



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA AMBATO
SUCURSAL LATACUNGA”**

Autores:

Achote Lluga Kimberlly Marisol

Guasti Negrete Targelia Beatriz

Tutora:

Ing. Mónica Patricia Salazar Tapia Mg.

Latacunga – Ecuador

Agosto - 2024

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Achote Llugsa Kimberlly Marisol, con cédula de ciudadanía No.0550262299 y Guasti Negrete Targelia Beatriz, con cédula de ciudadanía No.0504137456 declaro ser autores del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA AMBATO SUCURSAL LATACUNGA”** siendo el Ing. Mónica Patricia Salazar Tapia Mg.

Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos y acciones legales.

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

Latacunga, 21 de Agosto del 2024.



Kimberlly Marisol Achote Llugsa

C.C: 0550262299



Targelia Beatriz Guasti Negrete

C.C: 0504137456

CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **GUASTI NEGRETE TARGELIA BEATRIZ, ACHOTE LLUGSA KIMBERLLY MARISOL**, identificado con cédula de ciudadanía No.0504137456, de estado civil soltera, a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA. - **LA CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado "**LAGESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA AMBATO SUCURSAL LATACIUNGA**", la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

Historial Académico

Inicio de la carrera: Octubre 2019 - Marzo 2020

Finalización de la carrera: Marzo 2025

Aprobación en Consejo Directivo: 21 de agosto del 2024

Tutor: Ing. Mónica Patricia Salazar Tapia Mg.

Tema: "**LAGESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA AMBATO SUCURSAL LATACIUNGA**"

CLÁUSULA SEGUNDA. - **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

CLÁUSULA TERCERA. - Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

CLÁUSULA CUARTA. - OBJETO DEL CONTRATO: Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- b) La publicación del trabajo de grado.

- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- e) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

CLÁUSULA QUINTA. - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

CLÁUSULA SEXTA. - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD. - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA CEDENTE** podrá utilizarla.

CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS. - **LA CESIONARIA** podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

CLÁUSULA NOVENA. - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA. - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 21 días del mes de agosto del 2024.


Targelia Beatriz Guasti Negrete
LA CEDENTE

Dra. Idalia Pacheco Tigselema, Ph.D.
LA CESIONARA

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA AMBATO SUCURSAL LATACUNGA” de Achote Lluga Kimberlly Marisol; Guasti Negrete Targelia Beatriz de la Carrera Gestión de la Información Gerencial, considero dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normastécnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, Agosto 21 del 2024



Mónica Patricia Salazar Tapia
C.C: 0502138191
TUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Proyecto 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, los postulantes: Achote Lluga Kimberly Marisol; Guasti Negrete Targelia Beatriz, con el título del Proyecto de Investigación (según corresponda: caso de estudio, propuesta tecnológica, etc): "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA AMABATO SUCURSAL LATACUNGA", ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido 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.



C.C: 0502554082

Ing. Diego Jácome

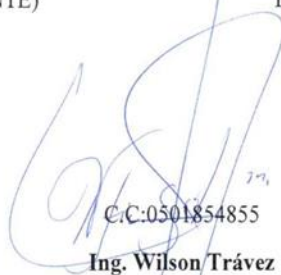
Lector 1 (PRESIDENTE)



C.C: 0502608227

Ing. Jorge Cañar

LECTOR 2 (MIEMBRO)



C.C: 0501854855

Ing. Wilson Trávez

Lector 3(MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero expresar mi más

Profunda gratitud a mi familia, en especial

a mis padres, Luis y Pastora y a mis hermanos/a

gracias por su amor incondicional, su apoyo

constante y por creer en mí a lo largo de esta

travesía universitaria.

También quisiera agradecer sinceramente

a mi Tutora. Ing. Mónica Gracias por su

guía experta, su dedicación y por desafiarme

a dar lo mejor de mí durante el desarrollo de

esta investigación.

De igual manera, agradezco a la Universidad

*Técnica de Cotopaxi por brindarme la
oportunidad*

de estudiar en esta prestigiosa institución.

A todos los que han formado parte de

este logro, muchas gracias.

Marisol Achote

AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios quien ha sido mi guía, mi esperanza, fortaleza y sabiduría en esta etapa universitaria me quedo con la mejor experiencia ya que tus tiempos son perfectos en el momento indicado simplemente agradecerte por tus bendiciones derramadas en mí.

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a mi tutora In. Mónica Salazar quien, con su paciencia, compromiso, profesionalismo y la capacidad de responder mis inquietudes y dudas me ayudo a que este proyecto se haya realizado con éxito.

También agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi por ser el pilar fundamental en mi formación académica y personal.

Mi agradecimiento especial a mi compañera de proyecto Marisol por esa paciencia y apoyo mutuo. Finalmente agradezco a todas las personas que han sido una parte fundamental en esta etapa de mi vida no fue solo el resultado de mis esfuerzos si no también el apoyo de muchos mi agradecimiento infinito por ese cariño.

Targelia Guasti

DEDICATORIA

*A Dios, por darme la fortaleza y sabiduría
necesarias para culminar esta etapa de mi
vida.*

*A mis padres, quienes han estado a mi lado
de manera incondicional durante
toda mi trayectoria universitaria,
ofreciéndome su amor, sabiduría
y recursos para alcanzar este objetivo.*

*Agradezco su fe en mí y su constante
motivación para mejorar cada día.*

*A mis hermanas /os gracias por
sus palabras de aliento,*

Y por estar siempre a mi lado.

Marisol Achote

DEDICATORIA

A mis padres este logro es un testimonio de su inmenso amor por ser el apoyo fundamental e incondicional, ante todo me enseñaron la humildad y la perseverancia. No existen palabras suficientes para expresarme el amor infinito que siento por ustedes.

A mis hermanos por ese cariño, su apoyo incondicional que me demostraron y creyeron en mí en todo este trayecto. “LOS AMO MUCHO”

A mis hermanas por su apoyo incondicional gracias por ser mis motivadoras cada vez que me quería rendir. Tú puedes, Eres capaz, Te falta poco han sido muchas más palabras de aliento, por ser la guía y ejemplo de superación. No tengo palabras para describir el apoyo incondicional que me dieron en todo este proceso. “LAS AMO MUCHO”

A mi familia a mis tíos, tías por su motivación y consejos para cumplir metas, a mis primos y primas por sus palabras de aliento por ser mis guías. A esa persona especial que me apoyo en las buenas y malas y a todos los que estuvieron en este trayecto apoyando y motivando para alcanzar este objetivo.

Targelia Guasti

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**TEMA: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA AMBATO
SUCURSAL LATACUNGA”**

Autores:

Achote Lluga Kimberlly Marisol

Guasti Negrete Targelia Beatriz

RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo mejorar la gestión administrativa en el departamento administrativo de la cooperativa Ambato sucursal Latacunga. La investigación aborda cuestiones internas relativas a procesos, comunicación, aprobación de crédito y resolución de problemas. El método fue cuantitativo y explicativo, utilizando un enfoque no experimental, un enfoque bibliográfico y de campo. La población de estudio estuvo compuesta por todo el personal de la institución y se utilizó una encuesta de siete partes, que incluyó información demográfica, datos generales, planificación, organización, dirección, control y gestión. Los hallazgos indican que la mayoría de los empleados son hombres jóvenes de entre 18 y 35 años, con un mínimo de 1 a 5 años de experiencia en la organización y conocimientos tanto de educación secundaria como superior. A pesar de la buena gestión, se identificaron algunas deficiencias en el plan estratégico, coordinación y definición de funciones, así como en capacitación, comunicación, reconocimiento del personal y falta de mecanismos efectivos de toma de decisiones y seguimiento.

PALABRAS CLAVES: Gestión Administrativa, Optimización, Capacitación, Seguimiento.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

TITLE: “ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN THE AMBATO
COOPERATIVE LATACUNGA BRANCH”

Authors:

Achote Llugsa Kimberlly Marisol

Guasti Negrete Targelia Beatriz

ABSTRACT

The objective of this project is to improve administrative management in the administrative department of the Ambato cooperative Latacunga branch. The research addresses internal issues related to processes, communication, credit approval and problem resolution. The method was quantitative and explanatory, using a non-experimental approach, a bibliographic and field approach. The study population was made up of all the institution's staff and a seven-part survey was used, which included demographic information, general data, planning, organization, direction, control and management. The findings indicate that the majority of employees are young men between the ages of 18 and 35, with a minimum of 1 to 5 years of experience in the organization and knowledge of both secondary and higher education. Despite good management, some deficiencies were identified in the strategic plan, coordination and definition of functions, as well as in training, communication, staff recognition and lack of effective decision-making and monitoring mechanisms.

KEY WORDS: Administrative Management, Optimization, Training, Monitoring

AVAL DE TRADUCCIÓN

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

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA AMBATO SUCURSAL LATACUNGA”** presentado por: **Achote Llugsá Kimberlly Marisol y Guasti Negrete Targelia Beatriz** egresadas de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, 22 de agosto de 2024

Atentamente,


MSc. Alison Mena Barthelotty

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC

CI: 0501801252



ÍNDICE

CONTENIDO	Pág.
DECLARACIÓN DE AUTOR.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	vi
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>vii</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>viii</i>
<i>DEDICATORIA</i>	<i>ix</i>
<i>DEDICATORIA</i>	<i>x</i>
RESUMEN xi	
ABSTRACT	xii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xiii
ÍNDICE.....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS	xviii
ÍNDICE DE FIGURAS	xviii
INDICE DE ANEXOS.....	xxiii
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
3. OBJETIVOS.....	7
3.1 Objetivo general.....	7
3.2 Objetivos específicos.....	7

4.	BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	9
4.1	Beneficiarios directos.....	9
4.2	Beneficiarios indirectos.....	9
5.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA.....	9
5.1	Antecedentes.....	9
5.2	Bases teóricas.....	11
5.2.1	Gestión.....	11
5.2.2	Gestión Administrativa.....	13
5.2.3	Importancia de la Gestión Administrativa.....	15
5.3	Procesos administrativos.....	17
5.4	La Gestión Administrativa en las instituciones privadas.....	19
5.5	Gestión del Cambio Organizacional.....	21
5.6	Trabajo en equipo.....	24
5.7	Liderazgo y Toma de Decisiones.....	24
5.8	Estrategia.....	26
5.8.1	Estrategias empresariales.....	27
5.9	Evaluación de desempeño.....	27
6.	PROPUESTA METODOLÓGICA.....	28
6.1	Enfoque de investigación.....	28
6.2	Diseño de la investigación.....	28
6.3	Nivel de investigación.....	29
6.4	Técnica e instrumento.....	29

6.5	Población	29
6.6	Muestra	30
6.7	Validación de instrumentos	30
7.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	31
7.1	Análisis de la encuesta	31
7.1.1	Discusión	77
8.	IMPACTOS	79
8.1	Impacto tecnológico	79
8.2	Impacto económico	79
8.3	Impacto social	80
9.	PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	80
9.1	Datos informativos	80
9.2	La Cooperativa	82
9.2.1	Direccionamiento estratégico	82
9.2.2	Estructura organizacional	84
9.2.3	Matriz FODA	85
9.3	Justificación de la propuesta	86
9.4	Diagnóstico de problemas	87
9.5	Objetivo de la propuesta	87
9.6	Estrategias	88
9.6.1	Identificación de herramientas digitales	91

9.6.2	Estrategia 1. Utilizar Monday.com para actualizar roles y responsabilidades por cada puesto de trabajo.	93
9.6.3	Estrategia 2. Fomentar la capacitación continua, reconocimiento y comunicación por medio de una plataforma de mensajería.....	96
9.6.4	Estrategia 3. Realizar un tablero de seguimiento de metas y objetivos.....	102
10.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	105
10.1	Conclusiones.....	105
10.2	Recomendaciones.....	106
11.	Bibliografía	107
ANEXOS		112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Actividades a desarrollar.....	8
Tabla 2 Proceso administrativo y sus actividades clave.....	18
Tabla 3 Población de la Cooperativa Ambato Sucursal Latacunga	30
Tabla 4 Sexo	31
Tabla 5 Edad	32
Tabla 6 Nivel educativo.....	34
Tabla 7 Tiempo de servicio	35
Tabla 8 Años de funcionamiento de la Cooperativa	36
Tabla 9 ¿Su área cuenta con recursos necesarios para cumplir con sus actividades?.....	37
Tabla 10 ¿Conoce los productos o servicios que brinda la institución?.....	38
Tabla 11 ¿Cuál es el principal producto o servicio que conoce de la institución?	39
Tabla 12 ¿La Cooperativa tiene definidas correctamente su misión y su visión?	41
Tabla 13 ¿Los objetivos de la institución son alcanzables y medibles?.....	42
Tabla 14 ¿La Cooperativa cuenta con un plan estratégico debidamente definido?	444
Tabla 15 ¿La planificación estratégica es comunicada de manera oportuna a los trabajadores?	45
Tabla 16 ¿Es posible medir el cumplimiento de la planificación estratégica?	477
Tabla 17 ¿La Cooperativa cuenta con una estructura organizativa debidamente definida?...	48
Tabla 18 ¿La organización de funciones y puestos de la cooperativa es adecuada?	50
Tabla 19 ¿La distribución de funciones es equitativa para cada una de las áreas de trabajo?	51
Tabla 20 ¿Existe coordinación entre las diferentes áreas para el cumplimiento de funciones?	533
Tabla 21 ¿La cooperativa cuenta con un manual de funciones para cada uno de los puestos?	54

Tabla 22 ¿La gerencia ejerce un liderazgo positivo?	566
Tabla 23 ¿La gerencia organiza capacitaciones frecuentes y le da la oportunidad de participar?	57
Tabla 24 ¿Dentro de la cooperativa se maneja instrumentos relacionados con la toma de decisiones?.....	599
Tabla 25 ¿La comunicación entre la gerencia y las demás áreas de la cooperativa es adecuada?	60
Tabla 26 ¿La institución reconoce su esfuerzo y el aporte que realiza en el cumplimiento de objetivos?.....	622
Tabla 27 ¿La cooperativa cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación de metas y objetivos?.....	633
Tabla 28 ¿La evaluación de funciones se realizan de manera frecuente dentro de la institución?.....	655
Tabla 29 ¿Recibe retroalimentación cuando es evaluado?.....	666
Tabla 30 ¿Los procesos dentro de la cooperativa cuentan con mecanismos de control?.....	688
Tabla 31 ¿Las evaluaciones generan la realización de cambios en los procesos o actividades?	699
Tabla 32 ¿En la cooperativa existen procesos de gestión adecuadamente definidos?.....	71
Tabla 33 ¿Los trabajadores de la cooperativa tienen conocimiento sobre los instrumentos de gestión existentes?.....	72
Tabla 34 ¿La documentación relacionada con los procesos de gestión responden a la realidad de la cooperativa?	744
Tabla 35 ¿Los procesos de gestión permiten dar solución efectiva a las problemáticas que se presentan?	755
Tabla 36 Matriz FODA	855

Tabla 37 Propuesta de estrategias	919
Tabla 38 Herramientas digitales.....	90
Tabla 39 Instrumento toma de decisiones	97
Tabla 40 Recomendaciones para la mejora de la comunicación entre la gerencia y las demás áreas.....	988
Tabla 41 Reconocimiento del esfuerzo y del aporte al cumplimiento de objetivos	999

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Sexo.....	31
Figura 2	Edad.....	33
Figura 3	Nivel educativo	34
Figura 4	Tiempo de servicio.....	35
Figura 5	Años de funcionamiento de la cooperativa.....	36
Figura 6	¿Su área cuenta con recursos necesarios para cumplir con sus actividades?	37
Figura 7	¿Conoce los productos o servicios que brinda la institución?	39
Figura 8	¿Cuál es el principal producto o servicio que conoce de la institución?.....	40
Figura 9	Conocimiento de misión y visión	41
Figura 10	Objetivos alcanzables y medibles	433
Figura 11	Plan estratégico definido	44
Figura 12	Planificación estratégica comunicada	466
Figura 13	Medición de cumplimiento de planificación estratégica	477
Figura 14	Estructura organizativa definida	499
Figura 15	Organización de funciones y puestos adecuada.....	50
Figura 16	Distribución de funciones equitativa.....	522
Figura 17	Coordinación entre las diferentes áreas.....	53
Figura 18	Cuenta con un manual de funciones.....	555
Figura 19	Liderazgo de la gerencia.....	56
Figura 20	Organización de capacitaciones	588
Figura 21	Manejo de instrumentos para la toma de decisiones	59
Figura 22	Comunicación entre gerencia y áreas	611
Figura 23	Reconocimiento de esfuerzo y aporte	622
Figura 24	Cuenta con sistema de seguimiento y evaluación de metas y objetivos	644

Figura 25	Evaluación de funciones	655
Figura 26	Retroalimentación	677
Figura 27	Mecanismos de control.....	68
Figura 28	Evaluaciones generan cambios	70
Figura 29	Procesos de gestión bien definidos	71
Figura 30	Conocimiento sobre los instrumentos de gestión existentes	73
Figura 31	Documentación responden a la realidad de la cooperativa.....	74
Figura 32	Los procesos dan solución efectiva a las problemáticas	766
Figura 33	Ubicación de la COAC sucursal Latacunga	81
Figura 34	Agencias de la COAC Ambato a nivel nacional.....	822
Figura 35	Estructura organizacional de la Cooperativa Ambato.....	844
Figura 36	Problemas de la Cooperativa Ambato	877
Figura 37	Mapa de procesos estratégicos.....	93
Figura 38	Mapa de procesos.....	944
Figura 39	Creación de tareas por puesto de trabajo	955
Figura 40	Visualizar calendario	956
Figura 41	Iniciar sesión en Slack	100
Figura 42	Crear espacio de trabajo	100
Figura 43	Crear espacio de trabajo	101
Figura 44	Canal para comunicar sobre aumento de ingresos	102
Figura 45	Iniciar sesión en Smartsheet	102
Figura 46	Seguimiento y evaluación de metas	104

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Instrumento de recolección de datos	112
Anexo 2 Instrumento de validación.....	117
Anexo 3 Aplicación de la encuesta.....	120
Anexo 4 Matriz de Seguimiento.....	125

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

La gestión administrativa en la Cooperativa Ambato Sucursal Latacunga

Fecha de inicio: 10 de abril del 2023

Fecha de finalización: Abril 2024 – Agosto 2024

Lugar de ejecución:

La Matriz –Centro-Latacunga -Cotopaxi-zona 3 Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

Facultad que auspicia

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia:

Gestión de la Información Gerencial

Equipo de Trabajo:

Achote Llugsa Kimberlly Marisol C.I. 055026229-9

Guasti Negrete Targelia Beatriz C.I. 0504137456

Área de Conocimiento:

Gestión Administrativa

Línea de investigación:

Administración y Economía para el desarrollo humano y social

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):

Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión administrativa es una disciplina esencial para que una organización funcione eficazmente y se centra en la planificación, coordinación y control de los recursos humanos, financieros y materiales. Su objetivo principal es garantizar que estos recursos se utilicen de manera óptima para lograr de manera eficiente los objetivos organizacionales. Esto incluye muchas actividades centrales, como el desarrollo de estrategias, la organización de tareas, la gestión de recursos humanos y el establecimiento de sistemas de gestión para garantizar el logro de objetivos.

A lo largo de la historia, la gestión ha sido moldeada por una variedad de teorías y modelos, desde las ideas innovadoras de Frederick Taylor sobre la gestión científica hasta nuevos enfoques que tienen en cuenta la dinámica del entorno empresarial, estos criterios proporcionan un marco conceptual que guía las prácticas de gestión y ayuda a las organizaciones a adaptarse a los cambios y desafíos del mercado, de hecho, la gestión es importante para integrar adecuadamente todos los aspectos de la organización, aumentando la eficiencia de la organización y logrando resultados estratégicos.

González et al. (2020) la gestión organizacional se refiere al conjunto de actividades para controlar y coordinar los recursos y actividades de la organización con miras a alcanzar los objetivos de manera efectiva en el campo de la educación y la economía de la gestión, la gestión se considera una disciplina que incluye diversas teorías y prácticas destinadas a aumentar el rendimiento y el éxito de la organización.

Según Soledispa y Pionce, (2022), es importante tomar en consideración como surge la gestión administrativa, especialmente en las últimas décadas en las que globalmente se ha experimentado cambios revolucionarios que han generado un mercado cada vez más exigente y competitivo.

Es decir, es necesario contar con herramientas o procesos adecuados que implementen una gestión, optimice el servicio o producto ofrecido desde la perspectiva administrativa buscando alcanzar la satisfacción del cliente para alcanzar una administración sólida y mejor toma de decisiones en las actividades empresariales o comerciales de cualquier institución.

Como González et al. (2020) señalan, “Justamente este último método mencionado (gestión administrativa), ha sido desarrollado y aplicado en diversos sectores, incluyendo la administración pública, la educación y la empresa” (p. 12).

Esto quiere decir que, a partir de la necesidad de mejorar la eficiencia operativa y administrativa, nacen conceptos como la gestión estratégica, la gestión por procesos y, claro los modelos de gestión administrativa que hacen caso al objeto de investigación de este estudio.

En este sentido, según Hill (2022) la gestión administrativa tiene como objetivo mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, trabajando de manera especializada desde la planificación, organización, dirección y control de la organización objeto de gestión.

Como plantea Hill (2022), la organización utiliza la gestión administrativa como un proceso integral en el que de forma coordinada se optimizan los procesos de las empresas u organizaciones y se enfatizan aspectos que se determinen de forma estratégica. Especialmente hablando de la gestión administrativa, se puede mencionar que esta juega un papel crucial en el fomento de la innovación en procesos, productos, estructuras organizativas y marketing.

En cuanto al modelo cooperativo, Guallpa y Urbina (2021) señalan que las cooperativas de ahorro y crédito surgen (especialmente en Ecuador), como respuesta a la falta inclusión social y la necesidad de articular emprendimientos asociativos.

Es decir, las cooperativas de ahorro y crédito facilitaron el acceso a fuentes de financiamientos a los sectores más vulnerables y comúnmente excluidos por la banca

tradicional, lo que ha permitido movilizar financieramente a un sector que antes era vulnerable.

Según Estévez et al. (2019), “los productos financieros emitidos por estas entidades a través de los mecanismos de mercado son elementos importantes en el desarrollo de un sector” (p. 2).

Las cooperativas de ahorro y crédito proporcionan a la población acceso a medios financieros, créditos y préstamos, contribuyendo a formar parte del entramado económico formal, con lo que además se obtiene la oportunidad de permanecer y crecer a nivel económico.

Sin embargo “las cooperativas financieras ecuatorianas tienen que mejorar la calidad de los productos y servicios que brindada a sus socios y clientes como un distintivo para un mejor posicionamiento y nivel competitivo en el sector” (Salazar y Suarez, 2021, p. 32).

En este sentido, problemas como los identificados a nivel nacional no difiere en la cooperativa de ahorro y crédito elegida para análisis en el presente trabajo. Así, es posible identificar un desconocimiento de la eficiencia y la eficacia de su gestión administrativa, hecho que no permite realmente alcanzar los niveles de satisfacción deseados entre clientes, socios y empleados, situación que es necesario conocer de manera objetiva, a fin de contar con información actualizada para una pertinente propuesta de administración.

Justificación del problema

La Sucursal de Conferencias de Ambato en la ciudad de Latacunga enfrenta desafíos que se centran en la calidad del trabajo visto en la gestión de documentos, aprobación de créditos y comunicación interna. Estos problemas surgen de la falta de comunicación dinámica y de respuesta continua en el tiempo a los cambios en el entorno interno y externo, lo que impide que las empresas puedan responder adecuadamente a las necesidades de sus

empleados e interrumpen el proceso normal de trabajo. Está bloqueado y sin un sistema adecuado de toma de decisiones entre los compañeros de trabajo, el proceso lleva tiempo. Asimismo, la resolución de problemas de gestión de clientes fue ineficaz. Por otro lado, las instituciones financieras no monitorean la calidad de la atención ni siguen los requisitos de los afiliados, lo que lleva a los clientes a buscar otras opciones competitivas.

A nivel interno se ha observado que la Cooperativa Ambato no aplica adecuadamente procesos y procedimientos de documentación en materia de identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de registros y anexos para brindar información a los organismos reguladores, lo que acaba de derivar en lo siguiente: La falta de datos relevantes conduce a ineficiencias en la toma de decisiones y el desarrollo de actividades estratégicas para la organización.

El **aporte** Este proyecto de investigación mejorará el control de gestión en los procesos de planificación, organización, dirección y control para adecuar los procesos de la gestión de la información y la correcta toma de decisiones a través de planes de mejora con estrategias para alcanzar los objetivos propuestos.

Beneficiarios, este estudio beneficiará tanto a los socios internos como externos. Internamente, los beneficiarios serán gerentes, secretarías, cajeros y socios que se favorecerán de mejores procesos administrativos y gestión de la información. Los usuarios que visitan la cooperativa también se benefician externamente, ya que operaciones más eficientes mejoran su experiencia y satisfacción con los servicios prestados.

Impacto Los controles administrativos facilitan la planificación, dirección, coordinación y organización de los controles internos, permitiendo operaciones más efectivas y eficientes dentro y fuera de la cooperativa. La optimización de estos procesos hace que todas las áreas funcionen fluidamente y mejoren, contribuyendo significativamente al desempeño general de su organización.

Relevante el proyecto de investigación es importante porque nos permite brindar información necesaria para determinar las actividades diarias del grupo de trabajo, además, ayuda a identificar y optimizar los procesos operativos y mejorar el uso de los datos de los clientes potenciales para respaldar decisiones estratégicas que beneficien a la asociación.

Utilidad práctica la gestión es fundamental, es la base para la implementación y optimización de las actividades con el fin de alcanzar los objetivos marcados, asegurar la supervivencia y el crecimiento de la asociación, esto se logra a través de procesos claves como la planificación, organización, gestión y control, que permiten una gestión eficiente de todos los recursos, el uso de estos procesos puede mejorar el rendimiento y la eficiencia y contribuir a una mayor satisfacción del cliente.

El estudio de Yaguache (2023) expone que el objetivo es examinar más profundamente la gestión de las actividades de ahorro y crédito en el Ecuador en el período 2016-2020 especialmente la gestión financiera que seguirá incrementando la productividad, a través de un estudio de campo, se encontró que en los años 2016 y 2020 existe una relación positiva entre la gestión financiera y los beneficios financieros de las actividades de la cooperativa de ahorro y crédito (COAC) en Ecuador, y al mejorar sus prácticas de gestión financiera ha aumentado sus ganancias con el tiempo, si bien el desempeño financiero y la calidad de los servicios tuvieron un impacto significativo en la efectividad de la COAC en Ecuador en los años 2016 a 2020

En el trabajo de Farinango (2022) sobre el "Modelo de gestión administrativa y financiera para la cooperativa de ahorro y crédito unión el Ejido", el objetivo fue desarrollar un Modelo de Gestión Administrativa y Financiera que contribuya a mejorar la estructura institucional, utilizando un enfoque cuantitativo y herramientas como guías de entrevistas y listas de verificación. Entre los resultados obtenidos, destaca la relación entre la gestión administrativa y financiera, con un nivel de significancia del 0,05. Asimismo, se identificaron

debilidades, especialmente en la cultura organizacional, la supervisión y el desarrollo de procesos de riesgos administrativos dentro de la institución. Estos datos resaltan la importancia de implementar principios de supervisión en las sucursales en lo que respecta a los créditos otorgados, la documentación respaldatoria y las contribuciones financieras.

Con este planteamiento del problema se ha plasmado desde una perspectiva internacional, hasta su redacción en importancia y relevancia a nivel nacional y local es posible plantear la siguiente pregunta que marcará la línea de investigación y el problema a resolver a través de este estudio. **¿Cómo influye la carencia de estrategias en la gestión administrativa en la Cooperativa Ambato Sucursal Latacunga?**

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Analizar la Gestión Administrativa en el Departamento Administrativo de la Cooperativa Ambato Sucursal Latacunga.

3.2 Objetivos específicos

- Investigar fundamentos teóricos relacionados con la gestión administrativa.
- Identificar el estado actual de la gestión administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato
- Proponer estrategias para el fortalecimiento de la gestión Administrativa en la Cooperativa Ambato.

Tabla 1*Actividades a desarrollar*

Objetivos Específicos	Actividades	Cronograma	Productos
Investigar fundamentos teóricos relacionados con la gestión administrativa.	Revisión y análisis de la literatura científica. Recopilación de la información más relevante envase a la investigación Desarrollo de un marco conceptual	3 semanas	Informe detallado que sintetice la literatura científica en gestión administrativa
Diagnosticar de situación actual de la gestión administrativa en la cooperativa de ahorro y crédito Ambato	Definición de métodos y herramientas a utilizar. Evaluación de la situación actual de la cooperativa. Análisis e interpretación de los datos obtenidos.	6 semanas	Informe de Evaluación de la Situación Actual Plan de Métodos y Herramientas Informe de Análisis e Interpretación de Datos
Proponer estrategias para el fortalecimiento de la gestión administrativa en la Cooperativa Ambato.	Identificación de lineamientos estratégicos Selección de estrategias para el proceso administrativos Desarrollo de las estrategias: Planificación Organización, Dirección y Control	7 semanas	Informe sobre las estrategias planteadas.

Nota. La tabla contiene información relacionada a los objetivos específicos con sus respectivas actividades y productos

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

4.1 Beneficiarios directos

El proyecto de investigación tendrá como beneficiarios directos a los colaboradores del Departamento Administrativo de la Cooperativa Ambato Sucursal Latacunga.

4.2 Beneficiarios indirectos

Respecto a los beneficiarios indirectos serán considerados tanto a los trabajadores del resto de áreas, Gerente, secretaria, Cajeros, Socios como otras personas que acuden a la cooperativa.

5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

5.1 Antecedentes

Con el fin de dar un breve contexto sobre esta investigación, además de obtener datos sobre la aplicabilidad y análisis de una gestión administrativa en varias entidades organizacionales, se llevó a cabo un estado del arte con autores nacionales e internacionales que enfocaron sus estudios en variables similares a las tratadas en este trabajo.

El estudio de Cumbal (2023) titulado “Modelo de gestión administrativo-financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., período 2022-2026” tuvo como objetivo “diseñar un Modelo de Gestión Administrativo-Financiero que permita la optimización de recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA para el período 2022-2026.” (p4).

En este estudio se investigó en campo con entrevistas y encuestas y se realizó un análisis FODA, además de un estudio financiero para elaborar una propuesta de modelo de gestión adecuado. Con el modelo de gestión propuesto, se diseñó un manual de funciones para la entidad financiera, buscando mejorar su organización y contribuir a su desarrollo, así

como establecer índices para un control más eficaz de los ingresos. Por ello, se sugirió la adopción de este modelo de gestión administrativo-financiero, ya que se anticipaba que mejoraría la gestión administrativa y financiera, optimizando los recursos económicos.

La gestión administrativa puede llegar a ser aplicada y traer beneficios en otras instituciones que no necesariamente son entidades financieras, como es el caso de Reyna quien llevó a cabo una tesis de maestría titulada “Gestión Administrativa de Sedapal Comas en la satisfacción de los usuarios de Lima Norte”. Con el fin de establecer a gestión administrativa y la satisfacción de usuarios. Para lograrlo, se utilizó el enfoque cuantitativo y el tipo de investigación básica con un nivel descriptivo correlacional causal y un diseño de estudio no experimental, de corte transversal. La muestra estaba constituida por 384 usuarios seleccionado de forma probabilística y a los cuales se les aplicó una encuesta y un cuestionario para la recolección de datos.

Los resultados con respecto a la gestión administrativa en la empresa se evidenciaron por parte de los usuarios que está en un 33,6% es considerada mala, el 56% regular y el solamente un 10,4% la calificó como buena. Con relación a la variable satisfacción el 17,4% se consideró insatisfecho, el 79% poco satisfecho y el 9,6% satisfecho. Finalmente se concluyó que existe relación significativa entre las dos variables, dando a entender que cualquier empresa vive y funciona por sus usuarios, mientras estos se encuentren satisfechos con sus servicios, es posible tener un crecimiento exponencial y un crecimiento considerable en el mercado.

De forma complementaria con el autor Reyna, se cuenta con Morocho (2020), que encaminó su trabajo con el objetivo de “Diseño de un Modelo de Gestión Empresarial de Ahorro y Crédito de la Universidad Técnica de Macella” requirió de investigación, investigación de campo y documental para determinar la realidad gerencial de la institución

con el fin de crear una propuesta acertada, en su realidad financiera se han desarrollado procesos de gestión a través de diseños de trabajo para optimizar la gestión, además de mejorar los procesos de crédito y cobranza, se suma la implementación de indicadores de gestión para evaluar los recursos corporativos, métodos que nos permiten crear un nuevo modelo organizativo para satisfacer las necesidades de los usuarios.

5.2 Bases teóricas

5.2.1 Gestión

Gestionar puede ser entendido como:

Aceptar la responsabilidad de un proceso secuencial de gestión en una actividad, ya sea de producción o de servicio, que posibilita la gestión de una práctica acorde a la necesidad empresarial cuyo propósito es incrementar los resultados de las organizaciones (Mendoza & Moreira, 2021, p. 610)

Esto quiere decir que la gestión de un proceso significa ser responsable de la secuencia de pasos necesarios para dirigir o manejar una actividad, ya sea de producción o de prestación de servicios. Esto facilita llevar a cabo transacciones comerciales o satisfacer una necesidad específica, con el fin último de mejorar el desempeño y los resultados de una empresa u organización.

En general, el programa de gestión se alimenta de la idea de desarrollo organizacional y adelanto social, mira los procesos de gestión en las organizaciones, en estos procesos emergen las formas imaginativas en las que el trabajo de grupos de personas forma la base de la organización, y por tanto en los tipos de organización que son claros u obvios hay un concepto específico de acción humana (Ropa & Alama, 2022, p. 84)

Esto quiere decir que la idea de gestión se basa tanto en las teorías organizacionales como en la observación de las prácticas de gestión en las organizaciones. A través de estas prácticas, se desarrollan maneras de entender las acciones de los grupos humanos, las cuales forman la base de la gestión. Por esta razón, cada tipo de gestión incluye una teoría particular sobre la acción humana, ya sea que sea de forma declarada o bien de modo implícito.

Por su parte, Julio (2020) considera que con la gestión se desarrolla la acción no solo de administrar y cumplir las cuatro fases del proceso administrativo que determino Henry Fayol, abarca otros elementos para lograr los objetivos propuestos, incorpora la estrategia, la mirada al futuro mediante la visión y misión, debe entender el presente con las influencias del entorno y el contexto, debe proyectar diversos escenarios futuros entre los más importantes aspectos. (p. 276)

En este sentido, la gestión va más allá de las cuatro fases del proceso administrativo, incluye estrategia, filosofía organizacional, y la comprensión del entorno y el contexto presente. Estos componentes permiten proyectar diversos escenarios, lo cual es crucial para alcanzar los objetivos de las organizaciones. Por tanto, la gestión es un proceso integral y dinámico que combina planificación, análisis del presente y anticipación del futuro para coadyuvar a las organizaciones a alcanzar sus objetivos.

Por lo tanto, Murillo (2019) establece que:

La gestión es un campo que trasciende únicamente a ordenar que se realicen determinados actos, gestionar implica tomar acción para verificar que cada uno de los procesos se realicen de manera cuidadosa y responsable. Requiere la suma de esfuerzos y la participación de todos hacia la consecución de objetivos de una manera eficaz y eficiente. (p. 1)

En este sentido, la gestión busca que cada uno de las personas que hacen para de la organización tengan pleno conocimiento de las tareas que deben cumplir, esto gracias a un

direccionamiento adecuado desde los estamentos correspondientes. En decir, la gestión se logra cuando existe un líder que puede guiar a los demás miembros de la organización y reconoce la importancia del rol de cada uno para el cumplimiento de las metas y objetivos trazados.

5.2.2 *Gestión Administrativa*

Como plantean Mendoza & Moreira (2021) que la gestión es una ciencia o método de gestión de actividades y sus elementos que permiten planificar, organizar, administrar instalaciones, recursos que generan impacto en la vida de las personas y la sociedad (p. 610)

En este sentido, la administración es la ciencia mediante la que se lleva a cabo la gestión. A través de sus elementos clave como la planeación, organización, dirección y control de recursos, facilita la ejecución de actividades con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas y la sociedad.

Así, algunas de las funciones principales de la gestión administrativa son la planificación, organización, dirección y control. La buena aplicación de la gestión administrativa se logra mediante la implementación de múltiples estrategias y herramientas que se basan en la misión de la organización para el cumplimiento de los objetivos y metas planteados (González et al., 2020).

Por tanto, la gestión puede evitar problemas futuros, y es importante lograr resultados mediante el correcto funcionamiento de las tareas, actividades y recursos favorables para la empresa. Es decir, implica un proceso sistemático y organizado que involucra a la alta dirección, así como a los demás miembros de la empresa para un trabajo coordinado y eficaz.

Según explica Ramírez et al. (2017) la gestión administrativa refiere a la implementación adecuada de los diferentes procesos que componen la administración, es decir, lo referente a planeación, organización, dirección, coordinación y control. Implica la

toma de decisiones para la puesta en marcha de procesos que aporten en el efectivo cumplimiento de los objetivos de la organización.

De esta forma, la empresa mantendrá el control sobre cada área, recurso y personal para ser más eficiente, aumentando así su productividad, posicionamiento y rentabilidad, esto es necesario para asegurar el mejor uso de los recursos, trabajo coordinado de todas las áreas y personas que trabajan en la empresa.

Según la visión de Mendoza & Moreira (2021) la gestión administrativa implica la serie de procesos y acciones de planificación, organización, dirección control de los recursos presentes en una organización los cuales deben ser utilizados para cumplir las metas organizacionales. Dentro de los aspectos que se consideran se encuentran los recursos humanos, los procesos de gestión financiera, los procesos operativos, los sistemas de gestión de la información entre otros.

Como se puede observar la gestión administrativa atraviesa a todas las áreas que hacen parte de la organización y su implementación es fundamental para la puesta en marcha de acciones que permitan planificar y controlar a todos quienes integran la empresa. Representa la base del éxito organizacional ya que los recursos se utilizan de manera eficiente por todos quienes hacen parte de la empresa.

Por su parte Peña et al. (2022) explica que la gestión administrativa comprende la puesta en marcha de diferentes acciones para la obtención de determinados resultados con base en la eficiencia y el adecuado aprovechamiento de todos los recursos que la empresa posee. Implica la implementación de procesos de control y coordinación de cada una de las áreas que hacen posible el funcionamiento de la organización de tal manera que esta sea conducida de manera sistemática con el objeto de obtener beneficios.

En resumen, la gestión administrativa es un conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa, con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.

5.2.3 *Importancia de la Gestión Administrativa*

La gestión administrativa es de suma importancia y por medio de un análisis es posible examinar los procedimientos, políticas, métodos, etc. de la organización; esto permitirá desarrollar y aumentar capacidades en la adaptación, aprendizaje y crecimiento, de esta manera llevar a cabo de forma mucho más eficiente y eficaz las funciones que tienen definidas las organizaciones. (Reyes, 2020, p. 18)

Así, la gestión administrativa es central para las organizaciones, pues el modo de operar de estas tiene como resultado no solo el cumplimiento de sus objetivos, sino realizarlo de manera más eficiente. En última instancia, una gestión administrativa efectiva es la columna vertebral que permite a una organización crecer y prosperar en un entorno competitivo.

Siguiendo el planteamiento de Peña et al. (2022) la importancia de la gestión administrativa radica en el hecho de que su implementación hace posible que la empresa se encuentre preparada para utilizar los medios necesarios disponibles para solventar posibles problemas de forma eficaz y eficiente. Para esto, se vale de diversas técnicas y procedimientos con el fin de aprovechar al máximo sus recursos por medio de la conducción racional de cada una de las áreas que la conforman.

Por tanto, la gestión permite a la empresa prepararse para situaciones en las que pueda responder a los desafíos y ser rentable, esto se logra mediante la implementación de diversos métodos, procedimientos encaminados a optimizar el uso de los recursos disponibles,

asegurando una gestión consistente eficiente en todas las áreas de la organización, lo cual es esencial para su éxito y adaptabilidad al entorno.

Según Shulca (2023) la gestión administrativa es fundamental para las empresas y organizaciones que están en constante crecimiento y desarrollo. Esto implica un trabajo conjunto de todos los miembros de la organización, con el objetivo principal de alcanzar metas mediante la realización óptima de las actividades y el cumplimiento de los roles asignados, basándose en la experiencia y el conocimiento en sus respectivos campos. (p. 27)

En este sentido, para las instituciones, es crucial gestionar adecuadamente la administración. En base a esto, es posible afirmar que gestionar de manera eficiente y efectiva el área administrativa es vital. Esto debido, principalmente a que las organizaciones necesitan diversos medios y recursos para alcanzar sus objetivos, mientras minimizan los efectos negativos y se preparan para posibles problemas.

Por su parte, Saavedra & Delgado (2020) mencionan que la gestión administrativa en instituciones pública y privadas es importante porque permite gestionar los recursos económicos, el personal, los procesos y en general en funcionamiento de las organizaciones para alcanzar sus metas y objetivos. Además, facilita al establecimiento de rutinas laborales, a la definición de estrategias, a lograr un adecuado manejo del tiempo y conformar una verdadera planificación organizacional. De esta manera se asegura que todos los miembros se sientan motivados al cumplimiento del rol que les corresponde para el correcto funcionamiento de la empresa.

Con base en lo expuesto por los autores, se establece que, en la actualidad, la gestión administrativa adquiere especial importancia debido a que permite integrar a todos los miembros de la organización para lograr que la empresa funcione de manera integrada y así dar cumplimiento a sus objetivos. Considera al equipo humano como el centro de todas las

actividades para garantizar que los recursos sean utilizados de manera eficiente en un ambiente de trabajo positivo y motivador.

5.3 Procesos administrativos

Fayol concebía la administración como una serie de actividades destinadas a alcanzar un objetivo previamente definido. Su enfoque central se basa en identificar estas actividades o funciones, las cuales incluyen la previsión, la organización, el comando y el control.

Diversos autores coinciden en los siguientes factores: Planeación, Organización, Dirección y Control (Guale, 2024, p. 79).

El proceso administrativo, por tanto, implica la realización de diferentes actividades con la finalidad de asegurar que las organizaciones funcionen de manera adecuada. Implica que se lleven a cabo aspectos que deben ser previamente planeados por la dirección para llevar un correcto control de todas las áreas de la organización para promover el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

Los procesos administrativos implican la realización de diferentes funciones para garantizar que las empresas funcionen de la manera esperada y cumplan con las metas y objetivos esperados (Gambaro & Garcia, 2021)

A continuación, se especifica las características de cada uno:

- **Planeación:** Consiste en determinar los objetivos y cursos de acción.
- **Organización:** Esto incluye la distribución del trabajo dentro del grupo, el establecimiento, promoción de relaciones y autoridad apropiadas.
- **Dirección:** Implica gestionar las habilidades y acciones de otros para lograr los resultados esperados.
- **Control:** Consiste en revisar lo planeado y lo logrado.

Los principios de gestión son importantes en empujar una organización porque proporcionan instrucciones que conducen a una secuencia lógica y eficaz para lograr los objetivos establecidos, al determinar funciones, responsabilidades, gestionan la estructura organizativa y garantizan que el trabajo se distribuya de manera eficiente, además, se les asignan tareas para gestionar e identificar problemas con el fin de ajustar los métodos si es necesario así como mejorar el rendimiento como queda en la Tabla 2.

Tabla 2

Proceso administrativo y sus actividades clave

Funciones	Descripción	Actividades clave
	Determinar	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer metas
Planeación	objetivos y cursos de acción.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar estrategias • Definir métodos
Organización	Distribuir el trabajo y establecer relaciones y autoridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar tareas y puestos • Asignar personal adecuado • Definir estructura • Determinar métodos y procedimientos
Dirección	Conducir el talento y esfuerzo para lograr resultados.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir talento • Seleccionar estilo de dirección • Orientar al cambio • Establecer estrategias para solución de problemas

Control	Revisar lo planeado y lo logrado.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar actividades a controlar • Determinar medios de control
---------	-----------------------------------	---

Nota. La tabla proporciona información sobre el proceso administrativo y sus actividades

El proceso administrativo permite la conformación de un sistema de gestión adecuado para las organizaciones. Es la base principal para la organización de un trabajo coordinado entre todas los actores y áreas de la organización de tal manera que cada uno tenga conocimiento sobre las responsabilidades que debe cumplir de tal manera que aporten a cumplir con las metas y objetivos de la empresa.

Por lo tanto, el proceso administrativo como explica Hernández y Hernández (2019) refiere a un proceso de planeación en el que se determinan los objetivos por lo que es la etapa de mayor importancia. En cuanto a la organización se establecen los pasos para cumplir las metas fijadas. En lo referente a la dirección implica la delegación y la coordinación de las actividades y finalmente, el control permite definir los criterios para la aplicación de la evaluación y medición de los resultados.

Tal como se muestra, los procesos de gestión administrativa se realizan de una manera sistemática para que cada una de las etapas aporte al correcto desempeño de la organización y por lo tanto a su crecimiento y estabilidad. Es importante que dentro de cada una de las fases se realice un correcto cumplimiento de las actividades clave de tal manera que se asegura que todos los miembros de la empresa trabajen de la manera esperada.

5.4 La Gestión Administrativa en las instituciones privadas

Pérez et al. (2022) manifiesta que la gestión administrativa en empresas privadas es el conjunto de procesos y prácticas orientadas a la dirección eficiente de los recursos y actividades, con el objetivo de cumplir con los objetivos y alcanzar remanentes económicos

para beneficio de los socios o propietarios de una empresa. Se enfoca en la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos e informativos) para alcanzar los objetivos estratégicos.

Es decir que las empresas privadas se orientan a la mejora de la gestión administrativa para conseguir beneficios económicos, lograr un mayor crecimiento, competitividad, así como también para adaptarse a los cambios que pudieran presentarse en el mercado al cual pertenece la empresa.

Las empresas privadas interesadas en aplicar correcta gestión administrativa, deben partir de una adecuada planificación estratégica, misma que consiste en establecer objetivos a largo plazo y sobre ello planes de acción que contengan estrategias, actividades, metas e identificación de responsables. Para realizar la planificación, las empresas privadas tienen que realizar un diagnóstico que permita detectar problemas que están afectando al crecimiento, oportunidades y fortalezas que favorezcan a la creación de una ventaja competitiva (Ordóñez et al., 2021).

Una vez realizado la planificación, las empresas privadas tienen que enfocarse en organizar las actividades, tareas y funciones. Para lo cual, es fundamental que la empresa privada cuente con un organigrama estructural que identifique los puestos y niveles jerárquicos que ocupada cada uno; a partir de ello se distribuye las funciones y responsabilidades que debe cumplir cada uno de los trabajadores. Una empresa que esté bien estructurada y bien definido los roles contribuye a la mejora de la eficiencia operativa y al cumplimiento de metas y objetivos estratégicos planteados.

La dirección en la gestión administrativa de las empresas privadas está enfocada en el líder, quien es el responsable de motivar a los trabajadores, cumplir y hacer cumplir todas las actividades planificadas. En tal virtud, el líder es quien tiene que guiar a su equipo de trabajo

a la consecución de los objetivos. Para esto, se debe incluir actividades de control y seguimiento, a fin de detectar alguna desviación para corregirla de forma inmediata o a su vez para incrementar acciones correctivas.

5.5 Gestión del Cambio Organizacional

La gestión del cambio organizacional, constituye una estrategia necesaria que presenta altos niveles de efectividad para que las empresas alcancen una ventaja competitiva anticipándose a las demandas a futuro. Consiste en la aplicación de procesos de planificación, dirección y control de las transformaciones de la empresa con el objetivo de adaptarse a nuevos escenarios y así garantizar que se cuente con los medios para afrontar los problemas y desafíos que se desarrollen en el contexto empresarial (Suárez et al., 2020).

Gestionar el cambio requiere de prácticas que la empresa debe implementar para garantizar su funcionamiento. Toma en cuenta acciones enfocadas en la planeación, una dirección efectiva y procesos de control, de esta manera se puede tener una idea global del estado de la empresa. Además, representa el medio a través del cual se pueden detectar y solucionar las dificultades.

La gestión del cambio organizacional implica que la empresa trabaje de manera coordinada para asegurar el éxito. Considera la necesidad e importancia de tomar en cuenta diferentes aspectos (Duarte, 2020, p.6)

- Identificar el sentido de urgencia con base en la realidad competitiva del mercado.
- Integrar a todas las áreas de la empresa.
- Establecer el direccionamiento claro del cambio y lo que se espera lograr.
- Gestionar el trabajo de todos los miembros de la empresa para alcanzar metas y objetivos.
- Delegar tareas y responsabilidades.

- Llevar a cabo actividades de planificación que puedan proporcionar beneficios a corto plazo, fortalecer los cambios y las mejoras.
- Institucionalizar los cambios para que se conviertan en el nuevo eje que facilita el funcionamiento de la organización.

La gestión del cambio organizacional es un proceso que involucra a todas las áreas de la empresa en los diferentes niveles. Consiste en establecer las transformaciones en los diferentes procesos que aportarán a lograr una mejora competitiva en la organización, contando con los medios y herramientas para enfrentar los retos que el ámbito empresarial presenta, de tal manera que pueda mantener en el mercado y lograr una óptima rentabilidad. De acuerdo a Guerrero (2020) para gestionar el cambio organizacional menciona que es importante seguir una serie de pasos, conocidos como los 8 Pasos de Kotter, que son:

- Crear sentido de urgencia

El primer caso implica hacer que todos los integrantes de la empresa comprendan la necesidad de efectuar cambios. Para esto, se deberá identificar riesgos y consecuencias negativas de no cambiar, así como las oportunidades y beneficios que el cambio puede traer.

- Formar una coalición poderosa

Para formar una coalición de apoyo es necesario que exista un líder conjuntamente con un equipo de trabajo. Este grupo debe contar con suficiente poder, influencia y respeto dentro de la empresa para liderar y respaldar el esfuerzo de cambio.

- Crear una visión para el cambio

Es de gran importancia desarrollar una visión clara y comprensible del futuro deseado para guiar el esfuerzo hacia el cambio. Esta visión proporciona una dirección y motiva a los trabajadores a actuar en alineación con el cambio propuesto.

- Comunicar la visión al cambio

Después de identificar la visión, es necesario comunicarla de manera efectiva y frecuente. La comunicación tiene que ser abierta, honesta y bidireccional, permitiendo que se realicen preguntas y se expresen preocupaciones.

- Eliminar obstáculos

Esta fase es de implementación, donde es posible que surjan obstáculos y barreras, como estructuras organizacionales lineales o procesos ineficientes. Por consiguiente, la labor del líder y su equipo es identificar y eliminar estos obstáculos para conseguir la visión y progresar hacia el cambio.

- Crear victorias a corto plazo

Una vez conseguidos los resultados a corto plazo se debe aplicar estrategias de mejoramiento continuo para reforzar la confianza en el éxito del cambio.

- Consolidar ganancias y producir más cambio

El resultado conseguido a corto plazo significa una oportunidad para construir sobre el progreso alcanzado. Es fundamental consolidar estos logros para establecerlos como base para iniciar más cambios.

- Anclar los cambios en la cultura corporativa

Para que el cambio en la empresa sea duradero es necesario que se incluya dentro de la cultura de la empresa. En tal virtud, se deberá integrar nuevas prácticas, comportamientos y mentalidades en las actividades diarias.

5.6 Trabajo en equipo

El trabajo en equipo se entiende por la colaboración de un grupo de personas para conseguir objetivos comunes. Implica la suma de las ideas y de los esfuerzos individuales para alcanzar un resultado que beneficie a todos los integrantes. Para ello se necesita que todos los miembros que conforman el equipo mantengan una buena comunicación y tengan capacidad para trabajar en sinergia (Mendoza et al., 2019).

Según Treviño (2017) afirma que entre las ventajas que se obtiene por trabajar en equipo se encuentran:

- Apoyo mutuo entre todos los integrantes conformando un ambiente de colaboración.
- Incentivar a los empleados a contribuir a la empresa y reforzar su compromiso con ella.
- Ayuda a aumentar el nivel de productividad a través de la cooperación que permite reducir los conflictos de intereses.
- Se tiene una mayor aceptación de las decisiones, puesto que todos participan con ideas.
- Fomenta la construcción de relaciones laborales duraderas, fuertes y positivas.
- Mejora la creatividad y eficiencia.
- Es posible una mayor transferencia del conocimiento.
- Fomenta la responsabilidad individual.

5.7 Liderazgo y Toma de Decisiones

El liderazgo quiere decir la capacidad que tiene un individuo para influir y motivar a las demás personas que están a su cargo, para que se comprometan a trabajar con mayor entusiasmo hacia el cumplimiento de los objetivos. La persona que ejerce el papel de líder es

quien se deberá destacar de los demás, tener capacidad para tomar decisiones correctas para todo su equipo e inspirarlos al cumplimiento de las metas (Barrera & Martin, 2020).

Para Tapia & Antequera (2020) el liderazgo tiene diferentes definiciones, entre las cuales se encuentra:

- Es la figura que está al frente de un grupo, equipo de trabajo.
- Un individuo con la capacidad y facultad para la toma de decisiones.
- Capacidad para mantener una comunicación efectiva y capacidad para motivar a otros.
- La capacidad de una persona para influir en otras personas.
- Es quien tiene que fortalecer la unión del equipo de trabajo.
- El líder actúa como entrenador y mentor de otros miembros del equipo.
- Capacidad para encontrar soluciones a los problemas que surgen en la empresa.
- Apoya al equipo para que juntos puedan superar los desafíos, incrementa el nivel de satisfacción del personal.

El liderazgo implica compromiso personal y ejerce influencia sobre su entorno. Por lo tanto, este debe incidir en las habilidades de los colaboradores para cumplir el objetivo propuesto. En el ámbito de la gestión administrativa, desempeña un papel crucial al brindar orientación, coordinar actividades, motivar equipos y resolver conflictos, lo que contribuye al logro de metas organizacionales y al mantenimiento de la cohesión del equipo (Barrera & Martin, 2021).

En este sentido, el liderazgo implica poseer la capacidad de motivar a los colaboradores, además de la toma de decisiones oportunas para apoyar el cumplimiento de las metas. Además, conlleva asumir un compromiso ético con el equipo de trabajo para en conjunto

dar cumplimiento las metas planteadas en beneficio de la estabilidad y crecimiento organizacional.

Por otro lado, la toma de decisiones es un pilar clave de una gestión exitosa porque permite a los gerentes abordar estratégicamente los desafíos, aprovechar las oportunidades y construir una base sólida para el crecimiento a largo plazo, las decisiones basadas en la integridad contribuyen a la gestión eficaz de los recursos, así como a la rendición de cuentas y la transparencia dentro de la organización, de ahí surgen decisiones basadas en resultados, que promueven una mentalidad centrada en los objetivos organizacionales, generando la responsabilidad de rendir cuentas (Sánchez et al., 2023).

El conocimiento real de la organización es indispensable para que la persona que ejerce como líder pueda tomar decisiones que sean beneficiosas para la empresa. Por esta razón, la toma de decisiones debe estar respaldada por datos concretos y una evaluación objetiva del desempeño permite una gestión efectiva, así como la identificación de indicadores de rendimiento para alcanzar metas futuras, y para el conocimiento de la efectividad de las acciones. Únicamente de esta manera se asegura que las acciones a realizar respondan a las problemáticas o situaciones específicas que experimenta la empresa. Así es posible que las organizaciones se enfoquen en trabajar en aquellos aspectos que limitan su crecimiento, alcanzando ventaja competitiva para su consolidación en el mercado.

5.8 Estrategia

La estrategia es el proceso a través del cual se toman decisiones en un escenario específico con la finalidad de alcanzar una o varias metas. Principalmente, la estrategia actúa como el vínculo entre los objetivos finales y las actividades necesarias para lograrlos. En esencia, la estrategia es un plan diseñado para alcanzar una meta específica, y puede implementarse en diversos contextos (Arellano, 2022).

5.8.1 Estrategias empresariales

Se entiende por estrategia empresarial a la combinación de todas las acciones y decisiones tomadas por la empresa para conseguir los objetivos empresariales y garantizar una posición competitiva en el mercado. Es de gran importancia para el éxito de una empresa, ya que actúa como la columna vertebral y la hoja de ruta que guía hacia la consecución de los objetivos (Armijos et al., 2019).

La estrategia empresarial es parte de un plan de negocio, mismo que establece las metas y los objetivos, seguidamente de las estrategias que le dan forma de cumplir esas metas. Sin una estrategia, las acciones de la empresa carecen de dirección y coherencia, por consiguiente, conllevar a una falta de progreso y a la pérdida de oportunidades.

5.9 Evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño se configura como una herramienta en el ámbito de recursos humanos, que sirve para evaluar el talento y el rendimiento de los empleados. Por medio de este proceso, las compañías pueden obtener una visión clara y objetiva del desempeño individual y colectivo de su personal, lo cual facilita la identificación de puntos fuertes y áreas de mejora (Barradas et al., 2021).

La evaluación del desempeño no se limita a medir el desempeño actual de los empleados, sino que también ayuda a planificar el desarrollo futuro del talento en la empresa. Ayuda a crear metas y objetivos claros, así como a diseñar programas de capacitación y desarrollo personal que coincidan con las habilidades de los empleados y las necesidades estratégicas de la empresa, además, las evaluaciones de desempeño fomentan la comunicación abierta y productiva entre empleados, gerentes que promueven un ambiente de trabajo colaborativo con un enfoque en el crecimiento, por ello, brindan retroalimentación, alientan a los empleados a mejorar su desempeño y así contribuir al éxito de la organización.

6. PROPUESTA METODOLÓGICA

6.1 Enfoque de investigación

El enfoque cuantitativo en la investigación permite la medición y precisión de la medición, el análisis de datos utilizando herramientas estadísticas para producir resultados numéricos permitiendo la generalización de los resultados a una audiencia más amplia, identifica relaciones significativas entre variables y garantiza la confiabilidad y claridad de los datos durante el análisis y la recopilación. Además, reduce los sesgos y proporciona una base sólida para la toma de decisiones basadas en métodos de investigación originales.

Se realizó una investigación bibliográfica con datos obtenidos de libros, revistas, artículos científicos y trabajos relacionados con la gestión administrativa, así como también la investigación de campo permitió recoger los datos directamente en el propio entorno cooperativo, permitiendo observar y comparar la situación de la administración en aquel momento.

6.2 Diseño de la investigación

Se adoptó un diseño no experimental, dado que no se manipuló ninguna variable durante el estudio. En lugar de alterar o modificar las respuestas, se presentó la información de la encuesta en su forma original y completa, esto significó que los datos fueron conservados tal como fueron proporcionados por la población encuestada, sin ninguna intervención que pudiera afectar su autenticidad o precisión. El enfoque permitió una observación fiel y directa de las percepciones y opiniones de los participantes, manteniendo la integridad de los resultados y garantizando que las conclusiones se basaran en la información tal como se había obtenido.

6.3 Nivel de investigación

Se utilizó cierto grado de investigación explicativa para desentrañar las causas subyacentes de los problemas de gestión administrativa de esa época. Utilizando este método, fue posible examinar con gran detalle las causas de las actuales deficiencias en los procedimientos administrativos, lo que permitió identificar las deficiencias con precisión. El análisis condujo a la formulación e implementación de medidas correctivas y estrategias para mejorar la eficiencia y eficacia de las funciones administrativas.

6.4 Técnica e instrumento

Se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario estructurado diseñado para recolectar información detallada sobre la gestión administrativa de la cooperativa. El cuestionario, que contenía preguntas cerradas y de opción múltiple, fue cuidadosamente elaborado y aprobado para asegurar su relevancia y precisión. Tras su aprobación, el cuestionario se cargó en Google Forms, y el enlace fue enviado a la población seleccionada para su participación. Se implementaron medidas para garantizar el acceso al formulario y la comprensión de las instrucciones por parte de los encuestados, mientras se monitoreaba la recopilación de respuestas para asegurar la calidad y la integridad de los datos obtenidos.

6.5 Población

Se definió como población de la investigación a todos los empleados de la Cooperativa Ambato, sucursal Latacunga, dado que son los integrantes del sistema administrativo de la entidad, esta población servirá como fuente primaria de datos, ya que se espera que proporcionen respuestas y datos mediante el instrumento de recolección diseñado para el estudio.

Tabla 3*Población de la Cooperativa Ambato Sucursal Latacunga*

Personal	Cantidad
Gerente	1
Secretaria	3
Jefe de caja	1
Área de crédito	11
Servicios generales	1
Asesor de inversiones	3
Guardia	1
TOTAL	22

Nota. La tabla contiene información sobre la población de la cooperativa Ambato Sucursal Latacunga

6.6 Muestra

No se utilizarán cálculos del tamaño de la muestra debido a la pequeña muestra, ya que este estudio incluye a toda la población disponible y los resultados de la investigación se extienden a 22 turistas del grupo Ambato, sucursal Latacunga. Esta opción permite incluir a todas las personas importantes en el estudio, lo que ayuda a representar a todo el grupo de forma objetiva sin necesidad de realizar un cálculo científico del tamaño de la muestra de pruebas de aprendizaje.

6.7 Validación de instrumentos

El instrumento se validó con la participación de Ing. Angelita Falconi, Ing. Jorge Cañar, Ing. Santiago Ramírez, expertos en el tema quienes llenaron un formulario en el que se tomó en cuenta los siguientes criterios para cada uno de los ítems de la encuesta:

- Claridad en la redacción
- Coherencia interna
- Categorías de respuestas apropiadas

- Lenguaje adecuado
- Medición

7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

7.1 Análisis de la encuesta

La encuesta estuvo dirigida a todos los empleados que laboran en la Cooperativa Ambato sucursal Latacunga con la finalidad de diagnosticar la gestión administrativa actual de la institución.

SECCIÓN 1: Datos demográficos del personal

Tabla 4

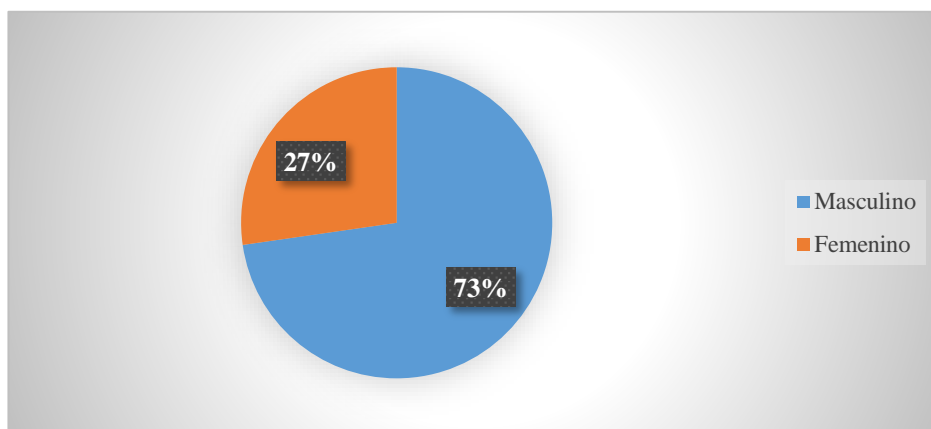
Sexo

Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Masculino	16	73%
	Femenino	6	27%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información relacionada a los datos demográficos del personal

Figura 1

Sexo



Nota. La figura contiene información relacionada a los datos demográficos del personal

Análisis

En la Figura 1 se puede observar que el 73% de los encuestados pertenecer al género femenino, mientras que el 27% es de género masculino. Es decir, la mayoría del personal en la Cooperativa Ambato son mujeres.

Interpretación

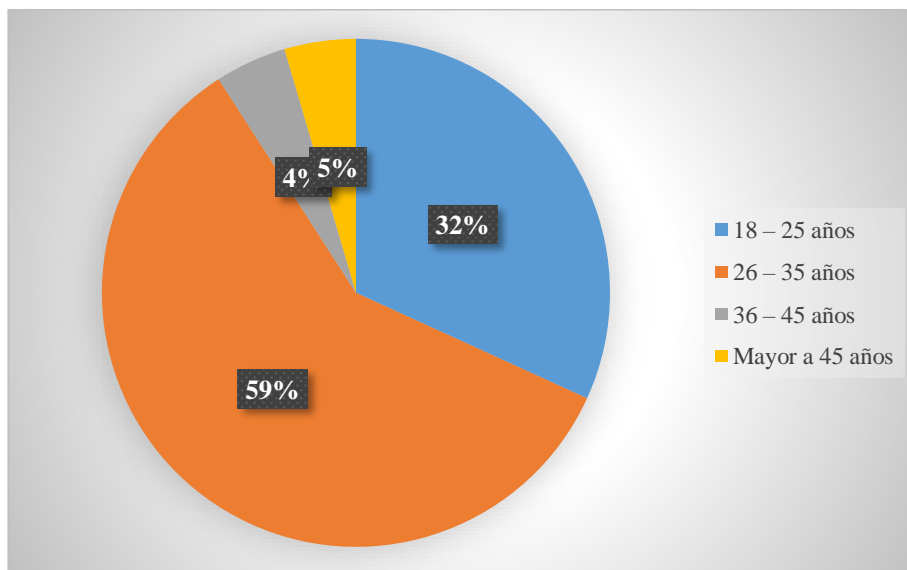
Por lo tanto, al tener en cuenta el género, se puede ver que en la Cooperativa Ambato hay más mujeres que hombres. Dada la distribución de género, el fuerte predominio de las mujeres en la organización, se puede decir que esta incidencia afecta las oportunidades de empleo y la cultura en el lugar de trabajo de la sucursal de Latacunga

Tabla 5

Edad

Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
2	18 – 25 años	7	32%
	26 – 35 años	13	59%
	36 – 45 años	1	5%
	Mayor a 45 años	1	5%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información relacionada a la edad

Figura 2*Edad*

Nota. La figura contiene información relacionada a los porcentajes de edad

Análisis e interpretación

En la Figura 2 se puede observar que el 59% de los encuestados tienen entre 26 a 35 años de edad, el 32% de 18 a 25 años, el 5% entre 36 a 35 años y el 5% es mayor a 45 años. Por lo tanto, el personal de la Cooperativa es relativamente joven en su mayoría.

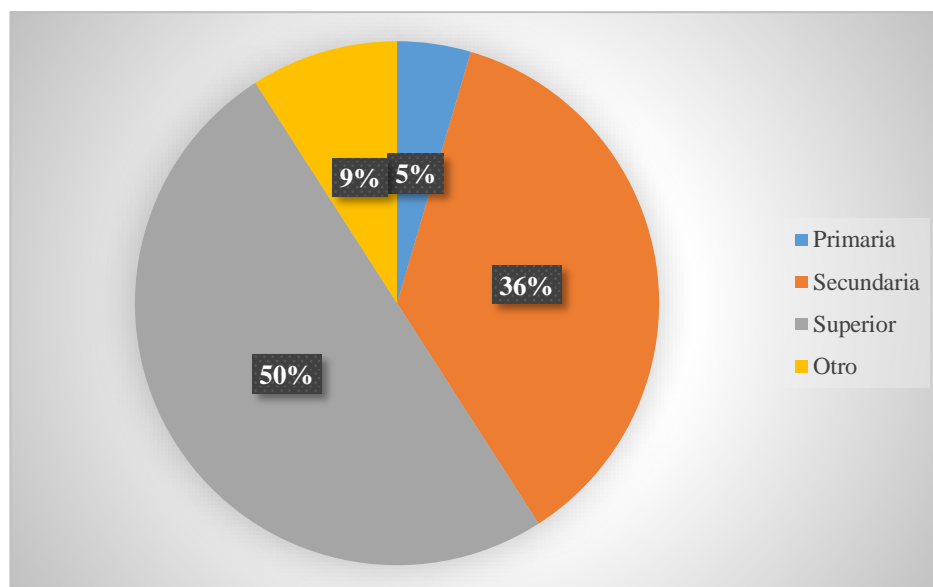
Interpretación

Los resultados revelan que la mayoría del personal de la Cooperativa Ambato es relativamente joven, con una preponderancia de empleados en las dos franjas de edad más jóvenes. Esta distribución puede influir en la dinámica de trabajo y en las estrategias de gestión de recursos humanos dentro de la sucursal.

Tabla 6*Nivel educativo*

Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
3	Primaria	1	5%
	Secundaria	8	36%
	Superior	11	50%
	Otro	2	9%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información relacionada al nivel educativo

Figura 3*Nivel educativo*

Nota. La figura tabla contiene información relacionada al nivel educativo

Análisis

En la Figura 3 se puede observar que el nivel educativo del 50% de los encuestados es superior, el 36% ha cursado la secundaria, el 9% otro y el 5% ha cursado la primaria. Es decir, que la mayor parte del personal cuenta con estudio universitarios.

Interpretación

Esto indica que la mayoría del personal de la Cooperativa Ambato cuenta con estudios universitarios, lo que sugiere un nivel educativo elevado en la organización y potencialmente una mayor capacidad para manejar responsabilidades complejas y tomar decisiones informadas en sus roles.

Tabla 7

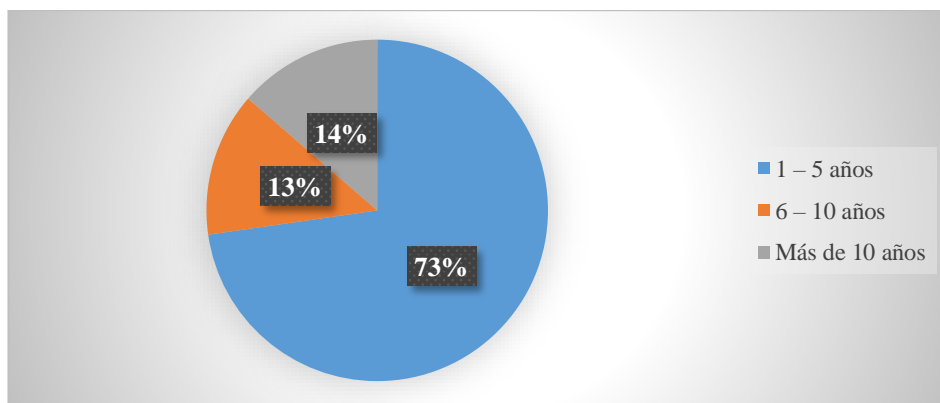
Tiempo de servicio

Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
3	1 – 5 años	16	73%
	6 – 10 años	3	14%
	Más de 10 años	3	14%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información relacionada al tiempo de servicio

Figura 4

Tiempo de servicio



Nota. La figura contiene información relacionada al tiempo de servicio

Análisis e interpretación

En la Figura 4 se observa que el 73% del personal de la Cooperativa tiene un tiempo de trabajo de entre 1 a 5 años. Por su parte el 14% más de 10 años y el 13% entre 6 a 10 años. Esto evidencia que la mayor parte de los trabajadores son relativamente nuevos en el desempeño de sus correspondientes puestos de trabajo.

SECCIÓN 2: Datos generales de la COAC Ambato

Tabla 8

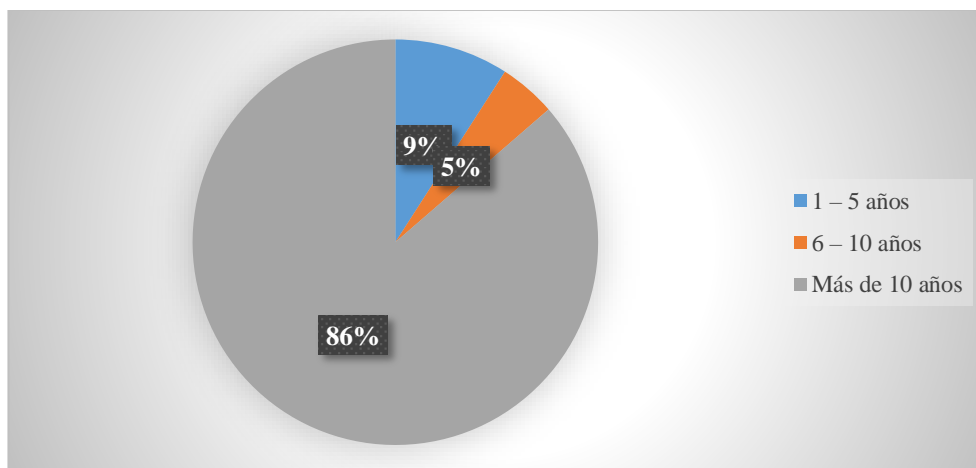
Años de funcionamiento de la Cooperativa

Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	1 – 5 años	2	9%
	6 – 10 años	1	5%
	Más de 10 años	19	86%
+-	Total	22	100%

Nota. La tabla contiene información relacionada a los años de funcionamiento de la cooperativa

Figura 5

Años de funcionamiento de la cooperativa



Nota. La figura contiene información relacionada a los años de funcionamiento de la cooperativa

Análisis

En la Figura 5 el 86% de los encuestados menciona que la Cooperativa tiene más de 10 años de funcionamiento, el 9% menciona que de 1 a 5 años y el 5% indica que entre 6 a 10 años. El hecho de que existan opiniones diferentes muestra que no todos los empleados conocen a profundidad el funcionamiento de la institución.

Interpretación

Las diferencias de criterios indican la falta de conocimiento de los empleados sobre la historia y la duración de la cooperación, lo que puede indicar una oportunidad para mejorar la comunicación interna y la comprensión del proyecto de desarrollo empresarial.

Tabla 9

¿Su área cuenta con recursos necesarios para cumplir con sus actividades?

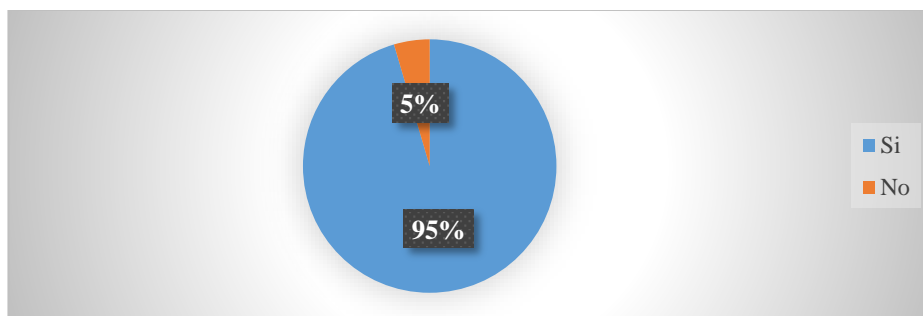
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
2	Si	21	95%
	No	1	5%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información sobre los recursos necesarios para cumplir con las actividades.

Figura 6

Recursos necesarios

¿Su área cuenta con recursos necesarios para cumplir con sus actividades?



Nota. La figura contiene información sobre los recursos necesarios para cumplir con las actividades.

Análisis

Se puede observar que en la figura 6 el 95% de los encuestados menciona que su área su cuenta con los recursos necesarios para cumplir con las actividades y responsabilidades que les corresponden dentro de la cooperativa. Por su parte el 5% indica que no es así. Pese a la percepción positiva de la mayoría, es importante analizar las razones por las cuales existe un grupo que no se siente satisfecho con este aspecto.

Interpretación

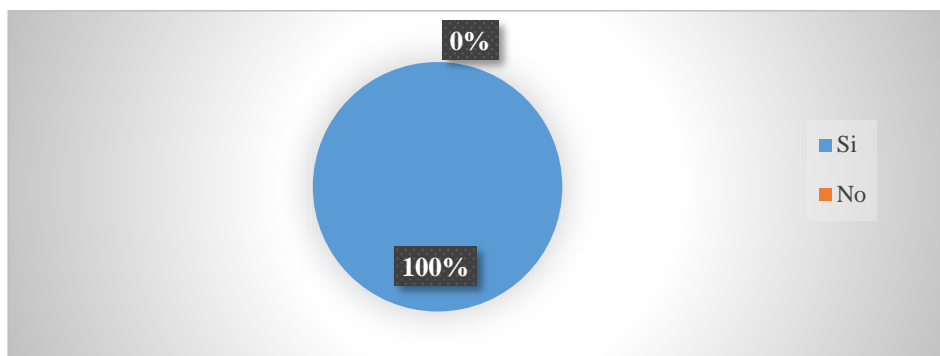
A pesar de las percepciones generales muy positivas y de que abrumadoramente las personas estén contentas con los materiales disponibles, resulta vital para el desarrollo de actividades y descubrir por qué un pequeño porcentaje no está satisfecho. Hacerlo puede brindar una imagen más completa y facilitar la mejora para garantizar que todos los empleados tengan los materiales necesarios para hacer su trabajo eficaz.

Tabla 10

¿Conoce los productos o servicios que brinda la institución?

Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
3	Si	22	100%
	No	0	0%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información sobre los productos o servicios que brinda la institución.

Figura 7*Producto o servicio**¿Conoce los productos o servicios que brinda la institución?*

Nota. La figura contiene información sobre los productos o servicios que brinda la institución.

Análisis e interpretación

En la Figura 7 se puede observar que el 100% de los encuestados expresa que tiene conocimiento acerca de los diferentes servicios que brinda la institución. Este dato es fundamental ya que de esta manera los colaboradores pueden aportar al adecuado funcionamiento de la Cooperativa.

Interpretación

Esta información es fundamental porque un conocimiento integral de los servicios permitirá a los empleados contribuir eficazmente al buen funcionamiento de la cooperativa con una comprensión integral de los servicios disponibles permitiendo a los empleados realizar su trabajo de manera eficiente y respaldar la mejora continua de la organización.

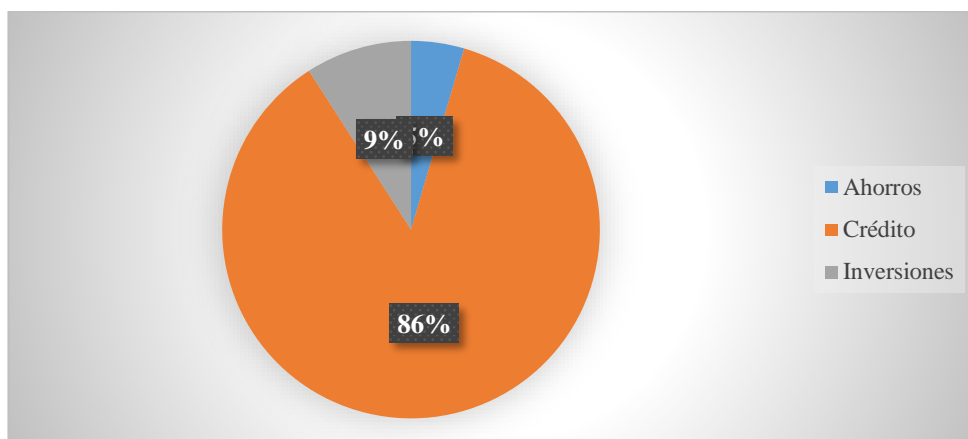
Tabla 11*¿Cuál es el principal producto o servicio que conoce de la institución?*

Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
4	Ahorros	1	5%
	Crédito	19	86%
	Inversiones	2	9%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información sobre los productos o servicios que brinda la institución.

Figura 8

¿Cuál es el principal producto o servicio que conoce de la institución?



Nota. La figura contiene información sobre los productos o servicios que brinda la institución.

Análisis

En la Figura 8 se observa que el 86% de los encuestados considera que el principal producto que ofrece la Cooperativa Ambato son los créditos, para el 9% las inversiones y para el 5% los ahorros. Al ser una entidad financiera, los socios están interesados en obtener diferentes tipos de créditos que les permitan desarrollar actividades productivas o inversiones en aspectos particulares.

Interpretación

Como la cooperativa es una institución financiera, no es sorprendente que los integrantes otorguen más importancia a los productos y servicios, puesto que son estos productos los que les posibilitan llevar adelante actividades productivas o efectuar determinadas inversiones.

SECCIÓN 3: PLANEACIÓN

Tabla 12

¿La Cooperativa tiene definidas correctamente su misión y su visión?

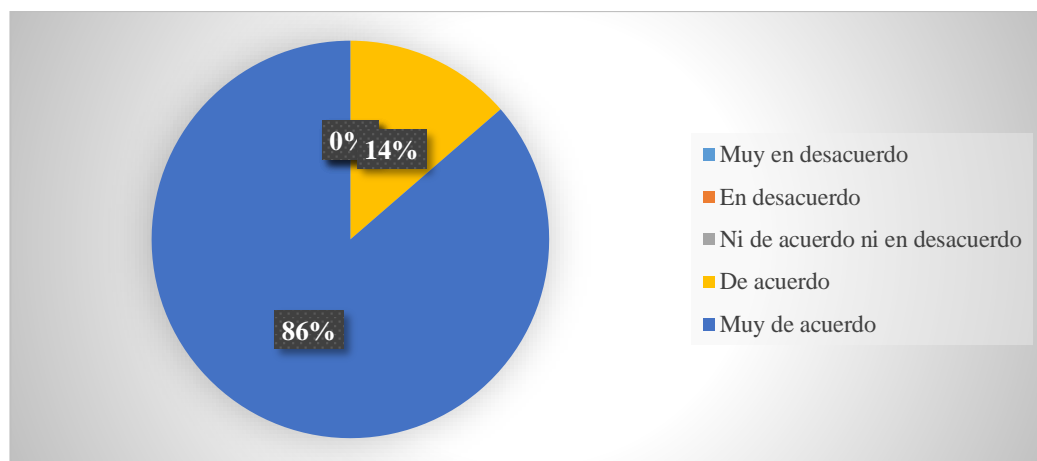
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	3	14%
	Muy de acuerdo	19	86%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información sobre si la Cooperativa tiene definidas correctamente su misión y su visión

Figura 9

Conocimiento de misión y visión

¿La Cooperativa tiene definidas correctamente su misión y su visión?



Nota. La figura contiene información sobre si la Cooperativa tiene definidas correctamente su misión y su visión

Análisis

En la Figura 9 se observa que el 86% de los encuestados están muy de acuerdo con el hecho de que la cooperativa tiene definidas de manera adecuada tanto su misión como su

visión. Mientras que el 14% señala estar de acuerdo. Estos datos reflejan el conocimiento e identificación de los trabajadores con la filosofía de la Cooperativa Ambato para el cumplimiento de sus objetivos.

Interpretación

Se ha observado que un porcentaje considerable de los encuestados está totalmente de acuerdo en que la cooperativa tiene bien definida tanto su misión como su visión, siendo un porcentaje menor el que está de acuerdo con esta afirmación. Estos datos reflejan el grado de conocimiento e identificación de los trabajadores con la filosofía de Cooperativa Ambato: los empleados comprenden y se alinean con los objetivos y principios de la organización, lo que puede contribuir a un mayor compromiso y eficacia en su cumplimiento. de tus objetivos.

Tabla 13

¿Los objetivos de la institución son alcanzables y medibles?

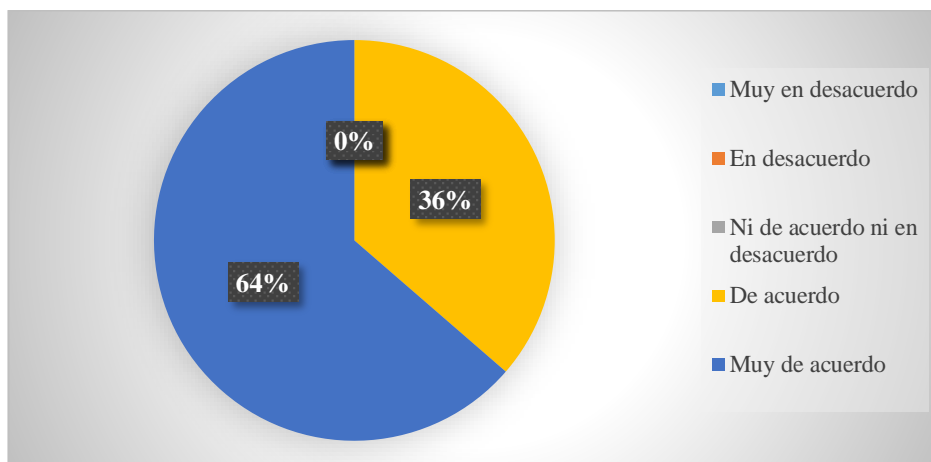
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
2	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	8	36%
	Muy de acuerdo	14	64%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información sobre si los objetivos de la institución son alcanzables y medibles

Figura 10

Objetivos alcanzables y medibles

¿Los objetivos de la institución son alcanzables y medibles?



Nota. La figura contiene información sobre si los objetivos de la institución son alcanzables y medibles

Análisis

En la Figura 10 se puede observar que el 64% del personal encuestado está muy de acuerdo con el hecho de que los objetivos de la institución son alcanzables y medible, y el 35% manifiesta estar de acuerdo con la pregunta. La percepción general en los trabajadores es positiva por lo cual se infiere que existe claridad en cuanto a lo que se espera lograr de manera conjunta para asegurar la calidad del funcionamiento de la cooperativa.

Interpretación

Una proporción sustancial de los empleados encuestados está totalmente de acuerdo en que los objetivos de la organización son realistas y cuantificables. Una gran minoría también está de acuerdo. Esta percepción positiva entre los empleados indica que existe una comprensión de lo que esta cooperativa considera objetivos y expectativas.

Tabla 14

¿La Cooperativa cuenta con un plan estratégico debidamente definido?

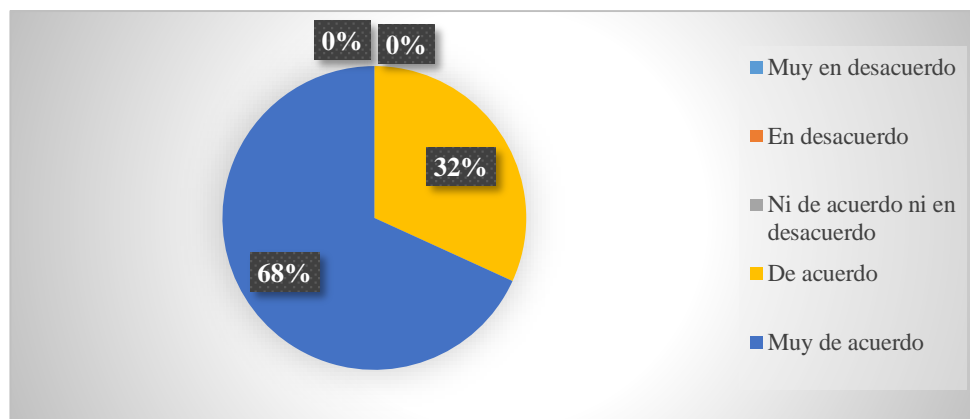
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
2	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	7	32%
	Muy de acuerdo	15	68%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información sobre cuenta con un plan estratégico debidamente definido

Figura 11

Plan estratégico definido

¿La Cooperativa cuenta con un plan estratégico debidamente definido?



Nota. La figura contiene información sobre cuenta con un plan estratégico debidamente definido

Análisis

En la Figura 11 se observa que el 68% de los trabajadores está muy de acuerdo con el hecho de que la cooperativa cuenta con un plan estratégicamente debidamente definido y el 32% manifiesta estar de acuerdo. Por lo tanto, dentro de la Cooperativa Ambato existe una

planificación estratégica correcta que le permite asegurar una gestión administrativa eficaz y eficiente.

Interpretación

Se observa que la mayoría de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que la cooperativa tiene un plan estratégico adecuadamente definido. Una proporción menor de trabajadores también está de acuerdo con esta afirmación. Lo anterior demuestra que en la Cooperativa Ambato existe un sólido aporte de la planificación estratégica a la gestión administrativa, entrega efectiva y eficiente. Los aspectos positivos de los empleados sobre las percepciones relacionadas con la claridad y la definición de planes estratégicos representan una cooperativa que está en camino de alcanzar los objetivos fijados, mejorando su desempeño organizacional.

Tabla 15

¿La planificación estratégica es comunicada de manera oportuna a los trabajadores?

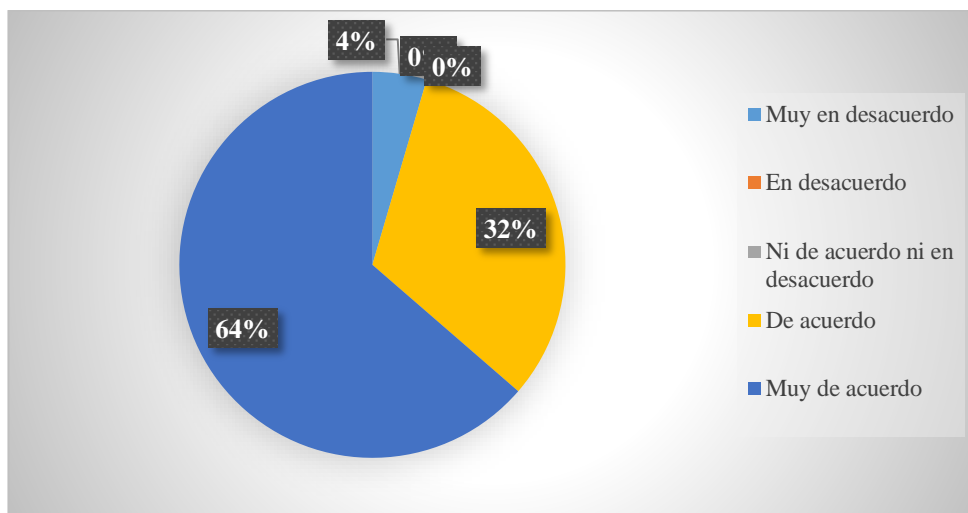
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
4	Muy en desacuerdo	1	5%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	7	32%
	Muy de acuerdo	14	64%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información sobre si la planificación estratégica es comunicada de manera oportuna a los trabajadores.

Figura 12

Planificación estratégica comunicada

¿La planificación estratégica es comunicada de manera oportuna a los trabajadores?



Nota. La figura contiene información sobre si la planificación estratégica es comunicada de manera oportuna a los trabajadores.

Análisis

La Figura 12 muestra que el 64% de los encuestados están muy de acuerdo con el hecho de que la planificación estratégica es comunicada de manera oportuna a todos los trabajadores, el 32% señala estar de acuerdo y el 5% muy en desacuerdo. Como se puede observar, a pesar de que la mayoría tiene una percepción positiva, uno de los trabajadores no siente que este aspecto sea gestionado de manera adecuada, razón por la cual es necesario tomar medidas.

Interpretación

Se puede apreciar que la mayoría de los encuestados están muy de acuerdo en que la planificación estratégica se comunica a todos los trabajadores a tiempo, mientras que una proporción considerable también está de acuerdo. Sin embargo, hay un pequeño porcentaje de encuestados que está muy en desacuerdo. Aunque la percepción general es positiva en esta cuestión, la discrepancia en la opinión de este trabajador subraya la posible falla en la

comunicación de la planificación estratégica. Por lo tanto, es necesario investigar y corregir este problema para asegurarse de que a todos los trabajadores se les dé información a tiempo de la mejor manera posible.

Tabla 16

¿Es posible medir el cumplimiento de la planificación estratégica?

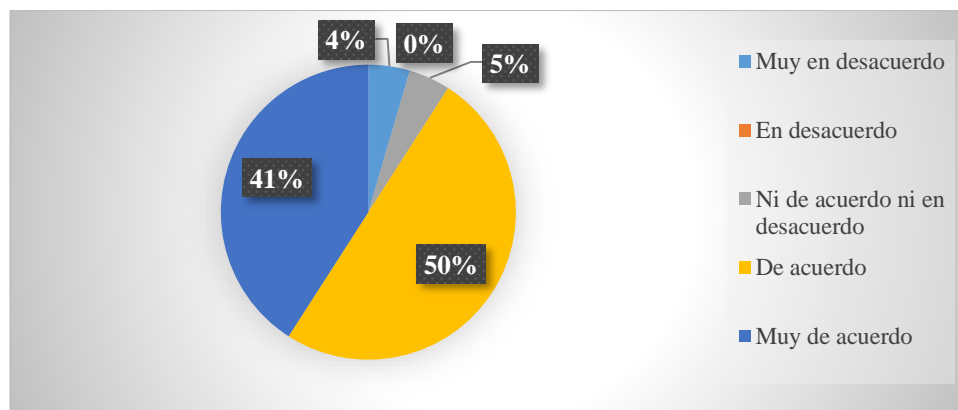
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
4	Muy en desacuerdo	1	5%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5%
	De acuerdo	11	50%
	Muy de acuerdo	9	41%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información sobre si es posible medir el cumplimiento de la planificación estratégica.

Figura 13

Medición de cumplimiento de planificación estratégica

¿Es posible medir el cumplimiento de la planificación estratégica?



Nota. La figura contiene información sobre si es posible medir el cumplimiento de la planificación estratégica.

Análisis

La Figura 13 muestra que el 50% del personal encuestado manifiesta estar de acuerdo con el hecho de que es posible cumplir con la planificación estratégica, el 40% señala estar de acuerdo, el 5% muy en desacuerdo y el 5% restante ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es fundamental identificar las problemáticas que experimentan los trabajadores para cumplir con los requerimientos de la Cooperativa para asegurar una correcta gestión administrativa.

Interpretación

La encuesta revela que la mayoría del personal está de acuerdo en que la planificación estratégica se pueda llevar a cabo, aunque una proporción relativamente significativa de la respuesta sea “en desacuerdo” comparada con “en desacuerdo” o “neutral.” La variabilidad en las respuestas sugiere que muchos empleados están dispuestos a creer que es posible cumplir con la planificación estratégica, pero hay cuestiones que les preocupan. Es importante investigar y entender lo que los encuestados que no parecen estar seguros enfrentan y por qué esto es relevante.

SECCIÓN 4: ORGANIZACIÓN

Tabla 17

¿La Cooperativa cuenta con una estructura organizativa debidamente definida?

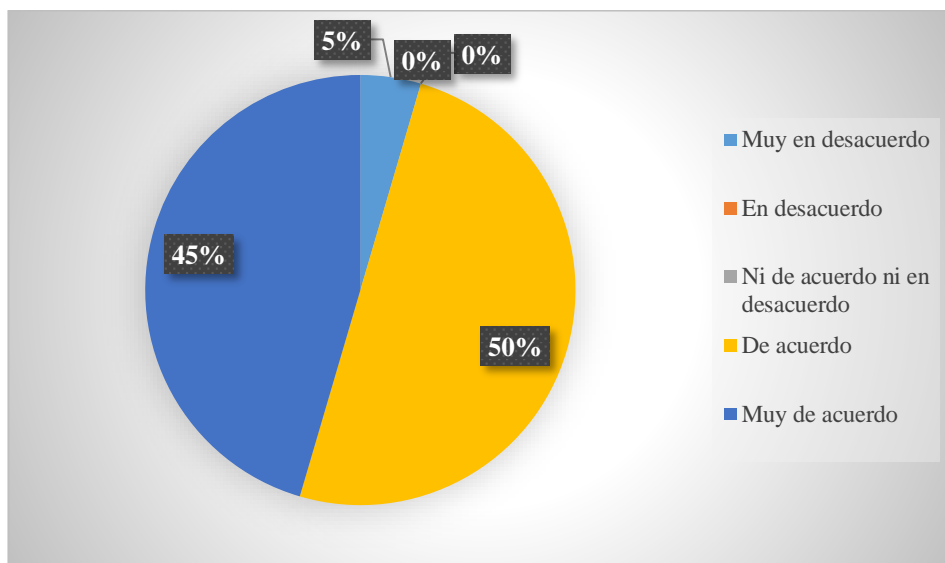
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
6	Muy en desacuerdo	1	5%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	11	50%
	Muy de acuerdo	10	45%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información sobre si la cooperativa cuenta con una estructura organizativa debidamente definida

Figura 14

Estructura organizativa definida

¿La Cooperativa cuenta con una estructura organizativa debidamente definida?



Nota. La figura contiene información sobre si la cooperativa cuenta con una estructura organizativa debidamente definida

Análisis

La Figura 14 evidencia que el 50% de los trabajadores de la Cooperativa Ambato está de acuerdo con el hecho de que la estructura organizativa se encuentra debidamente definida, el 45% menciona indica estar de acuerdo y el 5% muy en desacuerdo. Si bien la visión general es positiva, es importante que valorar por qué existe una minoría descontenta con este factor ya que de esto depende el correcto funcionamiento de la institución.

Interpretación

En cuanto a la afirmación de que la estructura organizativa está debidamente definida, se observa que a la mayoría de los trabajadores de la Cooperativa Ambato afirman o, al menos, están de acuerdo en que así es. Al mismo tiempo, una parte significativa del grupo encuestado también secunda esta afirmación. Sorprendentemente, un número bastante significativo de empleados está en total desacuerdo con esta sugerencia. Aunque está claro que la percepción general de esta cuestión es positiva, el motivo detrás de la insatisfacción de

la minoría debe estudiarse de manera más exhaustiva. La estructura organizativa es uno de los aspectos esenciales para el funcionamiento eficiente de la institución, por lo que es fundamental abordar y explorar las preocupaciones de las partes descontentas.

Tabla 18

¿La organización de funciones y puestos de la cooperativa es adecuada?

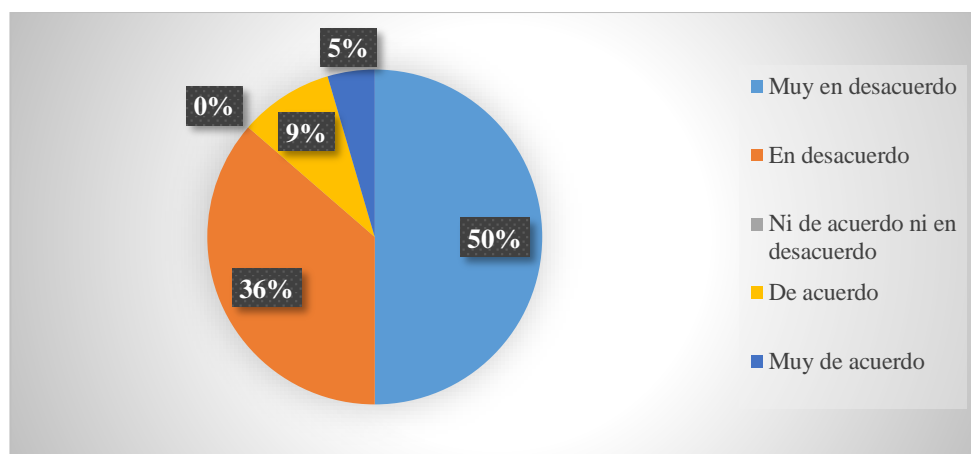
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
6	Muy en desacuerdo	11	50%
	En desacuerdo	8	36%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	2	9%
	Muy de acuerdo	1	5%
	Total		22

Nota. La tabla contiene información sobre si la organización de funciones y puestos de la cooperativa es adecuada

Figura 15

Organización de funciones y puestos adecuada

¿La organización de funciones y puestos de la cooperativa es adecuada?



Nota. La figura contiene información sobre si la organización de funciones y puestos de la cooperativa es adecuada

Análisis

La Figura 15 muestra que el 50% de los encuestados afirma estar muy en desacuerdo con el hecho de que la organización de funciones y puestos de la cooperativa es adecuada, el 36% señala estar en desacuerdo, el 9% de acuerdo y el 5% muy de acuerdo. Es fundamental que todos los trabajadores tengan pleno conocimiento acerca de las responsabilidades que deben cumplir para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos de la Cooperativa Ambato.

Interpretación

Se observa que la mayoría de los encuestados expresa desacuerdo con la afirmación de que la organización de funciones y puestos en la cooperativa es adecuada, con un significativo porcentaje muy en desacuerdo. Solo una pequeña proporción está de acuerdo o muy de acuerdo con esta afirmación. Este panorama sugiere que existe una preocupación generalizada sobre la adecuación en la organización de funciones y puestos. Para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos, es crucial que todos los trabajadores tengan un claro entendimiento de sus responsabilidades y de la estructura organizativa.

Tabla 19

¿La distribución de funciones es equitativa para cada una de las áreas de trabajo?

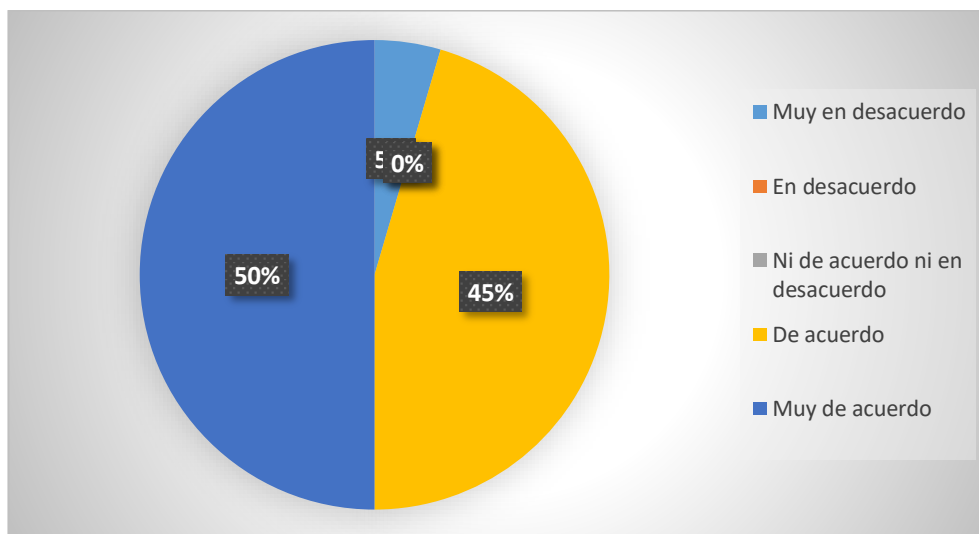
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
8	Muy en desacuerdo	1	5%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	10	45%
	Muy de acuerdo	11	50%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información sobre si la distribución de funciones es equitativa para cada una de las áreas de trabajo

Figura 16

Distribución de funciones equitativa

¿La distribución de funciones es equitativa para cada una de las áreas de trabajo?



Nota. La figura contiene información sobre si la distribución de funciones es equitativa para cada una de las áreas de trabajo

Análisis

La Figura 16 muestra que el 50% está muy de acuerdo con el hecho de que la distribución de funciones es equitativa para cada uno de los puestos de trabajo, el 45% señala estar de acuerdo y el 5% muy en desacuerdo. Pese a la existencia de una percepción general positiva existen una persona que manifiesta descontento con la manera en que se encuentra organizado el trabajo por lo que se debe evaluar esta situación para evitar que la problemática se extienda a otras áreas de la Cooperativa Ambato.

Interpretación

Se evidencia que la mayoría de las personas encuestadas están muy de acuerdo en que la distribución de funciones es equitativa para cada puesto de trabajo, mientras que una proporción significativa de los encuestados también estuvo de acuerdo con la afirmación. Sin embargo, hubo un pequeño porcentaje que no estuvo de acuerdo, lo que es preocupante. Aunque la percepción de la imparcialidad en general es positiva, es crucial investigar a la

persona insatisfecha para comprender por qué siente que no es justa y evitar que el problema se desarrolle en otros aspectos.

Tabla 20

¿Existe coordinación entre las diferentes áreas para el cumplimiento de funciones?

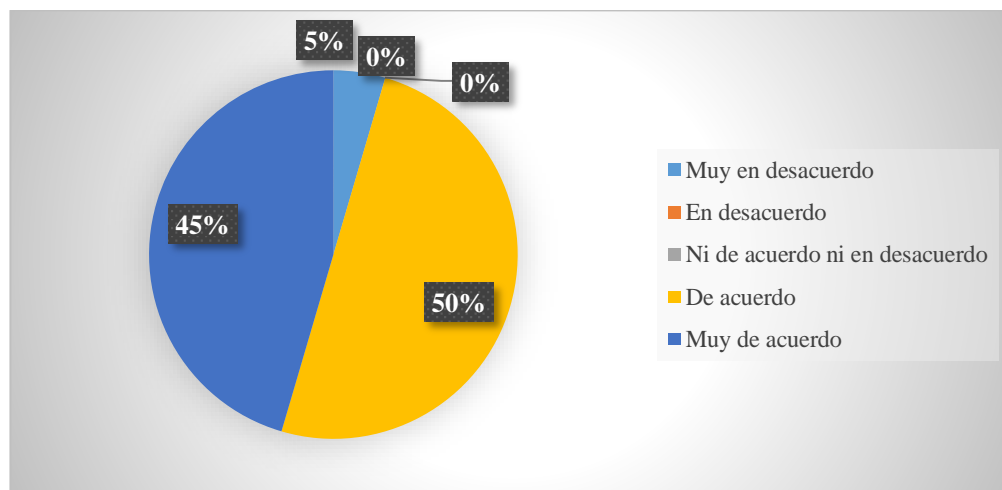
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
9	Muy en desacuerdo	1	5%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	11	50%
	Muy de acuerdo	10	45%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información sobre si la distribución de funciones es equitativa para cada una de las áreas de trabajo

Figura 17

Coordinación entre las diferentes áreas

¿Existe coordinación entre las diferentes áreas para el cumplimiento de funciones?



Nota. La figura contiene información sobre si la distribución de funciones es equitativa para cada una de las áreas de trabajo

Análisis

La Figura 17 muestra que el 50% de los trabajadores manifiesta estar de acuerdo con que existe coordinación entre las diferentes áreas para el cumplimiento de funciones, el 45% indica estar muy de acuerdo, mientras que el 5% muy en desacuerdo. Por lo tanto, es importante continuar con las acciones positivas de gestión administrativa y tomar medidas para que la totalidad de los departamentos trabajen de manera organizada.

Interpretación

Se muestra que la mayoría de los trabajadores está de acuerdo en que existe coordinación entre las diferentes áreas para el cumplimiento de funciones, con una proporción significativa que está muy de acuerdo con esta afirmación. Sin embargo, un pequeño porcentaje expresa un desacuerdo notable. Este panorama sugiere que, aunque la coordinación interdepartamental es generalmente efectiva, es crucial seguir fortaleciendo las acciones positivas en la gestión administrativa. Además, se deben tomar medidas para asegurar que todos los departamentos trabajen de manera organizada y colaborativa.

Tabla 21

¿La cooperativa cuenta con un manual de funciones para cada uno de los puestos?

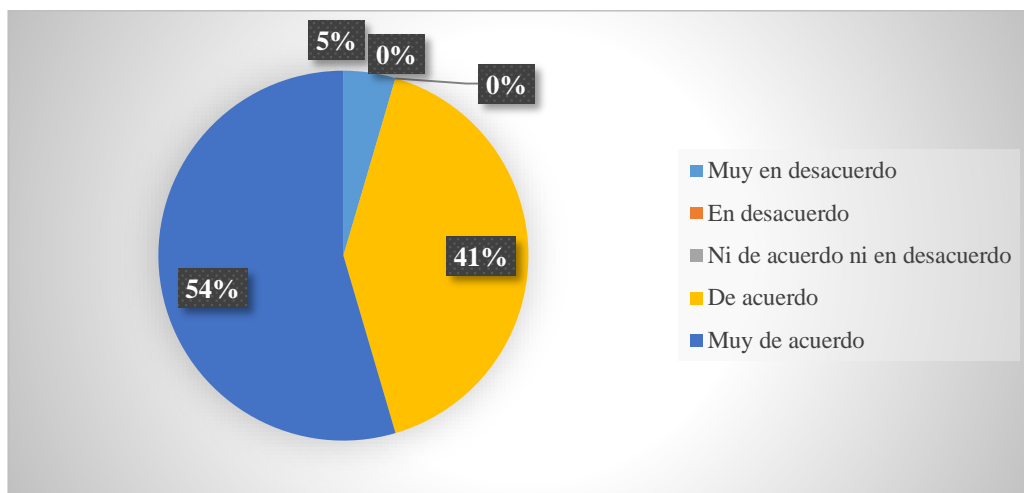
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
10	Muy en desacuerdo	1	5%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	9	41%
	Muy de acuerdo	12	55%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información sobre si la cooperativa cuenta con un manual de funciones para cada uno de los puestos

Figura 18

Cuenta con un manual de funciones

¿La cooperativa cuenta con un manual de funciones para cada uno de los puestos?



Nota. La figura contiene información sobre si la cooperativa cuenta con un manual de funciones para cada uno de los puestos

Análisis

La Figura 18 muestra que el 55% está muy de acuerdo con el hecho de que la cooperativa cuenta con un manual de funciones para cada uno de los puestos de trabajo, el 41% indica estar de acuerdo y el 5% muy en desacuerdo. El manual de funciones debe ser compartido con cada uno de los trabajadores para asegurar que todos tengan pleno conocimiento acerca de las responsabilidades asignadas para el correcto funcionamiento de la Cooperativa.

Interpretación

La mayoría de los empleados está muy conforme con la existencia de un manual de funciones para cada puesto de trabajo en la cooperativa, y una proporción considerable también respalda esta idea. Sin embargo, una minoría expresa desacuerdo significativo. Para asegurar el buen funcionamiento de la cooperativa, es fundamental que el manual de funciones se distribuya a todos los trabajadores. Esto permitirá que cada persona tenga un

entendimiento completo y preciso de sus responsabilidades, lo cual es esencial para mejorar la eficacia y organización dentro de la cooperativa.

SECCIÓN 5: DIRECCIÓN

Tabla 22

¿La gerencia ejerce un liderazgo positivo?

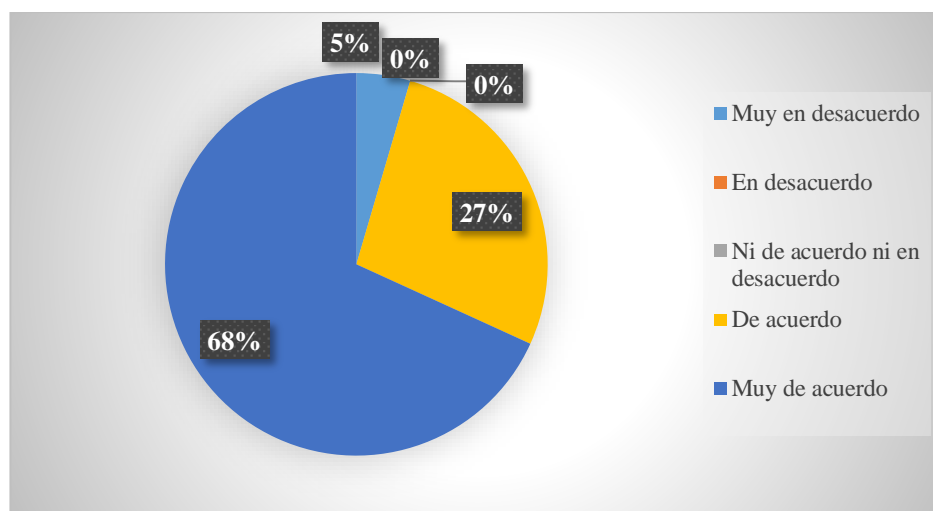
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
11	Muy en desacuerdo	1	5%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	6	27%
	Muy de acuerdo	15	68%
	Total		22

Nota. La tabla contiene información sobre si la gerencia ejerce un liderazgo positivo

Figura 19

Liderazgo de la gerencia

¿La gerencia ejerce un liderazgo positivo?



Nota. La figura contiene información sobre si la gerencia ejerce un liderazgo positivo

Análisis

La Figura 19 permite conocer que el 68% de los encuestados está muy de acuerdo con que la gerencia ejerce un liderazgo positivo, el 27% está muy de acuerdo y el 5% muy en desacuerdo. La percepción de la mayoría de los trabajadores de la Cooperativa Ambato es positiva, sin embargo, existe un pequeño porcentaje que se encuentra descontento con este factor por lo que es necesario evaluar las razones de esta situación para la toma de acciones de mejora.

Interpretación

La mayoría de los encuestados está muy de acuerdo en que la gerencia ejerce un liderazgo positivo, con una porción adicional también en fuerte acuerdo. Sin embargo, un pequeño porcentaje se muestra muy en desacuerdo. Aunque la percepción general entre los trabajadores de la Cooperativa Ambato es favorable, es crucial investigar las razones detrás del descontento de este pequeño grupo. Abordar estas inquietudes ayudará a implementar mejoras y fortalecer aún más el liderazgo dentro de la cooperativa.

Tabla 23

¿La gerencia organiza capacitaciones frecuentes y le da la oportunidad de participar?

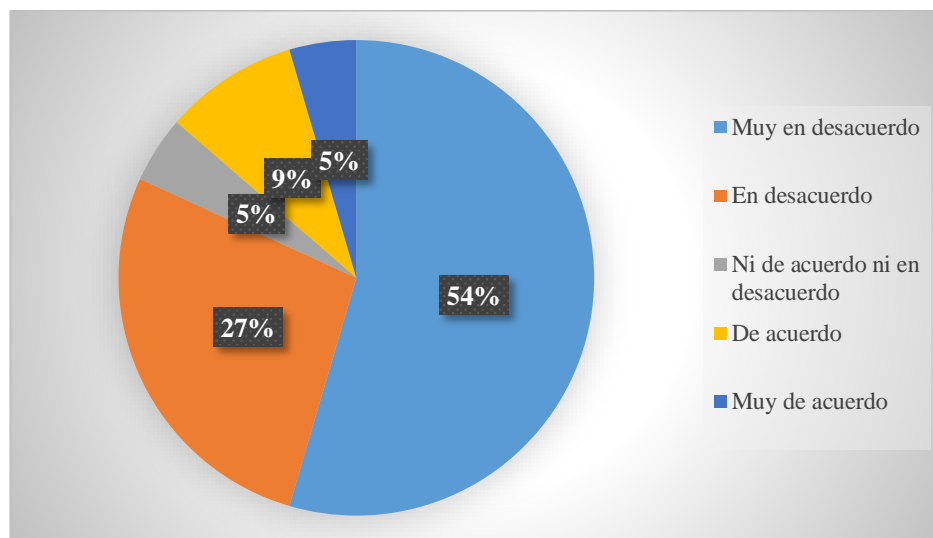
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
12	Muy en desacuerdo	12	55%
	En desacuerdo	6	27%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5%
	De acuerdo	2	9%
	Muy de acuerdo	1	5%
	Total		22

Nota. La tabla contiene información sobre si la gerencia organiza capacitaciones frecuentes y le da la oportunidad de participar

Figura 20

Organización de capacitaciones

¿La gerencia organiza capacitaciones frecuentes y le da la oportunidad de participar?



Nota. La figura contiene información sobre si la gerencia organiza capacitaciones frecuentes y le da la oportunidad de participar

Análisis

La Figura 20 muestra que el 55% del personal de la Cooperativa Ambato está muy en desacuerdo con el hecho de que la gerencia organiza capacitaciones frecuentes y les da la oportunidad de participar, el 27% está en desacuerdo, el 9% de acuerdo, el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5% muy de acuerdo. Es necesario identificar las razones por las cuales la mayoría de los trabajadores no están satisfechos con esta situación para la programación de acciones que ayuden a que todo el personal tenga la oportunidad de capacitarse y participar.

Interpretación

La mayoría de los empleados no están satisfechos con la frecuencia y las oportunidades de participar en capacitaciones organizadas por la gerencia. Un gran porcentaje de las personas están claramente en desacuerdo con esta afirmación, y una parte adicional también está en desacuerdo. El nivel actual de capacitación es algo que solo una pequeña parte del personal está de acuerdo o muy de acuerdo con. Para garantizar que todos los

empleados tengan acceso a oportunidades de capacitación y participación, lo cual es esencial para su desarrollo profesional y el fortalecimiento de la cooperativa, es esencial comprender las razones detrás de la insatisfacción predominante.

Tabla 24

¿Dentro de la cooperativa se maneja instrumentos relacionados con la toma de decisiones?

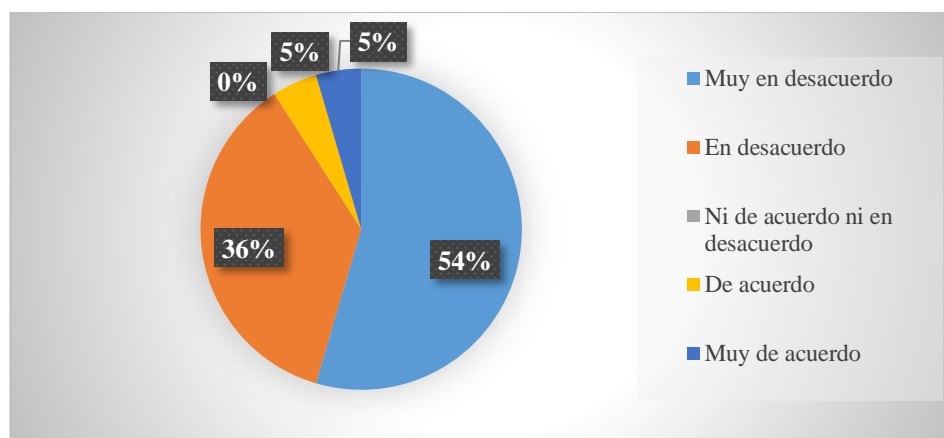
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
13	Muy en desacuerdo	1	5%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	20	91%
	Muy de acuerdo	1	5%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información sobre si en la cooperativa se maneja instrumentos relacionados con la toma de decisiones

Figura 21

Manejo de instrumentos para la toma de decisiones

¿Dentro de la cooperativa se manejan instrumentos relacionados con la toma de decisiones?



Nota. La tabla contiene información sobre si en la cooperativa se maneja instrumentos relacionados con la toma de decisiones

Análisis

La Figura 21 indica que el 91% del personal está de acuerdo con que internamente se manejan instrumentos para la toma de decisiones, el 5% está muy de acuerdo, y el 5% muy en

desacuerdo. La mayor parte de los trabajadores tiene una percepción positiva sobre este aspecto, por esta razón se debe continuar desarrollando una gestión administrativa en esta dirección, pero procurando implementar mejoras de manera continua.

Interpretación

La mayoría del personal cree que los instrumentos internos para la toma de decisiones funcionan bien. La percepción general es positiva, con un pequeño grupo de empleados que no están de acuerdo. La situación actual indica que la mayoría de las personas valoran positivamente los mecanismos actuales. Sin embargo, la gestión administrativa debe continuar en esta dirección, concentrándose en la mejora continua de estos procesos para mantener y promover esta percepción positiva.

Tabla 25

¿La comunicación entre la gerencia y las demás áreas de la cooperativa es adecuada?

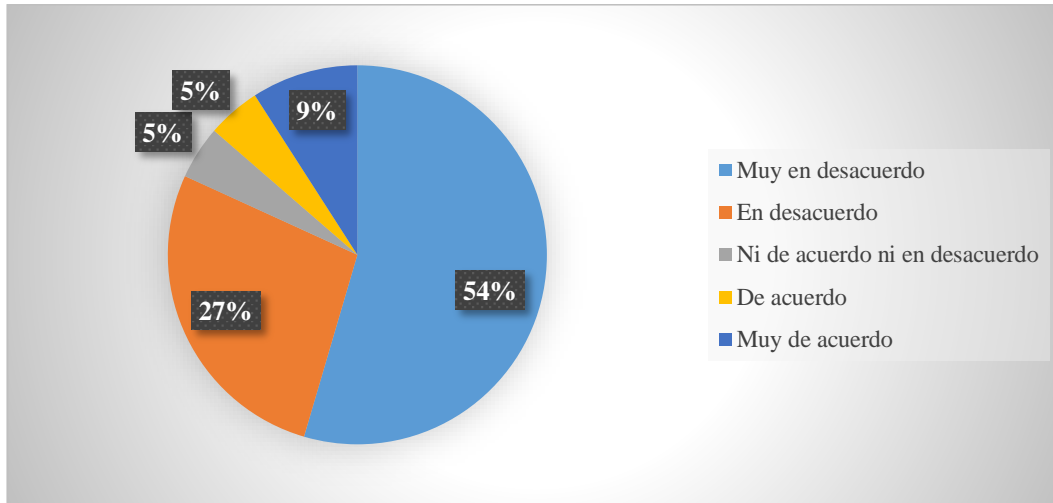
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
14	Muy en desacuerdo	12	55%
	En desacuerdo	6	27%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5%
	De acuerdo	1	5%
	Muy de acuerdo	2	9%
	Total		22

Nota. La tabla contiene información sobre si la comunicación entre la gerencia y las demás áreas de la cooperativa es adecuada

Figura 22

Comunicación entre gerencia y áreas

¿La comunicación entre la gerencia y las demás áreas de la cooperativa es adecuada?



Nota. La figura contiene información sobre si la comunicación entre la gerencia y las demás áreas de la cooperativa es adecuada

Análisis

La Figura 22 muestra que el 55% de los trabajadores está muy en desacuerdo con que la comunicación entre la gerencia y las demás áreas es adecuada, el 27% está en desacuerdo, el 9% muy de acuerdo, el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5% de acuerdo. La comunicación es la base de la gestión administrativa por lo que es fundamental que dentro de la Cooperativa Ambato se establezca un sistema comunicativo claro y participativo.

Interpretación

Existe una mayoría significativa de los trabajadores expresa un desacuerdo con la afirmación de que la comunicación entre la gerencia y las demás áreas es adecuada. La mayoría se encuentra muy en desacuerdo, mientras que una parte menor se muestra de acuerdo o neutral. Este escenario subraya que la comunicación es un aspecto crucial que requiere atención dentro de la Cooperativa Ambato. Es esencial establecer un sistema

comunicativo claro y participativo para fortalecer la gestión administrativa y mejorar la interacción entre la gerencia y el resto del personal.

Tabla 26

¿La institución reconoce su esfuerzo y el aporte que realiza en el cumplimiento de objetivos?

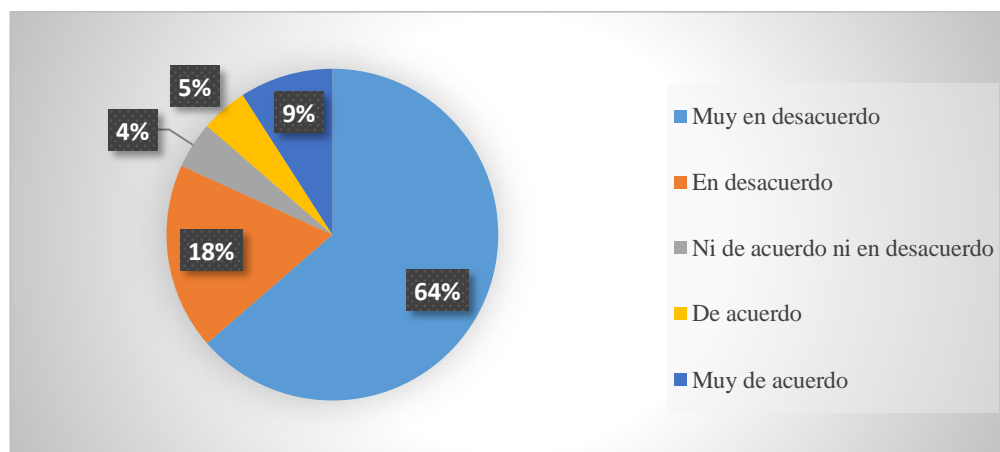
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
15	Muy en desacuerdo	14	64%
	En desacuerdo	4	18%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5%
	De acuerdo	1	5%
	Muy de acuerdo	2	9%
	Total		22

Nota. La tabla contiene información sobre si la institución reconoce su esfuerzo y el aporte que realiza en el cumplimiento de objetivos

Figura 23

Reconocimiento de esfuerzo y aporte

¿La institución reconoce su esfuerzo y el aporte que realiza en el cumplimiento de objetivo?



Nota. La figura contiene información sobre si la institución reconoce su esfuerzo y el aporte que realiza en el cumplimiento de objetivos

Análisis

La Figura 23 indica que el 64% de los trabajadores muy en desacuerdo en lo relacionado a que la institución reconoce su esfuerzo y aporte, el 18% está muy de acuerdo, el 9% muy de acuerdo, el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5% de acuerdo. El reconocimiento a los colaboradores y sus capacidades representa un factor fundamental para el crecimiento de las instituciones por eso es necesario implementar acciones para este fin dentro de la cooperativa.

Interpretación

La mayoría de los empleados no están satisfechos con el reconocimiento que la institución otorga a sus contribuciones y esfuerzos. Una pequeña fracción está de acuerdo o neutral, pero una proporción significativa está en desacuerdo. Este panorama demuestra la importancia de mejorar el reconocimiento y la valorización del personal, ya que estos aspectos son esenciales para el crecimiento y la motivación de la cooperativa.

SECCIÓN 6: CONTROL

Tabla 27

¿La cooperativa cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación de metas y objetivos?

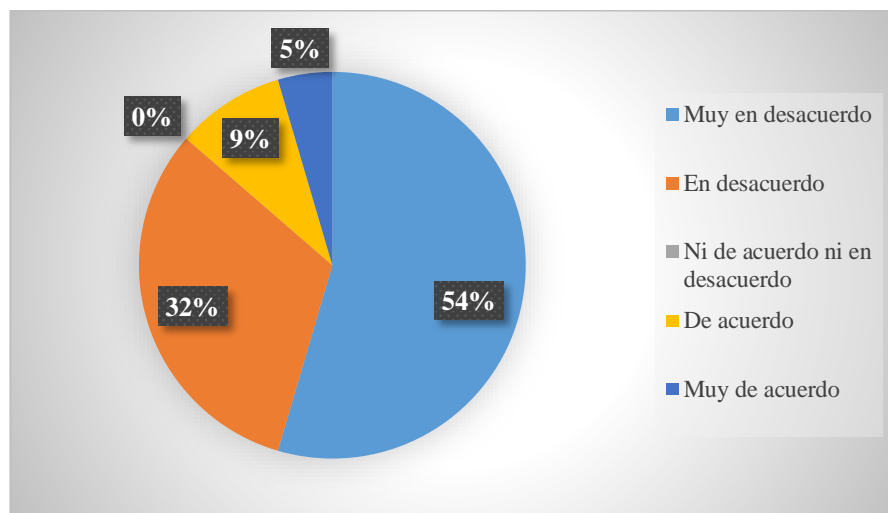
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
16	Muy en desacuerdo	12	55%
	En desacuerdo	7	32%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	2	9%
	Muy de acuerdo	1	5%
	Total		22

Nota. La tabla contiene información sobre si la cooperativa cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación de metas y objetivos

Figura 24

Cuenta con sistema de seguimiento y evaluación de metas y objetivos

¿La cooperativa cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación de metas y objetivos?



Nota. La figura contiene información sobre si la cooperativa cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación de metas y objetivos

Análisis

En la Figura 24 se observa que el 55% de los trabajadores está muy en desacuerdo con que la cooperativa posea con un sistema de evaluación de metas y objetivos, el 32% está en desacuerdo, el 9% está de acuerdo y 5% muy de acuerdo. La evaluación es una de las dimensiones fundamentales para una efectiva gestión administrativa, esta debe ser implementada para asegurar el cumplimiento de metas o corregir desviaciones a tiempo.

Interpretación

La mayoría de los empleados no creen que la cooperativa tenga un sistema de evaluación de metas y objetivos efectivo, la mayoría expresando desacuerdo y una menor proporción estando de acuerdo. La evaluación es un componente crucial de la gestión administrativa eficaz porque permite garantizar el cumplimiento de los objetivos y corregir cualquier error a tiempo. Por lo tanto, es fundamental establecer un sistema de evaluación sólido que pueda monitorear y ajustar de manera efectiva el progreso hacia los objetivos.

Tabla 28

¿La evaluación de funciones se realizan de manera frecuente dentro de la institución?

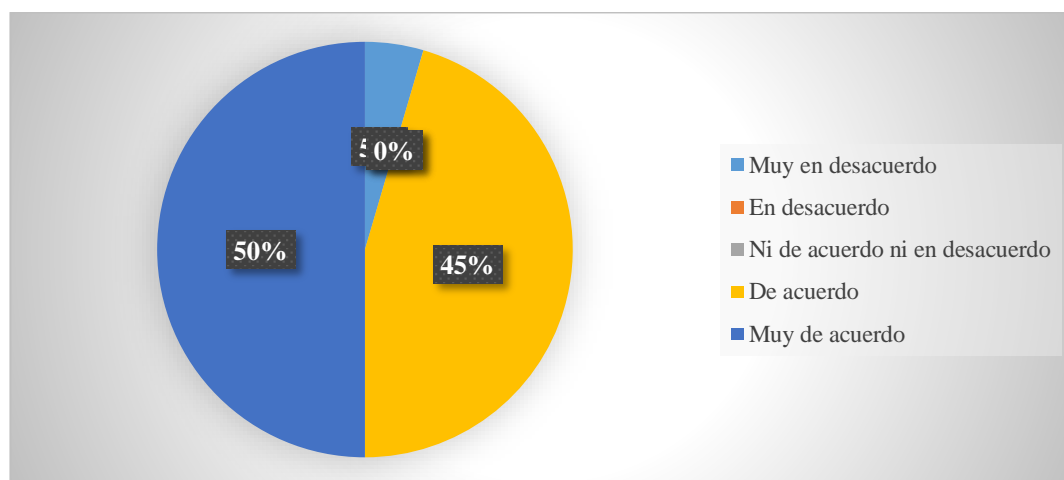
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
17	Muy en desacuerdo	1	5%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	10	45%
	Muy de acuerdo	11	50%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información sobre si la cooperativa desarrolla la evaluación de funciones se realizan de manera frecuente dentro de la institución

Figura 25

Evaluación de funciones

¿La evaluación de funciones se realizan de manera frecuente dentro de la institución?



Nota. La figura contiene información sobre si la cooperativa desarrolla la evaluación de funciones se realizan de manera frecuente dentro de la institución

Análisis

La Figura 25 evidencia que el 50% de los encuestados está muy de acuerdo con que la evaluación de funciones se realiza frecuentemente en la Cooperativa, el 45% está de acuerdo, el 5% muy en desacuerdo. El desarrollo de evaluaciones constantes hace posible tener un

conocimiento integral acerca del desempeño de los trabajadores para desde la gestión administrativa tomar acciones enfocadas en la mejora continua.

Interpretación

La mitad de los encuestados está absolutamente de acuerdo en que la evaluación de funciones se realiza con frecuencia en la Cooperativa, y una proporción similar también está de acuerdo. Los desacuerdos son escasos. La realización continua de evaluaciones ayuda a la gestión administrativa a tomar medidas para mejorar continuamente el desempeño de los empleados. Este enfoque de evaluación continua es esencial para maximizar el rendimiento y el crecimiento de la Cooperativa.

Tabla 29

¿Recibe retroalimentación cuando es evaluado?

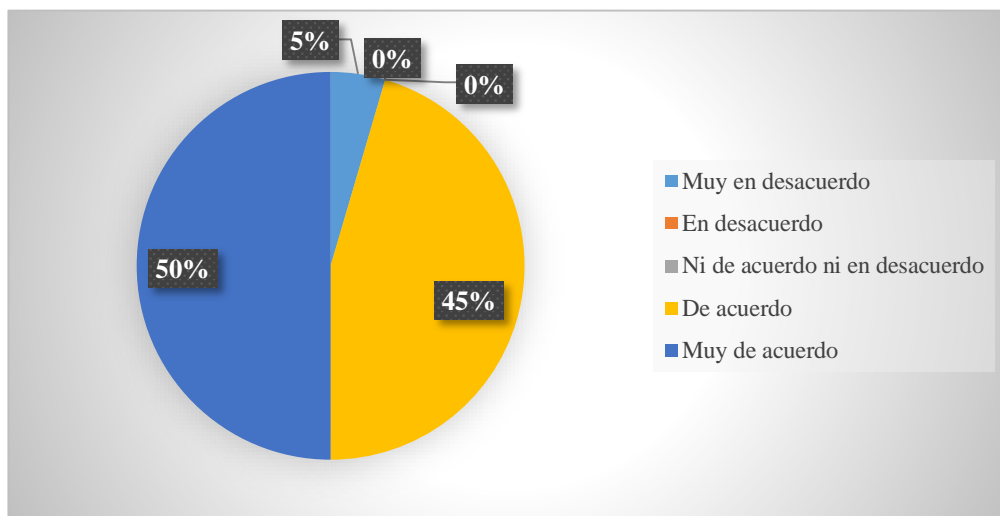
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
18	Muy en desacuerdo	1	5%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	10	45%
	Muy de acuerdo	11	50%
	Total	22	100%

Nota. La tabla contiene información sobre si se recibe retroalimentación cuando es evaluado

Figura 26

Retroalimentación

¿Recibe retroalimentación cuando es evaluado?



Nota. La figura contiene información sobre si se recibe retroalimentación cuando es evaluado

Análisis

La Figura 26 muestra que el 50% está muy de acuerdo que reciben retroalimentación cuando son evaluados, el 45% de acuerdo y el 5% muy en desacuerdo. Las evaluaciones son eficaces cuando se establece un proceso de comunicación con el personal evaluado por lo que dentro de la cooperativa este aspecto es importante para reconocer los aciertos y llegar a acuerdos de mejora en donde corresponda.

Interpretación

La mitad de los encuestados está completamente de acuerdo en que reciben comentarios después de la evaluación, mientras que una proporción casi idéntica está de acuerdo con esta afirmación. Un desacuerdo significativo solo se expresa por una pequeña fracción. Las evaluaciones son más efectivas cuando se combinan con un proceso de comunicación efectivo con el personal que se está evaluando. Es esencial mantener esta característica en la cooperativa

para identificar los errores y llegar a acuerdos de mejora para garantizar un progreso constante y una gestión administrativa más eficiente.

Tabla 30

¿Los procesos dentro de la cooperativa cuentan con mecanismos de control?

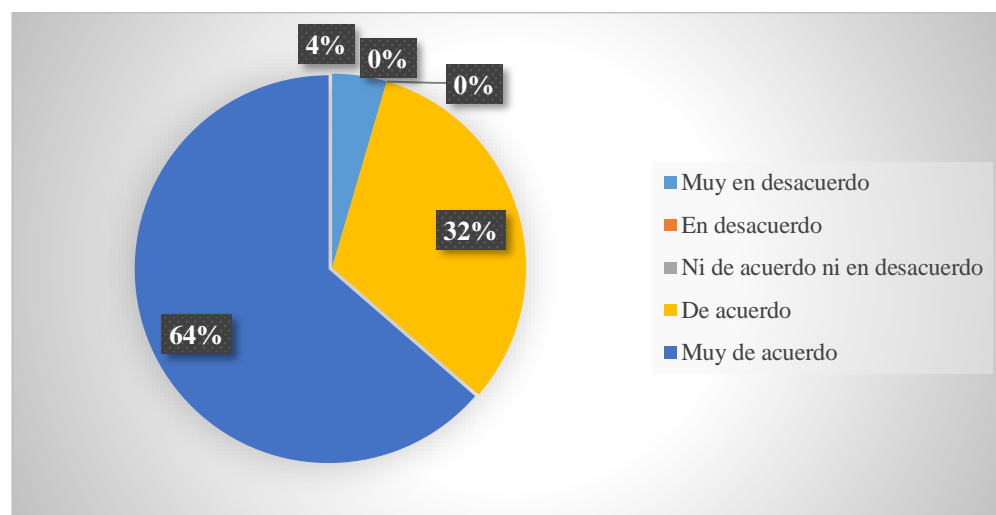
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
19	Muy en desacuerdo	1	5%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	7	32%
	Muy de acuerdo	14	64%
	Total		22

Nota. La tabla contiene información sobre si los procesos dentro de la cooperativa cuentan con mecanismos de control

Figura 27

Mecanismos de control

¿Los procesos dentro de la cooperativa cuentan con mecanismos de control?



Nota. La figura contiene información sobre si los procesos dentro de la cooperativa cuentan con mecanismos de control

Análisis

La Figura 27 muestra que el 64% de los trabajadores está muy de acuerdo que los procesos dentro de la Cooperativa cuentan con mecanismos de control, el 32% está de acuerdo y el 5% muy en desacuerdo. La gestión administrativa está llamada a la correcta aplicación de procesos de control para conocer la manera en que la institución funciona, identificando las fortalezas y debilidades con la finalidad de emprender cambios.

Interpretación

Una amplia mayoría de los trabajadores está muy de acuerdo en que los procesos dentro de la Cooperativa cuentan con mecanismos de control adecuados, con una proporción significativa también expresando acuerdo en este aspecto. Solo una pequeña fracción muestra desacuerdo. La gestión administrativa tiene el deber de asegurar la correcta aplicación de estos mecanismos de control para evaluar el funcionamiento de la institución, identificar fortalezas y debilidades, y emprender cambios necesarios para mejorar continuamente.

Tabla 31

¿Las evaluaciones generan la realización de cambios en los procesos o actividades?

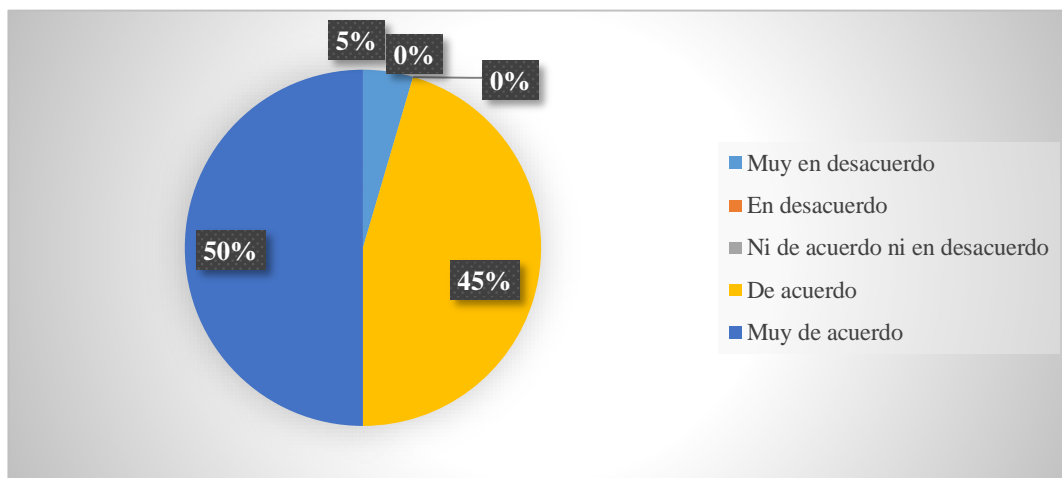
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	Muy en desacuerdo	1	5%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5%
	De acuerdo	11	50%
	Muy de acuerdo	9	41%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información sobre si las evaluaciones generan la realización de cambios en los procesos o actividades

Figura 28

Evaluaciones generan cambios

¿Las evaluaciones generan la realización de cambios en los procesos o actividades?



Nota. La figura contiene información sobre si las evaluaciones generan la realización de cambios en los procesos o actividades

Análisis

La Figura 28 expone que el 50% de los encuestados está muy de acuerdo con que las evaluaciones permiten hacer cambios en los procesos de la Cooperativa, el 41% está muy de acuerdo, el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 5% muy en desacuerdo. Esto tiene relación con la toma de decisiones informadas, es decir, desde la gestión administrativa las transformaciones a nivel institucional responden a datos o situaciones particulares.

Interpretación

La mitad de los encuestados considera que las evaluaciones son efectivas para realizar ajustes en los procesos de la Cooperativa, y una gran mayoría coincide en que esto es así. Solo una pequeña proporción se muestra neutral o en desacuerdo. Este panorama subraya la relevancia de las evaluaciones en la toma de decisiones, ya que permiten a la gestión administrativa implementar cambios basados en información concreta y situaciones

específicas, asegurando así que las transformaciones sean bien fundamentadas y alineadas con las necesidades reales de la institución.

SECCIÓN 7: GESTIÓN

Tabla 32

¿En la cooperativa existen procesos de gestión adecuadamente definidos?

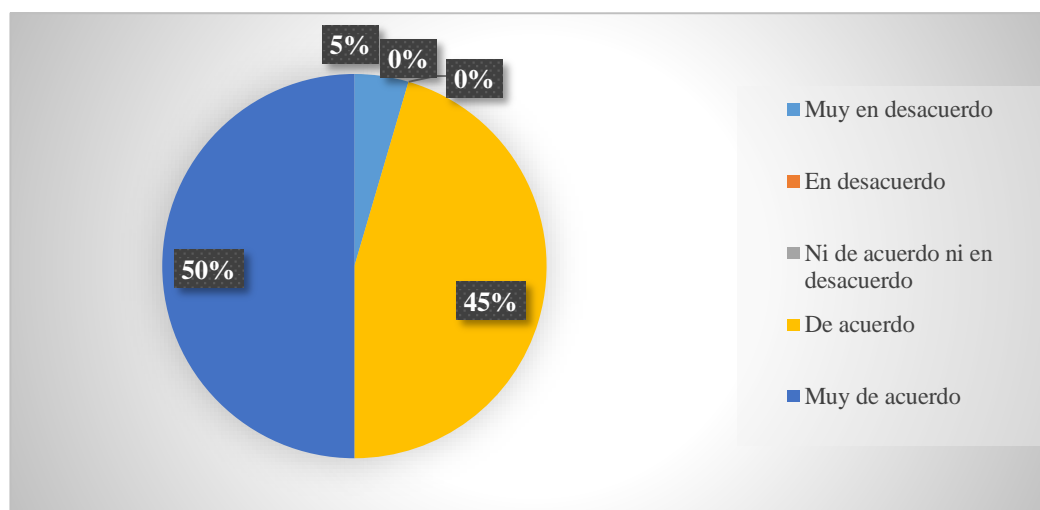
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
21	Muy en desacuerdo	1	5%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	10	45%
	Muy de acuerdo	11	50%
Total		22	100%

Nota. La tabla contiene información sobre si en la cooperativa existen procesos de gestión adecuadamente definidos

Figura 29

Procesos de gestión bien definidos

¿En la cooperativa existen procesos de gestión adecuadamente definidos?



Nota. La figura contiene información sobre si en la cooperativa existen procesos de gestión adecuadamente definidos

Análisis

La Figura 29 indica que el 50% de los trabajadores está muy de acuerdo con que la cooperativa cuenta con procesos de gestión adecuadamente definidos, el 45 está de acuerdo y el 5% muy en desacuerdo. La existencia de procesos de gestión administrativos claros contribuye al cumplimiento de las funciones que a cada área le corresponden para cumplir con las metas y objetivos planteados por la Cooperativa Ambato.

Interpretación

La mitad de los trabajadores está muy de acuerdo en que la cooperativa tiene procesos de gestión bien definidos, y una proporción casi igual también está de acuerdo con esta afirmación. Solo un pequeño grupo expresa desacuerdo. La claridad en los procesos de gestión administrativa es fundamental, ya que facilita el cumplimiento eficiente de las funciones de cada área y contribuye al logro de las metas y objetivos establecidos por la Cooperativa Ambato.

Tabla 33

¿Los trabajadores de la cooperativa tienen conocimiento sobre los instrumentos de gestión existentes?

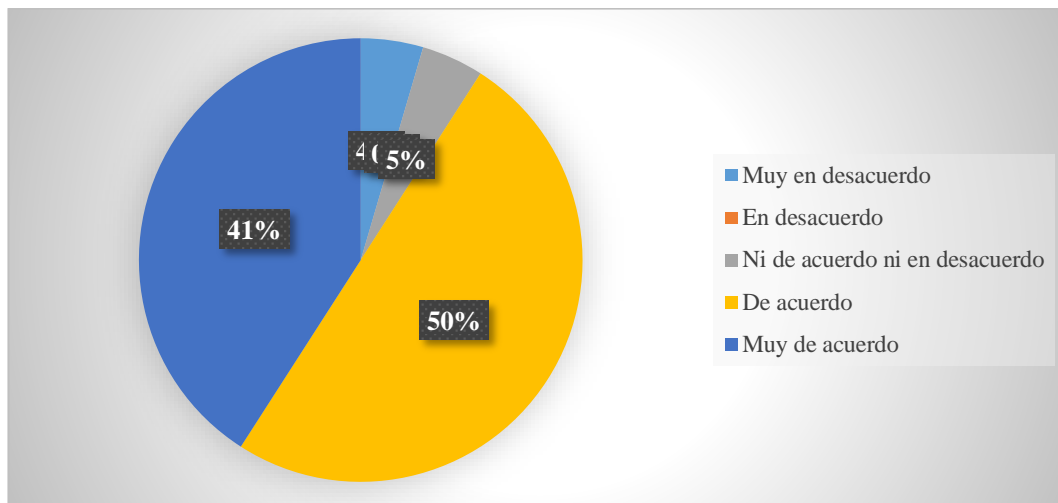
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
22	Muy en desacuerdo	1	5%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5%
	De acuerdo	11	50%
	Muy de acuerdo	9	41%
	Total	22	100%

Nota. La tabla contiene información sobre si los trabajadores de la cooperativa tienen conocimiento sobre los instrumentos de gestión existentes

Figura 30

Conocimiento sobre los instrumentos de gestión existentes

¿Los trabajadores de la cooperativa tienen conocimiento sobre los instrumentos de gestión existentes?



Nota. La tabla contiene información sobre si los trabajadores de la cooperativa tienen conocimiento sobre los instrumentos de gestión existentes

Análisis

La Figura 30 permite observar que el 50% de los trabajadores está de acuerdo que los trabajadores conocen sobre los instrumentos de gestión existentes, el 41% está muy de acuerdo, el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5% muy en desacuerdo. Cuando los colaboradores tienen conocimiento de estos aspectos, saben de mejor manera cómo deben cumplir con sus obligaciones para contribuir al adecuado desarrollo de los procesos.

Interpretación

La mitad de los empleados piensa que conocen los instrumentos de gestión actuales, y una gran parte de ellos está muy de acuerdo. Un pequeño número de personas se muestran neutrales o en desacuerdo. Cuando los empleados tienen una buena comprensión de los instrumentos de gestión, pueden comprender mejor sus roles y contribuir de manera más efectiva al desarrollo adecuado de los procesos en la cooperativa.

Tabla 34

¿La documentación relacionada con los procesos de gestión responden a la realidad de la cooperativa?

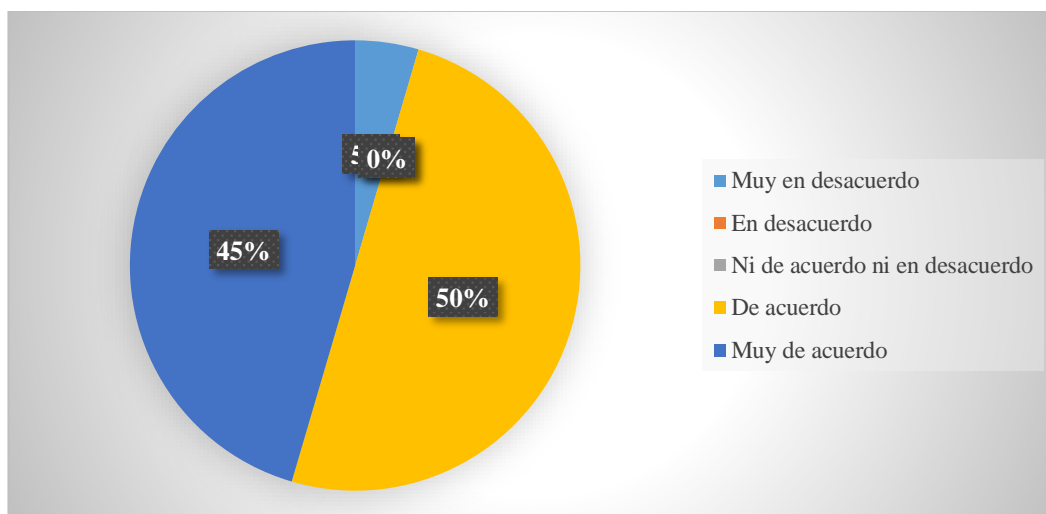
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
23	Muy en desacuerdo	1	5%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	11	50%
	Muy de acuerdo	10	45%
	Total		22

Nota. La tabla contiene información sobre si la documentación relacionada con los procesos de gestión responde a la realidad de la cooperativa.

Figura 31

Documentación responden a la realidad de la cooperativa

¿La documentación relacionada con los procesos de gestión responden a la realidad de la cooperativa?



Nota. La figura contiene información sobre si la documentación relacionada con los procesos de gestión responde a la realidad de la cooperativa

Análisis

La Figura 31 está de acuerdo con que la documentación sobre los procesos de gestión responde a la realidad de la cooperativa, el 45% está muy de acuerdo y el 5% muy en

desacuerdo. Este factor es indispensable para asegurar que cada uno de los procesos y las áreas trabajen de manera organizada y coordinada con la finalidad de cumplir con las metas y objetivos planteados dentro de la Cooperativa Ambato.

Interpretación

La mayoría de los trabajadores están de acuerdo en que la documentación de los procesos de gestión refleja la realidad de la cooperativa. Muchos de ellos están muy de acuerdo con esta afirmación. Un pequeño porcentaje demuestra desacuerdo. Este aspecto es fundamental para garantizar que cada proceso y área funcione de manera coordinada y organizada, lo que permite el cumplimiento eficaz de los objetivos y metas establecidos por la Cooperativa Ambato.

Tabla 35

¿Los procesos de gestión permiten dar solución efectiva a las problemáticas que se presentan?

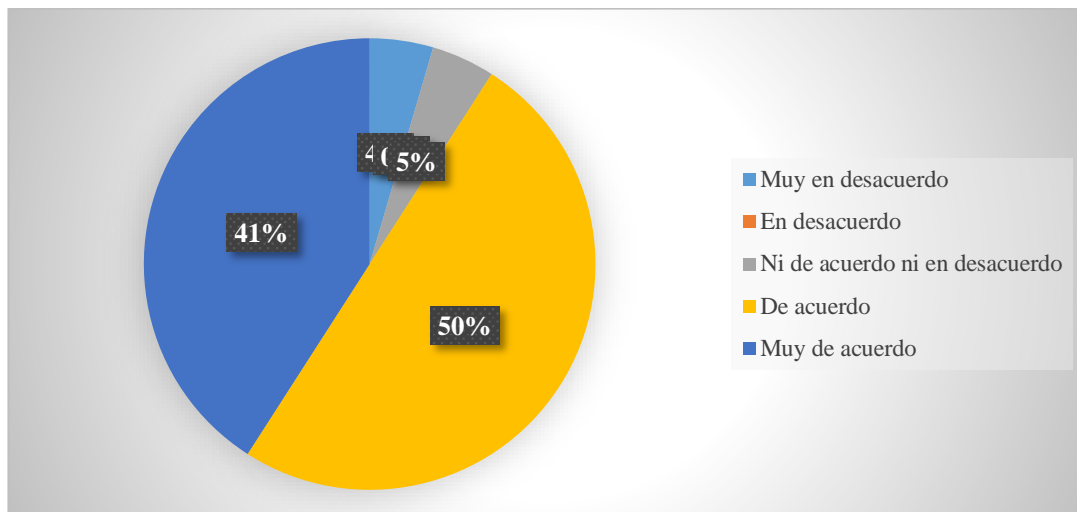
Pregunta N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
24	Muy en desacuerdo	1	5%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5%
	De acuerdo	11	50%
	Muy de acuerdo	9	41%
	Total		22

Nota. La tabla contiene información sobre si los procesos de gestión permiten dar solución efectiva a las problemáticas que se presentan

Figura 32

Los procesos dan solución efectiva a las problemáticas

¿Los procesos de gestión permiten dar solución efectiva a las problemáticas que se presentan?



Nota. La tabla contiene información sobre si los procesos de gestión permiten dar solución efectiva a las problemáticas que se presentan

Análisis

La Figura 32 muestra que el 50% de los trabajadores está de acuerdo con los procesos de gestión permiten dar solución efectiva a las problemáticas que se presentan en la Cooperativa, el 41% está muy de acuerdo, el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5% muy en desacuerdo. Una gestión administrativa eficaz debe estar preparada para afrontar cada una de las dificultades que se presenten en las diferentes áreas para brindar seguridad a los trabajadores acerca de la capacidad de la dirección y de los recursos disponibles para este fin.

Interpretación

La mitad de los trabajadores cree que los procesos de gestión son efectivos para resolver las problemáticas de la Cooperativa, y una gran parte de ellos está muy de acuerdo. Un pequeño número de personas se muestran neutrales o en desacuerdo. Es esencial que la gestión administrativa esté bien preparada para abordar problemas en diversas áreas,

brindando a los empleados confianza en la capacidad de la dirección y en los recursos disponibles para abordar estos problemas para que la gestión administrativa funcione bien.

7.1.1 *Discusión*

La investigación dirigida a todos los empleados que laboran en la Cooperativa Ambato sucursal Latacunga, permitió conocer que la gran mayoría son trabajadores del género masculino, así como también prevalece jóvenes con edades entre 26 a 35 años. La mitad de ellos tienen formación superior y más de una cuarta parte terminó únicamente la secundaria. Respecto al tiempo de servicio, cerca de unas tres cuartas partes tiene entre 1 a 5 años laborando en la institución, es decir, que la gran mayoría de trabajadores son nuevos. En el estudio realizado por Saltos (2020), igualmente determinó que la mayoría de empleados culminó sus estudios primarios y de tercer nivel.

Con relación a la sección de datos generales de la COAC Ambato, una gran mayoría de encuestados coincide que la institución tiene más de 10 años de funcionamiento, lo cual demuestra un alto nivel de conocimiento por parte de los trabajadores. Casi la totalidad de encuestados, de igual forma, coincide que el área donde laboran cuenta con los recursos suficientes para cumplir con sus actividades. Igualmente, la totalidad de trabajadores conocen todos los productos y servicios ofertados por la institución, destacando como el producto de mayor demanda a los créditos, en menor proporción las inversiones y ahorros.

En la sección de planificación, se pudo conocer que la gran mayoría está muy de acuerdo que la COAC tiene definido correctamente la misión y la visión; así como los objetivos, mismos que son alcanzables y medibles. Sin embargo, no cuentan con un plan estratégico debidamente definido, que sea comunicado de manera oportuna a los trabajadores y que se pueda medir el cumplimiento de los planes estratégicos. En contraposición, en el estudio realizado por Saltos (2020), determinó que los trabajadores de una empresa no c|cen

los objetivos empresariales y también desconocen de la contribución que tienen sus funciones y procesos en la entidad.

En la sección de organización, la COAC la mayoría de empleados está muy en desacuerdo y en desacuerdo con que la institución cuenta con una estructura organizativa debidamente definida, así como también las funciones y puestos están correctamente identificados. Por el contrario, coinciden que la distribución de funciones es equitativa para cada una de las áreas de trabajo, pero no pueden mantener una buena coordinación para el cumplimiento de las funciones. En tanto que, la COAC cuenta con un manual de funciones para cada uno de los puestos de trabajo. La investigación efectuada por Anny et al. (2019) coinciden que la organización en la empresa de estudio es buena a regular, esto significa que existe algunas falencias para distribuir las funciones para la ejecución de los proyectos.

En la sección de dirección, la mayoría de encuestados está muy de acuerdo y de acuerdo con que la gerencia ejerce un liderazgo positivo. Pese a ello no se organiza capacitaciones frecuentes y da la oportunidad de participar a sus empleados. Al mismo tiempo, no se maneja instrumentos para la correcta toma de decisiones. Para la gran mayoría de los empleados, la comunicación entre la gerencia y las demás áreas de la cooperativa no es adecuada. La mayor parte sienten que la institución no reconoce su esfuerzo y el aporte que realiza en el cumplimiento de objetivos.

En la sección de control, la mayoría coincide que la COAC no cuenta con un sistema de seguimiento, evaluación de metas y objetivos empresariales, así como las evaluaciones de funciones se realiza de forma frecuente. Sin embargo, casi la totalidad de empleados indica que reciben retroalimentación cuando son evaluados. De igual manera, coinciden que en la institución los procesos que se ejecutan en las diferentes áreas son controlados y evaluados, permitiendo generar cambios según sea necesario. Montenegro (2022), en su investigación

destaca la importancia de aplicar controles en las instituciones, no obstante, en la cooperativa objeto de estudio únicamente a veces se aplica dichos controles.

Por último, en la sección de gestión, la gran mayoría de trabajadores está de acuerdo y muy de acuerdo que en la COAC existen procesos de gestión adecuadamente definidos y tienen conocimiento sobre los instrumentos de gestión existentes. En paralelo, coinciden que la documentación relacionada con los procesos de la gestión responde a la realidad de la COAC. Y los procesos de gestión permiten dar solución efectiva a las problemáticas que se presentan internamente.

8. IMPACTOS

8.1 Impacto tecnológico

El impacto tecnológico del proyecto es significativo porque en el desarrollo de la estrategia permite generar cambios en las distintas áreas de la organización. La gestión administrativa es esencial para evitar problemas y lograr resultados positivos para la empresa. Como resultado, la propuesta tiene un impacto tecnológico significativo en la eficiencia operativa de la organización y requiere una inversión relativamente baja. Estas mejoras también facilitarán un seguimiento preciso y en tiempo real de las transacciones financieras, lo que facilitará una toma de decisiones más informada y oportuna. Además, el uso de tecnologías avanzadas mejorará la seguridad de la información.

8.2 Impacto económico

La sucursal de la Cooperativa Ambato enfrenta problemas importantes en la calidad de operaciones, como la comunicación interna, la aprobación de créditos y la gestión documental. La falta de un sistema de toma de decisiones adecuado entre los trabajadores causa retrasos en los procesos y otros problemas, lo que lleva a los usuarios a buscar soluciones de la competencia. A pesar de la inversión inicial que pueda representar, la

implementación de la propuesta presenta un impacto económico positivo a largo plazo. La propuesta no solo ayudará a resolver los problemas actuales, sino que también fortalecerá la competitividad de la cooperativa al mejorar la eficiencia operativa y optimizar la toma de decisiones financieras, lo que resultará en un mejor posicionamiento en el mercado

8.3 Impacto social

Dado que uno de los objetivos principales de la Cooperativa Ambato es contribuir al desarrollo local, mejorar la gestión administrativa tiene un impacto social significativo. La cooperativa puede ofrecer tasas de interés más competitivas y condiciones de crédito más favorables al optimizar los procesos internos, lo que facilita el acceso a financiamiento para proyectos personales y comerciales. El aumento del acceso al crédito puede impulsar el crecimiento económico local y la creación de empleos en la comunidad. Además, una mejor gestión administrativa aumenta la transparencia y la responsabilidad en la gestión de los recursos, aumentando la confianza de los miembros y beneficiando a la comunidad en su conjunto.

9. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

9.1 Datos informativos

Tema: Estrategias en la gestión administrativa de la Cooperativa Ambato

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato

Beneficiarios:

Directos: Empleados de todas las áreas de la COAC Ambato

Indirectos: Socios y clientes de la COAC

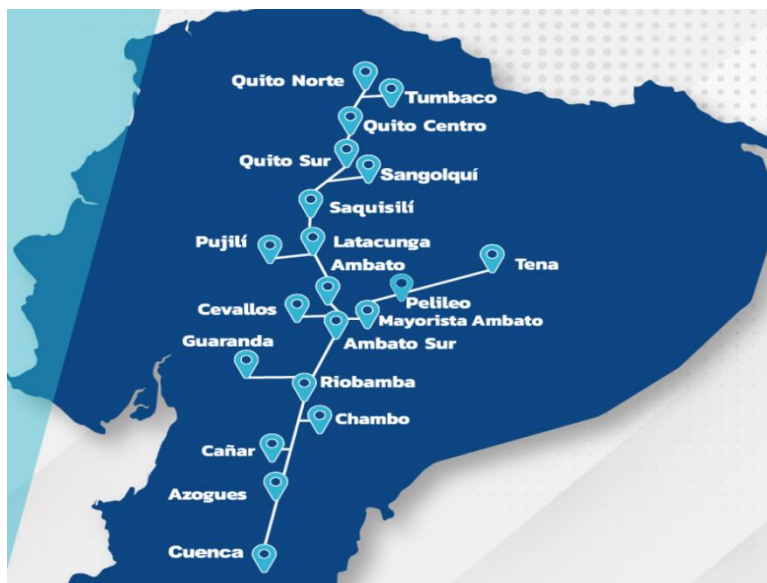
Ubicación:

Provincia: Cotopaxi

Cantón: Latacunga

Figura 34

Agencias de la COAC Ambato a nivel nacional



Nota. Datos obtenidos de Cooperativa Ambato (2024)

9.2 La Cooperativa

9.2.1 *Direccionamiento estratégico*

Misión

Fomentar el desarrollo socioeconómico de la comunidad, ofertando productos y servicios de financieros de calidad, respaldado por el compromiso, la innovación, la inclusión y la responsabilidad social.

Visión

Al 2028, la COAC será reconocida como una institución financiera líder, con una calificación de riesgo A+, con mayor cobertura de productos y servicios, basados en el uso de tecnología y talento humano altamente capacitado.

Valores

- Honestidad
- Respeto
- Transparencia
- Trabajo en equipo

Política de calidad

Otorgar a los clientes y socios productos y servicios financieros y no financieros de calidad, cumpliendo con la normativa legal y con el compromiso de mantener la mejora continua.

Política medioambiental

Contribuir a la disminución de desechos sólidos junto con todo el equipo de trabajo, evitando que llegue a los cuerpos hídricos.

Objetivo general

Lograr en los clientes y usuarios jóvenes conciencia financiera.

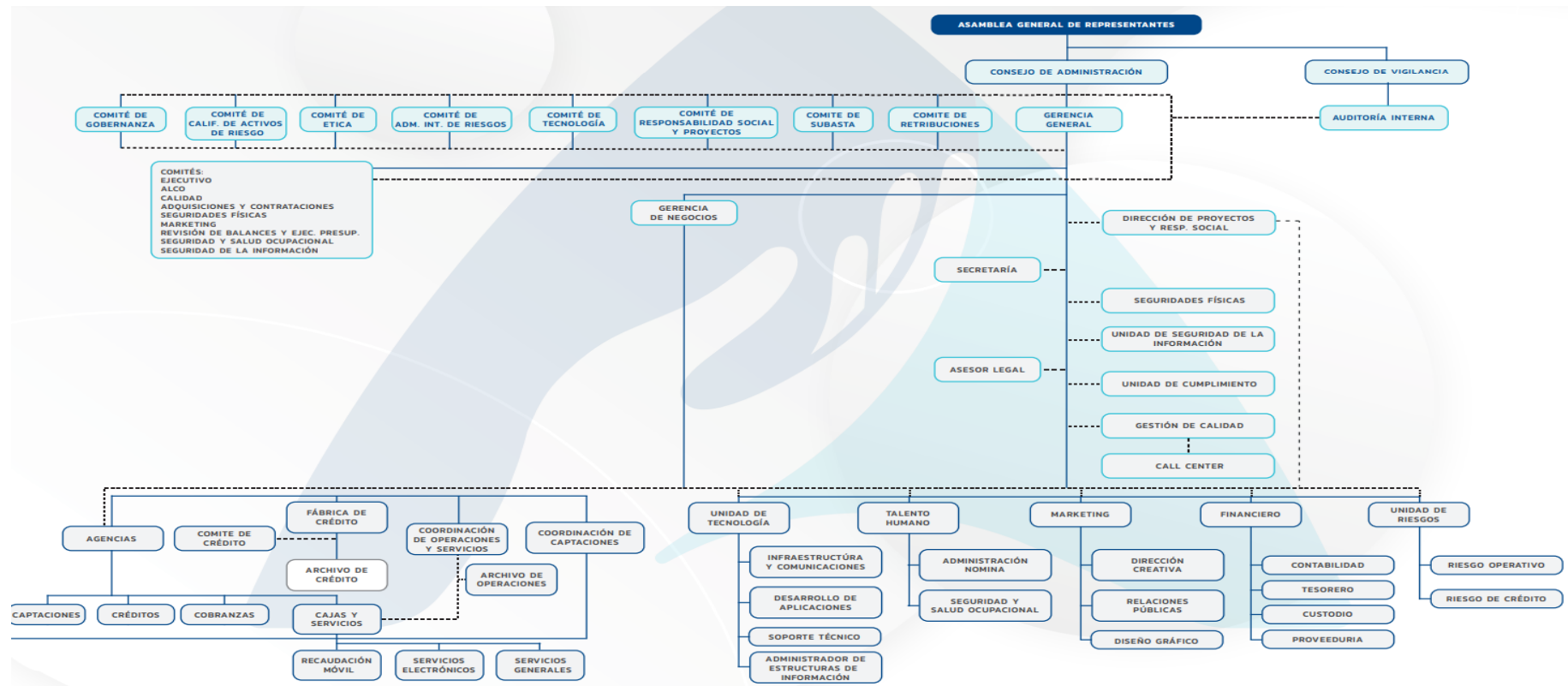
Objetivos específicos

- Difundir los productos y servicios de la cooperativa para captar un mayor número de clientes.
- Fomentar el conocimiento financiero a través de la alfabetización en la comunidad local.
- Incrementar la oferta de microcréditos para aportar a la inclusión y contribuir al desarrollo social y económico de la localidad.

9.2.2 Estructura organizacional

Figura 35

Estructura organizacional de la Cooperativa Ambato



Nota. La figura contiene la estructura organizacional de la Cooperativa Ambato

9.2.3 Matriz FODA

A través de un diagnóstico de factores internos y externos se elaboró la siguiente matriz FODA.

Tabla 36

Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Personal joven que aporta a la innovación. • Experiencia y conocimiento del personal sobre productos y servicios. • Misión y visión bien definidas • Estructura organizacional clara y bien definida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento del sector financiero. • Tecnología avanzada que facilita los procesos financieros. • Mayor conciencia financiera en la población.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico mal definido. • La comunicación interna es inadecuada. • No existe coordinación entre áreas. • La definición de funciones y puestos no es adecuada. • No se dispone de instrumentos y herramientas para la toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor competencia. • Variación de tasas de interés. • Inseguridad • Cambios en la legislación para entidades financieras

- No se reconoce el esfuerzo y aporte de empleados.

Nota. La tabla contiene información relacionada a la Matriz FODA

9.3 Justificación de la propuesta

En esta sección se desarrolla la propuesta de estrategias de gestión administrativa para la COAC Ambato, sucursal Latacunga. Considerando los resultados de la encuesta, pese a que los empleados perciben que la institución tiene bien establecido el direccionamiento estratégico, el plan estratégico no está correctamente definido y comunicado a los trabajadores, así como también no es posible medir el nivel de cumplimiento de dicha planificación.

De igual forma, la organización de las funciones y puestos no es la apropiada, lo cual dificulta la coordinación entre las diferentes áreas para el cumplimiento de las tareas. Otro aspecto crítico es la falta de capacitaciones, lo cual está afectando la motivación y compromiso con la institución; es por ello que no sienten que su trabajo y esfuerzo sea reconocido.

La comunicación entre la gerencia y las demás áreas de la cooperativa presenta falencias, ocasionando una desconexión y bajo rendimiento en la institución. A esto se suma que no cuentan con un sistema de seguimiento y evaluación de metas y objetivo, razón por la cual desconocen si se cumple o no con la planificación realizada.

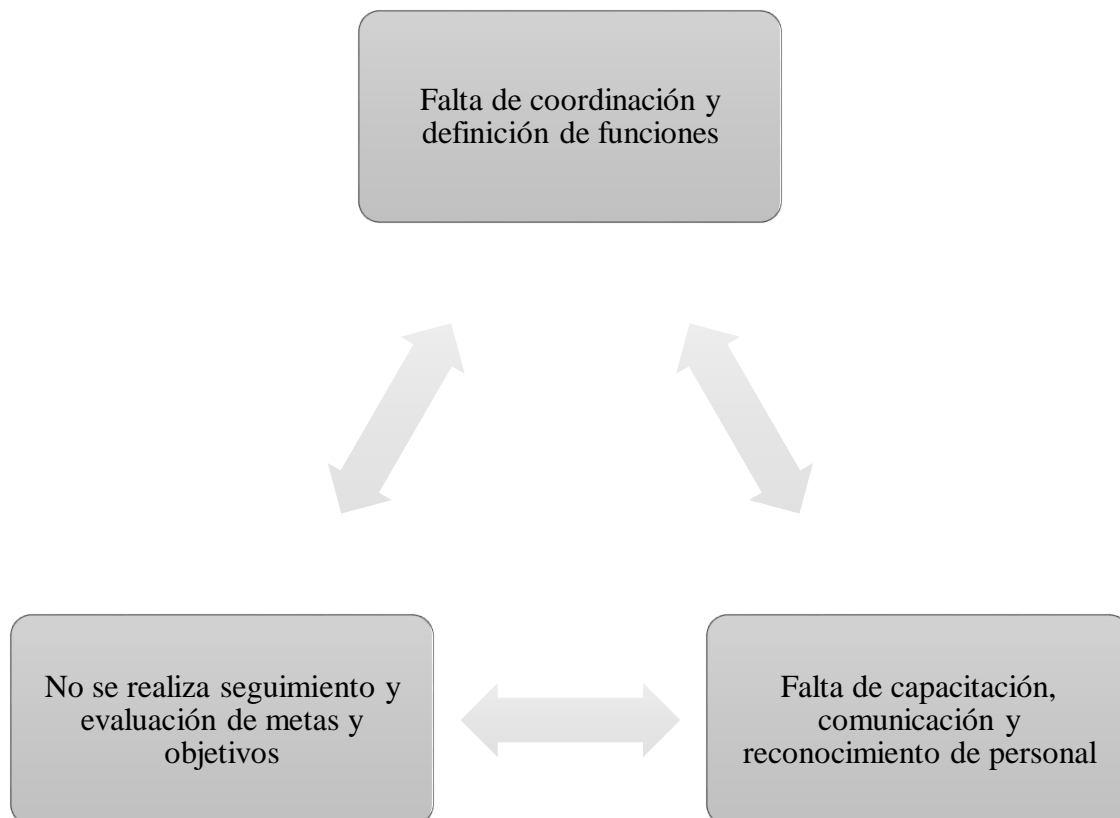
En este contexto, se prioriza los problemas y se propone estrategias de gestión administrativa para la COAC Ambato, con sucursal en Latacunga que asegure una correcta coordinación entre las diferentes áreas para el cumplimiento de funciones, se capacite de forma frecuentes, comunique y reconozca el esfuerzo del personal; así como también se efectúe actividades de seguimiento y evaluación de metas y objetivos.

9.4 Diagnóstico de problemas

De acuerdo a los resultados obtenidos con la investigación de campo (encuesta) se identificó los siguientes principales problemas:

Figura 36

Problemas de la Cooperativa Ambato



Nota. Tomado de resultados de encuesta aplicada a empleados de COAC Ambato (2024)

9.5 Objetivo de la propuesta

Objetivo general

- Proponer estrategias de gestión administrativa para la COAC Ambato, sucursal Latacunga.

Objetivos específicos

- Identificar roles y responsabilidades para todos los niveles organizacionales de la COAC Ambato.
- Plantear un plan de capacitación, mejora de comunicación y reconocimiento del personal de la COAC Ambato.
- Formular actividades de seguimiento y evaluación de las metas y objetivos empresariales.

9.6 Estrategias

Para plantear las estrategias se considera los problemas identificados, en tal virtud, las estrategias son las siguientes:

Tabla 37*Propuesta de estrategias*

No.	Problema	Pregunta	Dimensión	Estrategia	Actividades	Tiempo	Participantes	Responsables	Presupuesto
1	Falta de coordinación y definición de funciones	¿La organización de funciones y puestos de la cooperativa es adecuada?	Claridad en la Definición de Funciones y Puestos	Desarrollar Descripciones de Puestos Detalladas	<ul style="list-style-type: none"> Recopilación de Información Redacción y Estandarización de Descripciones Revisión y Validación 	1 mes	Todo el personal	Unidad de talento humano	200 material de oficina
2	Falta de capacitación, comunicación y reconocimiento de personal	¿La gerencia organiza capacitaciones frecuentes y brinda oportunidades de participación mientras mantiene una comunicación efectiva con las demás áreas?	Comunicación y Oportunidades de Desarrollo	Establecer un Plan de Capacitación Integral:	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de Necesidades de Capacitación Desarrollo del Calendario de Capacitación Implementación y Comunicación del Plan 	2 meses	Todo el personal	Unidad de talento humano	500 material de oficina 1500 sueldo a capacitador

3	No se realiza seguimiento y evaluación de metas y objetivos	¿La cooperativa cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación de metas y objetivos?	Gestión del Desempeño y Evaluación de Objetivos	Realizar un tablero de seguimiento de metas y objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de objetivos de la cooperativa. • Establecimiento de metas. • Análisis de estado de cada tarea. • Creación de tablero en Smartsheet. 	1 semana	Todo el personal	Gerente y Unidad de tecnología	100 material de oficina
---	---	---	---	---	--	----------	------------------	--------------------------------	-------------------------

Presupuesto Total **\$ 2300**

Nota. La tabla contiene la estructura sobre la propuesta en base a las estrategias identificadas

9.6.1 Identificación de herramientas digitales

A continuación, se presenta las principales herramientas que se pueden utilizar para mejorar la gestión administrativa y comunicación en la COAC Ambato:

Tabla 38

Herramientas digitales

Nombre	Concepto	Beneficios	Características
 Slack	Es una plataforma de mensajería y colaboración que organiza conversaciones y se integra con herramientas.	Mejora la organización de las conversaciones y evita la saturación de bandejas de entrada.	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajes directos • Notificaciones personalizables • Seguridad y privacidad • Colaboración en tiempo real
 Smartsheet	Es una herramienta basada en la web que facilita la planificación, el seguimiento y la gestión de proyectos.	Permite la planificación y gestión de proyectos utilizando una hoja de cálculo y herramientas avanzadas como diagramas de Gantt y calendarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de cálculos • Diagrama de Gantt • Informes y dashboards • Seguridad y control de acceso • Aplicaciones móviles
 Monday.com	Es una plataforma que permite gestionar en línea el trabajo de un equipo.	Permite visualizar el progreso de las actividades planificadas, automatiza las tareas y asignar responsables.	<ul style="list-style-type: none"> • Crear tableros personalizados • Vistas múltiples • Asignar recursos por cada una de las tareas.

Microsoft Teams

Es una herramienta de comunicación y colaboración en equipos, que combina chat, videoconferencias, y colaboración en documentos

Facilita la comunicación instantánea mediante chat, videoconferencias y llamadas de voz.

- Anotar comentarios en tiempo real.
- Videollamadas de grupo y llamadas de voz.
- Integración con algunas aplicaciones de Microsoft 365.
- Costos adicionales

Google Sheets

Es una herramienta de hojas de cálculo en línea que facilita la creación, edición y colaboración en documentos de hojas de cálculo

Varios usuarios pueden trabajar simultáneamente en el mismo documento, ver cambios en tiempo real y colaborar de manera eficiente

- Limitaciones en Funcionalidades Avanzadas
- Lentitud y problemas de rendimiento con hojas de cálculo
- Problemas de Compatibilidad

Nota. Elaborado por Achote y Guasti (2024)

De las herramientas digitales mencionadas se selecciona: Slack, Smartsheet y Monday debido a las funcionalidades que posee cada una. Monday se utiliza para cumplir con la estrategia de actualizar roles y responsabilidades por cada puesto de trabajo. El uso de slack permitirá cumplir con la estrategia sobre el fomento de la capacitación continua y comunicación por medio de una plataforma de mensajería. En el caso de Smartsheet se considera para realizar un tablero de seguimiento de metas y objetivos.

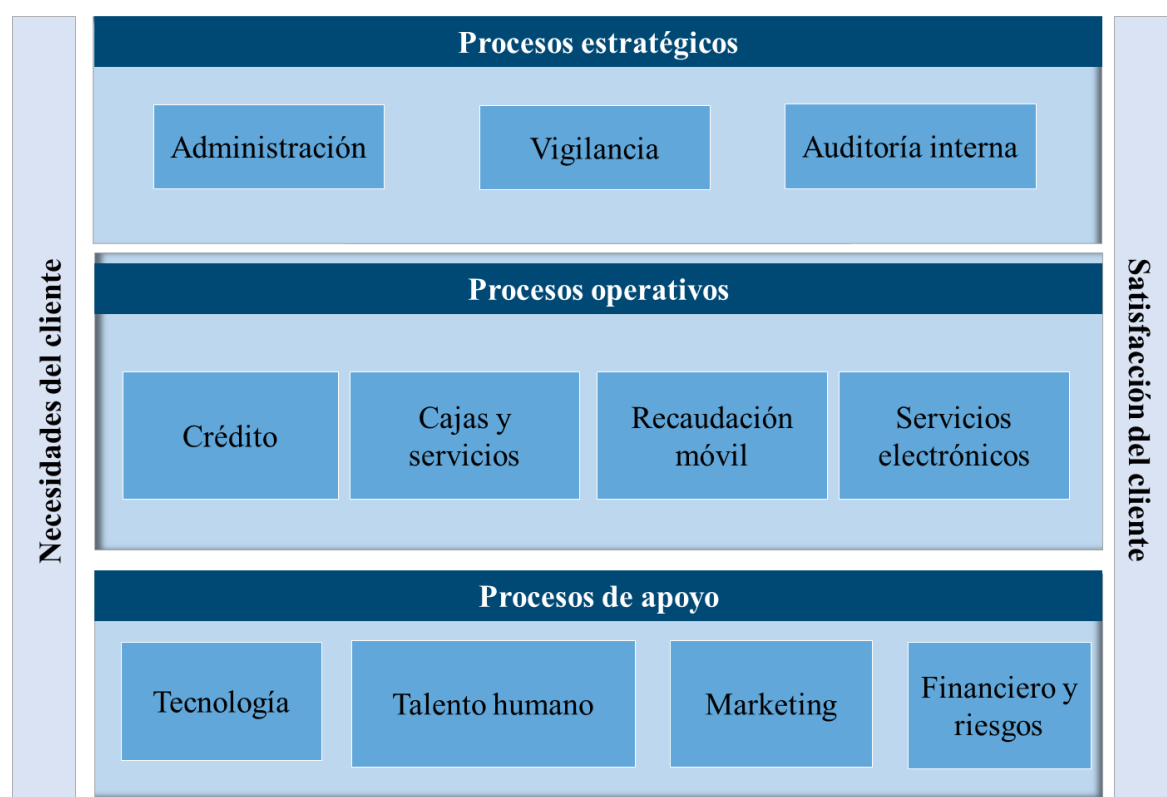
9.6.2 Estrategia 1. Utilizar Monday.com para actualizar roles y responsabilidades por cada puesto de trabajo.

- **Organización de funciones y puestos**

Para actualizar las funciones y puestos de trabajo se realiza un examen de la estructura organizativa actual. Posteriormente se identifica los procesos actuales, que en este caso se identificó los siguientes:

Figura 37

Mapa de procesos



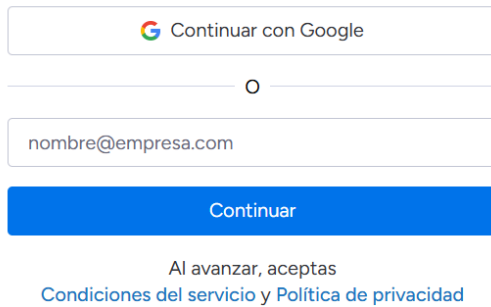
Nota. Elaborado por Achote y Guasti (2024)

A partir del mapa de procesos se utiliza la herramienta Monday para definir puestos y tareas de cada uno de los puestos de trabajo. Los pasos de apertura de Monday son los siguientes:

1. Ingresar a <https://monday.com/> y seleccionar empezar ahora.
2. Continuar con Google o correo para ingresar.

Figura 38*Mapa de procesos***Te damos la bienvenida a monday.com**

Empieza ya tu prueba gratis. No se necesita tarjeta de crédito.



Continuar con Google

O

nombre@empresa.com

Continuar

Al avanzar, aceptas
[Condiciones del servicio](#) y [Política de privacidad](#)

Nota. Captura de pantalla de Monday.com

3. Ingresar si se crea perfil para uso personal, trabajo o estudios. Seleccionar el rol y opciones de gestión. A continuación, procede a llenar los campos de las tareas que tiene que cumplir cada empleado, el estado y fecha. Como se puede visualizar a continuación:

Figura 39

Creación de tareas por puesto de trabajo

The screenshot shows the Monday.com interface for a workspace named 'Tareas gerente - Latacunga'. The main view is a table with columns for 'Tarea', 'Responsable', 'Estado', and 'Fecha'. The tasks listed are:

Tarea	Responsable	Estado	Fecha
Reunión de planificación...	[Avatar]	No iniciado	2 sep.
Reunión con el Depart...	[Avatar]	No iniciado	6 sep.
Supervisión de la gesti...	[Avatar]	No iniciado	9 sep.
Revisión de la política d...	[Avatar]	No iniciado	18 sep.
Revisión y ajuste del cal...	[Avatar]	No iniciado	25 sep.

Below the table, there is a calendar view for 'Este mes' (September) and a section for 'Próximo mes' (October). The interface includes a sidebar with navigation options like 'Inicio', 'Mi trabajo', and 'Espacio de trab...'. The top navigation bar shows 'monday work management' and various utility icons.

Nota. Captura de pantalla de Monday.com

- De igual forma para controlar y visualizar la planificación de las actividades entre diferentes áreas, se tiene la opción de visualizar el calendario.

Figura 390

Visualizar calendario

The screenshot shows the Monday.com interface for the same workspace, but with the calendar view selected. The calendar displays the month of September 2024. Tasks are visualized as horizontal bars on the calendar grid:

- 'Reunión de planificación...' is scheduled for September 2nd.
- 'Reunión con el Depart...' is scheduled for September 6th.
- 'Supervisión de la gesti...' is scheduled for September 9th.
- 'Revisión de la política ...' is scheduled for September 18th.
- 'Revisión y ajuste del c...' is scheduled for September 25th.

The interface includes a sidebar with navigation options and a top navigation bar with utility icons. The calendar view allows for easy visualization of task scheduling across the month.

Nota. Captura de pantalla de Monday.com

El uso de esta herramienta se permite mantener tableros personalizados, con la posibilidad de tener diferentes vistas, evitar tareas repetidas, y con la posibilidad de realizar

seguimiento del proceso de las tareas, así pues, cada tarea se puede fijar si está lista, en curso, detenida o no iniciada.

La meta propuesta al aplicar esta herramienta es incrementar la productividad en al menos 20%, disminuir la cantidad de correos electrónicos emitidos, puesto que con Monday.com se pueden emitir comentarios y actualizaciones. En paralelo, se espera que todos los procesos se manejen de forma transparente. Y por su puesto lograr coordinación entre las diferentes áreas de la COAC Ambato, sucursal Latacunga.

9.6.3 Estrategia 2. Fomentar la capacitación continua, reconocimiento y comunicación por medio de una plataforma de mensajería

La dimensión de organización requiere de cambios importantes para asegurar que la Cooperativa Ambato y específicamente la sucursal Latacunga funcione de manera adecuada para la prestación de servicios y productos de calidad a los usuarios. En este sentido se plantean los siguientes aspectos.

1. Capacitaciones y participación

Tema: Servicios que se ofertan en la cooperativa Ambato y funcionamiento del área administrativa:

Participantes: Personal del área administrativa.

Tiempo: 1 hora por cada tema.

Ámbitos a tratar: Se plantea oportuno el tratamiento de los siguientes ámbitos para asegurar que todo el personal se encuentre debidamente capacitado para brindar una atención personalizada a los clientes y poder participar de manera activa en la toma de decisiones:

- Servicios y productos de la Cooperativa Ambato.
- Funcionamiento del área administrativa.

- Funciones y responsabilidades del personal del área administrativa.
- Mecanismos y líneas de comunicación en el área y con las demás áreas.
- Participación activa en la toma de decisiones.

Responsable: Gerencia y jefe de área administrativa.

Retroalimentación y evaluación: Al finalizar cada una de las temáticas señaladas se procederá a realizar un proceso de retroalimentación y evaluación que permite identificar las dudas y aprendizajes del personal.

2. Instrumentos para la toma de decisiones

Es importante que dentro de la Cooperativa se tome en cuenta el siguiente instrumento para la toma de decisiones:

Tabla 39

Instrumento toma de decisiones

Instrumento toma de decisiones			
Nombre de la situación o problemática existente	Descripción de las principales características	Posibles escenarios de solución	Actores involucrados
Criterios la toma de decisión			
Claridad	Existencia de recursos	Participación de los actores involucrados	Aporte a la COAC Ambato
Decisión Final			

Nota. Elaborado por Achote y Guasti (2024)

3. Comunicación entre la gerencia y las diferentes áreas de la cooperativa.

La comunicación constituye el eje fundamental para el funcionamiento de la cooperativa Ambato, por esta razón se planteas las siguientes recomendaciones para contribuir a que todas las áreas se encuentren conectadas:

Tabla 40

*Recomendaciones para la mejora de la comunicación entre la gerencia y las demás áreas
Comunicación entre la gerencia y las demás áreas de la COAC Ambato*

Recomendación	Acción
Definición clara de los canales de comunicación existente en la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación directa. • Correos electrónicos. • Mensajería instantánea. • Otros.
Promover los procesos de comunicación bidireccional	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación constante. • Escucha activa entre todas las áreas. • Reuniones periódicas.
Organización de reuniones.	<ul style="list-style-type: none"> • Organización efectiva de las reuniones. • Reuniones de emergencia de ser necesario.
Establecimiento claro de metas y objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Cada área debe tener conocimiento de las metas a cumplir. • Definición y comunicación de los indicadores de evaluación. • Mantener un archivo en el que los trabajadores puedan acceder a la información dentro de sus competencias.
Acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar la información de manera regular.
Valoración de la calidad de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar evaluaciones de comunicación constantes. • Formular acciones de mejora.

Nota. Elaborado por Achote y Guasti (2024)

4. Reconocimiento del esfuerzo y el aporte al cumplimiento de objetivos

Es importante que la cooperativa Ambato desarrolle mecanismos para el reconocimiento al esfuerzo que el personal realiza para el cumplimiento de los objetivos. La valoración de este aspecto debe realizarse por medio del siguiente instrumento

Tabla 41

Reconocimiento del esfuerzo y del aporte al cumplimiento de objetivos

Criterios	Siempre	A veces	Nunca
Trabaja de manera organizada para cumplir con los objetivos de la empresa			
Es creativo e innovador para solucionar problemas			
Su nivel de compromiso es adecuado.			
Es consistente en el desempeño diario.			
Tipo de reconociendo			
Reconocimiento formal con entrega de certificado	Bonos económicos	Días libres	Reuniones para reconocimiento por todo el equipo

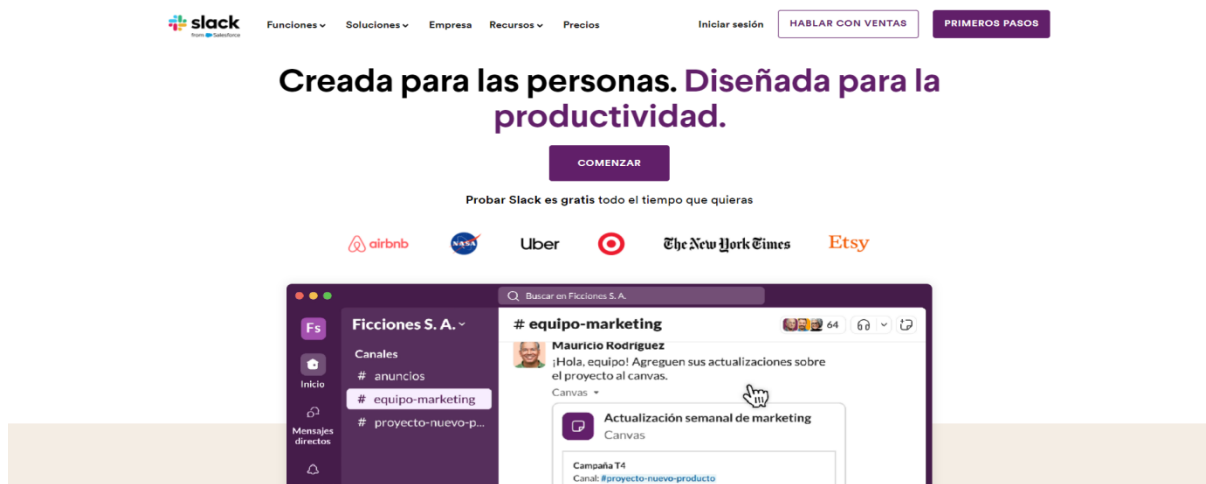
Nota: El tipo de reconocimiento depende de la disponibilidad de recursos y de los criterios de la gerencia Elaborado por Achote y Guasti (2024)

Para mejorar la comunicación, la herramienta que se utiliza es Slack, la cual es una plataforma de mensajería empleada para facilitar la comunicación y colaboración en tiempo real. Para ingresar a dicha plataforma se sigue los siguientes pasos:

1. Ingresar a <https://slack.com/intl/es-ec> dar clic en iniciar sesión.

Figura 401

Iniciar sesión en Slack



Nota. Captura de pantalla de Slack

2. Dar clic en crear espacio de trabajo y colocar el nombre.

Figura 42

Crear espacio de trabajo

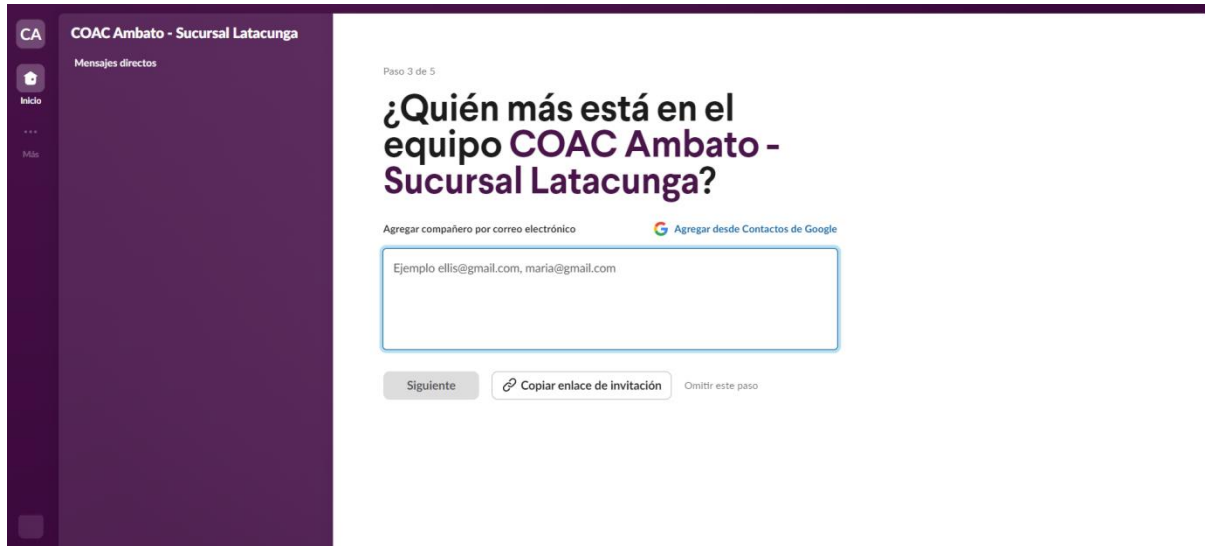


Nota. Captura de pantalla de Slack

3. Agregar correos electrónicos de todos los empleados.

Figura 43

Crear espacio de trabajo

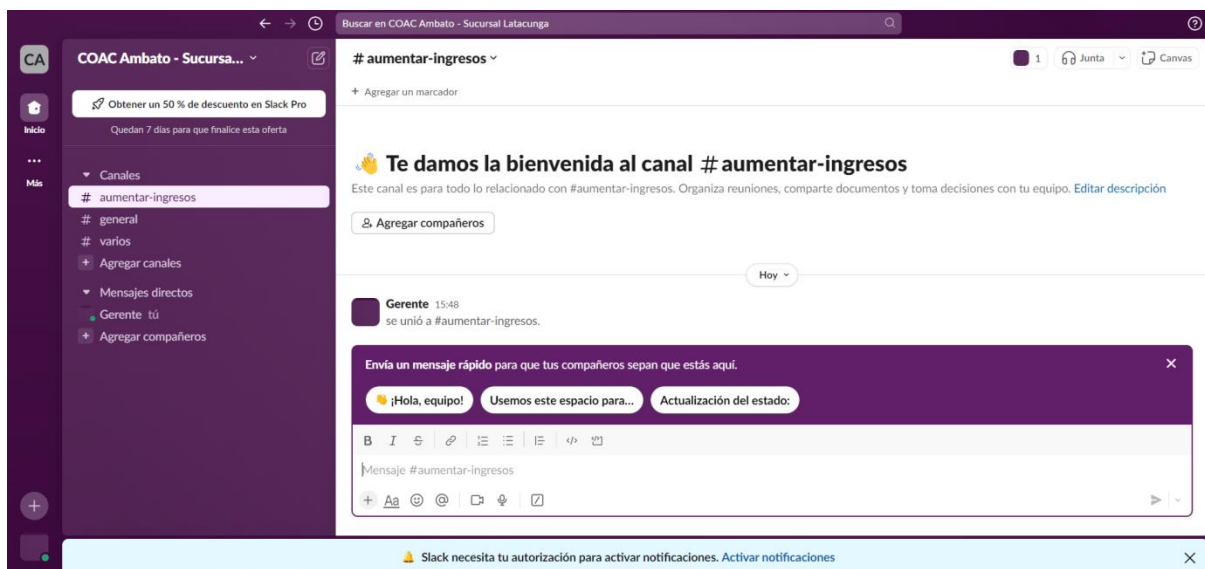


Nota. Captura de pantalla de Slack

1. Una vez creado el canal de comunicación, el empleado puede transmitir información, archivos adjuntos, enviar notificaciones, alertas, entre otros.

Figura 41

Canal para comunicar sobre aumento de ingresos



Nota. Captura de pantalla de Slack

9.6.4 Estrategia 3. Realizar un tablero de seguimiento de metas y objetivos

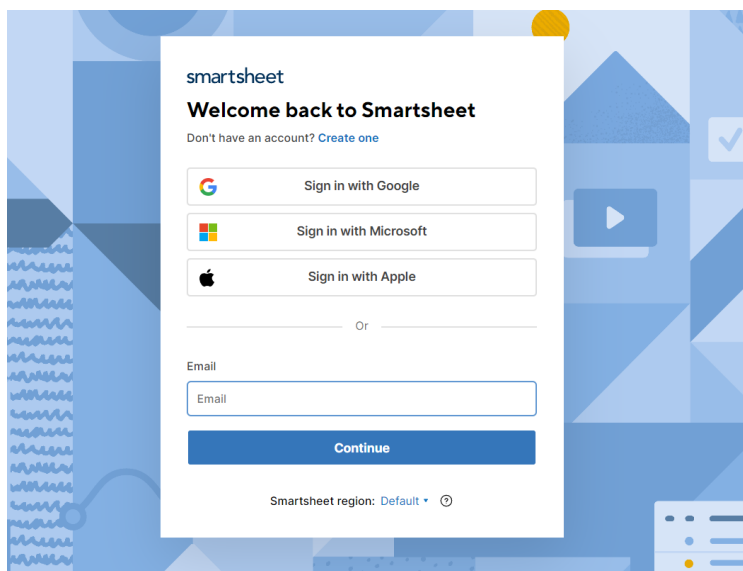
En el diagnóstico situacional se determinó que la Cooperativa Ambato no cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación de metas y objetivos. En tal virtud, para gestionar esta tarea se utiliza Smarthsheet, que es una aplicación que permite realizar una correcta gestión del trabajo de una forma más colaborativa.

Para ingresar a la aplicación Smarthsheet se sigue los siguientes pasos:

1. Ingresar a <https://es.smartsheet.com/> y dar clic en iniciar sesión.

Figura 42

Iniciar sesión en Smarthsheet



Nota. Captura de pantalla de Smarthsheet

2. Crear cuenta con cualquiera de las opciones, confirmar mediante correo electrónico y poner contraseña.
3. Crear una hoja de objetivos y metas con las siguientes columnas: tareas, metas, % asignación, fecha de inicio, fecha de fin, salud y estado.
4. Ingresar los objetivos de la empresa seguido de las actividades o tareas.

5. Para cada tarea asignar una meta, la asignación, fecha, salud y estado. Como se puede visualizar a continuación.

Figura 43*Seguimiento y evaluación de metas*

The screenshot displays the Smartsheet interface for 'Seguimiento y evaluación de metas'. The main table contains the following data:

Tareas	Meta	% Asignación	Fecha de inicio	Fecha final	Salud	Estado	Notas
1. Hoja de tareas							
2. Informe de resumen de tareas							
3. Informe de tareas vencidas							
4. Panel de control del proyecto							
1. Difundir los productos y servicios de la cooperativa para captar un mayor número de clientes.	Aumentar tráfico de visitas del 30%	50%	01/08/24	24/11/09	●	En curso	
2. Lanzar una campaña de marketing digital en redes sociales	Incrementar el 15% de clientes	100%	01/08/24	24/10/09	●	No empezado	
3. Organizar eventos comunitarios de presentación de productos y servicios.	Obtenga 5% de nuevos clientes				●	No empezado	
4. Colaborar con influencers					●	No empezado	
5. Fomentar el conocimiento financiero a través de la alfabetización en la comunidad local.					●	No empezado	
6. Crear videos educativos sobre finanzas personales.	Alcanzar 1000 visualizaciones diarias	100%	16/09/24	17/09/24	●	No empezado	
7. Distribuir folletos informativos sobre educación financiera	Entregar 100 folletos diarios	100%	26/09/24	31/10/24	●	No empezado	
8. Incrementar la oferta de microcréditos para aportar a la inclusión y contribuir al desarrollo social y económico de la localidad.					●	No empezado	
9. Aumentar la cartera de microcréditos	Otorgar 30 nuevos microcréditos	100%	24/08/10	26/09/24	●	No empezado	
10. Establecer alianzas con organizaciones locales para promover el acceso a microcréditos	Alianzas con 5 organizaciones	100%	15/10/24	24/10/09	●	No empezado	
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							

Nota. Captura de pantalla de Smarthsheet

Con esta herramienta es posible crear informes para visualizar el progreso del cumplimiento de las metas, realizar gráficos en barras y circulares. Al mismo tiempo, tiene la opción de programar reuniones periódicas.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1 Conclusiones

Se describió los conceptos y supuestos teóricos relacionados con la gestión administrativa, la cual comprende la planificación, organización, dirección y control de las actividades empresariales. Se trata de un proceso que integra actividades administrativas, elementos estratégicos y la capacidad de una empresa para adaptarse a los factores externos. El fin de la gestión administrativa es conseguir el cumplimiento de los objetivos organizacionales, mejorar la eficiencia, productividad de los trabajadores y crecimiento empresarial.

Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la gestión administrativa en la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, determinando que la mayoría de los empleados son jóvenes, del género masculino, con un nivel educativo secundario a superior y laboran entre 1 a 5 años. Igualmente se determinó que el personal conoce en gran parte la historia y años de funcionamiento de la institución. Como aspectos positivos se determinó que cuentan con un buen plan estratégico, productos y servicios bien definidos, buen direccionamiento estratégico, organización, dirección y gestión correctamente definidos. No obstante, existe una minoría que no se siente satisfecho con respecto a las capacitaciones, las recompensas del esfuerzo y dedicación, la comunicación y la retroalimentación luego de las evaluaciones de desempeño.

El propósito de establecer estrategias claves es para reforzar la gestión administrativa de la Cooperativa Ambato. La utilización de la plataforma Monday para la clarificación de roles, de responsabilidades; la implementación de la capacitación continua con el objetivo de mantener continuamente informado e informado al personal; Slack para garantizar mecanismos de comunicación y de reconocimiento; y Smartsheet para el seguimiento de

metas y objetivos. Todo ello acabará en una gestión administrativa más eficiente y un mayor éxito para la Cooperativa.

10.2 Recomendaciones

Se recomienda para futuras investigaciones la búsqueda y contraste de diferentes autores del campo de la gestión administrativa, de tal manera que sea posible tener diferentes enfoques que puedan enriquecer las prácticas de la gestión y con ello construir sus propios conocimientos que sean aplicables al objeto de estudio.

Se recomienda a todas las cooperativas de ahorro y crédito realizar un diagnóstico situacional a fin de conocer el estado actual de la gestión administrativa, establecer fortalezas y debilidades que faciliten la planeación de actividades de mejora, adaptadas a las necesidades específicas de la entidad. Igualmente se recomienda a todas las COAC y a la COAC Ambato que se realice un diagnóstico externo, a fin de conseguir resultados integrales del entorno interno y externo y con ello enfocar de mejor manera las estrategias de solución.

Se recomienda que en la aplicación de las estrategias elaboradas para mejorar la gestión administrativa de la Cooperativa Ambato, se debe utilizar Monday para lograr una definición clara de los roles y responsabilidades, para fomentar el aprendizaje como proceso continuo a fin de mantener "sintonizada" al personal, y para utilizar Slack en favor de una mejora de la comunicación de los logros y un reconocimiento del trabajo también logrado por el personal, así como también utilizar Smartsheet para generar el seguimiento de las metas y objetivos y lograr un control eficaz en el avance de estos objetivos. La aplicación de estas herramientas y estas prácticas permitirá dotar de una administración más eficiente y lograr los objetivos estratégicos de la cooperativa.

11. Bibliografía

- Anny, G., Yudith, P., & Abraham, G. (2019). *Evaluación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad provincial de San Ignacio*. [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán]: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8313/G%C3%B3mez%20Garc%C3%ADa%20Anny%20%26%20Pintado%20Aguilar%20Yudith.pdf>
- Arellano, K. (2022). *Gestión administrativa y el desempeño laboral en Fisio Medical Center ante la coyuntura del Covid-19*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]: <http://bitly.ws/BKCE>
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad, 11*(4), 163-170. <https://doi.org/http://bitly.ws/BHFW>
- Barradas, M., Rodríguez, J., & Maya, I. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática, 10*(28), 1-21.
- Barrera, J., & Martín, M. (2020). El papel de la toma de decisiones en el liderazgo organizacional. *Gerencia Libre, 7*, 19-33.
- Barrera, J., & Martín, M. (2021). El papel de la toma de decisiones en el liderazgo organizacional. *Gerencia Libre, 7*(19), 19-33.
- Cooperativa Ambato. (2024). *Cooperativa Ambato*. Contacto: <https://www.cooperativaambato.fin.ec/index.php/contacto>
- Cruz, M. (2021). ¿Se aplica la ISO 16175 en las organizaciones? Comparativa y análisis en un contexto real. *Ibersid: Revista De Sistemas De información Y documentación, 15*(1), 85-89. <https://doi.org/https://doi.org/10.54886/ibersid.v15i1.4724>
- Cumbal, M. (2023). *Modelo de gestión administrativo-financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., período 2022-2026*. [TFM] Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/18748>
- Duarte, M. (2020). *Gestión del cambio organizacional*. [Tesis Licenciatura]. Universidad Peruana Cayetano Heredia.

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8962/Gestion_DuarteHablutz_Milena.pdf?sequence=1

- Estévez, Z., Mejías, N., & Clivillé, A. (2019). Autonomía económica versus crédito de desarrollo humano. Caso de estudio beneficiarios del cantón Durán. *Revista OIDLES*(27), 1-15. <https://doi.org/https://www.eumed.net/rev/oidles/27/credito-desarrollo-canton.html>
- Farinango León, M. S. (2022). *Modelo de gestión administrativa y financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido*. Unión El Ejido.
- Gambaro, E., & Garcia, L. (2021). Empresas B: Una gestión estratégica. *Actualidad Contable FACES ISSN E*, 24(42), 125-149.
- González, R. S., Viteri, I. D., Izquierdo, M. A., & Verdezoto, C. G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es.
- Google Maps. (2024). *Ubicación COAC Ambato*.
<https://www.google.com/maps/place/Cooperativa+De+Ahorro+y+Credito+Ambato+Ltda/@-1.2417146,-78.6260836,12z/data=!4m15!1m8!3m7!1s0x91d381bc5c6ee977:0x92ac7a104a0534de!2sC.+Joaquin+Lalama+08-51+y,+Ambato+180109!3b1!8m2!3d-1.2416181!4d-78.6261533!16s%2Fg%2F11>
- Guale, J. (2024). *Planificación estratégica y gestión administrativa de la asociación de desarrollo integral campesino La Trinidad de la Parroquia el Anegado*. [Tesis] Universidad Estatal del Sur de Manabí "UNESUM".
- Guallpa, A., & Urbina, M. (2021). Determinantes del desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista economía y política*(34), 113-129. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571167877010>
- Guerrero, J. (2020). *Propuesta de gestión del cambio Basada en el modelo de gestión del cambio de Kotter: Implementación de un modelo de trabajo remoto en BNP Paribas Corporación Financiera*. Pontificia Universidad Javeriana.

- Hernández, J., & Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 6(11), 66-67.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Hill, M. E. (2022). La importancia de la gestión administrativa en las instituciones de enseñanza superior. *Societas. Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 24(2).
- Julio, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista Enfoques*, 4(16), 272-283.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>
- Mendoza, J., Salazar, B., & Rodríguez, E. (2019). El concepto de trabajo en equipo: percepción de empleados en empresas de Monterrey. *Universidad Autónoma de Nuevo León*, 202-214.
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *FIPCAEC*, 6(3), 608-620.
<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación*, 6(3), 608-620.
<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Montenegro, N. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción del cliente: caso cooperativa de taxis Jesús del Gran Poder, cantón La Libertad, periodo 2019 - 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]:
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4632/1/Montenegro%20Saltos%20Naomi%20Elizabeth.pdf>
- Morocho, R. (2020). *Modelo de Gestión Administrativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Servidores de la Universidad Técnica de Machala"*. [Tesis de maestría] Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.
- Murillo, M. (2019). Gestión: concepto y principales tendencias. *EUMED*, 1-5.
<https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/03/gestion-universitaria.html/hdl.handle.net/20.500.11763/atlante1903gestion-universitaria>
- Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., & Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador.

- Revista de Ciencias Sociales*, XXVII(1), 1-10.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28065533035>
- Peña, D., Sanchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(1), 120-131.
[https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Perez, W., Serrano, J., Colcha, R., & Moreno, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del conocimiento*, 7(2), 1077-1088. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i1.3634>
- Portal, L., & Zea, P. (2022). *Propuesta de mejora de la gestión documental con base en la Norma ISO 15489 de la División de Archivo Central de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria como soporte a la certificación de la Norma ISO 9001*. [Tesis Licenciatura] PUCP.
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/22934>
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*, 15(1), 1-21.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9032964>
- Reyes, A. (2020). *Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2018*. [TFM] Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
http://45.177.23.200/bitstream/undac/1858/1/T026_10347477_M.pdf
- Reyna, A. (2019). *Gestión administrativa de Sedapal Comas en la satisfacción de los usuarios de Lima Norte*. [Tesis de Maestría] Universidad César Vallejo.
- Ropa, B., & Alama, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Rev. cient. UCSA*, 9(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salazar, F., & Suarez, A. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019*. Universidad de Piura.

- Saltos, P. (2020). *Modelo de gestión administrativa para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Nutriago Grupo Briones de Ventanas*. [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]:
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11508/1/PIUBADM002-2020.pdf>
- Sánchez, P., Hurtado, A., Valverde, O., & Mucha, H. (2023). Toma de decisiones organizacionales en el contexto de la pandemia. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(27), 229-238.
- Shulca, B. (2023). *La gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la JURECH, período 2019-2021*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Soledispa, J., & Pionce, J. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dom. Cien.*, 8(1), 280-294.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Suárez, M., Álvarez, M., María, & Vásquez. (2020). La gestión de cambio organizacional: variables asociadas para una implementación exitosa. *Ciencia Economía y Negocios*, 4(1), 69-83. <https://revistas.intec.edu.do/index.php/ciene/article/view/1793/2321>
- Tapia, Z., & Antequera, J. (2020). El liderazgo transformacional y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales en las empresas. *Adgnosis*, 9(9), 119-134.
<https://doi.org/10.21803/adgnosis.9.9.443>
- Treviño, N. (2017). Trabajo en Equipo, Grupos de Trabajo y la Perspectiva de Competencia. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 12(3), 405-422.
- Yaguache, D. (2023). *La gestión financiera como factor de la rentabilidad en el sector asociativo de las cooperativas de ahorro y crédito de la economía popular y solidaria del Ecuador 2016-2020*. [TFM] Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

Encuesta dirigida al personal de la Cooperativa Ambato, sucursal Latacunga

TEMA: La gestión administrativa en la Cooperativa Ambato Sucursal Latacunga.

OBJETIVO: Analizar la gestión administrativa en el Departamento Administrativo de la Cooperativa Ambato Sucursal Latacunga.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que considere más adecuada.

PARTE 1

SECCIÓN 1: Datos demográficos del personal

1. Sexo

- a) Masculino () b) Femenino ()

2. Edad

- a) 18 – 25 años ()
b) 26 – 35 años ()
c) 36 – 45 años ()
d) Mayor a 45 años ()

3. Nivel educativo

- a) Primaria ()
b) Secundaria ()

c) Superior ()

d) Otro ()

4. Tiempo de servicio

a) 1 – 5 años ()

b) 6 – 10 años ()

c) Más de 10 años ()

5. Años de funcionamiento de la cooperativa

a) 1 – 5 años ()

b) 6 – 10 años ()

c) Más de 10 años ()

SECCIÓN 2: Datos generales de la COAC Ambato

1. ¿Su área cuenta con recursos necesarios para cumplir con sus actividades?

a) Si () b) No ()

2. ¿Conoce los productos o servicios que brinda la institución?

a) Si () b) No ()

3. ¿Cuál es el principal producto o servicio que conoce de la institución?

a) Ahorros () b) Crédito () c) Inversiones ()

PARTE 2

Los criterios de evaluación para las demás secciones del cuestionario son los siguientes:

Criterio	Puntuación
Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

No.	Ítems	1	2	3	4	5
SECCIÓN 3: PLANEACIÓN						
1	¿La Cooperativa tiene definidas correctamente su misión y su visión?					
2	¿Los objetivos de la institución son alcanzables y medibles?					
3	¿La Cooperativa cuenta con un plan estratégico debidamente definido?					
4	¿La planificación estratégica es comunicada de manera oportuna a los trabajadores?					
5	¿Es posible medir el cumplimiento de la planificación estratégica?					
SECCIÓN 4: ORGANIZACIÓN						
6	¿La Cooperativa cuenta con una estructura organizativa debidamente definida?					
7	¿La organización de funciones y puestos de la cooperativa es adecuada?					
8	¿La distribución de funciones es equitativa para cada una de las áreas de trabajo?					
9	¿Existe coordinación entre las diferentes áreas para el cumplimiento de funciones?					
10	¿La cooperativa cuenta con un manual de funciones para cada uno de los puestos?					

SECCIÓN 5: DIRECCIÓN						
11	¿La gerencia ejerce un liderazgo positivo?					
12	¿La gerencia organiza capacitaciones frecuentes y le da la oportunidad de participar?					
13	¿Dentro de la cooperativa se maneja instrumentos relacionados con la toma de decisiones?					
14	¿La comunicación entre la gerencia y las demás áreas de la cooperativa es adecuada?					
15	¿La institución reconoce su esfuerzo y el aporte que realiza en el cumplimiento de objetivo?					
SECCIÓN 6: CONTROL						
16	¿La cooperativa cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación de metas y objetivos?					
17	¿La evaluación de funciones se realizan de manera frecuente dentro de la institución?					
18	¿Recibe retroalimentación cuando es evaluado?					
19	¿Los procesos dentro de la cooperativa cuentan con mecanismos de control?					

20	¿Las evaluaciones generan la realización de cambios en los procesos o actividades?					
SECCIÓN 7: GESTIÓN						
21	¿En la cooperativa existen procesos de gestión adecuadamente definidos?					
22	¿Los trabajadores de la cooperativa tienen conocimiento sobre los instrumentos de gestión existentes?					
23	¿La documentación relacionada con los procesos de gestión responden a la realidad de la cooperativa?					
24	¿Los procesos de gestión permiten dar solución efectiva a las problemáticas que se presentan?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2. Instrumento de validación

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – ENCUESTA

Denominación: Cuestionario sobre la gestión administrativa en la Cooperativa Ambato Sucursal Latacunga.

Objetivo: Analizar la gestión administrativa en el Departamento Administrativo de la Cooperativa Ambato Sucursal Latacunga.

Tipo de investigación: Investigación tipo cuantitativa

CRITERIOS A EVALUAR (por favor maque con una X)											
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Categorías de respuesta apropiadas		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
PARTE 1											
SECCIÓN 1:											
1.											
2.											
3.											
4.											
SECCIÓN 2:											
5.											
6.											
7.											
8.											
PARTE 2											
SECCIÓN 3: PLANEACIÓN											
1.											
2.											
3.											
4.											
5.											
SECCIÓN 4: ORGANIZACIÓN											
6.											
7.											
8.											
9.											
10.											
SECCIÓN 5: DIRECCIÓN											
11.											
12.											
13.											
14.											
15.											
SECCIÓN 6: CONTROL											
16.											
17.											
18.											
19.											
20.											
SECCIÓN 7: GESTIÓN											

21.											
22.											
23.											
24.											
Aspectos Generales (marque con una X)									SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras para su respuesta.											
Los ítems permiten cumplir el objetivo de investigación.											
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica.											
El número de ítems es suficiente para recoger información pertinente.											
Validez (marque con una X)											
APLICABLE								NO APLICABLE			
Validado por:											
Cargo:											
C.I.:											
Firma:											
Fecha:											

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3. Aplicación de validación de encuesta

CRITERIOS A EVALUAR (por favor maque con una X)											
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
PARTE 1											
SECCIÓN 1:											
1.	✓		✓		✓		✓		✓		
2.	✓		✓		✓		✓		✓		
3.	✓		✓		✓		✓		✓		
4.	✓		✓		✓		✓		✓		
SECCIÓN 2:											
5.	✓		✓		✓		✓		✓		
6.	✓		✓		✓		✓		✓		
7.	✓		✓		✓		✓		✓		
8.	✓		✓		✓		✓		✓		
PARTE 2											
SECCIÓN 3: PLANEACIÓN											
1.	✓		✓		✓		✓		✓		
2.	✓		✓		✓		✓		✓		
3.	✓		✓		✓		✓		✓		
4.	✓		✓		✓		✓		✓		
5.	✓		✓		✓		✓		✓		
SECCIÓN 4: ORGANIZACIÓN											
6.	✓		✓		✓		✓		✓		
7.	✓		✓		✓		✓		✓		
8.	✓		✓		✓		✓		✓		
9.	✓		✓		✓		✓		✓		
10.	✓		✓		✓		✓		✓		
SECCIÓN 5: DIRECCIÓN											
11.	✓		✓		✓		✓		✓		
12.	✓		✓		✓		✓		✓		
13.	✓		✓		✓		✓		✓		
14.	✓		✓		✓		✓		✓		
15.	✓		✓		✓		✓		✓		
SECCIÓN 6: CONTROL											
16.	✓		✓		✓		✓		✓		
17.	✓		✓		✓		✓		✓		
18.	✓		✓		✓		✓		✓		
19.	✓		✓		✓		✓		✓		
20.	✓		✓		✓		✓		✓		
SECCIÓN 7: GESTIÓN											
21.	✓		✓		✓		✓		✓		
22.	✓		✓		✓		✓		✓		
23.	✓		✓		✓		✓		✓		
24.	✓		✓		✓		✓		✓		

Latacunga - Ecuador

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205



Aspectos Generales (marque con una X)		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras para su respuesta.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los ítems permiten cumplir el objetivo de investigación.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El número de ítems es suficiente para recoger información pertinente.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Validez (marque con una X)			
APLICABLE		NO APLICABLE	
Validado por:	Luz Jorge Enrique Cañar Terceiro Msc.		
Cargo:	Docente		
C.I.:	0501608227		
Firma:			
Fecha:	17/06/2024		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CRITERIOS A EVALUAR (por favor maque con una X)											Observaciones
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
PARTE 1											
SECCIÓN 1:											
1.	✓		✓		✓		✓		✓		
2.	✓		✓		✓		✓		✓		
3.	✓		✓		✓		✓		✓		
4.	✓		✓		✓		✓		✓		
SECCIÓN 2:											
5.	✓		✓		✓		✓		✓		
6.	✓		✓		✓		✓		✓		
7.	✓		✓		✓		✓		✓		
8.	✓		✓		✓		✓		✓		
PARTE 2											
SECCIÓN 3: PLANEACIÓN											
1.	✓		✓		✓		✓		✓		
2.	✓		✓		✓		✓		✓		
3.	✓		✓		✓		✓		✓		
4.	✓		✓		✓		✓		✓		
5.	✓		✓		✓		✓		✓		
SECCIÓN 4: ORGANIZACIÓN											
6.	✓		✓		✓		✓		✓		
7.	✓		✓		✓		✓		✓		
8.	✓		✓		✓		✓		✓		
9.	✓		✓		✓		✓		✓		
10.	✓		✓		✓		✓		✓		
SECCIÓN 5: DIRECCIÓN											
11.	✓		✓		✓		✓		✓		
12.	✓		✓		✓		✓		✓		
13.	✓		✓		✓		✓		✓		
14.	✓		✓		✓		✓		✓		
15.	✓		✓		✓		✓		✓		
SECCIÓN 6: CONTROL											
16.	✓		✓		✓		✓		✓		
17.	✓		✓		✓		✓		✓		
18.	✓		✓		✓		✓		✓		
19.	✓		✓		✓		✓		✓		
20.	✓		✓		✓		✓		✓		
SECCIÓN 7: GESTIÓN											
21.	✓		✓		✓		✓		✓		
22.	✓		✓		✓		✓		✓		
23.	✓		✓		✓		✓		✓		
24.	✓		✓		✓		✓		✓		

Latacunga - Ecuador

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



Carrera de
Gestión de la
Información Gerencial

Aspectos Generales (marque con una X)		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras para su respuesta.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los ítems permiten cumplir el objetivo de investigación.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El número de ítems es suficiente para recoger información pertinente.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Validez (marque con una X)			
APLICABLE		<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE
Validado por:	MBA. ANGEUTA AZUELA FALCÓN TAPIA		
Cargo:	DOCENTE		
C.I.:	0502037674		
Firma:			
Fecha:	18/06/2024		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CRITERIOS A EVALUAR (por favor maque con una X)											
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
PARTE 1											
SECCIÓN 1:											
1.	✓		✓		✓		✓		✓		
2.	✓		✓		✓		✓		✓		
3.	✓		✓		✓		✓		✓		
4.	✓		✓		✓		✓		✓		
SECCIÓN 2:											
5.	✓		✓		✓		✓		✓		
6.	✓		✓		✓		✓		✓		
7.	✓		✓		✓		✓		✓		
8.	✓		✓		✓		✓		✓		
PARTE 2											
SECCIÓN 3: PLANEACIÓN											
1.	✓		✓		✓		✓		✓		
2.	✓		✓		✓		✓		✓		
3.	✓		✓		✓		✓		✓		
4.	✓		✓		✓		✓		✓		
5.	✓		✓		✓		✓		✓		
SECCIÓN 4: ORGANIZACIÓN											
6.	✓		✓		✓		✓		✓		
7.	✓		✓		✓		✓		✓		
8.	✓		✓		✓		✓		✓		
9.	✓		✓		✓		✓		✓		
10.	✓		✓		✓		✓		✓		
SECCIÓN 5: DIRECCIÓN											
11.	✓		✓		✓		✓		✓		
12.	✓		✓		✓		✓		✓		
13.	✓		✓		✓		✓		✓		
14.	✓		✓		✓		✓		✓		
15.	✓		✓		✓		✓		✓		
SECCIÓN 6: CONTROL											
16.	✓		✓		✓		✓		✓		
17.	✓		✓		✓		✓		✓		
18.	✓		✓		✓		✓		✓		
19.	✓		✓		✓		✓		✓		
20.	✓		✓		✓		✓		✓		
SECCIÓN 7: GESTIÓN											
21.	✓		✓		✓		✓		✓		
22.	✓		✓		✓		✓		✓		
23.	✓		✓		✓		✓		✓		
24.	✓		✓		✓		✓		✓		

Latacunga - Ecuador

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205



Aspectos Generales (marque con una X)		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras para su respuesta.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los ítems permiten cumplir el objetivo de investigación.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El número de ítems es suficiente para recoger información pertinente.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Validez (marque con una X)			
APLICABLE		NO APLICABLE	
Validado por:	SANTAGO RAÍREZ		
Cargo:	COORDINADOR POSGRADO		
C.I.:	1713065405		
Firma:			
Fecha:			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4. Matriz de seguimiento

Matriz de Seguimiento del Uso de Herramienta Tecnológica Monday

Categoría	Actividad	Responsable	F-Inicio	F-Fin	Meta	Indicador	Recursos	Presupuesto	Ejecutado	Estado
Implementación	Plan de Implementación	Líder de Proyecto			Implementación completa	Fecha de inicio, hitos alcanzados	Documentación, Equipo			
Uso	Frecuencia de Uso	Administrador IT			80% de usuarios activos	Número de usuarios activos, sesiones por semana	Plataforma de e-learning			
Capacitación	Formación de Usuarios	Coordinador de Formación			100% de usuarios capacitados	Horas de formación, número de usuarios capacitados	Material de formación			
Soporte	Resolución de Problemas	Soporte Técnico			Resolución en 2 días	Tiempo medio de resolución, número de incidencias	Herramientas de soporte			
Satisfacción	Opinión de los Usuarios	Analista de Usuario			85% satisfacción	Encuestas, entrevistas	Plataforma de encuestas			
Desempeño	Eficiencia de la Herramienta	Administrador IT			Tiempo de carga optimizado	Tiempo de carga, errores reportados	Sistema de monitoreo			
Beneficios	Impacto en los Procesos	Líder de Proyecto			Mejora del 20% en procesos	Mejoras en eficiencia, reducción de errores	Evaluaciones internas			
Costos	Gastos y Retorno de Inversión	Finanzas			ROI positivo	Costos operativos, ahorro generado	Informe financiero			

Explicación de Columnas

Categoría: La categoría principal del objetivo o estrategia (e.g., Implementación, Uso, Capacitación).

Actividad: La tarea específica a realizar dentro de la categoría (e.g., Plan de Implementación, Frecuencia de Uso).

Responsable: La persona o equipo encargado de ejecutar y supervisar la actividad.

F-Inicio: Fecha de inicio de la actividad.

F-Fin: Fecha de finalización de la actividad.

Meta: El objetivo o resultado esperado de la actividad (e.g., Implementación completa, 80% de usuarios activos).

Indicador: Métrica que se utilizará para medir el éxito de la actividad (e.g., Fecha de inicio, Número de usuarios activos).

Recursos: Recursos necesarios para llevar a cabo la actividad (e.g., Documentación, Material de formación).

Presupuesto: Cantidad de dinero asignada para la actividad.

Ejecutado: Porcentaje o cantidad de la actividad que ha sido completada hasta la fecha.

Estado: Estado actual de la actividad (e.g., En progreso, Completo).

Matriz de Cumplimiento para Capacitación, Reconocimiento y Comunicación

Estrategia	Actividad	Responsable	F-Inicio	F-Fin	Meta	Indicador	Recursos	Presupuesto	Ejecutado	Estado
1. Capacitación Continua										
Creación de Módulos de Capacitación	Desarrollar y subir de módulos de capacitación	Equipo de Formación			5 módulos nuevos	% de módulos completados	Plataforma de e-learning			
Distribución de Capacitación	Enviar módulos a través de la plataforma	Equipo de Formación			100% de los módulos enviados	Tasa de participación	Plataforma de e-learning			
Evaluación de Progreso	Revisar progreso y desempeño de los participantes	Líderes de Equipo			90% de reportes completados	Reportes de evaluación	Herramientas de evaluación			
2. Reconocimiento										
Sistema de Reconocimiento	Implementar un sistema de reconocimiento	Recursos Humanos			100% de implementación	Número de reconocimientos realizados	Sistema de reconocimiento			
Comunicación de Logros	Anunciar logros en la plataforma	Equipo de Comunicación			100% de logros comunicados	Feedback positivo	Plataforma de mensajería			
3. Comunicación Eficaz										
Canales de Comunicación	Crear y mantener canales específicos	Equipo de Comunicación			3 canales activos	Número de canales creados	Plataforma de mensajería			
Actualizaciones Regulares	Publicar actualizaciones sobre capacitación y logros	Equipo de Comunicación			4 actualizaciones mensuales	Cantidad de actualizaciones enviadas	Plataforma de mensajería			

Explicación de Columnas

Estrategia: La categoría general del objetivo o estrategia que se está implementando.

Actividad: Las acciones específicas que se deben llevar a cabo bajo cada estrategia.

Responsable: La persona o equipo encargado de realizar la actividad.

F-Inicio: Fecha de inicio de la actividad.

F-Fin: Fecha de finalización de la actividad.

Meta: El objetivo específico que se espera alcanzar con la actividad.

Indicador: Medida que se utilizará para evaluar el éxito de la actividad.

Recursos: Los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad (ej., herramientas, plataformas).

Presupuesto: El presupuesto asignado para la actividad.

Ejecutado: Cantidad o porcentaje de la actividad que se ha completado.

Estado: Estado actual de la actividad (e.g., en progreso, completada, pendiente).

Matriz de Cumplimiento para Realizar un tablero de seguimiento de metas y objetivos

Categoría	Actividad	Responsable	F-Inicio	F-Fin	Meta	Indicador	Recursos	Presupuesto	Ejecutado	Estado
Diseño del Tablero	Definir requisitos del tablero	Líder de Proyecto			Requisitos documentados	Lista de requisitos completada	Documentación, Software			
Diseño y Desarrollo	Crear el diseño del tablero	Diseñador de UI/UX			Diseño aprobado	Diseño finalizado y aprobado	Herramientas de diseño			
Configuración Técnica	Implementar el tablero en la herramienta	Administrador IT			Tablero funcional en la herramienta	Tablero configurado y operativo	Plataforma de software			
Integración de Datos	Conectar fuentes de datos al tablero	Especialista en Datos			Datos integrados	Datos actualizados y precisos en el tablero	Herramientas de integración			
Pruebas y Validación	Realizar pruebas del tablero	QA Tester			Tablero sin errores	Número de errores encontrados y corregidos	Herramientas de pruebas			
Capacitación de Usuarios	Entrenar a los usuarios en el uso del tablero	Coordinador de Formación			Usuarios capacitados	Número de usuarios capacitados	Material de formación			
Monitoreo y Mantenimiento	Realizar seguimiento continuo y mantenimiento	Administrador IT			Tablero actualizado y operativo	Frecuencia de actualizaciones y mantenimiento	Herramientas de monitoreo			

Explicación de Columnas

Categoría: Área principal del proyecto (e.g., Diseño del Tablero, Configuración Técnica).

Actividad: La tarea específica dentro de la categoría (e.g., Definir requisitos, Crear el diseño).

Responsable: Persona o equipo encargado de llevar a cabo la actividad.

F-Inicio: Fecha de inicio de la actividad.

F-Fin: Fecha de finalización esperada de la actividad.

Meta: El objetivo específico que se debe alcanzar para cada actividad (e.g., Requisitos documentados, Diseño aprobado).

Indicador: Criterio utilizado para medir el éxito de la actividad (e.g., Lista de requisitos completada, Número de errores encontrados).

Recursos: Recursos necesarios para realizar la actividad (e.g., Documentación, Herramientas de diseño).

Presupuesto: Cantidad de dinero asignada para cada actividad.

Ejecutado: Porcentaje o cantidad de la actividad que ha sido completada hasta la fecha.

Estado: Estado actual de la actividad (e.g., En progreso, Completo)

