



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Proyecto de investigación previo a la
obtención del título de Ingeniera en
Gestión Empresarial

Título del Proyecto de Investigación:

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO DE LA CALIDAD
OPERATIVA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK
KAWSAY LA MANÁ, AÑO 2015”.**

Autora

Mirna Jessenia Panta Moreira

Director

Ing. Edgar Javier Muñoz Murillo, M.Sc.

Quevedo – Los Ríos - Ecuador

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Mirna Jessenia Panta Moreira, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Mirna Jessenia Panta Moreira

C.C.#0503363780

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El suscrito, Ing. Edgar Javier Muñoz Murillo, M. Sc., docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la estudiante Mirna Jessenia Panta Moreira, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado “GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO DE LA CALIDAD OPERATIVA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAMAK KAWSAY LA MANÁ, AÑO 2015”, previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Edgar Javier Muñoz Murillo, M.Sc.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICACIÓN URKUND



Universidad Técnica Estatal Quevedo
Campus Universitario "Manuel Haz Álvarez"
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL



MEMORÁNDUM. TITULACIÓN. N°: 09

Para: Lcdo. Edgar Pastrano Quintana; M.Sc.
DECANO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

De: Ing. Edgar Muñoz Murillo; MGE
DIRECTOR DE TESIS

Asunto: Informe de Dirección de Proyecto de Investigación

Fecha: 05 noviembre del 2015

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe final del Proyecto de Investigación cuyo tema es "GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO DE LA CALIDAD OPERATIVA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY ,LA MANA, AÑO 2015", presentado por la señorita MIRNA JESSENIA PANTA MOREIRA egresada de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, que fue revisado bajo mi dirección según lo asignado en la Resolución **Segunda** adoptada en la Comisión Académica de la Facultad de Ciencias Empresariales de sesión **ordinaria** celebrada el 26 Junio del 2015, toda vez que se ha desarrollado de acuerdo al Reglamento General de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y cumple con el requerimiento de análisis de **URKUND** el cual avala los niveles de originalidad y de similitud del **7 %**, al trabajo investigativo.

URKUND

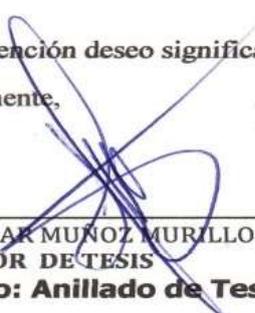
Document	1 TITULACION PANTA (05-11-2015).pdf (016038599)
Submitted	2015-11-05 10:20 (-05:00)
Submitted by	ejmuno@uteq.edu.ec
Receiver	ejmuno@analysis.arkund.com
Message	Show full message

7% of this approx. 22 pages long document consists of text present in 1 sources.

Valido este documento para que el comité académico de la carrera siga con los trámites pertinentes, de acuerdo a lo que establece el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Por su atención deseo significar mis agradecimientos

Cordialmente,


ING. EDGAR MUÑOZ MURILLO; MGE
DIRECTOR DE TESIS
Adjunto: Anillado de Tesis



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

“Gestión Administrativa para el desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná, año 2015.”

Presentado a la Concejo Académico como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial.

Aprobado por:

Ing. Luis Mora Segura, M. Sc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Dr. Pablo Parra Silva, Mg.Sc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Fernando Suárez Núñez, Mg.Sc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO – LOS RÍOS - ECUADOR

2015

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios padre por derramar su bendición sobre mí.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por estos cinco años de formación académica.

De la manera más especial a mi tutor Ing. Edgar Xavier Muñoz Murillo, por ser guía en la elaboración de este proyecto investigativo y por compartir sus conocimientos conmigo.

A mi familia, que me dio la oportunidad de seguir estudiando, brindándome su apoyo y confianza, a mis amistades y de manera muy especial a mi esposo Wilson y a mis hijos, que nunca me dejaron desmayar en esta lucha para cumplir mis metas y que me ayudaron a alcanzarla. A ellos mi agradecimiento infinito, ya que sin su ayuda no hubiese llegado hasta el final.

Y por último a todas las personas que contribuyeron de una u otra manera para que se lleve a cabo este objetivo, a todas estas personas siempre le estaré agradecida, muchas bendiciones para todas ellas.

Mirna.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto investigativo a Dios, por derramar sus bendiciones sobre mí y por regalarme este don de vida. A mis padres José, Luzmila y a mis hermanos Orlando, Líder, Mariuxi, Juan; a mi esposo Wilson y a mis hijos Roberto, Yareliz, Patrick y Bradley.

A la Universidad y docentes que hicieron parte de mi formación académica, brindándome los conocimientos necesarios, de manera en especial a mi tutor Ing. Edgar Muñoz Murillo, que fue mi profesor guía en la realización de este proyecto.

Y a aquellos amigos, que en este tiempo me brindaron su incondicional apoyo.

Mirna.

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto de investigación se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay de la ciudad de La Maná, teniendo como objetivo el diseño de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo de la calidad operativa, para lo cual se realizó encuestas dirigidas a los socios y el personal de la institución con el propósito de conocer la situación del área administrativo y operativa de la entidad. Además se realizó un diagnóstico situacional mediante el análisis FODA, surgiendo la inquietud de diseñar un modelo de gestión administrativa que permita lograr eficiencia y agilidad en cada uno de los servicios que ofrece la entidad financiera, mediante estrategias como talleres de capacitación, para mejorar la calidad del servicio; así como la instalación de un software que permita notificar a los socios para sus pagos puntuales, dando como resultado no solamente el desarrollo de la calidad operativa, sino también el incremento de los niveles de rentabilidad y calidad en los servicios, contribuyendo al desarrollo económico y empresarial del cantón La Maná y la provincia.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad operativa, cooperativa.

ABSTRACT

The research project was developed in the credit union Sumak Kawsay city of La Mana, aiming at designing a model of administrative management for the development of operational quality, for which survey was conducted targeting partners and staff of the institution in order to know the situation of the administrative and operational area of the company. In addition, a situational analysis was performed using the SWOT analysis, raising the concern to design a model that would achieve administrative efficiency and flexibility in each of the services offered by the bank, through strategies such as training workshops to improve the quality service; and the installation of a software that allows partners to notify their timely payments, resulting in not only the development of operational quality but also increased levels of profitability and quality services, contributing to economic development and Canton La Mana business and the province.

Keywords: administrative management, operational quality, cooperative.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	págs.
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN URKUND.....	iv
CERTIFICACIÓN DE MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
CÓDIGO DUBLIN	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Problema de investigación.....	4
1.1.1. Planteamiento del problema.....	4
1.1.2. Formulación del problema.....	5
1.1.3. Sistematización del problema.....	5
1.2. Objetivos.....	5
1.2.1. Objetivo General	5
1.2.2. Objetivos Específicos	5
1.3. Justificación.....	6
CAPÍTULO II.....	7
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1. Marco conceptual.....	8
2.1.1. Gestión administrativa	8
2.1.2. Calidad operativa.....	8
2.1.3. Cooperativa de ahorro y crédito	9

2.2.	Marco teórico	9
2.2.1.	Cooperativa de Ahorro y Crédito SumakKawsay.	9
2.2.1.1.	Localización.....	9
2.2.1.2.	Actividad.....	10
2.2.1.3.	Constitución jurídica	10
2.2.1.4.	Antecedentes históricos	11
2.2.1.5.	Visión y Misión institucional.....	11
2.2.1.6.	Tipo de entidad.....	12
2.2.1.7.	Constitución legal.....	12
2.2.1.8.	Administración.....	13
2.2.1.9.	Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., matiz.....	14
2.2.2.	Diagnóstico de la gestión administrativa.	15
2.2.2.1.	Significado de la calidad operativa	15
2.2.2.1.1.	Concepto de calidad operativa	15
2.2.2.2.	Principios de la calidad operativa	16
CAPÍTULO III		19
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		19
3.1.	Localización.....	20
3.2.	Tipo de investigación.	20
3.2.1.	Investigación Descriptiva.....	20
3.2.2.	Investigación Explicativa.....	20
3.2.3.	Investigación Correlacional.....	20
3.3.	Métodos de investigación.	21
3.3.1.	Método Inductivo.....	21
3.3.2.	Método Analítico	21
3.4.	Fuentes de recopilación de información.....	21
3.4.1.	Fuentes primaria.	21
3.4.2.	Fuentes secundarias.	21
3.5.	Diseño de la investigación.....	22
3.6.	Instrumentos de investigación.....	22
3.7.	Tratamiento de datos	23
3.8.	Recursos humanos y materiales	23
CAPÍTULO IV		24

RESULTADOS Y DISCUSIÓN	24
4.1. Resultados de las encuestas realizadas al personal de la Cooperativa Sumak Kawsay La Maná año 2015.	25
4.1.1. Resultados de las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa Sumak Kawsay La Maná año 2015	31
4.2. Discusión	37
4.3. Diagnóstico de la situación de la gestión administrativa efectuada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná.....	39
4.3.1. Calificación Factores FODA.....	40
4.3.1.2. Calificación factores FODA Sumak Kawsay La Maná.....	40
4.3.1.3. Análisis de los factores internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná.	41
4.3.1.4. Análisis de los factores externos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná.	41
4.3.1.5. Direccionamiento estratégico.....	42
4.3.1.5.1. Misión	42
4.3.1.5.2. Visión.....	42
4.3.1.5.3. Objetivos estratégicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná.....	42
4.3.1.5.4. Principios y valores cooperativos	42
4.3.1.5.6. Estructura organizacional.....	44
4.3.2. Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo de la calidad operativa en Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná.....	45
4.3.3. Diseño del mejoramiento de la gestión administrativa para lograr mayor desarrollo de la calidad operativa de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná.....	46
4.3.3.1. Mapa de procesos	46
4.3.3.2. Estrategias de captación de ahorros	47
4.3.3.3. Estrategia: Mejorar la atención al cliente	48
4.3.3.4. Estrategias para mejorar la gestión de cobranzas.....	49
4.3.3.4.1. Ciclo de crédito.....	49
4.3.3.4.2. Implementación software en línea.....	50
4.3.3.4.2.1. Funcionamiento del software	50
4.3.3.5. Talleres	51
CAPÍTULO V.....	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53

5.1. Conclusiones	54
5.2. Recomendaciones.....	55
BIBLIOGRAFÍA	56
6.1. Literatura citada	57
ANEXOS.....	59
Población.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Diagnóstico de la gestión administrativa	15
2. Recursos humanos y materiales	23
3. Calificación de la gestión administrativa	25
4. Incidencia de la gestión administrativa	26
5. Sistema de mejoramiento	27
6. Ambiente laboral	28
7. Capacitación rendimiento aboral	29
8. Aceptación de evaluación componentes de la cooperativa	30
9. Calidad de servicio	31
10. Precepción atención del personal	32
11. Servicios más utilizados	33
12. Aspectos para mejorar la calidad de atención	34
13. Beneficios servicios	35
14. Calificación de la gestión administrativa	36

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
15. Calificación de la gestión administrativa	25
16. Incidencia de la gestión administrativa	26
17. Sistema de mejoramiento	27
18. Ambiente laboral	28
19. Capacitación rendimiento aboral	29
20. Aceptación de evaluación componentes de la cooperativa	30
21. Calidad de servicio	31
22. Precepción atención del personal	32
23. Servicios mas utilizados	33
24. Aspectos para mejorar la calidad de atención	34
25. Beneficios servicios	35
26. Calificación de la gestión administrativa	36

CÓDIGO DUBLIN

Título:	“Gestión administrativa para el desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de ahorro y Crédito Sumak Kawsay, La Maná, año 2015”.		
Autor:	Panta M .; Universidad Técnica Estatal de Quevedo		
Palabras clave	Gestión administrativa	Desarrollo	Calidad operativa
Fecha de publicación:	25/01/2016		
Editorial:	Quevedo: UTEQ, 2016		
Resumen:	<p>Resumen: El proyecto de investigación se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay de la ciudad de La Maná, teniendo como objetivo el diseño de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo de la calidad operativa, para lo cual se realizó encuestas dirigidas a los socios y el personal de la institución con el propósito de conocer la situación del área administrativo y operativa de la entidad. Además se realizó un diagnóstico situacional mediante el análisis FODA, surgiendo la inquietud de diseñar un modelo de gestión administrativa que permita lograr eficiencia y agilidad en cada uno de los servicios que ofrece la entidad financiera, mediante estrategias como talleres de capacitación, para mejorar la calidad del servicio; así como la instalación de un software que permita notificar a los socios para sus pagos puntuales, dando como resultado no solamente el desarrollo de la calidad operativa, sino también el incremento de los niveles de rentabilidad y calidad en los servicios, contribuyendo al desarrollo económico y empresarial del cantón La Maná y la provincia.</p>		
Descripción:	82 hojas: dimensiones 29x21 cm+ CD-ROOM		
URI:			

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa constituye un factor relevante para toda organización, porque permite trabajar y aprovechar al máximo los recursos de la empresa, además de posicionarla como la mejor de un determinado mercado; la gestión administrativa no es un arte innato más bien se aprende con el transcurso del tiempo, es decir la experiencia en búsqueda la consecución de los objetivos planteados en beneficio de la organización.

Indudablemente, el ambiente empresarial y financiero se hallan experimentando múltiples modificaciones, en este marco la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná, debe hacerle frente a dicha situación que se ve influenciada por factores como la globalización de los mercados y el fluctuante ambiente financiero, aspectos considerados fuera del alcance de las cooperativas.

Esta investigación tiene como objetivo primordial el diseño de un modelo de gestión administrativa para desarrollar la calidad operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná, año 2015, la entidad financiera presenta bajos niveles de crecimiento empresarial, por lo cual es indispensable la implementación de estrategias que permitan una eficiencia en cada uno de los procesos operativos.

La estructura del proyecto de investigación se detalla a continuación:

El Capítulo I está compuesto por la problematización, sistematización, causas y efectos sobre la gestión administrativa y el desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná, con los objetivos y su respectiva justificación.

El Capítulo II está conformado por el marco teórico de la investigación el cual se encuentra incorporando también al marco conceptual, referencial y legal.

En el Capítulo III Metodología de la investigación, se detalla las técnicas, métodos e instrumentos utilizados para la recopilación de datos; así como el diseño de la investigación.

El Capítulo IV consta de los resultados de las encuestas realizadas al personal de la cooperativa y a los socios con su respectiva discusión.

En el capítulo V se realizó las conclusiones y recomendaciones dirigidas hacia la parte administrativa y personal de la cooperativa.

Constan las respectivas bibliografías que sustenta la elaboración del marco teórico de la investigación.

Finalmente se aprecian los anexos.

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de investigación.

1.1.1. Planteamiento del problema.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná, actualmente no cuenta con un manual de funciones administrativa establecida que le permita al personal administrativo apoyarse del documento para solucionar las falencias administrativas a tiempo, lo cual incide de manera significativa en la calidad de los servicios operativos.

Como toda entidad que brinda servicios requiere de un instrumento que permita medir el nivel de calidad en la gestión administrativa para así poder brindar buen servicio a los socios; las deficiencias en la atención a los socios causan malestar por lo cual es de vital importancia aclarar las funciones administrativas para que así se puedan tomar correctivos, puesto que el término administrar embarca planear, organizar, dirigir y controlar todas las funciones y actividades de cada área de la entidad financiera.

Diagnóstico

Se diagnostica que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná la actual administración ha presentado ciertos tipos de problemas en cuanto a la Gestión Administrativa, debido a su inadecuada administración y un deficiente conocimiento del manejo de la misma, además el bajo rendimiento de la calidad operativa en cada una de las actividades de la empresa han provocado la insatisfacción de los socios en lo referente a la calidad de servicio otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.

Pronóstico

El diseño de un modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná ayudara al gerente a realizar una buena gestión administrativa de calidad y por ende un alto rendimiento de la calidad operativa y así posicionarla a la institución como la más competitiva del mercado.

1.1.2. Formulación del problema.

¿Cómo incide la gestión administrativa en el desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná, hacia el año 2015?

1.1.3. Sistematización del problema.

- ¿Cuál es situación de la gestión administrativa efectuada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná?
- ¿De qué manera influye la gestión administrativa en el desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná?
- ¿Cómo mejorar la gestión administrativa para lograr mayor desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná?

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo General

Analizar la incidencia de la gestión administrativa en el desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná, hacia el año 2015.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación de la gestión administrativa efectuada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná.
- Determinar la influencia de la gestión administrativa en el desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná.
- Diseñar el mejoramiento de la gestión administrativa para lograr mayor desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak

1.3. Justificación.

En la investigación es importante diagnosticar la situación que actualmente presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay de la ciudad de La Maná. El enfoque de los profesionales en gestión empresarial, se ajustan a este propósito investigativo, por lo que resulta de interés y actualidad el abordaje del tema. De esta forma se ponen en práctica distintos aspectos de la gestión administrativa en una institución crediticia, donde se manejan procesos cooperativos y sociales. Evidenciando la situación actual de la institución, con el fin de hacer sugerencias y correctivos.

Es indudable que una adecuada gestión administrativa va a beneficiar el desarrollo de la calidad operativa de una empresa. En este caso la calidad operativa de una cooperativa, va en beneficio de sus clientes y socios. De esta manera se pueden evidenciar los mecanismos, fortalezas, inconsistencias y conflictos que pudieren presentarse en la institución y que impidan el desarrollo de la calidad operativa de la misma.

El proyecto de investigación viene a representar una propuesta de mejoramiento de la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, especialmente en lo que se refiere al mejoramiento del desarrollo de la calidad operativa. En una empresa crediticia y de vinculación social, es importante manejarse con estándares de calidad operativa, que garanticen en clientes y socios, la eficiencia, cumplimiento de normativas y regulaciones dispuesta por organismos del Estado. Se trata de corregir falencias, que impidan el adecuado crecimiento de la institución, mostrando más eficiencia en sus colaboradores y que redunde en un servicio de excelencia financiera. El logro será tanto para la administración de la entidad, como para cada una de las personas que laboran y que reciben beneficios de manera directa o indirecta por dicha operatividad.

CAPÍTULO II
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco conceptual.

2.1.1. Gestión administrativa

Yépez menciona que la gestión administrativa es trabajar y buscar el máximo aprovechamiento de los recursos de la empresa, además de posicionar a esta como la mejor del gremio. La gestión administrativa no es un arte innato o que con el tiempo se aprende a hacer, es el conjunto de capacidades, conocimientos y actitudes que tiene que adquirir las personas con el pasar del tiempo es decir la experiencia, la dedicación, el ánimo, el amor y la responsabilidad (Yépez, 2012).

Según Hernández & Pulido Martínez la gestión administrativa es un proceso intelectual, creativo y permanente que le permite a un individuo, preparado con habilidades y competencias laborales y gerenciales, conducir un organismo social productivo a las circunstancias del entorno altamente cambiante en el que operan los organismos sociales productivos (empresas), guiándolo y adaptándolo por medio de una serie de políticas y estrategias de largo plazo (Hernández & Pulido Martínez, 2011).

Para Hurtado “la gestión administrativa es una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del liderazgo” (Hurtado Cuartas, 2008).

2.1.2. Calidad operativa

El autor de este libro como lo es Heinz menciona que: “La calidad operativa se conceptualiza como realizar de manera óptima y oportuna cada uno de los procesos; teniendo como finalidad ejecutar de la mejor manera posible lo determinado mediante el plan de estrategias empresariales; desarrollar las actividades de la organización de tal forma que se traduzcan en los mejores resultados técnicos y financieros comprende el fin último de la calidad operativa” (Heinz, 2012).

Para Rivas “La calidad comprende un proceso complejo ya que es una secuencia estratégica, que conlleva la contemplación de todos los procesos operativos, va más allá

de tener al personal idóneo y la materia prima adecuada, es más bien una filosofía integral que pretende llegar a la excelencia en todos y cada una de los procedimientos realizados por más simples que parezcan” (Rivas, 2014).

Sánchez menciona que: “la calidad operativa es: la consecución de los objetivos empresariales, representando una de las principales temáticas que las organizaciones deben abordar si pretenden conseguir permanencia y liderazgo en el mercado (Sánchez, 2014).

2.1.3. Cooperativa de ahorro y crédito

Para los autores de este libro como lo son Bucheli & Román Ferrand exponen que: “las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones que se estructuran para promover el desarrollo de las áreas rurales con la contribución de fondos públicos o privados y asistencia técnica por parte de donantes extranjeros. Las cooperativas de ahorro y crédito se difundieron porque la estructura financiera de muchos países no era apta para cubrir las necesidades de servicios financieros” (Bucheli & Román Ferrand, 2004).

Diez y Gadea menciona que: “Una cooperativa se conceptualiza como una asociación autónoma de personas que se han agrupado de forma libre y voluntaria para dar existencia a una organización democrática caracterizada por una administración, su objetivo es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales de todos los socios en forma equitativa a través de dicha organización” (Diez & Gadea, 2014).

2.2. Marco teórico

2.2.1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.

2.2.1.1. Localización

Esta investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná, que se encuentra ubicada en el cantón La Maná Provincia de Cotopaxi, Avenida

Gonzalo Albarracín y los Álamos frente a la plaza minorista del cantón, donde realiza sus labores diarias con el personal que cuenta la empresa, en un horario de 8:00 a 17:00, para atención al público (Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY (Buen Vivir) (2014), La Maná).

2.2.1.2. Actividad

La actividad de la Cooperativa —SUMAK KAWSAY está dirigida a realizar operaciones de intermediación financiera de primer piso según la normativa legal vigente desde el 31 de marzo de 2010, es decir solo puede realizar procesos de intermediación financiera con el público, lo que en buen término sería operaciones con sus socios y clientes que vengan de fuera siempre que sean personas naturales. Si habláramos de una cooperativa de segundo piso estaríamos frente a una entidad cuya capacidad de intermediación financiera es superior es decir que está en capacidad de realizar operaciones de crédito con otras cooperativas de menor rango (Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY (Buen Vivir) (2014), La Maná).

2.2.1.3. Constitución jurídica

La Cooperativa SUMAK KAWSAY se constituye en la ciudad de Latacunga, en las calles Marco Aurelio Subía N° 17-06 y 5 de Junio, junto al Terminal Terrestre de la ciudad de Latacunga, donde funciona su Oficina Matriz , desde el 26 de agosto del 2006, la denominación citada , es con la cual comenzó su vida jurídica la mencionada institución, es una cooperativa de primer piso, es decir solo puede realizar operaciones de intermediación financiera con el público, se la denomina de primer piso de acuerdo a la nueva estructuración determinada según Decreto Ejecutivo Numero194 del 31 de marzo del 2010. La presente institución es una empresa de responsabilidad limitada la cual esta normada por las disposiciones legales que rigen para el efecto. La duración de la empresa es indefinida pero según la normativa legal vigente podrá disolverse según lo establecido en la LGISF vigente y en el decreto No 354 que rige al sector cooperativo del país.

2.2.1.4. Antecedentes históricos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY” Ltda., fue creada mediante Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N° 0022-SDRCC con fecha 7 de agosto del 2006, es una sociedad con personería jurídica de derecho, sin fines de lucro y dedicada principalmente a brindar y servicios de ahorro y crédito a la sociedad.

Esta institución nació gracias a la iniciativa del Sr. Freddy Fernando Campo Verde y el Sr. Segundo Juan Yucailla Yucailla que tras largas conversaciones y análisis deciden por invitar a un grupo de amigos y líderes indígenas de las diferentes comunidades pertenecientes a la Provincia de Cotopaxi pensando en mejorar las condiciones de vida de nuestras comunidades y el pueblo en general.

Es así que se une un grupo de 16 familias, iniciándose la primera reunión el 8 de Abril del año 2006 en la casa de la familia Feijoo Caballeros en donde deciden dar inicio al proyecto de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

La segunda reunión se realizó el 15 de abril donde se recibe el asesoramiento necesario y contratar los servicios profesionales del Ing. Francisco Castillo, hasta que el 25 de abril del mismo año se acordó poner una cantidad de dinero con la finalidad de capitalizar, y formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito, y cuyos fondos fueron depositados en la Cooperativa Chibuleo.

2.2.1.5. Visión y Misión institucional

Visión.- Ser la institución financiera que facilite el crecimiento económico de aquellas personas que están dispuestas a colaborar para un cambio que beneficie a la sociedad y ser una entidad que brinde seguridad a los clientes en el manejo de sus recursos financieros. Poder ofrecer al mercado una forma de fomentar, estimular y sistematizar el ahorro cooperativo.

Misión.- Ayudar a mejorar el nivel de vida de nuestros clientes, a través de un apoyo financiero oportuno y constante en la creación de una fuente de trabajo propia en el

crecimiento de la misma. Definir un plan de mercadeo adecuado para la entrada y el posicionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY” Ltda.

2.2.1.6. Tipo de entidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMA KAWSAY Ltda. Es una cooperativa financiera controlada por el Ministerio de Inclusión Económico y Social (MIES) se constituye el 3 de marzo de 1978 por un grupo de visionarios que tenían como objetivo ser partícipes en el crecimiento del sector más desprotegido y desatendido que son los microempresarios. Somos una institución financiera que rige por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y el Decreto Ejecutivo 354. Somos una entidad financiera comprometidos con el cambio a favor de aquellos que necesitan un capital de trabajo para crecer económicamente (Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY (Buen Vivir) (2014), La Maná).

2.2.1.7. Constitución legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY (Buen Vivir) Ltda., fue creada mediante Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N 0022-SDRCC con fecha 7 de agosto del 2006, es una sociedad con personería jurídica de derecho, dedicado principalmente a brindar servicios de ahorro y crédito a la sociedad.

Esa institución nació gracias a la iniciativa del Sr. Freddy Fernando Campoverde y el Sr. Segundo Juan Yucailla que tras largas conversaciones y análisis deciden por invitar a un grupo de amigos y líderes indígenas de las diferentes comunidades pertenecientes a la provincia de Cotopaxi pensando en mejorar las condiciones de vida de nuestras comunidades y el pueblo en general.

Es así que se unen las familias: Guarnan, Umajinga de Pucaugsha, Quispe, Unaicho, Umajinga Guanotuña de Zumbahua, Licta, Tigasi de Tigua Yatapungo, Ante, Toaquiza de Guangaje, Guanoquiza de Cochapamba, Caillagua de Salamalag Grande, Choloquina de Maca Grande, Caballeros de Pilligsilli Cuatro Esquinas y Toalombo de Chibuleo Provincia de Tungurahua. Iniciándose la primera reunión el 8 de abril del año

2006 en la casa de la familia Feijoo caballeros en donde deciden dar inicio al proyecto de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

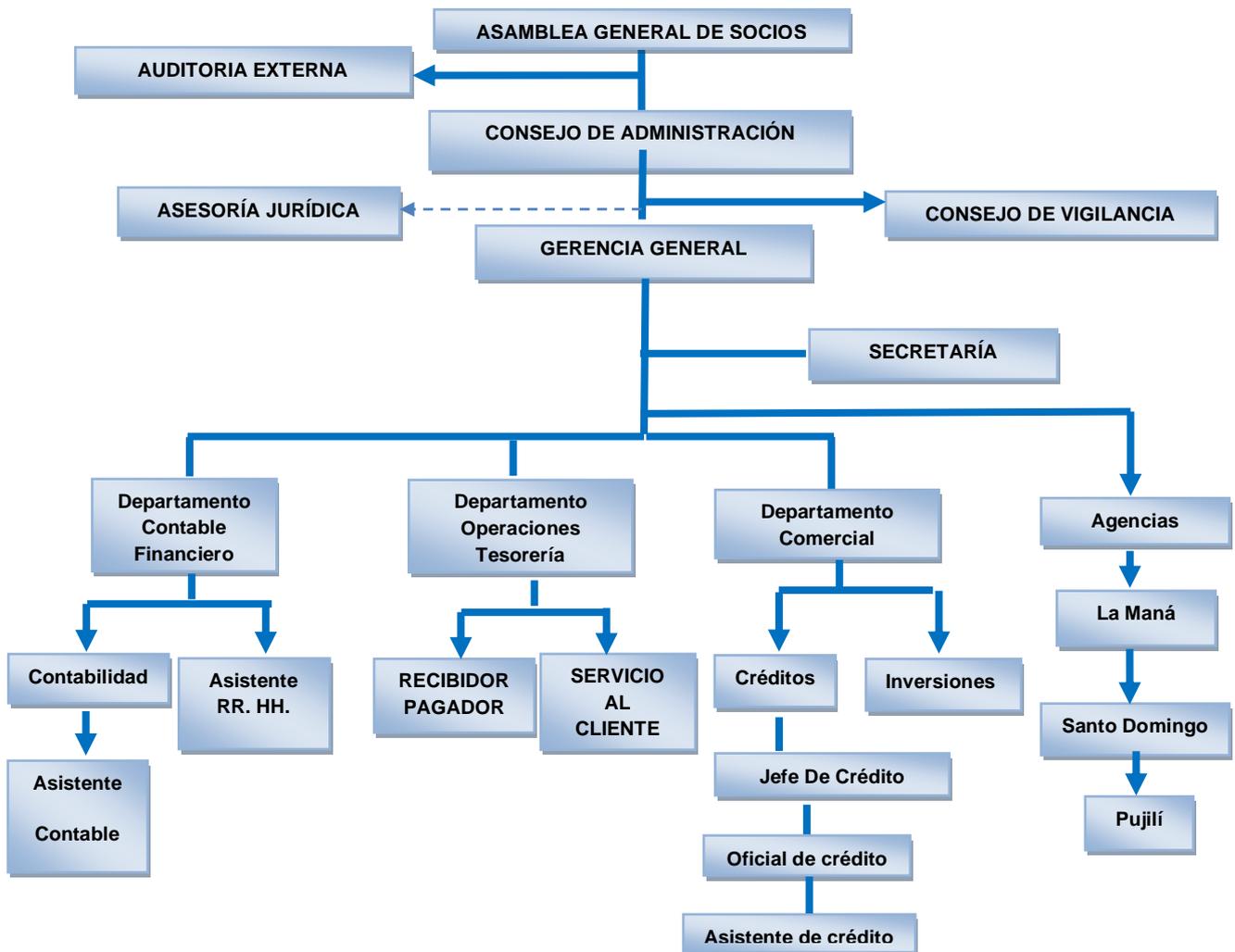
La segunda reunión se realizó el 15 de abril donde se recibe el asesoramiento necesario y contratar los servicios profesionales del Ing. Francisco Castillo, hasta que el 25 de abril del mismo año se acordó poner una cantidad de dinero con la finalidad de capitalizar, y formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito, y cuyos fondos fueron depósitos en la Cooperativa Chibuleo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMA KAWSAY Ltda. Es una cooperativa financiera controlada por el Ministerio de Inclusión Económico y Social (MIES) se constituye el 3 de marzo de 1978 por un grupo de visionarios que tenían como objetivo ser partícipes en el crecimiento del sector más desprotegido y desatendido que son los microempresarios. Somos una institución financiera que rige por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y el Decreto Ejecutivo 354. Somos una entidad financiera comprometidos con el cambio a favor de aquellos que necesitan un capital de trabajo para crecer económicamente (Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY (Buen Vivir) (2014), La Maná).

2.2.1.8. Administración

La administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY actualmente está a cargo del Sr. Segundo Juan Yucailla, el cual por su nivel académico no realiza las actividades administrativas de manera técnica, sino más bien empíricas en base a su experiencia adquirida en la administración de otras cooperativas de ahorro y crédito del sector. En periodos anteriores la cooperativa contaba con personal indígena de la etnia Chibuleo de la provincia del Tungurahua, al igual que la Gerencia General sin conocimientos de las herramientas necesarias para planificar, organizar, dirigir, etc. Para desarrollar en si todo el proceso administrativo que toda organización hoy en día debe aplicar que le permitan en forma eficiente y eficaz obtener un crecimiento institucional.

2.2.1.9. Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., matiz.



2.2.2. Diagnóstico de la gestión administrativa.

Estructura administrativa

Al 7 de enero del 2016		
Nº DE SOCIOS FUNDADORES	Nº DE SOCIOS AHORRISTA	Nº DE EMPLEADOS
15	4706	8
JERARQUÍAS ADMINISTRATIVOS		
Jefe de Agencia (-1)		
Asesores de Crédito y Cobranza -2		
Servicios de Información y servicio al cliente (-1)		
Cajeros(- 2)		
Servicios generales (-2)		

Elaborado por: Mirna Panta

De acuerdo a la Ley de Cooperativas establecida en la Constitución Política de la República del Ecuador, que dice en el Art. 48.- Las atribuciones, limitaciones y deberes específicos, tanto de los organismos como de los dirigentes de las cooperativas, se determina en el Reglamento General, además de los que pueden constar en el Estatuto de la Institución, que no podrán estar en conflicto con las disposiciones de esta Ley o del indicado Reglamento

2.2.2.1. Significado de la calidad operativa

La calidad operativa o excelencia es una estrategia de gestión cuyo objetivo es que cuya organización satisfaga de una manera equilibrada las necesidades la expectativas de los clientes y sociedades en general.

2.2.2.1.1. Concepto de calidad operativa

El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados.

El concepto actual de calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización ya todos los niveles de la Misma, y que afecta a Todas las personas ya todos los procesos.

La calidad afecta a una empresa de cuatro maneras:

- **Costos y participación en el mercado.-** Una calidad mejorada puede conducir a una mayor participación en el mercado y ahorro en el costo. Las compañías con más alta calidad son las más productivas. Cuando se consideran los costos, se ha determinado que estos son mínimos cuando el 100% de los bienes o servicios se encuentran perfectos y libres de defectos.
- **La reputación de la compañía.-** Una empresa que desarrolla una baja calidad tiene que trabajar el doble para desprenderse de esta imagen cuando llega la disyuntiva de mejorar.
- **Responsabilidad del producto.-** Las organizaciones que diseñan productos o servicios defectuosos pueden ser responsabilizadas por daños o lesiones que resulten de su uso.
- **Implicaciones internacionales.-** En esta tecnología la calidad es un asunto internacional; tanto para una compañía como para un país, en la competencia efectiva dentro de la economía global, sus productos deben de cumplir con las expectativas de calidad y precio. Los productos inferiores dañan a la empresa ya las naciones, tanto en forma interna como en el extranjero.

2.2.2.2. Principios de la calidad operativa

Un principio de gestión de la calidad es una regla universal y fundamental para liderar y operar una organización, con la intención de ayudar a los usuarios a lograr el éxito organizacional. La aplicación sistemática de los ocho principios proporciona la "calidad total":

Enfoque al cliente. - La prioridad ahora es dejar al cliente satisfecho. Hay que conocer las expectativas y necesidades de los clientes, ya que un cliente contento representa ganancias y más trabajo.

Liderazgo.- Todas las organizaciones necesitan líderes que guíen. Las ideologías de un líder deben de traer beneficios para todos. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Participación del personal.- Es necesaria la implicación de todo el personal en la organización, ya que así se pueden obtener las mejores ideas, de todos los trabajadores de todas las áreas de trabajo.

Enfoque basado en procesos.- Las actividades y recursos deben ser gestionados en base a procesos estratégicos, operativos y de soporte, los cuales tienen que llevar su propio control. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque fundamentado en sistemas.- Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos

Mejora continua.- La organización debe comprender y llevar a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para no estancarse e ir mejorando continuamente en su actividad. Se realiza al examinar los resultados que se van obteniendo de forma continua y realizando las modificaciones que permitan mejoras o la superación de los problemas existentes.

➤ **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:**

A la hora de tomar una decisión, ésta debe estar basada en hechos datos de información que se posea, y que garantice una baja posibilidad de errores o la no existencia de ellos.

➤ **Relación mutuamente beneficiosa con proveedores:**

Debe existir una correcta relación de interdependencia de manera que las condiciones y criterios para seleccionar proveedores se mantengan actualizados. Una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización.

Esta investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná, que se encuentra ubicada en el cantón La Maná Provincia de Cotopaxi, Avenida Gonzalo Albarracín y los Álamos frente a la plaza minorista del cantón, donde realiza sus labores diarias con el personal que cuenta la empresa, en un horario de 8:00 a 17:00, para atención al público.

3.2. Tipo de investigación.

Para esta presente investigación se implementaron los siguientes tipos de investigación.

3.2.1. Investigación Descriptiva

Mediante este tipo de investigación que es de carácter descriptivo se identificó el desempeño del personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay y así se pudo determinar posibles soluciones a las diversas problemáticas establecidas en el área laboral.

3.2.2. Investigación Explicativa

Es de tipo explicativa debido a que se encuentra orientada a analizar la calidad del personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná, basada principalmente en sus funciones y desempeño, así como en estrategia de mejoramiento para la empresa.

3.2.3. Investigación Correlacional

Mediante la investigación correlacional se analizó la falta de capacitación de los colaboradores de la empresa y su nivel de desempeño de cada uno del puesto de trabajo de la misma manera se cuantifica la eficiencia de su trabajo.

3.3. Métodos de investigación.

Para el desarrollo del trabajo investigativo se procedió a la utilización de los siguientes métodos básicos, que se detallan a continuación:

3.3.1. Método Inductivo

Este método permitió la aplicación de encuestas a los socios y el personal, que se llevó a cabo para el levantamiento de información constituyendo una base para el planteamiento de las conclusiones y recomendaciones.

3.3.2. Método Analítico

Mediante el método analítico se realizó la descomposición de la información en partes para posteriormente analizarlas por separado, es decir para tabular la información y obtener resultados veraz.

3.4. Fuentes de recopilación de información.

3.4.1. Fuentes primaria.

Para obtención de información: se realizó las encuestas con preguntas debidamente estructuradas en base a un cuestionario y así poder recopilar datos orientados a la investigación del proyecto.

3.4.2. Fuentes secundarias.

Se recopiló información de fuentes de apoyo como libros, internet de manera actualizada de varios autores.

3.5. Diseño de la investigación.

El actual proyecto de investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná, ubicada en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi con el objetivo analizar la incidencia de la gestión administrativa en el desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná y poder lograr una ventaja frente a sus competidores.

El proyecto inicia con la problematización determinando sus causas, efectos y pronóstico de seguir con las falencias existentes; posteriormente se planteó los objetivos y la justificación respectiva para diseñar el mejoramiento de la gestión administrativa para lograr mayor desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak.

Con el propósito de sentar bases teóricas se procedió a recopilar información procedente de fuentes bibliográficas físicas y online de diversos autores los cuales permitieron obtener una mejor comprensión sobre la gestión administrativa sus beneficios y principales estrategias que permitan lograr la calidad operativa en la cooperativa.

Posteriormente en la metodología se detallan la localización, métodos y técnicas de investigación empleados para la recolección de información relevante de fuentes primarias como encuestas y fuentes secundarias libros, revistas. Los datos obtenidos fueron tabulados y graficados mediante el programa Excel y posteriormente se realizó una discusión sobre los mismos.

Para finalizar la investigación se planteó las conclusiones y recomendaciones que permitirán que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná logre mejorar la calidad operativa en cada uno de sus servicios.

3.6. Instrumentos de investigación

Con el propósito de diseñar el mejoramiento de la gestión administrativa para lograr mayor desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak

La Maná se empleó los siguientes instrumentos de investigación:

- Cuestionarios para la realización de las encuestas.
- Observación directa de las instalaciones de la cooperativa.
- Gráficos estadísticos del programa Excel para representar los resultados de las encuestas.

3.7. Tratamiento de datos

Una vez recopilados los datos de las encuestas colaboradores y socios de la cooperativa se procedió a tabular, analizar y graficar mediante a través del Programa Excel, estos datos constituyen base fundamental para la implementación de estrategias al momento Analizar la incidencia de la gestión administrativa en el desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná.

3.8. Recursos humanos y materiales

DETALLE	CANTIDAD	P. UNIT-	P. TOTAL
Recursos Humanos			
Investigadora	1	150,00	150,00
Recursos Tecnológicos			
Gasto de internet (horas)	100	0,50	40,00
Gasto impresiones	400	0,20	80,00
Pendrive	1	8,00	8,00
Materiales			
Cuaderno	1	1,50	1,50
Esfero	10	2,00	20,00
Anillados	6	10,00	60,00
Empastados	2	15	30,00
CD-RM	7	3,00	21,00
TOTAL:			\$410,50

Elaborado por: Mirna Panta

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados de las encuestas realizadas al personal de la Cooperativa Sumak Kawsay La Maná año 2015.

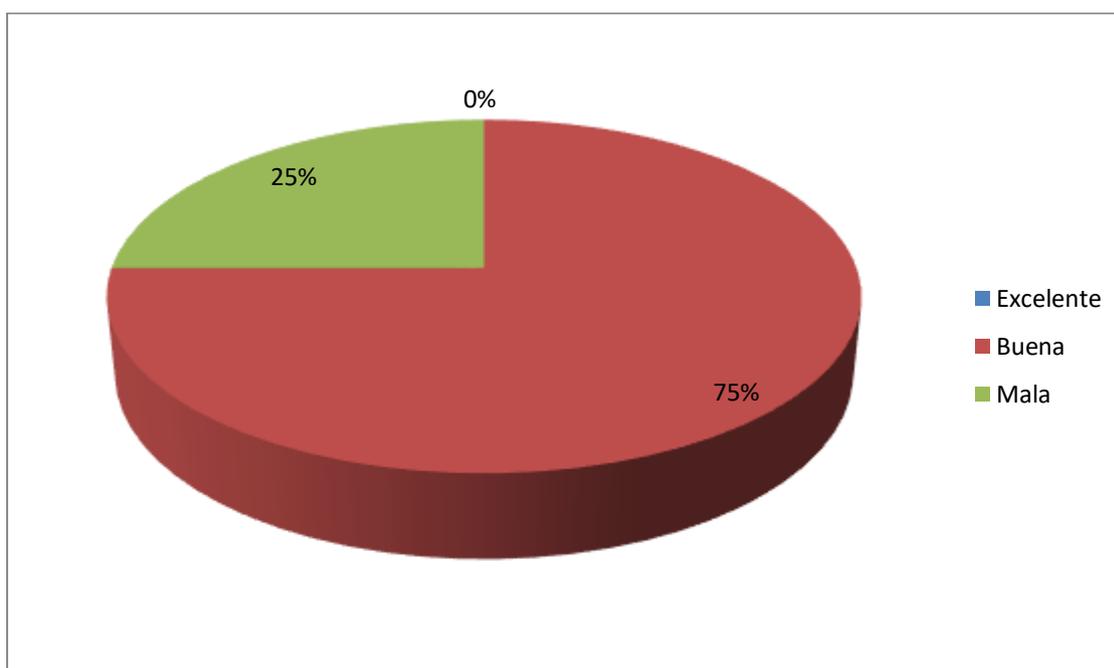
Pregunta 1. ¿Cómo calificaría usted la Gestión Administrativa que actualmente aplica la Cooperativa?

TABLA N° 1: CALIFICACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Excelente	0	0%
Buena	6	75%
Mala	2	25%
Total:	8	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo Sumak Kawsay La Maná
Elaborado por: Mirna Panta

GRÁFICO N°1: CALIFICACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA



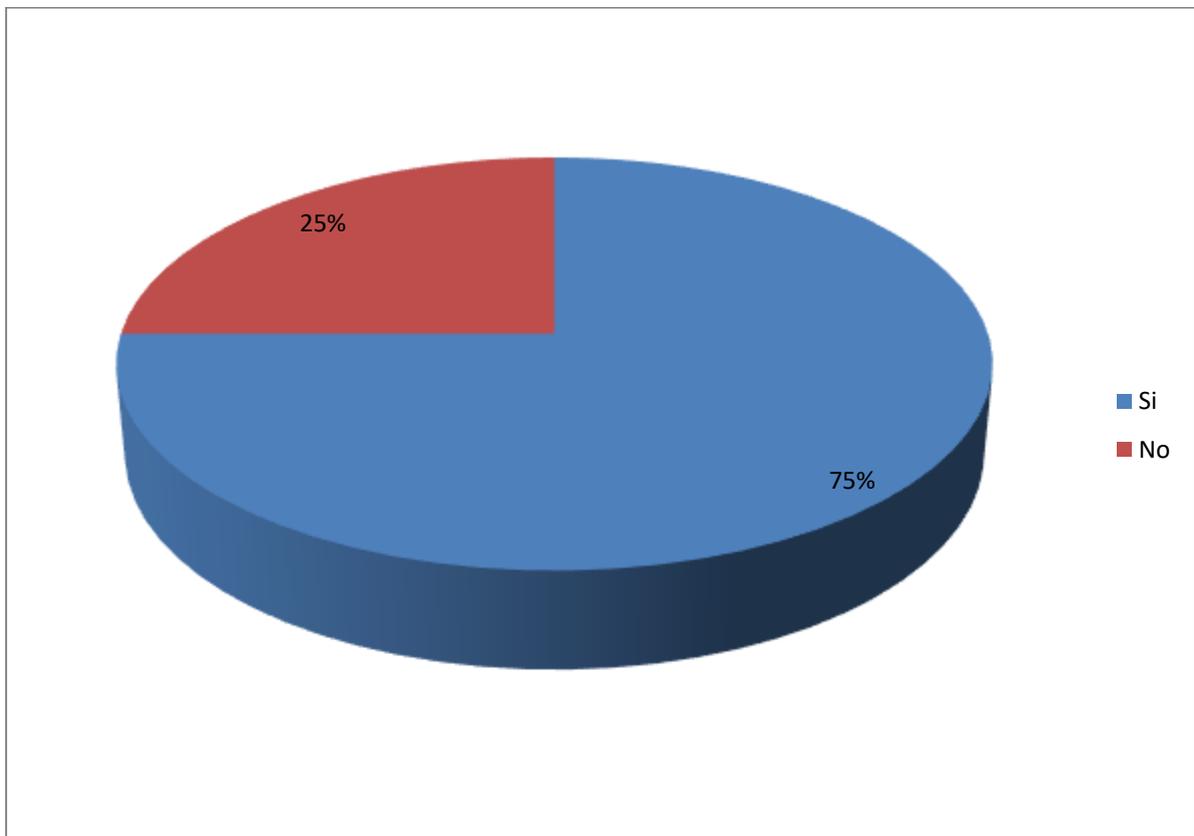
Pregunta 2: ¿Cree usted que la Gestión Administración influye en el desarrollo de la calidad operativa de la Cooperativa?

TABLA N° 2: INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINSTRATIVA

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Si	6	75%
No	2	25%
Total:	8	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo Sumak Kawsay La Maná
Elaborado por: Mirna Panta

GRAFICO N° 2: INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINSTRATIVA



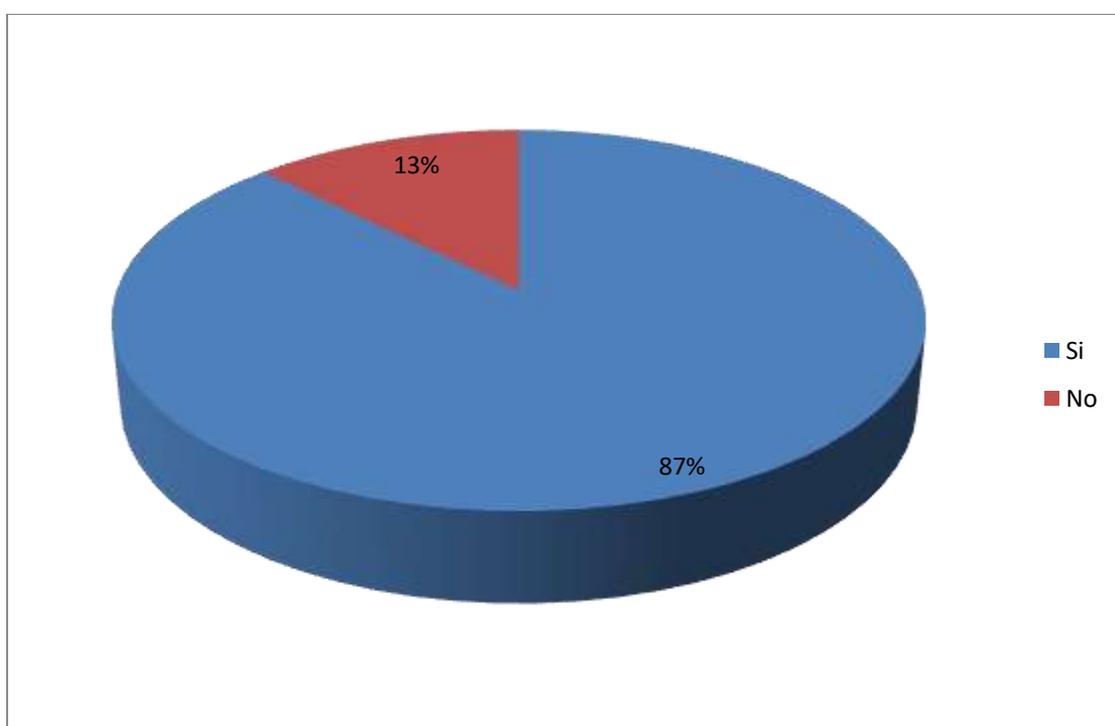
Pregunta 3: ¿Considera usted que al aplicar un sistema de mejoramiento podría mejorar la gestión administrativa para el desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay?

TABLA N° 3: SISTEMA DE MEJORAMIENTO

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Si	7	87%
No	1	13%
Total:	8	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo Sumak Kawsay La Maná
Elaborado por: Mirna Panta

GRÁFICO N° 3: SISTEMA DE MEJORAMIENTO



Pregunta 4: ¿Cómo calificarían el ambiente laboral en la cooperativa?

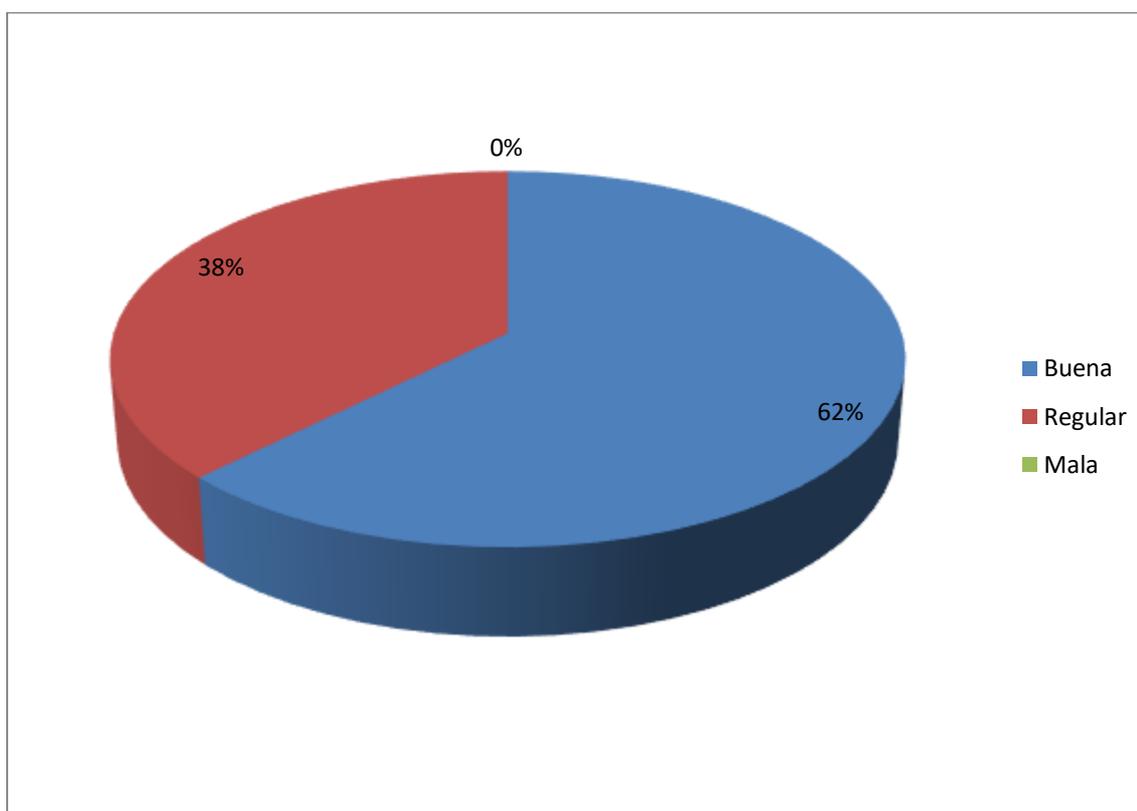
TABLA N° 4: AMBIENTE LABORAL COOPERATIVA

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Buena	5	62%
Regular	3	38%
Mala	0	0%
Total:	8	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo Sumak Kawsay La Maná.

Elaborado por: Mirna Panta

GRÁFICO N° 4: AMBIENTE LABORAL COOPERATIVA



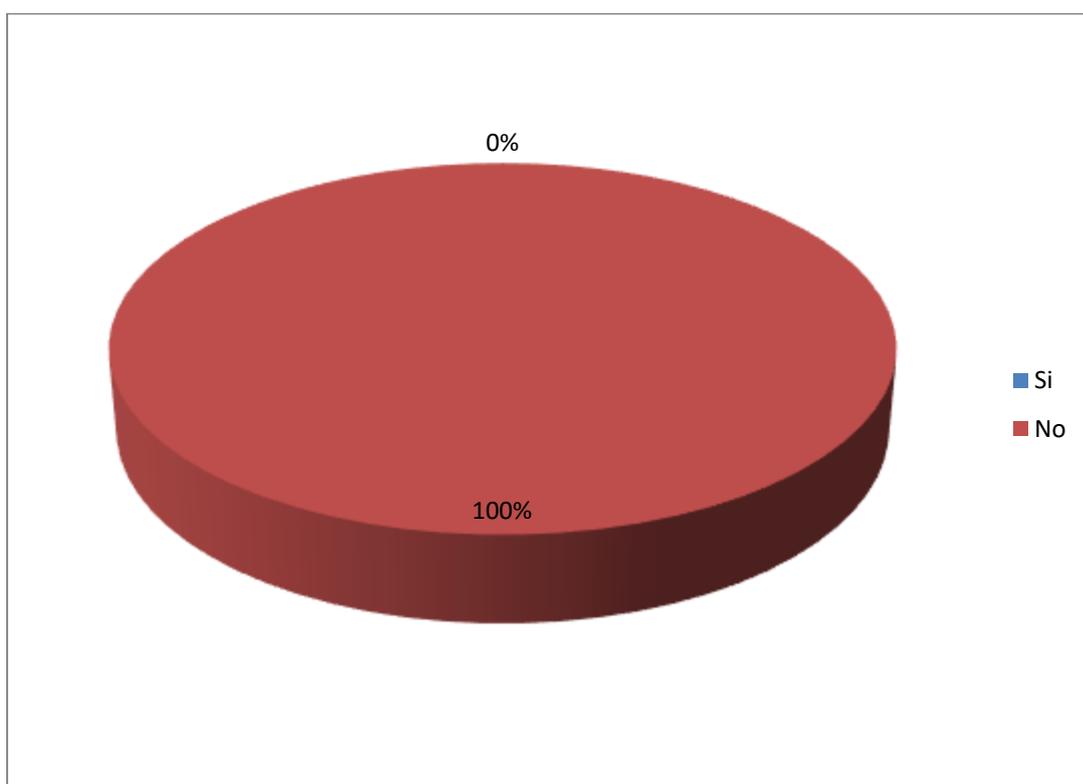
Pregunta 5: ¿Ha recibido capacitación para mejorar el rendimiento laboral?

TABLA N° 5: CAPACITACIÓN RENDIMIENTO LABORAL

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Si	0	0%
No	8	100%
Total:	8	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo Sumak Kawsay La Maná
Elaborado por: Mirna Panta

GRÁFICO N° 5: CAPACITACIÓN RENDIMIENTO LABORAL



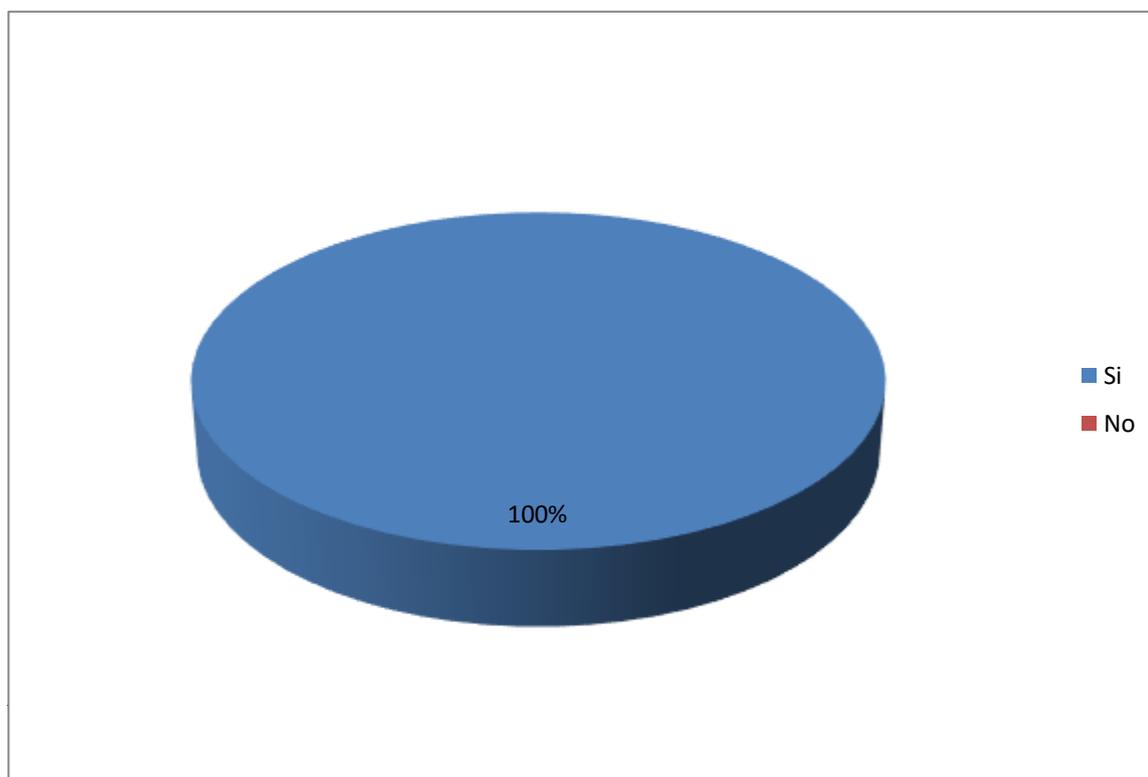
Pregunta 6: ¿Está de acuerdo que se evalúen los componentes administrativos y operativos de la Cooperativa?

TABLA N° 6: ACEPTACIÓN EVALUACIÓN COMPONENTES DE LA COOPERATIVA

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Si	8	100%
No	0	0%
Total:	8	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo Sumak Kawsay La Maná
Elaborado por: Mirna Panta

TABLA N° 6: ACEPTACIÓN EVALUACIÓN COMPONENTES DE LA COOPERATIVA



4.1.1. Resultados de las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa Sumak Kawsay La Maná año 2015.

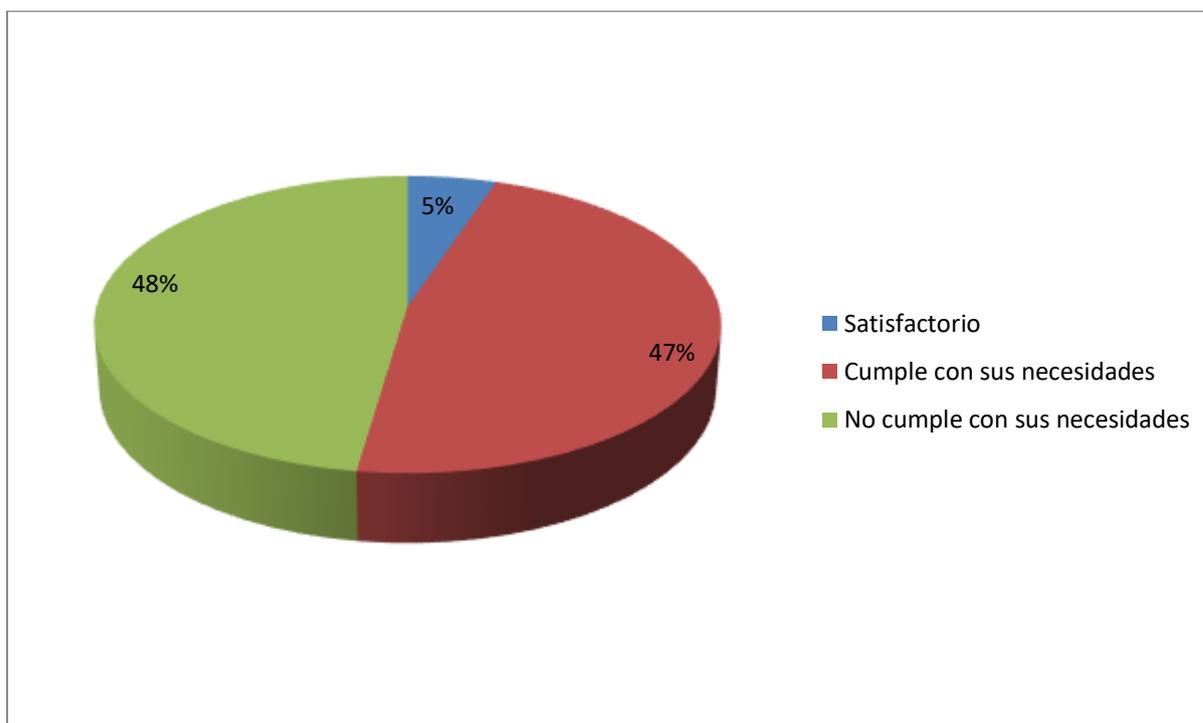
Pregunta 1. ¿De acuerdo a su criterio el servicio que recibe en la cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay es?

TABLA N° 7: CALIDAD DE SERVICIO

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Satisfactorio	19	5%
Cumple con sus necesidades	174	47%
No cumple con sus necesidades	176	48%
Total:	369	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná
Elaborado por: Mirna Panta

GRÁFICO N° 7: CALIDAD DE SERVICIO



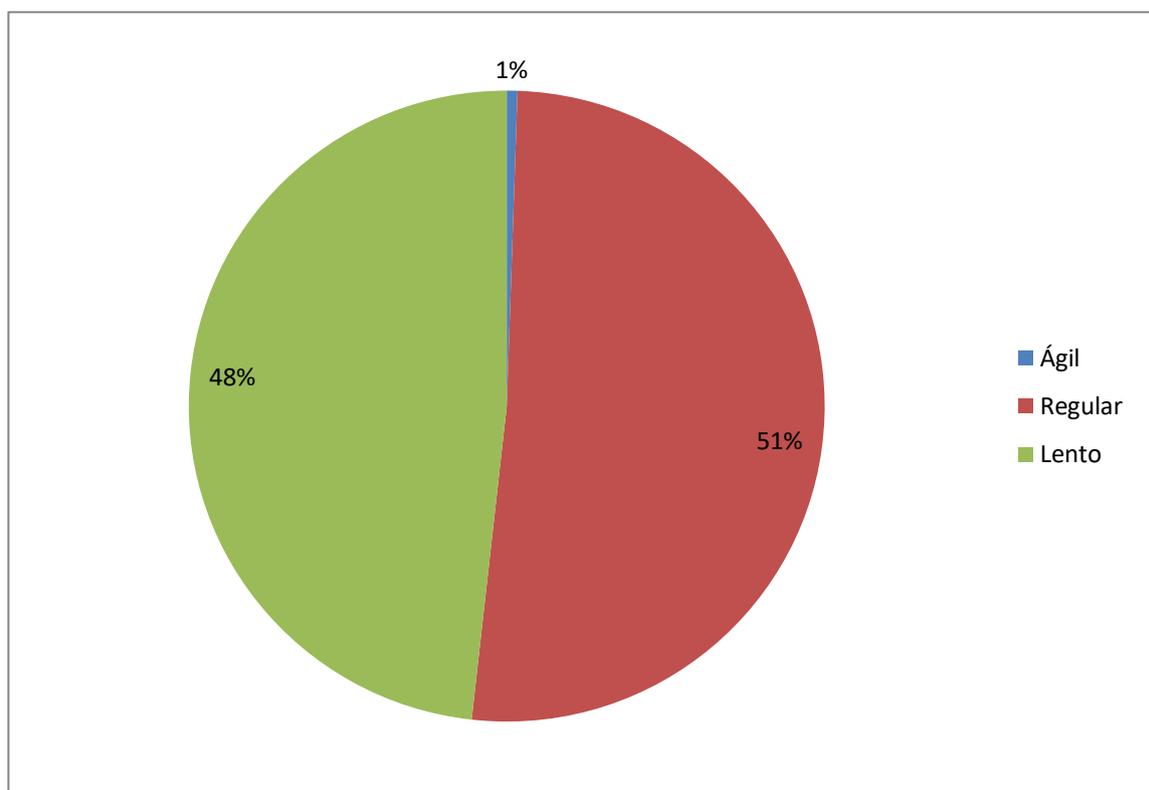
Pregunta 2. ¿Cómo calificaría la atención brindada por el personal de la cooperativa?

TABLA N° 8: PRECEPCIÓN ATENCIÓN DEL PERSONAL

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Ágil	2	1%
Regular	189	51%
Lento	178	48%
Total:	369	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná
Elaborado por: Mirna Panta

GRÁFICO N° 8: PRECEPCIÓN ATENCIÓN DEL PERSONAL



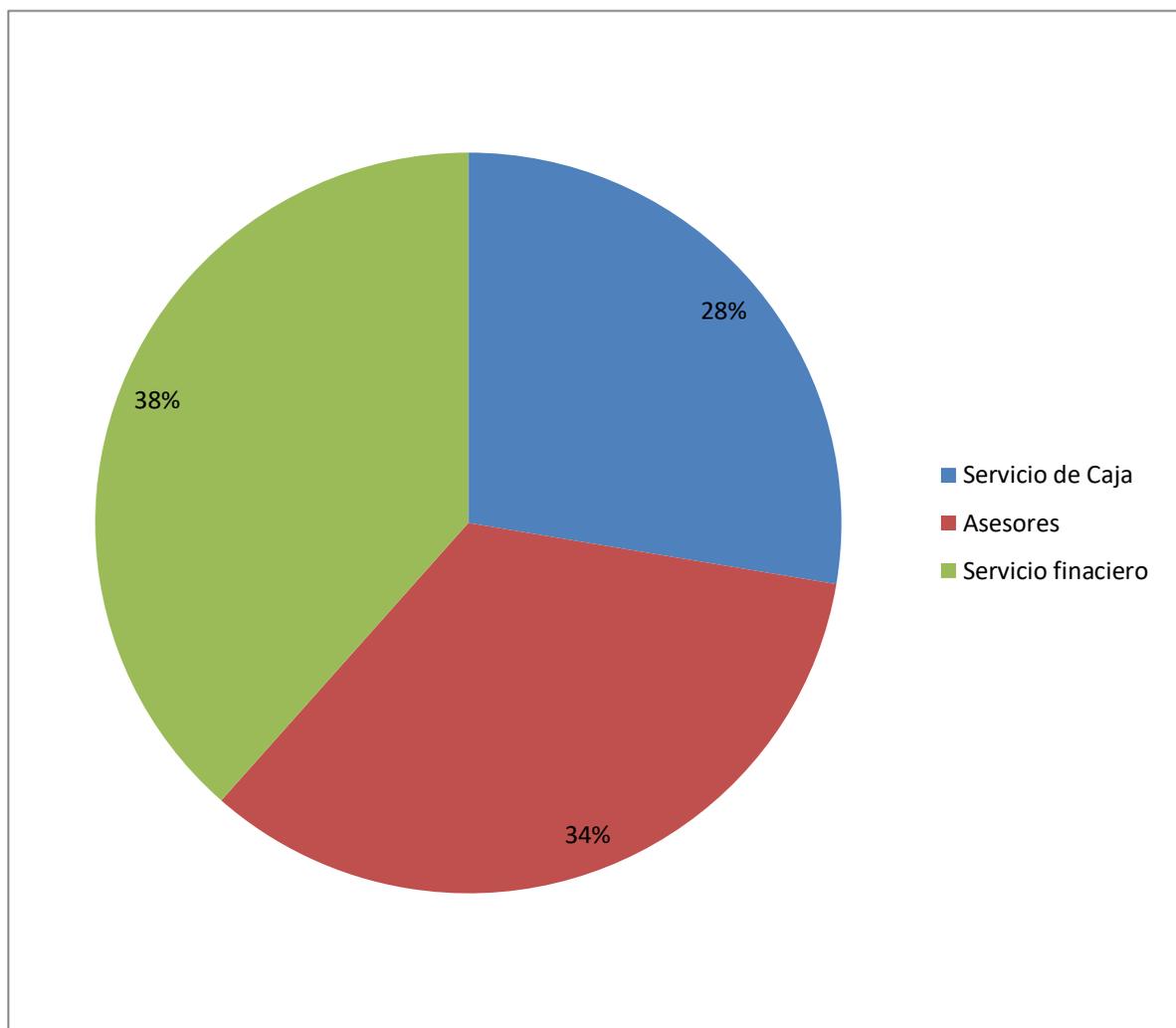
Pregunta 3. ¿Cuál de los siguientes servicio utiliza con mayor frecuencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay”

TABLA N° 9: SERVICIO MÁS UTILIZADO

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Servicio de Caja	102	28%
Asesores	125	34%
Servicio financiero	142	38%
Total:	369	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná
Elaborado por: Mirna Panta

GRÁFICO N° 9: SERVICIO MÁS UTILIZADO



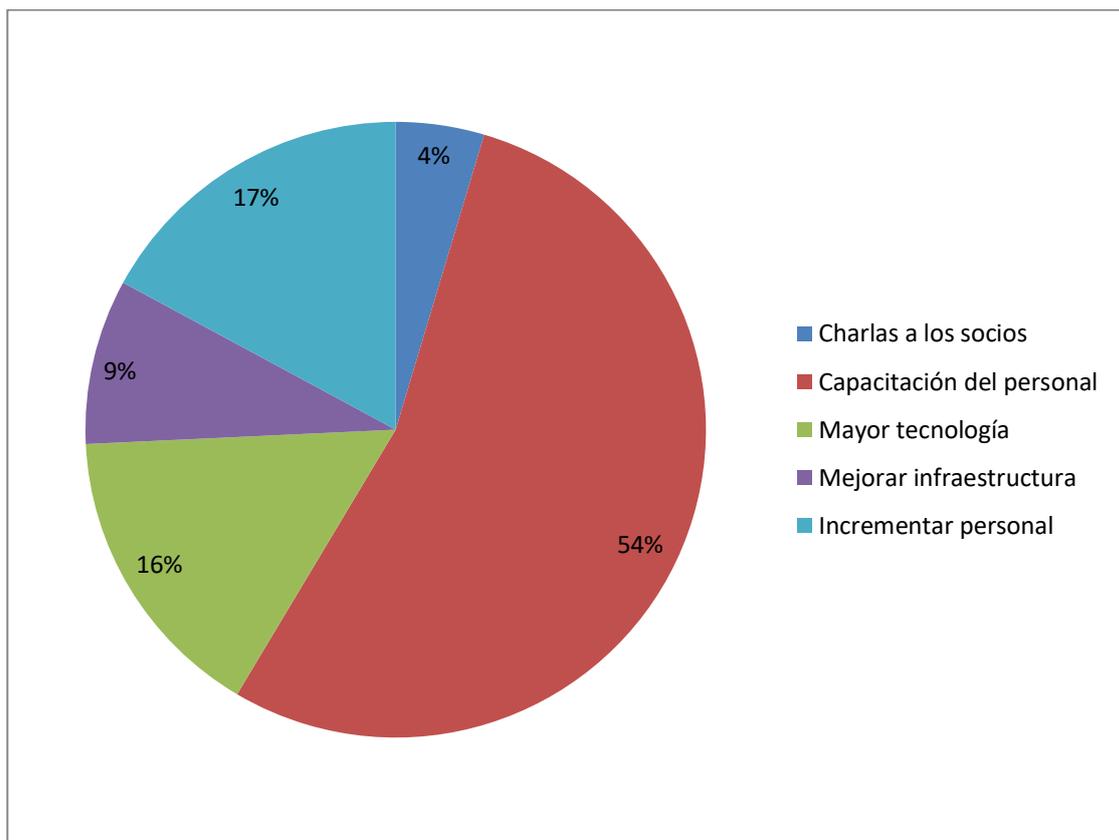
Pregunta 4: ¿De la siguiente lista señale que aspecto considera que la cooperativa debería realizar para mejorar la calidad de atención?

TABLA N° 10: ASPECTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Charlas a los socios	17	5%
Capacitación del personal	199	54%
Mayor tecnología	58	16%
Mejorar infraestructura	32	9%
Incrementar personal	63	17%
Total:	369	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná
Elaborado por: Mirna Panta

GRÁFICO N° 10: ASPECTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN



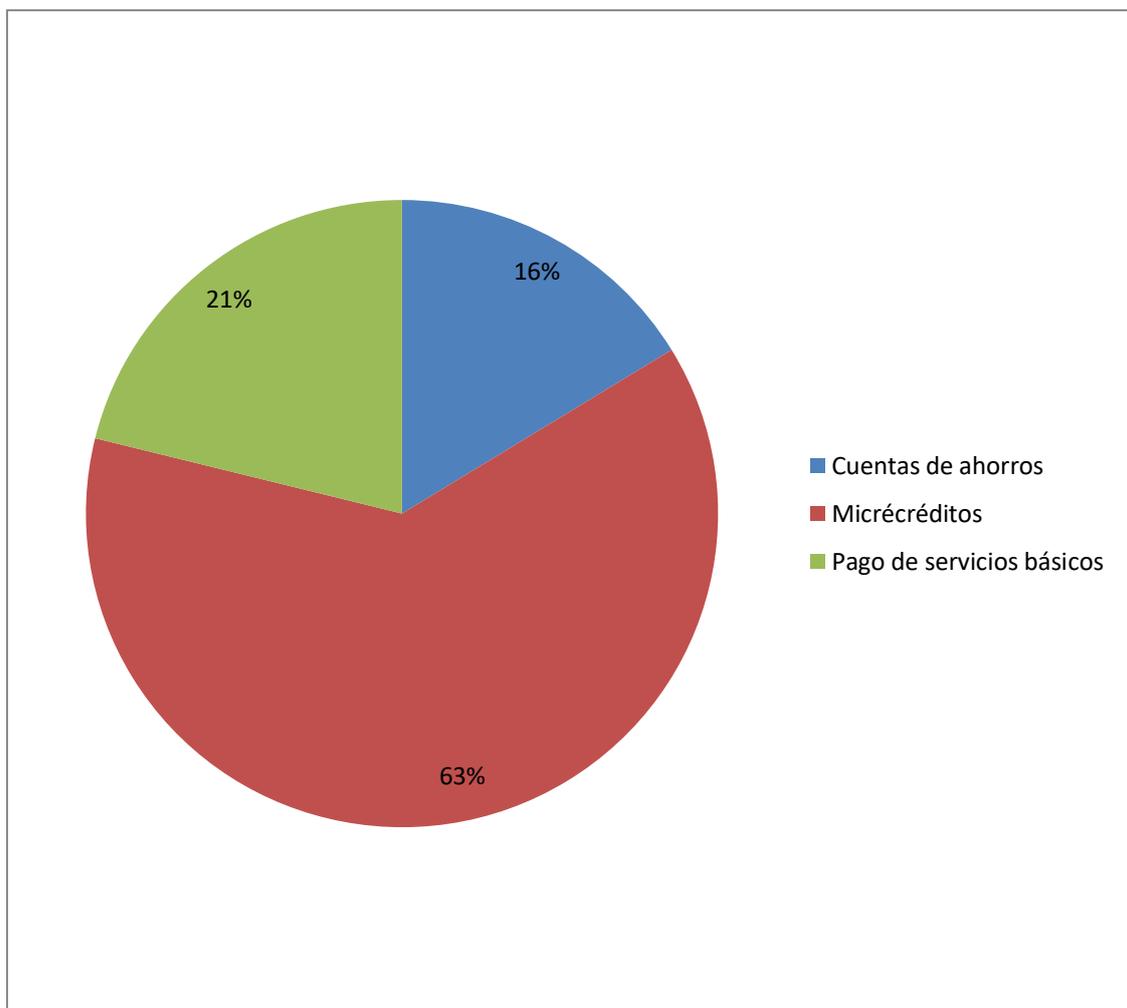
Pregunta 5: ¿Cuál de los siguientes servicio le ha brindado mayor beneficio?

TABLA N° 11: BENEFICIO SERVICIOS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Cuentas de ahorros	60	16%
Microcréditos	231	63%
Pago de servicios básicos	78	21%
Total:	369	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná
Elaborado por Mirna Panta

GRÁFICO N° 11: BENEFICIO SERVICIOS



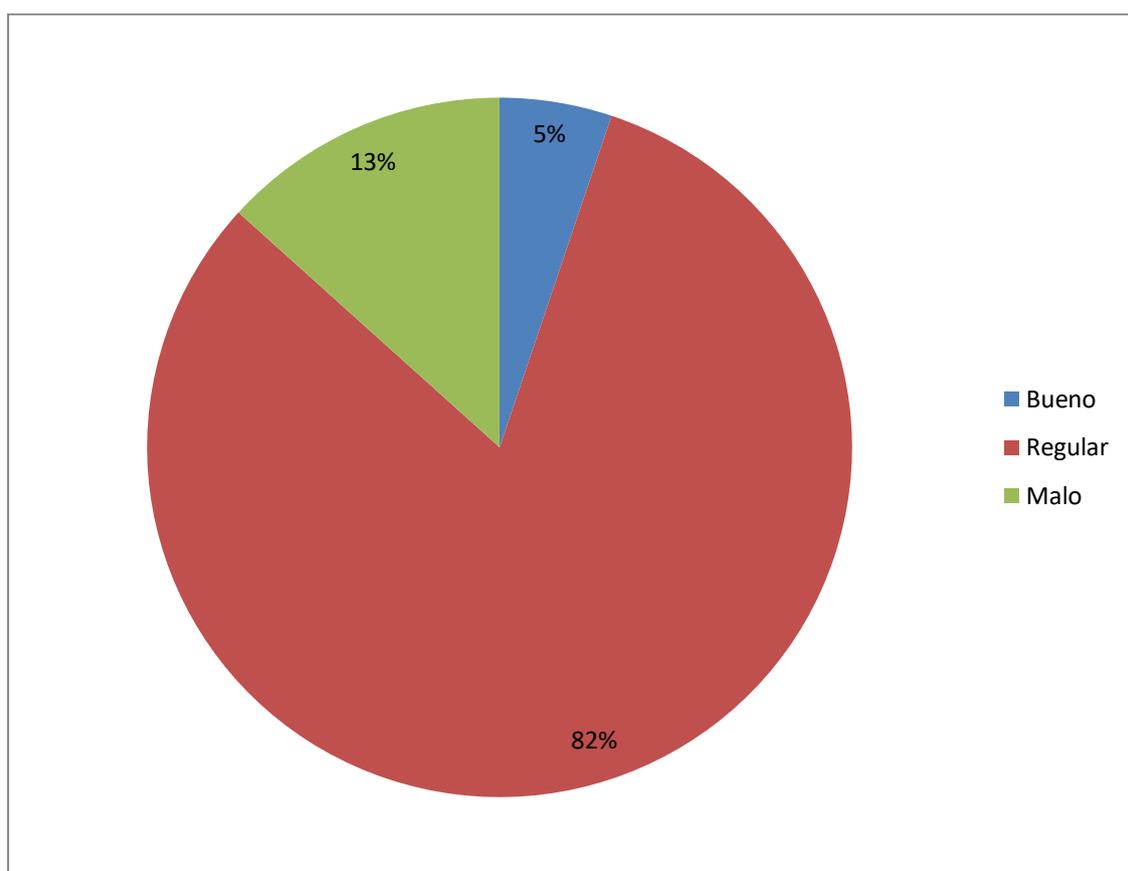
Pregunta 6: ¿De acuerdo a su criterio cómo calificaría la gestión administrativa de la Cooperativa?

TABLA N° 12: CALIFICACIÓN GESTION ADMINISTRATIVA

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Bueno	19	5%
Regular	301	82%
Malo	49	13%
Total:	369	95%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná
Elaborado por: Mirna Panta

GRÁFICO N° 12: CALIFICACIÓN GESTION ADMINISTRATIVA



4.2. Discusión

El proyecto de investigación va encaminado al analizar la incidencia de la gestión administrativa en el desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná, hacia el año 2015., debido a que presenta falencias como lo demuestran las encuestas realizadas al personal de la cooperativa; como menciona Muñoz “es importante la administración porque permite lograr los objetivos propuestos a través de una adecuada orientación de las actividades administrativas, se da en cualquier lugar donde halla organización pero es más importante o necesaria cuando es compleja”, las encuestas al personal reflejan que es de suma importancia diseñar el mejoramiento de la gestión administrativa para lograr mayor desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná.

De acuerdo a datos proporcionados se evidencia que la cooperativa no cumple a cabalidad con las funciones administrativas como la planeación ante esto Berghe “explica que la planeación permite establecer los objetivos de la organización, determinar programas, políticas para así alcanzarlos”.

La gestión de calidad es indispensable para lograr una administración eficiente en un entidad financiera como lo menciona Zapata “el mayor inconveniente es que la gestión de calidad está basada en las expectativas del cliente ya que son difíciles de detectar, medir y ponderar su satisfacción”.

El mejoramiento continuo de la calidad es un aspecto fundamental que se debe considerar en la Cooperativas de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay con el propósito de lograr una ventaja competitiva frente a las demás entidades crediticias en el cantón La Maná para lo cual es indispensable conformar trabajos bajo la filosofía del equipo y seguir unos puntos previamente definidos, con el objeto de alcanzar una meta común que vaya en beneficio de la organización y de cada uno de los individuos que la conforma (Munch, 2010).

Como dice la Real Academia Española “la gestión administrativa es un proceso creativo que le permita a una persona que posee preparación y habilidades gerenciales conducir una organización con eficiencia logrando resultados favorables” (Real Academia

Española,2011), como se evidencio, el personal manifestó que la parte administrativa requiere ser asesorado para lograr un mejor desarrollo de la calidad operativa; es indispensable tomar en cuenta este aspecto al momento del diseño del modelo de gestión administrativa.

Mantener un buen ambiente laboral es propicio para lograr un desarrollo óptimo de la calidad de servicio y cubrir las expectativas de los usuarios, no obstante los resultados demuestran que el ambiente laboral de la cooperativa no es propicio esto en parte se debe a la falta de motivación incentivos laborales y un mejor conocimiento de los objetivos trazados por la parte administrativa de la cooperativa.

El diseño de un modelo de gestión administrativa implica plantear estrategias acorde a la realidad de la entidad financiera ante esto, Martínez y Milla menciona que una estrategia se conceptualiza como un modelo o plan que se estructura con los objetivos, metas, políticas y las actividades propuestas de forma sistemática dentro de una empresa u organización, cabe destacar que mantienen relación con los objetivos de la empresa, siendo que estas se constituyen como una parte de un plan que integra a todos los departamentos de la entidad (Martínez y Milla,2010).

Acorde a los resultados de las encuestas realizadas se puede establecer que se requiere la implementación de capacitaciones para mejorar el rendimiento del personal, modelos de gestión administrativa basados en la planificación previa y mantenerse a la vanguardia de cambios tecnológicos con el propósito de contribuir al desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná, en el cantón La Maná.

4.3. Diagnóstico de la situación de la gestión administrativa efectuada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Contar con capital necesario para atender a los requerimientos de los socios de la cooperativa. • Predisposición del Personal hacia el cambio. • Cobertura en varios lugares a nivel regional. • Brindar múltiples servicios financieros a la colectividad de la localidad. • Mantener un historial financiero intacto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad operativa en la cooperativa. • Optimización en la gestión administrativa crecimiento del mercado meta. • Ampliación del sector empresarial en el cantón. • Establecimiento de alianzas con empresas de servicio. • Apertura de sucursales en otras localidades
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • No se ha diseñado un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad operativa de sus actividades. • Bajo nivel de capacitación para el personal administrativo y operacional. • Desarrollo institucional enmarcado en niveles relativamente bajos. • No disponer de un manual de funciones que oriente al personal en sus tareas. • Deficiente establecimiento del diagnóstico estratégico. • Niveles bajos de vinculación de nuevos socios. • Estructura deficiente relativa a la administración de riesgo financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de inestabilidad en cuanto a políticas legales y económicas en el país. • Preferencia de los clientes por otras cooperativas. • Existencia de otras instituciones crediticias en el mercado. • Intervención del Estado en el establecimiento y regulación de las tasas de interés.

4.3.1. Calificación Factores FODA

Descripción	Concepto
1	Alto
2	Medio
3	Bajo

4.3.1.2. Calificación factores FODA Sumak Kawsay La Maná

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Contar con capital necesario para atender a los requerimientos de los socios de la cooperativa. 	1	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad operativa en la cooperativa. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición del Personal hacia el cambio. 	1	<ul style="list-style-type: none"> • Optimización en la gestión administrativa crecimiento del mercado meta. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura en varios lugares a nivel regional. 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación del sector empresarial en el cantón. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar múltiples servicios financieros a la colectividad de la localidad. 	1	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de alianzas con empresas de servicio. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un historial financiero intacto. 	1	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de sucursales en otras localidades. 	2
DEBILIDADES		AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> • No se ha diseñado un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad operativa de sus actividades. 	1	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de inestabilidad en cuanto a políticas legales y económicas en el país. 	1 2
<ul style="list-style-type: none"> • Bajo nivel de capacitación para el personal administrativo y operacional. 	1	<ul style="list-style-type: none"> • Preferencia de los clientes por otras cooperativas. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo institucional enmarcado en niveles relativamente bajos. 	1	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de otras instituciones crediticias en el mercado. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • No disponer de un manual de funciones que oriente al personal en sus tareas. 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Intervención del Estado en el establecimiento y regulación de las tasas de interés. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Deficiente establecimiento del diagnóstico estratégico. 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento niveles de la delincuencia en el cantón. 	2
<ul style="list-style-type: none"> • Niveles bajos de vinculación de nuevos socios. 	2		
<ul style="list-style-type: none"> • Estructura deficiente relativa a la administración de riesgo financiero. 	2		

4.3.1.3. Análisis de los factores internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná.

Entre los factores internos de la cooperativa se puede resaltar que la cooperativa cuenta con capital necesario para atender a los requerimientos de los socios lo cual ha permitido mantener un historial financiero intachable lo cual es positivo; además se puede evidenciar que el personal muestra disposición por mejorar siendo este un factor clave para el éxito de la implementación de un nuevo modelo de gestión administrativa.

El análisis FODA evidencia que existen múltiples debilidades existentes en la entidad financiera siendo uno de ellos el no contar con un modelo de gestión administrativa que permitan mejorar cada uno de los procesos operativos, el bajo porcentaje de capacitaciones es otro factor preocupante lo cual incide en lograr un desarrollo institucional bajo.

4.3.1.4. Análisis de los factores externos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná.

En el ámbito externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay. Se aprecia oportunidades como mejorar la calidad operativa a través de una eficiente gestión administrativa lo cual permitirá la apertura de nuevas sucursales y alianzas estratégicas con otras empresas de servicios a nivel cantonal y regional por lo cual es importante el diseño e implementación de un modelo de gestión administrativa eficiente.

Así mismo es importante, tomar preventivas que permitan disminuir o evitar el impacto de amenazas de tipo legal y político que permitan lograr una ventaja competitiva frente a la competencia mediante estrategias enfocadas a lograr una calidad operativa e incremento de la cartera de socios.

4.3.1.5. Direccionamiento estratégico

4.3.1.5.1. Misión

“Somos una cooperativa de Ahorro y Crédito que brinda servicios financieros de intermediación, cuyos objetivos se orientan hacia fines sociales a través de la facilitación del desarrollo integral que fomente la creación de un sistema económico de financiamiento de créditos oportunos y ágiles, incentivando al ahorro como fuente de reactivación de la economía para mejorar los niveles de calidad de vida de los socios.”

4.3.1.5.2. Visión

“Incrementar la cobertura de la prestación de servicios a nivel nacional, preservar el liderazgo como entidad financiera a través del mejoramiento de la calidad administrativa y operativa para brindar servicios financieros que contribuyan al desarrollo integral de los socios enmarcado en lineamientos del buen vivir en equilibrio con la naturaleza priorizando el derecho de los seres humanos de tener acceso a una vida digna.”

4.3.1.5.3. Objetivos estratégicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay posee los siguientes objetivos:

La captación de ahorros mediante la adhesión de socios cuyos fondos sean destinados al financiamiento del desarrollo de las comunidades a través del esfuerzo propio y proveer a los clientes de servicios complementarios.

4.3.1.5.4. Principios y valores cooperativos

Los valores que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay ha establecido para su funcionamiento son los siguientes:

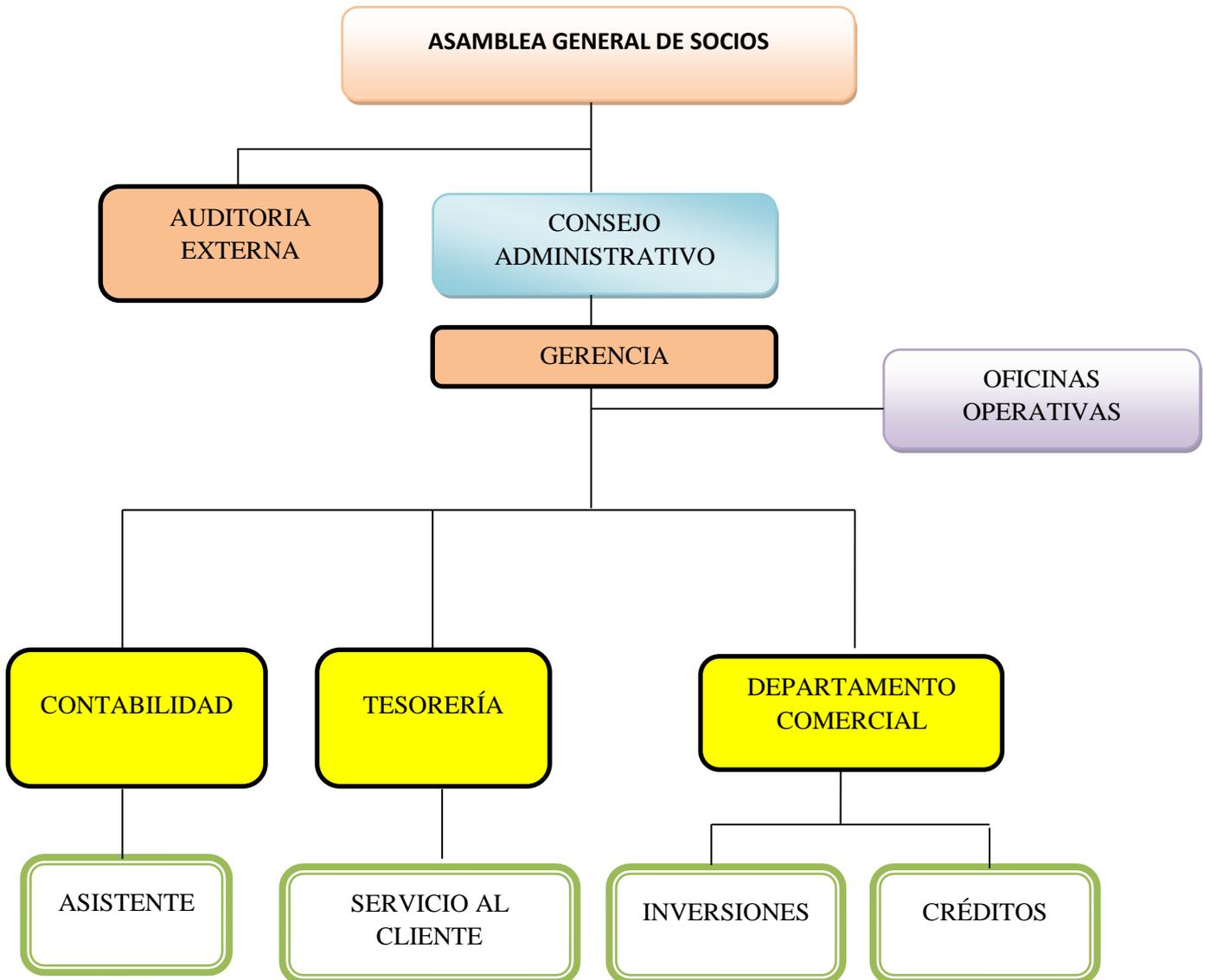
Vocación de servicio.- Las actividades de la cooperativa son desarrolladas teniendo presente las necesidades de los socios y clientes.

Honestidad.- El cumplimiento de lo ofrecido muestra transparencia y honradez por parte de la cooperativa.

Solidaridad.- Este es uno de los valores cuya práctica se halla orientada hacia el mejoramiento de la calidad de vida de los socios.

Solvencia y seguridad.- Uno de los aspectos primordiales a considerar es la imagen de seguridad y solvencia que gira en torno a las actividades de la cooperativa en función de la solides financiera y ética que maneja dicha entidad.

4.3.1.5.6. Estructura organizacional



4.3.2. Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo de la calidad operativa en Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná.

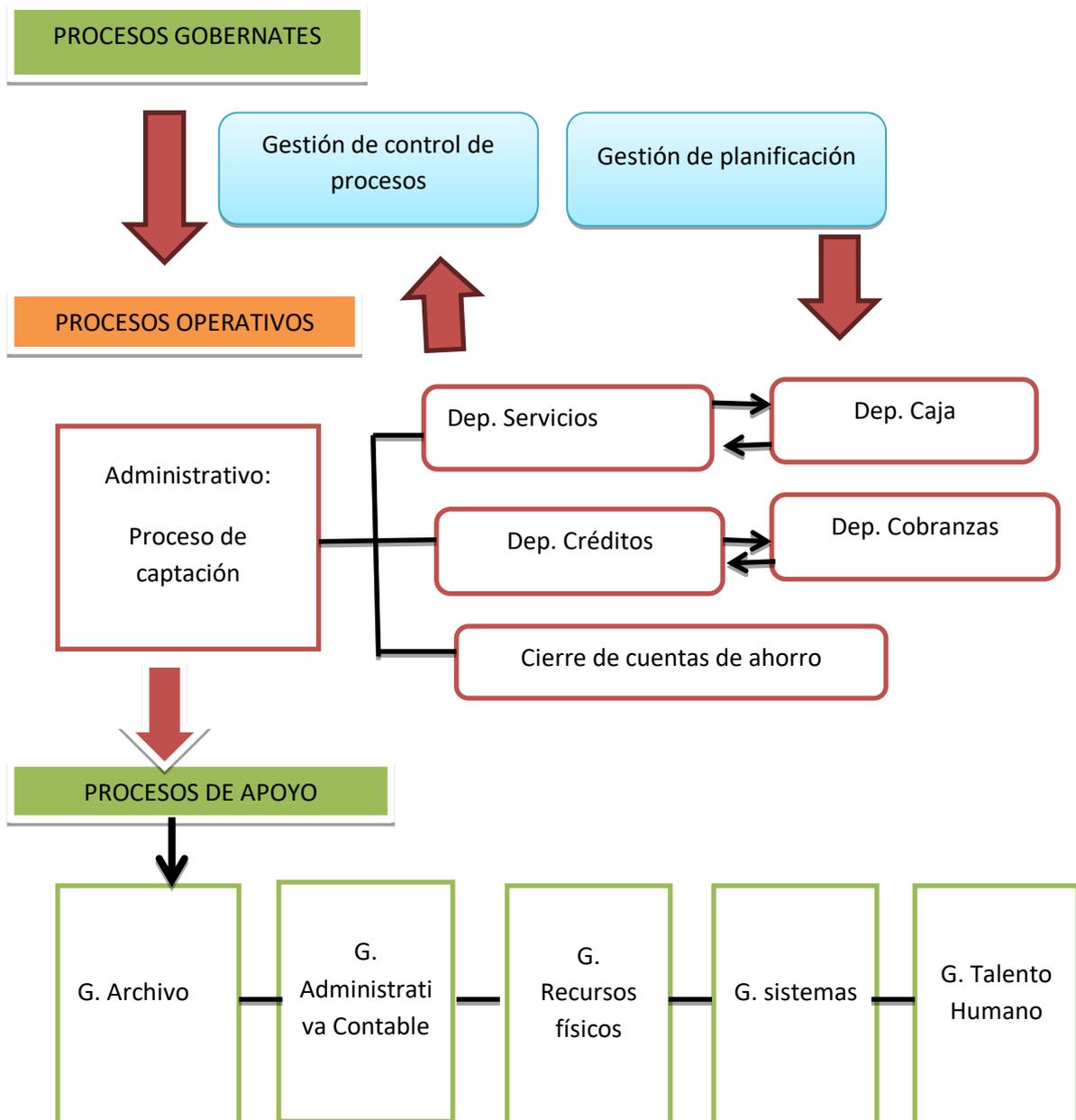
Con el propósito de Determinar la influencia de la gestión administrativa en el desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná, se expone un cuadro con las falencias detectadas mediante las encuestas y el análisis FODA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY LA MANÁ	
FALENCIA	ANÁLISIS
1.Desconocimiento de la visión y misión	La cooperativa posee la misión y visión establecidas sin embargo el personal y los socios desconocen por no estar en un lugar visible.
2.Bajo porcentaje de capacitaciones para mejorar el rendimiento laboral	De acuerdo a las encuestas se evidencio que no existe un plan de capacitaciones con el propósito de mejorar el desempeño laboral del personal.
3.Crecimiento institucional lento	La cooperativa lleva varios años de funcionamiento no obstante el desarrollo institucional se evidencia en un porcentaje bajo.
4.Necesidad de asesoría parte administrativa	Las encuestas realizadas al personal consideran indispensable la contratación e asesoría y capacitación para la parte administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito.
5.Considerable porcentaje de usuarios descontentos calidad del servicio	La lentitud en el servicio de caja y demoras en los trámites crediticios constituyen uno de los factores de descontente en la calidad de servicio.
6.Bajo nivel de estrategias de publicidad	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay. La Maná ha descuidado este aspecto tan importante y a manera de difusión más frecuente utilizada es mediante recomendaciones de conocidos lo cual pone a la institución en desventaja frente a otras instituciones crediticias.
7.No se ha establecido un manual de funciones para las actividades dela cooperativa.	Los manuales de funciones constituyen una herramienta indispensable para el funcionamiento óptimo y eficiente de la parte operativa de organización por lo cual es indispensable que la cooperativa ponga énfasis en este aspecto.

Las falencias detectadas muestran la necesidad Diseñar el mejoramiento de la gestión administrativa para lograr mayor desarrollo de la calidad operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak La Maná.

4.3.3. Diseño del mejoramiento de la gestión administrativa para lograr mayor desarrollo de la calidad operativa de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná.

4.3.3.1. Mapa de procesos



4.3.3.2. Estrategias de captación de ahorros

A través de la presente modalidad se pretende incentivar a los ciudadanos del cantón La Maná al ahorro en la cooperativa Sumak Kawsay.

Ahorro Normal

Esta modalidad de ahorro es la que todos conocen, su disponibilidad de retiro es durante todos los días del año, de acuerdo a las necesidades de los socios.

Ahorro Futuro

Esta modalidad de Ahorro tiene como finalidad que el socio una vez que se haya jubilado disponga de una cantidad para sus gastos, la frecuencia de aportación, lapso de retribución y la fecha serian determinadas de acuerdo al criterio del socio; cabe destacar que estas aportaciones se hallan sujetas a cierta tasa de interés.

Ahorro navidad

Esta modalidad de ahorro pretende que los socios dispongan de sus ahorros en esta fecha, puesto que incluye un mayor nivel de gastos; la cantidad monetaria a depositar máxima por mes seria de \$100 y la mínima de \$5.

Ahorro Juvenil

Esta modalidad se halla orientada hacia la captación de ahorro exclusivamente para los jóvenes con una tasa de interés que la caracteriza.

4.3.3.3. Estrategia: Mejorar la atención al cliente

Visitas de los asesores de crédito

Para dar cumplimiento a dicha estrategia se fomentara las visitas de asesores de crédito a los domicilios o lugares de trabajo de los potenciales socios con el fin de dar mayor difusión a la prestación de servicios que ofrece la cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.

Seguimiento de los créditos otorgados

Es necesario que una vez otorgados los créditos los asesores den seguimiento al desarrollo de las actividades productiva para las que fueron destinadas las cantidades por concepto del crédito dado, minimizando así los riesgos financieros que representan dichas inversiones para la Cooperativa.

Capacitaciones en atención al cliente al personal de la Cooperativa

En un mundo globalizado en el que competir es cada vez más difícil, la diferenciación es el único camino posible para las empresas.

Se puede diferenciar tanto en el producto o servicio que los empleados otorgan al cliente.

El medio más económico para lograr la diferenciación y aumentar ventas es el servicio al cliente.

Un cliente satisfecho recomendará a la empresa a un mínimo de 5 personas, un cliente insatisfecho hablará mal de la empresa a, por lo menos, 12 personas.

Así como existen empleados que en forma natural prestan un servicio de primer nivel, la mayor parte necesita motivación y capacitación para prestar un servicio de calidad.

El servicio al cliente basado en la repetición de frases estudiadas daña la imagen de la empresa y no logra despertar la confianza del cliente.

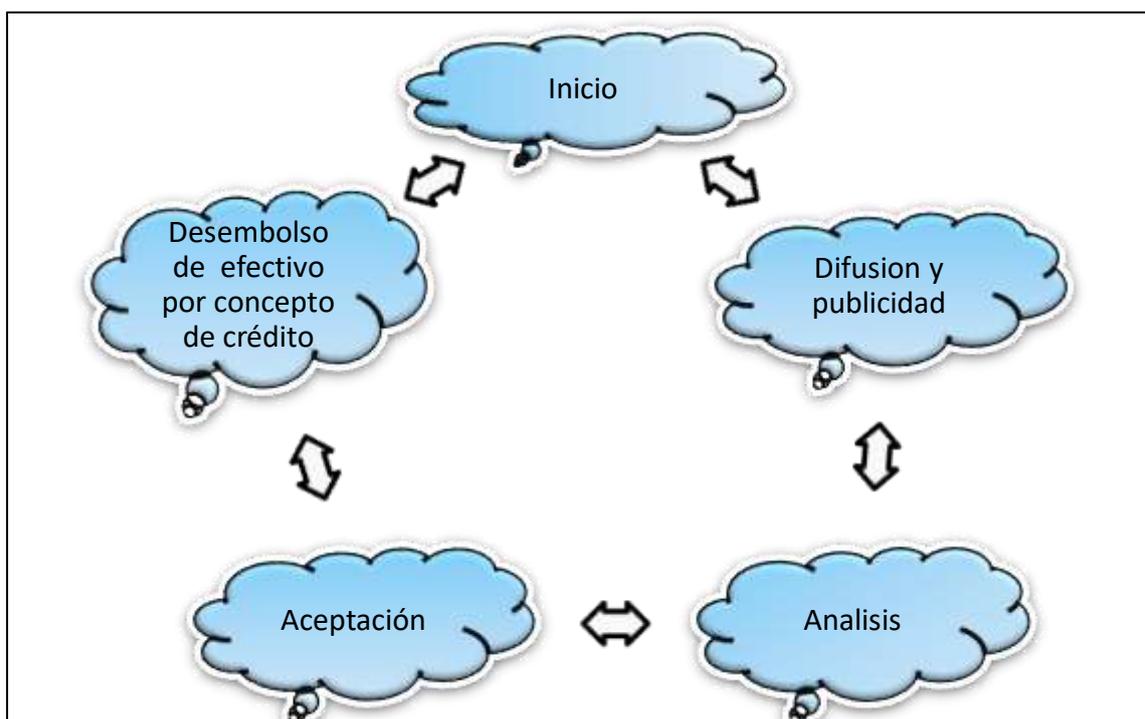
Las capacitaciones son vitales en cualquier entidad, más aun en una de prestación de servicios por lo que la implementación de los siguientes talleres representa un punto focal del plan estratégico.

Las necesidades del cliente son muchas más que las que el producto o servicio vendidos van a satisfacer. Saber cuáles son es lo que hace la diferencia.

4.3.3.4. Estrategias para mejorar la gestión de cobranzas

Una de las principales áreas de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay es el departamento de Crédito y Cobranzas por lo cual es indispensable que la parte administrativa adopte una gestión eficiente con el propósito de mejorar las utilidades de la misma.

4.3.3.4.1. Ciclo de crédito

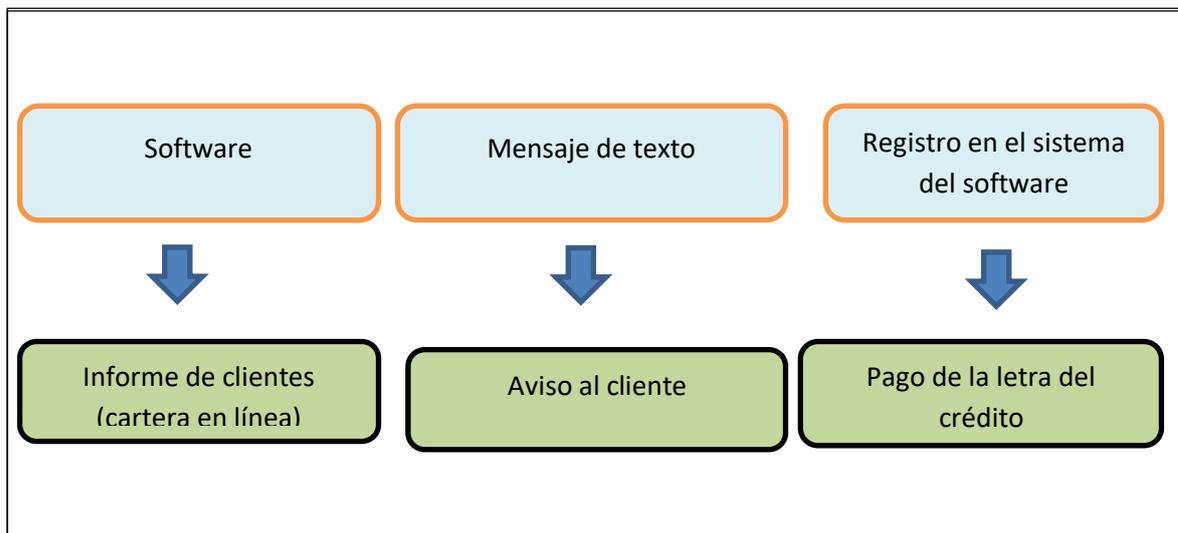


Para este fin se propone las siguientes estrategias que permitirán optimizar la gestión de cobranza.

4.3.3.4.2. Implementación software en línea

Este software estará configurado para enviar mensajes de texto a los socios diez días antes de la fecha de pago de su crédito.

4.3.3.4.2.1. Funcionamiento del software



Seguimiento por parte del personal encargado

Cuando el cliente presenta mora en sus pagos crediticios es indispensable que el personal mantenga un seguimiento continuo con el propósito de negociar y recuperar esa cartera vencida.

Descuentos por pagos en la fecha estipulada

Mediante esta estrategia se motiva a los socios a pagar sus créditos de manera puntual con lo cual la cooperativa logra mayor liquidez y reduce el índice de cartera vencida de manera significativa.

4.3.3.5. Talleres

Taller 1.

TEMA	PARTICIPANTES	DURACIÓN	FECHA
Taller de actitud	Personal de la Cooperativa	1 horas	/11/2015
Preparación para el cambio	Personal de la Cooperativa	2 horas	/11/2015
Taller de servicio al cliente	Personal de la Cooperativa	1 hora	/11/2015
Aumentar las ventas a través del servicio al cliente	Personal de la Cooperativa	2 horas	/11/2015
Entrenamiento insitu	Personal de la Cooperativa	1 hora	/11/2015

Taller 2.

N°	Tema	Desarrollo
1	Visitas de inspección	<p>Estas visitas se llevan a cabo al inicio de las capacitaciones para tener una idea clara y precisa de la situación de la Cooperativa y el personal en lo concerniente al servicio al cliente.</p> <p>Se realizan varias visitas a Cooperativa, la primera la realiza un cliente incógnito que emite un criterio.</p> <p>Luego de aquello se lleva a cabo una encuesta a los clientes para analizar conocer la percepción del servicio brindado.</p> <p>En cuanto a la atención por llamadas telefónicas se lleva a cabo el mismo proceso llamando varias veces para poder tener un panorama amplio de la situación.</p>
2	Taller de actitud	<p>El taller de actitud tiene como propósito sensibilizar a los participantes con el fin de que cambien su actitud hacia la empresa, hacia el cliente y hacia la vida.</p>
3	Preparación para el cambio	<p>Este taller prepara a los empleados para aprovechar al máximo el proceso de cambio hacia una nueva filosofía de servicio al cliente</p>
4	Taller de servicio al cliente	<p>En este taller se trabaja con el personal con el fin de que aprendan una nueva filosofía de servicio al cliente. Se les proporcionan técnicas para otorgar un mejor servicio y se les motiva para que lleven estas técnicas a la práctica.</p>
5	Aumentar las ventas a través del servicio al cliente	<p>Una vez impartido el taller de servicio al cliente, se imparte un curso de cómo vender un servicio o producto basado en diferentes técnicas, el proceso de compra-venta, desde el acercamiento al cliente hasta la atención de quejas y reclamaciones.</p>
6	Entrenamiento in situ	<p>Finalmente se realiza el entrenamiento in situ que consiste en trabajar con los empleados en el lugar de los hechos es decir la Cooperativa, con el fin de evaluar su aprendizaje.</p>

CAPÍTULO V.
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Que la gestión administrativa que aplica actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná no es relevante debido a que la entidad presenta varias deficiencias tanto en el ámbito administrativo y operativo lo cual ocasiona la insatisfacción de los socios.
- Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná la gestión administrativa influye en el desarrollo de la calidad operativa como lo manifiestan sus empleados en un 75%.
- El planteamiento de estrategias acorde a las necesidades de la cooperativa como son la planificación de capacitaciones al personal, charlas con los socios, asesoramiento a los socios, publicidad radial permitirán mejorar la calidad operativa de la entidad financiera.

5.2. Recomendaciones

- Mejorar la gestión administrativa que aplica la entidad financiera permitiéndole corregir los errores actuales y llevar a la cima a la cooperativa, así logrando la satisfacción de los socios.
- Es indispensable que la parte administrativa y el personal operativo tomen conciencia de la influencia que tiene la gestión administrativa en el desarrollo de la calidad operativa para la entidad financiera y que de una manera mancomunada generar un compromiso para en cada una de las actividades diarias.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná, debería implemente el diseño de mejoramiento de la gestión administrativa para lograr mayor desarrollo de la calidad operativa, incluyendo estrategias como la capacitación al personal, el diseño y difusión de objetivos estratégicos que permitan mejorar la eficiencia, la calidad de atención a los socios, ambiente laboral y la calidad en la parte operativa.

BIBLIOGRAFÍA

6.1. Literatura citada

Berghe, V. (2010). Gestión y Gerencia Empresarial. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Bucheli, J., & Román Ferrand, J. C. (2004). La situación, tendencias y posibilidades de la micro finanzas. AbyaYala.

Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY (Buen Vivir) (2014), La Maná Diez Ácimas, Luis Ángel, Gadea Soler, Enrique, (2014), Régimen jurídico de las Cooperativas de Cantabria. Editor Librería-Editorial Dykinson, N.º de páginas 258, ISBN 8490851905, 9788490851906.

Heinz, K. (2012). Administración una perspectiva global. McGraw: Hill Interamericana.

Hernández, S., & Pulido Martínez, A. (2011). Fundamentos de gestión empresarial (Primera ed.). México: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A.

Hurtado, J. (2012). Como Mejorar su Crédito. Author House.

Martínez, D., & Milla, A. (2012). La elaboración del Plan Estratégico a través del cuadro de Mando Integral. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, Primera edición, Nº de paginas 170.

Ministerio de fomento (2015): Calidad introducción a la competencia definida como calidad.

Munch, L. (2010). Administración, Gestión Organizacional, enfoque y proceso. México: Pearson Educación.

Muñoz, C. (2012). Administración Básica. Quevedo- Ecuador.

Rivas García Jesús, (2014), Dirección estratégica de empresas turísticas, Septem Ediciones, Primera edición, N.º de páginas 118, ISBN 8415279280, 9788415279280.

Sánchez Consuelo, Ramos Benito,(2013), La planificación estratégica como método de gestión pública: experiencias en la administración española, Primera edición, Editorial RALI, pág. 59-

Zapata Cesar, Z. M. (2013). Calidad en el servicio. Madrid Muruya.

Tesis

Acosta Gualotuña, Jenny Susana. Gualpa Sarabia, Natalí Patricia (2014). Diseño de un sistema de control para disminuir la cartera vencida de las cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, controladas por el MIES, para el ejercicio económico 2012. Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas. UTC. Latacunga. 163 p.

ANEXOS

Anexo 1. Formato de encuestas realizada al personal de la Coope



Encuesta dirigida al personal administrativo y operativo que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay”, cantón La Maná, año 2015.

1. ¿Cree usted que la Gestión Administración incide en el desarrollo de la calidad operativa de la Cooperativa?

Si

No

2. ¿Cómo calificaría usted la Gestión Administrativa que actualmente aplica la cooperativa?

Mala

Regular

Excelente

3. ¿Considera usted que al implementar un sistema de calidad mejoraría las funciones Administrativas de la empresa?

Si

No

No sabe

4. ¿De acuerdo al ambiente laboral de la Cooperativa la calificaría usted?

Buena

Mala

Regular

5. ¿Han recibido capacitación para mejorar el rendimiento laboral?

Si
No

6. ¿Cree usted que existe calidad en los servicios que brinda la Cooperativa?

Si
No

Anexo 2. Formato de encuestas dirigido a los socios de la cooperativa



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

1. ¿De acuerdo a su criterio el servicio que recibe en la cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay es:

Satisfactorio
Cumple con sus necesidades
No cumple con sus necesidades
Insatisfactorio

2. ¿Cómo calificaría la atención brindada por el personal de la cooperativa?

Ágil
Regular
Lento

3. ¿Cuál de los siguientes servicios utiliza con mayor frecuencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay?

Servicio de Caja
Asesores
Servicio financiero

4. ¿De la siguiente lista señale que aspecto considera que la cooperativa debería realizar para mejorar la calidad de atención?

- Charlas a los socios
- Capacitación del personal
- Mayor tecnología
- Mejorar infraestructura
- Incrementar personal

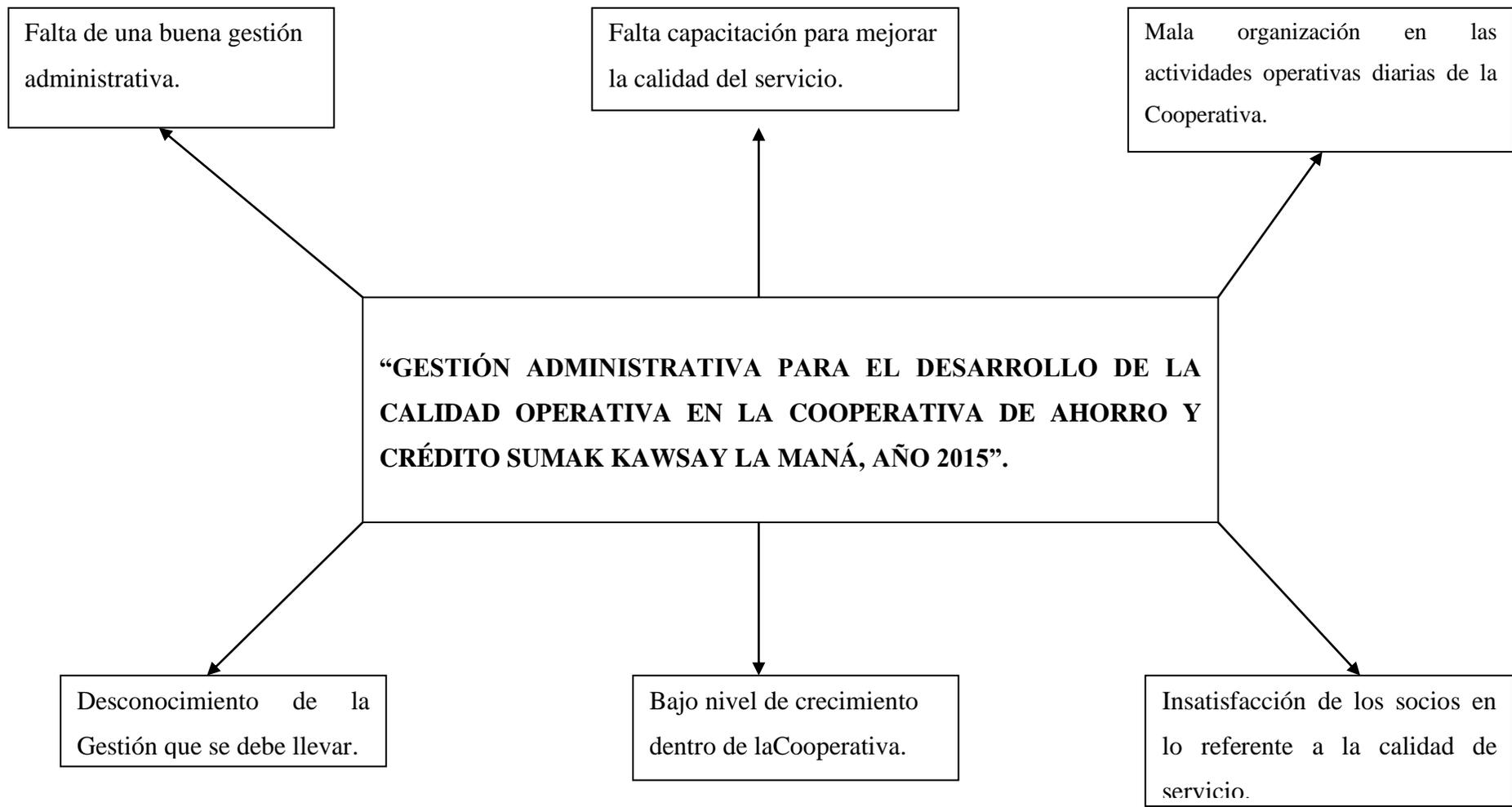
5. ¿Cuál de los siguientes servicio le ha brindado mayor beneficio?

- Cuenta de ahorros
- Microcréditos
- Pagos de servicios básicos

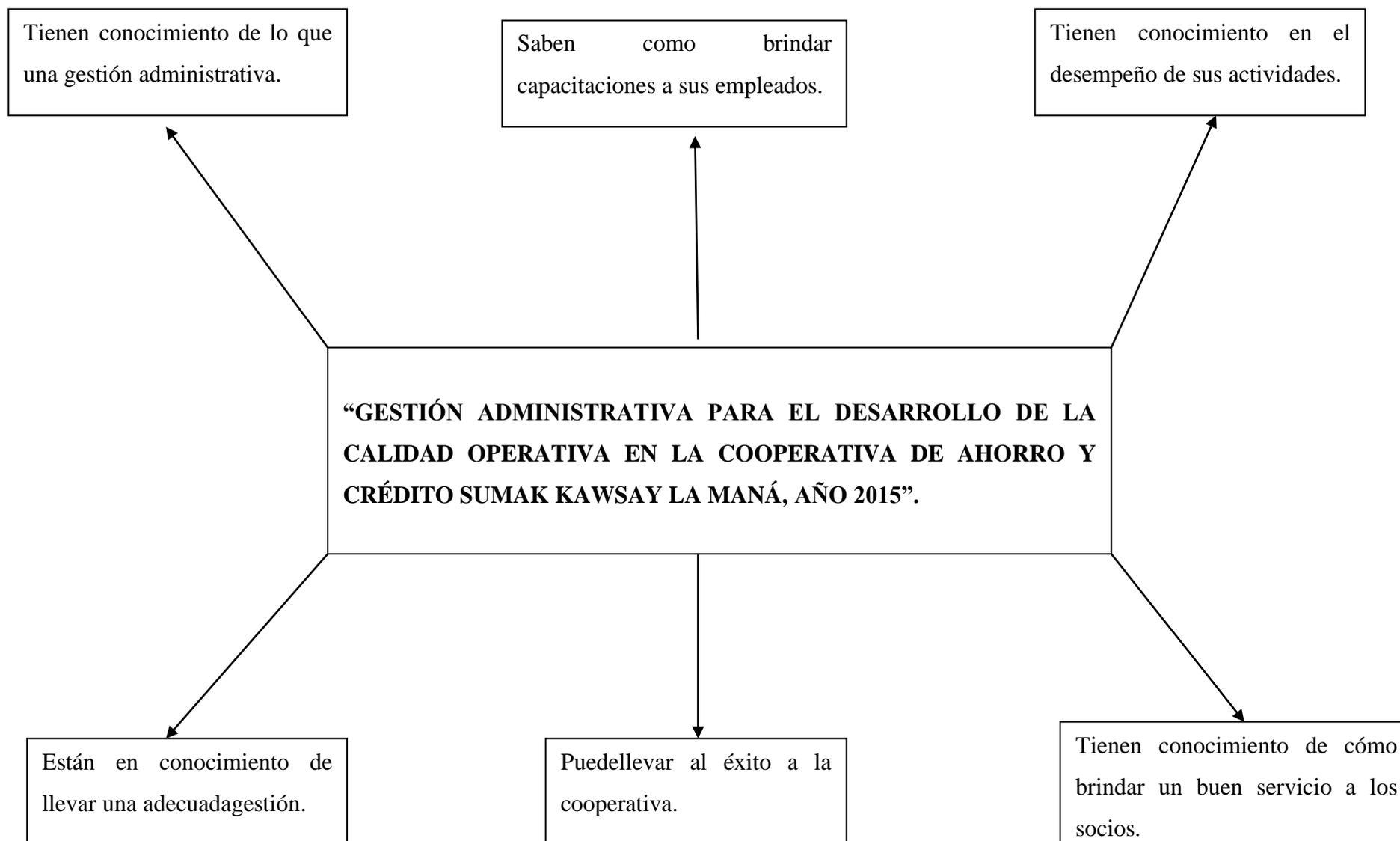
6. ¿De acuerdo a su criterio cómo calificaría la gestión administrativa dela cooperativa?

- Si
- No

Anexo 3. Árbol del problema



Anexo 4. Árbol de objetivos



Anexo 5. Población y Muestra

La población considerada para esta investigación son todos los componentes humanos que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay La Maná y que en total son 8 personas de las cuales 1 es el personal administrativo y los otros 7 cumplen con funciones operativas.

Tamaño de la muestra.

No se aplicó dicha fórmula por no cubrir con el número establecido por la estadística, pero en cambio se optó por aplicar la encuesta a todos los integrantes de la empresa en estudio tal y como la recomienda la teoría en estadística.

Población

La población considerada para las encuestas dirigidas a los socios es de 4702 socios según datos proporcionados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.

Tamaño de la muestra.

Con el propósito de obtener un amuestra representativa se aplicó la siguiente fórmula estadística:

Fórmula:

$$m = \frac{N}{(E)^2 (N-1) + 1}$$

Dónde:

m = Tamaño de la muestra = ?

N = Población a investigarse = 4706

E = Índice de error máximo admisible = 0.05

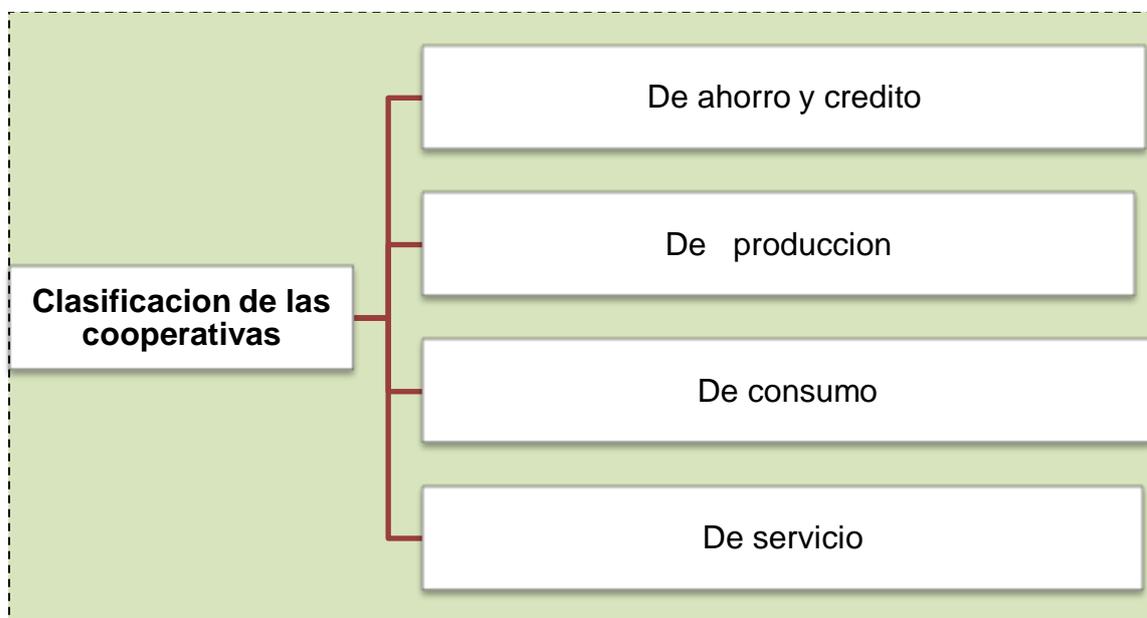
Remplazando los valores en la fórmula tenemos:

$$m = \frac{4706}{(0.0025)(4705) + 1}$$

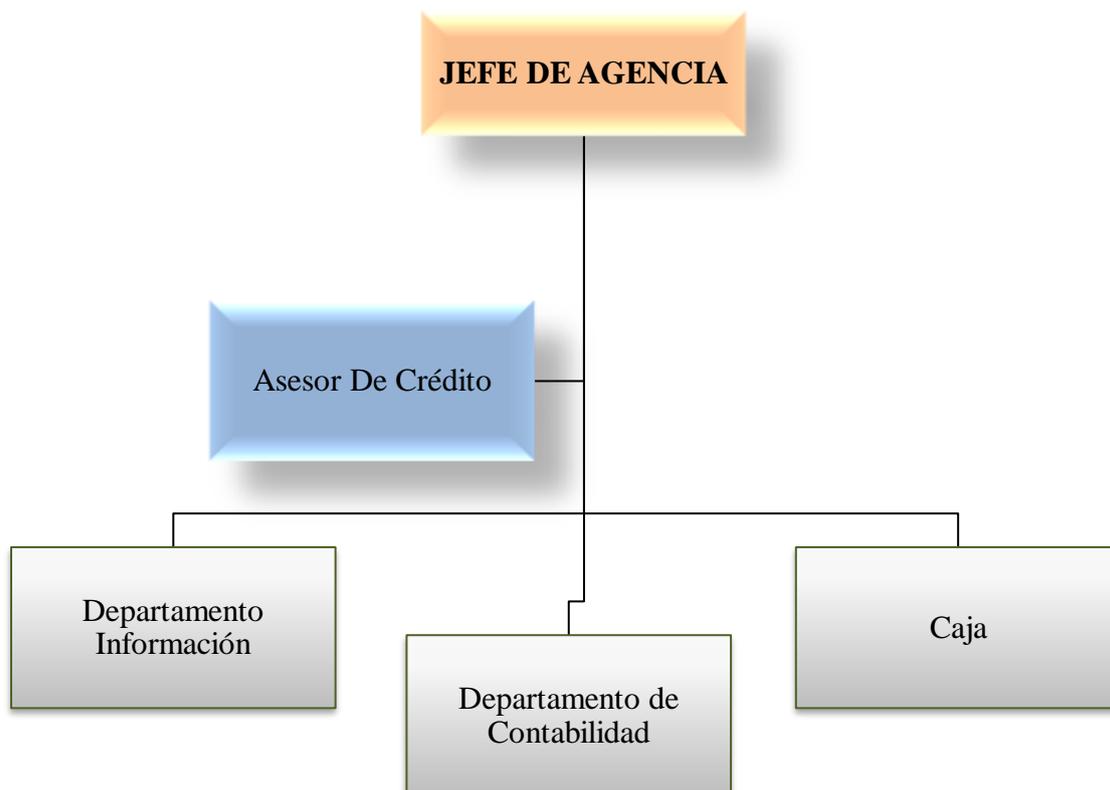
$$m = \frac{4706}{12.7625} = 368.73$$

$$m = 36$$

Anexo 5. Clasificación de las Cooperativas



Anexo 6. Estructura funcional de las Cooperativa Sumak Kawsay La Maná.



Se utilizaron métodos y técnicas que sirvieron como guía para el cumplimiento de los objetivos planteados. La fundamentación teórica tiene como finalidad proporcionar conocimientos teóricos sobre las diferentes estancias que abarca **GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO DE LA CALIDAD OPERATIVA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAMAK KAWSAY LA MANÁ, AÑO 2015**