



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE
LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ILINIZA LTDA.**

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

Autores:

Josselin Maricela Jaya Casarayo

Karina Nicole Montalvo Freire

Tutor:

Mg. Maira Natalia Martínez Freire

LATACUNGA – ECUADOR

JULIO 2025

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

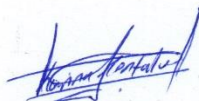
Jaya Carasayo Josselin Maricela, con cédula de ciudadanía No. 0504895665, Montalvo Freire Karina Nicole, con cédula de ciudadanía No. 1722795620 declaramos ser autores del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ILINIZALTDA”**, siendo la Ing. Maira Natalia Martínez Freire Mg., Tutora del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

Latacunga, 23 de julio 2025



Josselin Maricela Jaya Carasayo
C.C: 0504895665



Karina Nicole Montalvo Freire
C.C: 1722795620

AVAL DE TUTOR DE PROYECTO DE TITULACIÓN

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

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ILINIZA LTDA”, de Jaya Carasayo Josselin Maricela; Montalvo Freire Karina Nicole, de la carrera de Administración de Empresas, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir con las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 23 de julio 2025


Mg. Maira Natalia Martinez Freire

C.C.: 1712507761

TUTORA

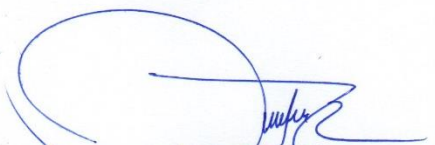
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, los postulantes: Jaya Carasayo Josselin Maricela; Montalvo Freire Karina Nicole, con el título del Proyecto de Investigación: **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ILINIZA LTDA”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

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

Latacunga, 23 de julio 2025

Para constancia firman:



Mg. Roberto Carlos Arias Figueroa
C.C: 0502123730
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Dra. Isabel Regina Armas Heredia
C.C: 0502298482
LECTOR 2 (MIEMBRO)



Dr. Luis David Moreano Martínez
C.C: 0502307960
LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO I

Primeramente, agradezco a Dios, fuente de sabiduría y fortaleza, por guiar cada paso de mi camino, brindarme salud, perseverancia y la oportunidad de culminar esta etapa tan importante en mi vida académica.

Mi más sincero agradecimiento a la Mg. Maira Martínez, mi tutora de tesis, por su valiosa orientación, compromiso y constante apoyo durante el desarrollo de esta investigación. Su experiencia y dedicación fueron fundamentales para alcanzar los objetivos propuestos.

A mis padres, quienes, con su amor incondicional, esfuerzo y motivación han sido el pilar esencial en mi formación, gracias por enseñarme el valor de la constancia y el sacrificio.

A mi familia, gracias por ser el refugio al que siempre puedo volver. Su amor, comprensión y compañía han sido fundamentales en cada paso de este camino. Gracias por acompañarme con sus palabras de aliento y esos gestos cotidianos que me recordaban que no estaba sola, ustedes son mi red de apoyo, mi motivación y parte esencial de este logro.

A mis compañeros de estudio, por compartir esta etapa con entusiasmo, trabajo en equipo y compañerismo. Y a todas las personas que me acompañaron durante mi vida universitaria gracias por cada palabra de aliento, cada momento compartido, porque cada uno dejó huellas imborrables en mi historia.

Finalmente, agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi por brindarme la formación académica necesaria, los recursos y el espacio para crecer profesional y personalmente.

Josselin Maricela Jaya Carasayo

AGRADECIMIENTO II

Con gratitud y profunda satisfacción, hoy expreso mi agradecimiento por haber culminado este proyecto de investigación, que representa no solo el cierre de una etapa académica, sino también un peldaño más en mi crecimiento personal y profesional.

Primeramente, agradezco a Dios, fuente de fortaleza y guía constante en mi camino. Su presencia me dio esperanza en los momentos difíciles y serenidad para no rendirme.

A mi madre, ejemplo de lucha, amor y entrega incondicional, gracias por estar siempre a mi lado. A mis hermanos, mi cuñada y sobrinos, por ser mi motivación diaria y brindarme su apoyo con cariño y alegría.

A Ernesto S., por su respaldo, por creer en mí y acompañarme con palabras de aliento cuando más lo necesité. A Luis V., un amigo leal, gracias por tu compañía y por ayudarme a mantenerme firme en este proceso.

A los docentes de la carrera de Administración de Empresas, por compartir sus conocimientos con pasión y dedicación, sembrando en mí el compromiso con la excelencia profesional.

A la Mg. Maira Martínez, tutora de este trabajo de tesis, le agradezco sinceramente por su orientación, paciencia y por cada recomendación que permitió mejorar esta investigación.

Finalmente, extendiendo mi agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi, por abrirme sus puertas y brindarme las herramientas necesarias para formarme como profesional y como ser humano.

A todos, gracias de corazón. Este logro también es de ustedes.

Karina Nicole Montalvo Freire

DEDICATORIA I

A ti, Padre Celestial, dedico este logro con humildad y amor, gracias por sostenerme en los momentos de dificultad, por iluminar mi camino con tu sabiduría y por darme la fortaleza para nunca rendirme. Todo lo que soy y he alcanzado es por tu inmensa gracia.

A mis padres, Antonio Jaya y María Carasayo, les entrego con el corazón este fruto de tanto esfuerzo, gracias por ser mi refugio, mi guía y mi mayor motivación, gracias por esas palabras de aliento que me brindaban su ejemplo de vida me ha enseñado que con fe, sacrificio y amor todo es posible.

A mis hermanos y hermanas, por estar siempre presentes con palabras de aliento y cariño, y por creer en mí incluso en los momentos más difíciles. Su compañía ha sido un gran impulso para seguir adelante.

A mí misma hoy me abrazo con orgullo, porque sé todo lo que me costó llegar hasta aquí, me felicito por no rendirme, por continuar a pesar del cansancio, del miedo y de las dudas. Por cada noche de estudio, por cada lágrima que limpié en silencio, por cada “sí puedo” que me repetí cuando todo parecía difícil.

Hoy puedo decir con certeza que lo logre, que cada esfuerzo, cada lágrima y cada desvelo valieron la pena. Este sueño que parecía tan lejano, hoy es una hermosa realidad.

Josselin Maricela Jaya Carasayo

DEDICATORIA II

*Dedico esta tesis, con todo mi corazón, a **Dios** y a la **Virgen**, quienes han sido mi guía y consuelo en cada paso de este camino. En los momentos de incertidumbre, cuando sentía que no podía más, su presencia me dio paz, fuerza y claridad. A ellos elevo mi gratitud más sincera por sostenerme silenciosamente hasta alcanzar esta meta.*

*A mi amado padre, **Jaime Montalvo**, a quien extraño profundamente. Aunque la vida no me permitió tenerte físicamente en este momento tan importante, tu recuerdo ha sido un faro de amor y orgullo que me ha guiado siempre. Tus enseñanzas y el cariño que sembraste en mí siguen vivos. Este logro también es tuyo, papá.*

*A mi abuelita, **Clara Antón**, mujer de sabiduría y ternura, cuyo amor dejó una huella imborrable en mí. Aunque ya no estás físicamente, te siento en cada paso. Gracias por enseñarme a ser fuerte, humilde y agradecida.*

*A mi madre, **Marina Freire**, la mujer más valiente que conozco, mi heroína y ejemplo de vida. Gracias por tus sacrificios, por tus oraciones en silencio, por tu amor infinito y por sostenerme cuando todo parecía cuesta arriba. Este logro te pertenece tanto como a mí.*

*A mis hermanos, **Maurycy**, **Diego** y **Alejandra**, gracias por su apoyo incondicional, sus palabras sinceras y su amor. A mis sobrinos, **Jeremy** y **Pablo**, por ser mi fuente de alegría e inspiración. Y a mi cuñada, **Nicole Aguilar**, por tu cariño y cercanía en este proceso.*

Y, finalmente, me lo dedico a mí misma: a la mujer que no se rindió, que transformó los obstáculos en aprendizajes y que creyó en sí misma incluso en los días difíciles. Me abrazo con orgullo porque este logro también es fruto de mi amor propio, disciplina y fe.

A todos ustedes, y a mí misma, les dedico este logro con el alma llena de gratitud, amor y esperanza.

Karina Nicole Montalvo Freire

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ILINIZA LTDA.”

Autores:

Jaya Carasayo Josselin Maricela

Montalvo Freire Karina Nicole

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo principal analizar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda. El problema detectado es porque se evidencian deficiencias en los procesos administrativos internos, que afectan directamente la productividad de los empleados y la efectividad de los proyectos institucionales. Para la presente investigación se empleó una metodología con enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y correlacional. La población consistió en los 29 empleados de la Cooperativa de Ahorro y crédito Iliniza Ltda., se utilizó un instrumento, un cuestionario dividido por su variable independiente gestión administrativa y su variable dependiente productividad laboral, con sus respectivas dimensiones. La validación del instrumento fue verificada por expertos y la confiabilidad se calculó mediante el Alpha de Cronbach que nos dio un valor de (0.967) para la variable Gestión Administrativa y de (0,922) para la variable de Productividad Laboral, estos valores indicaron una alta confiabilidad garantizando que es un instrumento adecuado. Los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada fueron realizados mediante un software de análisis estadístico (SPSS), el cual permitió medir la relación que existe entre las variables de la gestión administrativa y la productividad laboral; se identificó una correlación positiva fuerte ($r=0.881$) y un nivel de significancia bilateral de ($p < 0.001$) entre ambas variables. Se concluyó que existen oportunidades significativas de mejora en la gestión administrativa que podrían impactar positivamente en la productividad. Se recomendó reforzar la comunicación interna, especialmente en los procesos que existen una leve deficiencia, mediante la implementación de canales de comunicación más efectivos y accesibles.

Palabras Clave: Confiabilidad, Gestión Administrativa, Procesos, Productividad Laboral.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

TITLE: “ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND WORK PRODUCTIVITY OF EMPLOYEES OF THE ILINIZA LTDA SAVINGS AND LOAN COOPERATIVE”

Authors:

Jaya Carasayo Josselin Maricela

Montalvo Freire Karina Nicole

ABSTRACT

The main objective of this research was to analyze the relationship between administrative management and labor productivity among employees of the Iliniza Ltda. Savings and Credit Cooperative. The problem identified was that deficiencies in internal administrative processes were evident, directly affecting employee productivity and the effectiveness of institutional projects. For this research, a quantitative methodology was used, with a non-experimental and correlational design. The population consisted of the 29 employees of the Iliniza Ltda. Savings and Credit Cooperative. An instrument was used, a questionnaire divided into its independent variable, administrative management, and its dependent variable, labor productivity, with their respective dimensions. The validation of the instrument was verified by experts, and reliability was calculated using Cronbach's alpha, which gave us a value of (0.967) for the Administrative Management variable and (0.922) for the Labor Productivity variable. These values indicated high reliability, ensuring that it is an adequate instrument. The results obtained through the survey were analyzed using statistical analysis software (SPSS), which allowed us to measure the relationship between the variables of administrative management and labor productivity. A strong positive correlation ($r= 0.881$) and a bilateral significance level of ($p < 0.001$) were identified between both variables. It was concluded that there are significant opportunities for improvement in administrative management that could positively impact productivity. It was recommended to strengthen internal communication, especially in processes where there is a slight deficiency, by implementing more effective and accessible communication channels.

Keywords: Reliability, Administrative Management, Processes, Labor Productivity.

AVAL DE TRADUCCIÓN



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 al idioma inglés del Proyecto de Investigación cuyo título versa: **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ILINIZA LTDA.”** presentado por: **Jaya Carasayo Josselin Maricela y Montalvo Freire Karina Nicole**, egresadas de la Carrera de: **Administración de Empresas**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, 25 de julio del 2025

Atentamente,

Lcdo. Marco Paul Beltrán Semblantes. Mg.
DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0502666514



CERTIFICADO DE INFORME DE SIMILITUD

En mi calidad de Tutor del Proyecto de investigación con el tema: “La gestión administrativa y la productividad laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.”, de Jaya Carasayo Josselin Maricela, Montalvo Freire Karina Nicole, de la carrera de Administración de Empresas, remito la captura de pantalla del reporte del sistema de reconocimiento de texto Turnitin, con un porcentaje de coincidencias del 6%; y, expreso una vez más, mi conformidad en cuanto a la dirección del trabajo de titulación.

6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 18 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 6%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

*0% detectado como IA


La detección de IA incluye la posibilidad de palabras. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral de 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se requiere revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de la toma de decisiones acerca del trabajo del estudiante. Lo alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Latacunga, 23 de julio de 2025



Mg. Maíra Natalia Martínez Freire
C.C: 1712507761
TUTOR

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	II
AVAL DE TUTOR DE PROYECTO DE TITULACIÓN	III
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	IV
<i>AGRADECIMIENTO I</i>	V
<i>AGRADECIMIENTO II</i>	VI
<i>DEDICATORIA I</i>	VII
<i>DEDICATORIA II</i>	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
AVAL DE TRADUCCIÓN	XI
CERTIFICADO DE INFORME DE SIMILITUD	XII
ÍNDICE DE CONTENIDO	XIII
ÍNDICE DE TABLAS	XVII
ÍNDICE DE FIGURAS	XVIII
ÍNDICE DE ANEXOS	XIX
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. INTRODUCCIÓN	2
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
3.2 OBJETIVOS	6
3.2.1 <i>Objetivo General</i>	6

3.2.2	<i>Objetivos Específicos</i>	6
3.3	JUSTIFICACIÓN	7
4.	BENEFICIARIOS DEL ESTUDIO	8
5.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA	10
5.1	ANTECEDENTES	10
5.2	MARCO TEÓRICO	13
5.2.1	<i>Gestión Administrativa</i>	15
5.2.2	<i>Productividad Laboral</i>	19
5.2.3	<i>ESCALAS DE ACTITUD</i>	24
6	METODOLOGÍA EMPLEADA.....	25
6.1	ENFOQUE	25
6.1.1	<i>Enfoque Cuantitativo</i>	25
6.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
6.2.1	<i>Investigación Descriptiva</i>	26
6.2.2	<i>Investigación correlacional</i>	26
6.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	27
6.3.1	<i>No experimental</i>	27
6.4	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	27
6.4.1	<i>Método inductivo – deductivo</i>	27
6.4.2	<i>Método analítico – sintético</i>	28
6.5	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	28
6.6	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	29
6.6.1	<i>Cuestionario</i>	29

6.7	POBLACIÓN Y MUESTRA	32
6.8	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	32
6.9	HIPÓTESIS DEL ESTUDIO	32
	6.9.1 <i>Hipótesis General</i>	33
	6.9.2 <i>Hipótesis Específicas</i>	33
7	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	35
7.1	DESCRIPCIÓN DE TRABAJO DE CAMPO	35
7.2	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	36
	7.2.1 <i>Análisis de los datos generales</i>	36
	7.2.2 <i>Análisis Variable Independiente. Gestión Administrativa</i>	38
	7.2.3 <i>Variable dependiente. Productividad Laboral</i>	43
	7.2.4 <i>Análisis de resultados Prueba de Hipótesis General. Relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral</i>	46
	7.2.5 <i>Prueba de la hipótesis específica 1. Relación entre la Dimensión de planeación y la variable productividad laboral</i>	49
	7.2.6 <i>Prueba de la hipótesis específica 2. Relación entre la Dimensión organización y variable la productividad laboral</i>	52
	7.2.7 <i>Prueba de hipótesis específica 3. Relación entre la Dimensión dirección y la variable productividad laboral</i>	54
	7.2.8 <i>Prueba de la hipótesis específica 4. Relación entre la Dimensión Control y la variable Productividad laboral</i>	57
7.3	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	62
8.	IMPACTOS.....	66

8.1	IMPACTO ECONÓMICO.....	66
8.2	IMPACTO SOCIAL.....	67
9.	CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ILINIZA LTDA.....	67
9.1	ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	67
9.2	DATOS GENERALES DE LA COOPERATIVA	68
9.2.1	<i>Misión Institucional</i>	70
9.2.2	<i>Visión Institucional</i>	70
9.2.3	<i>Valores empresariales</i>	70
9.2.4	<i>Objetivos estratégicos</i>	71
9.2.5	<i>Políticas</i>	71
9.3	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	73
9.4	PROVEEDORES	74
10.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	75
10.1	CONCLUSIONES.....	75
10.2	RECOMENDACIONES	76
11.	BIBLIOGRAFÍAS	77
12.	ANEXOS	84

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	TABLA RESUMEN DE OBJETIVOS - ACTIVIDADES	7
TABLA 2	BENEFICIARIOS DEL ESTUDIO	9
TABLA 3	DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	31
TABLA 4	GÉNERO	36
TABLA 5	EDAD	37
TABLA 6	DIMENSIÓN DE PLANEACIÓN	38
TABLA 7	DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN	39
TABLA 8	DIMENSIÓN DIRECCIÓN	40
TABLA 9	DIMENSIÓN CONTROL	41
TABLA 10	VARIABLE "GESTIÓN ADMINISTRATIVA"	42
TABLA 11	DIMENSIÓN EFICIENCIA	43
TABLA 12	DIMENSIÓN EFICACIA	44
TABLA 13	VARIABLE "PRODUCTIVIDAD LABORAL"	45
TABLA 14	CONFIABILIDAD GESTIÓN ADMINISTRATIVA	47
TABLA 15	"CORRELACIÓN VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA"	48
TABLA 16	"ESCALA CORRELACIÓN PARA RHO SPEARMAN"	48
TABLA 17	CONFIABILIDAD DIMENSIÓN PLANEACIÓN	50
TABLA 18	CORRELACIÓN DIMENSIÓN PLANEACIÓN	51
TABLA 19	CONFIABILIDAD DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN	52
TABLA 20	CORRELACIÓN DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN	53
TABLA 21	CONFIABILIDAD DIMENSIÓN DIRECCIÓN	55
TABLA 22	CORRELACIÓN DIMENSIÓN DIRECCIÓN	56
TABLA 23	"CONFIABILIDAD DIMENSIÓN CONTROL"	57
TABLA 24	"CORRELACIÓN DIMENSIÓN CONTROL"	58
TABLA 25	RESUMEN DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	59
TABLA 26	IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS Y SUS IMPACTOS	65
TABLA 27	PROVEEDORES	74

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 PROCESO ADMINISTRATIVO.....	17
FIGURA 2 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	18
FIGURA 3 FACTORES DE PRODUCTIVIDAD	20
FIGURA 4 ESCALA DE LIKERT	31
FIGURA 5 GÉNERO.....	36
FIGURA 6 EDAD.....	37
FIGURA 7 DIMENSIÓN DE PLANEACIÓN	38
FIGURA 8 DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN.....	39
FIGURA 9 DIMENSIÓN DIRECCIÓN	40
FIGURA 10 DIMENSIÓN CONTROL	41
FIGURA 11 VARIABLE "GESTIÓN ADMINISTRATIVA"	42
FIGURA 12 DIMENSIÓN EFICIENCIA.....	43
FIGURA 13 DIMENSIÓN EFICACIA.....	44
FIGURA 14 VARIABLE "PRODUCTIVIDAD LABORAL"	45
FIGURA 15 UBICACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ILINIZA.....	69
FIGURA 16 LOGO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ILINIZA LTDA.....	70
FIGURA 17 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA ILINIZA LTDA.	73

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS 1 INSTRUMENTO DE ENCUESTA.....	84
ANEXOS 2 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS.....	88
ANEXOS 3 CARTA DE ACEPTACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN	97
ANEXOS 4 RESULTADOS DE LA ENCUESTA	98
ANEXOS 5 SOLICITUD DE INFORMACIÓN.....	107
ANEXOS 6 SOLICITUD APLICACIÓN DE ENCUESTAS	108
ANEXOS 7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	109

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto: La gestión administrativa y la productividad laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA.

Fecha de Inicio: octubre 2024

Fecha de Finalización: agosto de 2025

Lugar de Ejecución: Cooperativa Iliniza Matriz, Parroquia Toacaso, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, incluye agencias; Latacunga, Ambato, La Mana y Quito.

Facultad que Auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que Auspicia: Administración de Empresas

Proyecto de Investigación generativo vinculado (si corresponde): No

Equipo de Trabajo:

- Mg. Martínez Freire Maira Natalia – CI. 171250776-1
- Jaya Carasayo Josselin Maricela – CI. 050489566-5
- Montalvo Freire Karina Nicole – CI. 172279562-0

Área de Conocimiento: Administración de Empresas

Líneas de Investigación: Administración y Economía para el desarrollo humano y social.

Sub líneas de investigación de la carrera (si corresponde): Gestión e Innovación Empresarial

2. INTRODUCCIÓN

En la situación actual, la cooperativa de ahorro y crédito juega un papel crucial en el fortalecimiento del sector financiero popular y solidario en Ecuador, facilitando el acceso a servicios financieros inclusivos. La Cooperativa de ahorro y Crédito Iliniza LTDA., situada en el canto de Latacunga, se enfrenta al reto de mantener niveles alto de productividad laboral entre sus empleados, en un ambiente definido por cambios constantes y gran competencia.

La administración representa un aspecto fundamental para asegurar el buen funcionamiento de las organizaciones, ya que incluye la planificación, organización, dirección y control de los recursos de la institución. En este sentido, su impacto directo sobre la productividad laboral se manifiesta en la eficiencia, la calidad del servicio y la satisfacción de los socios.

Sin embargo, en la Cooperativa Iliniza, se ha identificado la necesidad de analizar de manera integral cómo los procesos administrativos afectan en el rendimiento de sus empleados, por lo tanto, el objetivo principal de la investigación es establecer la correlación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los empleados de la cooperativa, con el objetivo de proponer tácticas que optimicen ambos elementos.

Este estudio se fundamenta en la relevancia de reforzar las capacidades internas de la organización, elevar la calidad del servicio financiero que se ofrece y contribuir al desarrollo sostenible de la entidad. Para alcanzar este propósito, se utilizará un enfoque cuantitativo, mediante encuesta y un análisis estadístico, que permitirá demostrar el nivel de influencia de la gestión administrativa sobre la productividad laboral de los empleados.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El modo en que una organización administra su labor es un elemento relevante y característico de su operación. Esto se manifiesta en la manera en que maneja los problemas, oportunidades y cambios en el mercado, y constituye un conjunto integral de estrategias que asisten en la planificación, organización, dirección y control de todos los recursos requeridos para lograr las metas de la empresa de forma eficaz. (Pincay Mero, 2022).

En América Latina y el Caribe, las entidades financieras juegan un papel vital en el sistema financiero, dado que numerosas personas acuden a ellas para guardar sus ahorros o pedir préstamos para diferentes propósitos. Es fundamental gestionar de manera eficiente y efectiva las responsabilidades con los clientes durante este proceso de intermediación. Esto se basa tanto en la administración del organismo como en el cumplimiento de las obligaciones de sus trabajadores. Si la gestión es deficiente, esto podría corromper todo el sistema organizativo, restringir la habilidad de los trabajadores y desorientar las metas de las instituciones. (Ocaña, 2020).

En relación a esto, en Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito, como entidades financieras, contribuyen significativamente a la economía y fomentan la generación de nuevos proyectos empresariales. (Martínez, 2015). Es posible identificar algunas dificultades en el trabajo de un trabajador, tales como la falta de supervisión apropiada, la ausencia de integración en la compañía o en su posición, la incapacidad para explotar todo su potencial y una motivación deficiente. (Iturrialde, 2011).

Examinar la estructura de la cooperativa (jerarquía, funciones y obligaciones). Una organización inflexible o suficientemente definida puede provocar ineficiente y ausencia de coordinación entre los departamentos, lo que impacta directamente en el rendimiento laboral. el enfoque de liderazgo en la cooperativa puede tener una gran influencia en la motivación de los

empleados. Un liderazgo autoritario o suficientemente participativo puede provocar desánimo, mientras que uno fundamentado en el liderazgo transformacional o participativo podría potenciar la dedicación del personal, analizar los procesos y las directrices internas que orientan la administración cotidiana.

La ausencia de una comunicación nítida y constante entre los distintos niveles de la cooperativa puede ser una de las razones del rendimiento deficiente por ende es necesario que se comuniquen adecuadamente a los empleados los objetivos, expectativas y los recursos requeridos para alcanzar el logro de los mismos, de igual forma es esencial la capacitación constante de los empleados para que sean capaces de lograr los objetivos de la organización, en el caso de no obtener una formación adecuada o esta no se ajusta a las demandas laborales, puede surgir una desigualdad en su desempeño, si los empleados perciben que no poseen los medios necesarios para cumplir con sus obligaciones o que la carga laboral es desmedida, esto podría afectar de manera adversa su rendimiento.

En el entorno actual de las entidades financieras sobre todo en las Cooperativas de ahorro y crédito, la Gestión administrativa se ha convertido en una pieza clave para el desarrollo organizacional y la mejora de la productividad laboral en los empleados.

Si bien conocemos la importancia entre la gestión administrativa y la productividad laboral, todavía persiste un desconocimiento acerca de las mismas, dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador, la investigación tratara esta brecha mediante un análisis integral y un diagnostico acerca de la situación al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA.

Actualmente, la cooperativa brinda servicios financieros esenciales en la sociedad, ya que los servicios que brinda como ahorro, crédito e inversión, son utilizados de forma constantes por

familia, emprendedores y mis pymes. Su labor no solo impulsa el crecimiento económico de sus asociados, sino que también promueve una cultura de responsabilidad financiera y solidarias.

Hoy en día, la cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA. se encuentra en una posición intermedia en el segmento 3 de rendimiento financiero, lo que refleja su eficiencia y sostenibilidad económica. Esto significa que, aunque la cooperativa tiene una estructura operativa sólida y una cartera de socios activa, su rendimiento general no alcanza el nivel que se podría esperar en un segmento más alto. La falta de un crecimiento notable en sus indicadores financieros podría estar relacionada con factores internos que afectan su eficiencia operativa y su capacidad para aprovechar oportunidades en el mercado. A pesar de su dinámica de trabajo y su estabilidad relativa, la cooperativa enfrenta ciertos desafíos administrativos que podrían estar limitando su potencial de crecimiento.

Sin embargo, los factores clave que contribuyen a este desempeño bajo son las deficiencias en los procesos administrativos internos, que afectan directamente la productividad de los empleados y la efectividad de los proyectos institucionales. Al identificar estos cuellos de botella, se hace evidente que hay una falta de alineación entre los objetivos estratégicos y las tareas diarias que deben realizar los empleados, lo que resulta en que los objetivos establecidos no se cumplan de manera eficiente. Esto, a su vez, puede impactar negativamente en la moral y el compromiso del personal, creando un círculo vicioso de baja productividad. Además, los problemas en la gestión administrativa pueden llevar a una asignación inadecuada de recursos, a la falta de capacitación adecuada y a la ausencia de herramientas tecnológicas que optimicen el flujo de trabajo, lo que contribuye al estancamiento en el desarrollo organizacional.

Esta investigación está enfocada en analizar la relación y su influencia entre las dos variables de estudio, gestión administrativa y productividad laboral permitiendo identificar como afecta cada una de estas.

3.1 Formulación del problema

La pregunta de estudio es:

- ¿Cómo influye la gestión administrativa en la productividad laboral de los empleados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA?

3.2 Objetivos

3.2.1 *Objetivo General*

- Analizar la relación entre gestión administrativa y productividad de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.

3.2.2 *Objetivos Específicos*

- Fundamentar científicamente las variables gestión administrativa y productividad laboral.
- Realizar el diagnóstico de la situación actual entorno a la gestión administrativa y la productividad laboral de la cooperativa.
- Determinar la relación entre las dos variables de estudio, entre la gestión administrativa y la productividad.

Con el fin de alcanzar los objetivos planteados, la Tabla 1 establece las siguientes actividades:

Tabla 1*Tabla resumen de objetivos y actividades*

Objetivos	Actividades	Cronograma	Productos
Fundamentar científicamente las variables gestión administrativa y productividad laboral.	<ul style="list-style-type: none"> Investigar en artículos científicos, libros, revistas, etc. Sobre la gestión administrativa y la productividad laboral. 	1 mes (abril – mayo 2025)	<ul style="list-style-type: none"> Marco teórico
Realizar el diagnóstico de la situación actual entorno a la gestión administrativa y a la productividad laboral de la cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de las encuestas a los empleados. Analizar e interpretar los datos recolectados 	1 mes (mayo – junio 2025)	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de los empleados Base de datos obtenidos
Determinar la relación entre las dos variables de estudio, entre la gestión administrativa y la productividad.	<ul style="list-style-type: none"> Analizar cómo influye la Gestión administrativa y la productividad laboral de los empleados. 	1 mes (junio – julio 2025)	<ul style="list-style-type: none"> Conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

Nota. Elaborado por autores

3.3 Justificación

La presente investigación tiene como objetivo analizar cómo la gestión administrativa impacta en la productividad laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA, este estudio es básicamente relevante, ya que generalmente ha surgido una creciente preocupación por el bajo cumplimiento de las metas organizacionales lo que podría estar relacionado con una administración ineficiente y una falta de alineación entre los objetivos de la institución o la desmotivación lo que da como resultado el bajo desempeño del personal, desde un enfoque social y organizacional se conoce que la cooperativa juega un papel crucial en la inclusión financiera de sectores vulnerables y en el desarrollo económico local por lo que si sus procesos

administrativos no se manejan de manera estratégica, la eficiencia del personal y por ende la calidad del servicio pueden verse comprometidas por lo tanto es importante evaluar cómo la planificación, organización, dirección y control afectan el rendimiento laboral de los empleados además es fundamental conocer e identificar áreas críticas y proponer acciones correctivas que fortalezcan la estructura interna de la institución.

Desde el punto de vista académico, esta investigación aporta al campo de la administración al ofrecer evidencia empírica sobre la relación entre la gestión administrativa y la productividad, enfocándose directamente en una cooperativa del sector financiero popular y solidario, esta investigación será beneficiada tanto al gerente de la entidad como a todos los empleados, los hallazgos realizados ayudarán a llenar un vacío teórico y servirán como base para futuras investigaciones, además los resultados obtenidos pueden ser utilizados por la alta dirección de la Cooperativa Iliniza para mejorar sus prácticas gerenciales, optimizar el uso de los recursos humanos y establecer estrategias que aumenten la motivación, eficiencia y compromiso del personal, esto básicamente no solo mejorará el desempeño interno, sino que también fortalecerá la posición de la cooperativa en el mercado que labora.

4. BENEFICIARIOS DEL ESTUDIO

El presente estudio, tendrá impactos positivos en múltiples actores; como los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA., a su vez en los altos niveles jerárquicos de la entidad; por otro lado, los beneficiarios indirectos serán las familias de los empleados, clientes y socios.

Tabla 2*Beneficiarios*

Beneficiarios		Número
Directos	Empleados	28
	Gerente	1
	Total	29
Indirectos	Familias de los empleados (3 integrantes por empleados)	87
	Clientes	Indeterminado
	Socios	8000

Nota. Elaborado por autores.

A continuación, se extiende la información provista en la Tabla 2.

- **Trabajadores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA.:** Son aquellos beneficiarios directos de esta investigación, ya que el estudio se enfoca en mejorar su productividad laboral mediante una adecuada gestión administrativa tratando de ser más eficientes. La implementación de las estrategias administrativas generase un entorno laboral más motivador, organizado y colaborativo fortaleciendo el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- **Gerencia: La Gerencia de COAC Iliniza LTDA.** Se beneficiará al obtener un diagnóstico detallado de las deficiencias que están existiendo así mismo recibirá recomendaciones para poner en prácticas las estrategias y poder tomar decisiones acertadamente para consolidar la sostenibilidad y la competitividad de la cooperativa en el sector financiero.
- **Familias de los Trabajadores:** Las familias de los trabajadores se beneficiarán de manera indirecta ya que al ver un entorno mejorado y mucho más productivo se tiende a tener una mayor estabilidad económica y seguridad laboral de los trabajadores, teniendo así un impacto positivo en el bienestar general.

- **Clientes:** Los clientes de la cooperativa, quienes utilizan sus servicios financieros, se beneficiarán de una gestión más eficiente donde sus procesos sean más ágiles, transparentes y confiables.
- **Socios:** Los socios activos de la cooperativa se beneficiarán de manera indirecta ya que al tener una buena gestión administrativa y productividad laboral eficiente de los empleados garantizan la seguridad de sus inversiones y la estabilidad económica de la entidad dentro del mercado financiero.

5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

5.1 Antecedentes

La investigación de Mucha Lopez S. B., (2022) de la Universidad Continental titulado “La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL, la investigación utilizó un enfoque cuantitativo, aplicando cuestionarios como instrumento para recopilar datos y comprobar hipótesis, la investigación es de tipo correlacional, ya que se buscó identificar la relación existente entre las variables gestión administrativa y productividad laboral, uno de los problemas que se ha identificado la inadecuada gestión de recursos humanos, cuenta con un departamento, pero las políticas internas no se encuentran bien. Por ello sea planteado la pregunta del problema ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la empresa?, su propósito es establecer la relación que se manifiesta entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la empresa.

La autora menciona que existe un problema actual por el desconocimiento de la cultura administrativa, como resultado del estudio evidenció una correlación significativa, moderadamente fuerte y directamente proporcional entre la gestión administrativa y la productividad laboral en cuanto a los procesos de planeación, organización, dirección y control

presentan correlaciones positivas moderadas con la productividad laboral por ende la autora propone integrar capacitaciones que sean dirigidas al departamento de gerencia, donde se verá demostrado el mejoramiento en las habilidades blandas, donde deben enfocarse en el liderazgo, así permitiendo el cumplimiento de metas, a su vez se guíara al personal de manera adecuada donde el personal se sienta con la motivación necesaria y puedan cumplir con los objetivos

También la investigación de Jaramillo Pesántez, (2022) de la Universidad Nacional de Chimborazo titulada “La Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los Trabajadores y Empleados de la Dirección General de Movilidad, Tránsito y Transporte del Gad Municipal de Riobamba, la investigación adoptó el método hipotético-deductivo, permitiendo la formulación y comprobación de hipótesis sobre la relación entre gestión administrativa y productividad laboral con un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo y una investigación de tipo descriptivo-explicativo, ya que busca explicar la relación entre las variables utilizando como encuestas tipo Likert procesadas en el software SPSS para analizar los resultados, ha detectado baja productividad y motivación por parte de los trabajadores en el cual se plantea la pregunta al problema ¿Cómo la gestión administrativa influye en la productividad laboral de los trabajadores y empleados de la dirección general de movilidad, tránsito y transporte del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de la ciudad de Riobamba?.

Lo cual establece especificar la influencia de la gestión administrativa en la productividad laboral de los trabajadores y empleados, la autora menciona que la gestión no solo es un proceso administrativo, sino que comprende las acciones de planear, organizar, dirigir y controlar lo que ayuda a todas las organizaciones hacer más eficientes, a través de los análisis estadísticos, se evidencia un bajo rendimiento laboral, donde prevalece la insatisfacción y la apatía entre los trabajadores, no existe un interés destacado en el aprovechamiento de la jornada laboral, ni existen

métodos de motivación y supervisión. Por esta razón desarrollaron estrategias que ayuden a optimizar la gestión y la productividad en la dirección general de movilidad, tránsito y transporte del GAD municipal de Riobamba.

Además, la investigación de Alencastro Escalante, (2023) de la Universidad Estatal Península de Santa Elena titulado “Gestión Administrativa y Productividad en las Microempresas de la Parroquia Santa Rosa, Cantón Salinas. Se realizó un estudio de nivel exploratorio y descriptivo, considerando un método deductivo directo, teniendo un enfoque cualitativo y cuantitativo de investigación , se utiliza como instrumento una encuesta que está dirigido a las microempresas de la parroquia Santa rosa, se ha identificado que gestionan sus actividades de manera empírica lo que ha limitado su crecimiento y productividad, ya que carecen de conocimientos administrativos básicos, estas carencias se reflejan en la falta de innovación y estrategias efectivas que podrían maximizar sus recursos y adaptarse a un mercado cambiante por lo que a través de la investigación se obtuvo como respuesta que Un 65% de los encuestados carecen de formación en gestión administrativa, el 59% desconoce cómo gestionar recursos adecuadamente.

Lo que genera ciclos cerrados sin progreso y más del 50% de los encuestados conoce los principios básicos administrativos, por lo que la autora concluye que la falta de conocimientos administrativos es un obstáculo crítico para el desarrollo de las microempresas en Santa Rosa y propone fomentar capacitaciones en gestión administrativa y uso de tecnologías de innovación adaptadas a las necesidades y posibilidades de los microempresarios, también se resalta la importancia de aplicar procesos de planificación, organización, dirección y control para mejorar la productividad y lograr sostenibilidad en el tiempo.

Finalmente la investigación Defaz Toapanta & Jácome Naranjo , (2024) de la Universidad Técnica de Cotopaxi titulado “Gestión Administrativa y Productividad Laboral de los Trabajadores en la Industria Ipatoah S.A.S.”, determino la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral; mediante un enfoque cualitativo y cuantitativo, considerando una investigación de tipo descriptivo, transversal y correlacional, apoyando en un diseño no experimental, utilizando métodos inductivo- deductivo y analítico-sintético, utilizando dos técnicas principales que son la encuesta y la observación estructurada, el problema identificado es porque la productividad laboral en la industria ha disminuido debido a problemas como ausentismo frecuente de los trabajadores, falta de dirección y control por parte de la gerencia y la mala administración basada en experiencia personal y no en conocimientos técnicos.

El objetivo del estudio fue ver la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la industria IPMATH S.A.S. teniendo en cuenta que el ausentismo y problemas con el cumplimiento de horarios son factores que afectan negativamente la productividad, luego de la investigación realizada los autores proponen la implementación de un modelo de gestión administrativa donde se contemple una reestructuración organizacional que permita mejorar los sistemas de comunicación, la formación del talento humano y determinar criterios de evaluación de desempeño para evaluar y monitorear avances dentro de la industria y poder tener una buena gestión administrativa y que la productividad sea eficiente.

5.2 Marco Teórico

El presente apartado se explorará los conceptos fundamentales y las funciones de la gestión administrativa, a su vez se analizará los elementos que influye dentro de la productividad laboral, aportaremos una base firme para llevar a cabo técnicas que mejoren el rendimiento y aseguren la estabilidad en el entorno financiero. A continuación, se destacará lo que es una cooperativa de

ahorro y crédito, lo que es Compañía Limitada o Sociedad de Responsabilidad Limitada (LTDA), y la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria (SEPS), correspondiente a la unidad de estudio.

- **Cooperativa de Ahorro y Crédito:** Las cooperativas dedicadas ahorro y crédito o, simplemente, cooperativas de crédito. Son organizaciones cooperativas cuyo propósito social es satisfacer las necesidades financieras de sus socios y demás miembros, a través de las actividades propias de las instituciones de crédito. En consecuencia, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA. Se especializa en brindar servicios financieros, brindando a sus clientes un servicio de calidad.
- **LTDA.:** Las sociedades de responsabilidad limitada es un tipo de entidad comercial donde la obligación financiera de los socios se restringe al aporte de capital. Así, los bienes personales no se verán comprometidos por las obligaciones financieras. Esta forma jurídica es la más común entre pequeñas y medianas empresas.
- **SEPS:** La SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) es la entidad responsable de vigilar y regular de manera técnica a las instituciones que conforman el sector Financiero Popular y Solidario, así como a las organizaciones que forman parte de la Económica Popular y Solidaria en el Ecuador. Su propósito principal es fomentar la sostenibilidad y el correcto funcionamiento de las entidades para proteger a sus socios dentro de su área de competencia (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

5.2.1 *Gestión Administrativa*

5.2.1.1 *Definición*

La gestión administrativa es la unión de los elementos humanos, bienes, materiales y capacidades técnicas, financieras y aptitudes para la producción de bienes y prestación de servicios con calidad y de manera óptima que satisfagan las necesidades humanas, con el fin de obtener el máximo beneficio por parte del consumidor (Acebron , 2015).

Gestión Administrativa, se puede definir como parte de una organización que busca usar y maximizar los recursos disponibles de forma más efectiva por lo tanto la administración es esencial para las organizaciones ya que esta contribuido por varios elementos importantes para producir bienes y prestar servicios de calidad teniendo en cuenta que no solo busca la optimización de procesos, sino también satisfacer las necesidades de los clientes.

La gestión administrativa es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible. Se trata siempre de escoger las acciones en función del resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone; es decir, de asegurar la utilización óptima de los recursos (Chiavenato, 2006).

Es importante mencionar que una buena gestión administrativa ayuda a tomar decisiones estratégicas que aseguren el buen funcionamiento en las empresas ya sean públicas o privadas esto permitirá a ser más eficientes en todas las funciones o áreas que complementan una organización y así poder cumplir con los objetivos establecidos y tener una mayor rentabilidad en el mercado en el que operan.

5.2.1.2 Principales Enfoques de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa ha sido abordada desde diversos enfoques teóricos a lo largo del tiempo, cada uno ofreciendo una perspectiva particular sobre cómo gestionar y optimizar las organizaciones.

- **Enfoque clásico:** Este enfoque se distinguió por ser un enfoque sistémico integral que está centrada en la estructura organizacional y la eficiencia de las operaciones. Henry Fayol, considerado el padre de la teoría administrativa, desarrolló los principios de la administración, como la división del trabajo, la unidad de mando y la centralización (Fayol, 1916).
- **Enfoque conductual:** Pone énfasis en las relaciones humanas y la motivación de los empleados. Elton Mayo y la teoría de las relaciones humanas destacan la importancia del bienestar del trabajador en la productividad organizacional (Mayo, 1949).
- **Enfoque burocrático:** Considera a la organización como un sistema interrelacionado, donde Max Weber propone un modelo de organización formal y racional y se considera una forma más eficiente de administrar a través de una jerarquía clara, división del trabajo formalizado manteniendo procedimientos estandarizados de los diferentes departamentos para poder lograr los objetivos generales (Weber , 1922).

5.2.1.3 Procesos de la Gestión Administrativa

Según investigaciones del autor “el proceso administrativo es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control), cuya finalidad es conseguir los objetivos de una

empresa u organización de la forma más eficiente posible y se divide en dos fases: mecánica y dinámica” (López Carlos, 2021).

Figura 1

Proceso Administrativo



Nota. El proceso administrativo cuenta con cuatro elementos importantes. Tomado de (López Carlos, 2021)

- **Planificación:** Establecer los objetivos y definir las metas ayuda a identificar los recursos y las acciones que se llevaran a cabo en un periodo específico para lograr eficiencia.
- **Organización:** Implica crear una estructura que permita distribuir los recursos materiales, financieros, humanos y tecnológicos para así realizar el trabajo con conocimiento adecuados y supervisión, lo que facilita el logro de los objetivos planteados en la planificación.
- **Dirección:** Implementa las estrategias diseñadas, orientadas al logro de los objetivos, a través del liderazgo, la coordinación y una adecuada comunicación.
- **Control:** Consiste en revisar y asegurarse que las tareas asignadas se estén cumpliendo, para que sigan en línea con las estrategias planeadas, con el objetivo de resolver problemas y mejorar el proceso de toma de decisiones dentro de una empresa.

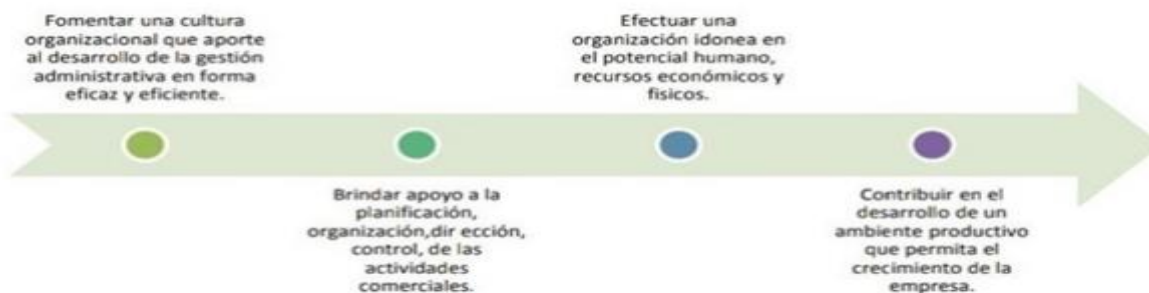
5.2.1.4 Importancia

Según el autor “la gestión administrativa es importante, ya que es considerada como la clave del éxito en una empresa, y el soporte del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico” (González, 2020).

Sirve Facilitando así el logro de los objetivos establecidos, dado que también ayuda a la asignación de responsabilidades en las actividades que cada miembro del equipo debe realizar.

Figura 2

Importancia de la GA



Nota: Es necesario conocer sobre la importancia de la gestión administrativa. Tomado de (González, 2020)

La gestión administrativa es un pilar fundamental para el buen funcionamiento eficiente de las organizaciones, ya que ayuda a dirigir estratégicamente hacia el cumplimiento de sus objetivos, además no solo orienta a las organizaciones hacia sus metas, sino que también las prepara para adaptarse a los constantes cambios del entorno.

5.2.1.5 Herramientas y Técnicas

La gestión administrativa utiliza diversas herramientas y técnicas que ayudan a los administradores a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de la organización de manera efectiva.

- **Análisis DAFO (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas):** Es un recurso estratégico que facilita a las organizaciones analizar la situación externa e interna, para la toma de decisiones.
- **Matriz BCG (Boston Consulting Group):** Permite a las organizaciones a estudiar su portafolio de productos o unidades de negocio para determinar dónde invertir y cuándo retirarse.
- **Indicadores de gestión (KPI):** Los indicadores de rendimiento son métricas empleadas para medir y evaluar el éxito de una organización con relación a sus objetivos estratégicos.
- **Balanced Scorecard (Cuadro de mando integral):** Desarrollado por Kaplan y Norton, esta herramienta permite evaluar el desempeño organizacional desde varias perspectivas, incluyendo finanzas, clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento.
- **Diagramas de flujo:** Utilizados para representar procesos dentro de la organización, facilitando la visualización de los pasos involucrados y la identificación de áreas de mejora.

5.2.2 Productividad Laboral

5.2.2.1 Definición de la Productividad Laboral

La productividad laboral según (Rivarola, Fernando, 2023) es un concepto fundamental en el mundo empresarial, que mide la eficiencia y el rendimiento en la realización de actividades. Esta métrica representa la relación entre los resultados obtenidos, el tiempo invertido y los recursos utilizados para llevar a cabo una tarea.

La productividad laboral es fundamental en las organizaciones que tiene como objetivo medir la eficiencia y el desempeño en la ejecución de las actividades, optimizando los procesos y estableciendo controles para poder obtener mejoras en el rendimiento de los empleados, si existe

una buena productividad laboral ayudara a las empresas a emerger y ser más competitivas en el mercado.

La productividad laboral puede analizarse considerando tres importantes dimensiones. En primer lugar, la eficiencia, referida al cumplimiento óptimo de las funciones asignadas demostrando profesionalismo y contribuyendo a un ambiente cordial de trabajo, para lo cual es clave la utilización adecuada de los recursos, la cantidad de servicios brindados y la rapidez en la ejecución de actividades (Fontalvo Herrera, Tomás, 2018).

La productividad laboral aborda tres dimensiones fundamentales, una de ellas que es la eficiencia donde se muestra la capacidad de cumplir con todas las funciones o actividades de manera óptima con el uso adecuado de los recursos disponibles y así poder maximizar el desempeño y los resultados de una organización.

5.2.2.2 Factores que influyen en la productividad

Dentro de empresas, la productividad está influenciada por varios factores, algunos de los cuales pueden administrarse y pertenecer a la organización. Por otro lado, existen otros que son complicados de gestionar y son conocidos como factores externos.

Figura 3

Factores de productividad



Nota: Factores que pueden determinar la productividad. Tomado de (Fontalvo et al., 2018)

La productividad del producto está relacionada con la capacidad de un bien para satisfacer plenamente las necesidades de los consumidores y para adaptarse a los sistemas de producción de las organizaciones. Así, el diseño de un producto y la calidad con que es ofrecido determinará en gran medida el valor que los grupos de interés están dispuestos a pagar por él y por ende los resultados que se obtengan al final del proceso productivo (Fontalvo et al., 2018).

La productividad está influenciada por dos factores que son internos y externos, donde se debe tomar en cuenta todo lo que rodea para poder determinar un producto y/o servicio a ofrecer y así ser más competitivos en el mercado, es importante mencionar que el valor de un producto no solo depende del diseño y calidad sino también del entorno en el que se produce y se comercializa.

5.2.2.3 Indicadores de Productividad Laboral

Los indicadores de productividad tienen como propósito cumplir los siguientes puntos: transmitir la estrategia, detectar problemas y oportunidades, comprender procesos para poder incrementar el control de una organización, detectar iniciativas y acciones requeridas para evaluar comportamientos del personal, simplificar la delegación en el personal y realizar la compensación con el rendimiento laboral.(Bustamante, 2016).

Algunos indicadores más relevantes son:

- a. Índice de satisfacción laboral:** Menciona (Robbins, 2004) “La satisfacción laboral se ve influenciado por la incidencia de la actividad, las compensaciones que se brindan, las interacciones con los compañeros y el ambiente de trabajo al que los empleados están sometidos”. La fórmula del índice es la siguiente:

$$\text{Índice de Satisfacción Laboral} = \frac{\sum \text{Puntaje de Satisfacción}}{\text{Número de empleados}}$$

- b. Nivel de Estrés Laboral:** El grado de estrés laboral es un factor significativo ya que puede afectar de manera desfavorable en la productividad, puesto que puede reducir la

concentración y elevar la probabilidad de equivocaciones en el entorno laboral y permite la aplicación de acciones para disminuir el estrés y aumentar la eficiencia(Daniel Colombo, 2022). La fórmula es la siguiente:

$$\text{Nivel de Estrés Laboral} = \frac{\text{Nivel de Estrés Laboral}}{\text{Número de Empleados}}$$

- c. **Índice de Motivación.** Mide el nivel de motivación de los trabajadores para desempeñar sus tareas propuestos y poder alcanzar los objetivos establecidos; este puede medirse a través de escalas de motivación o mediante la evaluación de la autodisciplina y el compromiso con el trabajo. (Daniel Colombo, 2022) Se utiliza la siguiente formula:

$$\text{Índice de Motivación} = \frac{\Sigma \text{Puntaje de Motivación}}{\text{Número de Empleados}}$$

- d. **Calidad del Trabajo.** Mide la capacidad de los productos, servicios o tareas propuestas que son llevadas a cabo por los empleados, esto puede contemplar ciertos elementos o señales como la exactitud, la efectividad y la satisfacción del cliente dentro del entorno laboral.(Daniel Colombo, 2022) La fórmula para calcular este indicador es el siguiente:

$$\text{Calidad del Trabajo} = \frac{\text{Número de Servicios Realizados}}{\text{Total de servicios}}$$

5.2.2.4 Importancia de los indicadores de la productividad

Los índices no se mantienen estables, ya que puede cambiar dependiendo de las condiciones del mercado y las demandas emergentes de una organización. Funciona como un referente para avanzar en la dirección adecuada hacia el triunfo y por esta razón es necesario evaluarlo de manera regular. (SYDLE, 2023).

Los indicadores efectivamente son herramientas que ayuda a medir el rendimiento de la empresa o como también menciona evaluar la efectividad de las estrategias que se han aplicado dentro de una organización para poder asegurar que se estén cumpliendo con los objetivos alineados cada organización.

5.2.2.5 Componentes de la productividad

Para medir la productividad, respecto a los factores que la componen, establecen que ésta se encuentra compuesta por la eficiencia, efectividad, eficacia y relevancia. La eficiencia representa la relación entre resultados obtenidos y los insumos utilizados. La efectividad se concibe como el logro de objetivos sociales. La eficacia definida como el logro de objetivos económicos que genera crecimiento tanto al hombre como al aspecto tecnológico y se visualiza entre los recuadros dinero, producción y entorno, en el sentido de las manecillas del reloj. En dirección contraria, se concibe la relevancia como el desempeño administrativo que causa impacto en la sociedad (Viloria Silva, 2011).

- **Eficiencia:** Relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos. La optimización de recursos es clave para mejorar la productividad.
- **Eficacia:** Capacidad de alcanzar los objetivos propuestos. Un equipo eficaz cumple con las metas establecidas en el tiempo previsto.
- **Calidad:** La productividad no solo implica cantidad, sino también la calidad de los productos o servicios entregados.
- **Innovación:** La implementación de nuevos procesos, productos o métodos que aumenten la eficiencia y la competitividad.

Dentro de la productividad laboral existen componentes claves como es la eficiencia que se refiere a como se utiliza los recursos disponibles para poder obtener resultados deseados, la

eficacia evalúa si la organización alcanza las metas establecidas por ende se logra llevar un desempeño más efectivo y relevante.

5.2.3 Escalas de Actitud

5.2.3.1 Escala de Thurstone

Según (Mejías, 2011), “Primer procedimiento creado para evaluar actitudes. En esta escala, es necesario que los ítems tengan separaciones parecidas entre ellos, es decir, es una escala de intervalos constantes. La escala de Thurstone es fundamental para la evaluación de actitudes ya que mide cuestiones psicológicas, tratando ítems respetando”.

La escala de Thurstone es importante para la medición de actitudes ya que cuantifica fenómenos psicológicos, aborda ítems conservando distancias iguales entre sí, se conoce que esta escala incluye un nivel de rigurosidad estadística que ayuda a comprar las actitudes de una manera más precisa.

5.2.3.2 Escala de Guttman

Una única característica, donde los estímulos varían de lo más simple a lo más sofisticado. Es posible reemplazar a un conjunto de interrogantes dicotómicas, donde una respuesta afirmativa a una de ellas implica una respuesta positiva a las previas de las anteriores (Mejías, 2011).

Esta escala es útil cuando se busca medir el nivel de una característica específica en los encuestados, se presentan los ítems de lo más simple a lo más complejo para poder identificar el punto de vista de una persona que demuestre que está de acuerdo o se siente identificado.

5.2.3.3 Escala de Likert

Según (Bertram, 2008), “las llamadas escalas Likert son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional”.

La escala de Likert es conocida como una herramienta eficaz para poder medir actitudes, percepciones y opiniones de diferentes actividades. La estructura que maneja es sencilla y ordenada lo que facilita la comprensión del encuestado y puede obtener datos cuantificables.

6 METODOLOGÍA EMPLEADA

6.1 Enfoque

Se considera un enfoque cuantitativo, que nos permitan entender la relación entre la gestión administrativa y productividad laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza LTDA. Este enfoque permite abordar el problema de investigación desde múltiples perspectivas, garantizando la validez y confiabilidad de los resultados.

6.1.1 Enfoque Cuantitativo

La metodología cuantitativa emplea la recopilación y el estudio de datos para responder a interrogantes de investigación y verificar hipótesis previamente formuladas, confía en la cuantificación, el conteo y a menudo la aplicación de estadística para determinar con precisión patrones de conducta en una población. (Tamayo, 2007).

El enfoque cuantitativo se añade a la investigación, puesto que se llevara a cabo una encuesta estructurada que se aplicara en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA, con el objetivo de recolectar datos numéricos sobre la relación entre la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los empleados, asegurando una población de estudio, el cual incluirá ítems formulados en una escala de Likert, en el cual los empleados podrán seleccionar si están de acuerdo o en desacuerdo, en base a los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada serán analizados de forma estadística en la cual podremos identificar la relación que existe entre las variables de estudio.

6.2 Tipo de investigación

La presente investigación será de tipo descriptiva y correlacional ya que es el adecuado para analizar la relación entre la gestión administrativa y productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA.

6.2.1 Investigación Descriptiva

La modalidad de estudio descriptiva. abarca la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; la atención se centra en conclusiones predominantes o en cómo un individuo, grupo, objeto opera en el presente; la investigación descriptiva se centra en realidades de hecho, distinguiéndose principalmente por proporcionarnos una interpretación adecuada; la investigación descriptiva se centra en presentarnos una interpretación adecuada. (Tamayo & Tamayo, 2006).

Al llevar a cabo una investigación descriptiva se podrá entender el desarrollo actual de los procesos administrativos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA., mediante un análisis e interpretación de datos de la misma manera se podrá identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades que se puedan presentar para poder mejorar en la entidad.

6.2.2 Investigación correlacional

Indica que el objetivo de la investigación correlacional es demostrar la correlación entre las variables o los resultados de las mismas. Mas una no es la causa de la otra, donde la correlación analiza vínculos, pero no vínculos casuales, donde una variación en un elemento impacta directamente en una variación en otro. (Bernal, 2006).

Se llevará a cabo un estudio de correlación, ya que facilitará la identificación y análisis de la conexión entre las dos variables principales de estudio: la gestión administrativa y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA., este enfoque facilitara

conocer si una gestión administrativa “planificación, organización, dirección y control” está directamente relacionado con la productividad laboral de los empleados, al obtener los resultados ayudaran a generar opciones de mejora en los procesos administrativos de la entidad financiera.

6.3 Diseño de la investigación

6.3.1 *No experimental*

La investigación será no experimental debido a que tiene por característica principal la no manipulación de las variables.

Según autores (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) mencionan que la investigación no experimental, Se refiere a investigaciones que se llevan a cabo sin la alteración intencionada de variables y en las que simplemente se observan los fenómenos en su entorno natural para luego examinarlos.

Una investigación no experimental se fundamenta en que la investigación se centrará en la observación y el estudio de los fenómenos tal y como suceden en el ambiente, sin alterar las variables que se están estudiando. como es la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA., influye en la productividad laboral de los empleados, donde solo únicamente se recolectará datos de manera observacional.

6.4 Métodos de investigación

6.4.1 *Método inductivo – deductivo*

Comienza con el estudio de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de uso universal y de validez verificada, con el fin de implementarlos en soluciones o eventos específicos. Método inductivo: comienza con un análisis personal de los hechos y se derivan conclusiones universales que se proponen como normas, principios o bases de una teoría. (Augusto, 2006).

En la entidad se aplicará el método inductivo – deductivo para poder examinar datos específicos sobre la cooperativa, también permitirá conocer la relación entre las variables de estudio y poder identificar patrones y problemáticas específicas que estén presentando y poder obtener un diagnóstico integral que facilite el análisis de la gestión administrativa y productividad laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA.

6.4.2 Método analítico – sintético

Según (Cesar, 2006), “el método analítico-sintético: analiza los hechos basándose en la fragmentación del objeto de estudio en cada una de sus partes para examinarlas de manera individual (análisis), y posteriormente se fusionan estas partes para examinarlas de forma holística e integral (síntesis).”.

El método en la investigación facilitará la comprensión de los diferentes componentes de la administración y el efecto que produce. con la productividad laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA., teniendo en cuenta los factores como la estructura organizacional, comunicación interna, el liderazgo y la motivación de los empleados y poder tener una información global de la relación entre las dos variables de estudio.

6.5 Técnicas de investigación

Se utilizará principalmente la encuesta, debido a la capacidad de proporcionar datos cuantitativos para analizar detalladamente, que estará diseñada directamente a los empleados de la Cooperativa para el análisis de la relación que existe entre estas variables la gestión administrativa y la productividad laboral.

- **Encuesta:** La encuesta es una técnica de búsqueda sistemática de información en la que el investigador realizar preguntas a los investigadores sobre los datos que se desea lograr y

posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación de datos (Díaz Barriga , 2005).

La encuesta permitirá obtener información directa de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA., se considera esta técnica fundamental para poder analizar la percepción y evaluación de los empleados respecto a la gestión administrativa y su influencia en la productividad laboral que los resultados serán cuantificable y comparable que ayudara al análisis de tendencias y correlaciones de dichas variables de análisis.

6.6 Instrumento de investigación

El instrumento que será aplicado en el trabajo es el cuestionario ya que ayudara a la recolección de la información de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA.

6.6.1 Cuestionario

El cuestionario es un instrumento utilizado para recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de las variables que son de interés en cierto estudio, investigación, sondeo o encuesta. Generalmente, se compone de un conjunto de preguntas que permitirá obtener la información de manera estandarizada (Casas, Repullo, & Donado, 2003).

El cuestionario se llevará a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA. de manera individual a los trabajadores y estará estructurado con preguntas estructuradas que facilitarán la evaluación de la relación entre las dos variables de estudio. Se utilizarán preguntas cerradas de escala Likert para evaluar percepciones y actitudes, tratando aspectos fundamentales de la administración y la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA.

6.6.1.1 Dimensiones del Cuestionario

El cuestionario utilizado fue tomado del proyecto investigativo “La gestión administrativa y su relación con la Productividad Laboral en la Empresa ICONEG EIRL – Huancayo”, realizada por Mucha (2021); el instrumento está dividido por variable independiente Gestión Administrativa y variable dependiente Productividad Laboral y con sus respectivas dimensiones. La variable Gestión Administrativa se evalúa a través de cuatro dimensiones (Planeación, Organización, Dirección y Control), con un total de 20 ítems; mientras que la variable Productividad Laboral se mide mediante dos dimensiones (Eficiencia y Eficacia) con un total de 10 ítems. La validación de este cuestionario, fue validado y evaluado por tres expertos en la Administración de Empresas Productivas y Profesores universitarios.

Debido a que se realizó un ajuste en el cuestionario que se aplicó al presente estudio de investigación se llevó a cabo el realizar una nueva validación del cuestionario, este fue validado y evaluado por tres expertos en el área de Administración de Empresas y Docentes universitarios de la Universidad Técnica de Cotopaxi:

Experto 1: Dr. Libia Almeida

Experto 2: MBA. Eric Parra

Experto 3: MBA. Santiago Ramírez

Quienes corroboraron su validez y fiabilidad utilizando una prueba de Alfa de Cronbach, se utilizaron para evaluar la consistencia interna del cuestionario, obteniendo un valor de 0,967 para la variable de Gestión Administrativa y de 0.922 para la variable de Productividad Laboral. Estos valores señalan una elevada fiabilidad, asegurando que el cuestionario es una herramienta apropiada. Se detallan a continuación las dimensiones y los elementos correspondientes:

Tabla 3*Dimensiones del Cuestionario*

Variables	Dimensiones	Ítems	Descripción
Gestión Administrativa	Planeación	Pregunta 01 al 06	Analiza la precisión de las metas y la presencia de recursos. Examina la organización de las zonas funcionales y la distribución de responsabilidades.
	Organización	Pregunta 07 al 10	
	Dirección	Pregunta 11 al 15	Evalúa el respaldo y la motivación brindados por la gerencia.
	Control	Pregunta 16 al 20	Analiza la supervisión y la evaluación del rendimiento.
Productividad Laboral	Eficiencia:	Pregunta 21 al 25	Evalúa la habilidad de los empleados para lograr metas en el tiempo más breve posible.
	Eficacia:	Pregunta 26 al 30	Analiza la calidad del trabajo ejecutado y la observancia de los estándares fijados.

Nota. Las 4 dimensiones de la Gestión Administrativa y las 2 dimensiones de la Productividad Laboral provienen del cuestionario de (Mucha, 2021).

Por otra parte, la escala de Likert utilizada en el cuestionario permite a los encuestados expresar a voluntad el nivel de aceptación con cada afirmación, facilitando la recolección de datos cuantitativos que pueden ser analizados estadísticamente; esta escala va del 1 a 5, proporcionando una medida cuantitativa de sus percepciones y experiencias, como se determina en la figura siguiente:

Figura 4*Escala de Likert*

Nota. Escala de Likert (Mucha Lopez S. , 2022)

6.7 Población y Muestra

Para autor (Arias, 2012) define como “población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.” Como se mencionó previamente, la Población representa el conjunto del fenómeno a investigar, en el que las unidades de esta tienen una característica común, la cual se analiza y origina los datos del estudio.

En este caso de estudio, no se utilizará ningún método de muestreo dado que se trabajará con todos los empleados. En este escenario, se ha escogido como grupo de interés a los 29 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA.

6.8 Procedimiento de Recolección de Datos

Se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario, asegurando la rigurosidad y la validación de los datos obtenidos.

- **Aplicación del Cuestionario:** El cuestionario estructurado se aplicará a 29 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA. La aplicación del cuestionario se realizará mediante la plataforma de Google Forms, de manera presencial procederemos a explicar los ítems que contiene el cuestionario donde lo empleados puedan responder de manera transparente y conciso, donde protegeremos la confidencialidad de la respuesta para fomentar la franqueza y veracidad de lo empleados.

6.9 Hipótesis del estudio

Las hipótesis de estudio son propuestas provisionales que intentan aclarar la conexión entre variables concretas en un estudio. Dentro del marco de este estudio, las hipótesis posibilitan determinar una correlación predictiva entre la gestión y la productividad.

Según (Álvarez, 1995) , la hipótesis es una suposición científicamente fundamentada y novedosa acerca de los componentes y sus relaciones que conforman el objeto de estudio y mediante la cual se le da solución al problema de investigación. En el proceso de formulación de la hipótesis se hace necesario una abstracción para precisar lo que el investigador entiende como lo más esencial del proceso estudiado para conocer el objeto, lograr el objetivo y resolver el problema.

6.9.1 Hipótesis General

La hipótesis principal de esta investigación propone cómo la gestión administrativa y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda. tienen un impacto directo, a través del siguiente postulado:

- La gestión administrativa está relacionada con la productividad laboral.

6.9.2 Hipótesis Específicas

La hipótesis específica es la que establece una relación entre dos variables de forma específica; en otras palabras, detalla la relación entre las variables de estudio de manera más exhaustiva, con mayor exactitud. En contraposición a la hipótesis general, que propone una noción más extensa, la hipótesis específica se enfoca en elementos específicos de la investigación, la hipótesis específica se enfoca en aspectos específicos de la investigación. (Ortega, Cristina, 2020).

Para profundizar en el estudio de la relación entre la Gestión Administrativa y la Productividad en el trabajo, se han planteado las siguientes hipótesis concretas, cada una vinculada con una dimensión de la administración con la productividad laboral.

a. Hipótesis relacionada con Dimensión Planeación

Esta hipótesis se propone, ya que la planificación implica la generación, distribución y asignación temporal de tareas con el fin de alcanzar una meta. La planificación se transforma en una orientación con los pasos a seguir para alcanzar el objetivo establecido. (Westreicher, 2025).

- Ho: No existe una relación directa entre la dimensión planeación y la productividad laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.
- Hi: Existe una relación directa entre la dimensión planeación y la productividad laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.

b. Hipótesis relacionada con Dimensión Organización

En esta hipótesis se propone que la organización administrativa se refiere al conjunto de técnicas y procedimientos implementados para ordenar, supervisar y dirigir una empresa a través de sus departamentos, recursos y procesos, con el objetivo de lograr sus metas u objetivos establecidos previamente. (Etecé, 2021).

- Ho: No existe una relación directa entre la dimensión organización y la productividad laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.
- Hi: Existe una relación directa entre la dimensión organización y la productividad laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.

c. Hipótesis relacionada con Dimensión Dirección

En esta hipótesis se plantea, se denomina dirección empresarial al procedimiento a seguir para administrar los recursos de una empresa con el fin de cumplir con los objetivos y metas establecidos por los propietarios, directivos y gerentes. (Del Valle de Puebla, 2023).

- Ho: No existe una relación directa entre la dimensión dirección y la productividad laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.

- Hi: Existe una relación directa entre la dimensión dirección y la productividad laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.

d. Hipótesis relacionada con Dimensión Control

La hipótesis sugiere que el control en la administración de empresas es un proceso crucial que permite el seguimiento y la evaluación del rendimiento de una organización, asegurando que las medidas se adecuen a las estrategias y metas establecidas con antelación.(Universidad Autónoma del Perú, 2025).

- Ho: No existe una relación directa entre la dimensión control y la productividad laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.
- Hi: Existe una relación directa entre la dimensión control y la productividad laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.

7 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1 Descripción de trabajo de campo

Tras tener a disposición una herramienta adecuada y de confianza, se implementó en la cooperativa con el fin de recoger datos en julio. La encuesta fue mostrada al gerente para obtener la autorización y poder aplicarla, mediante el departamento de talento humano se compartió un enlace de Google Forms para que pueda ser remitido a los empleados de la cooperativa, un método que permitió la recolección de datos de manera rápida. El instrumento usado fue aceptado de la mejor manera por los empleados permitiendo así el uso de los datos para el estudio de investigación.

7.2 Análisis de resultados de la encuesta

7.2.1 Análisis de los datos generales

Con la información recabada, se examina la data recopilada a través del software SPSS, el cual nos entregó los resultados siguientes:

Tabla 4

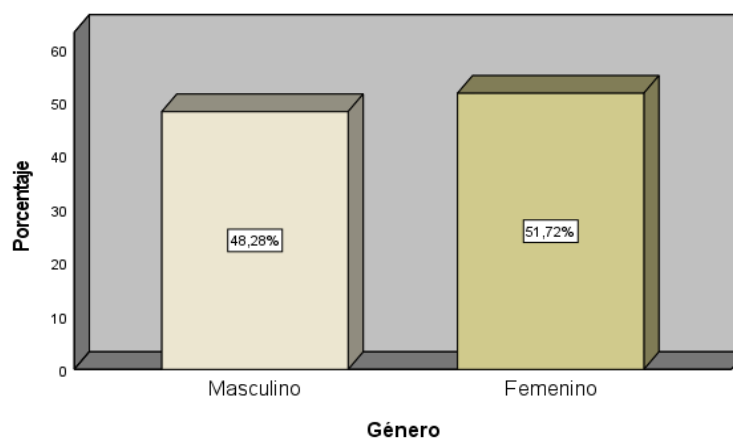
Género

		Frecuencia	%	% Acumulado
Válido	Masculino	14	48,3	48,3
	Femenino	15	51,7	100,0
Total		29	100,0	

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

Figura 5

Género



Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

La Tabla 4 y Figura 5 detalla una representación distribución de género de los empleados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda. Como resultados se obtuvo, el 51,72%, son

mujeres, mientras que el 48,28% corresponde a los hombres. Se identifica una leve diferencia porcentual donde el género femenino es predominante dentro de la COAC Iliniza.

Tabla 5

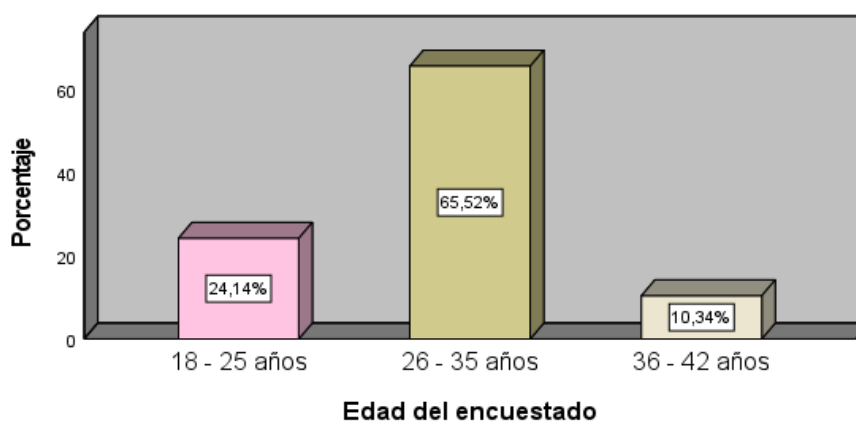
Edad

		Frecuencia	%	% Acumulado
Válido	18 - 25 años	7	24,1	24,1
	26 - 35 años	19	65,5	89,7
	36 - 42 años	3	10,3	100,0
	Total	29	100,0	

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

Figura 6

Edad



Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

La tabla 5 y la Figura 6 muestra una representación del rango de edad de los empleados de la entidad. Según los datos obtenidos, 65,52% de los empleados se encuentra en un rango de edad de 26 a 35 años indicando una fuerza laboral predominantemente de jóvenes adultos, mientras que el 24,14% de los empleados se encuentran en un rango de edad de 18 a 25 años, finalmente tenemos un 10,34% que corresponde a un rango de edad de 36 a 42 años.

7.2.2 Análisis Variable Independiente. Gestión Administrativa

Para llevar a cabo el análisis, se comienza con la evaluación de cada dimensión con el fin de establecer el análisis global de la variable a continuación:

7.2.2.1 Análisis Dimensión de Planeación

Tabla 6

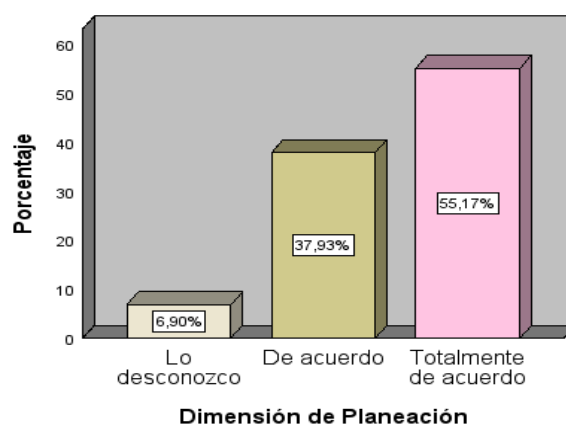
Dimensión Planeación

		Frecuencia	%	% Acumulado
Válido	Lo desconozco	2	6,9	6,9
	De acuerdo	11	37,9	44,8
	Totalmente de acuerdo	16	55,2	100,0
Total		29	100,0	

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

Figura 7

Dimensión Planeación



Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

La Tabla 6 y la Figura 7 evidencia las opiniones de los empleados en base a la dimensión de planeación se obtuvo el resultado final de las preguntas, que el 55,17% de los encuestados está totalmente de acuerdo lo que se puede evidenciar que existe un ambiente organizacional donde los

empleados son informados y participan en cada uno de los procesos, mientras que el 37,93% de acuerdo. Por otro lado, un 6,90% manifestó su desconocimiento, lo que se puede sugerir la oportunidad de fortalecer la comunicación para poder integrar a todos los empleados y que se sientan incluidos dentro de la planeación de la COAC.

7.2.2.2 Análisis Dimensión Organización

Tabla 7

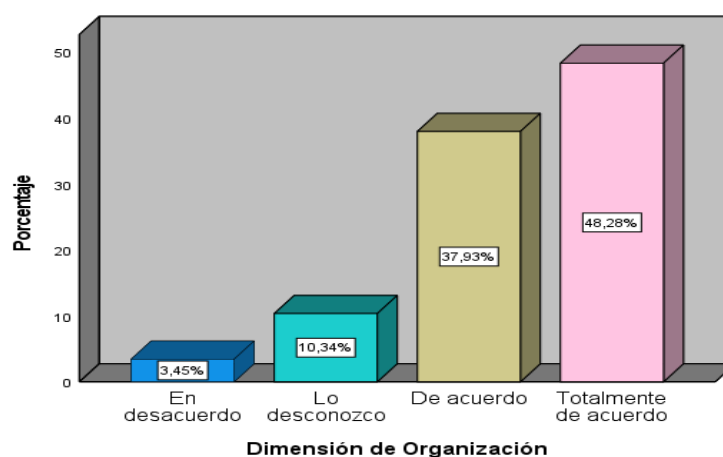
Dimensión Organización

	Frecuencia	%	% Acumulado
Válido En desacuerdo	1	3,4	3,4
Lo desconozco	3	10,3	13,8
De acuerdo	11	37,9	51,7
Totalmente de acuerdo	14	48,3	100,0
Total	29	100,0	

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

Figura 8

Dimensión de Organización



Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

En la Tabla 7 y Figura 8, detalla el puntaje final de respuestas de la dimensión organización se muestra que un 48,28% está totalmente de acuerdo lo que permite entender que la estructura empresarial y asignación de funciones es importante, mientras un 37,93% están de acuerdo, seguido con un 10,34% y por último un 3,45% se encuentra en desacuerdo. Lo que refleja que existe un grupo de empleados que no cuenta con la información suficiente o no percibe con claridad la estructura y lineamientos administrativos de la cooperativa.

7.2.2.3 Análisis Dimensión Dirección

Tabla 8

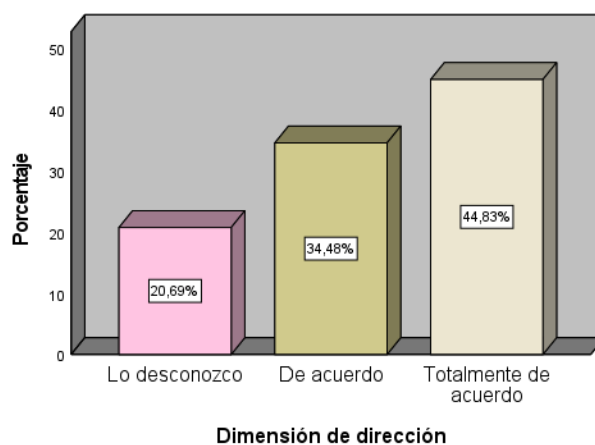
Dimensión Dirección

	Frecuencia	%	% Acumulado
Válido Lo desconozco	6	20,7	20,7
De acuerdo	10	34,5	55,2
Totalmente de acuerdo	13	44,8	100,0
Total	29	100,0	

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

Figura 9

Dimensión de Dirección



Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

La Tabla 8 y la Figura 9, se observa que en la dimensión dirección, el puntaje final obtenido de las respuestas se evidencia que el 44,83% está totalmente de acuerdo a su vez el 34,48% se encuentra de acuerdo lo que refleja una percepción positiva de liderazgo y la gestión dentro de la cooperativa, por otro lado, un 20,69% de los encuestados manifiestan desconocer aspectos de esta dimensión.

7.2.2.4 Análisis Dimensión Control

Tabla 9

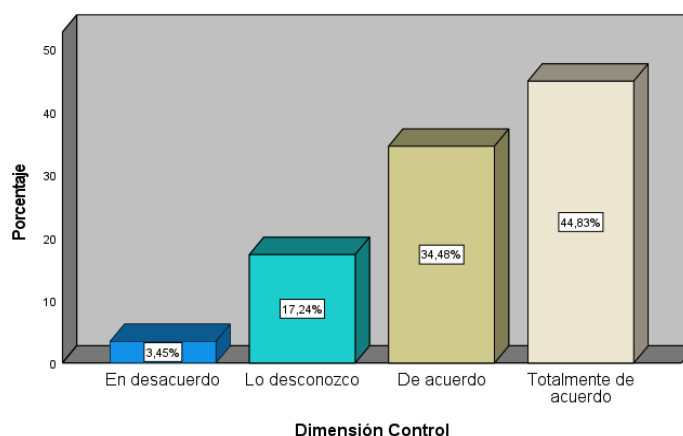
Dimensión de Control

		Frecuencia	%	% Acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,4	3,4
	Lo desconozco	5	17,2	20,7
	De acuerdo	10	34,5	55,2
	Totalmente de acuerdo	13	44,8	100,0
	Total	29	100,0	

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

Figura 10

Dimensión Control



Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

En la Tabla 9 y Figura 10, contamos que, en la dimensión de control, el 44,93% de los empleados están totalmente de acuerdo, el 34,48% están de acuerdo existiendo así una percepción positiva respecto al funcionamiento del sistema de control dentro de la cooperativa, por otro lado, el 17,24% manifestó desconocer si estos procesos existen o se aplican correctamente y el 3,45 expresaron estar en desacuerdo por lo que puede existir una inadecuada comunicación interna.

7.2.2.5 Análisis General Variable Gestión Administrativa

Tabla 10

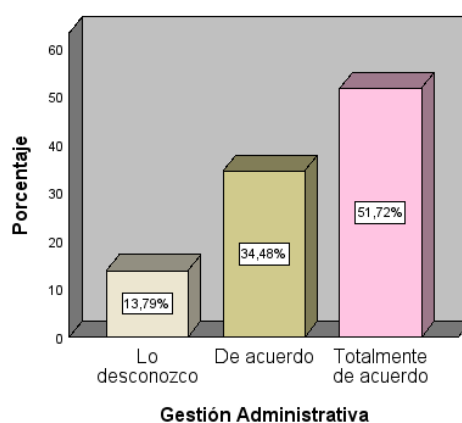
Variable "Gestión Administrativa"

		Frecuencia	%	% acumulado
Válido	Lo desconozco	4	13,8	13,8
	De acuerdo	10	34,5	48,3
	Totalmente de acuerdo	15	51,7	100,0
	Total	29	100,0	

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

Figura 11

Variable Gestión Administrativa



Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

La Tabla 10 y Figura 11, permite observar que la Gestión Administrativa cuenta con un, 51,72% de empleados están totalmente de acuerdo, el 34,48% de los empleados están de acuerdo con los aspectos administrativos implementados por la cooperativa, sin embargo, el 13,79% manifiesto que desconocen, lo que indica que un grupo de empleados no tienen claridad sobre los elementos administrativos que desarrolla la cooperativa. Se concluye que la Gestión Administrativa se percibe de forma adecuada con una tendencia favorable por parte de los empleados.

7.2.3 Variable dependiente. Productividad Laboral

Asimismo, para examinar la variable Productividad Laboral, se comienza con el estudio de sus dimensiones como se explica a continuación:

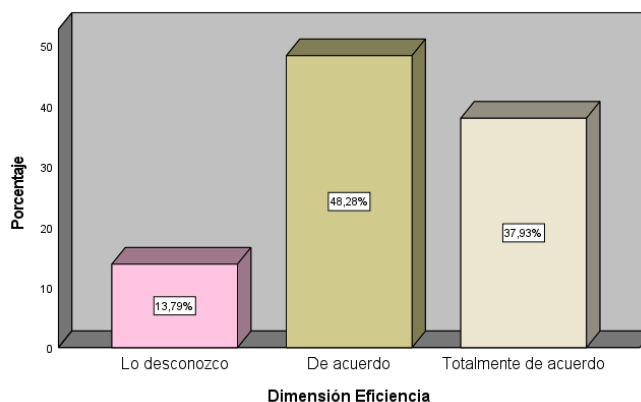
7.2.3.1 Dimensión de Eficiencia

Tabla 11

Dimensión de Eficiencia

	Frecuencia	%	% Acumulado
Válido Lo desconozco	4	13,8	13,8
De acuerdo	14	48,3	62,1
Totalmente de acuerdo	11	37,9	100,0
Total	29	100,0	

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

Figura 12*Dimensión de Eficiencia*

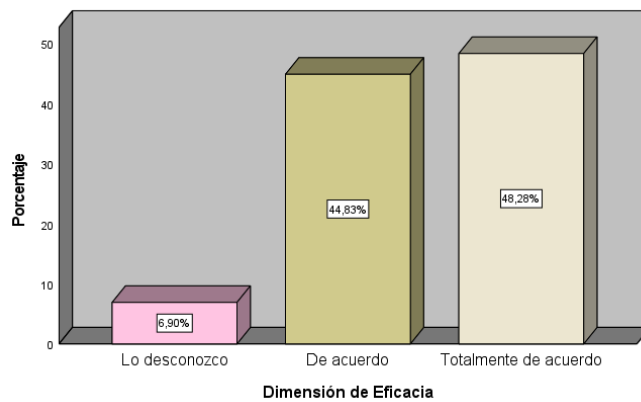
Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

En la Tabla 11 y Figura 12, Se observa el 48,28% están de acuerdo y el 37,93% totalmente de acuerdo lo que evidencia una percepción favorable sobre la eficiencia de sus actividades laborales dentro de la cooperativa por otro lado el 13,79% de los empleados indico desconocer si los factores o procesos clave se cumplen.

7.2.3.2 *Dimensión Eficacia***Tabla 12***Dimensión Eficacia*

	Frecuencia	%	% Acumulado
Válido Lo desconozco	2	6,9	6,9
De acuerdo	13	44,8	51,7
Totalmente de acuerdo	14	48,3	100,0
Total	29	100,0	

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

Figura 13*Dimensión de Eficacia*

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

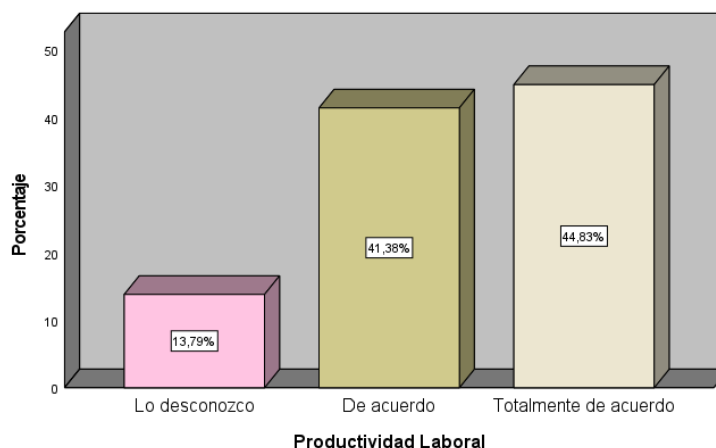
La Tabla 12 y Figura 13, indica que un 48,28% se encuentra totalmente de acuerdo y el 44,83% se encuentra de acuerdo por lo cual permite observar que tiene una percepción positiva del desempeño eficaz de su trabajo, por otro lado, el 6,90% manifestó desconocimiento esto debido a la falta de claridad sobre los procesos internos.

7.2.3.3 Análisis General de la Variable Productividad Laboral

Tabla 13*Variable "Productividad Laboral"*

	Frecuencia	%	% Acumulado
Válido Lo desconozco	4	13,8	13,8
De acuerdo	12	41,4	55,2
Totalmente de acuerdo	13	44,8	100,0
Total	29	100,0	

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

Figura 14*Variable Productividad Laboral*

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

La Tabla 13 y Figura 14, se presenta detalladamente las percepciones de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda., respecto a Productividad Laboral. Según el resultado final que se observa el 44,83% de los empleados están totalmente de acuerdo y el 41,38% de los empleados manifiestan estar de acuerdo lo que refleja una percepción positiva respecto al nivel de productividad que se evidencia dentro de la cooperativa, sin embargo el 13,79% de los empleados mencionan desconocer los niveles de productividad, lo que podría fortalecer la claridad de roles, procesos y resultados esperados a fin de que todos los empleado se sientan involucrado y alineado con la misión y visión de la institución.

7.2.4 Análisis de resultados Prueba de Hipótesis General. Relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral

Hipótesis de la investigación: La gestión administrativa está relacionada con la productividad laboral.

a. Formulación de hipótesis estadística

- “Ho: La Gestión Administrativa no tiene una relación directa con la Productividad Laboral de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.”
- “Hi: La Gestión Administrativa tiene una relación directa con la Productividad Laboral de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.””

b. Selección método estadístico

La muestra obtenida cuenta con menos de 50 observaciones, por lo cual se utiliza prueba de Shapiro-Wilk.

Tabla 14

Confiabilidad de Gestión Administrativa

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,753	29	<,001
Productividad Laboral	,778	29	<,001

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

La prueba de Shapiro-Wilk permite conocer si los datos analizados siguen una distribución normal, comparando el valor p obtenido con un nivel de significancia establecido de 0.05. Cuando el valor p es menor, se determina que los datos no se distribuyen de forma normal, aceptando la hipótesis alternativa.

El presente estudio de investigación, al evaluar variable “Gestión Administrativa” obtuvimos un valor p de <,001, y en el caso de la variable “Productividad Laboral” un valor de <,001. Ambos valores están por debajo de 0.05, lo que muestra que no existe normalidad en la distribución de los datos, por lo cual se rechaza la Hipótesis nula.

Al evidenciar que no existe una normalidad en la distribución de datos se procede a realizar la aplicación del coeficiente Rho de Spearman, una alternativa adecuada para mantener así la confiabilidad del análisis realizado.

c. Uso del estadístico de correlación no paramétrico

Tabla 15

"Correlación Variable Gestión Administrativa"

			Gestión Administrativa	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,881**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	29	29
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,881**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

Tabla 16

"Escala de Correlación Rho Spearman"

Escala	Valores
Correlación Perfecta	1.00
Correlación Fuerte	0.75 a 0.99
Correlación Moderada fuerte	0.50 a 0.74
Correlación Moderada	0.25 a 0.49

Correlación	0.10 a 0.24
Moderada débil	
Correlación Débil	0.00 a 0.09
Correlación Nula	0.00

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

El coeficiente de correlación es de 0,881** evidenciado en la Tabla 16 se determina una correlación fuerte.

d. Selección de hipótesis y determinación de conclusiones

El estadístico de Shapiro-Wilk se utiliza para determinar los datos que se están evaluando siguen una distribución normal, se considera un nivel de significancia del 5% (0.05). Si el valor p obtenido es menor, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que los datos no se distribuyen de manera normal. En este caso, al obtener un valor $p < ,001$, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Al obtener el resultado se procede aplicar coeficiente Rho de Spearman, dando un valor de 0,881** mostrando una correlación positiva fuerte, en ambas variables, la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral. Por lo que se manifiesta, que, al implementar una gestión administrativa adecuada, puede fortalecer y mejorar significativamente la productividad laboral, contribuyendo un desempeño organizacional.

7.2.5 Prueba de la hipótesis específica 1. Relación entre la Dimensión de planeación y la variable productividad laboral

Hipótesis de investigación: La gestión administrativa está relacionada con la productividad laboral.

a. Formulación de hipótesis estadística

- Ho: No existe una relación directa entre la dimensión planeación y la productividad laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.
- Hi: Existe una relación directa entre la dimensión planeación y la productividad laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.

b. Selección método estadístico

La muestra obtenida cuenta con menos de 50 observaciones, por lo cual se utiliza prueba de Shapiro-Wilk.

Tabla 17

Confiabilidad de la Dimensión Planeación

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.
Dimensión de Planeación	,726	29	<,001
Productividad Laboral	,778	29	<,001

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

El estadístico de Shapiro-Wilk se utiliza para determinar los datos que se están evaluando siguen una distribución normal, comparando el valor p obtenido con un nivel de significancia establecido de 0.05. Cuando el valor p es menor, se determina que los datos no se distribuyen de forma normal, aceptando la hipótesis alternativa.

Al evaluar Dimensión “Planeación” nos dio un valor p de <,001, y en el caso de la variable “Productividad Laboral” un valor de <,001. Ambos valores están por debajo de 0.05, lo que muestra que no existe normalidad en la distribución de los datos, por lo cual se rechaza la Hipótesis nula.

Al evidenciar que no existe una normalidad en la distribución de datos se procede a realizar la aplicación del coeficiente Rho de Spearman, una alternativa adecuada para mantener así la confiabilidad del análisis realizado.

c. Uso del estadístico de correlación no paramétrico

Tabla 18

Correlación Dimensión Planeación

			Dimensión de Planeación	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Dimensión de Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,845**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	29	29
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,845**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

El coeficiente de correlación es de 0,845** evidenciando en la Tabla 16 hay una correlación fuerte.

d. Selección de hipótesis y determinación de conclusiones

El estadístico de Shapiro-Wilk se utiliza para determinar los datos que se están evaluando siguen una distribución normal, se considera un nivel de significancia del 5% (0.05). Si el valor p obtenido es menor, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que los datos no se distribuyen de manera normal. En este caso, al obtener un valor $p < ,001$, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Al obtener el resultado se procede aplicar el coeficiente Rho de Spearman, dando un valor de 0,845**, lo que refleja una correlación positiva fuerte, entre la Dimensión “Planeación” y la Variable Productividad Laboral. Por ello se manifiesta, que al mantener una correcta planeación permite organizar, definir y establecer estrategias que ayuda a mejorar de manera fundamental la productividad laboral.

7.2.6 Prueba de la hipótesis específica 2. Relación entre la Dimensión organización y variable la productividad laboral

Hipótesis de investigación: La gestión administrativa está relacionada con la productividad laboral.

a. Formulación de hipótesis estadística

- Ho: No existe una relación directa entre la dimensión organización y la productividad laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.
- Hi: Existe una relación directa entre la dimensión organización y la productividad laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.

b. Selección método estadístico

La muestra obtenida cuenta con menos de 50 observaciones, por lo cual se utiliza prueba de Shapiro-Wilk.

Tabla 19

Confiability de Dimensión Organización

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión de Organización	,777	29	<,001
Productividad Laboral	,778	29	<,001

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

El estadístico de Shapiro-Wilk se utiliza para determinar los datos que se están evaluando siguen una distribución normal, comparando el valor p obtenido con un nivel de significancia establecido de 0.05. Cuando el valor p es menor, se concluye que los datos no se distribuyen de forma normal, aceptando la hipótesis alternativa.

Al evaluar, Dimensión “Organización” arrojó un valor p de $<,001$, y en el caso de la variable “Productividad Laboral” un valor de $<,001$. Ambos valores están por debajo de 0.05, lo que muestra que no existe normalidad en la distribución de los datos, por lo cual se rechaza la Hipótesis nula.

Al evidenciar que no existe una normalidad en la distribución de datos se procede a realizar la aplicación del coeficiente Rho de Spearman, una alternativa adecuada para mantener así la confiabilidad del análisis realizado

c. Uso del estadístico de correlación no paramétrico

Tabla 20

Correlación Dimensión Organización

			Dimensión de Organización	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Dimensión de Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,704**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	29	29
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,704**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

El coeficiente de correlación es de 0,704** la Tabla 16 evidencia correlación moderadamente fuerte.

d. Selección de hipótesis y determinación de conclusiones

El estadístico de Shapiro-Wilk se utiliza para determinar los datos que se están evaluando siguen una distribución normal, se considera un nivel de significancia del 5% (0.05). Si el valor p obtenido es menor, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que los datos no se distribuyen de manera normal. En este caso, al obtener un valor $p < ,001$, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Al obtener el resultado se procede aplicar el coeficiente Rho de Spearman, dando un valor de 0,704^{**}, lo que refleja una correlación positiva moderadamente fuerte, entre la Dimensión “Organización” y la Variable Productividad Laboral. Con ello se deduce que, al mantener una correcta aplicación de gestión organizacional, se puede mejorar de manera sustancial la productividad laboral.

7.2.7 Prueba de hipótesis específica 3. Relación entre la Dimensión dirección y la variable productividad laboral

Hipótesis de investigación: La gestión administrativa está relacionada con la productividad laboral.

a. Formulación de hipótesis estadística

- Ho: No existe una relación directa entre la dimensión dirección y la productividad laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.
- Hi: Existe una relación directa entre la dimensión dirección y la productividad laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.

b. Selección método estadístico

La muestra obtenida cuenta con menos de 50 observaciones, por lo cual se utiliza prueba de Shapiro-Wilk.

Tabla 21

Confiabilidad de Dimensión Dirección

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Dimensión de Dirección	,780	29	<,001
Productividad Laboral	,778	29	<,001

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

El estadístico de Shapiro-Wilk se utiliza para determinar los datos que se están evaluando siguen una distribución normal, comparando el valor p obtenido con un nivel de significancia establecido de 0.05. Cuando el valor p es menor, se concluye que los datos no se distribuyen de forma normal, aceptando la hipótesis alternativa.

Al evaluar Dimensión “Dirección” se determinó un valor p de <,001, y en el caso de la variable “Productividad Laboral” un valor de <,001. Ambos valores están por debajo de 0.05, lo que muestra que no existe normalidad en la distribución de los datos, por lo cual se rechaza la Hipótesis nula.

Al evidenciar que no existe una normalidad en la distribución de datos se procede a realizar la aplicación del coeficiente Rho de Spearman, una alternativa adecuada para mantener así la confiabilidad del análisis realizado.

c. Uso del estadístico de correlación no paramétrico

Tabla 22

Correlación Dimensión Dirección

			Dimensión de dirección	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Dimensión de Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,884**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	29	29
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,884**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

El coeficiente de correlación es de 0,884** la Tabla 16 muestra una correlación fuerte.

d. Selección de hipótesis y determinación de conclusiones

El estadístico de Shapiro-Wilk se utiliza para determinar los datos que se están evaluando siguen una distribución normal, se considera un nivel de significancia del 5% (0.05). Si el valor p obtenido es menor, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que los datos no se distribuyen de manera normal. En este caso, al obtener un valor $p < ,001$, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Al obtener el resultado se procede aplicar el coeficiente Rho de Spearman, dando un valor de 0,884**, lo que refleja una correlación positiva fuerte, entre la Dimensión “Dirección” y la Variable Productividad Laboral. Por lo tanto, al contar con una correcta aplicación de una gestión administrativa en la fase de dirección que se caracterice por el liderazgo, se puede contar con

ambientes de trabajo organizados y orientados al logro de los objetivos favoreciendo así el cumplimiento de las metas y elevando el desempeño de la productividad laboral.

7.2.8 Prueba de la hipótesis específica 4. Relación entre la Dimensión Control y la variable Productividad laboral

Hipótesis de investigación: La gestión administrativa está relacionada con la productividad laboral.

a. Formulación de hipótesis estadística

- Ho: No existe una relación directa entre la dimensión control y la productividad laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.
- Hi: Existe una relación directa entre la dimensión control y la productividad laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza Ltda.

b. Elección estadística

La muestra obtenida cuenta con menos de 50 observaciones, por lo cual se utiliza prueba de Shapiro-Wilk.

Tabla 23

"Confiabilidad de Dimensión Control"

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Dimensión Control	,809	29	<,001
Productividad Laboral	,778	29	<,001

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

El estadístico de Shapiro-Wilk se utiliza para determinar los datos que se están evaluando siguen una distribución normal, comparando el valor p obtenido con un nivel de significancia

establecido de 0.05. Cuando el valor p es menor, se concluye que los datos no se distribuyen de forma normal, aceptando la hipótesis alternativa.

Al evaluar, Dimensión “Control” se obtuvo un valor p de $<,001$, y en el caso de la variable “Productividad Laboral” un valor de $<,001$. Ambos valores están por debajo de 0.05, lo que muestra que no existe normalidad en la distribución de los datos, por lo cual se rechaza la Hipótesis nula.

Al evidenciar que no existe una normalidad en la distribución de datos se procede a realizar la aplicación del coeficiente Rho de Spearman, una alternativa adecuada para mantener así la confiabilidad del análisis realizado.

c. Uso de estadístico de correlación no paramétrico

Tabla 24

"Correlación Dimensión Control"

			Dimensión Control	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Control	Coefficiente de correlación	1,000	,852**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	29	29
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,852**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

El coeficiente de correlación es de 0,852** . Tabla 16 evidencia una correlación fuerte.

d. Selección de hipótesis y determinación de conclusiones

El estadístico de Shapiro-Wilk se utiliza para determinar los datos que se están evaluando siguen una distribución normal, se considera un nivel de significancia del 5% (0.05). Si el valor p obtenido es menor, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que los datos no se distribuyen de manera normal. En este caso, al obtener un valor $p < ,001$, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Al obtener el resultado se procede aplicar el coeficiente de correlación Rho de Spearman, dando un valor de 0,852^{**}. Se evidencia una correlación positiva fuerte, entre la Dimensión “Control” y Variable Productividad Laboral. Una correcta aplicación en el proceso de control contribuye a mantener un ambiente de responsabilidad y mejora continua, lo que tiene un gran impacto positivo en la productividad laboral.

Tabla 25

Resumen de resultados de investigación

Número	Variables	Porcentaje (%)	Interpretación
7.2.1	Datos Generales		
	Género	Femenino: 51,7% Masculino:48,3%	Como resultados se obtuvo que, el 51,72%, son mujeres, mientras que el 48,28% corresponde a los hombres. Se identifica una leve diferencia porcentual donde el género femenino es predominante dentro de la COAC Iliniza
	Edad	18 a 25 años: 24,1% 26 a 35 años: 65,5% 36 a 42 años: 10,3%	Según los datos obtenidos, 65,52% de los empleados se encuentra en un rango de edad de 26 a 35 años, mientras que el 24,14% de los empleados se encuentran en un rango de edad de 18 a 25 años, finalmente tenemos un 10,34% que corresponde a un rango de edad de 36 a 42 años.
7.2.2	Variable Independiente Gestión Administrativa		

7.2.2.1	Dimensión de Planeación	<p>Totalmente de acuerdo: 55,2%</p> <p>De acuerdo: 37,9%</p> <p>Lo desconozco: 6,9%</p>	<p>Se obtuvo que el 55,17% de los encuestados está totalmente de acuerdo, mientras que el 37,93% de acuerdo. Por otro lado, un 6,90% manifestó su desconocimiento, indicando una aceptación favorable en los procesos de planeación.</p>
7.2.2.2	Dimensión Organización	<p>Totalmente de acuerdo: 48,3%</p> <p>De acuerdo: 37,9%</p> <p>Lo desconozco: 10,3%</p> <p>En desacuerdo: 3,4%</p>	<p>Se evidencia que un 48,28% de los encuestados está totalmente de acuerdo, mientras que un 37,93% están de acuerdo, seguido con un 10,34% y por último un 3,45% se encuentra en desacuerdo, indicando que la estructura y comunicación en la cooperativa son claras para la mayoría.</p>
7.2.2.3	Dimensión Dirección	<p>Totalmente de acuerdo: 44,8%</p> <p>De acuerdo: 34,5%</p> <p>Lo desconozco: 20,7%</p>	<p>Se evidencia que el 44,83% está totalmente de acuerdo a su vez el 34,48% se encuentra de acuerdo, por otro lado, un 20,69% de los encuestados manifiestan desconocer aspectos de esta dimensión.</p>
7.2.2.4	Dimensión Control	<p>Totalmente de acuerdo: 44,8%</p> <p>De acuerdo: 34,5%</p> <p>Lo desconozco: 17,2%</p> <p>En desacuerdo: 3,4%</p>	<p>El 44,93% de los empleados están totalmente de acuerdo, el 34,48% están de acuerdo, por otro lado, el 17,24% manifestó desconocer y el 3,45% expresaron estar en desacuerdo, indicando una percepción positiva mayoritaria respecto al funcionamiento del sistema de control dentro de la cooperativa.</p>
7.2.2.5	Análisis General Gestión Administrativa	<p>Totalmente de acuerdo: 51,7%</p> <p>De acuerdo: 34,5%</p> <p>Lo desconozco: 13,8%</p>	<p>Se evidencia un 51,72% de empleados están totalmente de acuerdo, el 34,48% de los empleados están de acuerdo con los aspectos administrativos, sin embargo, el 13,79% manifestó que desconocen, lo que indica que un grupo de empleados no tienen claridad sobre los elementos administrativos.</p>

7.2.3

Variable Dependiente Productividad Laboral**Análisis de hipótesis de los resultados**

Número	Variable relacionada	Estudio estadístico Shapiro- Wilk	Análisis de correlación	Análisis
--------	----------------------	-----------------------------------	-------------------------	----------

7.2.4	Hipótesis General. Relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral.	Gestión Administrativa: <,001 Productividad Laboral:<,001	Coeficiente de correlación es de: 0,881**	El valor de p es menor a 0,05, se rechaza la Ho y se acepta la Hi. Rho de Spearman es: 0,881** se concluye que existe una fuerte correlación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de la COAC Iliniza Ltda.
7.2.5	Hipótesis Especifica 1. Relación Dimensión Variable entre planeación y productividad laboral	Dimensión Planeación: <,001 Productividad Laboral:<,001	Coeficiente de correlación es de: 0,845**	Se muestra que el valor de p es menor a 0,05, se rechaza la Ho y se acepta la Hi. Rho de Spearman es: 0,845** se analiza una fuerte correlación entre la planeación y la productividad laboral de la COAC Iliniza Ltda.
7.2.6	Hipótesis Especifica 2. Relación Dimensión Variable entre organización y productividad laboral	Dimensión Organización: <,001 Productividad Laboral:<,001	Coeficiente de correlación es de: 0,704**	El valor de p es menor a 0,05, se rechaza la Ho y se acepta la Hi. Rho de Spearman es: 0,704** se determina una correlación moderada fuerte entre la Organización y la productividad de la COAC Iliniza Ltda.
7.2.7	Hipótesis Especifica 3. Relación Dimensión Variable entre dirección y productividad laboral	Dimensión Dirección: <,001 Productividad Laboral:<,001	Coeficiente de correlación es de: 0,884**	Se obtuvo que el valor de p es menor a 0,05, se rechaza la Ho y se acepta la Hi. El valor de Rho de Spearman es: 0,884** se determina una fuerte correlación entre la dirección y la productividad laboral.
7.2.8	Hipótesis Especifica 4. Relación Dimensión Variable entre control y productividad laboral	Dimensión Control: <,001 Productividad Laboral:<,001	Coeficiente de correlación es de: 0,852**	Evidencia el valor de p es menor a 0,05 por lo que se rechaza la Ho y se acepta la Hi. Como resultado es valor de Rho de Spearman es: 0,852** se concluye que

existe una fuerte correlación entre el control y la productividad laboral de la cooperativa.

Nota. Elaborada por autoras utilizando encuestas que se recogieron y analizaron en SPSS.

Finalmente, al realizar el análisis de la correlación como resultados se obtiene que existe una fuerte relación en los procesos administrativo y en la productividad laboral. El valor obtenido del análisis de Rho de Spearman, ejecutado en la dimensión planeación arrojó un resultado de 0,845** evidenciando una correlación fuerte; la dimensión organización dio un valor de 0,704** señalando una correlación moderadamente fuerte; por otro lado, dimensión dirección mostro un valor de 0,884** indicando así una correlación fuerte; por ultimo la dimensión de control es de 0,852** también evidenciando una correlación fuerte. Lo resultados muestran que al aplicar una correcta gestión administrativa en cada una de las dimensiones se puede mejorar significativamente respecto a la productividad laboral. El punto de vista por parte de los empleados es positivo y la correlación observada proporciona una base sólida para seguir optimizando y continuando con una mejora todos los procesos administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda.

7.3 Discusión de los resultados

Los resultados obtenidos mediante el cuestionario aplicado a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda., sobre la variable Gestión Administrativa muestra una percepción mayoritariamente positiva, por lo que en general, el 51,72% manifestó estar totalmente de acuerdo y el 34,48% de acuerdo lo que sumado da un valor de 86,20% de aceptación favorable, indicando así que la Cooperativa maneja los procesos administrativos de forma adecuada.

Se observa que en la dimensión planeación se obtuvo una mayor aceptación de parte de los encuestados dando como resultado, el 55,17% de empleados totalmente de acuerdo y un 37,93% de acuerdo, teniendo un total de 93,10%, lo que refleja que los procesos de planificación dentro de la entidad son percibidos de manera clara y efectiva manteniendo una coordinación y un buen desempeño laboral.

En la dimensión organización se obtuvo con un 48,28% de empleados totalmente de acuerdo y un 37,93% de acuerdo, dando un valor total de 86,21% de percepción positiva aun que se evidencia una significancia mayoritaria, por otro lado, indica un valor de 10,34% de desconocimiento y un 3,45% se encuentra en desacuerdo, lo que revela que no todos los empleados tienen claridad en cuanto a los roles y la estructura interna de la cooperativa.

Respecto a la dimensión dirección, el 44,83% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo y un 34,84% de acuerdo, representando un 79,31% de percepción positiva. Sin embargo, existe un 20,69% que manifestó desconocimiento, lo que indica que existe un liderazgo reconocido por la mayoría, pero es necesario fortalecer la comunicación y la retroalimentación para asegurar que todos los empleados reciban la información con claridad.

Con la dimensión control, se obtuvo un valor de 44,93% que se encuentran totalmente de acuerdo y un 34,48 de acuerdo, sumando así un 79,41% de percepción favorable. Por otro lado, tenemos un 17,24% que manifestó desconocimiento y un 3,45% en desacuerdo, esto indica que a pesar de haber un control administrativo adecuado que es percibido por la mayoría, todavía existe un grupo de empleados que no recibe la información o a su vez no están involucrados en los procesos.

En cuanto a la hipótesis general planteada se obtiene como resultados que existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los

empleados de la COAC Iliniza Ltda., observándose un coeficiente de correlación general de 0,881**, con un nivel de significancia menor a 0,001. indicando que a medida que los procesos administrativos son gestionados de manera adecuada, la productividad de los empleados puede incrementarse.

Por otro lado, las hipótesis específicas planteadas revela que existe una relación positiva y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa con la productividad laboral de los empleados de la COAC Iliniza Ltda. Indicando que a medida que fortalecen los procesos de planeación mediante la definición clara de objetivos, se ejerce una dirección efectiva basada en el liderazgo y la comunicación, y se implementan mecanismos de control para supervisar y evaluar las actividades.

Al analizar la dimensión organización se ha evidenciado una correlación moderadamente fuerte de 0,704**, con un nivel de significancia menor a 0,001 a comparación de las otras dimensiones, este resultado indica la existencia de problemas estructurales internas esto puede ser debido al desconocimiento de funciones, una desactualización de manuales, falta de coordinación entre departamentos a su vez una falta ineficiente comunicación, los factores mencionados podrían estar afectando negativamente al conocimiento de los empleados con lo que respecta a la dimensión organización.

La brecha existente entre las dimensiones revela la necesidad de fortalecer la estructura, se sugiere que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda., implementen estrategias para mejorar la comunicación interna y la socialización de los procesos administrativos, estas estrategias podrían incluir: La actualización y publicación de manuales de funciones y organigramas lo que favorecerá que todos los empleados conozcan con claridad sus roles y responsabilidades dentro de la cooperativa, crear espacios de capacitación continua enfocados en liderazgo, comunicación y

control de procesos lo que ayudara a disminuir los niveles de desconocimiento evidenciados en la dimensión organización, lo que fortalecerá el trabajo en equipo y establecer incentivos o reconocimientos para aquellas áreas o empleados que alcancen o superen los objetivos planteados y así poder fomentar un mayor compromiso, el sentido de pertenencia y la motivación en los empleados para el incremento de la productividad laboral.

Tabla 26

Implementación de Estrategias y sus Impactos

Implementación de Estrategias	Impacto
La actualización y publicación de manuales de funciones y organigramas.	Favorece que todos los empleados conozcan con claridad sus roles y responsabilidades dentro de la cooperativa
Crear espacios de capacitación continúa enfocados en liderazgo, comunicación y control de procesos	Disminuye los niveles de desconocimiento evidenciados en las dimensiones organización, dirección y control, lo que fortalecerá el trabajo en equipo.
Establecer incentivos o reconocimientos para aquellas áreas o empleados que alcancen o superen los objetivos planteados.	Fomenta un mayor compromiso, el sentido de pertenencia y la motivación en los empleados para el incremento de la productividad laboral.

Nota. Elaborado por autores.

Finalmente, los resultados obtenidos revelan que, si bien la gestión administrativa en la COAC Iliniza Ltda. muestra una relación positiva y significativa con la productividad laboral, pero cabe mencionar que existen brechas en aspectos específicos en la dimensión organización por lo que se sugiere implementar estas estrategias, que ayudara a consolidar de manera más efectiva su gestión administrativa, incrementando así la productividad laboral de los empleados.

8. IMPACTOS

8.1 Impacto Económico

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda., es un factor clave dentro del sistema financiero popular y solidario que está directamente vinculado con zonas rurales o de difícil acceso al sistema financiero tradicional, por lo que al manejar una correcta gestión administrativa influye directamente en la eficiencia de sus actividades financieras.

Cuando los procesos administrativos son rápido, estandarizados y bien gestionados, se puede optimizar los tiempos de atención del cliente, la recuperación de cartera y el manejo adecuado de fondos, lo cual influye positivamente en la rentabilidad institucional. Por ende, al contar con una administración sólida ayuda a generar transparencia, confianza y responsabilidad hacia los socios, al mismo tiempo favorece a la toma de decisiones estratégicas orientadas al crecimiento económico de la cooperativa.

En cuanto a la productividad laboral del personal esta incide directamente en el desempeño económico de la entidad, contando con empleados más productivos ayuda a contribuir a una mayor captación de socios, incremento en la colocación de créditos y fidelización de clientes. Esto genera un efecto creciente en la economía local, ya que al obtener crédito que son otorgados por la cooperativa permiten a los socios y cliente emprender en diferentes actividades comerciales, agrícolas o de servicios que ayuda al desarrollo económico de las comunidades. De esta manera, la relación entre una gestión administrativa eficiente y una fuerza laboral productiva no solo beneficia a la cooperativa en términos de ingresos y sostenibilidad, sino que también tiene un gran impacto en el bienestar económico de su entorno.

8.2 Impacto Social

Desde una perspectiva social, la Cooperativa Iliniza Ltda. cumple una función esencial en la inclusión financiera de sectores históricamente excluidos, como agricultores, comerciantes, pequeños emprendedores y familias de bajos recursos, al contar con una gestión administrativa eficiente se ha priorizado el acceso justo y equitativo a los servicios financiero, garantizando que todos los procesos financieros sean transparentes y ágiles. Cuando los empleados son productivos y reciben apoyo en su formación y bienestar, pueden brindar un servicio más humano y empático.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda., no solo brinda servicios financieros, sino también oportunidades de desarrollo personal y colectivo, lo que impulsa al ahorro responsable, la educación financiera y el fortalecimiento de la economía familiar. A su vez desarrolla labores de voluntariado, obras de beneficencia y diversas acciones solidarias que benefician a la comunidad.

9. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda.

La caracterización de la cooperativa Iliniza es fundamental para poder comprender la relación entre las dos variables de estudio como es la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral, en este apartado se desarrollará lo que es los antecedentes históricos, misión, visión, valores empresariales, políticas, proveedores y el análisis FODA de la entidad.

9.1 Antecedentes históricos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ILINIZA Ltda. Nació como una iniciativa comunitaria en la parroquia de Toacaso, cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, con el firme propósito de promover la inclusión financiera, el ahorro responsable y el desarrollo económico local.

Su fundación se dio en respuesta a las necesidades de acceso a servicios financieros de calidad por parte de agricultores, comerciantes, emprendedores y familias de la zona rural. Inspirada en los valores del cooperativismo como la solidaridad, la ayuda mutua y la equidad,

ILINIZA Ltda. Fue constituida legalmente con el apoyo y participación activa de sus primeros socios fundadores.

Con el paso del tiempo, la cooperativa ha experimentado un proceso constante de crecimiento institucional y modernización, ampliando su cobertura con agencias en diferentes cantones y provincias, diversificando sus productos financieros y fortaleciendo sus procesos administrativos y tecnológicos.

A lo largo de su trayectoria, ILINIZA Ltda. Se ha consolidado como una entidad sólida, confiables y cercana a sus socios, enfocada no solo en ofrecer servicios financieros, sino también en fomentar la educación financiera, la inclusión social y el desarrollo sostenible de las comunidades que atiende.

Actualmente, la cooperativa continúa su labor con el compromiso de mantener sus raíces comunitarias, promoviendo una cultura organizacional basada en la transparencia, la responsabilidad social y la mejora continua, en beneficio de sus socios y del entorno en el que se desenvuelve.

9.2 Datos generales de la cooperativa

RUC:	059714031001
Representante legal:	Morocho Andrango Jhonny Mauricio
Nombre Comercial:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda.
Fundación:	12 de noviembre de 2007
Principales Actividades:	Brinda servicios financieros a la sociedad
Agencias:	Latacunga, Quito, La Mana, Ambato y Toacaso
Personería Jurídica:	RUC

Provincia: Cotopaxi
Cantón: Latacunga
Parroquia: Toacaso, matriz

Ubicación de la cooperativa matriz:

Figura 15

Ubicación Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza



Nota. Ubicación de la Cooperativa tomado de (Google Maps, 2024).

Logo:

Figura 16

Logo Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda.



Nota. Logo de la Cooperativa tomado de (Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda., 2023)

9.2.1 Misión Institucional

Somos una entidad financiera que facilitamos productos y servicios financieros para mejorar el desarrollo económico de nuestros socios con transparencia, honestidad, respeto y solidaridad fortaleciendo la economía popular y solidaria.

9.2.2 Visión Institucional

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda., tiene como visión ser la mejor opción financiera competitiva reconocida en nuestra zona de influencia brindando productos y servicios financieros con tecnología y personal eficiente.

9.2.3 Valores empresariales

- **Transparencia:** En la realización de las actividades, asegurando que la información sea clara y fácil de entender para nuestros colaboradores.
- **Honestidad:** Actuar de manera correcta, ser sincero y cuidar los recursos de la entidad.

- **Solidaridad:** Es la ayuda que todos los integrantes de la Cooperativa deben ofrecer para lograr un propósito común, en ese deseo de apoyar a los demás sin esperar nada a cambio.
- **Respeto:** En cada acción que involucra a la cooperativa, con el fin de conseguir la satisfacción de nuestros socios, clientes, colaboradores, proveedores y administradores.

9.2.4 Objetivos estratégicos

- **Perspectiva Financiera:** Reforzar la estabilidad financiera de la institución mediante el aumento del portafolio de préstamos, captaciones, fortalecimiento patrimonial e indicadores financieros para alcanzar el segmento dos.
- **Perspectiva del Cliente:** Integrar y reactivar a socios con productos y servicios financieros adecuados para satisfacer las necesidades del mercado con asistencia en educación financiera.
- **Perspectiva de Desarrollo Interno:** Actualizar el sistema informático de acuerdo a las necesidades institucionales para brindar atención a nuestros socios y clientes.
- **Perspectiva de crecimiento y aprendizaje:** Contar con un equipo de trabajo comprometido para fortalecer la gestión operativa de la entidad financiera, con más puntos de atención para buscar nuevos mercados y ofrecer nuestros productos y servicios de manera ágil y oportuna.

9.2.5 Políticas

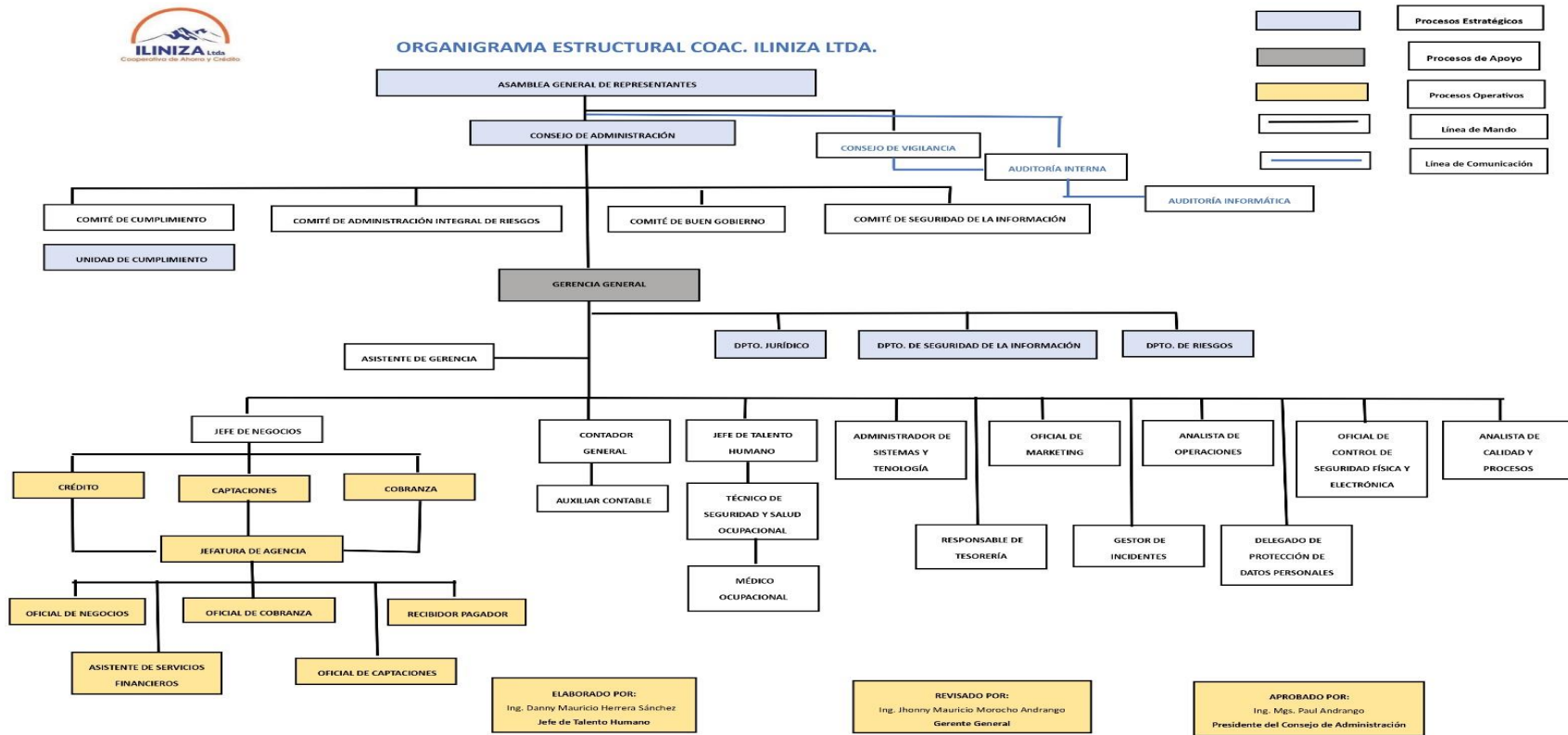
La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ILINIZA LTDA. Legalmente constituida, con domicilio principal en la parroquia de Toacaso, provincia de Cotopaxi, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; literal a) del artículo 44; y numeral 2° del artículo 172 del mismo

Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código de Trabajo, el siguiente Reglamento Interno en su matriz, con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la Cooperativa.

9.3 Organigrama Estructural

Figura 17

Organigrama Estructural de la Cooperativa Iliniza Ltda.



Nota. Organigrama estructural de la cooperativa tomada de (Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda., 2025)

9.4 Proveedores

Cooperativa de Ahorro y Crédito ILINIZA Ltda. Trabaja con una red de proveedores que brindan sus servicios para mantener un orden dentro de la misma. La elección de dichos proveedores ayudara a mantener la calidad al momento de brindar sus servicios. Entre los proveedores que maneja la cooperativa se consideran:

Tabla 27

Proveedores

Servicio	Proveedor
Seguridad privada	AS Security Cía. Ltda.
Uniformes institucionales	Confecciones Tulpa
Core Financiero	SifizSoft S.A.

Nota. Elaborado por autor.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1 Conclusiones

- Se estableció la fundamentación científica de las variables gestión administrativa y productividad laboral, donde se identificó que una gestión administrativa eficiente se basa en procesos como la planificación, organización, dirección y control, los cuales influyen directamente en el rendimiento laboral. Asimismo, se comprendió la importancia de la productividad laboral como un factor clave para alcanzar los objetivos institucionales.
- Al realizar el diagnóstico situacional evidenció una percepción mayoritariamente favorable por parte de los empleados en relación con la gestión administrativa y la productividad laboral en la cooperativa. En la variable gestión administrativa conjuntamente con las dimensiones se logró un resultado de 86.20% donde están de acuerdo y totalmente de acuerdo. No obstante, se identificó niveles bajos en las dimensiones de organización, dirección y control con un 13.80% que registraron respuestas en desacuerdo y desconocimiento, lo que revela posibles debilidades. En cuanto a la productividad laboral, el 86.21% presentó una percepción positiva, por lo tanto en ambas variables indica la necesidad de reforzar los procesos de comunicación, capacitación y alineación estratégica, con el fin de lograr una gestión más participativa y eficiente dentro de la cooperativa.
- En síntesis se logró determinar la relación entre las variables gestión administrativa y productividad laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda., mediante la aplicación de encuestas estructuradas y posteriormente la

realización de un análisis estadístico correspondiente, donde al realizar la prueba de Shapiro-Wilk arrojó un p-valor de 0.001 en ambas variables, indicando que los datos no presentan una distribución normal, por lo que se optó por aplicar la correlación de Rho de Spearman mostrando un coeficiente de 0.881, indicando una fuerte correlación positiva entre ambas variables. En base a ello, se concluye que el fortalecimiento de la gestión administrativa puede ser una estrategia clave para potenciar la productividad laboral dentro de la cooperativa.

10.2 Recomendaciones

- Se sugiere optimizar la actualización de manuales de funciones y organigramas igualmente fortalecer la comunicación interna, especialmente en los procesos que existen una leve deficiencia, mediante la implementación de canales de comunicación más efectivos y accesibles. Lo que permitirá reducir el nivel de desconocimiento y asegurando que toda la información institucional se difunda de manera clara y oportuna para todos los empleados.
- Mediante los hallazgos presentados se puede implementar capacitaciones de manera constante acerca de liderazgo, gestión de procesos, comunicación efectiva y control administrativo. Estas capacitaciones deben estar dirigidas a todo el personal, especialmente a los niveles jerárquicos altos para que ellos ayuden a mejorar la ejecución de los procesos administrativos.
- Establecer programas de incentivos y reconocimientos basado en resultados donde se valore y reconozca el esfuerzo por el cumplimiento de metas así fomentara un mayor compromiso, el sentido de pertenencia y la motivación en los empleados para el incremento de la productividad laboral.

11. BIBLIOGRAFÍAS

- Acebron , M. (2015). *Gestión Administrativa Técnica Contable*. México D.F: Macmilla.
- Alencastro Escalante, A. F. (2023). *Gestión administrativa y productividad en las microempresas de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas {Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9666>
- Álvarez, C. (1995). *Metodología de la investigación científica*. Santiago de Cuba: Centro de Estudios de Educación Superior "Manuel F. Gran", Universidad de Oriente.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: 6° Edición. Obtenido de Población y muestra: <https://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>
- Augusto, B. C. (2006). *Metodología de la investigación para administración*. Bogotá: Pearson.
- Bernal, J. (2006). *Tipo de investigación*. Obtenido de <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0103150/cap03.pdf>
- Bertram, D. (2008). *Scielo*. Obtenido de Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038#B5
- Briones, M. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para medianas*. Revista científica Dominio de las Ciencias, 951.

Bustamante C, Raúl; (22 de Marzo de 2016). *Propósito y/o beneficio de los indicadores*.

Obtenido de APTT: <https://apttperu.com/la-industria-textil-y-confecciones/#:~:text=Prop%C3%B3sitos%20y/o%20beneficios%20de,la%20compensaci%C3%B3n%20con%20la%20actuaci%C3%B3n>.

Casas, J., Repullo, F., & Donado, L. (2003). *Desarrollo de instrumentos de evaluación:*

cuestionarios. Obtenido de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>

Cesar, B. (2006). *Metodologías de la investigación para administración y economía*. Bogotá:

Pearson.

Chiavenato, I. (2006). *Capítulo II Gestión Administrativa*. Investigación. Obtenido de

<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0092446/cap02.pdf>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda. (2023). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza*

Ltda. Obtenido de Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda.:

<https://coaciliniza.fin.ec/>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda. (2025). Obtenido de <https://coaciliniza.fin.ec/>

Daniel Colombo. (2 de noviembre de 2022). *¿Qué dice el último índice de satisfacción laboral*

en Latinoamérica? Obtenido de Forbes: <https://forbes.com.mx/que-dice-el-ultimo-indice-de-satisfaccion-laboral-en-latinoamerica/>

Defaz Toapanta, L. R., & Jácome Naranjo, G. (2024). *Gestión administrativa y productividad*

laboral de los trabajadores en la Industria IPMATOAH S.A.S. {Tesis de licenciatura,

Universidad Técnica de Cotopaxi. Repositorio Institucional. Obtenido de
<https://repositorio.utc.edu.ec/handle/123456789/12613>

Del Valle de Puebla, U. (1 de Julio de 2023). *Dirección de empresas*. Obtenido de Blog UVP:
<https://uvp.mx/uvpblog/direccion-de-empresas/>

Díaz Barriga , F. (2005). *Una alternativa para evaluar el aprendizaje y la enseñanza*. Obtenido de <http://www.iiaf.umich.mx/files/competencias/5.pdf>

Etecé, E. (16 de Julio de 2021). *¿Qué es una organización administrativa?* Obtenido de concepto: <https://concepto.de/organizacion-administrativa/>

Fayol, H. (1916). *Teoría Clásica de Administración*. Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de México - UNAM. Obtenido de <http://www.fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>

Fontalvo, Tomás; Granadillo, Efraín; Gómez, José; (June de 2018). *LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047

Fontalvo Herrera, T., De la Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (2018). *Productividad e Seus Factores*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047

Fontalvo Herrera, Tomás; (junio de 2018). *LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047

González, F. (2020). *Sistema de Administración de talento humano en la empresa EPEMAPAR de la ciudad de Riobamba y su impacto en el desempeño laboral*. Universidad Nacional de Chimborazo.

Google Maps. (2024). *Google Maps*. Obtenido de Google Maps.

Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*.

Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*.

Iturrialde, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados de rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/4e5462c3-2fd5-42f6-bf94-783ee374bcd9/content>

Jaramillo Pesántez, M. L. (2022). *La gestión administrativa y la productividad laboral de los trabajadores y empleados de la dirección general de movilidad, tránsito y transporte del Gad de Riobamba {Tesis de ingeniería comercial, Universidad Nacional de Chimborazo}*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10197>

López, Carlos; (18 de Julio de 2021). *Etapas del proceso administrativo {Imagen}*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>

López Carlos. (18 de Julio de 2021). *Etapas del proceso administrativo*. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>

Mayo, E. (1949). *Teorías de la Administración*. Obtenido de <https://neetwork.com/teorias-de-la-administracion/>

- Mejías, N. (2011). *Odiseo*. Obtenido de ESCALAS DE ACTITUDES EN INVESTIGACIÓN:
<https://odiseo.com.mx/libros-y-resenas/escalas-de-actitudes-en-investigacion/>
- Mucha López, S. (2022). *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL - Huancayo, 2021*. Obtenido de Universidad Continental.
- Mucha López, S. B. (2022). *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la empresa ICONEG EIRL - Huancayo {Tesis de Licenciatura, Universidad Continental}*. Repositorio institucional. Obtenido de
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12181/3/IV_FCE_308_TE_Mucha_Lopez_2022.pdf
- Ocaña, V. (2020). *Diseño de un modelo de gestión para la recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento I*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7284/1/T3168-MAE-Oca%c3%b1a-%20Dise%c3%b1o.pdf>
- Ortega, C. (2020). *Hipótesis de investigación: Qué es, tipos y cómo desarrollarla*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/hipotesis-de-investigacion/>
- Ortega, C. (2023). *Hipótesis de investigación: Qué es, tipos y cómo desarrollarla*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/hipotesis-de-investigacion/>
- Pincay Mero, M. (2022). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta (UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUERTO LÓPEZ*. Repositorio Institucional, Manta.

Rivarola, F. (2023). *Productividad Laboral*. Obtenido de <https://www.crentio.com/es-ar/blog/mejorar-productividad-laboral#:~:text=La%20productividad%20laboral%20seg%C3%BAn%20autores,llevar%20a%20cabo%20una%20tarea>.

Rivarola, Fernando; (13 de noviembre de 2023). *Productividad laboral*. Obtenido de Crentio: <https://www.crentio.com/es-ar/blog/mejorar-productividad-laboral#:~:text=La%20productividad%20laboral%20seg%C3%BAn%20autores,llevar%20a%20cabo%20una%20tarea>.

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson: 10ª Edición.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/institucion/que-es-la-seps/>

SYDLE. (23 de mayo de 2023). *Indicadores de productividad*. Obtenido de SYDLE: <https://www.sydle.com/es/blog/indicadores-de-productividad-60c3708b688db6117f3d5c09>

SYDLE. (2023). *Indicadores de Productividad*. Obtenido de <https://www.sydle.com/es/blog/indicadores-de-productividad-60c3708b688db6117f3d5c09>

T, F. (2018). *La productividad y sus factores: inciden en el mejoramiento organizacional*. Obtenido de https://homolog-ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2960-24672023000100314

Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

Tamayo, M; Tamayo, L. (2006). *Marco metodológico*. Obtenido de

<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>

Universidad Autónoma del Perú. (2025). *¿Qué es el control en la Administración de empresas y por qué es importante?* Obtenido de Universidad Autónoma del Perú:

<https://www.autonoma.pe/blog/control-administracion-empresas/>

Viloria, A., Vásquez, C., & Núñez, M. (2009). *Productividad y sus Componentes*. Puerto Ordaz, Venezuela. Obtenido de <https://infocalser.blogspot.com/2011/01/la-productividad-y-sus-componentes.html>

Viloria Silva, Amelec; (24 de enero de 2011). *La productividad y sus componentes*. Obtenido de INFOcaISER: <https://infocalser.blogspot.com/2011/01/la-productividad-y-sus-componentes.html>

Weber, M. (1922). *Teoría de la Administración*. Obtenido de <https://neetwork.com/teorias-de-la-administracion/>

Westreicher, G. (2025). *Planificación: Qué es, tipos y ejemplos*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>

12. ANEXOS

Anexos 1

Instrumento de encuesta

Cuestionario de la Investigación

Cuestionario sobre la Gestión Administrativa y Productividad Laboral

La presente investigación, busca estudiar sobre la gestión administrativa y productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA.

Se presenta a continuación una serie de preguntas en base a los temas del estudio mencionado anteriormente. Cabe mencionar que es totalmente anónima y cuenta con su conocimiento.

Se solicita que elija una de las opciones con toda veracidad marcando con una X la casilla que corresponde.

Género	Masculino	()
	Femenino	()
Edad	18 – 25 años	()
	26 – 35 años	()
	36 – 42 años	()
	42 a más	()

En el cuestionario de Gestión Administrativa se muestra la siguiente escala, para la cual se le solicita que marque con un X el que corresponda a su opinión a las frases planteadas.

Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Lo desconozco	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	ED	LD	DA	TDA

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
		TD	ED	LD	DA	TDA
	Proceso de Planeación	1	2	3	4	5

1	La cooperativa desarrolla actividades que aporta a la transmisión de los valores a sus empleados.					
2	Se siente identificado con la filosofía de la cooperativa (misión, visión, valores, objetivos y políticas)					
3	La información que recibe periódicamente sobre los objetivos de la cooperativa es suficiente.					
4	Participa activamente en la consecución de los objetivos de la cooperativa.					
5	La entidad le proporciona el material y/o recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones					
6	Aporta normalmente con sus opiniones para la mejora de las estrategias.					
	Proceso de Organización					
1	Identifica claramente las áreas funcionales que cuenta la cooperativa					
2	Realiza sus actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la cooperativa.					
3	Los jefes de las áreas realizan una adecuada comunicación.					
4	Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo					
	Proceso de Dirección					
1	Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores					
2	Se siente motivado(a) al realizar sus actividades laborales					

3	La comunicación en la cooperativa es correcta					
4	La toma de decisiones o las órdenes implantadas son justas según su criterio					
5	Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo					
Proceso de Control						
1	Conoce claramente los indicadores de medición que emplea la cooperativa.					
2	Los jefes realizan una adecuada supervisión.					
3	Normalmente existen procesos para la identificación y corrección de errores en las actividades.					
4	La cooperativa desarrolla proceso de verificación del desarrollo de las actividades					
5	Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo laboral					

VARIABLE: PRODUCTIVIDAD LABORAL						
		TD	ED	LD	DA	TDA
	Eficiencia	1	2	3	4	5
1	La cooperativa tiene definido claramente sus responsabilidades individuales					
2	Los insumos, equipos y materiales brindados por la cooperativa son empleados de forma correcta por los empleados.					
3	La cooperativa le proporciona las herramientas apropiadas para optimizar su trabajo.					

4	Normalmente se alcanzan las metas propuestas en el menor tiempo posible.					
5	La cooperativa le brinda las formaciones necesarias para el desarrollo de sus funciones.					
	Eficacia					
1	La cooperativa efectúa las actividades en el tiempo programado					
2	Tiene mucho interés por el trabajo que realiza para asegurar la calidad de las actividades.					
3	En ausencia del jefe inmediato asume sus responsabilidades adecuadamente.					
4	Se siente comprometido con el cumplimiento de los objetivos.					
5	Mayormente se logra el cumplimiento de las metas con todos los estándares propuestos.					

Anexos 2

Validación de instrumentos por expertos



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y ECONÓMICAS

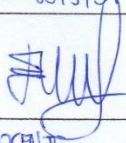
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Identificar cual es la percepción que tienen los empleados de la COAC Iliniza sobre la gestión administrativa y la productividad laboral.

INSTRUMENTO: Encuesta dirigida a 29 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA.

Ítem	Criterios a evaluar						Observaciones (Por favor indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Pertinencia (corresponde al concepto teórico formulado)		Relevancia (es apropiado para representar la dimensión)		Claridad en la redacción		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA							
DIMENSIÓN DE PLANEACIÓN							
1. La cooperativa desarrolla actividades que aporta a la transmisión de los valores a sus empleados.	X		X		X		
2. Se siente identificado con la filosofía de la cooperativa (misión, visión, valores, objetivos y políticas)	X		X		X		
3. La información que recibe periódicamente sobre los objetivos de la cooperativa es suficiente.	X		X		X		
4. Participa activamente en la consecución de los objetivos de la cooperativa.	X		X		X		
5. La entidad le proporciona el material y/o recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones	X		X		X		
6. Aporta normalmente con sus opiniones para la mejora de las estrategias.	X		X		X		
DIMENSIÓN DE ORGANIZACIÓN							
7. Identifica claramente las áreas funcionales que cuenta la cooperativa	X		X		X		

8. Realiza sus actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la cooperativa.	X		X		X		
9. Los jefes de las áreas realizan una adecuada comunicación.	X		X		X		
10. Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN DE DIRECCIÓN							
11. Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores	X		X		X		
12. Se siente motivado(a) al realizar sus actividades laborales	X		X		X		
13. La comunicación en la cooperativa es correcta	X		X		X		
14. La toma de decisiones o las órdenes implantadas son justas según su criterio	X		X		X		
15. Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN DE CONTROL							
16. Conoce claramente los indicadores de medición que emplea la cooperativa.	X		X		X		
17. Los jefes realizan una adecuada supervisión.	X		X		X		
18. Normalmente existen procesos para la identificación y corrección de errores en las actividades.	X		X		X		
19. La cooperativa desarrolla proceso de verificación del desarrollo de las actividades	X		X		X		
20. Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo laboral	X		X		X		
VARIABLE: PRODUCTIVIDAD LABORAL							
DIMENSIÓN EFICIENCIA							
21. La cooperativa tiene definido claramente sus responsabilidades individuales	X		X		X		
22. Los insumos, equipos y materiales brindados por la cooperativa son empleados de forma correcta por los empleados.	X		X		X		

23. La cooperativa le proporciona las herramientas apropiadas para optimizar su trabajo.	X		X		X		
24. Normalmente se alcanzan las metas propuestas en el menor tiempo posible.	X		X		X		
25. La cooperativa le brinda las formaciones necesarias para el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
DIMENSIÓN EFICACIA							
26. La cooperativa efectúa las actividades en el tiempo programado	X		X		X		
27. Tiene mucho interés por el trabajo que realiza para asegurar la calidad de las actividades.	X		X		X		
28. En ausencia del jefe inmediato asume sus responsabilidades adecuadamente.	X		X		X		
29. Se siente comprometido con el cumplimiento de los objetivos.	X		X		X		
30. Mayormente se logra el cumplimiento de las metas con todos los estándares propuestos.	X		X		X		
Aspectos Generales					SI	NO	Observaciones
VALIDEZ							
Aplicable	X				No aplicable		
Aplicable después de corregir							
Validado por:	M.BA. ERIC DAVID PARRA TRUJILLO						
CI:	0503575739						
Firma:							
Cargo:	DOCENTE						
Grado académico:	MAGISTER / CUARTO NIVEL						
Fecha:	03/07/2025						

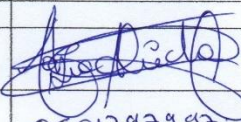
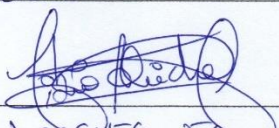
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Identificar cual es la percepción que tienen los empleados de la COAC Iliniza sobre la gestión administrativa y la productividad laboral.

INSTRUMENTO: Encuesta dirigida a 29 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA.

Ítem	Criterios a evaluar						Observaciones (Por favor indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Pertinencia (corresponde al concepto teórico formulado)		Relevancia (es apropiado para representar la dimensión)		Claridad en la redacción		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA							
DIMENSIÓN DE PLANEACIÓN							
1. La cooperativa desarrolla actividades que aporta a la transmisión de los valores a sus empleados.	✓		✓		✓		
2. Se siente identificado con la filosofía de la cooperativa (misión, visión, valores, objetivos y políticas)	✓		✓		✓		
3. La información que recibe periódicamente sobre los objetivos de la cooperativa es suficiente.	✓		✓		✓		
4. Participa activamente en la consecución de los objetivos de la cooperativa.	✓		✓		✓		
5. La entidad le proporciona el material y/o recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones	✓		✓		✓		
6. Aporta normalmente con sus opiniones para la mejora de las estrategias.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN DE ORGANIZACIÓN							
7. Identifica claramente las áreas funcionales que cuenta la cooperativa	✓		✓		✓		

8. Realiza sus actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la cooperativa.	✓		✓		✓		
9. Los jefes de las áreas realizan una adecuada comunicación.	✓		✓		✓		
10. Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN DE DIRECCIÓN							
11. Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores	✓		✓		✓		
12. Se siente motivado(a) al realizar sus actividades laborales	✓		✓		✓		
13. La comunicación en la cooperativa es correcta	✓		✓		✓		
14. La toma de decisiones o las órdenes implantadas son justas según su criterio	✓		✓		✓		
15. Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN DE CONTROL							
16. Conoce claramente los indicadores de medición que emplea la cooperativa.	✓		✓		✓		
17. Los jefes realizan una adecuada supervisión.	✓		✓		✓		
18. Normalmente existen procesos para la identificación y corrección de errores en las actividades.	✓		✓		✓		
19. La cooperativa desarrolla proceso de verificación del desarrollo de las actividades	✓		✓		✓		
20. Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo laboral	✓		✓		✓		
VARIABLE: PRODUCTIVIDAD LABORAL							
DIMENSIÓN EFICIENCIA							
21. La cooperativa tiene definido claramente sus responsabilidades individuales	✓		✓		✓		
22. Los insumos, equipos y materiales brindados por la cooperativa son empleados de forma correcta por los empleados.	✓		✓		✓		

23. La cooperativa le proporciona las herramientas apropiadas para optimizar su trabajo.	✓		✓		✓		
24. Normalmente se alcanzan las metas propuestas en el menor tiempo posible.	✓		✓		✓		
25. La cooperativa le brinda las formaciones necesarias para el desarrollo de sus funciones.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN EFICACIA							
26. La cooperativa efectúa las actividades en el tiempo programado	✓		✓		✓		
27. Tiene mucho interés por el trabajo que realiza para asegurar la calidad de las actividades.	✓		✓		✓		
28. En ausencia del jefe inmediato asume sus responsabilidades adecuadamente.	✓		✓		✓		
29. Se siente comprometido con el cumplimiento de los objetivos.	✓		✓		✓		
30. Mayormente se logra el cumplimiento de las metas con todos los estándares propuestos.	✓		✓		✓		
Aspectos Generales					SI	NO	Observaciones
VALIDEZ							
Aplicable				No aplicable			
Aplicable después de corregir							
Validado por:		 Lebia Ameda Lara.					
CI:		0501797997					
Firma:							
Cargo:		DOCENTE UIC.					
Grado académico:		DOCTOR. ADMINISTRACIÓN					
Fecha:		3/07/2025					



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Identificar cual es la percepción que tienen los empleados de la COAC Iliniza sobre la gestión administrativa y la productividad laboral.

INSTRUMENTO: Encuesta dirigida a 29 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza LTDA.

Ítem	Criterios a evaluar						Observaciones (Por favor indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Pertinencia (corresponde al concepto teórico formulado)		Relevancia (es apropiado para representar la dimensión)		Claridad en la redacción		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA							
DIMENSIÓN DE PLANEACIÓN							
1. La cooperativa desarrolla actividades que aporta a la transmisión de los valores a sus empleados.	✓		✓		✓		
2. Se siente identificado con la filosofía de la cooperativa (misión, visión, valores, objetivos y políticas)	✓		✓		✓		
3. La información que recibe periódicamente sobre los objetivos de la cooperativa es suficiente.	✓		✓		✓		
4. Participa activamente en la consecución de los objetivos de la cooperativa.	✓		✓		✓		
5. La entidad le proporciona el material y/o recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones	✓		✓		✓		
6. Aporta normalmente con sus opiniones para la mejora de las estrategias.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN DE ORGANIZACIÓN							
7. Identifica claramente las áreas funcionales que cuenta la cooperativa	✓		✓		✓		

8. Realiza sus actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la cooperativa.	✓		✓		✓		
9. Los jefes de las áreas realizan una adecuada comunicación.		✓		✓		✓	LA INST. VENTA CON CANALES DE COM. ADECUADOS
10. Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN DE DIRECCIÓN							
11. Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores	✓		✓		✓		
12. Se siente motivado(a) al realizar sus actividades laborales	✓		✓		✓		
13. La comunicación en la cooperativa es correcta	✓		✓		✓		
14. La toma de decisiones o las órdenes implantadas son justas según su criterio	✓		✓		✓		
15. Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN DE CONTROL							
16. Conoce claramente los indicadores de medición que emplea la cooperativa.	✓		✓		✓		
17. Los jefes realizan una adecuada supervisión.	✓		✓		✓		
18. Normalmente existen procesos para la identificación y corrección de errores en las actividades.	✓		✓		✓		
19. La cooperativa desarrolla proceso de verificación del desarrollo de las actividades	✓		✓		✓		
20. Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo laboral	✓		✓		✓		
VARIABLE: PRODUCTIVIDAD LABORAL							
DIMENSIÓN EFICIENCIA							
21. La cooperativa tiene definido claramente sus responsabilidades individuales	✓		✓		✓		
22. Los insumos, equipos y materiales brindados por la cooperativa son empleados de forma correcta por los empleados.	✓		✓		✓		

23. La cooperativa le proporciona las herramientas apropiadas para optimizar su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24. Normalmente se alcanzan las metas propuestas en el menor tiempo posible.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25. La cooperativa le brinda las formaciones necesarias para el desarrollo de sus funciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN EFICACIA							
26. La cooperativa efectúa las actividades en el tiempo programado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27. Tiene mucho interés por el trabajo que realiza para asegurar la calidad de las actividades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
28. En ausencia del jefe inmediato asume sus responsabilidades adecuadamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29. Se siente comprometido con el cumplimiento de los objetivos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
30. Mayormente se logra el cumplimiento de las metas con todos los estándares propuestos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Aspectos Generales					SI	NO	Observaciones
VALIDEZ							
Aplicable	SI			No aplicable			
Aplicable después de corregir							
Validado por:	SANTIGO FERNANDO RAMIREZ JIMENEZ						
CI:	1713065405						
Firma:							
Cargo:	DOCENTE						
Grado académico:	NBA						
Fecha:	07/07/25						

Anexos 3

Carta de aceptación para la realización del proyecto de Titulación



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"ILINIZA" LTDA.
 Excelencia en servicios financieros hacia un nuevo futuro

Toacaso, 15 de abril de 2025

ASUNTO: Carta de Aceptación para la realización del proyecto de Titulación.

Srta. Josselin Maricela Jaya Carasayo
Estudiante de Administración de Empresas
 Presente. -

Srta. Karina Nicole Montalvo Freire
Estudiante de Administración de Empresas
 Presente. -

De mi consideración:

Por medio de la presente, hacemos constar que la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda.**, autoriza y acepta la realización del proyecto de titulación propuesto por el/la estudiante **Srta. Josselin Maricela Jaya Carasayo** y **Srta. Karina Nicole Montalvo Freire**, quien actualmente cursa la carrera de **Administración de Empresas** en la **Universidad Técnica de Cotopaxi**.

El proyecto titulado "**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ILINIZA LTDA.**" será desarrollado dentro de nuestras instalaciones, con el objetivo de conocer cómo influye la Gestión Administrativa en la Productividad, y se llevará a cabo en el período comprendido entre el 15 de abril al 31 de julio de 2025.

Durante este tiempo, las estudiantes contarán con el apoyo y la supervisión de nuestra parte, así como con los recursos necesarios para cumplir los objetivos establecidos. Reconocemos la importancia de este trabajo tanto para la formación académica de la estudiante como para el beneficio de nuestra empresa.

Sin más por el momento, quedamos a su disposición para cualquier información adicional que se requiera.

Atentamente,



**JHONNY MAURICIO
 MOROCHO ANDRANGO**
Validar digitalmente con Píndice
Ing. Jhonny Morocho A.
GERENTE GENERAL
COAC ILINIZA LTDA.

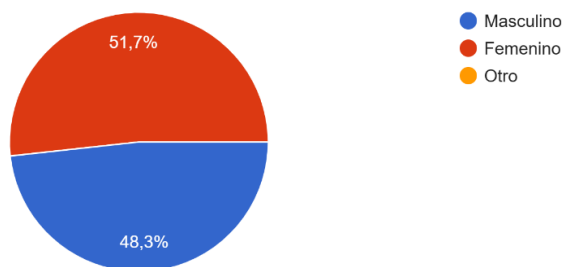


Anexos 4

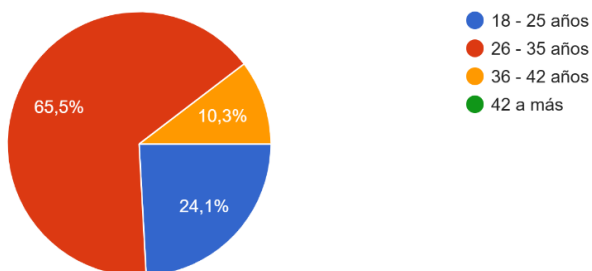
Resultados de la encuesta

ENCUESTA

1. Sexo



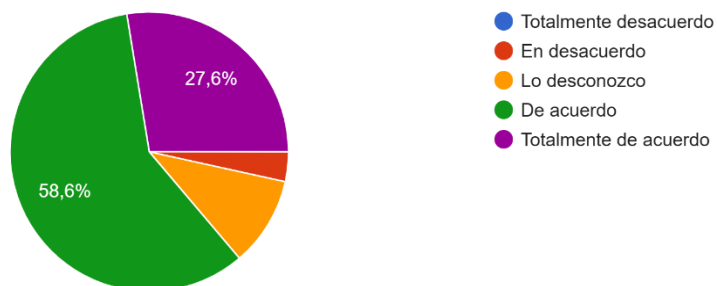
2. Edad



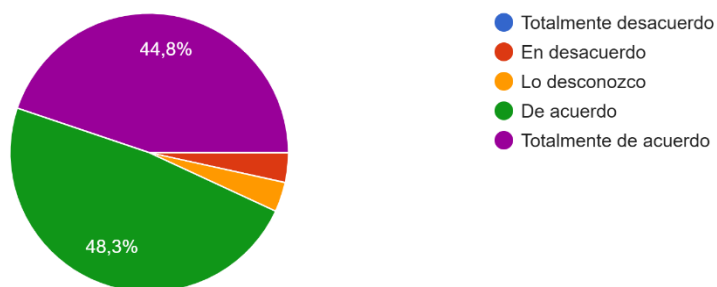
Dimensión Gestión Administrativa

Dimensión Planeación

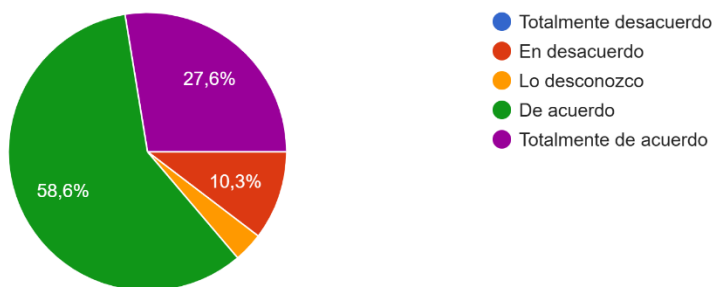
1. La cooperativa desarrolla actividades que aporta a la transmisión de los valores a sus empleados.



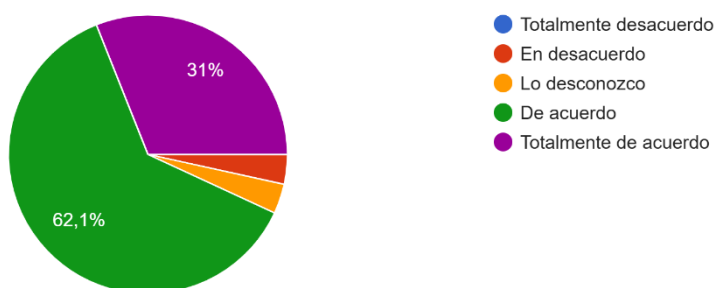
- 2. Se siente identificado con la filosofía de la cooperativa (misión, visión, valores, objetivos y políticas)**



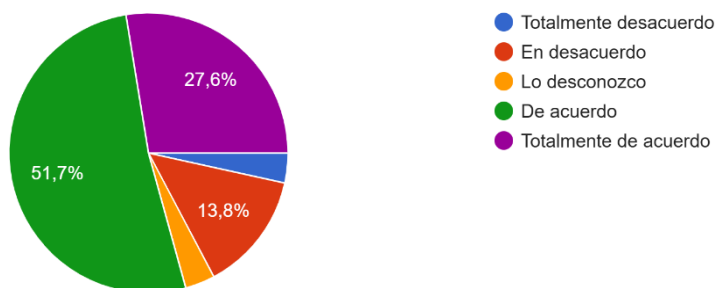
- 3. La información que recibe periódicamente sobre los objetivos de la cooperativa es suficiente.**



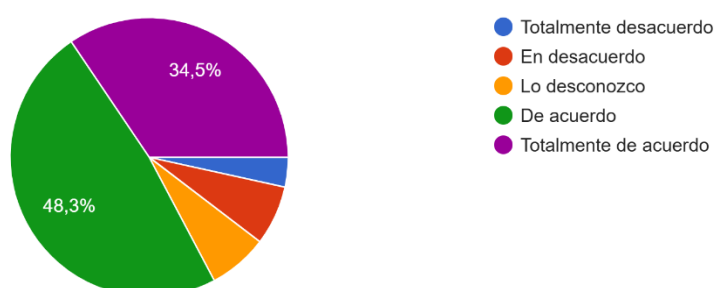
- 4. Participa activamente en la consecución de los objetivos de la cooperativa.**



- 5. La entidad le proporciona el material y/o recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones**

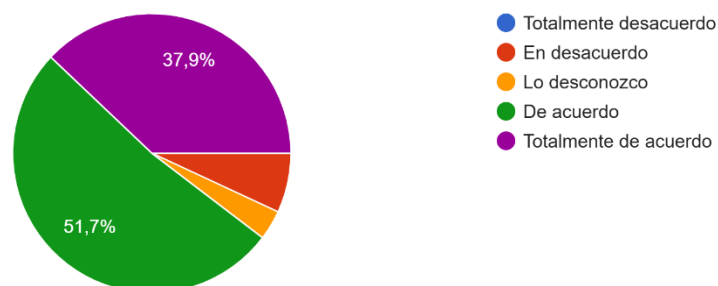


6. Aporta normalmente con sus opiniones para la mejora de las estrategias.

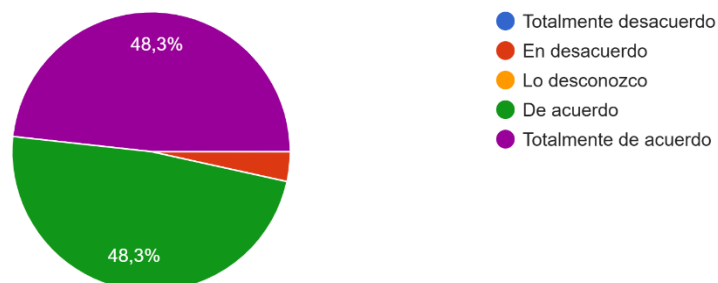


Proceso de Organización

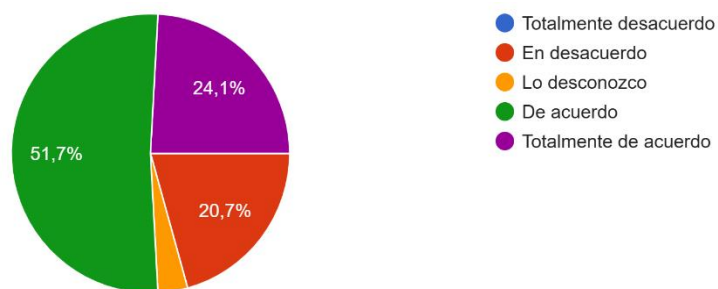
7. Identifica claramente las áreas funcionales que cuenta la cooperativa



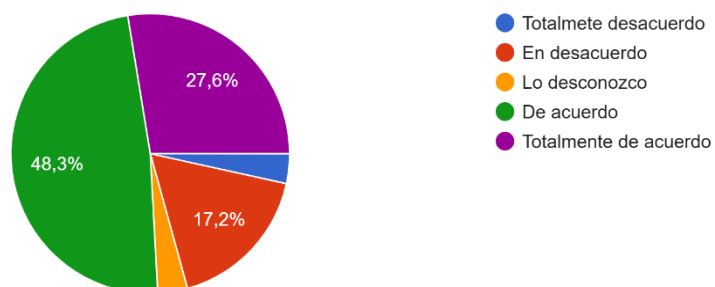
8. Realiza sus actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la cooperativa.



9. Los jefes de las áreas cuentan con canales de comunicación adecuados.

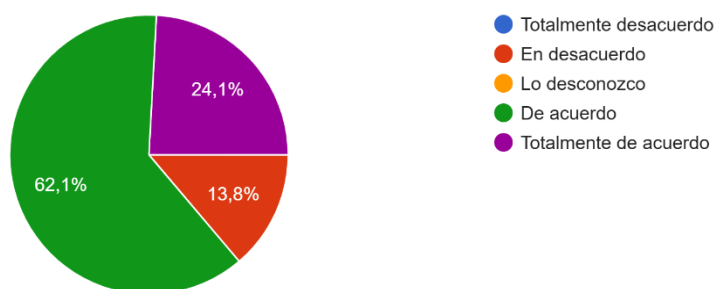


10. Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo

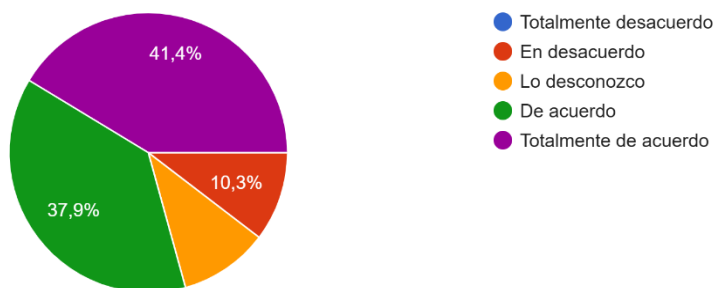


Proceso de Dirección

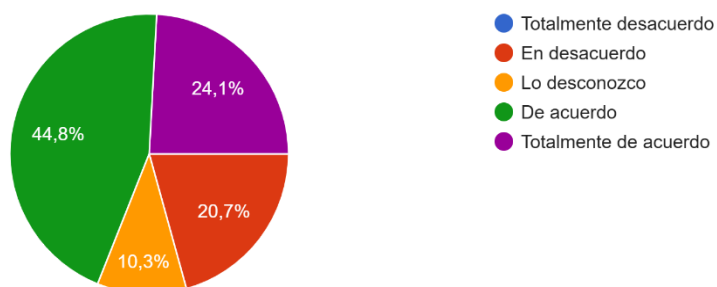
11. Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores.



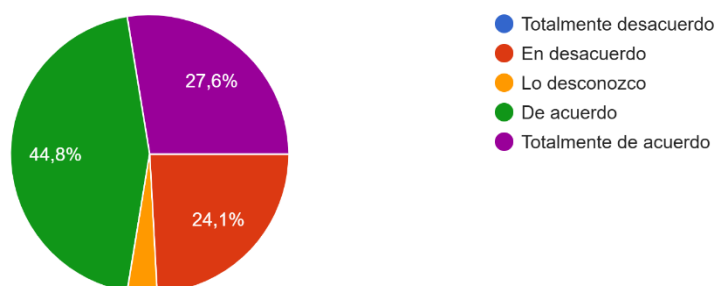
12. Se siente motivado(a) al realizar sus actividades laborales



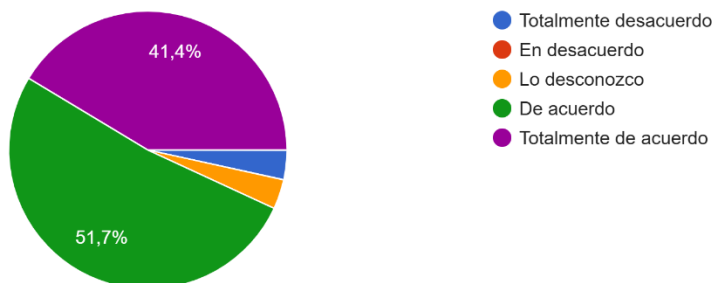
13. La comunicación en la cooperativa es correcta



14. La toma de decisiones o las órdenes implantadas son justas según su criterio

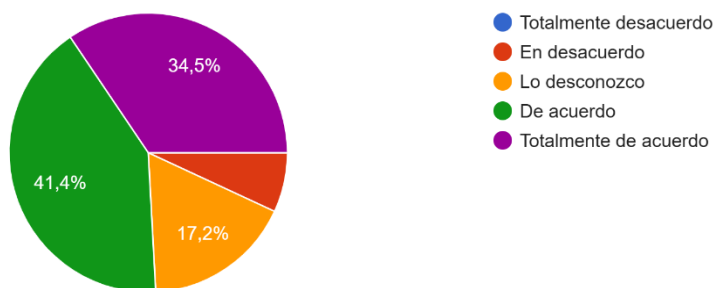


15. Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo

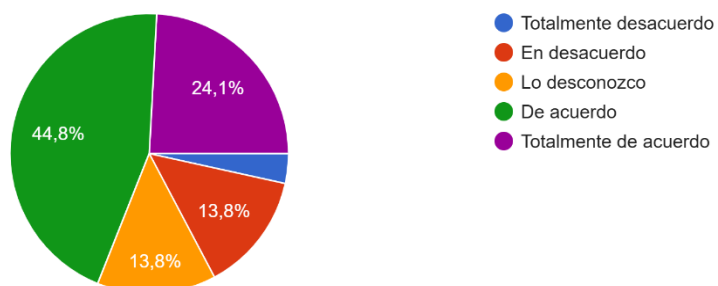


Proceso de Control

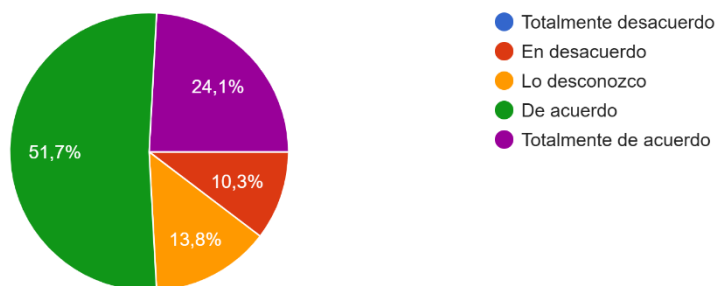
16. Conoce claramente los indicadores de medición que emplea la cooperativa.



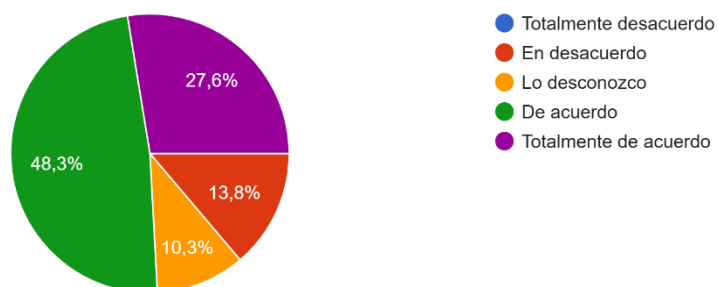
17. Los jefes realizan una adecuada supervisión.



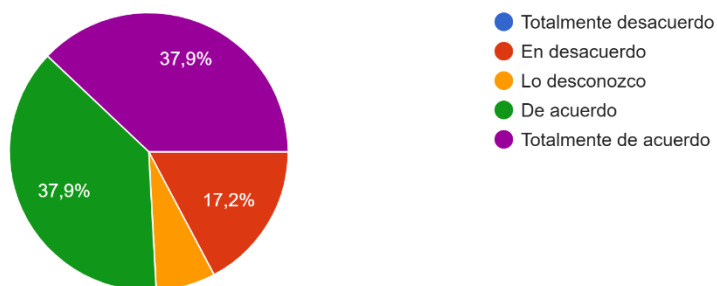
18. Normalmente existen procesos para la identificación y corrección de errores en las actividades.



19. La cooperativa desarrolla proceso de verificación del desarrollo de las actividades



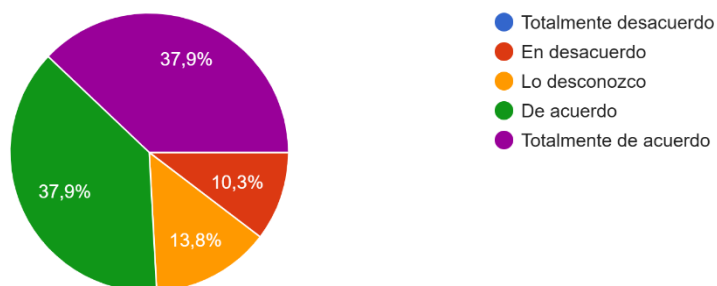
20. Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo laboral



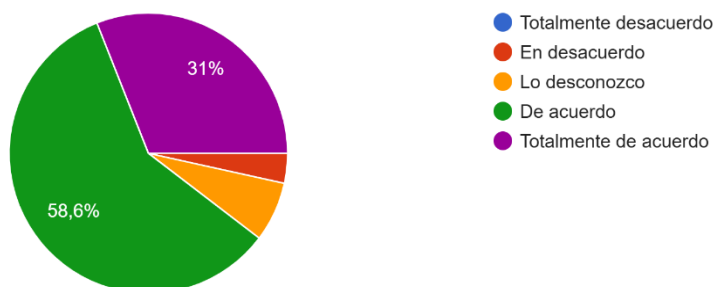
Dimensión Productividad Laboral

Eficiencia

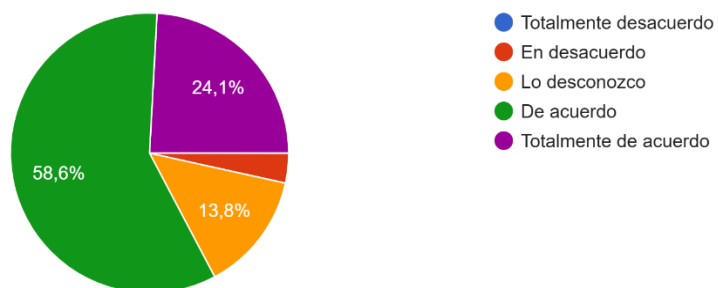
21. La cooperativa tiene definido claramente sus responsabilidades individuales



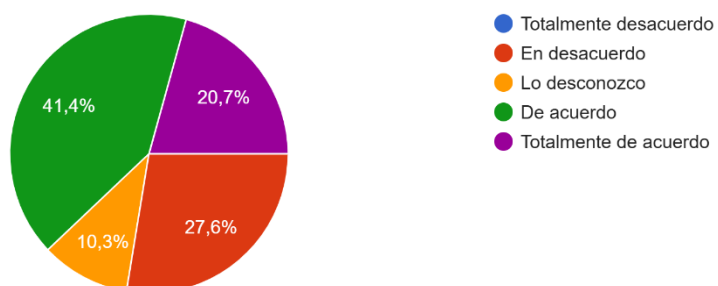
22. Los insumos, equipos y materiales brindados por la cooperativa son empleados de forma correcta por los empleados.



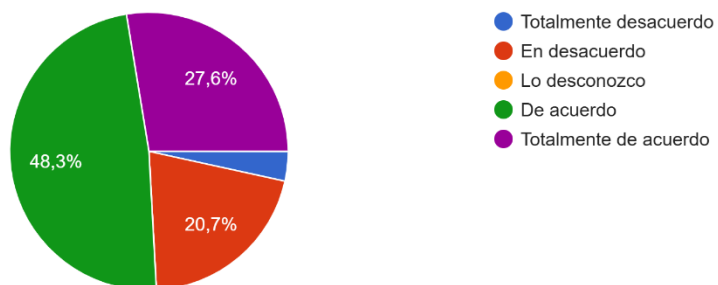
23. La cooperativa le proporciona las herramientas apropiadas para optimizar su trabajo.



24. Normalmente se alcanzan las metas propuestas en el menor tiempo posible.

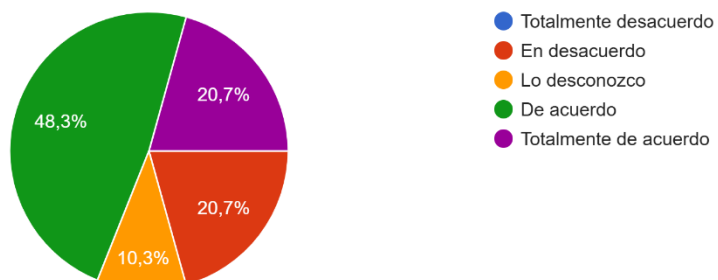


25. La cooperativa le brinda las formaciones necesarias para el desarrollo de sus funciones.

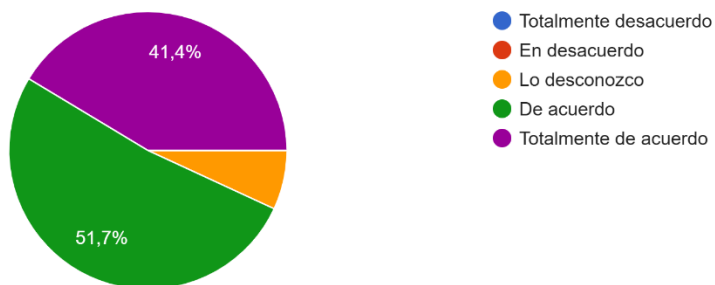


Eficacia

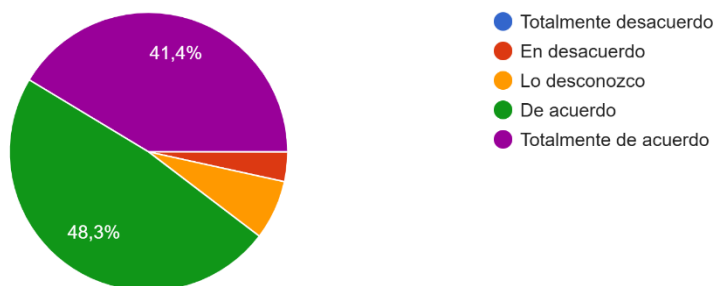
26. La cooperativa efectúa las actividades en el tiempo programado



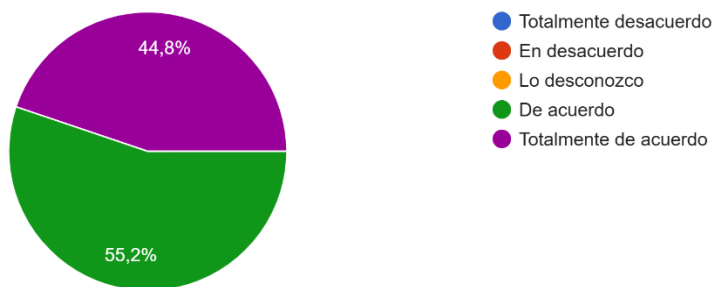
27. Tiene mucho interés por el trabajo que realiza para asegurar la calidad de las actividades.



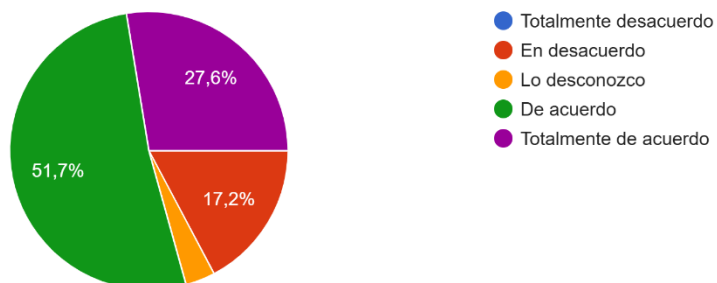
28. En ausencia del jefe inmediato asume sus responsabilidades adecuadamente.



29. Se siente comprometido con el cumplimiento de los objetivos.





30. Mayormente se logra el cumplimiento de las metas con todos los estándares propuestos.



Anexos 5

Solicitud de información

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI		Carrera de Administración de Empresas
---	---------------------------------------	---	---

Toacaso, 02 de abril del 2025

Ing. Mba. Danny Herrera Sánchez

**JEFE DE TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ILINIZA Ltda.**

Estimado Ing:

De nuestras consideraciones:

Reciba un cordial saludo, quien suscribe, Srt: **Jaya Carasayo Josselin Maricela y Montalvo Freire Karina Nicole** estudiantes de Séptimo ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Cotopaxi nos dirigimos a usted por medio de la presente para solicitarle que nos proporcione información necesaria para realizar el trabajo de titulación, el tema es “ LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ILINIZA Ltda.” la información que requerimos es sobre **Cuantos empleados actualmente trabajan en la Cooperativa incluidas todas las agencias.** Nos comprometemos a que la información proporcionada será utilizada exclusivamente con fines académicos y será tratada con la máxima confidencialidad.

Por la gentil atención que se digne dar a la presente, anticipamos nuestros agradecimientos


Atentamente,


Estudiantes: Jaya Carasayo Josselin Maricela y Montalvo Freire Karina Nicole

Teléfono: 0939469067

Correo Electrónico: josselin.jaya5665@utc.edu.ec

Firma:






12:40
02-04-2025 HA

DEPARTAMENTO DE
TALENTO HUMANO

Latacunga - Ecuador



Anexos 6

Solicitud aplicación de encuestas

UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



Carrera de
Administración de
Empresas

Toacaso, 06 de junio de 2025

Ing. Jhonny Morocho

GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ILINIZA LTDA.

Estimado Ing.:

De nuestras consideraciones

Reciba un cordial saludo, quienes suscriben, Srta.: **Jaya Carasayo Josselin Maricela y Montalvo Freire Karina Nicole**, estudiantes de Octavo ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, nos dirigimos a usted por medio de la presente para informarle que el tema de trabajo de titulación aprobado es "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ILINIZA LTDA."

En este contexto, me permito solicitar su autorización **PARA REALIZAR UNA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA**. Esta encuesta ya ha sido revisada y aprobada por el tutor académico, por lo que cumple con los lineamientos éticos y metodológicos establecidos por la universidad.

La información recopilada será utilizada exclusivamente con fines académicos y será tratada con estricta confidencialidad.

Por la gentil atención que se digne dar a la presente, anticipamos nuestros agradecimientos

Atentamente,

Estudiantes: Jaya Carasayo Josselin Maricela y Montalvo Freire Karina Nicole

Teléfono: 0939469067 / 0987159090

Correo Electrónico: josselin.jaya5665@utc.edu.ec / karina.montalvo5620@utc.edu.ec

Firma:



Latacunga - Ecuador

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

Anexos 7

Cronograma de actividades del proyecto de investigación

No.	Actividad	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Investigación y definición del tema	■	■																				
2	Elaboración del Marco teórico			■	■	■																	
3	Diseño de la metodología de la investigación					■	■	■															
4	Validación de la encuesta									■	■	■											
5	Recolección de datos												■										
6	Redacción de resultados y discusión												■	■									
7	Revisión y edición del proyecto de investigación													■	■								
8	Presentación y sustentación del proyecto de investigación.															■	■	■	■				