



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS QUE INCIDEN EN EL
DESEMPEÑO COMPETITIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SIERRA CENTRO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Ingeniera Comercial

Autora:

Millingalli Ayala Jenny Marlene

Tutor:

Ing. Roberto Carlos Arias Figueroa

Latacunga – Ecuador

Febrero - 2018

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **MILLINGALLI AYALA JENNY MARLENE** declaro ser autora del presente proyecto de investigación: **“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS QUE INCIDEN EN EL DESEMPEÑO COMPETITIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SIERRA CENTRO” DEL CANTÓN LATACUNGA**”, siendo el **ING. ROBERTO CARLOS ARIAS FIGUEROA** tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Millingalli Ayala Jenny Marlene
C.I. 050384411-0

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“IDENTIFICACION DE LOS FACTORES INTERNOS QUE INCIDEN EN EL DESEMPEÑO COMPETITIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SIERRA CENTRO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”, de MILLINGALLI AYALA JENNY MARLENE, de la carrera de INGENIERIA COMERCIAL, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero 2018

El Tutor



Ing. Roberto-Carlos Arias Figueroa

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, la postulante: **MILLINGALLI AYALA JENNY MARLENE**, con el título del Proyecto de investigación: **“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS QUE INCIDEN EN EL DESEMPEÑO COMPETITIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SIERRA CENTRO DEL CANTON LATACUNGA”**, se ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

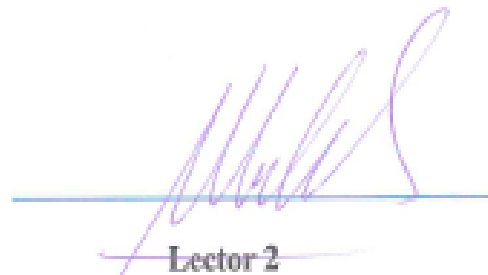
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero del 2018

Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)
Nombre: PHD. Lenin Guerra
CC: 141345163



Lector 2
Nombre: Marlene Salazar
CC: 0501969224



Lector 3
Nombre: Jenny Guagua
CC: 180306157

AGRADECIMIENTO

Por la dedicación y el esfuerzo constante en la realización de este trabajo investigativo agradezco:

A **DIOS** quien me ha dado fuerza, sabiduría y fe para lograr alcanzar una meta más en mi vida, también a **MIS PADRES Y HERMANOS** por su apoyo incondicional.

A la **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI** y sus docentes que la conforman, por permitirme formar parte de esta familia y brindarme sus conocimientos y enseñanzas durante toda mi vida de estudiante universitaria.

Mi más grande y sincero agradecimiento a mi amigo y tutor de proyecto el Ing. Roberto Carlos Arias Figueroa, quien supo guiarme con esfuerzo y dedicación en la elaboración de mi trabajo investigativo.

Por ultimo agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” del Cantón Latacunga, quienes me permitieron realizar mi investigación, facilitándome toda la información necesaria.

MILLINGALLI JENNY

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo investigativo en especial a **DIOS** que me ha dado la vida, capacidad y fortaleza para terminar este proyecto de investigación. **A MIS PADRES Y HERMANOS** que siempre estuvieron presente en los momentos compartidos siempre existía una sonrisa y abrazos cuando más lo necesitaba, ya que ellos fueron quienes me ayudaron ya sea moral y económicamente.

Para ellos esta dedicatoria a quienes les debo su apoyo incondicional.

MILLINGALLI JENNY

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TEMA: IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS QUE INCIDEN EN EL DESEMPEÑO COMPETITIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA.

Autora:

Millingalli Ayala Jenny Marlene

Tutor:

Ing. Roberto Carlos Arias Figueroa

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tuvo como finalidad identificar los factores internos que inciden en el desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga. Con el propósito de detectar las falencias que existen en aspectos como gestión de administración, recurso humano, capacidad gerencial, innovación y tecnología, finanzas, capacidad de servicio, crecimiento y desarrollo las cuales son aspectos importantes para mejorar el desempeño competitivo. Para lo cual fue necesario realizar el trabajo de campo, mediante el tipo de investigación descriptiva y documental la misma que permitió describir de forma correcta la situación actual de la entidad financiera mencionada inicialmente, con el enfoque investigativa cuantitativa la cual permitió la medición numérica y así se pudo realizar el análisis estadístico, finalmente se aplicó la entrevista al Gerente y encuestas a todo el personal que labora en la cooperativa, y se procedió a realizar el respectivo análisis de resultados y se determinó la incidencia de los factores internos del desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga mediante la cual permitió tomar decisiones oportunas y con ello se cumplió con las metas y objetivos planteados y a su vez pueda mantenerse en el mercado competitivo.

Palabras claves: Competitividad, Factores Internos, Cooperativa.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TOPIC: IDENTIFICATION OF THE INTERNAL FACTORS THAT AFFECT THE COMPETITIVE PERFORMANCE OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE SIERRA CENTRO OF LATACUNGA

Author:

Millingalli Ayala Jenny Marlene

ABSTRACT

The purpose of this researching project was to identify the internal factors that affect the competitive performance of the Sierra Centro Savings and Credit Cooperative in Latacunga city, with the purpose of detecting the deficiencies that exist in aspects such as management of administration, human resource, managerial capacity, innovation and technology, finances, service capacity, growth and development which are important aspects to improve competitive performance. For which it was necessary to carry out the fieldwork, through the type of descriptive and documentary study, which allowed us to correctly describe the current situation of the aforementioned financial institution, with the quantitative research approach which allowed the numerical measurement and thus the statistical analysis could be carried out, finally the interview was applied to the manager and surveys to all the personnel working in the cooperative, and the respective analysis of results was carried out and the incidence of the internal factors of the competitive performance of the cooperative was determined. Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro of Latacunga, by means of which it allowed to take decisions and with it the goals and objectives set and in turn can stay in the competitive market.

Keywords: Competitiveness, Internal Factors, Cooperative.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

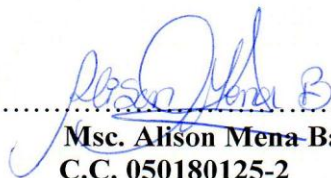
AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por la señorita Egresada de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas: **MILLINGALLI AYALA JENNY MARLENE**, cuyo título versa **“IDENTIFICACIÓN DE FACTORES INTERNOS QUE INCIDEN EN EL DESEMPEÑO COMPETITIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SIERRA CENTRO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, Febrero 2018

Atentamente,



.....
Msc. Alison Mena Barthelotty
C.C. 050180125-2
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS



INDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Declaración de Autoría.....	ii
Aval del Tutor de Proyecto de Investigación	iii
Aval de Aprobación Tribunal de Lectores	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Aval de Traducción	ix
1. Información General.....	1
2. Descripción del Proyecto.....	2
3. Justificación del Proyecto.....	3
4. Beneficiarios del Proyecto.....	4
4.1 Beneficiarios Directos.....	4
4.2 Beneficiarios Indirectos	4
5. El Problema de Investigación	5
6. Objetivos.....	7
6.1 Objetivo General.....	7
6.2 Objetivos Específicos	7
7. Actividades y Sistema de Tareas en Relación a los Objetivos Planteados.....	8
8. Fundamentación Científico Técnica.....	9
8.1 Cooperativa.....	9
8.1.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	9
8.1.2 Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro De La Ciudad Latacunga	10
8.2 La Competitividad	13
8.2.1 Tipos de Competitividad	14
8.2.1.1.1 Factores Internos.....	15
8.2.1.1.2 Recurso Humano	15
8.2.1.1.3 Gestión Administrativa.....	16
8.2.1.1.4 Tecnología	17
8.2.1.1.5 Área Financiera.....	17
8.2.1.1.6 Capacidad de Servicio	18
8.2.1.1.7 Crecimiento y Desarrollo.....	19
9. Pregunta Científica	19

10.	Metodologías y Diseño Experimental	19
10.1	Método Investigativo	19
10.2	Tipo Investigativo	20
10.3	Técnica de Investigación	20
10.3	Instrumento de Investigación	21
10.4	Población	23
11.	Análisis y Discusión de los Resultados	24
	Entrevista Dirigida Al Ing. Ángel Yucailla Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la Ciudad de Latacunga	24
	Encuesta Aplicada Al Personal que Labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la Ciudad de Latacunga	34
11.1	Análisis Correlacional.....	49
11.1.1	Nivel de Confiabilidad.....	49
11.2	Análisis de la Encuesta Aplicada.....	51
12.	Impactos	52
13.	Conclusiones Recomendaciones del Proyecto	53
13.1	Conclusiones	53
13.2	Recomendaciones	54
14.	Bibliografía.....	55
15.	Anexos.....	¡Error! Marcador no definido.
	Curriculum Vitae Docente Tutor	60
	Curriculum Vitae Estudiante.....	¡Error! Marcador no definido.
	Guía De Entrevista Para El Gerente	¡Error! Marcador no definido.
	Cuestionario Para Departamentos De La Cooperativa Sierra Centro.....	¡Error! Marcador no definido.
	Guía De Encuesta Para El Personal Que Labora En La Cooperativa ...	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Beneficiarios Directo	4
Cuadro N° 2: Actividades y Metodología	8
Cuadro N° 3: Unidad de Estudio	23
Cuadro N° 4: Entrevista al Gerente	24
Cuadro N° 5: Años de Trabajo	34
Cuadro N° 6: Nivel de Estudio	35
Cuadro N° 7: Desarrollo de Actividades	37
Cuadro N° 8: Actualización de Conocimientos	38
Cuadro N° 9: Definición Clara de Objetivos y Metas	40
Cuadro N° 10: Importante para Autoridades y Directivos	41
Cuadro N° 11: Evaluación de Desempeño	43
Cuadro N° 12: Relaciones en la Cooperativa	44
Cuadro N° 13: Crecimiento Pausado	46
Cuadro N° 14: Mejorar el Desempeño Competitivo	47
Cuadro N° 15: Nivel de Confiabilidad	49
Cuadro N° 16: Resultado Correlacional	50
Cuadro N° 17: Nomina del Personal de Coac. Sierra Centro	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Años de Trabajo	34
Tabla N°2: Nivel de Estudio	36
Tabla N°3: Desarrollo de Actividades	37
Tabla N° 4: Actualización de Conocimientos	39
Tabla N° 5: Definición Clara de Objetivos y Metas	40
Tabla N° 6: Importante para Autoridades y Directivos	42
Tabla N° 7: Evaluación de Desempeño	43
Tabla N° 8: Relaciones en La Cooperativa	45
Tabla N° 9: Crecimiento Pausado	46
Tabla N° 10: Mejorar el Desempeño Competitivo	48

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N ^a 1: Años de Trabajo.....	35
Gráfico N ^a 2: Nivel de Estudio.....	36
Gráfico N ^a 3: Desarrollo de Actividades.....	38
Gráfico N ^a 4: Actualización de Conocimientos	39
Gráfico N ^a 5: Definición Clara de Objetivos y Metas.....	41
Gráfico N ^a 6: Importante para Autoridades y Directivos	42
Gráfico N ^a 7: Evaluación de Desempeño	44
Gráfico N ^a 8: Relaciones en La Cooperativa.....	45
Gráfico N ^a 9: Crecimiento Pausado	47
Gráfico N ^a 10: Mejorar el Desempeño Competitivo	48

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del proyecto:

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS QUE INCIDEN EN EL DESEMPEÑO COMPETITIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”.

1.2 Fecha de inicio:

Miércoles 5 de abril 2017

1.3 Fecha de finalización:

Febrero 2018

1.4 Lugar de ejecución:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ciudad de Latacunga.

1.5 Facultad que auspicia

Facultad de Ciencias Administrativas

1.6 Carrera que auspicia:

Ingeniería Comercial

1.7 Proyecto de investigación vinculado (si corresponde):

Proyecto de la Carrera de Ingeniería Comercial

1.8 Equipo de Trabajo

1.8.1 Tutor de titulación.

Ing. Roberto Arias

1.8.2 Nombre del estudiante:

Millingalli Jenny

1.9 Área de Conocimiento:

Administración

1.10 Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

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

Resuelve problemas y tensiones de la zona respecto a: Economía solidaria en Industrias y talleres artesanales, la optimización y la gestión de centros de acopio, y la agregación de valor de productos y servicios y diversificación de productos y destinos de exportaciones nacionales.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Según Aragón (2010:01), “El éxito de las entidades financieras influye de manera positiva de acuerdo al crecimiento económico y la competitividad”. Eso ha llevado a muchos investigadores a estudiar la competitividad de las cooperativas desde perspectivas alternativas y persiguiendo diferentes objetivos.

En este sentido, parece perfilarse con bastante claridad una línea de investigación encargada de dar respuesta a la cuestión de si tienen más capacidad competitiva estas organizaciones y en qué sectores esa ventaja es visible.

Con el presente proyecto de investigación, se tiene el propósito de identificar los factores internos que inciden en el desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga, con el fin de poder generar pautas organizativas que contribuyan a dirigir sus recursos y esfuerzos hacia aquellos factores que intervienen de forma más significativa dentro de un mercado competitivo, para lo cual se identificarán las investigaciones que han estudiado los factores de la competitividad en las cooperativas tanto como conceptual como empíricamente.

Para poder identificar los factores internos que inciden en el desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga, se utilizara la técnica de investigación (entrevista al gerente y la encuesta al personal de la cooperativa, aspectos importantes que ayudarán obtener la información necesaria, y poder realizar un análisis y determinar la incidencia de los factores internos en el desempeño competitivo de la Cooperativa.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto de investigación permitirá investigar factores internos que inciden en el desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga, debido a que la competitividad de las cooperativas de ahorro y crédito influye de manera positiva en el crecimiento económico y social, mediante la identificación de los factores internos que inciden en el desempeño competitivo se verá factible ayudar a la cooperativa de ahorro y crédito a mantenerse frente en el mercado y hacerse más competitiva, impartiendo conocimientos de los factores esenciales de competitividad a través de capacitaciones consecutivas, a aquellos personajes que forman parte de la cooperativas de ahorro y crédito.

Se podrá crear un marco donde la cooperativa pueda gestionar sus operaciones de modo que se fomente el conocimiento requerido, y se ponga en valor el impacto social de la actividad empresarial, a su vez cooperar en el entorno que se desenvuelve la organización frente a las otras organizaciones existentes, finalmente analizar los resultados y determinar la incidencia de los factores internos en el desempeño competitivo de la Cooperativa, las cuales son importantes para una mejora que garantice el desarrollo sostenible, generando espacios de discusión y nuevas líneas de investigación, partiendo de los resultados que se espera entregar con el presente proyecto investigativo.

En este sentido, se busca establecer los factores de carácter interno que son determinantes para explicar la competitividad de las cooperativas y en particular de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro, con el propósito de dar mejores resultados que vaya alineada al cumplimiento de sus objetivos, y permitan obtener una ventaja competitiva sostenible en el tiempo.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

El proyecto desarrollado posee dos tipos de beneficiarios tanto directos como indirectos

4.1 BENEFICIARIOS DIRECTOS

Como beneficiarios directos tenemos socios, directivos, empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga.

CUADRO N° 1: BENEFICIARIOS DIRECTO

GERENTE	1
EMPLEADOS	18
SOCIOS	8306
TOTAL	8333

Fuente: Coac. Sierra Centro Ltda. Latacunga

Elaborado: La investigadora

4.2 BENEFICIARIOS INDIRECTOS

Como beneficiarios indirectos del presente proyecto de investigación es la población económicamente activa (PEA) de la ciudad de Latacunga, capital de la provincia de Cotopaxi, de un total de 93.000 de 171.000 mil habitantes totales del Cantón según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (2010).

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Según Taimal, (2015:03), el sistema financiero ecuatoriano, se encuentra conformado por 923 entidades financieras, de las cuales 22 son bancos, 883 cooperativas de ahorro y crédito; 84 mutualistas, 10 sociedades financieras, 3 bancos públicos y un emisor de tarjetas de crédito. En este contexto, la banca privada, mantiene su liderazgo en cuanto a la concentración de activos, representando el 76,84% del total a diciembre de 2015. De acuerdo al perfil de riesgo a septiembre de 2015, aproximadamente el 12,00% de las cooperativas de los segmentos, presentaron calificación entre “A+”.

Cabe recalcar que el sector Cooperativo es un papel muy importante dentro del mercado financiero y ha sido un ejemplo de superación, dado que ha sabido superar obstáculos que se le han presentado, tal es el caso de la crisis que se vivió en el país a finales de la década de los noventa, un momento en el cual la gente perdió la confianza en las instituciones bancarias, las cooperativas de ahorro y crédito aprovecharon y ofrecieron sus mejores servicios ganándose poco a poco la confianza de la gente; desde entonces las cooperativas han tenido un crecimiento significativo, llegando a todos los sectores de la economía. Los factores que han permitido el éxito de las cooperativas en la economía han sido los factores internos con el enfoque en las finanzas sociales, ya que esto posibilita crear nuevas formas de organización, tomando en cuenta a los sectores populares, creando conjuntamente iniciativas y emprendimientos en beneficio de cada una de las comunidades. Por ende es de vital importancia que toda cooperativa ayude con los factores internos de competitividad para que puedan alcanzar una eficiente calificación.

La provincia de Cotopaxi forma parte de la Región # 3. Cuenta con 6.569 Km² aproximadamente, es decir, el 15% de la Región 3 y el 3% del territorio nacional, además en la provincias de la Sierra centro existe una alta densidad de COAC de todos los segmentos (Cotopaxi y Bolívar) presentan, de igual manera, elevados índices de competitividad (75% y 76%). En ambos casos, el cooperativismo de ahorro y crédito representaría posiblemente una respuesta organizativa a las necesidades locales de financiamiento con el mejoramiento de los factores internos del desempeño competitivo (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2013)

Uno de los problemas primordiales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga, es la falta de conocimiento acerca de los factores internos que inciden

en el desempeño competitivo, tomando en cuenta que se han multiplicado varias organizaciones financieras, presentan un crecimiento más lento, ya los administradores no consideran o dejan de lado la importancia de investigar los factores que promueven su competencia, por esta razón es de vital importancia impartir conocimientos principales de los factores internos de la competitividad, las cuales conllevan al éxito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro.

Como causas se identifican la carencia de capacitaciones, inadecuada información sobre los factores internos que inciden en el desempeño competitivo y personal no calificado. Los efectos que se generan por la problemática son: bajo desempeño competitivo, decisiones erróneas, la pérdida o la disminución de clientes. Luego de identificar los efectos que generan el problema, se propone como alternativa de solución en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga plantear recomendaciones que afronten la competitividad, que garanticen, permitan de manera oportuna y precisa controlar, corregir dicha situación en la que actualmente se encuentra la organización.

6. OBJETIVOS

6.1 Objetivo general

- Determinar los factores internos que inciden en el desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga.

6.2 Objetivos específicos

- ✓ Conceptualizar sobre el desempeño competitivo y los factores internos de una Cooperativa.
- ✓ Aplicar un instrumento para identificar los factores internos que inciden en el desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga.
- ✓ Analizar los resultados y determinar la incidencia de los factores internos en el desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Cuadro N° 2: Actividades y Metodología

Objetivo 1	Actividad	Resultados de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)	
Conceptualizar sobre el desempeño competitivo y los factores internos de una Cooperativa.	Búsqueda de información documental que permita respaldar la información obtenida.	Fundamentación teórica del proyecto de investigación.	Técnica	Instrumento
			Investigación documental o bibliográfica.	Sitios Web
Objetivo 2	Actividad	Resultados de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)	
Aplicar un instrumento para identificar los factores internos que inciden en el desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga.	Recolectar información que permita identificar los factores internos que inciden en el desempeño competitivo de la cooperativa de ahorro y crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga.	Establecer los resultados del instrumento aplicado en el sistema Spss.	Técnica	Instrumento
			Encuesta	Cuestionario
Objetivo 3	Actividad	Resultados de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)	
Analizar los resultados y determinar la incidencia de los factores internos en el desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga.	Analizar los factores internos que inciden en el desempeño competitivo de la cooperativa de ahorro y crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga.	Determinar si la cooperativa de ahorro y crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga, cuenta con todos los factores internos necesarios que inciden en el desempeño competitivo	Técnica	Instrumento
			Interpretación de Datos	Programa Spss Método de conbrach

Elaborado por: La investigadora

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

En el presente proyecto de investigación se consideran aspectos internos que afectan a la competitividad, siendo los que abarcan la organización interna de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, convirtiéndose en un elemento clave de su éxito competitivo.

8.1 COOPERATIVA

Según la Organización Internacional del Trabajo OIT (2002), una Cooperativa se define como una "asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común a través de una empresa de propiedad conjunta, y de gestión democrática" (Pág.40)

En sí una cooperativa suma esfuerzos enfocados al bien común y formados con la aportación económica, intelectual y moral de los miembros las cuales forman la organización, y rigen a varios sistemas de funciones y hacen que las metas y objetivos planteados se cumplan, creando líneas de crédito que atraen a la población y así maximizan el porcentaje de los socios.

8.1.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito

Se denominan cooperativas de ahorro y crédito las cooperativas de servicio que tengan por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios según la Ley General de Cooperativas en su Artículo 86.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en su gran mayoría son enfocadas a aumentar la rentabilidad de sus miembros fundadores. Siendo así que aportan, en diferentes sentidos acorde a la necesidad de la institución, también en el sector financiero la eficacia económica y la competitividad siguen siendo requisitos previos a la supervivencia en el mercado, conociendo que en la actualidad existen series de entidades financieras una más competitiva que otra.

Según la ley de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en su Artículo 21, señala que, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, "es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad

conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo."

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito para sostenerse en el mercado competitivo deben innovar sus productos y servicios pensando en las necesidades actuales de los socios con el fin de no solo garantizar el cumplimiento de su misión, sino también mantener y aumentar su posición en el mercado y obtener resultados económicos favorables, logrando así ser competitivas entre las demás.

8.1.2 Cooperativa de Ahorro y crédito Sierra Centro de la ciudad Latacunga

8.1.2.1 Reseña Histórica

Según la Cooperativa Sierra Centro. (2017), Comercial Yucailla nació de un grupo de jóvenes indígenas pertenecientes a las Comunidades de Chibuleo, San Alfonso, Pelileo y Salasaca, pensando en crear fuentes de trabajo, el 15 de Abril de 2007 se abrió la primera oficina en la Ciudad de Latacunga en el Sector de San Felipe, siendo inscrita en la Súper Intendencia de Compañías el 17 de Julio de 2007, y en actualidad tiene 6 Agencias en el Centro del País.

A finales del año 2009 al surgir muchas ideas orientadas a ayudar al desarrollo de las personas de escasos recursos económicos no solo del Grupo, ni de la Comunidad, sino de toda la Provincia y del Centro del País, se constituye la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda, Con oficinas dentro de las instalaciones del Comercial Yucailla.

Es así como el 04 de Diciembre del 2009 se expide el Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social de Cotopaxi con la constitución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.

8.1.2.2 Misión

Según la Cooperativa Sierra Centro. (2017), "Somos una institución de intermediación financiera controlada por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria, administramos eficientemente los recursos de los socios, ofreciendo servicios ágiles, oportunos con tasas de interés competitivas a través de su talento humano comprometido,

logrando obtener rentabilidad efectiva para sus socios, inversionistas y bienestar a sus trabajadores”.

8.1.2.3 Visión

Según la Cooperativa Sierra Centro. (2017), “Ser una institución financiera referente del sistema cooperativo ecuatoriano, brindando seguridad, confianza, solidez a nuestros socios y clientes enfocados en la responsabilidad social, a través de una cultura organizacional de excelencia administrativa”.

8.1.2.4 Políticas

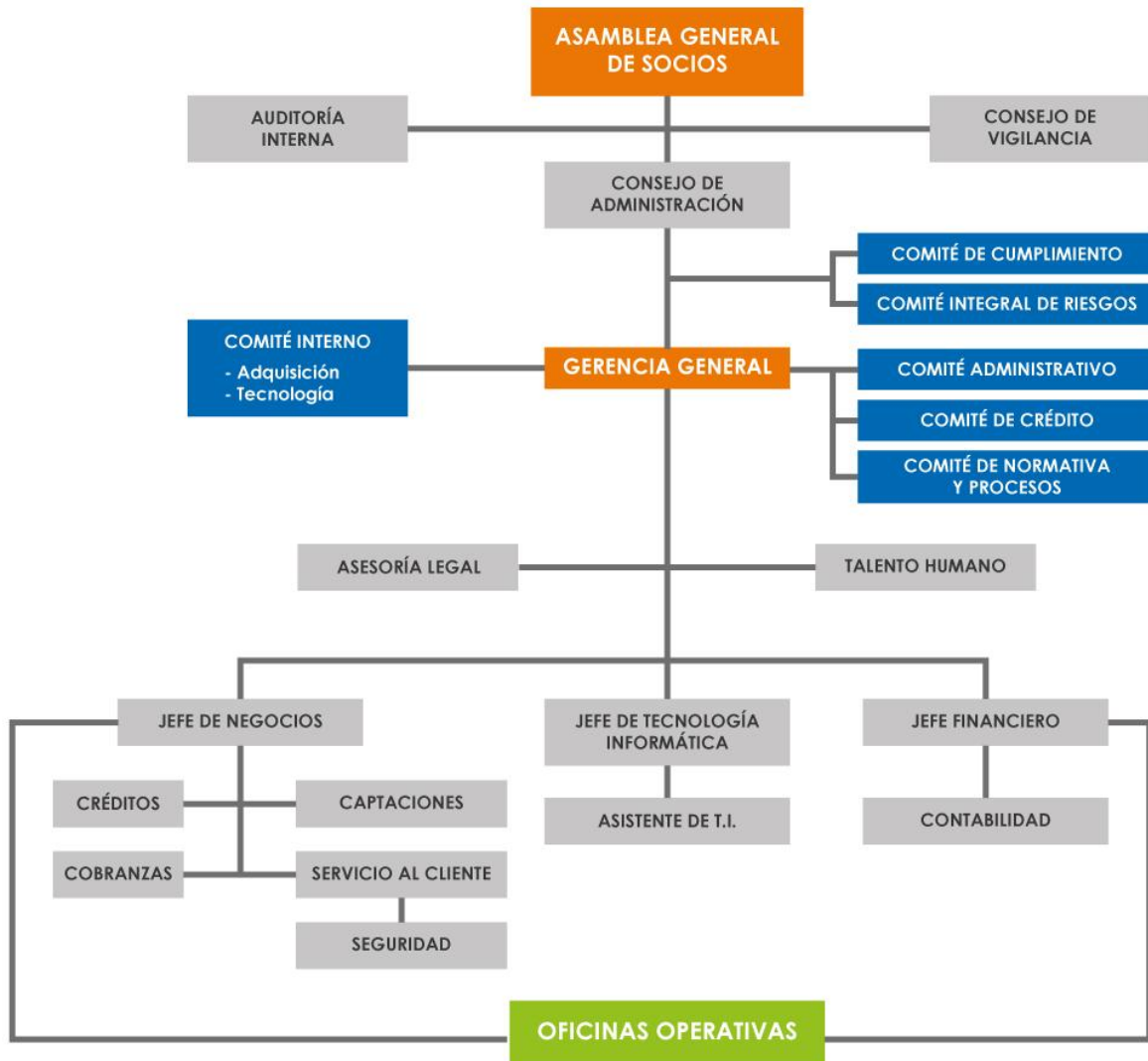
- Desarrollo integral del asociado
- Fomento de la economía solidaria
- Identificación y apoyo constante a nuevos sectores empresariales emergentes.
- Desarrollo permanente de productos competitivos de calidad acordes a las necesidades del socio.
- Transparencia en la información de actividades desarrolladas por la cooperativa.

8.1.2.5 Valores corporativos

Según la Cooperativa Sierra Centro . (2017), Los directivos y colaboradores de la Cooperativa Sierra Centro Ltda., están identificados con los siguientes valores y principios Institucionales:

- **COMPROMISO:** Desarrollamos constante actitud positiva frente con la institución, con nuestros socios y entre compañeros de trabajo.
“Desarrollar un sentido de pertenencia a nuestra cooperativa”
- **HONESTIDAD:** Trabajamos en forma transparente, procurando ofrecer un trato ético y profesional, cumpliendo lo que ofrecemos.
- **CONFIANZA:** Es la fuerza moral con que trabajamos, la confianza de nuestros socios es el factor clave de nuestro éxito.
- **SOLIDARIDAD:** Apoyamos el mejoramiento de calidad de vida de nuestros socios y clientes, buscando fortalecer sus finanzas.
“Es la mano amiga en el momento oportuno”

8.1.2.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: Coac. Sierra Centro Ltda. Latacunga

Elaborado: La Investigadora 2018

8.2 La Competitividad

Según Guasca (2012) menciona que:

La competitividad de una nación es el grado al cual puede producir bajo condiciones de libre mercado, bienes y servicios, que satisfagan el test de los mercados internacionales y simultáneamente incrementen los ingresos reales de los ciudadanos. La competitividad a nivel nacional está basada en un comportamiento superior a la productividad (Pág.23).

Una organización será muy competitiva si es capaz de obtener una rentabilidad elevada debido a que utiliza técnicas de producción o servicios más eficientes que las de sus competidores, que le permiten obtener ya sea más cantidad y/o calidad de productos o servicios. Contando con directivos dinámicos, actualizados, abierto al cambio organizativo y tecnológico, y conscientes de la necesidad de considerar a los miembros de la organización como un recurso de primer orden al que hay que cuidar.

Para Aragón (2010)

El éxito competitivo de una empresa depende de su capacidad para conseguir una posición competitiva favorable, mantener y aumentar su posición en el mercado y obtener unos resultados superiores sin necesidad de recurrir a una remuneración anormalmente baja de los factores de producción (Pág.1).

Se puede decir entonces, que la competitividad se basa en la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o ciudadanos a los cuales sirve, en su mercado objetivo, de acuerdo a su misión específica para la cual fue creada.

Según Porter (1993:163), define la competitividad empresarial como la capacidad que tiene una empresa para lograr determinada rentabilidad sobre una inversión o un conjunto de estrategias planteadas con el fin de alcanzar una meta esperada, además de sobresalir entre las empresas de su mismo sector, se define dicha competitividad por las características de la propia empresa, es decir en base a un análisis interno y por ciertas condiciones y dimensiones del marco competitivo que viene a ser un análisis externo.

La competitividad está estrechamente ligada a la productividad, pues cuando una empresa u organización llega a ser productiva, es capaz de utilizar eficaz y eficientemente los recursos

con los que cuenta, se convierte en una organización competitiva dentro del mercado en el que se encuentra y se diferencia de entre las entidades financieras existentes.

Según Morocho (2008), “El cooperativismo es una forma organizada y sistematizada en donde grupos de personas aplican principios y valores, para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales” (Pág.24).

Es una manera de emprender una actividad con fines económicos y sociales, que desarrollan en forma autónoma un grupo de personas naturales, que previamente han convenido asociarse solidariamente, fijando sus propias normas conforme a la ley, con la finalidad de generar empresa. Es decir el concepto de cooperativismo hace relación a la satisfacción de necesidades, hace que las personas trabajen juntos para alcanzar los beneficios para sí mismas y para los integrantes de sus grupos.

8.2.1 Tipos de competitividad

8.2.1.1 Competitividad Empresarial

Según Pérez (2008), La competitividad empresarial se refiere a la capacidad que mantiene una empresa u organización de cualquier tipo para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúan. Se entiende por ventaja comparativa aquella habilidad, recurso, conocimiento, atributos, etc., de que dispone una empresa, de la que carecen sus competidores y que hace posible la obtención de unos rendimientos superiores a estos.

La competitividad empresarial hace referencia a las diferentes estrategias y métodos que las diversas entidades comerciales llevan a cabo esperando que los resultados sean los mejores en el rubro. Así, las empresas realizan diferentes campañas en las que a través de elementos como publicidad, calidad del producto o servicio, confianza, efectividad o tradición apelan a diferentes clientes que pueden ya existir o que pueden generarse a partir del momento y así aumenta el nivel de competitividad dentro del mercado en la que se encuentra la institución.

8.2.1.2 Competitividad Económica

Según Farrell (2000) menciona que:

La competitividad económica es la capacidad de los agentes para producir y mantener el máximo de valor añadido en el territorio mediante el refuerzo de los vínculos entre sectores y haciendo que la combinación de recursos constituya un activo para valorizar el carácter específico de los productos y servicios locales (Pág.15).

De acuerdo a lo que menciona el autor una economía es competitiva en la producción de un producto o servicio cuando puede por lo menos igualar los patrones de eficiencia vigentes en el resto del mundo, en términos de la utilización de recursos y de la calidad del bien, por ende la competitividad comercial o económica es la capacidad de un país para competir eficazmente con la oferta de bienes y servicios en los mercados que se encuentra una organización.

8.2.1.3 Competitividad Productiva

Según Jáuregui (2000), La competitividad productiva corresponde al mejoramiento de la capacidad de producción, y del entorno en general, buscando una aplicación eficiente de los recursos, mejorando el producto la eficacia y la eficiencia.

La competitividad productiva depende en alto grado de la tecnología (capital físico) usada y la calidad de la formación de los trabajadores (capital humano) aspectos mediante los cuales una empresa puede utilizar para mantener una buena calidad de servicio, ya que es uno de los principios para aumentar socios y así pueda mantenerse frente al mercado competitivo.

8.2.1.1.1 FACTORES INTERNOS

8.2.1.1.2 RECURSO HUMANO

Para (Jerico, 2001)

Recurso humano no es más que la capacidad de la persona que comprende de manera inteligente la forma de resolver problemas en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas. Incluye además, no sólo el esfuerzo o la actividad humana,

sino también otros factores o elementos que movilizan al ser humano, tales como: competencias, experiencias, motivación, intereses, vocación, aptitudes, potencialidades, salud, entre otros (Pág.24).

De acuerdo a lo que menciona el autor los recursos humanos de una empresa conocida como las siglas (RRHH) es un departamento del área de gestión y administración de diferentes empresas u organizaciones que organiza y maximiza el desempeño de los funcionarios o empleados, siempre mantiene la finalidad de aumentar su productividad.

8.2.1.1.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según Martos (2006), “la gestión administrativa, se trata de un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente un proceso como la gestión administrativa es mucho más fácil de comprender descomponiéndolo en partes, identificando aquellas relaciones básicas; este tipo de modalidad de descripción se denomina modelo y se utiliza para representar aquellas relaciones complejas” (Pág. 14).

De acuerdo con el autor se puede decir que la gestión administrativa constituye en sí un proceso que se deberá realizar dentro de una empresa sea esta pública o privada para desarrollar las actividades de manera correcta pues de ello dependerá el éxito o fracaso de la institución pues se deberá realizar una buena planificación ya que esto les ayudará a conseguir objetivos planteados buscando siempre el bienestar de la entidad y de socios.

Cabe recalcar que la planificación estratégica es el proceso de adaptación organizacional, amplio que implica aprobación, toma de decisiones y evaluación, busca responder preguntas básicas como porqué existe la organización, qué hace y cómo lo hace. Este el factor es importante para obtener resultado del proceso que sirve para guiar la acción organizacional en un plazo de 3 a 5 años.

Capacidad gerencial

Según Reyes (2012), define a la capacidad gerencial como la destreza de una persona para desenvolverse en el medio usando el conocimiento técnico, los métodos, las técnicas y los medios necesarios para la ejecución de tareas específicas. Además envuelve un conocimiento especializado, capacidad analítica, facilidad para el uso de técnicas y herramientas.

Una capacidad gerencial puede ser obtenida mediante educación formal, a través de la experiencia personal o de otros generando en el gerente mayor capacidad de manera efectiva como miembro de un grupo y lograr la cooperación dentro del equipo que dirige.

8.2.1.1.4 TECNOLOGÍA

Las exigencias de la competitividad están íntimamente ligadas al incipiente desarrollo de la tecnología y la innovación, por lo que estos factores se han convertido rápidamente en un factor crucial para la supervivencia y competitividad de las empresas.

Según (Tomé, 2010) La innovación representa aquellos cambios que, basados en el conocimiento, generan valor, esos conocimientos pueden adquirir formas de conocimiento organizacional, gerencial o tecnológico. Generalmente, las innovaciones se pueden clasificar en función de su impacto en productos o servicios de la empresa, los procesos que la hacen posible y la gestión. No obstante, independientemente del tipo de innovación, generalmente, esta se lleva a cabo a través de los recursos tecnológicos (Pág.43).

8.2.1.1.5 ÁREA FINANCIERA

Liquidez

Según Isaac (2008), en economía la liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero más líquido se dice que es. A título de ejemplo un activo muy líquido es un depósito en un banco que su titular en cualquier momento puede acudir a su entidad y retirar el mismo o incluso también puede hacerlo a través de un cajero automático. Por el contrario un bien o activo poco líquido puede ser un inmueble en el que desde que se decide venderlo o transformarlo en dinero hasta que efectivamente se obtiene el dinero por su venta puede haber transcurrido un tiempo prolongado

Dentro de una organización es importante destacar que la liquidez, como el valor, no es ante todo un número o una medida, sino un orden o clasificación el valor existe sin necesidad de precios, como por ejemplo en un sistema de trueque, puesto que dados dos objetos cualquiera, hay consenso en cuál de los dos es "más valioso"; igualmente la liquidez puede no ser mensurable, pero dados dos objetos cualquiera, siempre es posible decidir cuál de los dos es "más líquido".

Rentabilidad

Según Zamora (2008), la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. La rentabilidad es un concepto amplio que permite diversos enfoques y proyecciones, se puede considerar como la capacidad de la empresa de generar un excelente a partir de acciones al igual que de inversiones efectuadas.

Por lo cual es una medida del resultado obtenido al realizar una actividad económica de transformación de servicio, la cual es el factor importante para competir frente a otras organizaciones, usando las dimensiones básicas las cuales permiten captar el nivel de competitividad en que se encuentra una organización financiera.

Estabilidad de los costos

Según (Gestiopolis, 2002), La estabilidad financiera es un concepto amplio que tiene dos facetas, una económica en la que se analizan los sistemas financieros y otra empresarial en la que se analiza la solvencia de las organizaciones y se previene la acumulación de riesgos sistémicos, el riesgo de que la provisión por parte del sistema financiero de productos y servicios financieros necesarios se obstaculice en tal medida que el crecimiento económico y el bienestar puedan verse afectados significativamente.

Respecto al criterio del autor se puede mencionar que el sistema financiero contiene una serie de componentes diferentes pero interrelacionados como la infraestructura (sistemas legales, de pagos, de liquidación y contables), instituciones (bancos, sociedades de valores, inversionistas institucionales) y mercados (de bonos, de dinero y de derivados), la alteración de uno de los componentes podría debilitar la estabilidad de todo el sistema de una empresa u organización.

8.2.1.1.6 CAPACIDAD DE SERVICIO

Según Silva (2009), las expectativas del cliente son actitudes que éste asume con respecto a una compañía, estas se relacionan con el servicio prestado y con el profesionalismo de los que ejercen el contacto con el cliente. Generando así una calidad de servicio fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones.

La capacidad de servicio se hace relación con la forma de proporcionar los servicios tales como atención al cliente, rapidez en la entrega de los créditos, ambiente dentro de la cooperativa, forma de trato a las personas, dando realce a los valores que se practican dentro de la institución pues de esto dependerá su imagen y crear un enfoque de proceso incluyendo desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios.

8.2.1.1.7 CRECIMIENTO Y DESARROLLO

En la actualidad se puede notar los cambios acelerados en el mercado financiero, siendo importante mantener el aspecto de crecimiento y desarrollo de la organización, de ahí la necesidad de estudiar a los clientes potenciales con el propósito de mejorar los servicios que ofrece la cooperativa con el objeto de satisfacer las necesidades de estos clientes, realizando una correcta planificación pero esta debe ser cambiante cada vez que se lo considere necesario.

Según Royo (2014), el crecimiento de la empresa hace referencia a incrementos de tamaño en variables tales como el volumen de activos, la producción, las ventas, los beneficios o el personal empleado. Es uno de los ingredientes fundamentales en la definición de su estrategia corporativa.

9. PREGUNTA CIENTÍFICA

¿Cuáles son los factores internos que inciden en el desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga?

10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL

10.1 Método investigativo

Un enfoque cuantitativo pretende la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva.

Según Galeano (2004), su intención es buscar la exactitud de mediciones indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable.

Para investigar los factores internos que inciden en el desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga se usó el enfoque

cuantitativo, conociendo su conceptualización se realizará una medición numérica y el análisis estadístico, de la información recopilada sobre la identificación de los factores que inciden en el desempeño competitivo.

10.2 Tipo investigativo

Según Hernández y otros (1991:86), los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Según Lopez (2002) define que:

La investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.). La de campo o investigación directa es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio (Pág.23).

Para identificar los factores internos que inciden en el desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga es necesario contar con mayor conocimiento de la investigación descriptiva, documental y de campo, ya que mediante ello se puede definir qué se va a medir y cómo se va a lograr la precisión en esa medición de igual manera es capaz de especificar quién o quiénes tienen que incluirse en la medición, el estudio descriptivo puede ser más o menos profundo, pero en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito.

10.3 Técnica de investigación

Según Galan (2009), la entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa. A través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que necesite; si hay interpretación errónea de las preguntas permite aclararla, asegurando una mejor respuesta.

Para poder investigar los factores internos que inciden en el desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga, se usó la entrevista que consistió en una conversación realizada mediante preguntas abiertas al gerente de la cooperativa, por ende se puede conceptualizar que la entrevista es una conversación entre el investigador y una persona que responde a preguntas orientadas a obtener información exigida por los objetivos específicos de un estudio.

Según Thompson (2006), la encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados porque permite obtener amplia información de fuentes primarias, en relación al autor dentro del proyecto de investigación sobre identificación de factores internos que inciden en el desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga se utilizará la técnica de la encuesta, que consta de preguntas enfocadas a conocer aspectos como su organización interna, capacitación y gestión de los recursos humanos, y administración de los costos, en otras palabras información de las diferentes áreas funcionales de la Cooperativa, también los factores del ámbito externo los cuales refieren a factores económicos, tecnológicos etc. Al momento de aplicar la encuesta se obtendrá información de las diferentes áreas funcionales de la cooperativa, y con ello identificar los factores del micro y macro entorno.

10.3 Instrumento de investigación

Según Salazar (2015), el cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa.

Mediante la aplicación del cuestionario que se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga a todo el personal de la Cooperativa, considerando preguntas sobre la evolución de los ingresos, años de experiencia en el cargo, capacitación y, motivación del recurso humano, innovación, inversión en investigación y desarrollo, con la finalidad de responder a la siguiente incógnita: ¿Cómo y hasta qué punto la información interna (micro entorno) influye en el desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga?.

Aplicación estadística

Para poder elaborar los análisis de las encuestas realizadas sobre identificación de los factores internos que inciden en el desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga, se utilizará el programa SPSS que es el software en que va aportar con la tabulación de la información obtenida a través de la encuesta realizada en la organización antes mencionada.

Según Hall (2001), un programa SPSS es un conjunto de instrucciones de sintaxis, o "lenguaje SPSS", para la ejecución de un determinado procedimiento, transformación de datos o una fórmula estadística, además permite a un usuario llevar a cabo el mismo procedimiento en repetidas ocasiones, sin tener que recordar los menús desplegados o los comandos que debe hacer clic y elegir con el fin de establecer la serie de los procedimientos necesarios.

Además se aplicara el método de consistencia interna basado en el **alfa de Cronbach**, la cual permite estimar la fiabilidad del instrumento que se aplicara en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la Ciudad de Latacunga, de medida que a través de un conjunto de ítems que se espera midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Según Hernández y otros (1991:97), el uso fue seguido, sin embargo, de una multiplicidad de interpretaciones, muchas veces contradictorias entre sí. Esta situación ha llevado a que este estadístico haya sido sobre utilizado a lo largo del tiempo, así como a que se hayan ignorado las condiciones para las que fue desarrollado.

De la misma manera se realizará el **análisis correlacional** la cual indica la fuerza de relación entre los datos cuantificados, los mismos que describen la correlación positiva o negativa de acuerdo a la relación de los datos que se recolectará de las variables, la cual es una técnica estadística de relación entre dos o más variables.

Según Hernández y otros (1991:97), la correlación entre dos variables X e Y es perfecta positiva cuando exactamente en la medida que aumenta una de ellas aumenta la otra. Esto sucede cuando la relación entre ambas variables es funcionalmente exacta.

La correlación se utiliza generalmente para indicar la correspondencia o la relación recíproca que se da entre dos o más cosas, ideas, personas, entre otras. En tanto, en probabilidad y

estadística, la correlación es aquello que indicará la fuerza y la dirección lineal que se establece entre dos variables aleatorias.

En donde se establecen los siguientes parámetros para la relación:

0.01 – 0.05= Relación fuerte

0.05 – 0.03= Relación moderada

0.01- -0.01= Relación débil

10.4 Población

Para identificar los factores internos que inciden en el desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga se realizó la encuesta de investigación para lo cual fue necesario tomar como población a todo el personal y al gerente quien vela por el éxito de la Cooperativa.

Entonces no se realizó la muestra debido a que el presente proyecto de investigación se enfoca a una sola cooperativa, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga y también debido a que el instrumento de investigar el presente proyecto se lo aplicará al personal y al gerente de la institución.

10.5.1 UNIDAD DE ESTUDIO

CUADRO N° 3: Unidad de Estudio

NOMBRE	UNIVERSO
Gerente	1
Empleados	18
TOTAL	19

Fuente: Coac. Sierra Centro Ltda. Latacunga

Elaborado por: La investigadora

Total de encuesta a realizar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga es de **18** encuestas. Y una entrevista al gerente de la institución.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Entrevista dirigida al Ing. Ángel Yucailla gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga

CUADRO N° 4: Entrevista al Gerente

Pregunta	Respuesta
<p>1. ¿En qué año fue fundada la cooperativa de ahorro y crédito Sierra Centro Ltda.?</p>	<p>La cooperativa se creó con el propósito de crear fuentes de trabajo, puesto que el 15 de Abril de 2007 se apertura la primera oficina en la Ciudad de Latacunga en el Sector de San Felipe, siendo inscrita en la Súper Intendencia de Compañías el 17 de Julio de 2007, a finales del año 2009 se constituye la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. Es así como el 04 de Diciembre del 2009 se expide el Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social de Cotopaxi con la constitución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.</p>
<p>2. ¿Cómo está constituido el organigrama de la cooperativa</p>	<p>Actualmente el Organigrama estructural que mantiene la cooperativa son las áreas principales como; departamento de gerencia general, departamento de talento humano, departamento financiero, departamento de administración, departamento atención al cliente, departamento tecnológico.</p>
<p>3. ¿Cuáles son la competencia directa de la cooperativa</p>	<p>Lamentablemente la amenaza que perjudica a la cooperativa es la Intermediación financiera, ya que es la competencia directa que no permite subir el nivel de competitividad.</p>
<p>4. ¿Con cuántos empleados cuenta la empresa</p>	<p>Actualmente en la institución se encuentran laborando 18 empleados, incluyéndome aemos un equipo de 19 personas que realizamos funciones de acuerdo a la área que corresponde y velamos por la supervivencia de la cooperativa dentro del mercado.</p>

<p>5. ¿Capacitan a los empleados y cada qué tiempo</p>	<p>Por general las capacitaciones se realizan de acuerdo a los requerimientos de los mismos, y se lo hace trimestralmente.</p>
<p>6. ¿cuál es la clase social que está dirigido los servicios de la cooperativa</p>	<p>La clase social a la que efectivamente la cooperativa presta servicio es a las personas que se encuentran en la clase media, ya que son quienes están en capacidad de cumplir con la cancelación en los plazos establecidos.</p>
<p>7. ¿cuál es el nivel del desempeño competitivo que la cooperativa mantiene?</p>	<p>Constantemente el nivel del desempeño competitivo que mantiene la institución es el nivel medio, debido a que existen entidades más competitivas que hacen que la cooperativa debilite y se estanque al nivel medio.</p>
<p>8. ¿Realiza la cooperativa un análisis de situación actual?</p>	<p>Debido a que existen varias entidades financieras que pueden bajar el nivel competitivo con la que actualmente mantiene la cooperativa, si se realiza el análisis actual tanto en funciones, servicios, etc.</p>
<p>9. ¿cuáles son sus fortalezas y debilidades dentro de la cooperativa?</p>	<p>El nivel medio del desempeño competitivo que ha venido manteniendo la cooperativa, contar con empleados que se relacionan de una buena manera entre todos y así generan un buen ambiente de trabajo son las fortalezas que no permiten bajar el nivel dentro del mercado.</p> <p>Y como debilidad que asumo como gerente de la institución es que en la cooperativa no todo los empleados son personas de nivel superior, aspecto importante que ayudaría a diferenciar de las demás entidades financieras.</p>
<p>10. ¿La cooperativa cuenta con un presupuesto establecido para las actividades publicitarias?</p>	<p>Gracias a la cantidad de socios quienes aportan por el bienestar del mismo y de la cooperativa, la institución si cuenta con un presupuesto establecido efectivamente para las actividades publicitarias.</p>

Fuente: Entrevista Aplicada /2018

Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS

La entrevista realizada al Ing. Ángel Rodrigo Yucailla Baltazar gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga, tuvo como finalidad obtener un conocimiento amplio sobre los factores internos que inciden en el desempeño competitivo, en base a la investigación poder generar conclusiones y recomendaciones que garantice y permita de manera oportuna mejorar el desempeño competitivo de la institución. Por ende la información que se obtuvo después de realizar la entrevista es que la Cooperativa cuenta con 18 personas quienes labora en la institución, quienes no han recibido capacitaciones sobre cómo mejorar el desempeño competitivo, es por eso que la institución se mantiene en el nivel medio, también no todo el personal tiene instrucción superior siendo personas que cuentan con mayores conocimientos actualizados que podrían generar pautas de crecimiento y superación y a su vez ayudan a subir de nivel medio a nivel alto.

Se considera que todo el personal esté adecuadamente actualizado el conocimiento en relación a los aspectos que mejoran el nivel competitivo a través de este proyecto la cual pretende llevar en conjunto la teoría con la práctica, ya que este perfeccionará el dominio de los conocimientos para poder impartirlos, y forman personas críticos y analíticos capaces de dar solución al problema y obtener resultados favorables.

Cuestionario aplicado a cada departamento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Dígnese contestar el cuestionario consignando con una X en el casillero de su preferencia, utilizando la siguiente escala de valoración:

Nomenclatura	Opción
Muy Satisfactorio	4
Satisfactorio	3
Regular	2
Insatisfactorio	1

RECURSO HUMANO

N°	PREGUNTA	4	3	2	1
1	Son claras las descripciones del puesto y las especificaciones del trabajo que debe realizar cada empleado		X		
2	Es agradable y dinámico el ambiente de trabajo dentro de la cooperativa		X		
3	Son efectivos los mecanismos de control y recompensa(incentivos) de la cooperativa para los empleados		X		
4	La cooperativa cuenta con un plan de capacitación para el personal			X	
5	Existe un ambiente de confianza en el trato del directivo con el personal		X		
6	Se contrata al personal en base a un proceso de reclutamiento y selección	X			
7	Las relaciones laborales están reguladas por un contrato de trabajo con los empleados		X		
8	El personal de la cooperativa necesita capacitarse para mejorar su desempeño	X			
9	Se evalúa el desempeño de laborales de los empleados			X	
10	Los empleados son ágiles y eficientes en brindar servicios al cliente			X	
11	El personal está motivado para realizar sus actividades		X		
12	Los sueldos son proporcionales al trabajo que realizan los empleados		X		

ANÁLISIS

Uno de los factores internos con la que cuenta una Cooperativa es el departamento de Talento Humano, tras realizar una ficha de cotejo al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Sierra Centro de la ciudad de Latacunga, se obtuvo la información considerando la situación actual de esta área, el departamento que tiene como enfoque a los empleados en sí de la institución, respecto al ambiente de trabajo a los sueldos que son proporcionados acorde al trabajo de cada empleado, los cuales con su actitud motivada realizan cada actividad y cumplen con las funciones destinados, siendo así que el personal es el eje principal de la institución la misma que deben ser capacitados para el buen desempeño y satisfactoriamente se cumpla con los objetivos y metas planteadas y así se pueda obtener resultados eficientes.

ADMINISTRACIÓN

N°	PREGUNTA	4	3	2	1
1	La cooperativa Sierra Centro Latacunga cuenta con un plan estratégico			X	
2	Los objetivos y las metas de la cooperativa debidamente comunicados		X		
3	La estructura organizativa de la cooperativa es la apropiada en relación al servicio que brinda en comparación con otras cooperativas			X	
4	Los directivos de la cooperativa tienen experiencia en lo referente al manejo de instituciones o cooperativas		X		
5	Los directivos de la cooperativa planifican con eficacia		X		
6	La cooperativa cuenta con alianzas estratégicas con otras instituciones para ampliar su fuente de financiamiento			X	
7	La cooperativa realiza estrategias de venta para comercializar los servicios		X		
8	Se difunden de manera eficaz los estatutos, reglamentos y resoluciones a los directivos, socios y personal de la cooperativa	X			
9	La cooperativa cuenta con un plan de contingencia para casos de recesión		X		

10	La cooperativa trabaja con un manual de procesos	X			
11	los directivos realizan planes y estudios para captar nuevos recursos financieros y cumplir con las necesidades de crédito de los socios			X	
12	La toma de decisiones administrativas y financieras es realizada por todos los miembros del consejo de administración		X		
13	Se revisa y controla periódicamente los estados financieros eficiente y responsablemente		X		
14	Los reglamentos y estatutos son funcionales para las necesidades requerimientos actuales de la cooperativa		X		
15	Los directivos conocen claramente los objetivos y las metas que pretende alcanzar la cooperativa		X		
16	Los directivos de la cooperativa utilizan canales de comunicación eficaces con sus socios y sus empleados		X		
17	El consejo de administrativas cumple satisfactorio con sus actividades y comunican las resoluciones tomadas oportunamente	X			
18	La comisión de crédito cumple satisfactoriamente con sus actividades y comunican las resoluciones tomadas oportunamente		X		
19	El consejo de vigilancia cumple satisfactoriamente con sus actividades y comunican las resoluciones tomadas oportunamente		X		
20	La comisión de bienestar social cumple satisfactoriamente con sus actividades		X		
21	La comisión jurídica cumple satisfactoriamente con sus actividades		X		
22	Los directivos de la cooperativa necesitan capacitarse para cumplir satisfactoriamente sus funciones	X			
23	La cooperativa cuenta con un análisis de riesgo		X		

ANÁLISIS

Dentro del departamento de gestión administrativo existen aspectos del plan estratégico, estructura organizativa, los directivos de cada área, para desarrollar las actividades la Cooperativa cuenta con Reglamento Interno, Estatutos, existe el Consejo Administrativa, Comisión De Créditos, La Comisión Jurídica, Consejo De Vigilancia, en si área de administración es la forma de cómo está organizada, y de cómo está constituida el organigrama estructural, cabe recalcar que los responsables de los aspectos mencionados deben ser también capacitados para que se cumplan satisfactoriamente sus funciones y así forjen con el éxito de la institución.

TECNOLOGÍA

N°	PREGUNTA	4	3	2	1
1	Están en buenas condiciones las instalaciones, el equipo y las oficinas de la cooperativa			X	
2	Es adecuados el sistema de cómputo que dispone la cooperativa		X		
3	Los directivos de la cooperativa utilizan el sistema de información para tomar decisiones		X		
4	Se actualizan con regularidad los datos del sistema de información			X	
5	El encargado del manejo del sistema responde a las necesidades de la cooperativa		X		
6	El sistema de software y los programas que se utilizan actualmente en la cooperativa satisfacen los requerimientos		X		
7	Es fácil de usar el sistema de información			X	
8	Es necesario renovar los equipos informáticos de la cooperativas	X			
9	Se potencia el acceso, el conocimiento y la capacitación a los empleados para desarrollar tareas relaciones con los sistemas de información			X	
10	Se debe renovar y modernizar el software y programas que se manejan en la cooperativa	X			

ANÁLISIS

En toda empresa u organización deben estar en buenas condiciones las instalaciones, de equipos y oficinas, otro aspecto primordial dentro de un Cooperativa es el sistema de información la cual ayuda a tomar decisiones precisas y además necesariamente el sistema de software y los programas ya que mediante esta característica se puede satisfacer los requerimientos requeridos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro se ve necesario renovar y modernizar los equipos informáticos y el software que se manejan en la cooperativa como lo menciona el gerente de la institución.

FINANZAS

N°	PREGUNTA	4	3	2	1
1	Se realiza un análisis financiero semestralmente para evaluar la situación económica de la cooperativa		X		
2	La cooperativa reúne el capital, que necesita a corto plazo (mensual) para cumplir con sus obligaciones (sueldos, arriendo, servicio, pago o proveedores, etc.)		X		
3	Se manejan presupuestos de ingresos y gastos para cada periodo		X		
4	Se realiza una programación de los recursos financieros para otorgamiento de créditos		X		
5	Son razonables las políticas para otorgar créditos		X		
6	Se realizan auditorias financieras internas por parte de Consejo de vigilancia		X		
7	Es eficiente el proceso de recaudación de las cuentas por cobrar		X		
8	Se pagan puntualmente los impuestos de ley	X			
9	Existe un capital de reserva para enfrentar una recesión económica		X		
10	El área de crédito realiza con responsabilidad su trabajo y da seguimiento a los créditos		X		
11	El área de contabilidad tiene los balances y estados financieros al día		X		
12	El costo de los servicios (tasa de interés) son atractivos para los socios de la cooperativa		X		
13	Los recursos financieros destinados crédito a los socios son adecuados		X		

ANÁLISIS

En cuanto al departamento de finanzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la ciudad de Latacunga semestralmente se realiza el análisis financiero con la finalidad de evaluar la situación económica de la institución, gracias a la confiabilidad de los socios se satisfacen las necesidades de las mismas dando seguimiento a los créditos y a una tasa de interés atractiva, además eficientemente la Cooperativa ha reunido el capital adecuado que necesita a corto plazo para no faltar en las obligaciones como sueldos a los empleados, pagos de servicio, proveedores etc, hasta el momento en la área financiera en todos aspectos la cooperativa cumple satisfactoriamente.

CRECIMIENTO Y DESARROLLO

N°	PREGUNTA	4	3	2	1
1	Se realizan estudios de mercado con el fin de conocer que tan satisfechos están los clientes y determinar sus necesidades		X		
2	Realiza la cooperativa publicidad y promociones para captar nuevos socios	X			
3	Los servicios actuales que ofrece la cooperativa satisfacen las necesidades de los socios		X		
4	Es importantes que la cooperativa ofrezca nuevos servicios para atraer más socios	X			
5	La difusión de los servicios que ofrece la cooperativa atraen a nuevos socios			X	
6	La cooperativa necesita una nueva imagen para atraer a nuevos socios	X			

ANÁLISIS

En las últimas décadas el nivel de crecimiento que ha tenido la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro es de nivel medio, debido a que es regular la difusión de los servicios

que ofrece la institución, ya que mediante este aspecto se puede atraer a nuevos socios, permitiendo maximizar la cantidad de socios y subir de nivel en el desempeño.

CLIENTE

N°	PREGUNTA	4	3	2	1
1	La cooperativa comunica adecuadamente a los socios las promociones y servicios que ofrece		X		
2	La cooperativa tiene buenas relaciones con sus inversionistas y socios		X		
3	Los socios ven a la cooperativa como una empresa sólida y confiable		X		
4	Los socios conocen y se interesan por los servicios que brinda la cooperativa	X			
5	La cooperativa cumple con los plazos y procedimientos para la entrega de créditos y beneficios			X	
6	Los socios se interesan por ser parte de la dirigencia	X			
7	Los socios son cumplidos en los pagos y obligaciones		X		
8	Los servicios adicionales que brinda la cooperativa (seguros, pago de bono, transferencias) son aprovechados por los socios	X			
9	Los servicios adicionales son una ventaja competitiva	X			
10	Los socios están satisfechos con la labor que realiza la cooperativa y atención que reciben		X		

ANÁLISIS

El cliente o socio es el pilar para que toda organización se mantenga en el mercado en la que se encuentra, todo socio debe enterarse de las promociones y servicios que ofrece la institución, como se puede visualizar en la información obtenida, satisfactoriamente la Cooperativa de Ahorro y Crédito mantiene una comunión con todos los socios, creando así un

cierto porcentaje de confiabilidad que pueden consignar en la institución, la debilidad que actualmente mantiene la Cooperativa es que no siempre la institución cumple con los plazos y procedimientos en la entrega de créditos y beneficios.

Encuesta aplicada al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga

1.- ¿Cuántos años trabaja en la institución?

CUADRO N° 5: Años de Trabajo

N	Válidos	18
	Perdidos	8
Moda		2

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

TABLA N°1: Años de Trabajo

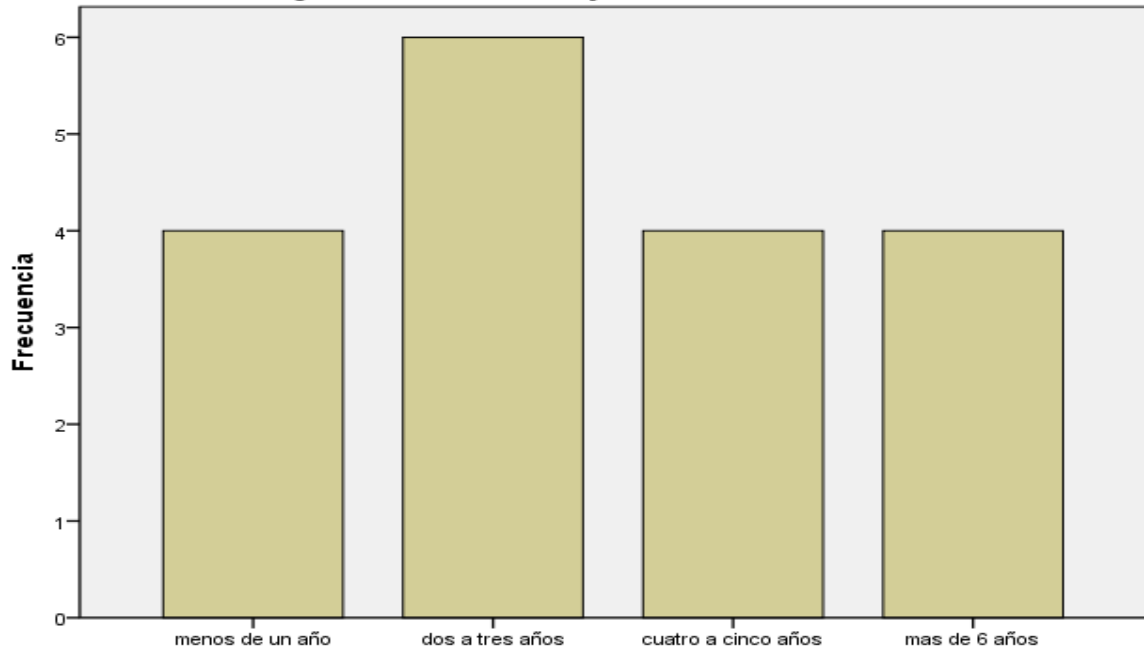
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	menos de un año	4	15,4	22,2	22,2
	dos a tres años	6	23,1	33,3	55,6
	cuatro a cinco años	4	15,4	22,2	77,8
	más de 6 años	4	15,4	22,2	100,0
	Total	18	69,2	100,0	
Perdidos	Sistema	8	30,8		
Total		26	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

GRÁFICO N° 1: Años de Trabajo

1. ¿Cuántos años trabaja en la institución?



Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

ANÁLISIS

Con relación a los años de trabajos del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga, se puede analizar que 6 personas indican estar en la institución entre dos a tres años, 4 personas están en la institución menos de un año, 4 personas se encuentran laborando en la cooperativa entre cuatro a cinco años y finalmente 4 personas trabajan más de 6 años, esto indica que del 100% el 33% del personal encuestado se encuentra trabajando entre dos a tres años.

2.- Grado de preparación

CUADRO N° 6: Nivel de Estudio

N	Válidos	18
	Perdidos	8
Moda		4

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

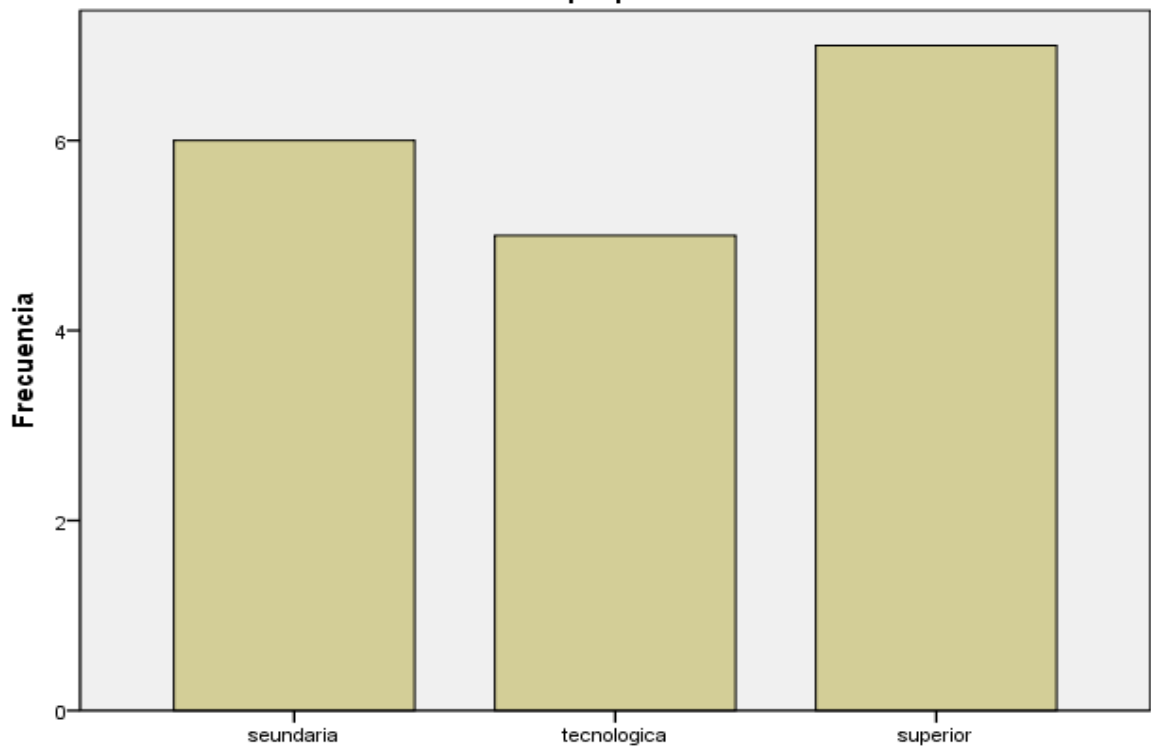
Elaborado: La investigadora

TABLA Nª2: Nivel de Estudio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Secundaria	6	23,1	33,3	33,3
	Tecnológica	5	19,2	27,8	61,1
	Superior	7	26,9	38,9	100,0
	Total	18	69,2	100,0	
Perdidos	Sistema	8	30,8		
Total		26	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

GRÁFICO Nª 2: Nivel de Estudio**2.Grado de preparación**

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

ANÁLISIS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga cuenta con 18 personas, de las cuales 7 de ellas tienen el grado de preparación superior en cuanto a secundaria existe 6 personas con ese nivel de preparación, la institución cuenta también con 5 personas que han culminado solo la primaria indicando como resultado final que la cooperativa cuenta con cierto porcentaje de ventaja con relación a la preparación superior.

3.- ¿La institución para desarrollar actividades cuenta con Reglamento interno, Estatutos, Organigrama estructural?

CUADRO N° 7: Desarrollo de actividades

N	Válidos	18
	Perdidos	8
Moda		1

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

TABLA N°3: Desarrollo de actividades

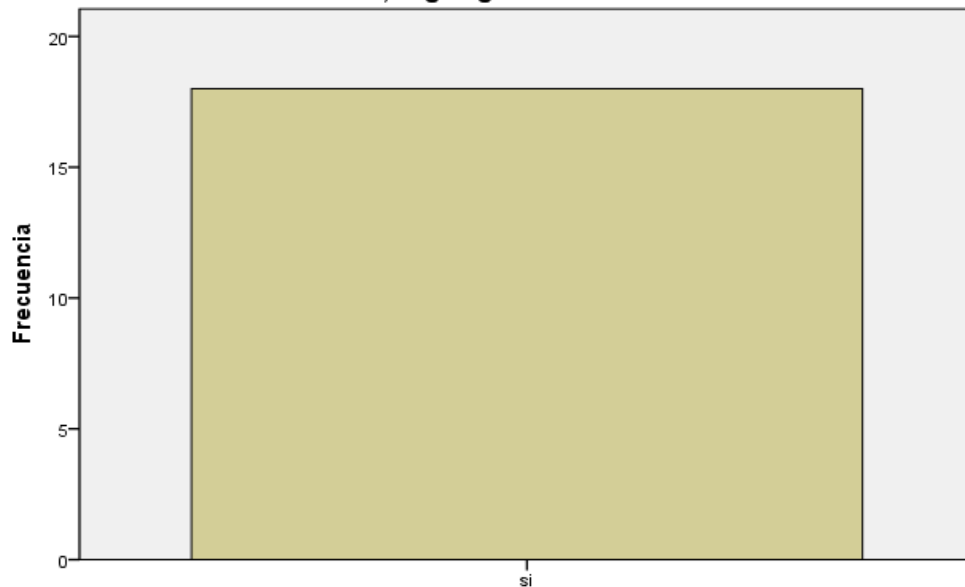
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	18	69,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	8	30,8		
Total		26	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

GRÁFICO N^o 3: Desarrollo de actividades

3. ¿La institución para desarrollar actividades cuenta con Reglamento interno, Estatutos, Organigrama estructural?



Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

ANÁLISIS

Las 18 personas las cuales laboran en la cooperativa mencionan que para poder desarrollar actividades, la institución cuenta con instrumentos Como Reglamento Interno, Estatutos, Organigrama Estructural. Las mismas que ayudan a cumplir con las metas y objetivos propuestos y de igual manera mantenerse en el mercado laboral, cave recalcar que es importante mantener en toda situación este tipo de instrumentos.

4.- ¿Ha realizado la cooperativa alguna investigación para conocer y actualizar la información existente sobre los factores internos?

CUADRO N^o 8: Actualización de Conocimientos

N	Válidos	18
	Perdidos	8
Moda		2

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

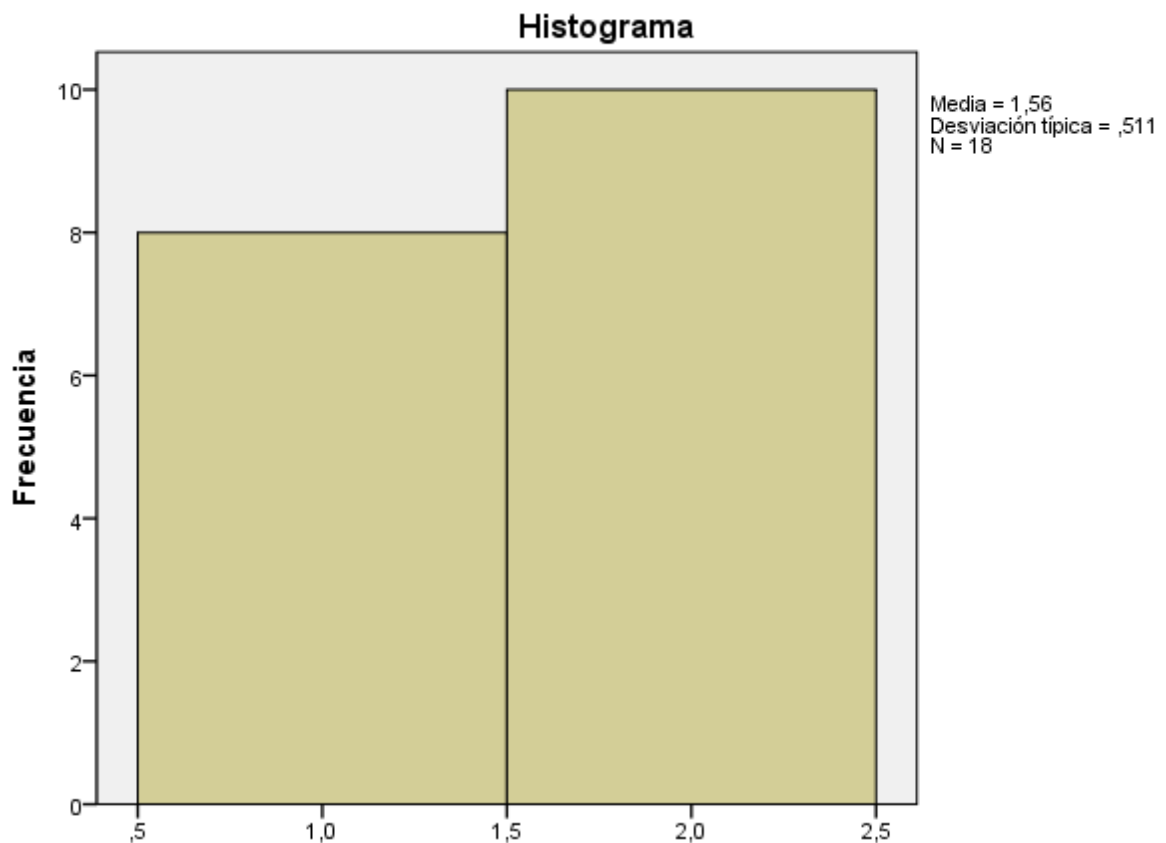
Elaborado: La investigadora

TABLA N^o 4: Actualización de Conocimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	8	30,8	44,4	44,4
	No	10	38,5	55,6	100,0
	Total	18	69,2	100,0	
Perdidos	Sistema	8	30,8		
Total		26	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

GRÁFICO N^o 4: Actualización de Conocimientos

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

ANÁLISIS

Hasta el momento la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga no siempre ha realizado una investigación sobre la actualización de información

sobre los factores internos como mencionan 10 personas que laboran en dicha institución, y en cierto número de 8 personas afirman que si se realiza, entonces se analiza que existe una discordia en realizar esa actividad.

5.- ¿Existe en la Institución una definición clara de funciones, objetivos, metas y tareas para cada persona?

CUADRO N° 9: Definición clara de Objetivos y Metas

N	Válidos	18
	Perdidos	8
Moda		1

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

TABLA N° 5: Definición clara de Objetivos y Metas

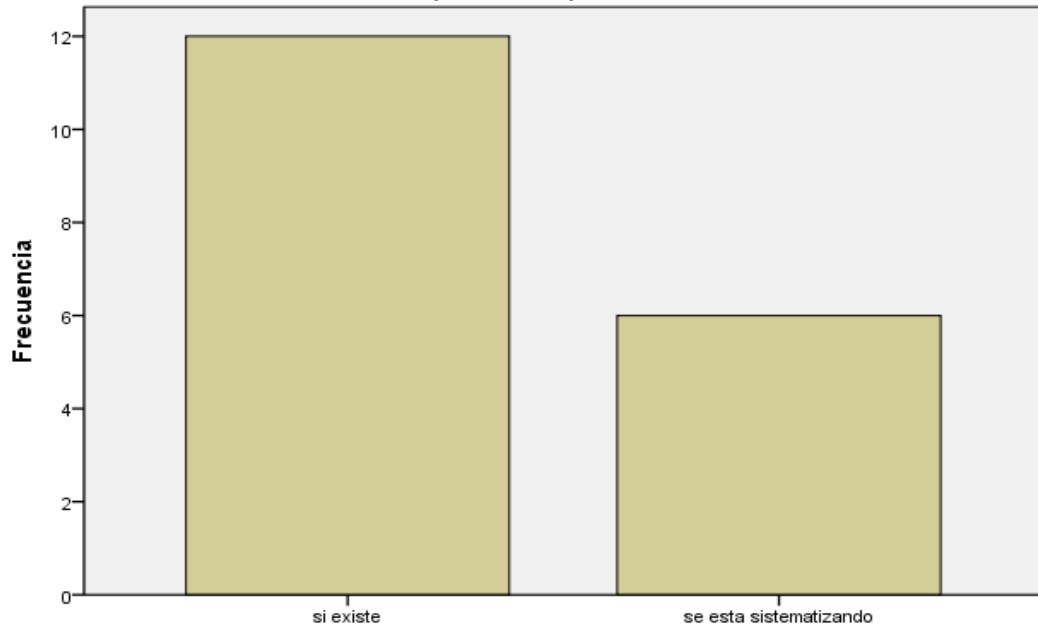
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	si existe	12	46,2	66,7	66,7
	se está sistematizando	6	23,1	33,3	100,0
	Total	18	69,2	100,0	
Perdidos	Sistema	8	30,8		
Total		26	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

GRÁFICO N^a 5: Definición clara de Objetivos y Metas

5. ¿Existe en la Institución una definición clara de funciones, objetivos, metas y tareas para cada persona?



Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

ANÁLISIS

En la institución existe; objetivos, metas, tareas y funciones muy claras y definidas proporcionadas por la misma, donde 12 personas manifiesta su conocimiento y lo cumplen como se debe, mientras que un cierto número de 6 personas no tienen muy definidas los aspectos mencionados, por lo que tienen dificultades en cumplir eficientemente las tareas, así se interpreta que no todo el personal de la institución asumen de forma clara y precisa los actividades que contiene la cooperativa.

6.- La actualización de conocimientos y mejora del personal de la cooperativa, directivos, socios es importante para autoridades y directivos?

CUADRO N^a 10: Importante para Autoridades y Directivos

N	Válidos	18
	Perdidos	8
Moda		1

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

TABLA N° 6: Importante para Autoridades y Directivos

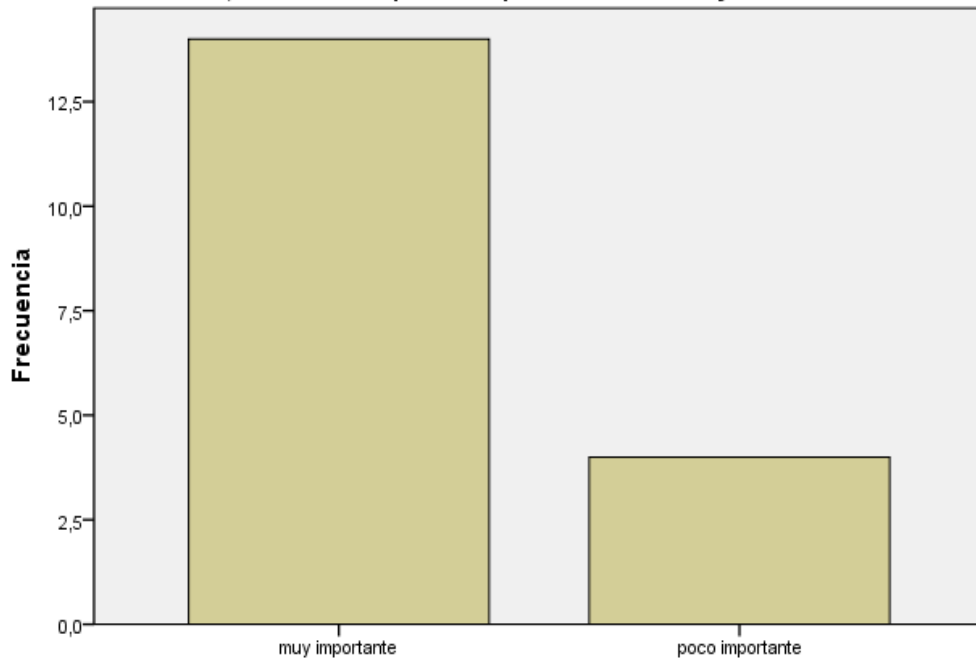
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy importante	14	53,8	77,8	77,8
	poco importante	4	15,4	22,2	100,0
	Total	18	69,2	100,0	
Perdidos	Sistema	8	30,8		
Total		26	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

GRÁFICO N° 6: Importante para Autoridades y Directivos

6.La actualización de conocimientos y mejora del personal de la cooperativa, directivos, socios es importante para autoridades y directivos?



Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

ANÁLISIS

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro, 18 personas laboran en la institución, de las cuales 14 de ellas mencionan que la actualización de conocimiento y mejora del personal, directivos, socios es importante para la autoridad o directivo que vela por la institución ya que de eso depende que su institución se mantenga en el mercado laboral y competitivo.

7.- ¿Se realiza en la cooperativa la evaluación de desempeño?

CUADRO N^a 11: Evaluación de Desempeño

N	Válidos	18
	Perdidos	8
Moda		4

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

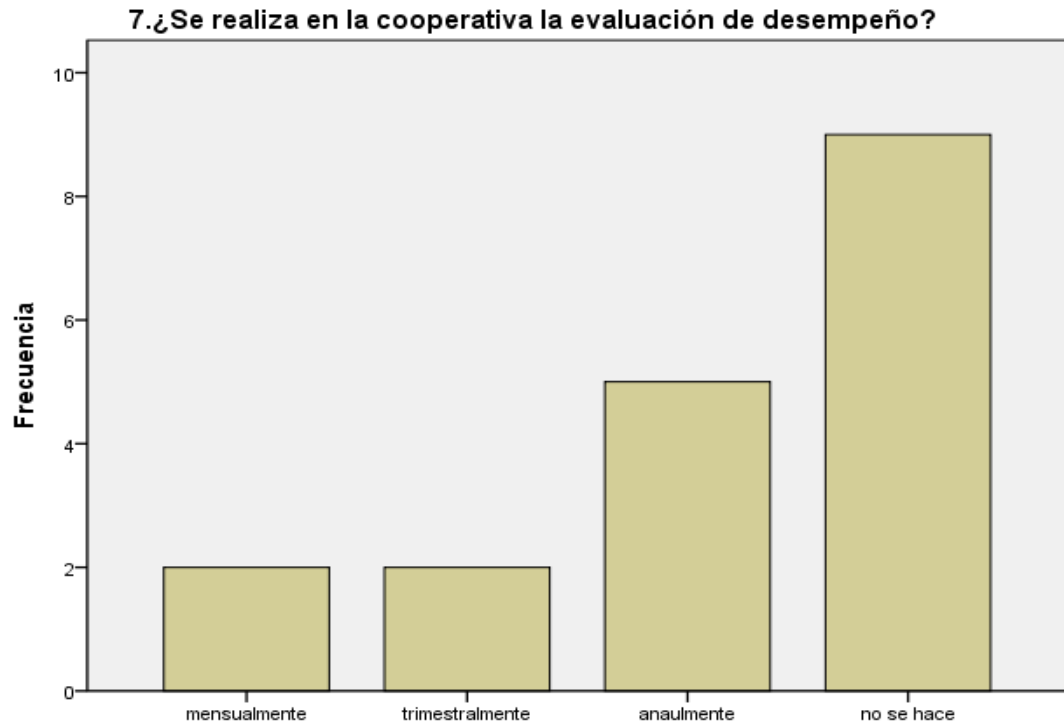
Elaborado: La investigadora

TABLA N^a 7: Evaluación de Desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mensualmente	2	7,7	11,1	11,1
	Trimestralment e	2	7,7	11,1	22,2
	Anualmente	5	19,2	27,8	50,0
	no se hace	9	34,6	50,0	100,0
	Total	18	69,2	100,0	
Perdidos	Sistema	8	30,8		
Total		26	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora



Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

ANÁLISIS

En relación a la evaluación de desempeño de la Cooperativa, 9 personas mencionan que no se hace la valoración de las actividades que cada una posee, como se puede visualizar en el gráfico, 7 personas afirman que la cooperativa realiza la evaluación del desempeño anualmente, por ende se puede interpretar que la institución debe ejecutar esta actividad trimestralmente ya que es un aspecto que puede ayudar a la cooperativa a mejorar el desempeño que actualmente posee.

8.- ¿Las relaciones de las autoridades, empleados, directivos institucionales son adecuadas?

CUADRO N^o 12: Relaciones en la Cooperativa

N	Válidos	18
	Perdidos	8
Moda		2

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

TABLA N^o 8: Relaciones en la Cooperativa

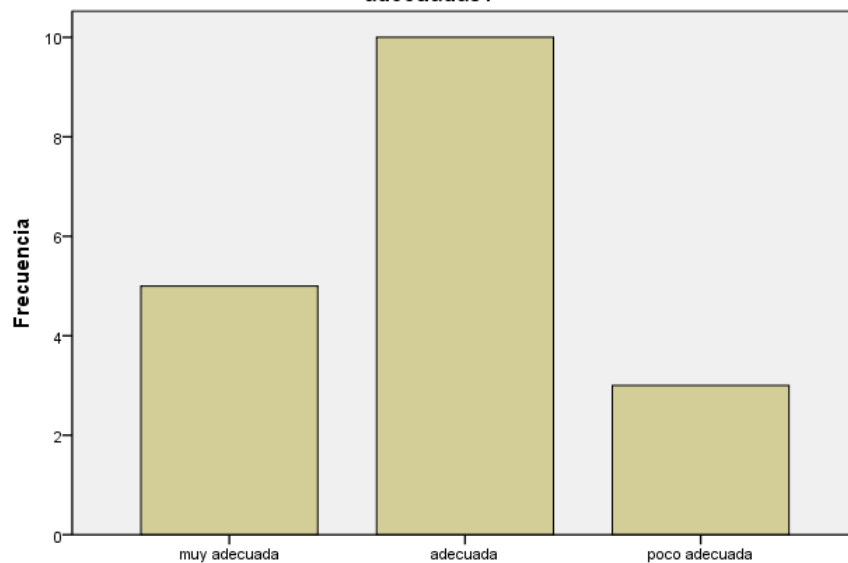
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy adecuada	5	19,2	27,8	27,8
	Adecuada	10	38,5	55,6	83,3
	poco adecuada	3	11,5	16,7	100,0
	Total	18	69,2	100,0	
Perdidos	Sistema	8	30,8		
Total		26	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

GRÁFICO N^o 8: Relaciones en la Cooperativa

8.¿Las relaciones de las autoridades, empleados, directivos institucionales son adecuadas?



Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

ANÁLISIS

Como se puede visualizar en la gráfica, analizamos que dentro de la Cooperativa las relaciones entre autoridades, empleados y directivos son adecuadas como las 10 de las 18 personas encuestadas lo afirman, considerando que 5 personas recalcan que las relaciones son

muy adecuadas, además 3 personas presiden que las relaciones son poco adecuadas, así indicando que dentro de la cooperativa si existe un buen ambiente de trabajo, dando un realce para cumplir con los objetivos, metas, actividades, etc. Planteadas inicialmente.

9.- ¿El crecimiento pausado que ha tenido en los últimos años la cooperativa se debe a?

CUADRO N° 13: Crecimiento Pausado

N	Válidos	18
	Perdidos	8
Moda		2

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

TABLA N° 9: Crecimiento Pausado

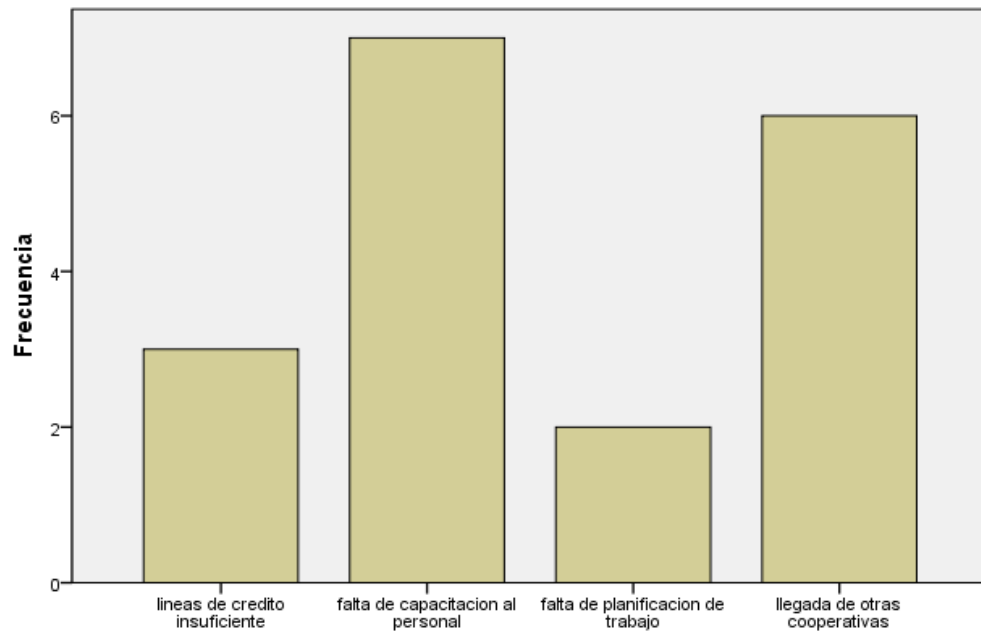
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	líneas de crédito insuficiente	3	11,5	16,7	16,7
	falta de capacitación al personal	7	26,9	38,9	55,6
	falta de planificación de trabajo	2	7,7	11,1	66,7
	llegada de otras cooperativas	6	23,1	33,3	100,0
	Total	18	69,2	100,0	
Perdidos	Sistema	8	30,8		
Total		26	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

GRÁFICO N^o 9: Crecimiento Pausado

9. ¿El crecimiento pausado que ha tenido en los últimos años la cooperativa se debe a?



Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

ANÁLISIS

Los últimos años la Cooperativa ha tenido un crecimiento pausado debido a que en la institución existe escasez de capacitaciones al personal como se puede visualizar en la gráfica donde 7 de las 18 personas que fueron encuestadas afirman esta situación, a su vez cabe recalcar que otro de los aspectos que no permite que la institución surja en el mercado laboral o competitivo es el alto nivel de competencia (llegada de otras Cooperativas), así espaciando el nivel de competitividad de la institución, así interpretando que dentro de la cooperativa debe existir planificación para realizar capacitaciones al personal pueden ser trimestralmente, así se pueda perfeccionar el desempeño de la misma.

10.- ¿Qué hacer para que la cooperativa mejore el desempeño competitivo?

CUADRO N^o 14: Mejorar el Desempeño Competitivo

N	Válidos	18
	Perdidos	8
Moda		3

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

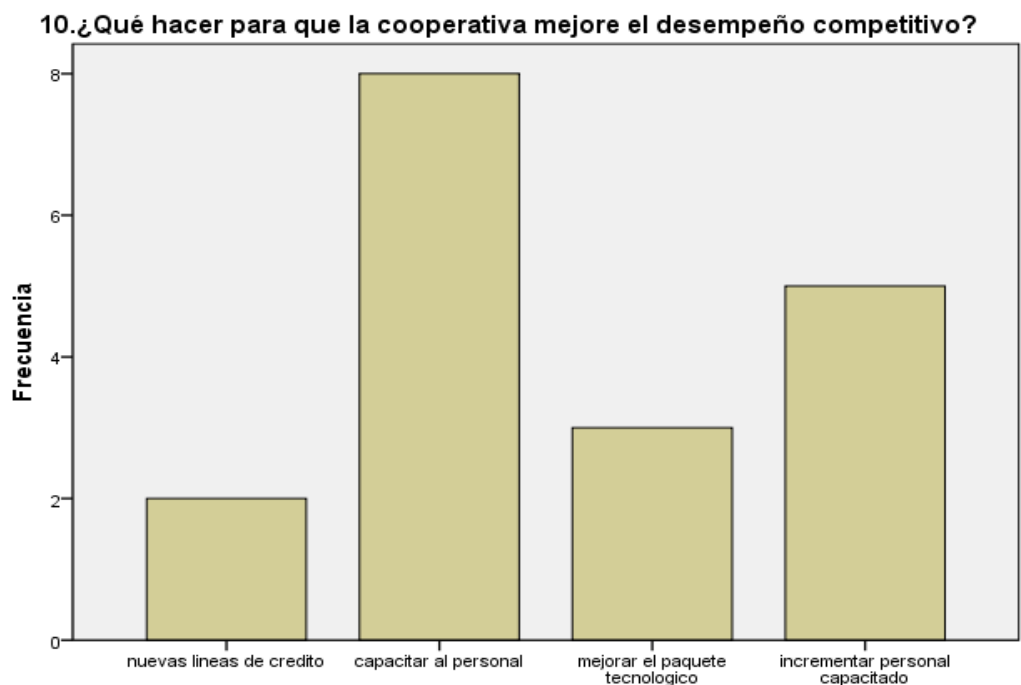
Elaborado: La investigadora

TABLA N^a 10: Mejorar el Desempeño Competitivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nuevas líneas de crédito	2	7,7	11,1	11,1
	capacitar al personal	8	30,8	44,4	55,6
	mejorar el paquete tecnológico	3	11,5	16,7	72,2
	incrementar personal capacitado	5	19,2	27,8	100,0
	Total	18	69,2	100,0	
Perdidos	Sistema	8	30,8		
Total		26	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

GRÁFICO N^a 10: Mejorar el Desempeño Competitivo

Fuente: Encuesta aplicada/ Enero 2018

Elaborado: La investigadora

ANÁLISIS

La sugerencia que perciben 8 personas de las 18 personas encuestadas es que el gerente quien vela por la institución planifique capacitaciones necesarias para mejorar el desempeño competitivo. La cooperativa se encuentra en la escala medio, se menciona que otro de los aspectos importantes que ayudaría a la institución es de que haya un incremento del personal calificado como mencionan 5 personas más, por ende se aclara que estos dos aspectos mencionados son muy relevantes para que el personal realice tareas como se debe y así la institución mejore el nivel del desempeño competitivo.

11.1 ANÁLISIS CORRELACIONAL

11.1.1 Nivel de confiabilidad

Para el análisis de confiabilidad del instrumento aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la Ciudad de Latacunga, el nivel de confiabilidad se lo analizó a través del dato estadístico del Alfa de Cronbach. El mismo que es el siguiente:

CUADRO N° 15: nivel de confiabilidad

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,949	,968	9

Elaborado por: La investigadora

El nivel de confiabilidad que el instrumento alcanzó es del 94,9%, lo que demuestra que los ítems utilizados dan una notoria confianza en los que respecta a la información recolectada sobre identificación de los factores internos que inciden en el desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la Ciudad de Latacunga.

11.1.2 MATRIZ DE CORRELACIÓN

CUADRO N° 16: Resultado Correlacional

	1. ¿Cuántos años trabaja en la institución?	2. Grado de preparación	4. ¿Ha realizado la cooperativa alguna investigación para conocer y actualizar la información sobre los factores internos?	5. ¿Existe en la Institución una definición clara de funciones, objetivos, metas y tareas para cada persona?	6. La actualización de conocimientos y mejora del personal de la cooperativa, directivos, socios es importante para autoridades y directivos?	7. ¿Se realiza en la cooperativa la evaluación de desempeño?	8. ¿Las relaciones de las autoridades, empleados, directivos institucionales son adecuadas?	9. ¿El crecimiento pausado que ha tenido en los últimos años la cooperativa se debe a?	10. ¿Qué hacer para que la cooperativa mejore el desempeño competitivo?
1. ¿Cuántos años trabaja en la institución?	1,000	,895	,793	,811	,780	,857	,864	,926	,902
2. Grado de preparación	,895	1,000	,850	,788	,595	,829	,808	,893	,837
4. ¿Ha realizado la cooperativa alguna investigación para conocer y actualizar la información sobre los factores internos?	,793	,850	1,000	,632	,478	,809	,699	,764	,737
5. ¿Existe en la Institución una definición clara de funciones, objetivos, metas y tareas para cada persona?	,811	,788	,632	1,000	,756	,581	,657	,941	,777
6. La actualización de conocimientos y mejora del personal de la cooperativa, directivos, socios es importante para autoridades y directivos?	,780	,595	,478	,756	1,000	,439	,700	,711	,661
7. ¿Se realiza en la cooperativa la evaluación de desempeño?	,857	,829	,809	,581	,439	1,000	,778	,786	,881
8. ¿Las relaciones de las autoridades, empleados, directivos institucionales son adecuadas?	,864	,808	,699	,657	,700	,778	1,000	,760	,766
9. ¿El crecimiento pausado que ha tenido en los últimos años la cooperativa se debe a?	,926	,893	,764	,941	,711	,786	,760	1,000	,904
10. ¿Qué hacer para que la cooperativa mejore el desempeño competitivo?	,902	,837	,737	,777	,661	,881	,766	,904	1,000

Elaborado por: La investigadora

El nivel de correlación que muestra los ítems del instrumento aplicado a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la Ciudad de Latacunga, en donde los empleados indican que existen falencias de desempeño competitivo a falta de conocimiento en relación a los factores internos, la correlación que existe es más del 0.01 con el 94.9% de correlación.

11.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA

Luego de obtener los resultados de la encuesta planteada se ha llegado al siguiente análisis: el 56% de empleados encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro del Cantón Latacunga manifiestan que no siempre en la Institución existen capacitaciones que puedan actualizar conocimientos en relación a los factores internos , ya que es uno de los motivos para mejorar el desempeño competitivo como lo mencionan el 44% de encuestados, y de esta forma se pueda ejecutar de la mejor manera las actividades destinadas y a su vez generar fortalezas a la institución que permitan mantenerse en el mercado, otra de las razones importantes que ayudaría a mejorar el desempeño competitivo de la Cooperativa es que todos los empleados deben ser personas calificadas como el 27% de empleados encuestados lo mencionan. Por lo cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro del Cantón Latacunga debe tomar en consideración los aspectos mencionados como: capacitar a los empleados trimestralmente de acuerdo a los requerimientos, y contratar personal calificado o de nivel superior los cuales permitirán tener un mayor vínculo en el mercado competitivo y de esta forma contar con nuevos socios. Toda organización eficiente para mantenerse en el mercado competitivo requiere de una óptima planificaciones tanto en capacitar a los empleados y contratar personal calificado, las mismas que permitirá tener un direccionamiento hacia los objetivos y metas de éxito.

12. IMPACTOS

12.1 IMPACTO TÉCNICO

El presente proyecto de investigación será considerado como una oportunidad media, ya que el avance dentro de este campo ayudará para una buena ejecución de los sistemas contables, tributos, funciones; además que la misma no se puede quedar fuera del cambio actual y de los avances tecnológicos; solo de esta manera y con estos recursos la cooperativa podrá tomar decisiones eficientes que mejoren el desempeño competitivo.

12.2 IMPACTO SOCIAL

La investigación posee importante impacto social porque a través del buen desarrollo de los factores internos relevantes la Cooperativa de Ahorro y Crédito, se logrará una cultura del personal más capacitado en el ámbito de recurso humano, gestión administrativa, finanzas, crecimiento y desarrollo, capacidad de servicio y a su vez sean capaces de contribuir al desempeño competitivo; porque al mejorar el nivel de conocimiento del personal en relación a los factores internos se estará apoyando a un alto porcentaje de un buen desempeño competitivo de la entidad financiera, puesto que las mismas contribuyen a la subsistencia en el mercado competitivo.

13. CONCLUSIONES RECOMENDACIONES DEL PROYECTO

13.1 CONCLUSIONES

- ❖ La información teórica sobre los factores internos como son recurso humano, administración, finanzas, tecnología, crecimiento y desarrollo, cliente inciden de una manera eficiente en el desempeño competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

- ❖ Tras aplicar el instrumento de investigación se pudo concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda, se encuentra en el nivel medio en cuanto al mercado competitivo debido a que el personal padece de conocimientos en relación a los factores internos principales que inciden en el desempeño competitivo, ya que al no contar con suficiente información generan problemas administrativos, financieros y tecnológicos, por lo que no permite trabajar en una misma dirección para alcanzar los objetivos planeados por la organización además impidiendo crecer a la institución frente a las demás entidades financieras.

- ❖ Mediante el presente proyecto de investigación se ha determinado aspectos críticos de cada factor interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda, las mismas que no han permitido mejorar el desempeño competitivo, en la área de recurso humano es regular las evaluaciones del desempeño de laborales de los empleados, en la gestión administrativa, existe personal no calificado, la carencia de capacitaciones, en la área de información y tecnología existe personas sin mayores conocimientos que dificulta el uso del sistema de información, en la área de finanzas cuenta con un capital de reserva para enfrentar una recesión económica, el crecimiento de la institución ha sido de nivel medio debido a que es regular la difusión de los servicios que ofrece la institución, en relación al servicio al cliente la cooperativa cumple con irregularidad los plazos y procedimientos para la entrega de créditos y beneficios, siendo envolturas que requiere poner relevancia para el crecimiento de la institución ya sea a corto mediano y largo plazo.

13.2 RECOMENDACIONES

- Este proyecto por su superación deberá considerado para todo aquel que forma parte de la cooperativa, tomando en cuenta que es necesario fortalecer conocimientos actualizando información teórica en relación a los factores internos que inciden en el desempeño competitivo como las diferentes áreas: administración, financiera y tecnológica, y así tener éxito en el mercado competitivo de la ciudad y provincia.
- Para poder recopilar información del proyecto de investigación se debe incluir a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda; ya que son quienes ayudan a medir el nivel de desempeño competitivo de la institución en relación a los factores internos, y quienes ayudan a la organización a alcanzar los objetivos, metas, actividades misión y visión planteada por la misma.
- La Cooperativa debe especializar al personal permitiendo el acceso al mercado competitivo, ya que son aquellas personas que cuentan con suficiente conocimiento y maneja de manera correcta los aspectos relevantes que inciden el desempeño competitivo, debe existir planificación de capacitaciones para actualizar la información y así puedan desarrollar y operar todos los principales factores internos que dan realce al crecimiento competitivo.

14. BIBLIOGRAFIA

- Aragón, A. (Abril de 2010). Investigación y ciencia. Revista. [Recuperado: 15 de octubre de 2017]. De estrategia y competitividad:
<http://www.uaa.mx/investigacion/revista/archivo/revista47/Articulo%201.pdf>
- Cooperativa Sierra Centro . (2017). Pagina Institucional. [Recuperado: 22 de octubre de 2017]. De Mision : <http://sierracentro.fin.ec/mision-vision.php>
- cooperativa sierra centro. (2017). Pagina Institucional. Agroscopio. [Recuperado: 22 de octubre de 2017]. De reseña historica: <http://www.agroscopio.com/ec/directorio/coop-ahorro-credito-sierra-centro/>
- Farrell, G. (07 de 2000). Observatorio Europeo LEADER. Revista Lider. [Recuperado: 15 de julio de 2017]. De competitividad economica:
<http://ec.europa.eu/agriculture/rur/leader2/rural-es/biblio/com-eco/comeconom.pdf>
- Galan , M. (29 de 03 de 2009). Metodologia de la Investigacion. Blog. [Recuperado: 25 de septiembre de 2017]. De http://manuelgalan.blogspot.com/2009_05_24_archive.html
- Galeano , M. (2004). Diseños De Investigacion. Dialnet. [Recuperado: 26 de julio de 2017]. De Enfoque cualitativa: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-DisenodeProyectosEnLaInvestigacionCualitativa-3063194.pdf>
- Gestiopolis. (21 de 06 de 2002). La estabilidad. Blog. [Recuperado: 28 de julio de 2017]. De estabilidad financiera: <https://www.gestiopolis.com/que-es-la-estabilidad-financiera/>
- Guasca, M. (2012). Documentos de Investigacion . Trabajo Pdf . [Recuperado: 12 de noviembre de 2017]. De Competitividad Nacional:
http://www.urosario.edu.co/urosario_files/64/6421d10c-b165-4b7a-accac208fa4a0ec7.pdf
- Hall, S. (2001). Programa spss. Blog. [Recuperado: 12 de noviembre de 2017]. De concepto de spss: https://techlandia.com/programa-spss-sobre_48697/
- Hernández, R., Fernández , C., & Baptista, M. (1991). Metodologia de Investigacion . Libro pdf. [Recuperado: 22 de noviembre de 2017]. De Tipo de investigacion :
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20Edici%C3%B3n%20de%20Edici%C3%B3n.pdf

- INEC. (2010). Latacunga Cotopaxi. Documento pdf. [Recuperado: 27 de agosto de 2017]. De Poblacion Economicamente Activa: http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0501_LATACUNGA_COTOPAXI.pdf
- Isaac, A. (8 de 10 de 2008). Liquidez definicion. Blog. [Recuperado: 20 de febrero de 2018]. De Liquidez Definicion: <http://urbanres.blogspot.com/2008/10/liquidez-definicion-y-caracteristicas.html>
- Jáuregui , A. (20 de 11 de 2000). Productividad y Competitividad. Blog. [Recuperado: 16 de agosto de 2017]. De <https://www.gestiopolis.com/productividad-competitividad-america-latina/>
- Jerico, P. (2001). La nueva gestion de talento humano. Libro pdf. [Recuperado: 24 de noviembre de 2017]. De recurso humano: https://cesarop.weebly.com/uploads/4/1/1/9/41190691/la_nueva_gestion_del_talento.pdf
- Ley General De Cooperativas Art: 86. (09 De 25 De 2003). Texto Refundido, Concordado Y Sistematizado De La Ley General De Cooperativas. Biblioteca del Congreso Nacional Chile. [Recuperado: 20 de febrero de 2018]. De definicion de las Cooperativas de Ahorro y Credito: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=221322>
- Lopez, A. (2002). Metodologia de investigacion . Google Academico. [Recuperado: 18 de junio de 2017]. De tipos de investigacion: [https://books.google.com.ec/books?id=BLO9spGHxrwC&pg=PA23&lpg=PA23&dq=La+investigaci%C3%B3n+documental+es+aquella+que+se+realiza+a+trav%C3%A9s+de+la+consulta+de+documentos+\(libros,+revistas,+peri%C3%B3dicos,+memorias,+anuarios,+registros,+c%C3%B3dices,+co](https://books.google.com.ec/books?id=BLO9spGHxrwC&pg=PA23&lpg=PA23&dq=La+investigaci%C3%B3n+documental+es+aquella+que+se+realiza+a+trav%C3%A9s+de+la+consulta+de+documentos+(libros,+revistas,+peri%C3%B3dicos,+memorias,+anuarios,+registros,+c%C3%B3dices,+co)
- Martos, Navarro Fernando; El Cuerpo De Gestión Administrativa; Octava Edición; Editorial Mad S.L.; Ecuador; 2006; (Pág. 14).
- Morocho, D. (2008). Estudio de Competitividad entre cooperativas. Tesis pdf. [Recuperado: 22 de noviembre de 2017]. De Estudio de Competitividad: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/4657/1/112773.pdf>

- OIT. (2002). Organización Internacional de trabajo. Documento Pdf. [Recuperado: 13 de junio de 2017]. De la cooperativa:
https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/promocion_cooperativas_r193.pdf
- Pérez, V. (23 de 09 de 2008). Competitividad empresarial. Blog. [Recuperado: 22 de noviembre de 2017]. De Competitividad Empresarial:
http://www.degerencia.com/articulo/competitividad_empresarial_un_nuevo_concepto
- Porter, M. (1993). Ventaja competitiva. Libro pdf. [Recuperado: 22 de noviembre de 2017]. De la competitividad:
<http://www.uic.org.ar/IntranetCompetitividad/1%C2%BA%20jornada/2.%20lectura%20complementaria/1.%20ser%20competitivo%20-%20michael%20e.%20porter%20cap.%206.pdf>
- Reyes, O. (2012). Habilidad gerencial. Slide share. [Recuperado: 22 de noviembre de 2017]. De concepto de habilidades gerenciales:
<https://es.slideshare.net/oscarreyesnova/concepto-de-habilidades-gerenciales>
- Royo, G. (20 de 04 de 2014). el crecimineto y desarrollo de una empresa. Blog. [Recuperado: 20 de febrero de 2018]. De concepto de crecimiento:
<https://capitalibre.com/2014/04/crecimiento-desarrollo-empresa>
- Salazar, M. (29 de 04 de 2015). Validacion y construccion de instrumentos. Blog. [Recuperado: 09 de julio de 2017]. De <http://postinicial.blogspot.com/2015/05/el-cuestionario.html>
- Silva , R. (2009). Calidad al servicio al cliente. Monografias . [Recuperado el 13 de junio de 2017]. De calidad de Servicio: <http://www.monografias.com/trabajos66/calidad-servicio-cliente/calidad-servicio-cliente2.shtml>
- superintendencia de economia popular y solidaria. (04 de 2013). Obtenido de situacion actual de las coopertivas de la provincia de cotopaxi.:
http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Bolet%C3%ADn%20trimestral%2024_04_2013_final.pdf/68b53d50-3a0d-461a-8bd9-bbad0c5589a6
- superintendencia de economia y popular. (2017). Noticias. Crecimiento del Sector financiero. [Recuperado el 05 de junio de 2017]. De cooperativas de ahorro y credito del ecuador : <http://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito>

Taimal, J. (31 de 12 de 2015). Informe sectorial. Documento Pdf. Obtenido de sector cooperativas informe sectorial:

http://www.ratingspcr.com/uploads/2/5/8/5/25856651/ec-201512-fin-cooperativo_v01.pdf

Thompson , I. (07 de 2006). Definicion de encuesta. Pagina web. [Recuperado: 14 de junio de 2017]. De <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>

Tomé, R. (2010). desempeño innovador . Documento pdf. [Recuperado el 13 de junio de 2017]. De <http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/100267ra.pdf>

Zamora, A. (Mayo de 2008). Rentabilidad y ventaja Competitiva. Enciclopedia Virtual.

[Recuperado: 25 de junio de 2017]. De concepto de rentabilidad:

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>