documentada, pero actualmente no se ofrecen incentivos laborales u otras formas de motivación.

Las decisiones se acuerdan entre empleados, supervisores, gerentes y colegas. Para mejorar el proceso de gestión de la cooperativa se desarrollaron las siguientes estrategias: gestionar la coordinación interinstitucional de personal y capacitación gerencial; sensibilizar a los socios, empleados y directivos sobre la importancia de la supervisión, las normas y la filosofía de cooperación; crear programas de motivación y motivación para el personal y con ello lograr un trabajo efectivo para el mejor funcionamiento de la Cooperativa.

Morocho (2020) En el proceso de investigación del tema Modelo de gestión administrativa para el servidor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Universidad Técnica de Machala, donde explica lo que falta actualmente en el control administrativo; Por eso es importante fortalecer la gestión administrativa en el uso de los recursos socioeconómicos para asegurar su uso racional y generar sostenibilidad, el objetivo es diseñar un modelo de gestión administrativa para las cooperativas, por lo que es necesario realizar investigaciones, trabajo de campo y documentación, decidiendo así el desarrollo organizacional real de la organización, tema de propuesta de factibilidad acorde a la realidad financiera de la cooperativa, cuyos procesos administrativos han sido desarrollados con la organización, la ayuda de mapas de procesos para optimizar la gestión y mejorar los procesos en el ámbito del crédito, cobro de deudas, además de proporcionar indicadores de gestión para evaluar los recursos de las organizaciones, satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

4.2. Fundamentación teórica

4.2.1. La administración

Los conceptos de Gestión y Administración Empresarial han ido evolucionando a la par con las organizaciones, adaptándose a las nuevas tecnologías y mercados para satisfacer las crecientes demandas de los usuarios en cuanto a productos y servicios. Además, la Gestión y Administración Empresarial ya no son cuestiones de alcance regional; en esta nueva era de información y conocimiento, estos conceptos deben considerarse globales, para desarrollar estrategias que aseguren la permanencia en el mercado y la satisfacción del cliente a nivel mundial. (Hernández & Palma 2011 citados por Gutierrez et al., 2021)

La administración es el eje principal de gestión en las instituciones es donde se planifica, organiza, direcciona y controla el funcionamiento global, los objetivos y metas y la asignación de recursos para conseguirlos.

La administración es un conjunto de principios organizados para alcanzar la máxima eficiencia en la forma de estructurar y gestionar una entidad social. Se trata de un proceso único que incluye la planificación, organización, ejecución y control, realizado con el fin de establecer y cumplir objetivos a través del uso efectivo de personas y recursos. La administración es el proceso de crear y mantener un entorno en el que las personas que trabajan en equipo puedan alcanzar metas específicas de manera eficiente. (Koontz et al., 2018)

En una entidad es de vital importancia la estructura administrativa ya que es el eje principal para el cumplimiento de los objetivos planteados, poder lograr grandes resultados, crecimiento y desarrollo, el momento que no hay buen funcionamiento de la parte administrativa queda estancada, llena de problemas y sin toma de decisiones para poder crecer.

La gestión administrativa dentro de una empresa cooperativa conlleva al establecimiento de metas gerenciales, a identificar las estrategias que coloque en los nichos poblacionales los servicios que ofrece, así como también depende de ello la dirigencia de los negocios empresariales, el crecimiento empresarial, el desenvolvimiento del personal en los servicios que ofrece

4.2.2. Procedimiento administrativo

El procedimiento administrativo en las cooperativas de ahorro y crédito muestran el camino y posibilita alcanzar los resultados propuestos por los miembros, el liderazgo que significa dirigir a las personas para lograr objetivos comunes, tanto para la organización como para las propias personas, utilizando de la mejor manera los recursos disponibles. El proceso de gestión de acuerdo Alvarado (2020) consta de cuatro funciones principales, que son planeación, organización, dirección y control, estos elementos administrativos se aplican a los diversos recursos con los que cuenta la empresa: recursos humanos, materiales, técnicos, financieros y temporales, de manera que estos recursos influyan efectivamente en el logro de las metas trazadas.

Los Hernández & Palma, 2011 citados por Hernández, Hernández & López, (2021) procedimiento de administración empresarial han avanzado junto con el crecimiento de las organizaciones, adaptándose a nuevas tecnologías y explorando nuevos mercados para cumplir con las crecientes demandas de los consumidores en cuanto a productos y servicios. Además, la Gestión y Administración Empresarial ha dejado de ser un tema local; en la sociedad actual,

marcada por la información y el conocimiento, estos conceptos deben verse ahora desde una perspectiva global, lo que implica desarrollar estrategias innovadoras que permitan a las empresas mantenerse competitivas y satisfacer a los clientes en cualquier rincón del mundo.

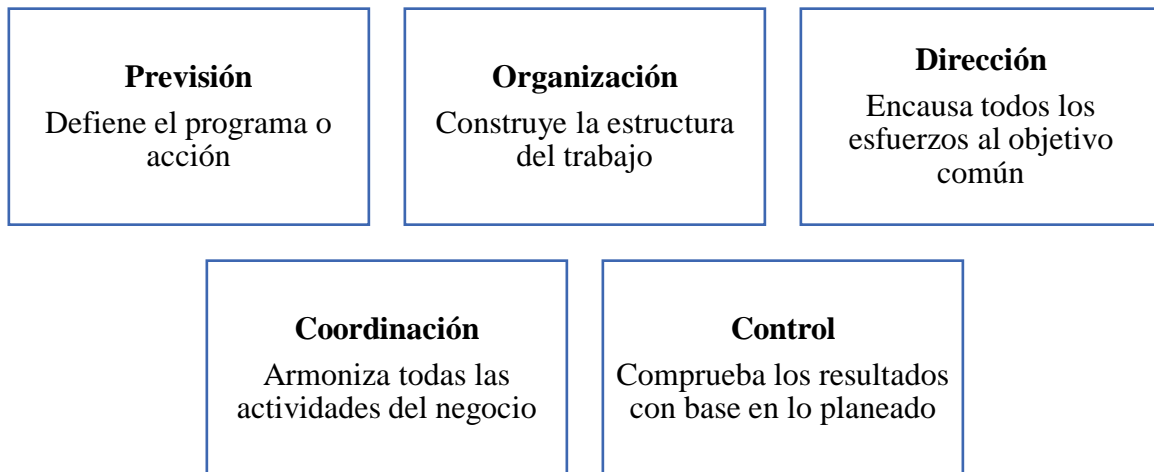
4.2.3. Proceso administrativo

Es el nombre que se adjudica al conjunto de funciones de la administración e incluye planear, organizar, dirigir y controlar. En la actualidad, el proceso administrativo se basa en cuatro funciones esenciales: planificación, organización, dirección (liderazgo) y control. Estas funciones se integran para formar el proceso administrativo en su totalidad. Consideradas por separado, la planificación, la organización, la dirección (liderazgo) y el control constituyen funciones administrativas individuales. La literatura neoclásica utiliza este marco del proceso administrativo para explicar cómo se llevan a cabo las diversas funciones dentro de las organizaciones. (Chiavenato, 2019)

El proceso administrativo se conforma de cinco componentes:

Figura 1

Componentes del proceso administrativo



Nota: Basado en Administración básica I de Díaz 2021.

El proceso de gestión es importante en todo tipo de empresas e instancias porque impide que existan espontaneidades en los momentos más difíciles y ayuda a tomar decisiones

importantes que producen crecimiento institucional, preserva la gestión de los recursos. (Abad & Abad, 2021)

El proceso administrativo es un conjunto de actividades de gestión de una organización o empresa, encaminadas al uso correcto, rápido y eficiente de los recursos disponibles. El proceso administrativo consta de cuatro fases principales: planificación, organización, implementación y control, a través de ellos, los integrantes de la empresa se esfuerzan por alcanzar las metas u objetivos previstos.

Figura 2

Proceso administrativo



Nota: Obtenido de Altamira, (2022) Etapas del proceso administrativo Revista digital p.2

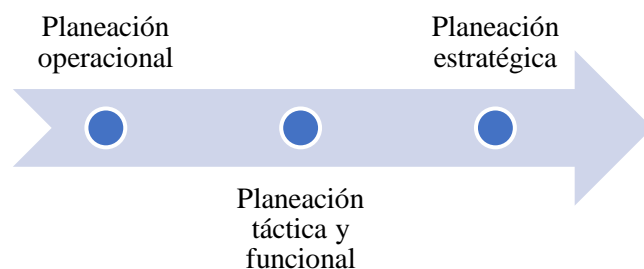
4.2.4. La planificación

La planificación en el proceso administrativo se orienta a definir metas claras, diseñar estrategias para lograrlas y crear una estructura de planes que permita coordinar e integrar todas las actividades. En esta fase, se trata de determinar tanto el propósito de lo que se quiere hacer como los medios para conseguirlo. El objetivo es identificar las estrategias que facilitarán que la empresa u organización alcance sus metas futuras. Para ello, es fundamental reflexionar sobre preguntas clave como: ¿Dónde nos encontramos actualmente? ¿Hacia dónde queremos ir? ¿Qué pasos debemos seguir para llegar allí? Las recomendaciones y propuestas del directivo en este punto están enfocadas en mejorar ciertos procesos. (Pacheco, 2023)

La planeación es sin duda una fase indispensable para lograr un proceso administrativo eficiente. Para Goytortúa et al., (2023) La etapa de planeación ayuda a disminuir la incertidumbre que el futuro trae consigo, aunque es importante aclarar que no la elimina por completo. Sin embargo, permite prepararse mejor para minimizar los riesgos y aprovechar las oportunidades que puedan surgir. La planeación se puede llevar a cabo en cualquiera de los tres niveles jerárquicos de una organización, dependiendo de su alcance y del periodo que abarque. Por lo tanto, existen tres tipos principales de planeación son:

Figura 3

Tipos de planeación



Según Palacios (2020) la gestión de la cooperativa es establecer nuevos objetivos, se trata de identificar estrategias que nos ubiquen en nichos no convencionales; la persona que lidera formula estrategias que ayuda a las empresas a posicionarse mejor en sus mercados, así como también se explica que la gestión estratégica nació para buscar la interdependencia de la

estrategia y la organización. A la llegada de los dos mil años, aparecieron en el mercado nuevas tecnologías, que provocaron vértigo y turbulencias en diversos escenarios políticos, económicos, sociales y culturales, que además cambiaron las formas de gobernanza, organización y gestión de las organizaciones públicas y privadas hasta nuestros días.

La planificación en una cooperativa de ahorro y crédito es vital para su éxito y sostenibilidad. A través de una planificación estratégica, la cooperativa puede definir claramente su visión y misión, establecer metas y objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo determinado. Este proceso no solo dirige los esfuerzos hacia objetivos comunes, sino que también permite identificar y aprovechar las fortalezas internas, reconocer y mitigar las debilidades, y realizar un análisis exhaustivo del entorno empresarial en el que opera.

4.2.5. La organización

La organización como una función administrativa que implica la asignación de tareas, la distribución de responsabilidades entre equipos o departamentos, y la provisión de los recursos necesarios para su funcionamiento. Este autor considera que la organización no solo valora los aspectos tangibles, sino que también abre la puerta a la creatividad. En la era actual, la evolución de la teoría administrativa ha llevado a un cambio en el enfoque y perfeccionamiento en la forma de abordar la organización, su operación y su funcionalidad. (Chiavenato 2002 citado por González et al., 2020)

La estructura organizacional es una herramienta esencial que respalda las funciones de gestión de una empresa. Proporciona un marco necesario para regularizar y vincular todas las relaciones y actividades de la organización. Es fundamental porque precisa cómo se distribuyen los compromisos, autoridades y recursos, brindando un esquema claro para las actividades y relaciones internas. Una distribución organizacional bien diseñada facilita la combinación y el logro de objetivos, optimando la eficiencia y eficacia al fomentar una comunicación y colaboración más efectivas entre departamentos y niveles jerárquicos. (Vásquez, Parrales & Morales, 2021)

En el proceso administrativo, la organización actúa como el mecanismo que define la estructura necesaria para una correcta sistematización de los recursos en una empresa. Esta sistematización se logra a través de la asignación de jerarquías, así como la organización,

correlación y agrupación de actividades, con el objetivo de facilitar y simplificar el funcionamiento del grupo de socios. (Saavedra & Delgado, 2020)

La organización es un aspecto crucial para poner en orden los requerimientos, donde se encuentra la empresa, con que recursos cuenta y de esta forma encaminar esfuerzos y demás al cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

4.2.6. Elementos de la organización

La organización posee elementos indispensables como: establecer un marco de trabajo que defina funciones, jerarquías y actividades necesarias para alcanzar los objetivos del grupo social específico. Esta estructura requiere una sistematización racional de actividades y recursos para lograr una ejecución eficiente del trabajo. Además, la organización necesita agrupar, dividir y asignar funciones para promover la especialización, mientras que la jerarquía establece niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa. Un objetivo clave es simplificar las funciones mediante métodos efectivos para optimizar el desempeño en el trabajo. (Jiménez & Narváez, 2021)

Por su parte Mendoza & Moreira (2021) considera que los elementos de la organización son los siguientes:

- ✓ **Objetivos:** Son las metas y propósitos establecidos para la organización.
- ✓ **Estructura:** Se refiere a la organización del personal, los departamentos y sus funciones.
- ✓ **Procesos:** Son los procedimientos y métodos empleados para llevar a cabo las actividades de la organización.
- ✓ **Recursos:** Se refiere a los recursos financieros, humanos y materiales utilizados para realizar las actividades de la organización.

4.2.7. Dirección

Este puesto en la empresa requiere que la persona seleccionada guíe y dirija el proceso para alcanzar los objetivos organizacionales. La responsabilidad principal es promover de manera clara y efectiva las metas planificadas, actuando siempre con honestidad y siguiendo principios éticos y morales. Es crucial que la persona actúe con responsabilidad y coherencia. El objetivo de quienes participan en la gestión empresarial es lograr que todas las partes de la

organización colaboren de manera eficiente para alcanzar las metas comunes, buscando el mejor rendimiento tanto personal como en el uso de recursos organizacionales. (Vélez et al., 2020)

En el proceso administrativo, la dirección es la fase más dinámica debido a la interacción constante entre los miembros del equipo de trabajo y el gerente. Esta es la tercera etapa del proceso administrativo, ubicada después de la fase de organización y antes del control. A menudo, también se le denomina fase de ejecución. Durante esta etapa, el gerente desempeña un papel esencial al motivar al equipo, coordinar sus actividades, e instruir y apoyar a los miembros que lo necesiten. Además, sus responsabilidades abarcan mucho más que solo estas tareas. (Almendariz, 2020)

Al tomar decisiones, el directivo debe tener en cuenta que hay un grupo de personas que, aunque no formen parte de la organización, pueden verse afectadas por sus acciones. Por lo tanto, la dirección de la empresa puede enfrentar dificultades por dos razones principales. Primero, los recursos limitados de la empresa dificultan el cumplimiento simultáneo de los objetivos de diferentes grupos, lo que puede generar conflictos. Segundo, si los interesados no están satisfechos con los resultados, pueden presionar a la dirección o retirar su apoyo. Además, es importante recordar que el líder debe respetar el marco legal establecido y considerar los principios éticos y los valores que, aunque no estén codificados en la ley, actúan como límites en la toma de decisiones.

4.2.8. Control

El control es una etapa crucial en el proceso de gestión, ya que, aunque una empresa cuente con grandes planes, una estructura organizativa adecuada y una gestión eficaz, el gerente no puede asegurar el estado real de la organización sin un mecanismo que permita verificar y entender si la implementación está alineada con los objetivos establecidos. (Zambrano & Ormaza, 2020)

El control tiene como propósito garantizar que los resultados de las actividades previas se alineen lo más posible con los objetivos establecidos. A partir de las observaciones anteriores, se puede concluir que el proceso administrativo es, sin duda, el método necesario para gestionar de manera efectiva, coherente, flexible e integral cualquier organización. Las organizaciones deben utilizar el proceso administrativo como una herramienta para coordinar

las diversas actividades que permiten alcanzar la estrategia empresarial. En otras palabras, la acción empresarial debe ser planificada, organizada, dirigida y controlada para implementar la estrategia seleccionada de manera efectiva. (Márquez et al., 2021)

El control en la planificación administrativa asegura que las actividades se alineen con los objetivos establecidos. Permite ajustar las estrategias y recursos en función de los resultados obtenidos, garantizando que la planificación sea efectiva y adaptable a las necesidades cambiantes de la organización.

4.2.9. Ventajas del correcto uso del proceso administrativo

Una empresa que aplica la correcta gestión administrativa, se beneficiará de varios aspectos propios de una buena gestión, de los cuales se puede destacar el crecimiento de la productividad, en primer lugar, si el control administrativo se utiliza correctamente, permite que todos los procesos se realicen de forma más sencilla. Lo cual optimiza el funcionamiento de todas las funciones de la empresa, mejora de la productividad, porque todos los procesos que afectan negativamente a la productividad se pueden cambiar y ajustar (Moreno, Moreira & Merchán, 2022)

Cuando los objetivos y tácticas están claramente definidos y las tareas se organizan eficientemente, se logra un ahorro significativo en recursos como tiempo, capital y materiales. Un proceso administrativo bien optimizado no solo mejora la eficiencia, sino que también permite a la organización redefinir sus prácticas comerciales para reducir costos. Esto maximiza el uso de herramientas disponibles y genera beneficios tangibles. Por otro lado, una planificación deficiente puede llevar a sobrecostos y, si afecta un proceso clave, reducir la capacidad operativa y perjudicar la rentabilidad de la empresa. (González et al., 2020)

Cuando todas las tareas y actividades se enfocan en alcanzar los objetivos, los esfuerzos se alinean hacia una misma dirección, lo que potencia la eficiencia y efectividad de la organización. Esto se logra mediante una planificación cuidadosa, en la que se definen estrategias claras y se asignan responsabilidades de manera precisa. Un equipo bien coordinado, que comprende sus roles y trabaja en armonía, es clave para asegurar que cada acción contribuya al objetivo común. Esta alineación no solo facilita el cumplimiento de los objetivos, sino que también asegura que se logren dentro del plazo establecido, optimizando el uso de recursos y minimizando el riesgo de desviaciones en el proceso.

4.2.10. Tecnologías de información y comunicación en el proceso administrativo

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) abarcan un conjunto de tecnologías convergentes, incluyendo microelectrónica, informática (hardware y software) y telecomunicaciones. Estas tecnologías tienen la capacidad de generar, almacenar, procesar y transmitir información, utilizando la informática, microelectrónica y telecomunicaciones para crear nuevas formas de comunicación a través de herramientas tecnológicas y de comunicación. Su objetivo es facilitar la emisión, acceso y gestión de la información. Las TIC permiten a las organizaciones un mejor acceso a la información, gestión y generación de conocimiento, además de ayudar a visibilizar y movilizar apoyos para sus causas, fortaleciendo su capacidad organizacional y promoviendo el uso sostenible de estas tecnologías. (Bardales 2018 citado por Quiñonez et al., 2021)

Hoy en día, las empresas se ven forzadas a mantenerse conectadas entre sí y con otras organizaciones debido a factores como fusiones, reducción de costos operativos y estrategias de mercado, entre otros. Por lo tanto, la inversión en estas conexiones se ha vuelto indispensable. Una de las principales ventajas que ofrecen las TIC en la gestión empresarial es el teletrabajo, que proporciona al empleado mayor seguridad y tranquilidad. En el contexto actual, su importancia radica en la capacidad de permitir que los trabajadores cumplan con sus responsabilidades desde casa, minimizando el riesgo de contagio de enfermedades emergentes. (Tyler, Campines & González, 2021)

Sin duda el uso de las TIC en la administración empresarial tiene múltiples puntos fuertes como la optimización de recursos, la automatización de tareas, etc, Como lo afirma Helfmann & Gómez (2021) la implementación de algún sistema que contribuya a la administración dentro de una organización es muy buena porque nos reduce muchos recursos, optimiza nuestro tiempo común, pero también integra a todos los trabajadores manteniéndolos actualizados en sus funciones o responsabilidades.

4.2.10. Como ayuda un sistema ERP dentro de una Institución

El ERP ofrece múltiples beneficios para las pequeñas y medianas empresas (pymes), como la organización de los procesos dentro de cada área y el fortalecimiento de la relación interdepartamental. Dependiendo del tamaño de la empresa, es recomendable elegir un modelo ERP que se ajuste a sus necesidades y actividades, lo que ayudará a optimizar la toma de decisiones. (Intriago, 2021)

Según Chávez, Matailo & Cordero (2022), los sistemas de software ERP se caracterizan por su capacidad para automatizar y modelar la mayoría de los procesos fundamentales de una organización, desde la gestión de ventas hasta la comercialización del producto, abarcando funciones de producción, logística, contabilidad, administración de órdenes de venta, recursos humanos y finanzas. Los autores comparan tres proveedores de software libre ecuatoriano: Webcopec System Cia.Ltda, Sandoval Paspuel José Andrés y Tech2go S.A., destacando los resultados más relevantes de cada uno. Los resultados reflejan lo siguiente:

Al analizar la tabla comparativa de los tres proveedores de sistemas ERP, se observa que Tech2go S.A. destaca con un puntaje total de 62, superando a Softlider Cia. Ltda. (50) y Webcopec System Cia. Ltda. (48). Este resultado refleja la sólida oferta técnica y funcional de Tech2go, particularmente en áreas como experiencia y solvencia, así como características técnicas avanzadas, incluyendo registros de auditoría y capacidad multiusuario, lo que sugiere una mayor capacidad para satisfacer las necesidades complejas de la empresa. Por otro lado, aunque Webcopec y Softlider presentan puntajes similares, Tech2go se diferencia claramente por su mayor innovación y fiabilidad técnica, lo que lo posiciona como la opción más robusta y competitiva en el mercado actual.

4.3. Administración estratégica

Es un elemento óptimo en el diagnóstico, análisis y toma de decisiones que permite a las organizaciones abordar los desafíos ambientales y adaptarse sistemáticamente al cambio para mejorar la eficiencia y la calidad, también se puede decir que la gestión estratégica se puede definir en función de sus cuatro elementos importantes: análisis ambiental, formulación de estrategias, implementación de estrategias y evaluación y control, estos cuatro elementos permiten el desarrollo de una gestión eficaz. (Uribe, 2022)

La declaración de estrategia contiene las razones, objetivos, estrategias y políticas con las que trabaja la empresa. Todo ello requiere, entre otras cosas, definir cuáles son los resultados requeridos y cuál es el plan para alcanzarlos. La implementación estratégica es la implementación del plan desarrollado en el paso anterior, se basa en elementos que contienen las diligencias a ejecutar, los recursos y los siguientes procedimientos. (Paredes & Gallardo, 2022)

4.3.1. Estrategias

La estrategia es el conjunto de acciones planificadas que una organización toma para lograr un objetivo específico, es el arte de planificar y ejecutar acciones para lograr objetivos de manera eficaz y eficiente, implica evaluar cuidadosamente el entorno, los recursos y las capacidades de la organización para tomar decisiones informadas. (Jímenez, 2021)

La estrategia es un sistema unificado de objetivos, políticas y secuencias de acción que combinan y dirigen las actividades de una organización en una dirección consistente, una estrategia eficaz debe ser flexible y adaptable al cambio, siempre enfocada a resultados de largo plazo, además debe ser inclusivo e involucrar a todas las partes interesadas para garantizar su viabilidad y éxito. (Sánchez, 2021)

4.3.2. Estrategias del sector cooperativo

Dentro de las estrategias del sector corporativo para Bombón & Pacheco (2021) se puede considerar cuatro dentro de las más fundamentales.

1. Especialización. - El objetivo es que la comunidad se comprometa con una actividad en la que tienen mayor experiencia y conocimiento, pero siempre girando en torno al eje ahorro-préstamo, de esta manera se convierten en creadores de empleo, valor agregado de precios y mecanismos de resolución de conflictos, en este sentido, organiza la técnica de planificación, no el ejecutor, sino el iniciador y creador del croissant.

2. Integración. - Pretende convertirse en el tercer sector económico, representado por entidades como la Administración de Economía Solidaria, así como organizaciones de base, fortaleciendo sus instituciones y con ello recuperar la confianza tras la quiebra e intervención de varias cooperativas pertenecientes a la alianza de sectores económicos.

3. Autocontrol. - Si antes reaccionábamos con medidas orientadas a la industria, ahora intentamos ser proactivos, actuar rápida y adecuadamente con la propia industria para crear buenos métodos de gestión y desarrollo unificado.

4. Institucionalidad. - creando un cambio cultural en las organizaciones utilizando herramientas legales y pasando de un concepto de usuario a un concepto de socio de las propias organizaciones.

4.4. El Cooperativismo

Una cooperativa es un movimiento social que define la cooperación de sus miembros en los ámbitos económico y social como una forma de lograr que sus miembros, quienes se integran en asociaciones voluntarias llamadas cooperativas, reciban más beneficios para satisfacer sus necesidades. (Américas, 2023)

El movimiento cooperativo es ahora una fuerza económica que extiende sus beneficios a aquellos con menos recursos y promueve su inclusión económica, creando oportunidades para el desarrollo social, económico y ambiental. Las cooperativas no tienen fines de lucro y son muy importantes para todos los países porque alientan a las personas de todos los niveles de la economía a participar en la construcción de una economía saludable. (Fernández, 2022)

4.4.1. Cooperativa de ahorro y crédito

A nivel general, las cooperativas de ahorro y crédito, a pesar de ofrecer muchos de los mismos productos y servicios que otras instituciones financieras, tienen características únicas. Estas cooperativas son propiedad de sus miembros, quienes también las controlan. Los miembros eligen una junta directiva entre voluntarios para administrar la cooperativa. Las cooperativas de ahorro y crédito buscan promover el bienestar de sus miembros, y las ganancias obtenidas se devuelven en forma de tarifas reducidas, mayores tasas de ahorro y menores tasas de interés en préstamos. Los miembros de una cooperativa de crédito comparten un vínculo común, conocido como "área de membresía". Es posible unirse según el empleador, la familia, la ubicación geográfica o la membresía en un grupo.

4.5. Aspecto legal

En cuanto a la base jurídica, contamos con un Estatuto o Ley de Cooperativas según Decreto Supremo No. seis mil ochocientos cuarenta y dos, Registro Oficial No. ciento veintitrés de fecha 20 de septiembre de 1966.

Las cooperativas de ahorro y crédito están regentadas bajo la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

Título III DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

Capítulo I: DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

Art. 78.- El sector financiero es popular y unido. - Para los efectos de esta Ley, el sector financiero masivo y solidario incluye las cooperativas de ahorro y crédito, las organizaciones afiliadas o solidarias, los bancos y las cajas de ahorro comunitarias.

Art. 79.- Tasa de interés. - Las tasas de interés activas y pasivas máximas que fijarán en sus operaciones las instituciones del sector de las finanzas masivas y solidarias serán determinadas por el Banco Central del Ecuador.

Art. 80.- Regulaciones adicionales. - Las cooperativas de ahorro y crédito, organizaciones afiliadas, unidas, bancos, cajas comunitarias y cajas de ahorro, en lo no previsto en este capítulo, se regularán, según su naturaleza, de conformidad con lo establecido en el Título II de este Acto; salvo que la intervención sólo afectará a las cooperativas de ahorro y crédito.

Sección I DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y préstamo. - Son organizaciones integradas por personas naturales o jurídicas que participan voluntariamente con el propósito de realizar actividades de intermediación financiera y socialmente responsables con sus socios y previa autorización de la dirección de la Autoridad, con clientes o terceros de acuerdo con normas y principios reconocidos.

4.6. Marco institucional

4.6.1. Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos.

COAC, San Miguel de Sigchos es una cooperativa de ahorro y crédito dedicada al ámbito, económico, social y ambiental del sector para satisfacer las necesidades de los socios, a través de los productos y servicios de calidad financieros y no financieros. Se encuentra en vigencia 25 años regentada por la Super Intendencia de Economía popular y solidaria, también cuenta con el seguro de depósito COSEDI que garantiza la seguridad del dinero de los depositantes e inversionistas.

Misión

Una cooperativa de ahorro y crédito de la Economía popular y solidaria que ofrece servicios financieros y no financieros a los socios y clientes del territorio de Sigchos y parroquias aledañas, apoyando al crecimiento de los productores a través de los servicios ágiles, costos diferenciados, tecnología avanzada y atención personalizada, generando seguridad, confianza con el recurso humano comprometido y capacitado.

Visión.

Para 2025, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos será una organización afiliada a una caja central y a una red provincial y nacional sólida, solvente y con un compromiso social en constante crecimiento. Prestará productos y servicios financieros y no financieros de calidad a sus socios/as, promoviendo el buen vivir, la solidaridad, la cooperación y contribuyendo al desarrollo local.

Objetivo

Establecer políticas y procedimientos para una eficiente administración en la ampliación de procesos relacionados con el manejo de dineros de la cuenta ahorristas, concesión y recuperación de créditos concedidos a los socios que permitan delimitar las responsabilidades y actividades a ser realizadas por el personal involucrado.

Políticas

- Escuchar sugerencias de socios y clientes sobre productos y servicios para mejorar si es necesario.
- Democratizar los productos y servicios financieros para que sean accesibles a todos los segmentos del mercado.
- Desarrollar espíritu de equipo con condiciones laborales adecuadas con un liderazgo participativo y proactivo del talento dentro de la estructura de desarrollo institucional.
- Fortalecer los procesos de gestión a través de la mejora continua para que los socios generen utilidades, respetando la visión y misión de las cooperativas de ahorro y crédito, garantizando la capacidad de pago, transparencia y agilidad a los socios y clientes.
- Practicar el principio del cooperativismo, como entidad de desarrollo, promueve la interconexión y crea economías de bajo empleo, enfatizando la economía solidaria.

Valores Institucionales

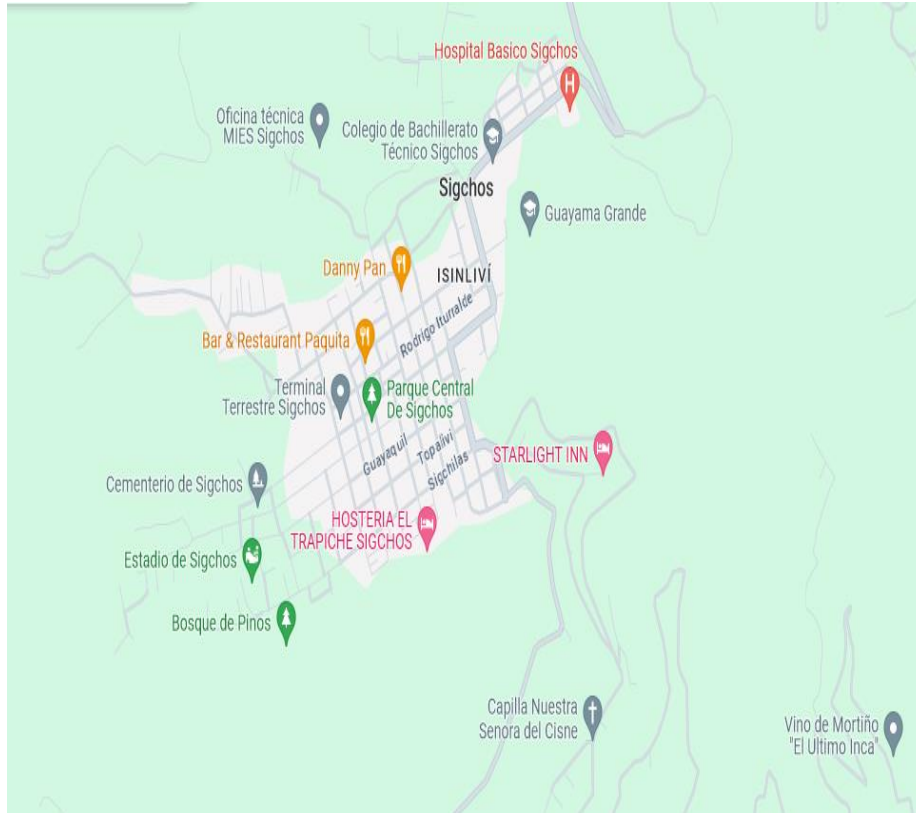
- Trabajo en equipo: Darse la mano unos a otros para el cumplimiento de objetivos
- Respeto: Consideración por todas las personas que hacen la cooperativa, los socios y los clientes.
- Equidad: Tratar a todos los socios sin distinción de raza, color y nivel económico.
- Autogestión
- Bien Común
- Responsabilidad
- Buen vivir
- Prelación del trabajo sobre el capital
- Consumo ético y responsable
- Disciplina

Ubicación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos se encuentra ubicada en la Parroquia Sigchos, Provincia de Cotopaxi, calles Carlos Hugo Páez, frente al mercado 24 de Mayo.

Figura 4

Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito



Nota: Ubicación de la cooperativa de ahorro y crédito de Carlos H. Páez.

5. METODOLOGÍA EMPLEADA

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos de investigación fue necesario aplicar una ruta metodológica que con lleva a obtener información relevante, pertinente y confiable, lo que servirá de respaldo de la investigación. A continuación, se reflejan aspectos importantes de la metodología empleada como el tipo de metodología, el enfoque de la investigación, el tipo de investigación, las técnicas, los métodos, los instrumentos y la población de estudio, la investigación ha tenido un desarrollo en el campo organizacional.

5.1. Tipo de investigación

5.1.1. Investigación Aplicada

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos se llevó a cabo la investigación de aplicada como menciona DupcUC (2024) La Investigación Aplicada se enfoca en resolver problemas específicos dentro de un contexto particular. En lugar de solo generar conocimiento teórico, su objetivo es aplicar ese conocimiento de manera práctica para abordar

y resolver problemas concretos en sectores sociales o productivos. Esto significa usar experticia de diversas áreas especializadas para desarrollar soluciones que respondan a necesidades reales y tangibles.

5.1.1. Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica supone un conjunto de actividades encaminadas a localizar documentos relacionados con un tema o un autor concreto. Es decir, en un análisis de datos escritos sobre un problema en particular para averiguar y establecer conexiones con contribuciones científicas anteriores, diferencias o conocimientos actuales sobre el problema, mediante la lectura de los diferentes documentos. (Montero, 2020)

La investigación bibliográfica se enfoca en utilizar datos secundarios como principales fuentes de información. Su propósito es encontrar soluciones a problemas existentes mediante dos métodos principales: correlacionar información proveniente de diversas fuentes y ofrecer una visión global y detallada de un problema a partir de varias fuentes. Una de las grandes ventajas de este enfoque es que proporciona una cobertura amplia de los fenómenos, abarcando una realidad mucho más extensa en términos de tiempo y espacio. Sin embargo, una posible desventaja es que la calidad de las fuentes puede no estar siempre clara. Para superar este desafío, el investigador debe examinar las circunstancias en las que se obtuvieron los datos, resolver inconsistencias y comparar varias fuentes para asegurar la precisión y fiabilidad de la información. En esencia, la investigación bibliográfica implica buscar, recopilar, organizar, evaluar y analizar información de manera crítica. (Unir, 2023).

La investigación bibliográfica se empleó para el análisis de información previa disponible donde se analizaron los aspectos conceptuales y teóricos del tema. Con esta información se estructuró el marco teórico científico referencial que sirve de sustento científico y técnico de la investigación.

5.1.2. Investigación de campo

De acuerdo a el libro metodología Sampieri (2019) “*la investigación de campo consiste en la recolección de datos directos de la realidad, sin manipular o controlar las variables*” (P.76). Este tipo de investigación nos permitió recopilar y almacenar de manera sistemática información fundamental sobre las dos variables. La investigación empleó métodos como la encuesta y la entrevista, ya que se llevó a cabo de manera directa en la Cooperativa de Ahorro

y Crédito San Miguel de Sigchos, utilizando estas herramientas para analizar minuciosamente la situación de la institución a través de un estudio de campo.

5.1.3. Investigación descriptiva

En esencia, la investigación descriptiva es un enfoque sistemático utilizado por los investigadores para recopilar, analizar y presentar datos sobre fenómenos del mundo real con el fin de describirlos en un contexto natural, su principal objetivo es describir lo que existe, basándose en observaciones empíricas, se define como un método de investigación que observa y describe las características de un grupo, situación, fenómeno determinado, el objetivo no es establecer una relación de causa y efecto sino proporcionar una descripción detallada de la situación.

Debido a su naturaleza directa, la investigación descriptiva puede proporcionar datos más fáciles de interpretar tanto para los investigadores como para sus audiencias, en lugar de analizar relaciones estadísticas complejas entre variables, los investigadores presentan descripciones detalladas de sus observaciones cualitativas, los investigadores pueden realizar análisis en profundidad relacionados con sus preguntas de investigación, pero el público también puede aprender de sus propias interpretaciones(Stewart, 2023, p.7)

5.2. Método de investigación

5.2.1 Método Analítico Sintético

Este método combina dos procesos mentales opuestos pero complementarios: el análisis y la síntesis. El análisis consiste en descomponer un todo en sus partes y examinar sus componentes, relaciones y propiedades para comprender cómo funciona cada elemento individualmente. Por otro lado, la síntesis se encarga de reunir estas partes analizadas para identificar relaciones generales y características comunes entre los elementos. Ambos procesos funcionan de manera interdependiente: el análisis brinda los detalles esenciales para que la síntesis pueda generalizar y unificar la información obtenida. En la investigación, uno de estos métodos puede ser más prominente en diferentes etapas, según las necesidades del estudio. (Rodríguez & Pérez, 2019)

En la investigación, el método analítico-sintético fue óptimo para descomponer y entender en detalle los componentes del proceso administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos. Mediante el análisis se examinó cada parte del proceso y sus

relaciones internas. Para, luego con la síntesis combinar esta información para identificar patrones y características generales, de esta forma se obtuvo información cohesiva de la labor administrativa de la cooperativa. Este enfoque facilitó una comprensión más profunda y completa del tema estudiado.

5.3. Enfoque de la Investigación

5.3.1 Enfoque mixto Cuantitativo y Cualitativo

La metodología mixta ha ganado reconocimiento como la "tercera aproximación metodológica principal" o el "tercer movimiento metodológico" al combinar métodos cuantitativos y cualitativos. Los métodos mixtos se determinan por ser un vinculado de métodos ordenados, prácticos y críticos que permiten la obtención, examen, unificación y discusión de datos tanto cuantitativos como cualitativos, con el objetivo de ofrecer una comprensión más profunda del fenómeno en estudio. El propósito de la investigación utilizando métodos mixtos no es sustituir los enfoques cualitativos y cuantitativos, sino aprovechar las fortalezas y minimizar las debilidades de ambos. (Tashakkori & Teddlie, 2003 y Hernández et al., 2010 citados por Folgueiras, 2022)

En el análisis del proceso administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, se ha optado por una metodología mixta para aprovechar las ventajas de ambos enfoques, cuantitativo y cualitativo. Para la recolección de datos, se emplearon tanto encuestas como entrevistas, permitiendo así una integración de perspectivas que enriquece el análisis. Las encuestas proporcionaron datos cuantificables sobre los procesos administrativos, mientras que las entrevistas permitieron captar las percepciones y experiencias más detalladas de los participantes, ofreciendo una visión más completa y matizada del fenómeno estudiado.

5.4. Técnica

5.4.1 Encuesta

Para Ríos, (2018) la entrevista es una técnica que permite a los autores de proyectos o que quieren recolectar cualquier tipo de opinión permitiéndoles recoger esta información de manera oral, con hechos vividos de los entrevistados, y se lleva a cabo en forma de conversación entre dos personas, el entrevistador y el entrevistado” (p.217).

Se escogió la encuesta por su capacidad de recolección de información, esta técnica requiere menos tiempo y recursos frente a otras técnicas de investigación. En el estudio fue una herramienta óptima para obtener la información de colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos. Con este instrumento se obtienen los elementos cuantitativos del estudio.

5.4.2 Entrevista

Una entrevista como lo afirma Fernández (2019) es un método de investigación que se basa en una interacción directa entre el entrevistador y el entrevistado. Durante esta conversación, el entrevistador formula preguntas diseñadas para obtener información profunda y detallada sobre un tema específico. Este enfoque permite explorar las perspectivas y experiencias del entrevistado, proporcionando una comprensión más rica y matizada del asunto en cuestión. A través de las respuestas obtenidas, se pueden descubrir insights y puntos de vista que quizás no se revelarían con métodos más estructurados o impersonales, como las encuestas. Las entrevistas son particularmente útiles cuando se busca entender las motivaciones, sentimientos y opiniones de los participantes, ya que facilitan un diálogo abierto y flexible que puede adaptarse a la dirección de la conversación. (Universidad de Veracruz, 2019)

En la investigación se empleó una entrevista estructurada. La entrevista se empleó para obtener información del gerente de la cooperativa de esta manera por la espontaneidad y apertura que brinda esta técnica debido a la cercanía y contacto con el entrevistado se abrió un espacio de diálogo donde el gerente brindó información detallada sobre la gestión y procedimientos administrativos, esto permitió identificar desafíos y fortalezas. Esta técnica se emplea como aspecto cualitativo, de esta forma complementa y refuerza los resultados cuantitativos que se obtienen de la encuesta y brindan un panorama detallado del estudio.

5.5. Instrumento

5.5.1 Cuestionario

En la investigación, fue necesario aplicar el cuestionario como instrumento principal de recolección de datos. Este instrumento se estructuró de 20 preguntas escritas, que permitieron obtener información valiosa y de forma directa brindando información que aborda

tendencias y percepciones del grupo de estudio frente a la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos.

Este tipo de instrumento al realizarse de forma anónima por lo general brinda información basada en respuestas genuinas, en este caso mediante las interrogantes se indaga aspectos clave del proceso administrativo abarcando distintos elementos del desarrollo organizacional de la cooperativa, permitiéndonos así captar una visión completa y precisa de su funcionamiento actual. Mediante el instrumento se obtuvo información sólida y razonablemente confiable por este motivo se constituyó como la base sólida para analizar e identificar áreas de mejora que conllevan a plantear estrategias efectivas en pro del desarrollo de la cooperativa.

5.6. Población y muestra

La población de estudio se orientó a los empleados y el gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos. Como se detalla a continuación:

Tabla 2

Muestra de estudio

Cargo	Cantidad
Gerente general	1
Colaboradores	10

5.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

5.7.1. Resultados de la encuesta

Pregunta 1: ¿Está familiarizado con los objetivos de la cooperativa?

Tabla 3

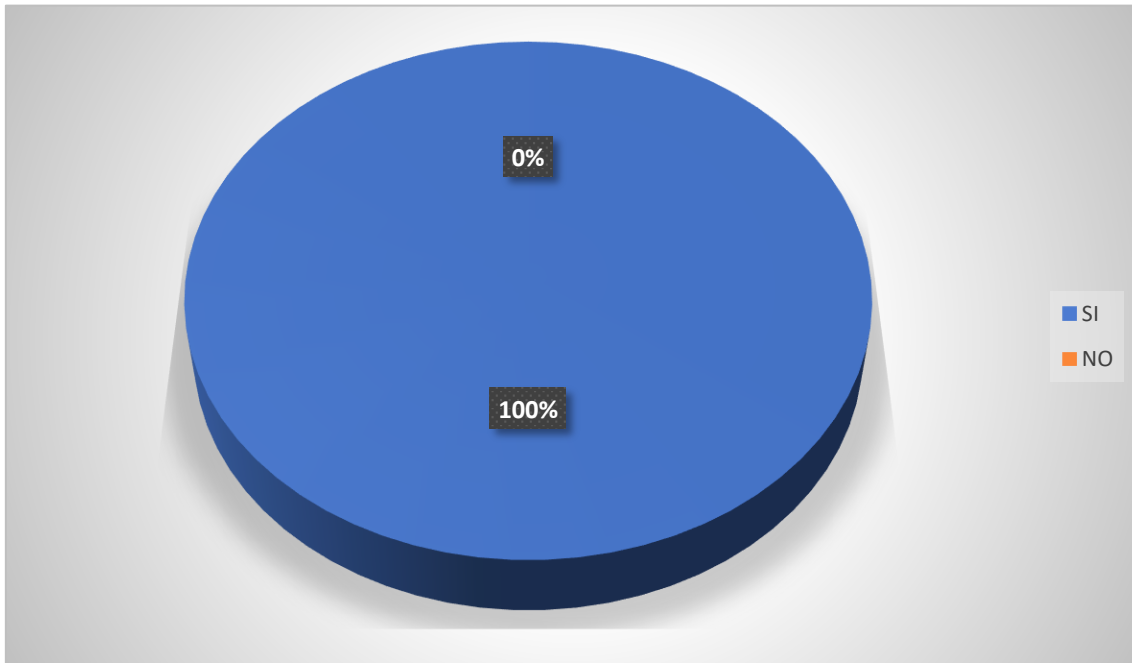
Propósito

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce los propósitos de la cooperativa?	Si	11	100%
	No	0	0%
	Total	11	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 5

Propósito



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

El 100% de los encuestados (11 de 11) conoce los propósitos de la cooperativa, lo que indica una alta eficacia en la comunicación interna y la formación de los miembros. Este conocimiento pleno sugiere que los miembros están comprometidos e interesados en las actividades y objetivos de la cooperativa, reflejando una cultura organizacional sólida y un buen nivel de participación.

Este resultado positivo puede deberse a programas efectivos de educación y formación cooperativa, mostrando que la cooperativa ha invertido en capacitar a sus miembros sobre la importancia y los fines de la cooperativa.

Pregunta 2: ¿Conoce cuál es la misión de la cooperativa?

Tabla 4

Misión

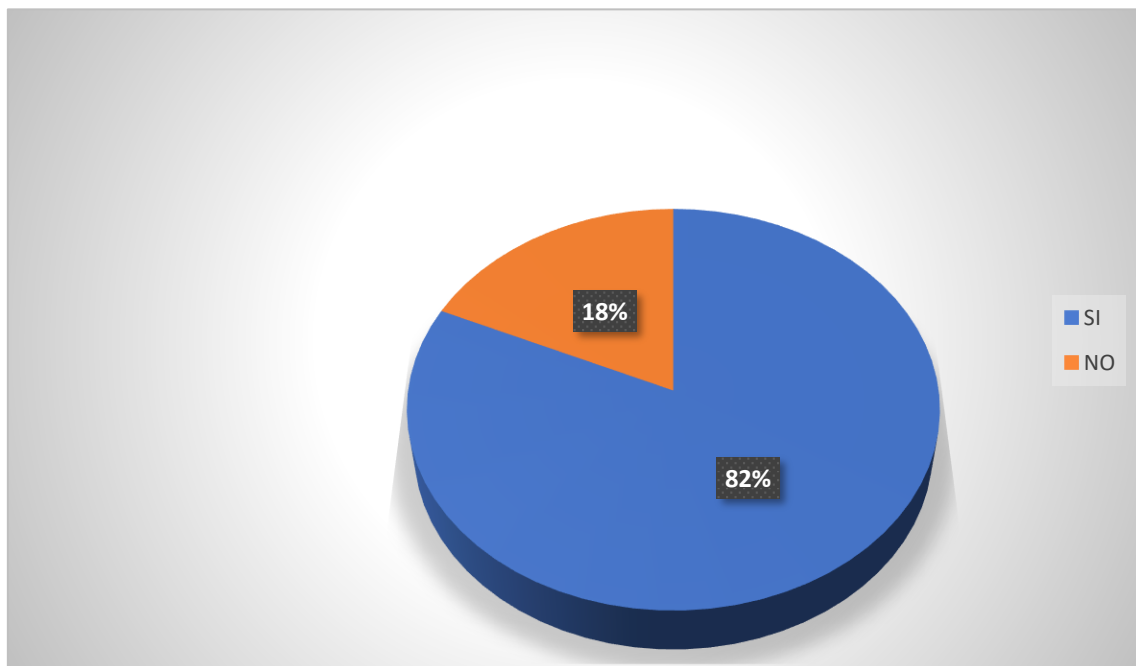
Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce la misión de la cooperativa?	Si	9	82%
	No	2	18%
	Total	11	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).

Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 6

Misión



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).

Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 82% de los encuestados (9 de 11) conoce la misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, lo cual es positivo y refleja prácticas efectivas en comunicación y educación cooperativa. Sin embargo, el 18% de los encuestados (2 de 11) no conoce la misión sugiere que hay áreas que necesitan ser mejoradas para asegurar que todos los miembros estén alineados con los valores y objetivos de la entidad financiera.

Previo a los datos obtenidos, mejorar la comunicación y formación podría ayudar a alcanzar una comprensión total de la misión por parte de todos los miembros, fortaleciendo así la cohesión y el éxito de la cooperativa a largo plazo.

Pregunta 3: ¿Está al tanto de la visión de la cooperativa?

Tabla 5

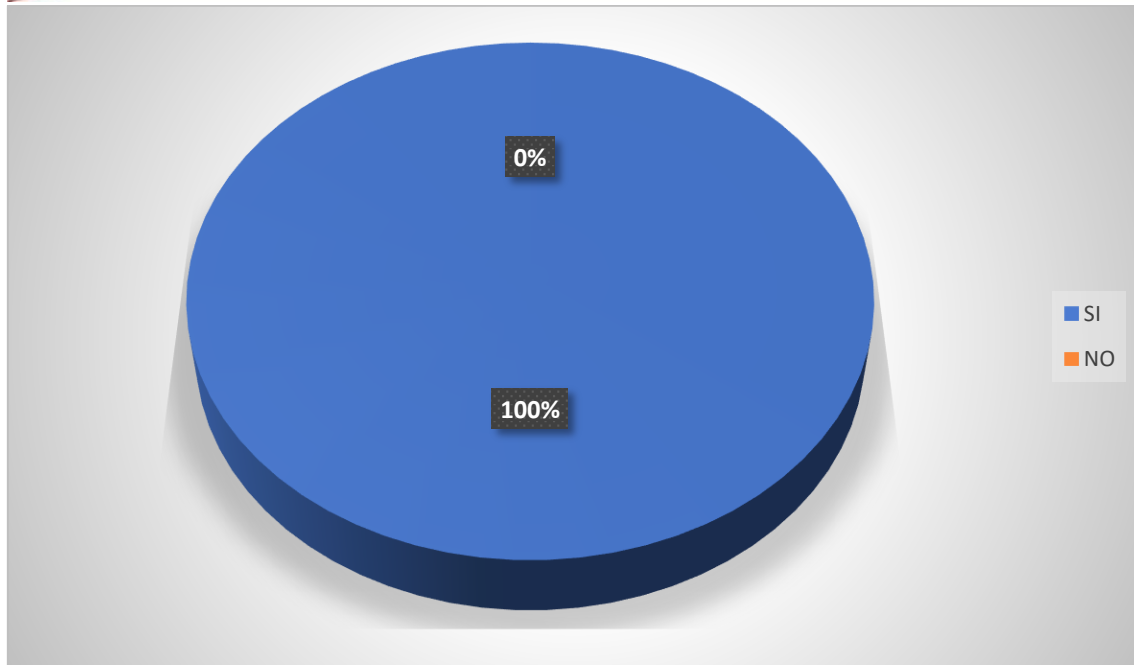
Visión

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce la visión de la cooperativa?	Si	11	100%
	No	0	0%
	Total	11	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 7

Visión



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

Se observa en los datos obtenidos que El 100% de los encuestados (11 de 11) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos conoce la visión de la cooperativa la misma ha logrado asegurar que todos los miembros estén alineados con su visión.

Por lo tanto, para mantener y reforzar estos resultados positivos, la cooperativa debe continuar con sus esfuerzos de comunicación y educación, asegurando que la visión siga siendo clara y accesible para todos los miembros en el futuro.

Pregunta 4: ¿Conoce los valores fundamentales de la cooperativa?

Tabla 6

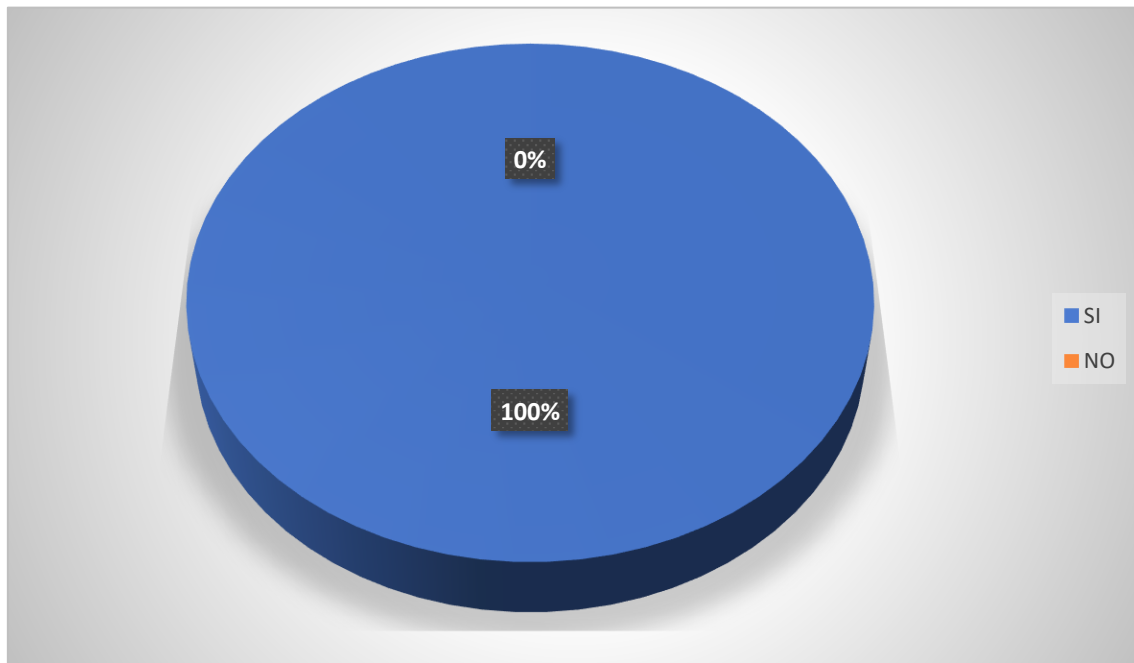
Valores

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce los valores de la cooperativa?	Si	11	100%
	No	0	0%
	Total	11	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 8

Valores



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

Se evidencia que el 100% de los empleados (11 de 11) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos afirma conocer los valores de la cooperativa es un resultado extraordinario que subraya la fortaleza de varias áreas dentro de la organización.

Este nivel de coherencia y claridad en los valores no solo refuerza la identidad de la cooperativa, sino que también contribuye a su éxito y sostenibilidad a largo plazo. Mantener y fortalecer estos valores garantizará que la cooperativa continúe operando de manera eficiente y ética, fomentando un sentido de propósito común entre sus miembros y apoyando la consecución de sus objetivos.

Pregunta 5: ¿Está informado sobre las políticas de la cooperativa?

Tabla 7

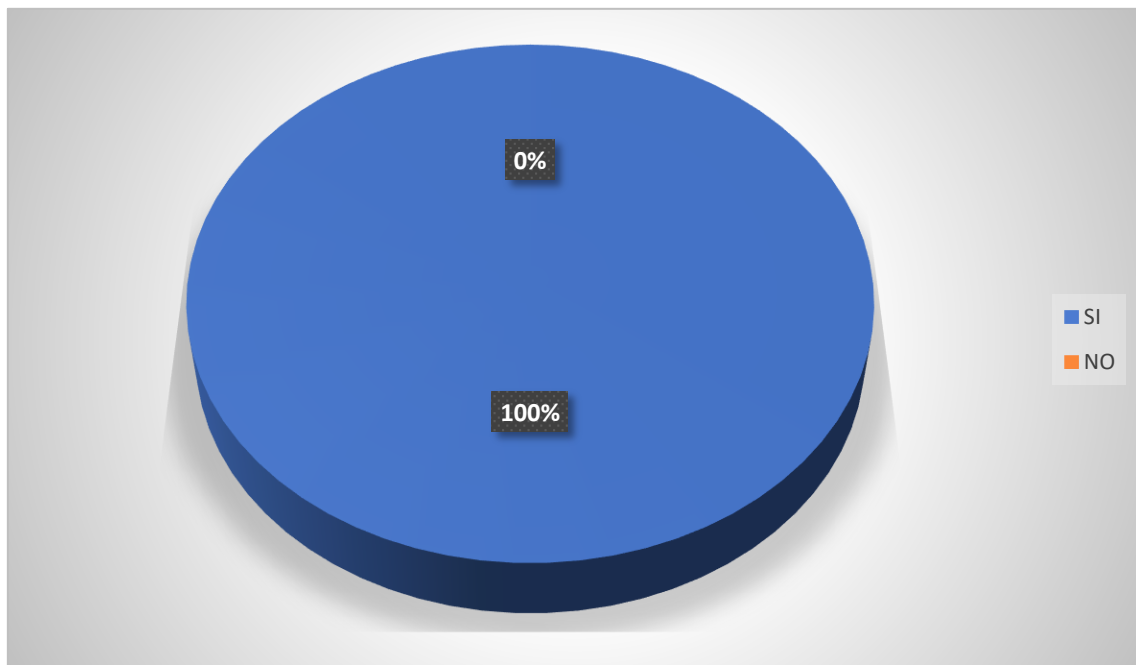
Políticas

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce las políticas de la cooperativa?	Si	11	100%
	No	0	0%
	Total	11	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 9

Políticas



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados que se obtuvo en la operativa de ahorro y crédito San Miguel de Sigchos, se evidencia que (11 de 11) el 100% si conocen las políticas de la entidad financiera.

Por lo tanto, en esta pregunta se observa que los empleados tienen una comunicación efectiva. Este resultado sugiere un alto nivel de compromiso y participación del personal. Además, es crucial que la cooperativa continúe actualizando sus políticas y métodos de comunicación para mantener este nivel de conocimiento.

Pregunta 6: ¿Piensa que las tareas se distribuyen equitativamente entre los colaboradores?

Tabla 8

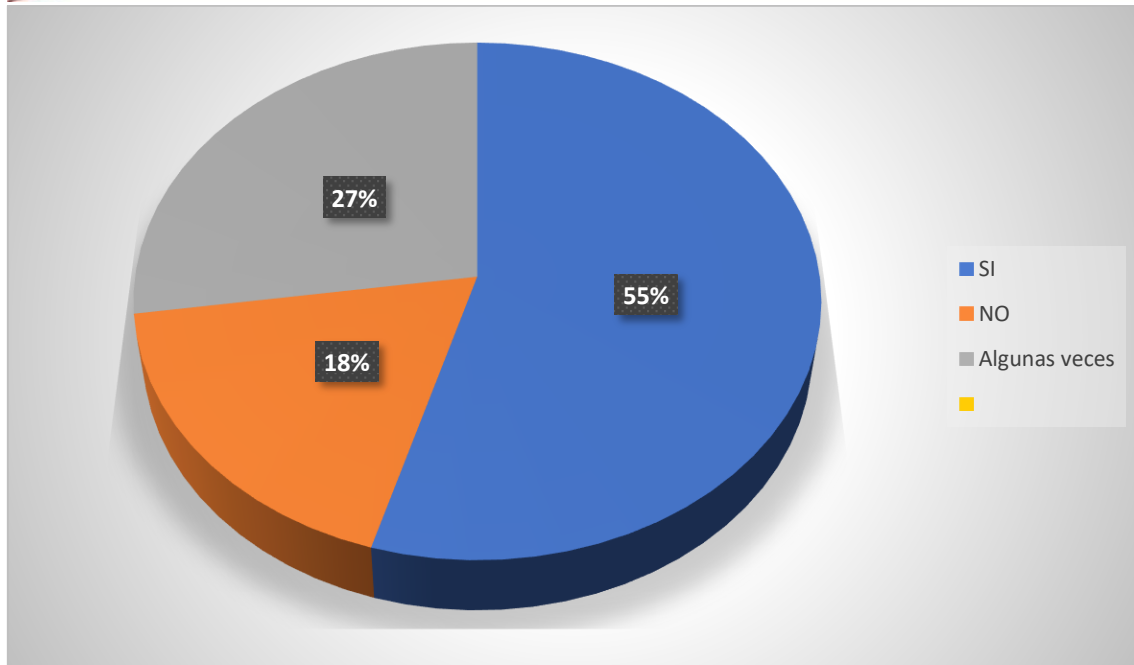
Distribución de las actividades

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Cree que distribuyen justamente las actividades de trabajo entre los colaboradores?	Si	6	55%
	No	2	18%
	Algunas veces	3	27%
	Total	11	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 10

Distribución de las actividades



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

Frente a los datos obtenidos, la mayoría de los encuestados (6 de 11) que pertenece al 55% percibe una distribución justa de las actividades, lo que refleja una gestión equitativa. Sin embargo, el 27% da a conocer que algunas veces se distribuye justamente las actividades de trabajo (3 de 11) y el 18% de las respuestas son negativas (2 de 11) por lo cual indica la necesidad de mejorar la asignación de tareas para lograr una percepción de equidad más uniforme entre todos los colaboradores.

Esto sugiere la necesidad de revisar y ajustar la asignación de tareas para asegurar una mayor equidad y satisfacción entre todos los colaboradores, lo cual es fundamental para mantener la moral alta, fomentar un ambiente de trabajo positivo y evitar la sobrecarga de trabajo en algunos empleados.

Pregunta 7: ¿Se actualiza regularmente el organigrama de la cooperativa?

Tabla 9

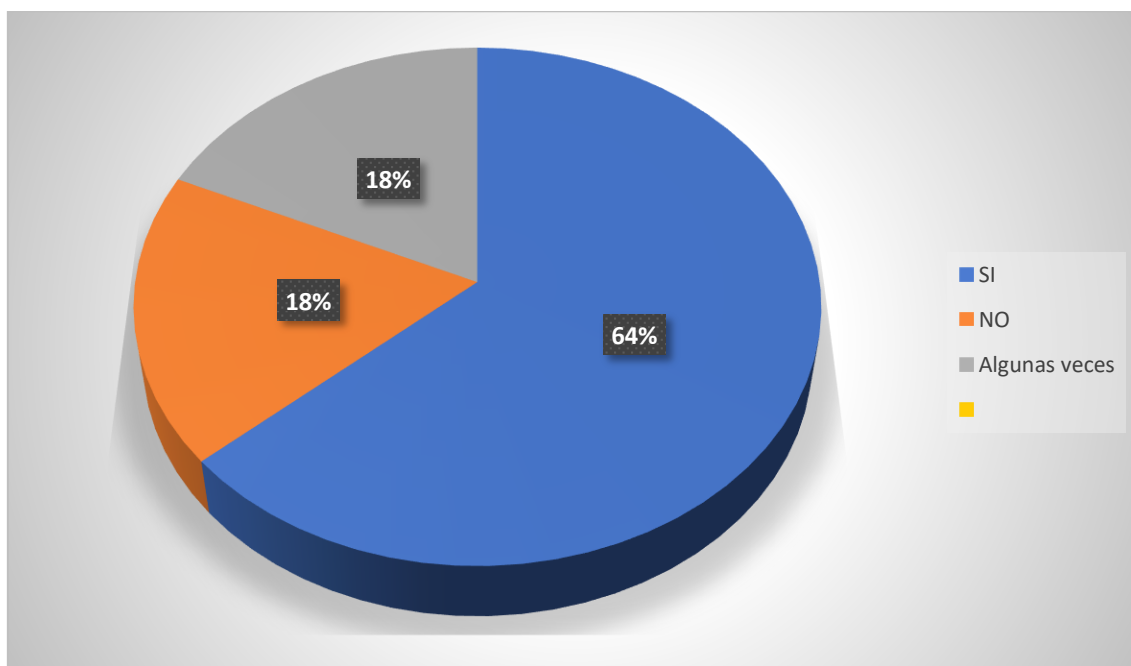
Organigrama estructural

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿El organigrama estructural de la cooperativa se actualiza?	Si	7	64%
	No	2	28%
	Algunas veces	2	18%
	Total	11	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 11

Organigrama estructural



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

La mayoría de los encuestados (7 de 11) con un 64% indica que el organigrama estructural se actualiza regularmente, lo que refleja una buena práctica de gestión organizacional. Sin embargo, (2 de 11) con el 18% considera que el organigrama no se actualiza y un 18% menciona que la actualización ocurre algunas veces.

Estos resultados sugieren que, aunque hay una base sólida de actualización, existe una necesidad clara de mejorar la consistencia para asegurar una representación precisa y actualizada de la estructura organizacional en todo momento.

Pregunta 8: ¿Hay buena coordinación entre los distintos departamentos?

Tabla 10

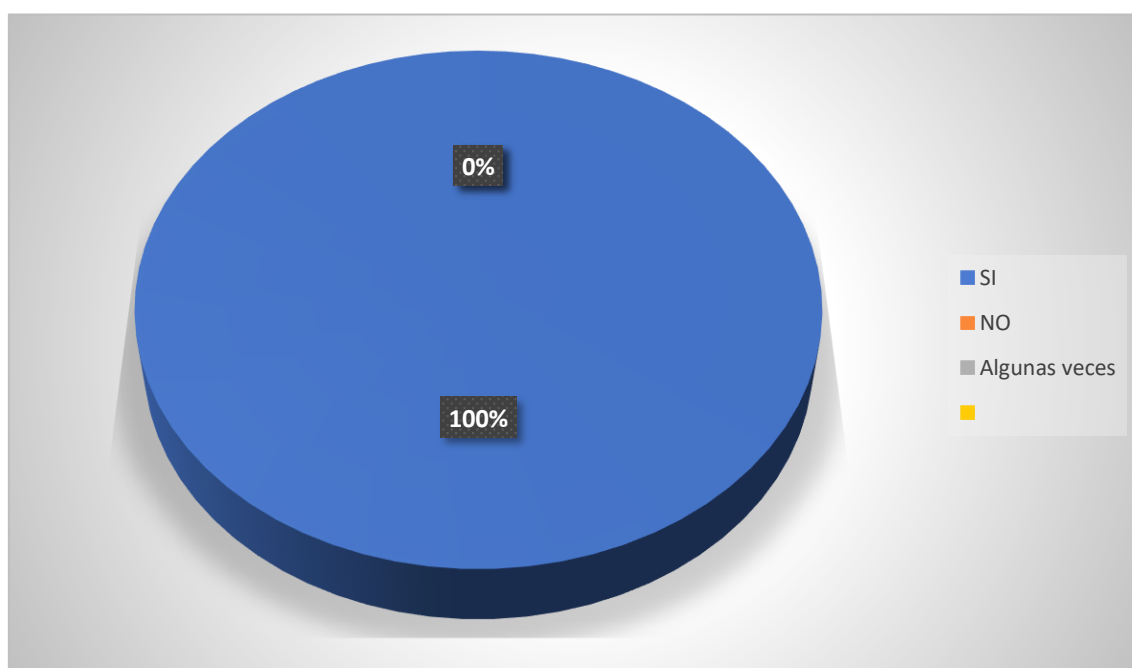
Coordinación

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Existe coordinación entre los departamentos?	Si	11	100%
	No	0	0%
	Algunas veces	0	0%
	Total	11	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 12

Coordinación



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

Todos los encuestados (11 de 11) dando un total del 100% afirman que existe coordinación entre los departamentos de la cooperativa es altamente positivo.

Esto indica que la comunicación y colaboración entre las diferentes áreas están bien establecidas y funcionan eficazmente. Esta coordinación no solo facilita el intercambio de información y recursos, sino que también promueve un ambiente de trabajo colaborativo y eficiente, lo cual es fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales de manera integrada y sin fricciones internas.

Pregunta 9: ¿Se llevan a cabo reuniones entre los departamentos?

Tabla 11

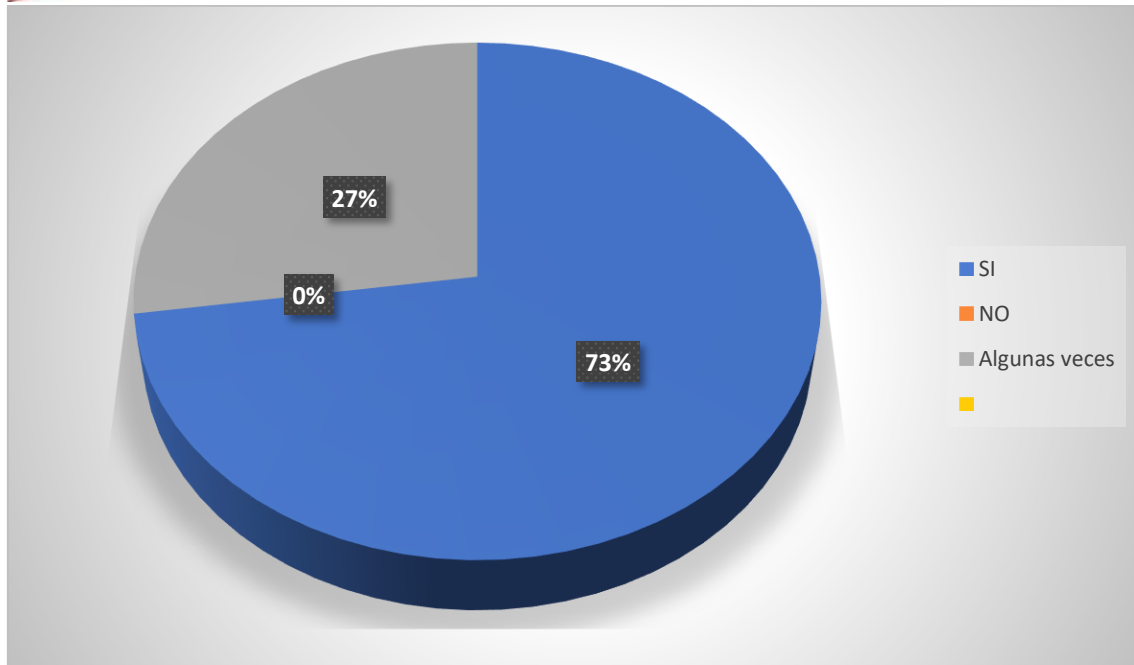
Reuniones

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Realizan reuniones entre los departamentos?	Si	8	73%
	No	0	0%
	Algunas veces	3	27%
Total		11	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 13

Reuniones



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

Se observa que un 73% de los encuestados (8 de 11) reporta la realización regular de reuniones entre departamentos, indicando una buena práctica de coordinación. Sin embargo, (3 de 11) con el 27% menciona que estas reuniones ocurren ocasionalmente, señalando una posible área de mejora en la frecuencia o estructura de las reuniones interdepartamentales.

Previo a los porcentajes que se han determinado, para mejorar la frecuencia y efectividad de las reuniones entre departamentos, es fundamental establecer un calendario regular de encuentros con agendas claras y objetivos específicos. Esto garantizará una coordinación más efectiva y la mejora de la comunicación entre las áreas.

Pregunta 10: ¿Considera que su perfil profesional está bien adaptado al puesto que ocupa?

Tabla 12

Perfil profesional

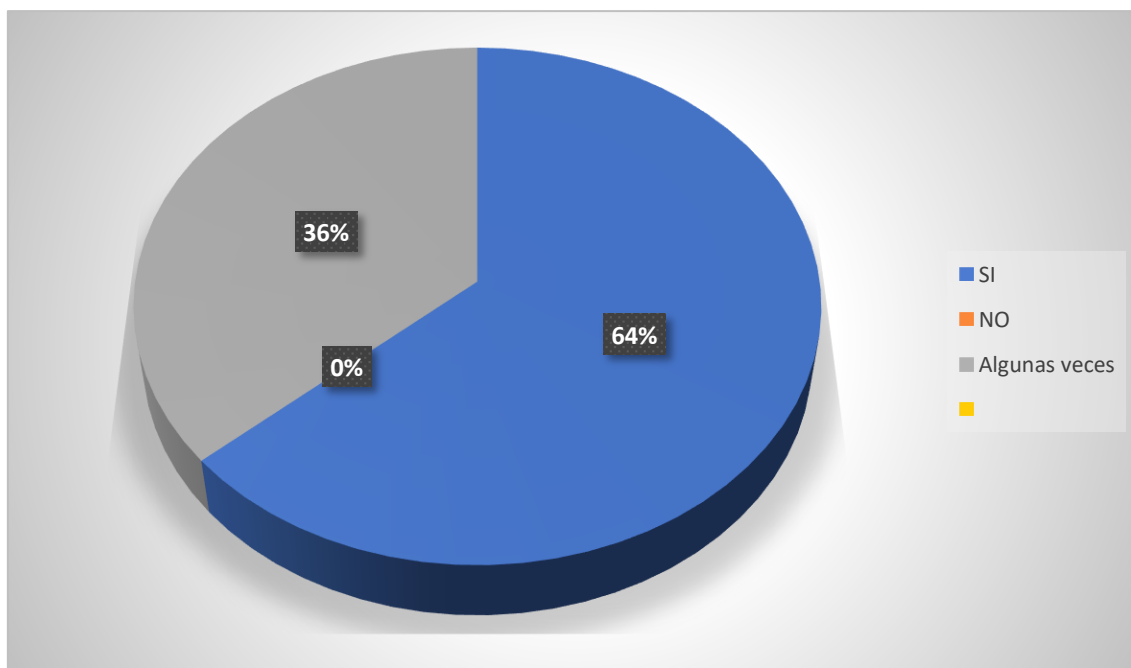
Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
----------	----------	------------	------------

¿Su perfil profesional es acorde al puesto que ostenta?	Si	7	64%
	No	0	0%
	Algunas veces	4	36%
	Total	11	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 14

Perfil profesional



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

Se determino que (7 de 11) encuestados con el 64% consideran que su perfil profesional es acorde al puesto que ostentan, sin embargo, un significativo 36% de encuestados (4 de 11) menciona que algunas veces siente que su perfil no es completamente acorde al puesto.

Esto puede indicar áreas donde podría mejorarse la asignación de roles o el desarrollo profesional para asegurar una alineación continua y maximizar la eficacia y satisfacción laboral de todos los colaboradores.

Pregunta 11: ¿Cree que sus superiores toman en cuenta sus opiniones?

Tabla 13

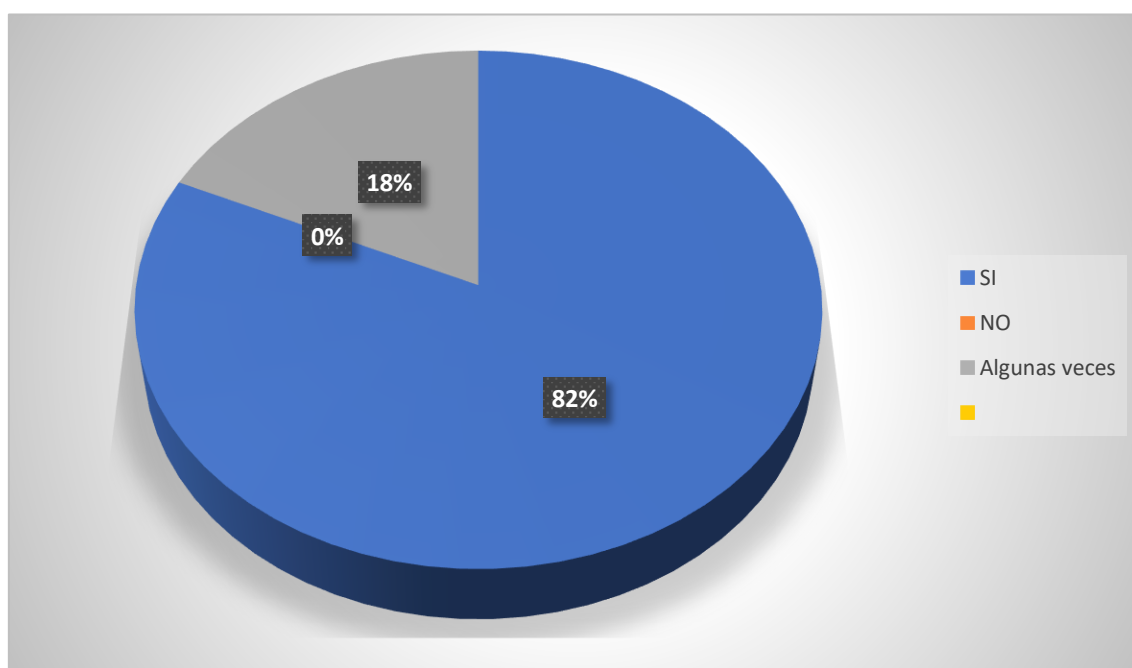
Opiniones

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que sus opiniones son tomadas en cuenta por sus superiores?	Si	9	82%
	No	0	0%
	Algunas veces	2	18%
	Total	9	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 15

Opiniones



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

(9 de 11) empleados con un 82% afirman que sus opiniones son tomadas en cuenta por sus superiores, Sin embargo, es crucial abordar la preocupación expresada por (2 de 11) empleados con el 18% que siente que sus opiniones son consideradas solo algunas veces.

Esto podría indicar áreas donde se podría mejorar la comunicación o la estructura de retroalimentación para asegurar que todos los empleados se sientan escuchados y motivados para contribuir activamente al éxito de la cooperativa.

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

Tabla 14

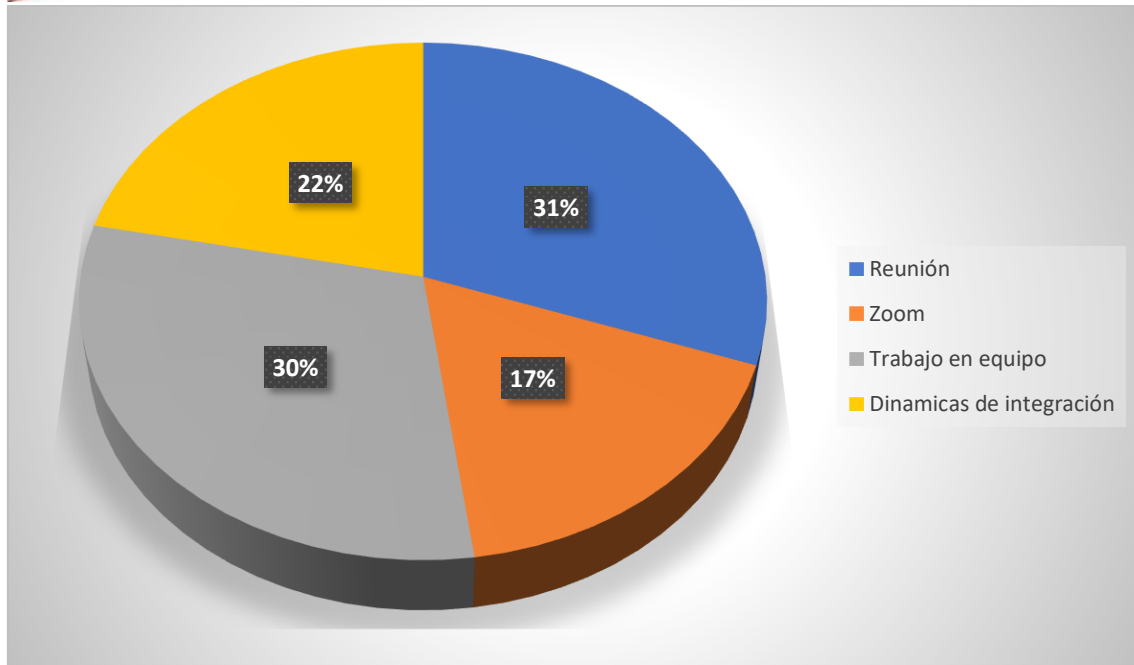
Mecanismos de integración

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuáles son los mecanismos de integración dentro de la cooperativa?	Reunión	7	31%
	Zoom	4	17%
	Trabajo en equipo	7	30%
	Dinámicas de integración	5	22%
	Total	11	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 16

Mecanismos de integración



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

Previo a los resultados de investigación, las reuniones con el 31% (7 de 11) y el trabajo en equipo 30% son los mecanismos de integración más utilizados y valorados en la cooperativa, las dinámicas de integración 22% también son consideradas efectivas (5 de 11) para fomentar la cohesión del equipo, (4 de 11) el uso de Zoom 17%, aunque menos frecuente, refleja la capacidad de la cooperativa para adaptarse a herramientas digitales.

Sin embargo, para optimizar la integración, es crucial aumentar la frecuencia de las dinámicas de integración y mejorar la efectividad de las reuniones virtuales. Esto fortalecería la cohesión del equipo y garantizaría que todos los empleados se sientan valorados y participen activamente en su entorno laboral.

Pregunta 13: ¿Qué tipo de motivaciones percibe en su entorno laboral?

Tabla 15

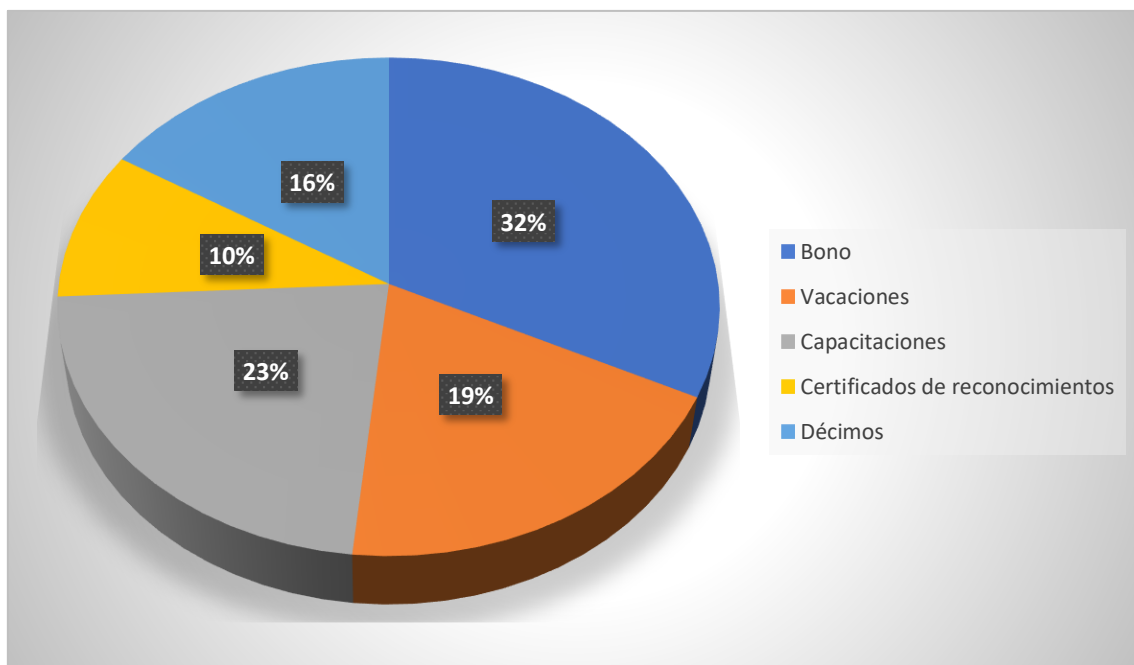
Motivaciones

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿De las siguientes motivaciones cuales percibe usted?	Bono	10	32%
	Vacaciones	6	19%
	Capacitaciones	7	23%
	Certificados de reconocimientos	3	10%
	Décimos	5	16%
Total		11	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 17

Motivaciones



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

Los datos muestran que los bonos (10 de 11) con el 32% y las capacitaciones (7 de 11) 23% son las motivaciones más percibidas por los empleados, las vacaciones 19% también son una motivación significativa (6 de 11), los décimos 16% reflejan (5 de 11) el valor de los beneficios adicionales, sin embargo, los certificados de reconocimiento (3 de 11) con el 10% son percibidos con menor frecuencia. En ese sentido, se sugiere dar el mismo incentivo a todos los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Sigchos con la finalidad de mejorar las expectativas y necesidades de los empleados para asegurar que se sientan valorados y recompensados de manera justa.

Pregunta 14: ¿Qué tipo de motivaciones le gustaría experimentar en su trabajo?

Tabla 16

Motivaciones

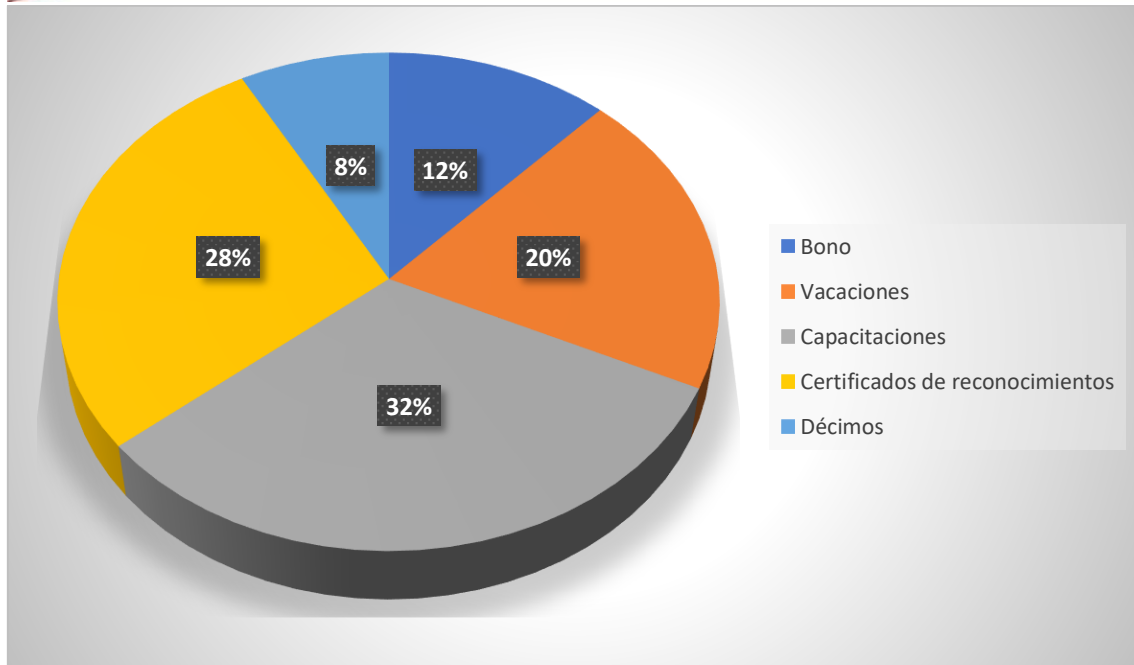
Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuál de las motivaciones le gustaría percibir a usted?	Bono	3	12%
	Vacaciones	5	20%
	Capacitaciones	8	32%
	Certificados de reconocimientos	7	28%
	Décimos	2	8%
	Total	11	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).

Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 18

Motivaciones



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

Con relación a esta pregunta, las capacitaciones (8 de 11) con el 32% y los certificados de reconocimiento (7 de 11) 28% son las motivaciones más deseadas por los empleados, destacando la importancia del desarrollo profesional y el reconocimiento formal en el entorno laboral. Las vacaciones (5 de 11) con el 20% también son una motivación significativa, lo que propone que los empleados valoran el tiempo libre y el descanso. Los bonos (3 de 11) con el 12% y los décimos (2 de 11) que apuntan a un 8% son menos deseados que las motivaciones anteriores, por lo tanto, los empleados están más interesados en motivaciones que contribuyan a su crecimiento y bienestar a largo plazo. puede indicar que los empleados están más interesados en motivaciones que contribuyan a su crecimiento y bienestar a largo plazo.

Pregunta 15: ¿Hay personas responsables de supervisar cada departamento?

Tabla 17

Supervisión

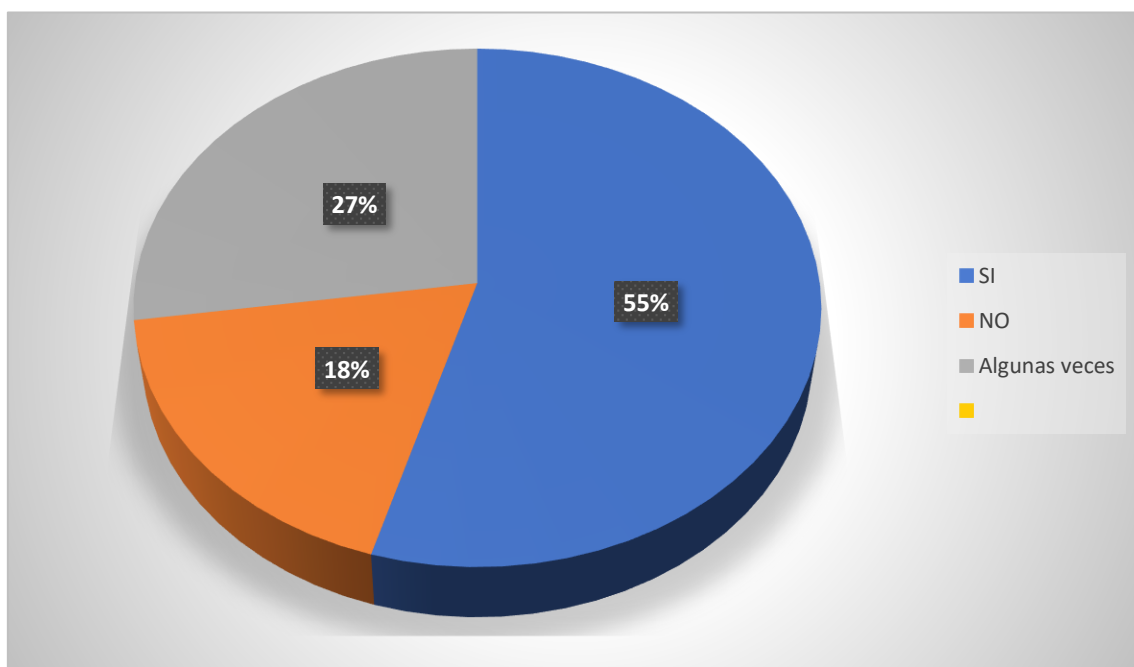
Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Existen personas encargadas de supervisar en cada departamento?	Si	6	55%
	No	2	18%
	Algunas veces	3	27%
	Total	11	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).

Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 19

Supervisión



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).

Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

La investigación realizada en la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Sigchos la mayoría de los encuestados (6 de 11) con un 55% indica que hay personas encargadas de supervisar en cada departamento, lo que sugiere que la estructura de supervisión en la cooperativa es mayormente efectiva, sin embargo, el hecho de que el 18% de los encuestados (2 de 11) respondan de manera negativa y el 27% respondan que algunas veces (3 de 11), indica que hay inconsistencias en la supervisión. Esto señalar la necesidad de revisar y posiblemente reforzar las prácticas de supervisión para asegurar una gestión uniforme y continua en todos los departamentos.

Pregunta 16: ¿Qué métodos de comunicación interna utiliza en su trabajo?

Tabla 18

Comunicación interna

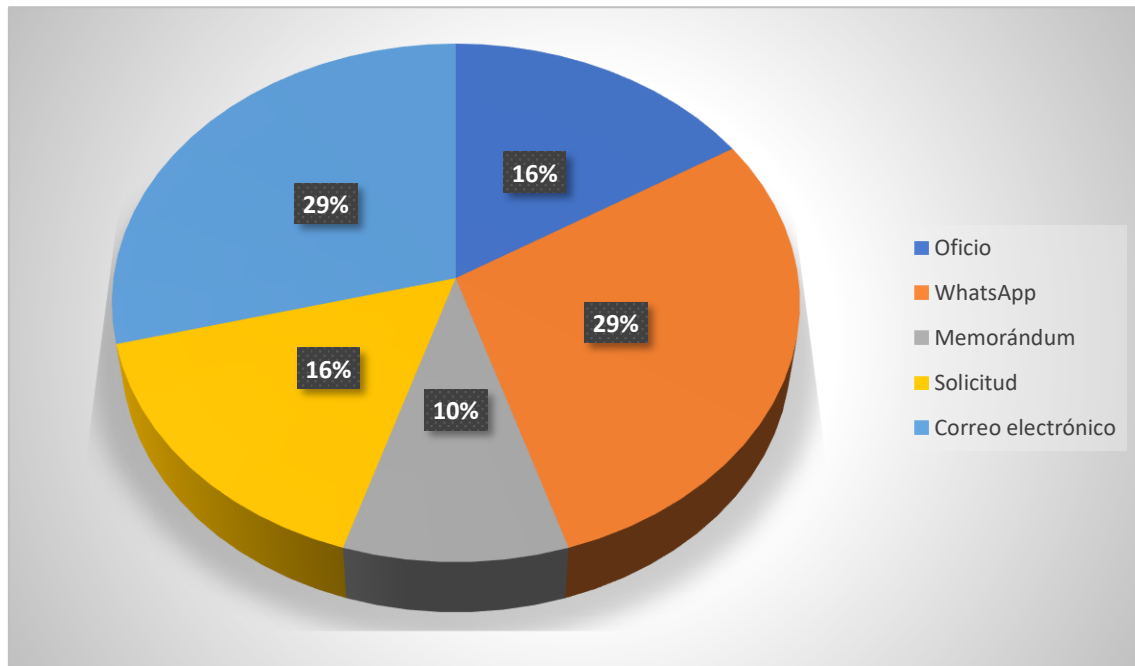
Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuáles son los mecanismos de la comunicación interna que utiliza?	Oficio	5	16%
	WhatsApp	9	29%
	Memorándum	3	10%
	Solicitud	5	16%
	Correo electrónico	9	29%
	Total	11	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).

Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 20

Comunicación interna



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).

Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que WhatsApp 29% y (9 de 11) el correo electrónico 29% son los mecanismos de comunicación interna más utilizados, lo que sugiere una preferencia por herramientas digitales rápidas y accesibles que facilitan la comunicación instantánea y formal. El uso de oficios 16% y (5 de 11) solicitudes 16% indica que aún se valora la comunicación escrita formal en ciertos contextos. El memorándum (3 de 11) 10%, aunque menos utilizado, sigue siendo una herramienta relevante en la comunicación interna.

Esta variedad de mecanismos de comunicación demuestra una estrategia integral que mezcla métodos tradicionales y modernos para cubrir distintas necesidades de comunicación en la cooperativa. No obstante, sería ventajoso evaluar la eficiencia de cada método para garantizar que todos los empleados se sientan cómodos y que la información se comunique de manera efectiva y a tiempo.

Pregunta 17: ¿El jefe de su departamento controla las entradas y salidas de los colaboradores?

Tabla 19

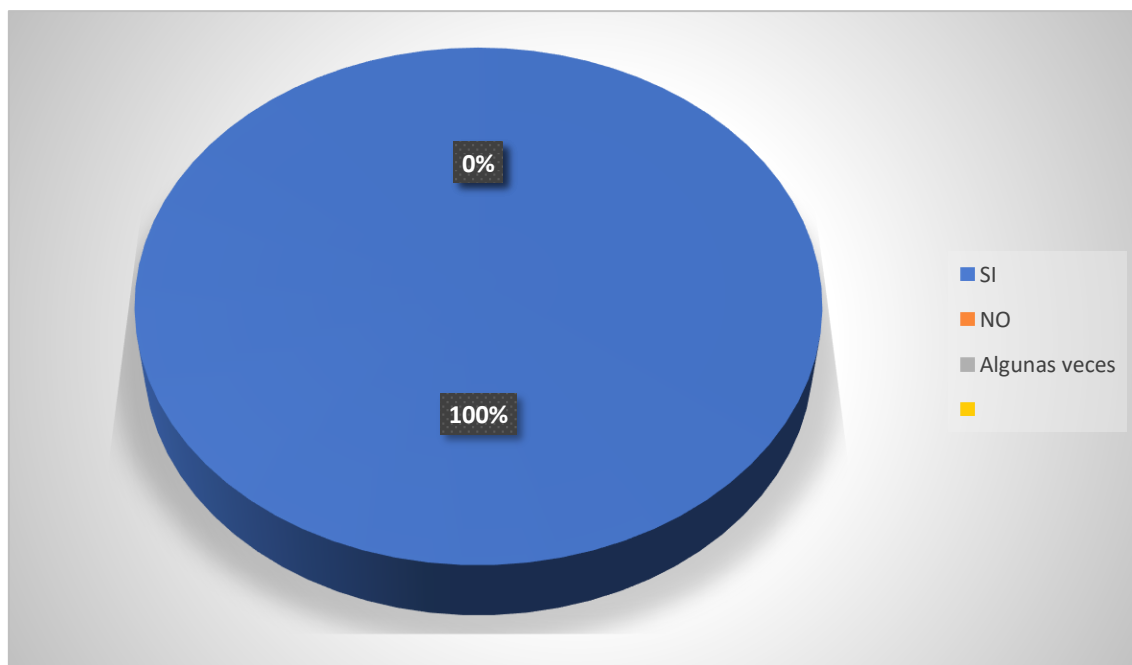
Control ingreso salida

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿El jefe departamental controla el ingreso y la salida de los colaboradores?	Si	11	100%
	No	0	0%
	Algunas veces	0	0%
	Total	11	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 21

Control ingreso salida



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

El 100% de los empleados (11 de 11) afirman que el jefe departamental si controla el ingreso y salida de los colaboradores, por lo cual, se evidencia que existe una supervisión uniforme y efectiva del horario laboral, lo cual puede fomentar una mayor disciplina y responsabilidad entre los empleados.

La unanimidad en las respuestas también indica que hay un sistema de control claro y posiblemente efectivo para gestionar la asistencia y puntualidad de los empleados.

Pregunta 18: ¿El jefe de su departamento realiza evaluaciones del desempeño laboral?

Tabla 20

Evalúa

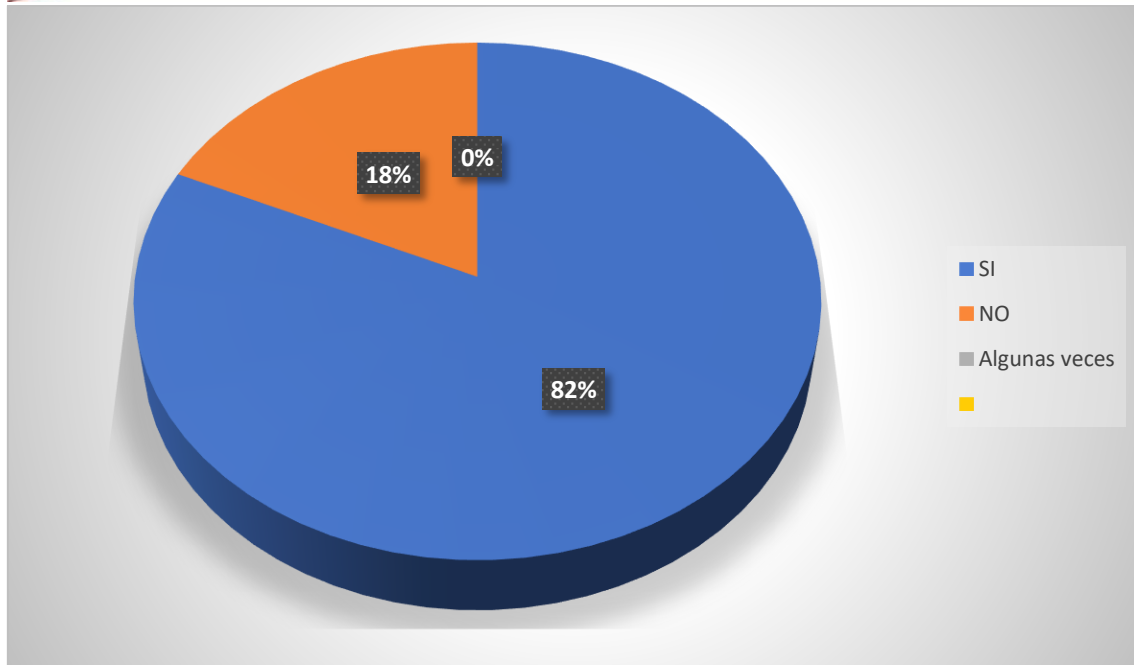
Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿El jefe departamental evalúa el rendimiento laboral?	Si	9	82%
	No	2	18%
	Algunas veces	0	0%
	Total	9	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).

Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 22

Evalúa



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

El 82% afirma que el jefe departamental (9 de 11) evalúa su rendimiento laboral, lo que muestra que generalmente se presta atención al desempeño de los empleados. Por otro lado, el 18% afirma que no evalúa su rendimiento (2 de 11), por ende, no todos los departamentos tienen el mismo nivel de supervisión.

Esto podría causar diferencias entre el personal. Debido a este motivo es esencial que todos los empleados reciban evaluaciones regulares para asegurar un trato justo y fomentar la mejora continua.

Pregunta 19: ¿ Con qué frecuencia el jefe de su departamento evalúa a los colaboradores?

Tabla 21

Evaluación

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
	Si	5	45%
	No	0	0%

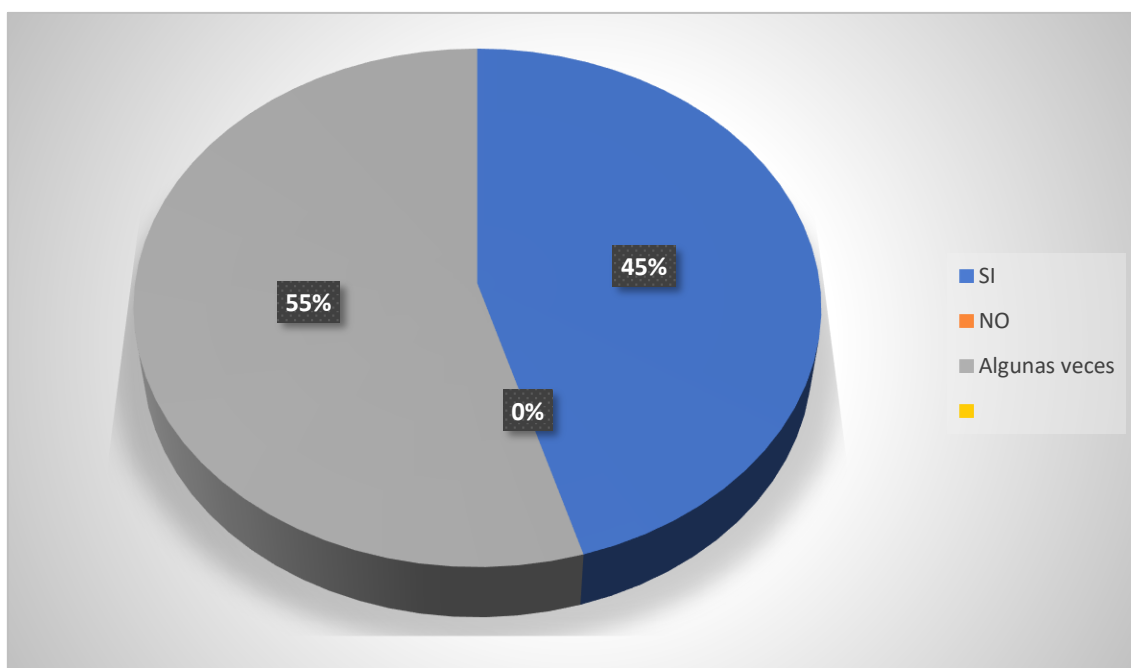
¿El jefe departamental evalúa con frecuencia a sus colaboradores?	Algunas veces	6	55%
	Total	11	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).

Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 23

Evaluación



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).

Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

Mediante la investigación realizada en la entidad financiera se identifica (5 de 11) que el 45% de los encuestados afirma que su jefe departamental evalúa con frecuencia su rendimiento laboral, mientras que (6 de 11) con el 55% indica que esto sucede solo algunas veces.

Esto refleja una variabilidad en la regularidad de las evaluaciones, lo que puede generar inconsistencias en la retroalimentación y desarrollo de los empleados. Para mejorar la coherencia y efectividad en la gestión del rendimiento, es crucial establecer una política clara

de evaluaciones regulares. Esto no solo asegurará que todos los colaboradores reciban la atención necesaria para su crecimiento profesional, sino que también contribuirá a un ambiente de trabajo más justo y equitativo.

Pregunta 20: ¿El jefe de su departamento hace correcciones en las actividades realizadas?

Tabla 22

Corrección de las actividades

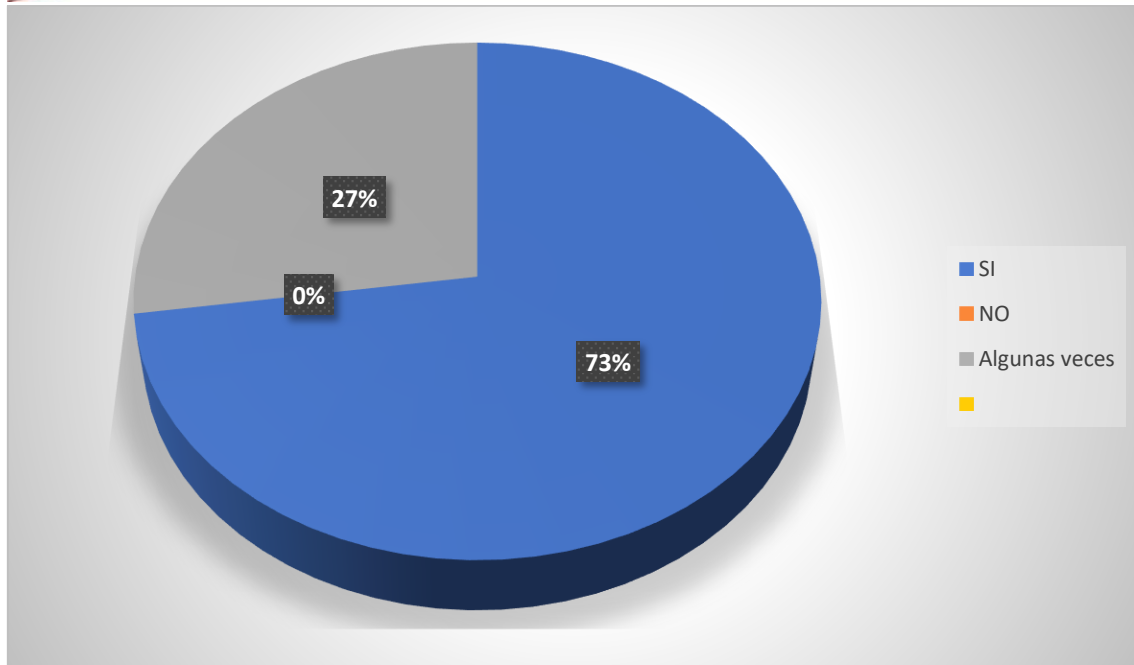
Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿El jefe departamental realiza las correcciones de las actividades realizadas?	Si	8	73%
	No	0	0%
	Algunas veces	3	27%
	Total	11	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).

Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 24

Corrección de las actividades



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Análisis e interpretación

Mediante la ejecución del instrumento planteado a los colaboradores (8 de 11) de la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Sigchos el 73% indica que su jefe departamental realiza las correcciones de las actividades realizadas, lo que demuestra un compromiso significativo con la supervisión y mejora continua del trabajo. Sin embargo, (3 de 11) el 27% que señala que esto ocurre solo algunas veces sugiere que no todos los empleados reciben retroalimentación constante.

Por ende, ara asegurar un desarrollo uniforme y continuo del equipo, sería beneficioso implementar un sistema de correcciones más regular y consistente. Esto no solo ayudará a mejorar la calidad del trabajo, sino que también fomentará un ambiente de aprendizaje y crecimiento profesional para todos los colaboradores.

Pregunta 21: ¿Recibe retroalimentación en su área por cada actividad que realiza?

Tabla 23

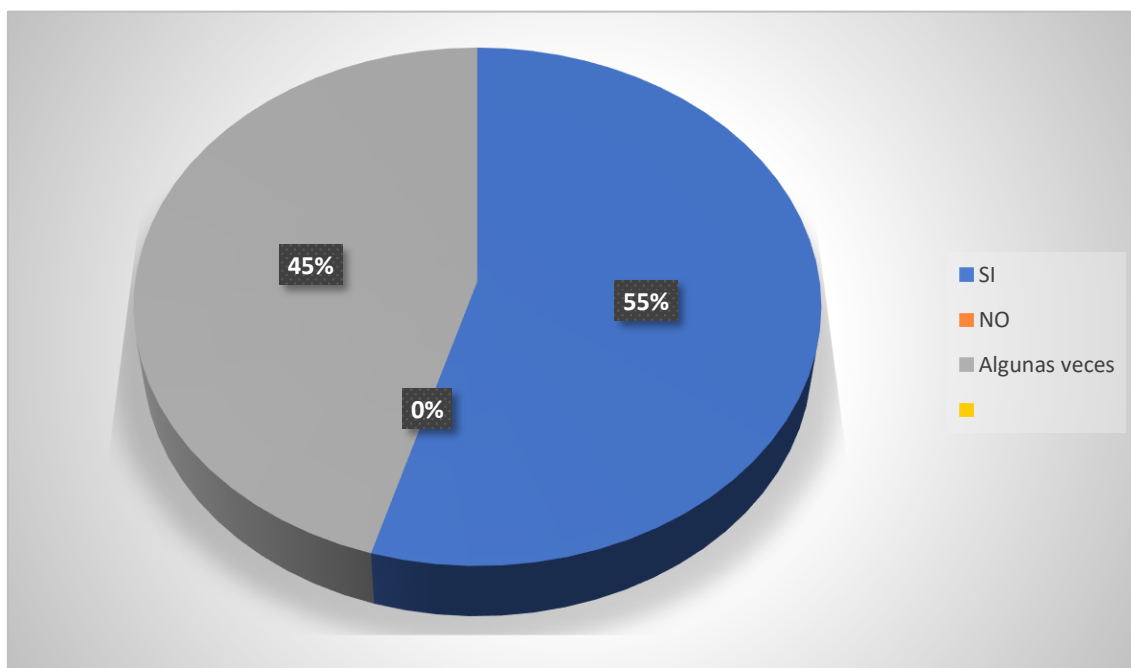
Feedback

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Existe feedback en su área por cada actividad que usted realiza?	Si	6	55%
	No	0	0%
	Algunas veces	5	45%
	Total	11	100%

Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

Figura 25

Feedback



Nota: Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos (2024).
Elaborado por: Negrete Heydi.

5.8.2. Entrevista al Gerente General

ENTREVISTA GENERAL

Los resultados indican que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos está en buen camino hacia el cumplimiento de su misión y objetivos. La implementación de una aplicación digital para 2025 muestra un enfoque proactivo en la modernización y mejora de servicios para sus socios, incluso para aquellos que residen fuera de la ciudad. La cooperativa demuestra una sólida estructura interna con políticas bien definidas y una planificación estratégica que se ajusta a los presupuestos y necesidades del mercado. La capacitación continua y la motivación del personal mediante diversas actividades contribuyen a un ambiente de trabajo dinámico y efectivo. Sin embargo, se identificó una oportunidad de mejora en la atención al cliente, particularmente en la rapidez de los procesos y la gestión de créditos. Además, el diseño de un plan estratégico bien definido parece ser crucial para consolidar los logros y alcanzar metas futuras, reflejando un compromiso con el desarrollo continuo y la satisfacción de los socios.

Tabla 23

Entrevista al Gerente

PREGUNTAS	RESPUESTAS
<p>¿Se efectúa la misión de la institución?</p>	<p>Definitivamente si se cumple con la misión ya que todas las instituciones financieras lo debemos tener es enfocada a los empleados tanto la misión como la visión deben ir de la mano para llegar con los servicios de manera satisfactoria a los socios.</p>
<p>¿El futuro ¿Cómo se imagina la cooperativa?</p>	<p>Se planea que a partir del año 2025 se va a trabajar con la digitalización a través de una aplicación denominada APP para proyectar los servicios a los Sigchenses residentes en otras ciudades del Ecuador y del mundo y a través de ello comenzar a transaccionar movimientos para que ya no venga a la oficina y para ofrecer los servicios de calidad que les permita satisfacer sus necesidades y requerimientos de cada uno de los socios.</p>

¿La Cooperativa posee políticas internas determinadas?	Una institución financiera debe tener políticas definidas para saber qué hacer y cómo actuar dentro de su desarrollo administrativo ya que son muy importantes y sobre todo la aplicación del personal.
¿Efectúa las metas y objetivos trazados a corto mediano y largo plazo?	Si se trabaja en el sentido de que el plan estratégico debe ser revisado constantemente y este se va cumpliendo de acuerdo a los presupuestos y el camino se va mejorando para que se cumplan los objetivos satisfactoriamente.
¿Planea las acciones en función de los objetivos estratégicos de la Cooperativa?	Va de la mano lo que se planea, diseña, debe ser ejecutado de acuerdo a las necesidades y requerimientos del mercado y sobre todo del presupuesto que se haya planificado
¿Cuál es el tipo de liderazgo que se practica con sus colaboradores?	Se quiere que sean líderes en las operaciones en el trabajo y que guiados por la gerencia ya puedan actuar satisfactoriamente en cada uno de los requerimientos de los socios.
¿Qué actividad elabora para conservar al personal motivado?	Reuniones constantes, capacitaciones, giras de observación en otras instituciones financieras, cursos a nivel de las redes financieras del Ecuador, se van a otras ciudades en avión y regresan motivados con otra mentalidad, nuevas ideas.
¿Qué tipos de tácticas instituye para ejecutar actividades con sus colaboradores?	Delegación para la ejecución de un proyecto donde solo se les transmite la idea y los colaboradores lo desarrollan acorde a sus habilidades.

¿Qué estrategias ha realizado en las áreas claves de la cooperativa?	La capacitación sobre todo en las normativas que van surgiendo constantemente por el órgano regulador en el área financiera, así como también para el servicio al cliente.
¿Con que periodicidad manipula los procesos administrativos?	Diariamente son los procesos de manera preferencial acorde a las normativas.
¿Reflexiona que el proceso administrativo de la cooperativa San Miguel de Sigchos es adecuada?	Si porque ha permitido cumplir con los procesos y las metas pertinentes sobre todo el indicador de los índices de morosidad reducidos.
¿Usted cree que la delineación de plan estratégico del proceso administrativo conllevaría a cumplir los objetivos y metas de la cooperativa?	Si de si al tener un buen plan estratégico se conoce hacia donde ir y hacia donde se quiere llegar y a la medida de su ejecución va cumpliendo objetivos y metas la cooperativa se va consolidando.
¿Cuál es la fase del proceso administrativo que se debe optimar?	En la atención al cliente, la rapidez de los procesos, la atención en el área de créditos, para que se tenga la atención más rápida
¿En el último año se ha ejecutado proyectos encaminado a la capacitación de clientes?	Si para el mejoramiento institucional, el acercamiento a los socios para tener la fidelidad, para que los servicios lleguen de mejor manera y son portadores de buena referencia en el mercado.

Nota: La información es proporcionada por el Gerente de la Cooperativa San Miguel de Sigchos Eberaldo Arguello, sistematizado por: Heydi Lisbrth Negrete.

6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los datos muestran una alta tasa de conocimiento entre los miembros de la cooperativa sobre la misión, visión, valores y políticas internas, con un 100% de familiaridad en estos aspectos. Este nivel de conocimiento sugiere que la cooperativa ha hecho un esfuerzo

considerable en la comunicación interna y en la formación de sus miembros. Sin embargo, a pesar de estos resultados positivos, se identifica que un pequeño porcentaje de empleados aún muestra desconocimiento o una comprensión parcial de la misión y la visión de la cooperativa. Esto subraya la necesidad de reforzar los esfuerzos comunicativos para asegurar que todos los miembros estén completamente alineados con los objetivos y valores institucionales.

El feedback constante es esencial para el desarrollo profesional y la mejora continua. La investigación revela que el 55% de los encuestados recibe retroalimentación regular, mientras que el 45% solo la recibe de manera ocasional. La falta de un feedback más sistemático podría limitar el potencial de desarrollo y el ajuste de estrategias en tiempo real. Además, la supervisión también presenta áreas de mejora, con algunos empleados señalando inconsistencias en la supervisión y la evaluación de su rendimiento. Para optimizar el desempeño, es crucial implementar un sistema de retroalimentación más regular y estructurado, junto con una revisión exhaustiva de las prácticas de supervisión

El análisis indica que la comunicación entre departamentos es generalmente efectiva, con el 100% de los empleados afirmando que hay una buena coordinación. Sin embargo, la frecuencia y la efectividad de las reuniones interdepartamentales muestran cierta variabilidad. La mayoría de los empleados reporta reuniones regulares, pero una parte significativa indica que estas son ocasionales. La implementación de un calendario fijo para reuniones con agendas claras podría mejorar la coordinación y asegurar una comunicación más fluida entre los departamentos.

Las motivaciones más valoradas por los empleados incluyen bonos, capacitaciones y vacaciones. Aunque las capacitaciones y el reconocimiento formal son altamente deseados, los bonos y décimos también juegan un papel importante. La investigación sugiere que los empleados valoran las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, así como un equilibrio saludable entre trabajo y descanso. En respuesta a estos hallazgos, se estableció una propuesta de estrategias claves para mejorar las debilidades encontradas.

7. PROPUESTA

DATOS INFORMATIVOS

Institución a ejecutora: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Equipo Responsable: Negrete Toapanta Heydi Lisbeth

OBJETIVOS

Objetivo General

Desarrollar el proceso administrativo con la ayuda de las estrategias de mejoramiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos.

Objetivos específicos

- ✓ Establecer las estrategias para el avance del proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos.
- ✓ Exponer estrategias de corrección del proceso administrativo para disminuir el impacto adverso que genera el problema.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo identificar que en planeación existió un porcentaje de colaboradores que tienen un gran desconocimiento de la filosofía institucional dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, así como también se observó en la organización que existe una comunicación limitada entre los departamentos, la dirección es restringida con la utilización de herramientas de la comunicación e información, de la misma forma los trabajadores tienen como incentivo un mínimo porcentaje de capacitaciones, que no representa un mejoramiento en los procesos administrativos de las actividades de cada trabajador, finalmente en control hay poco uso del feedback para el desarrollo del trabajo en equipo y la insuficiente evaluación al personal administrativo.

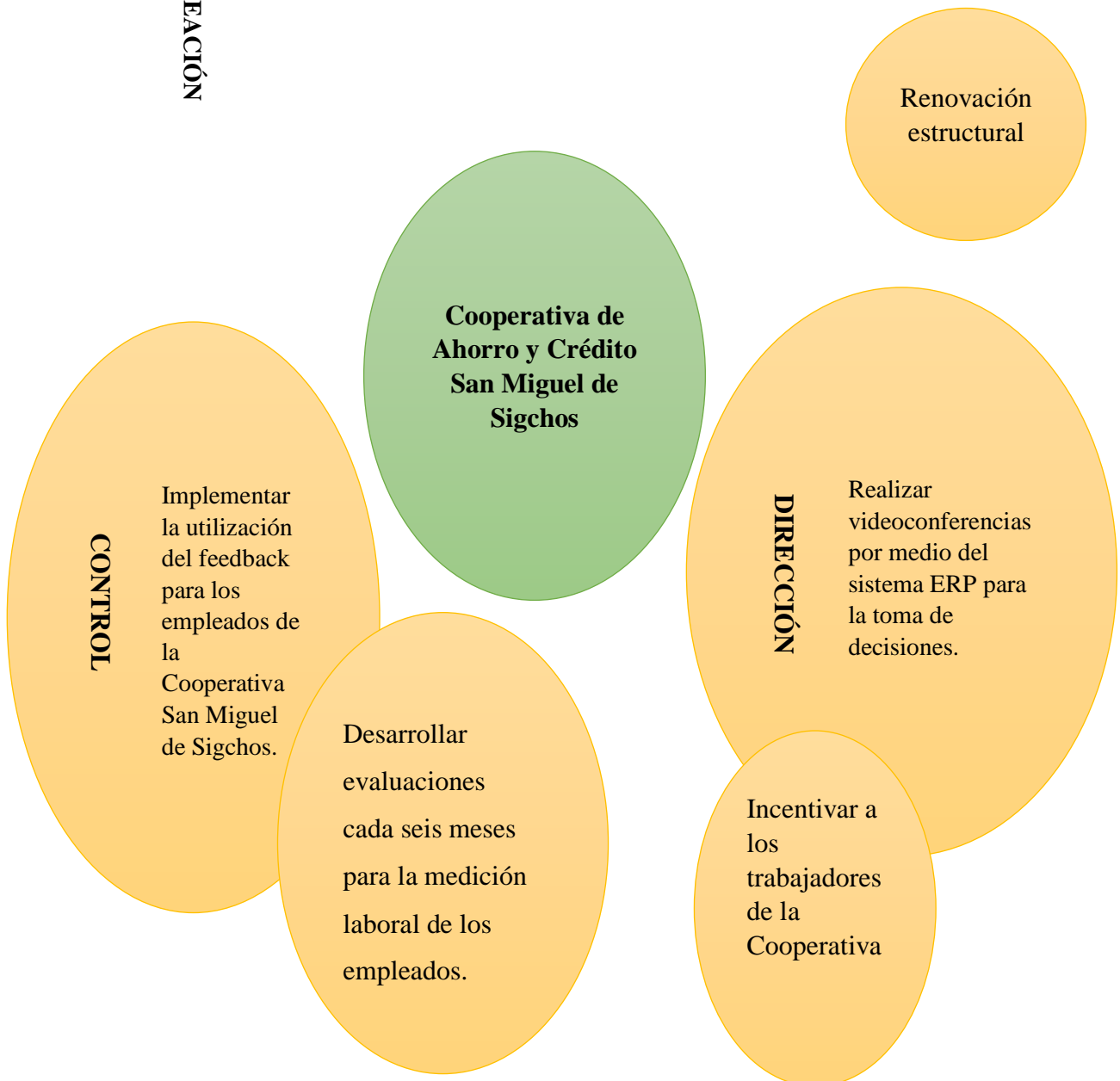
En lo que corresponde a gerencia según la entrevista la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos es necesario el plan estratégico para convertirse en una institución financiera sólida eficaz y eficiente con la capacidad de crecimiento a nivel nacional.

ESTRATEGIAS DE LA PROPUESTA

Figura 24



PLANEACIÓN



5.3. Matriz de estrategias ante los resultados negativos de la encuesta

Tabla 24

Planeación

PLANEACIÓN

Estrategia: Realizar una cartelera en la que se detalle la filosofía institucional a ser ubicada donde haya visibilidad.

Problemática	Objetivo	Estrategia	Actividades	Recursos	Presupuesto	Responsable
Se ha identificado que el 18% de los trabajadores administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos no tienen conocimiento de la misión.	Notificar a los empleados administrativos.	Establecer un espacio donde se difunda la ideología de la cooperativa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar una cartelera. 2. Redactar esquemáticamente un texto persuasivo sobre la visión y misión de la cooperativa 3. Elegir Colores 4. Añadir imágenes 5. Elegir el sitio estratégico de aplicación. 	Humamos Materiales	40 USD	Tecnología de la Información

Tabla 25

Organización

ORGANIZACIÓN

Estrategia: Realizar videoconferencias por medio del sistema ERP para la toma de decisiones.

Problemática	Objetivo	Estrategia	Actividades	Recursos	Presupuesto	Responsable
Se ha determinado que existe una comunicación limitada entre departamentos.	Establecer una coordinación interna general entre todos los responsables de los departamentos de la cooperativa.	Proponer un sistema ERP Odoo que ayude a unificar la comunicación interna de todas las áreas para la toma de decisiones.	<ol style="list-style-type: none"> Elegir el sistema adecuado que se adapte a las necesidades de la cooperativa. Realizar videoconferencias por medio del sistema ERP a todo el personal de la Cooperativa San Miguel de Sigchos, para 	Económicos Materiales Humanos	Gratuito	Gerente General



comunicar las actividades
a realizarse.

<p>En la Cooperativa San Miguel de Sigchos se ha detectado que carece de una renovación estructural.</p>	<p>Desarrollar la presentación gráfica mediante el sistema ERP Odoo de la estructura administrativa de la Cooperativa San Miguel de Sigchos.</p>	<p>Realizar el orden Jerárquico, con todos los representantes y jefes departamentales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la jerarquía 2. Establecer la cadena de mando 3. Visualizar los departamentos 4. Definir y asociar tareas 	<p>Materiales Humanos Económico</p>	<p>Gratuito</p>	<p>Gerente General y Jefes Departamentales.</p>
--	--	--	---	---	-----------------	---

Realización del cronograma.

Tabla 26

Dirección

DIRECCIÓN

Estrategia: Fomentar la utilización de las herramientas tecnológicas de la información y la comunicación.

Problemática	Objetivo	Estrategia	Actividades	Recursos	Presupuesto	Responsable
Se ha identificado la limitada utilización de herramientas de información y la comunicación. (redes, medios, plataformas digitales)	Impulsar el uso de las principales plataformas digitales para mejorar la comunicación interna y externa de la cooperativa.	Dar seguimiento del uso de las principales herramientas tecnológicas mediante el sistema ERP (Redes sociales)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fijar las principales plataformas digitales. 2. Seguimiento de las redes sociales en el sistema ERP. 3. Lenguaje sencillo 4. Añadir elementos visuales 5. Contenido accesible y entendible. 	Humanos Materiales Económicos	Gratuito	Departamento de sistemas

Tabla 27

Estrategia: Estimular al personal

Estrategia: Estimular al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos.

Problemática	Objetivo	Estrategia	Actividades	Recursos	Presupuesto	Responsable
Se ha identificado que la cooperativa tiene como incentivos varias capacitaciones a los miembros de la entidad, sin embargo, existe un pequeño porcentaje de dificultad en los procesos administrativos.	Establecer incentivos para mejorar el rendimiento laboral.	Proponer un programa de incentivos económicos por cumplimiento de metas, premiando el rendimiento laboral.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccionar el bono económico 2. Dar seguimiento a los trabajadores de su desempeño 3. Entrega de bono. 	Humanos Materiales	50USD	Gerente General y Talento Humano

Tabla 28

Control

CONTROL

Estrategia: Realizar feedback para los empleados de la Cooperativa San Miguel de Sigchos.

Problemática	Objetivo	Estrategia	Actividades	Recursos	Presupuesto	Responsable
Se puede evidenciar en un porcentaje mínimo la escasez en la utilización del feedback para el desarrollo del equipo.	Incrementar la frecuencia y calidad del feedback dentro del equipo de trabajo.	Mediante la implementación de una cultura de retroalimentación continua mediante charlas, reuniones, capacitaciones.	1. Reunión de identificación del problema. 2. Conocer con claridad los objetivos 3. Priorizar la comunicación 4. Escuchar detenidamente	Humanos Logísticos	50USD	Tecnologías de la información

-
5. Mejorar el proceso de toma de decisiones.
-

Tabla 29

Estrategia: Desarrollar evaluaciones cada seis meses para la medición laboral de los empleados

Estrategia: Desarrollar evaluaciones cada seis meses para la medición laboral de los empleados.

Problemática	Objetivo	Estrategia	Actividades	Recursos	Presupuesto	Responsable
De acuerdo a los resultados obtenidos se ha identificado que hay insuficiente evaluación al personal administrativo.	Establecer el conocimiento de cada uno de los empleados en el desempeño de sus funciones y actividades	el Evaluaciones de empowerment en el liderazgo para la toma de decisiones. y	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conformación del equipo de trabajo 2. Reuniones 3. Aplicar la evaluación 4. Analizar los resultados 	<p>Humanos</p> <p>Materiales</p> <p>Logística</p> <p>Económicos</p>	50USD	Consejo de Administración



dentro de la
cooperativa.

5. Toma de
resoluciones

8. IMPACTOS (ECONÓMICO, TÉCNICO, SOCIAL)

Técnico: La investigación ofrece una comprensión detallada de las prácticas actuales y sus áreas de mejora y de la importancia que deleva una gestión administrativa en las cooperativas, esto tiene un impacto significativo por una parte mejora los procedimientos internos, la eficiencia operativa y fortalece la capacidad técnica del personal, asegurando una gestión más ágil y eficaz de los recursos.

Social: En el aspecto social, el progreso en la eficiencia de los procesos administrativos se ven reflejados en un mejor funcionamiento y por ende un servicio más eficiente y accesible para los miembros de la cooperativa. Esto podría fortalecer la confianza y satisfacción de los usuarios, esto promueve la participación de la comunidad y un sentido de pertenencia más fuerte dentro de la cooperativa, beneficiando directamente a las familias y comunidades locales.

Económico: Desde una perspectiva económica, mejorar los procesos administrativos podría ayudar a reducir los costos operativos y aumentar la rentabilidad de la cooperativa. Una gestión más eficiente podría resultar en mejores servicios financieros para los socios y en una mayor capacidad para invertir en proyectos comunitarios, lo que contribuiría al desarrollo económico local y a la estabilidad financiera de la cooperativa.

9. CONCLUSIONES

✓ Las diversas teorías del proceso administrativo ofrecen una base sólida para entender y mejorar los procesos de gestión. Sin embargo, la aplicación práctica de estas teorías en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos revela la necesidad de personalizar las estrategias de gestión para abordar sus desafíos específicos.

✓ El diagnóstico de la situación actual de la cooperativa muestra áreas críticas de ineficiencia y oportunidades para mejorar los procesos administrativos. La evaluación detallada destaca la necesidad de optimizar los procedimientos internos y mejorar la comunicación y coordinación entre los diferentes departamentos

✓ La identificación de estrategias para el proceso administrativo en la cooperativa ha demostrado que implementar mejoras en la estructura organizativa y en la capacitación del personal puede incrementar significativamente la eficiencia administrativa y la efectividad operativa..

10. RECOMENDACIONES

- ✓ Adaptar y aplicar las teorías del proceso administrativo de manera personalizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos. Se recomienda realizar talleres y capacitaciones para el personal directivo y operativo, centrados en la implementación práctica de estas teorías, para asegurar que las estrategias sean pertinentes y efectivas.
- ✓ Implementar un plan de mejora basado en los hallazgos del diagnóstico. Esto incluye la revisión y optimización de los procedimientos internos, la mejora de la comunicación entre departamentos y el fortalecimiento de los mecanismos de control y seguimiento para asegurar que se aborden las áreas de ineficiencia identificadas.
- ✓ Generar un plan estratégico integral orientado a la invención y desarrollo organizacional. Asegurando que las estrategias vayan de la mano con las metas y objetivos empresariales.

11. BIBLIOGRAFÍA

- Abad, P., & Abad, D. (2021). Perspectiva Organizacional: Una Revisión de Literatura sobre Tópicos de Gestión. *Sapientia Technological*, 3(1), 1-15. Obtenido de <https://sapientiatechnological.aitec.edu.ec/index.php/rst/article/view/19/34>
- Almendariz Mnendez, J. Z. (2020). *Procesos administrativos y su incidencia en el departamento de planificación y territorio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa durante el periodo 2018*. Obtenido de Universidad Estatal del Sur de Manabi: <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2849/1/ALMENDARIZ%20MENEDEZ%20JOCELYNE%20ZULEIKA.pdf>
- Altamira Olvera, C. (2022). Proceso administrativo. *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 2(8), 132-148. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n7/r1.html>
- Alvarado Vélez, J., Almedia Blacio, J., Vélez Bravo, G., & Cornejo, D. (2020). Estado del proceso administrativo en las unidades de producción agropecuaria de Santo Domingo, Ecuador. *Espacios*, 41(5), 8-19. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/78279533/a20v41n05p08-libre.pdf?1641546435=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEstado_del_proceso_administrativo_en_las.pdf&Expires=1724056705&Signature=H3ir-Ap1NEWUC3ATfBuJtuCithhDrQQaT-B1tHVmhYa8Nk-8L
- Américas, C. e. (2023). Hechos y cifras del cooperativismo en las Américas y el mundo. *Aciamericas.coop*.
- Bombón Orellana, D., & Pacheco Rodríguez, F. (2021). Marco de gestión integral de riesgos, elemento necesario en el sector cooperativo financiero. *Boletín de Coyuntura*, 4(8), 34-44. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/1463>
- Chávez Barreto, T. L., Matailo Morocho, J. E., & Cordero Guzmán, D. M. (2022). Selección Dde un Erp desde la Óptica Financiera para Pymes Caso: Durallanta. *Polo del*

Conocimiento, 7(4), 172-197. Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8399927>

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones* (Décima edición ed.). México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. Obtenido de https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3678/1/dokumen.pub_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822%20%283%29.pdf

Díaz Alonso, A. (2021). *Administración básica I*. Obtenido de Universidad Autónoma de México: http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/1/admon_bas1.pdf

Folgueiras Bertomeu, P. (2022). *Metodología Mixta*. Obtenido de University of Barcelona: <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/196141/4/Metodolog%C3%ADa%20mixta.pdf>

García Bravo, M. E., Hurtado García, K., Ponce Álava, V., & Sánchez Moreira, J. (2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito. *Cooperativismo y desarrollo*, 9(1), 227-242. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s2310-340x2021000100227&script=sci_arttext

Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial , C. (2024). *Cotopaxi expone su fuerza industrial e impulsa su desarrollo económico*. Obtenido de Cotopaxi expone su fuerza industrial e impulsa su desarrollo económico: cotopaxi.gob.ec

González Ochoa, A. L., Machado Ramírez, J. G., Talavera Hernández, M. E., & Sevilla Rizo, A. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 9(33), 52-63. doi:<https://doi.org/10.5377/farem.v0i33.9608>

González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 143-162. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tlng=en

- Goytortúa Coyoli, C., Martínez García, M. D., & Sanjuan Merida, A. G. (2023). Proceso Administrativo en las Organizaciones. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 10(19), 70-74. doi:<https://doi.org/10.29057/escs.v10i19.9585>
- Helfmann Matini, C., & Gómez González, R. F. (2021). Procedimiento administrativo electrónico: Expediente y notificaciones. *Revista chilena de derecho y tecnología*, 10(2), 258-271. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-25842021000200011&script=sci_arttext&tlng=en
- Hernández Gutierrez, A. L., Hernández Ponce, J. R., & López Robles, J. R. (2021). Análisis temático de la investigación, desarrollo e innovación dentro de la gestión empresarial y administración de empresas desde 2015 a 2019. *ReE Revista de Estudios Empresariales*, 2021(1), 89-106. doi:doi: <https://doi.org/10.17561//ree.v2021n1.6>
- Hernández Olivas, F. V., & Mondragón Sequeria, L. E. (2019). *Análisis del proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam R.L. durante el período de septiembre a diciembre de 2018*. Obtenido de Universidad Nacional Agraria Lorenza Myriam Aragón Fernández: <https://repositorio.una.edu.ni/4061/1/tne13h557a.pdf>
- Jímenez Delgado, D. (2021). *Estrategias de gestión administrativa para mejorar la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – 2021*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8408>
- Jiménez Ren, M. S., & Narvárez Zurita , C. I. (2021). Control y gestión de costos para la toma de decisiones. *Ciencia Matria*, 2(7), 202-223. Obtenido de <https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.503>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2019). *Administración una perspectiva global y empresarial* (Décimo cuarta ed.). México: Mc Graw Hil. Obtenido de https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf

- López Maji, M. A. (2023). *Evaluación a los procesos administrativos de la cooperativa de ahorro y crédito San Jorge Ltda., de la ciudad de Riobamba*. Obtenido de Escuela Politécnica de Riobamba: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/20117>
- Márquez Ortiz, L. E., Viteri Mero, M. J., Useche Castro, L. M., & Cuétara Sánchez, L. M. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(2), 367-385. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927671>
- Mendoza Fernpandez, V. M., & Moreira Choez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(3), 608-620. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/357355960_Procesos_de_Gestion_Administrativa_un_recorrido_desde_su_origen
- Moreno Ponce, M. R., Moreira Bueno, E. M., & Merchán Alay, J. A. (2022). El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 247-281. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8635242>
- Morocho Díaz , A. A. (2020). *UTEG Repositorio Dspace*. Obtenido de UTEG Repositorio Dspace: <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/handle/123456789/1218>
- Pacheco Barreto, D. F. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina*, 7(1), 6697-6712. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918
- Palacios Rodríguez, M. Á. (2020). Planeación Estratégica, instrumento funcional al interior de las organizaciones. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 1-15. doi:<http://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.2756>
- Paredes Ocaña, Á. S., & Gallardo Medina, W. M. (2022). Administración estratégica en las pymes de Tungurahua y su impacto en la reactivación post pandemia. *Visionario Digital*, 6(2), 211-229. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v6i2.2110>

- Plúa Albia, J. P. (2022). *Auditoría de gestión y su incidencia en los procesos administrativos de la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto López Ltda."*. Obtenido de Universidad Técnica de Manabí: <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4428/1/PL%C3%9AA%20ALBIA%20JENNIFER%20PAMELA.pdf>
- Quiñonez Quiñonez, G. I., Quiñonez Quiñonez, V. J., Manchay Orbea, C. A., & Ulloa Esponzoza, C. M. (2021). Importancia de las TIC en los procesos administrativos, de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. *Polo del Conocimiento*, 6(3), 2467-2481. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926968>
- Reyes, A. (12 de Enero de 2022). *SIFCO*. Obtenido de SIFCO: <https://sifco.org/10-problemas-administrativos-que-enfrentan-las-asociaciones-y-cooperativas/>
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2019). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*(82), 179-200. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina*, 4(2), 1510-523. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Sánchez López, J. A. (2021). Planificación estratégica, algunas reflexiones teóricas. *Folletos Gerenciales*, XXV(1), 62-72. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jose-Sanchez-Lopez-7/publication/355955131_Planificacion_estrategica_algunas_reflexiones_teoricas_Strategic_planning_some_theoretical_reflections_Folletos_Gerenciales_Volumen_XXV_No_1_Enero-Marzo_2021_Paginas_62-72_RNP
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, S. (2024). *Informe sobre las cooperativas*. SEPS: SEPS.
- Tyler, C., Campines Barría, F., & González Jiménez, T. (2021). Teletrabajo y el impacto de la pandemia COVID-19 sobre el proceso administrativo empresarial. *Visión Antataura*, 5(1), 121-136. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/225/2252998010/>

Universidad de Veracruz. (2019). *La entrevista y la guía de entrevista*. Obtenido de uv.mx:
<https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad3/entrevista.html>

Uribe Macias, M. E. (2022). Propuesta del proceso de aplicación de administración estratégica para las pymes. *Pensamiento & Gestión*, 8(51), 157-171. Obtenido de
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762021000200015&script=sci_arttext

Vásquez Ponce, G. O., Parrales Pilojo, D. H., & Morales Chávez, V. E. (2021). Proceso administrativo factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, 8(31), 258-278. Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8050362>

Zamora, L. I. (2021). “*Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Hotel Emperador Hotelemp S.A. de la ciudad de Ambato*”. Ambato.