



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación previa la
obtención del Grado Académico de
Magister en Administración de Empresas.

TEMA

Gestión administrativa y su incidencia en el cumplimiento de las
políticas institucionales de la cooperativa de ahorro y crédito
Quevedo Ltda. Del cantón Quevedo. Año 2015

AUTORA

ING. MARIA FERNANDA ÁLVAREZ GARCÍA

DIRECTORA

DRA. ÁNGELA FRESIA RIZO ZAMORA, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2016



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación previa la
obtención del Grado Académico de
Magister en Administración de Empresas.

TEMA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL
CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QUEVEDO LTDA.
DEL CANTÓN QUEVEDO. AÑO 2015

AUTORA

ING. MARIA FERNANDA ÁLVAREZ GARCÍA

DIRECTORA

DRA. ÁNGELA FRESIA RIZO ZAMORA, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN

La suscrita, DRA. ÁNGELA FRESIA RIZO ZAMORA, MSc. Asesora del Proyecto de investigación previo la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas MBA.

CERTIFICA

Que la **Ing. María Fernanda Álvarez García**, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de investigación titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QUEVEDO LTDA. DEL CANTÓN QUEVEDO. AÑO 2015**, El mismo que esta apta para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, mayo del 2016

DRA. ÁNGELA FRESIA RIZO ZAMORA, MSc.
DIRECTORA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Ing. María Fernanda Álvarez García, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación personal; 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.

MARIA FERNANDA ALVAREZ GARCIA

CC. 1205239336

AUTOR

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios a quién amo y admiro por haber iluminado mi pensamiento y por haberme dado valor en los momentos difíciles de mi vida.

A mí querida Madre, Jenny por su noble dedicación, amor y fortaleza por guiarme, apoyarme siempre en todo momento.

A mi esposo Marco por estar a mi lado y apoyarme en todo momento y ser ese pilar en nuestra familia.

Con mucho amor a mi hijo Marco Andrés que es mi inspiración y mis ganas de seguir adelante.

A mis hermanos que siempre me apoyan incondicionalmente.

María Fernanda Álvarez García

AGRADECIMIENTO

Como prioridad en mi vida agradezco a Dios por su infinita bondad y por haber estado conmigo en los momentos que más lo necesitaba, por darme salud, fortaleza, responsabilidad y sabiduría, por haberme permitido culminar un peldaño más de mis metas.

A mi Madre, por ser la mejor, por haber estado conmigo apoyándome en los momentos difíciles, por dedicar tiempo y esfuerzo para ser una persona de bien y darme excelentes consejos en mi caminar diario.

A mi familia, que de una u otra forma estuvieron de manera incondicional brindándome todo su apoyo.

A mi Asesora de proyecto la Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora MSc, por su guía y paciencia en todo momento.

A la Unidad de Posgrado -UTEQ, a sus autoridades y profesores, por abrir sus puertas y darme la confianza necesaria para triunfar en la vida y transmitir sabiduría para mi formación profesional.

Agradezco de manera muy especial por su esfuerzo, dedicación, colaboración y sabiduría para ser un profesional de éxito, a los Docentes

GRACIAS A TODOS

PRÓLOGO

La gestión administrativa es proceso importante que garantiza contar con un personal calificado para atender las exigencias del cliente interno y externo. Las administraciones de una cooperativa deben contar con una herramienta que les permita primeramente realizar una descripción y un análisis, ya que esto permitiría tener parámetros a tomar en consideración para la selección del personal.

Las causas de falencia en la administración de empresas y cooperativas en el País, se enfoca al estilo de enseñanza o metodología utilizada. Es importante analizar el nivel de desempeño profesional del personal y el seguimiento que realizan en sus actividades en el área, con la finalidad de comprobar la eficacia que tiene el personal en la cooperativa. En el caso específico el problema de la gestión administrativa en la cooperativa de ahorro y crédito Quevedo Ltda., la situación es de la gestión que viene arrastrando desde algunos años.

Este proyecto de investigación está dispuesto a las innovaciones que exige la era de la información y con una amplia experiencia en el campo de la gestión administrativa que se basa en el cumplimiento de políticas institucionales, pone de manifiesto que es recomendable detectar las necesidades de capacitación de los docentes, porque esta refuerza, brinda herramientas metodológicas y conocimientos que apoyan en el cumplimiento eficaz y eficiente en el día a día de las funciones actuales y prepararlos para que asuman tareas más complejas en el área administrativa que también son causales de la deserción en una cooperativa. Constituye una forma de optimizar el desarrollo en el área de la gestión administrativa de calidad y de calidez como lo promulga y lo proclama el desarrollo administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.

Ing. Fabricio Cepeda

Asesor Comercial de Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.

RESUMEN EJECUTIVO

El desarrollo de las cooperativas y empresas ha sido más pausado que los demás sectores económicos. Actualmente cobra importancia el desarrollo de este sector. La Administración imparte eficiencia y eficacia a los esfuerzos humanos a través del logro de metas oportunas, con los menores costos y gastos posibles. La gestión administrativa es básica sin ella no es imposible realizar otras funciones complementarias. Se analiza en esta investigación el cumplimiento de políticas institucionales dentro de la cooperativa de ahorro y crédito Quevedo Ltda., para verificar si el personal tiene conocimiento acerca de este tema con el fin de capacitarlos para una mayor eficacia dentro de la cooperativa. Los resultados muestran que en el sistema de gestión administrativo actual de la Cooperativa el 57% de los encuestados conocen sobre el sistema de gestión, el 71% considera que se podría mejorar dicha gestión, pero mediante un cambio en el modelo (71%), aunque el 64% está de acuerdo con la actual gestión. Al investigar las políticas de cumplimiento administrativo que benefician a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., se pudo constatar que el 71% de los encuestados consideran que el cumplimiento de las políticas optimizará la gestión, la mayoría de ellos conoce las políticas institucionales, el 57% considera que hay cumplimiento de dichas políticas en la cooperativa, aunque el 57% considera que nuevas políticas beneficiarían a la institución. Los procesos funcionales de gestión administrativa de la Cooperativa se cumplen en un 57%, las normativas y manuales generan dinamismo en la operatividad de la cooperativa, aunque se requiere nuevos procesos para las nuevas áreas creadas recientemente. Esta investigación evidencia la gestión administrativa y el cumplimiento de políticas institucionales en la cooperativa de ahorro y crédito Quevedo Ltda., y sus funciones, y da relevancia a la gestión administrativa como factor condicionante del rendimiento de la cooperativa. La administración es un proceso necesario a cualquier esfuerzo colectivo sea público o privado, civil o militar, sólo varía el tipo de organización de los esfuerzos y la administración se adapta a cada entidad.

ABSTRACT

he development of cooperatives and businesses has been slower than other economic sectors. Now becomes important development of this sector. Management efficiency and effectiveness imparts to human efforts through timely achievement of goals, with the lowest possible costs and expenses. The administrative management is basic without it is not impossible to perform other complementary functions. institutional compliance officers within the credit union Ltda. Quevedo is analyzed in this research., to verify if the staff is knowledgeable about this issue in order to enable them to more effectively within the cooperative. The results show that the current system of administrative management of the credit union Quevedo Ltda., established that 57% of respondents you know about the system, 71% believe that this management could be improved, but by a change in model (71%), although 64% agree with the current management. When investigating policies administrative compliance that benefit the credit union Quevedo Ltda., It was found that 71% of respondents believe that compliance with policies optimize the management, most of them known institutional policies, 57% believe that there is compliance with those policies in the cooperative, although 57% believe that new policies benefit the institution. The functional processes of administrative management of the Cooperative are met by 57%, policy manuals and generate dynamism in the operation of the cooperative, although new processes for newly created new areas is required. This research evidence administrative management and compliance with institutional policies in the credit union Quevedo Ltda., And functions, and gives relevance to the administration as a conditioning factor performance of enterprises and cooperatives. Management is a necessary process to any collective effort whether public or private, civil or military, only varies the type of organization and management efforts adapts to each entity.

INDICE

Pág.

Portada.....	i
Hoja en blanco.....	ii
Copia de la portada.....	iii
Certificación.....	iv
Declaración de autoría y cesión de derechos.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Prólogo.....	viii
Resumen ejecutivo.....	ix
Abstract.....	x
Índice.....	xi
Índice de cuadros.....	xvi
Introducción.....	xv
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACION	1
1.1. Ubicación y contextualización de la problemática.....	2
1.2. Situación actual de la problemática	3
1.3. Problema de investigación	4
1.3.1. Problema General	4
1.3.2. Problemas derivados	4
1.4. Delimitación del problema.....	4
1.5. Objetivos.....	5
1.5.1. General	5
1.5.2. Específicos.....	5
1.6. Justificación	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	6

2.1. Fundamentación conceptual.....	8
2.1.1. Cooperativa.....	8
2.1.2. Gestión.....	8
2.1.3. Planeación	9
2.1.4. Políticas	9
2.1.5. Organización	9
2.1.6. Gestión Pública.....	10
2.1.7. Organización Administrativa	10
2.1.8. Administración	10
2.1.9. Estructura Organizacional.....	10
2.1.10. Eficiencia.....	11
2.1.11. Eficacia	11
2.2. Fundamentación teórica.....	11
2.2.1. La gestión	11
2.2.2. La Administración	12
2.2.3. Gestión Administrativa	12
2.2.4. Política	24
2.2.5. Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	27
2.2.6. Modelo de gestión administrativa aplicación en las cooperativas de ahorro y crédito.....	30
2.2.7. Proceso administrativo.....	31
2.2.8. Fundamentación legal.....	31
2.2.8.1. Constitución de la República del Ecuador.....	32
2.2.8.2. Ley de Economía Popular y Solidaria	33
2.2.8.3. Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.	34
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.1. Tipos de investigación	38

3.1.1. De campo.....	38
3.1.2. Bibliográfica o Documental	38
3.2. Métodos y técnicas de investigación.....	38
3.2.1. Analítico	38
3.2.2. Estadístico	39
3.2.3. Técnicas de investigación	39
3.2.4. Instrumentos de investigación.....	39
3.3. Población y muestra	40
3.3.1. Población	40
3.3.2. Muestra.....	40
3.4. Procedimiento metodológico.....	41
3.4.1. Elaboración del marco teórico.....	41
3.4.2. Recolección de información empírica	41
3.4.3. Descripción de la información obtenida	42
3.4.4. Análisis e interpretación de los resultados	42
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .	31
4.1. RESULTADOS DEL CENSO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QUEVEDO LTDA.....	44
4.2. Entrevista realizada a la Ingeniera Lorena Vergara Suárez Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.....	54
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
5.1. Conclusiones	58
5.2. Recomendaciones	59
BIBLIOGRAFÍA.....	60
ANEXOS.....	64

ÍNDICE DE CUADROS

Pág.

1. Primeras Cooperativas establecidas en Ecuador	29
2. Detalle de productos y servicios	36
3. Población de la cooperativa de ahorro y crédito “Quevedo Ltda.....	40
4. Conocimiento sobre Gestión Administrativa.	44
5. Estructura Organizacional establecida por departamentos.....	53
6. Estructura Organizacional en la Gestión Administrativa	45
7. Cumplimiento de las Políticas Institucionales.	48
8. Cambio del modelo de Gestión Administrativa	46
9. Conocimiento de empleados sobre Políticas Institucionales.	49
10. Actual Gestión Administrativa.	47
11. Cumplimiento de las Políticas Institucionales.	50
12. Nuevas Políticas Administrativas.	51
13. Beneficios de las Políticas Institucionales.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

1. Funciones administrativas básicas	14
2. Esquema del proceso de control en la administración	21
3. Conocimiento sobre Gestión Administrativa.	44
4. Estructura Organizacional establecida por departamentos.....	53
5. Estructura Organizacional en la Gestión Administrativa.	45
6. Cumplimiento de las Políticas Institucionales.	48
7. Cambio del modelo de Gestión Administrativa.	46
8. Conocimiento de empleados sobre Políticas Institucionales.	49
9. Actual Gestión Administrativa.	47
10. Cumplimiento de las Políticas Institucionales.	50
11. Nuevas Políticas Administrativas.	51
12. Beneficios de las Políticas Institucionales.....	52

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión administrativa es vital para las operaciones fundamentales de cualquier empresa, cooperativa e institución. Las operaciones se enfrentan a obstáculos cuando existen errores administrativos. Para fortalecer su interface de gerenciamiento y promover una organización más eficiente. (Arellana, 2008)

La gestión o administración desde un punto de vista eminentemente práctico se ocupa de mejorar la toma de decisiones para la solución de problemas concretos que hacen al funcionamiento y/o al manejo de los establecimientos. Desde esta perspectiva (Daft & Marcic, 2010)

En el Ecuador el Cooperativismo se practicaba ya en la antigüedad a través de clanes, tribus y poblados quienes se integraban a fin de cumplir con sus necesidades básicas hasta que en 1910 nace en Guayaquil la Compañía de Préstamos y Construcciones considerada la primera organización ecuatoriana con espíritu cooperativo. Actualmente el Cooperativismo se ha desarrollado en nuestro país llegando a ocupar un lugar importante dentro de las Instituciones Financieras ya que brindan más seguridad y confianza que otras que se han visto afectadas por la economía del país.

El análisis en la gestión administrativa y en el cumplimiento de las políticas institucionales de la cooperativa de ahorro y crédito “Quevedo Limitado” del cantón Quevedo consentirá evaluar las actividades de la cooperativa con el fin de asegurar que se realice conforme a los planes y se corrijan las desviaciones importantes.

Un sistema eficaz de control que garantiza que las actividades se cumplan tanto en la gestión administrativa como en el cumplimiento de las leyes institucionales de tal forma que se alcancen las metas propuestas. (Dent & Anderson, 2008)

Para el desarrollo de la investigación se establecieron 5 capítulos para abordar el tema los cuales se describen a continuación:

En el primer capítulo, se analizó la problematización y justificación de la investigación y se plantió los objetivos basados en la estructura organizacional en la gestión administrativa y su incidencia en el cumplimiento las políticas públicas que desarrollan en la cooperativa de ahorro y crédito Ltda.

En el segundo capítulo se desarrolla la fundamentación teórica en el cual se cita conceptos de gestión administrativa, políticas institucionales, cooperativas ahorro y crédito y su origen y la evolución, se determinó sobre la importancia de la gestión administrativa y sus procesos.

El tercer capítulo es la metodología de la investigación, se utilizó la metodología descriptiva porque a través de ésta se buscó la definición clara del objeto a estudiar cómo es la gestión administrativa y de forma influye en el cumplimiento de políticas institucionales de una cooperativa de ahorro y crédito, se aplicó el método de la observación, estadístico, analítico.

El cuarto capítulo es el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas al personal administrado que labora en la cooperativa de ahorro y crédito Quevedo Ltda., en el Cantón Quevedo, así como la entrevista a la Gerente.

En el quinto capítulo se exponen las Conclusiones y Recomendaciones que surgen de la investigación desarrollada sobre la gestión administrativa y en el cumplimiento de las políticas institucionales. Cabe destacar que se han seguido las orientaciones que surgen del planteamiento para afirmar las conclusiones y recomendaciones en forma clara y ordenada según el objetivo general y los objetivos específicos establecidos.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACION

Estudia las frases que parecen

Ciertas y ponlas en duda.

Riesman, David

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Visionarios quevedeños un 12 de julio de 1964, conformaron una asociación Cooperativa de Crédito a la cual llamaron “Quevedo Ltda.”, los fundadores pensaron en el cooperativismo con la finalidad de estimular y fomentar el ahorro en consideración que es el mejor instrumento positivo en el desarrollo económico y social de los pueblos, el sistema que entraña la acción mancomunada de los hombres sin distinción de ninguna naturaleza.

Se constituyó en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha mediante Acuerdo Ministerial N° 2561 del 21 de octubre de 1964 y fue inscrita en el Registro General de Cooperativas con el número de orden 195, el 4 de mayo de 1967, por tanto, puede realizar actividades de intermediación financiera con el público en general.

Actualmente, las actividades y operaciones que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Quevedo Ltda.” están regidas por la ley; además, está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera contable y al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador.

La Cooperativa se basa en principios cooperativos como el ingreso libre y voluntario, gestión democrática, participación económica, autonomía e independencia, educación, formación e información, cooperación entre cooperativas y su compromiso con la comunidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., se ubica en la Av. 7 de octubre N° 908 – 910 y Novena en el Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos y actualmente enfrenta diversos desafíos de posicionamiento administrativo por lo cual se hace necesario ofrecer una nueva visión y análisis por parte de los diversos sectores de la sociedad para asumir una postura diferente de lo que debe entenderse por calidad de gestión administrativa.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Los factores como la globalización de la economía, internacionalización de la información, avance del conocimiento científico, políticas de gobierno sobre la modernización de las entidades captadoras de fondos públicos y el desarrollo de la sociedad en general, inciden para que las organizaciones tengan la necesidad de modernizar su gestión administrativa, permitiéndoles ser generadores de bienes y servicios de calidad en beneficio de la colectividad.

La actual gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., se ha venido realizando sin contar con un modelo de gestión estandarizado, sustentado en las políticas institucionales, sin una definición clara de los procesos y procedimientos de gestión, lo cual no ha permitido alcanzar los niveles de eficiencia esperados.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., se caracteriza por tener en la actualidad una estructura piramidal, donde las decisiones se toman en la cima de las jerarquías como es la Asamblea General, Consejo de Administración, Vigilancia y Gerencia, cuyas atribuciones y deberes constan en el Reglamento General de la Ley de Economía Popular y Solidaria.

Por tanto, existe una disociación entre objetivos institucionales y los objetivos individuales de los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., ya que no existen adecuados indicadores de gestión que permitan visualizar una gestión por resultados.

La gerencia como principal órgano administrativo de la Cooperativa tiene como responsabilidad gestionar la administración acorde a sus habilidades, con personal competente y comprometido a contribuir al cumplimiento de la misión y visión institucional, para lo cual se demanda que adquiera un modelo administrativo que integre las actividades de planificación, gestión, control, supervisión y organización,

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

¿De qué manera la gestión administrativa incide en el cumplimiento de las políticas institucionales de la cooperativa de ahorro y crédito Quevedo Ltda., del Cantón Quevedo año 2015?

1.3.2. Problemas derivados

- ✓ ¿Cómo diagnosticar el sistema de gestión administrativo de la Cooperativa?
- ✓ ¿Cómo determinar las políticas de cumplimiento administrativo que beneficien a la Cooperativa?
- ✓ ¿Cómo identificar los procesos funcionales de gestión administrativa de la Cooperativa?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO : Administración de Empresas

AREA : Gestión Administrativa

TEMA : "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QUEVEDO LTDA. AÑO 2015.

PROBLEMA : ¿De qué manera la gestión administrativa incide en el cumplimiento de las políticas institucionales de la cooperativa de ahorro y crédito Quevedo Ltda., del Cantón Quevedo año 2015?

ESPACIO : Provincia de Los Ríos – Cantón Quevedo
TIEMPO : Año 2015

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. General

Evaluar la gestión administrativa y su incidencia en el cumplimiento de las políticas institucionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., del Cantón Quevedo, año 2015.

1.5.2. Específicos

- Diagnosticar el sistema de gestión administrativo actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda. del Cantón Quevedo.
- Investigar las políticas de cumplimiento administrativo que benefician a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda. del Cantón Quevedo.
- Identificar los procesos funcionales de gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda. del Cantón Quevedo.

1.6. JUSTIFICACION

Esta Investigación es factible y se demuestra por considerar las dificultades de gestión administrativa y su ocurrencia en el cumplimiento de las políticas que desarrolla la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., del Cantón Quevedo, por no constar con una disposición de gestión administrativa idónea.

El análisis de la gestión administrativa y el cumplimiento de las políticas institucionales permitirá visualizar con mayor claridad el objetivo de las

políticas de la cooperativa, pues es importante contar con una eficiente gestión administrativa para beneficio de sus socios y accionistas.

Se requiere analizar su situación actual en cuanto a las deficiencias en los procesos administrativos, conocer las fallas y aplicar los correctivos, que se traducirán en beneficios generales sus afiliados, al contar con una administración que se preocupa por mejorar sus procesos y la funcionalidad de los empleados, integrando sus necesidades y trabajando constantemente en la búsqueda de obtener mayores beneficios mutuos.

Esto permitirá conseguir los objetivos planteados desde el punto de vista corporativo y lograr cubrir los requerimientos de la cooperativa, y por ende los clientes que reciban, bienes y/o servicios óptimos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

La palabra tiene mucho de aritmética: divide cuando se utiliza como navaja, para lesionar; resta cuando se usa con ligereza para censurar; suma cuando se emplea para dialogar, y multiplica cuando se da con generosidad para servir.

Siller, Carlos

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Cooperativa

“La cooperativa es una sociedad administrativa por personas que se asocian, en régimen de libre adhesión y baja voluntaria para la realización de actividades empresariales, encaminadas a satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas y sociales, con estructura y funcionamiento democrático, conforme a los principios fundados por la alianza cooperativa internacional, en los términos resultantes de la presente ley.

Por tanto, las notas esenciales del concepto de cooperativa son:

1. Es una sociedad constituida por socios y con personalidad distinta de la de estos.
2. Los socios se asocian de manera libre y voluntaria pudiendo entrar o salir de la sociedad libremente.
3. La finalidad de la cooperativa es la de llevar a cabo una actividad empresarial con la finalidad de satisfacer necesidades de los socios
4. Su funcionamiento tiene que ser democrático. (Romero & Requejo , 2007)

2.1.2. Gestión

La concepción de gestión, procede del latín gesto y hace correspondencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, del acaparamiento de diligencias propios al logro de un negocio o de un deseo.

La noción envuelve además a las acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar. De esta forma la gestión presume un vinculado de

gestiones que se llevan a cabo para solucionar un propósito, concretar un proyecto o administrar una empresa u organización. (Alles, 2011)

2.1.3. Planeación

La planeación para concretar la idea, exige conocer todos los sucesos, todos los retiros necesarios, todos los medios comprometidos, toda la competencia, todo el mercado, todos los modelos, todos los procesos, todas las posibilidades de variabilidad, toda la legislación existente sobre el tema, toda la capacidad de las personas, etc. Como no es posible saber todo lo que se está haciendo, la planeación estará limitada por todo lo especificado y fundamentalmente por la labor humana. "Planificar significa anticipar el curso de acción que ha de tomarse con la finalidad de alcanzar la situación deseada.

Tanto la definición de la situación deseada como la selección y el curso de acción forman parte de una secuencia de decisiones y actos, que realizados de manera sistemática y ordenada constituyen lo que se denomina el proceso de planeación. (López, 2007)

2.1.4. Políticas

Las políticas son las actividades concretas gubernamentales en campos específicos; tienen resultados (outputs) y ejercen consecuencias (efectos) durante un cierto periodo de tiempo, las define como un conjunto interrelacionado de decisiones o no decisiones, que tiene como foco un área determinada de conflicto o tensión social, incorporando cierto grado de obligatoriedad y contando con algún tipo de legitimidad política. (Letamendia, 2002).

2.1.5. Organización

La sociedad, entendida esta como un sistema de comportamiento humano bastante independiente de su medio biofísico, es un conjunto organizado. Una gran parte del conglomerado humano pasa la mayor parte de su vida trabajando para algún tipo de organización. (Ilica, 2002). Conjunto de proposiciones teóricas que estudian la naturaleza, estructura y funcionamiento de las organizaciones (símicas y grupos humanos) y que interna precisar las series de principios, rutinas reglas y métodos por los que se desarrollan. (Aramburu & Rivera, 2010)

2.1.6. Gestión Pública

Gestión desplegada en el seno de una A.P, transportada a cabo dentro de un argumento, neutral, no hay problema de beneficios en el modo de tramitar los capitales.

2.1.7. Organización Administrativa

Está en la distribución del trabajo, donde se establecen funciones desiguales a concluyentes personas, existen departamentos que tienen como cometido la gestión y el control de los recursos, y estos elementos colocan de una autoridad en el conjunto de la distribución.

2.1.8. Administración

Consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. (Robbins, 2005)

2.1.9. Estructura Organizacional

Es el patrón para organizar el diseño de una empresa, con el fin de concluir las metas propuestas y lograr el objetivo. (Robbins, 2005).

La estructura organizacional es un tanto abstracto e intangible. Sin embargo, es real y afecta a todos en la organización. En forma simple, la estructura organizacional se define como el patrón establecido de relaciones entre los componentes o partes de la organización. Esta no puede ser vista, pero se infiere de las sistematizaciones reales y el comportamiento de la organización. (Aile, 2008).

2.1.10. Eficiencia

“Medida obligado de beneficio en función de un estándar u objetivo determinado, se aplica a una máquina, a un movimiento, a una persona o a una organización” (Robbins, 2005).

2.1.11. Eficacia

“En términos ordinarios, se plantea de actividad una vez que se han tocado los objetivos trazados” (Robbins, 2005).

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. La gestión

Empezando de la concepción de que el discernimiento son reconstrucciones elaboradas y no simples pesquisas de comprensión, es importante la reflexión sobre las metas formativas de la construcción del discernimiento escolar en los alumnos y en los maestros, ante ello es indispensable identificar sus ideas y sus intereses, la sensatez personal de cada uno de los miembros de una cooperativa. Al identificar las ideas de los miembros, equipararemos el carácter general de los conocimientos.

Las concepciones son "sistemas de ideas" en firme progreso, que se fundan en la interacción con el medio y sirven para vivir en ese medio. Al alternar con los sistemas, desde el punto de vista de la mediación administrativo nos

interesan las recomendaciones y las jerarquías existentes, pues nos pueden suministrar claves de interés para favorecer el progreso y enriquecimiento del conocimiento personal.

Comprometida de todas las piezas, es una reconstrucción colectiva asumida por grupos expresos en la dinámica más amplia de la sociedad, la que a su vez se edifica a partir de aprendizajes individuales y grupales”. Una organización que aprende posee formas de gestión, que comprenden actividades de invención (creación de conocimiento), transferencia, distribución y coordinación.

2.2.2. La Administración

Para Reyes (2004), el tema de administración comprende en que es un asunto general que produce consigo el compromiso de proyectar y regular en forma eficiente las sistematizaciones de una cooperativa, para lograr un intento proporcionado. (Reyes, 2004).

Para la autora Galindo, “la administración alcanza una serie de conocimientos, principios y herramientas que son precisos para obtener la máxima eficiencia y calidad de los resultados de cualquier tipo de ordenación”. Según Stoner, la administración consiste en darle forma, de manera que tolera y constante a las organizaciones. (Cyril., 2010).

2.2.3. Gestión Administrativa

El registro de la Real Academia Española de la Lengua explica que “la administración es la labor de administrar, ejercicio que se realiza para la obtención de algo o la diligencia de un argumento, es una tarea y efecto de administrar”. (Real Academia de la lengua, 2010)

La administración, en léxicos sencillos, es el proceso de planificar, organizar, ejecutar y controlar recursos para la obtención de objetivos específicos. El

avance de una cooperativa que demanda de la diligencia sistemática de los principios administrativos. Estos principios pueden ser adecuados a la realidad de la cooperativa dependerá del tipo de dirección que adopte y de los objetivos que se persigan. (Bernal, 2011)

La administración demanda el acatamiento de cuatro funciones consideradas como clásicas para poder desarrollarse plenamente. Estas funciones son: El planeamiento, la organización, la ejecución y el control. En todo organismo social que cumple un buen proceso administrativo, deben estar presentes.

La gestión administrativa es la acción de confeccionar una sociedad que sea económicamente estable, cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales y con un gobierno que sea mucho más eficaz.

La gestión administrativa debe tener en cuenta que la misma funciona en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos que reposan en la competencia que posea el administrador (Gestión y Administración, 2010).

Se emplea el término **Administración** para referir a las tareas y actividades asociadas (planeación, organización, dirección y control) con la dirección de una organización o de una de sus unidades. Como verá podemos esperar que las personas que realizan labores diversas desempeñen algunas tareas administrativas, aun cuando ése no sea el enfoque principal de su trabajo.

Por ejemplo, programas de control de calidad como el de GE hacen que los empleados de toda la organización participen en el desarrollo de planes para mejorar la calidad. Cuando GE Capital Services busca formas de reducir los errores en las facturas que envía a los clientes de tarjetas de crédito, los gerentes recurren a los empleados de facturación y a los procesadores de datos. A éstos se les confiere autoridad para que reorganicen parte de la labor administrativa de aquellos y se espera que sigan buscando nuevos

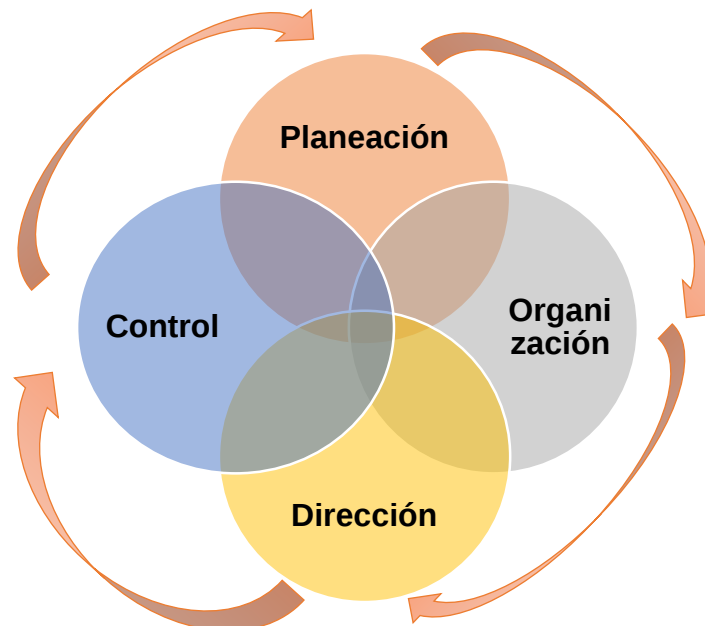
modos de controlar la calidad. En otras palabras, en ocasiones realizan ciertas tareas administrativas, pero no se convierten por ello en gerentes. Así pues, se reserva el uso de la palabra *gerente* para referir a individuos que llevan a cabo labores que abarcan principalmente tareas administrativas (Hellriegel, 2002).

2.2.3.1. Funciones administrativas generales

El buen gerente desempeña con habilidad cuatro funciones administrativas fundamentales: planeación, organización, dirección y control. Sin embargo, como verá, la cantidad de tiempo que dedica a cada una depende del nivel de la labor. Luego de describir más a fondo cada una de las cuatro funciones administrativas generales, distinguimos las diferencias entre los gerentes de diversos niveles en las organizaciones.

Sea cual sea el nivel, la mayoría de los gerentes ejerce las cuatro funciones generales de manera más o menos simultánea y no en un rígido orden preestablecido para cumplir los objetivos de la organización. Este punto se expone en forma gráfica en la figura 1. En esta sección, examinaremos brevemente las cuatro funciones sin considerar sus interrelaciones, aunque aludiremos a éstas para ayudarle a entender con exactitud cómo realizan el trabajo los gerentes (Hellriegel, 2002).

Figura 1. Funciones administrativas básicas



Fuente: (Hellriegel, 2002).

A. Planeación

En general, la planeación supone definir objetivos organizacionales y proponer medios para lograrlos. Los gerentes plantean por tres razones:

- 1) Fijar un rumbo general con la mira puesta en el futuro de la organización (mayores utilidades, participación de mercado más amplia y responsabilidad social)
- 2) Identificar y asignar los recursos que necesita la organización para alcanzar sus metas.
- 3) Decidir qué actividades son necesarias a fin de lograrlas (Hellriegel, 2002).

Importancia de la planificación

En las organizaciones, la planificación es el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas. Sin planes los gerentes no pueden saber cómo organizar su personal ni sus recursos debidamente.

Quizás incluso ni siquiera tengan una idea clara de que deben organizar, sin un plan no pueden dirigir con confianza ni esperar que los demás le sigan. Sin un plan, los gerentes y sus seguidores no tienen muchas posibilidades de alcanzar sus metas ni saber cuándo ni dónde se desvían del camino.

El control se convierte en un ejercicio fútil. Con mucha frecuencia los planes eficientes afectan el futuro de toda la organización. La planificación es fundamental, ya que esta:

- I. Permite que la empresa esté orientada al futuro
- II. Facilita la coordinación de decisiones
- III. Resalta los objetivos organizacionales
- IV. Se determina anticipadamente qué recursos se van a necesitar para que la empresa opere eficientemente
- V. Permite diseñar métodos y procedimientos de operación
- VI. Evita operaciones inútiles y se logran mejores sistemas de trabajo
- VII. La planeación es la etapa básica del proceso administrativo: precede a la organización, dirección y control, y es su fundamento
- VIII. Establece un sistema racional para la toma de decisiones, evitando las corazonadas o empirismo.
- IX. Facilita el control y permite la eficiencia de la empresa (Velasquez, 2011).

Propósito de la planificación

La planeación reduce la incertidumbre. También aclara la consecuencia de las acciones que podrían tomar los administradores en respuesta al cambio. La planeación también reduce la superposición y desperdicios de actividad. En resumen, los propósitos son:

- Disminuir el riesgo del fracaso
- Evitar los errores y asegurar el éxito de la empresa
- Administrar con eficiencia los recursos de la empresa

- Asegurar el éxito en el futuro

Principios de la planeación

Precisión: Los planes no deben hacerse con afirmaciones vagas y genéricas, sino con la mayor precisión posible, porque van a regir acciones concretas.

Flexibilidad: Todo plan debe dejar margen para los cambios que surjan en este, y a razón en la parte imprevisible, y de las circunstancias que hayan variado después de la revisión.

Unidad de dirección: Los planes deben ser de tal naturaleza que pueda decidirse que existe uno sólo para cada función, y todos los que se aplican en la empresa deben de estar de tal modo coordinados e integrados que en realidad pueda decirse que existe un solo plan general.

Consistencia: Todo plan debe estar perfectamente integrado al resto de los planes, para que todos interactúen en conjunto, logrando así una coordinación entre los recursos, funciones y actividades, a fin de poder alcanzar con eficiencia los objetivos.

Rentabilidad: Todo plan debe lograr una relación favorable de los beneficios que espera con respecto a los costos que exige, definiendo previamente estos últimos y el valor de los resultados que se obtiene en la forma más cuantitativa posible. El plan debe expresar que los resultados deben ser superiores a los insumos o gastos.

Participación: Todo plan debe tratar de conseguir la participación de las personas que habrán de estructurarlo, o que se vean relacionadas de alguna manera con su funcionamiento (Velasquez, 2011).

B. Organización

Luego que los gerentes han elaborado sus planes, deben traducir en realidades estas ideas abstractas. En este esfuerzo, resulta esencial una organización sólida. La organización es el proceso de creación de una estructura de relaciones que permita que los empleados realicen los planes de la gerencia y cumplan las metas de ésta. Mediante una organización eficaz, los gerentes coordinan mejor los recursos humanos, materiales y de información. El éxito de una organización depende en gran medida de la habilidad gerencial para utilizar con eficiencia y eficacia esos recursos.

La organización comprende la creación de la estructura mediante el establecimiento de departamentos y la descripción de puestos. Por ejemplo, el Servicio Postal de Estados Unidos recurre a una estructura diferente de la United Parcel Service (UPS). En su mayoría, los empleados del servicio postal se conciben como trabajadores de producción y el grado de especialización es bajo. Se presta relativamente poca atención a la función de marketing. Casi todas las decisiones las toman gerentes de primer nivel, en tanto que los carteros y oficinistas postales tienen poco que ver con la toma de decisiones. Además, éstos ascienden a otros puestos a medida que acumulan antigüedad (Hellriegel, 2002).

Los administradores deben planificar sus actividades para condiciones futuras, deben desarrollar objetivos estratégicos y asegurar el logro de objetivos. Por lo tanto, se deben evaluar futuras contingencias que afectan a la organización, y dar forma al panorama futuro ya sea operacional o estratégico de la empresa (www.webyempresas.com, 2014).

Función de organización

La organización es el proceso de diseñar la estructura organizacional más adecuada para llevar a cabo los planes y alcanzar las metas y objetivos de la manera más eficiente. En el proceso de organizar se deben determinar:

- Cuáles son las actividades que se deben realizar
- Cómo se agruparán las actividades
- Quién desempeñará dichas actividades
- Quién ocupa cada puesto, quien reporta a quien y cuál es la jerarquía mediante el organigrama de la organización
- Cuáles son las responsabilidades de cada puesto
- Cómo se agrupan las tareas en unidades de trabajo eficientes.
- Cómo distribuir los recursos creando condiciones óptimas para realizar las tareas (www.deguate.com, 2010).

C. Dirección

Una vez que la gerencia ha elaborado los planes, creado una estructura y contratado al personal idóneo, alguien debe dirigir la organización. La dirección supone hacer que los demás realicen las tareas necesarias para lograr los objetivos de la organización. No puede haber dirección si no han concluido la planeación y la organización; también es un elemento crucial de estas funciones (Hellriegel, 2002).

Comprende la mística de la subordinación y no de sometimiento. Los subordinados son debidamente orientados y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarles para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas, a la vez para motivarlo a trabajar con celo y confianza. Para esto el superior hará uso de sus métodos específicos, con la tónica de liderazgo.

En otras palabras, la función de ejecución, es hacer que los miembros de la organización contribuyan a alcanzar los objetivos, que el gerente o ejecutivo desea que se logre, porque ellos quieren lograrlo; la ejecución significa realizar las actividades establecidas en el plan, bajo la dirección de una autoridad suprema (Ayala, 2006).

Función de dirección

El administrador debe dirigir y coordinar de manera eficaz a los colaboradores de la organización, de manera a alcanzar los objetivos que se han trazado. Para dirigir, debe estar en contacto permanentemente con los empleados para orientarlos e inspirarlos hacia el logro de las metas del equipo y de la organización.

Entre las acciones de dirección tenemos:

- La motivación
- El liderazgo
- La selección de canales de comunicación efectivos
- La negociación y manejo de conflictos (www.deguate.com, 2010).

D. Control

El proceso mediante el cual una persona, un grupo o una organización vigila el desempeño y emprende acciones correctivas es el control.

Así como un termostato transmite señales a un sistema de calefacción para indicarle que la temperatura de una habitación es demasiado alta o baja, un sistema de control trasmite mensajes a los gerentes de que las cosas no marchan de acuerdo con lo planeado y de la necesidad de que se adopten medidas correctivas (Hellriegel, 2002).

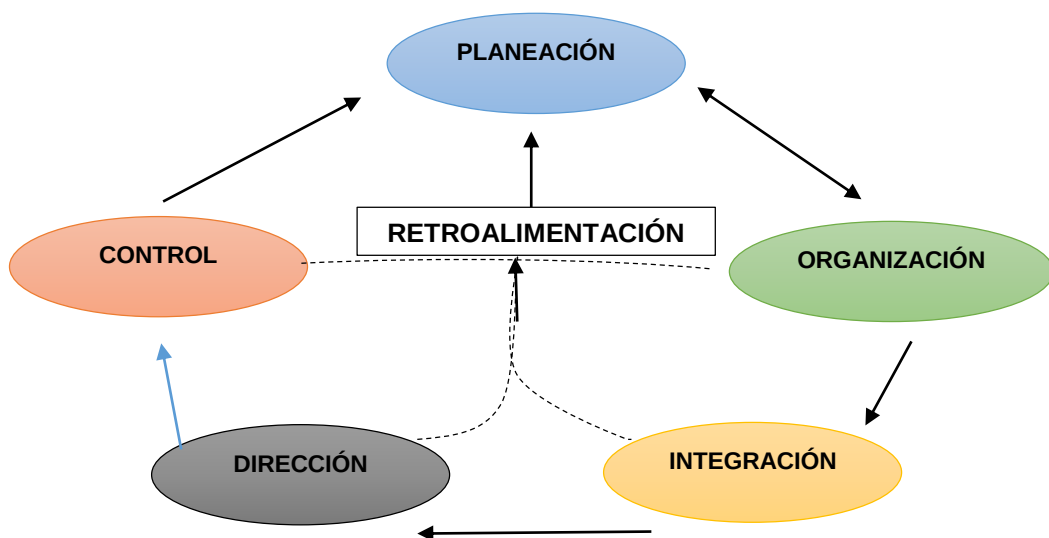
Función de control

El control implica dar seguimiento a las actividades para estar seguros de que se están realizando de acuerdo con lo planeado, y de ser necesarios corregir cualquier desviación encontrada. Un control inadecuado impide detectar fallas ocasionando pérdidas a la organización.

Mediante el control, el administrador es capaz de supervisar el progreso y ejecutar cualquier cambio necesario para asegurar el cumplimiento de las metas. Algunas de las actividades de control son:

- Supervisar el desarrollo de las personas
- Supervisar las áreas y evaluar su desempeño
- Proporcionar retroalimentación
- Identificar problemas de desempeño y corregirlos (www.deguate.com, 2010).

Figura 2. Esquema del proceso de control en la administración



Fuente: (www.deguate.com, 2010)

El control se intranquiliza de conservar la disposición que existente, las propiedades materiales (propiedades. equipos, etc.) y las relaciones humanas para que la formación sea viable y permanezca. Para que el transcurso de control tenga éxito tiene que tener en cuenta las tipologías del entorno y el sistema de control se tiene que adaptar por si solo a este

entorno lo que implica una medida de la organización por si misma del sistema que desplegara.

Preocupándose por los problemas importantes (position general de la organización hacia su entorno) y por los problemas operacionales (la aplicación eficaz de planes diseñados para lograr los objetivos globales). (Soldevila & Roca , 2004).

2.2.3.2. La administración y su importancia para el mundo de hoy

Se establece que en la actualidad dan seguridad a las reparticiones para que cambien y se ajusten a su entorno, volviéndose así organizaciones flexibles que a su vez tienen políticas que cambian con el propósito de lograr sus metas a corto, mediano y largo plazo, que junto con el procedimiento en vista a la elaboración y en los resultados mes a mes les consienten ser empresas estables y rentables. (Stoner, 2006)

Deduciendo que la administración se presenta donde exista un organismo social, y dependiendo de su complejidad, será más preciso utilizarla para alcanzar sus objetivos. Un consorcio social está precisamente ligado a un buen uso de los recursos materiales, humanos y de la forma en que estos sean utilizados. En las grandes organizaciones se evidencia la importancia de la labor administrativa, pues a causa de su magnitud y complejidad, la tarea administrativa se convierte en un instrumento indispensable para el logro y alcance de la misión empresarial.

En las pequeñas y medianas cooperativas, el uso de una buena administración también es necesario e indispensable, debido a que al establecer procesos y métodos para realizar cada tarea, le permite a la distribución tener un mejor nivel de competitividad, porque se simplifican todos los elementos y recursos en su interior, como lo son el recurso humano, los recursos materiales como son los alimentos en el caso de los

restaurantes, la publicidad, el manejo del dinero y en general todos aquellos recursos que están involucrados en la cadena de valor de una empresa.

La obtención es un tema importante dentro de las organizaciones hoy en día pues incide en el área económica y social de las mismas, siendo una de las metas a alcanzar para poner a las empresas en el camino del desarrollo. La mejora de la calidad de la administración es algo indispensable y mucho más para los países en vía de desarrollo, pues se hace necesario coordinar todos los elementos que intervienen en la administración para poder crear las bases esenciales del desarrollo capitalizando y capacitando el recurso humano. (Galindo, 2012).

2.2.3.3. Origen y evolución de la gestión administrativa

La administración y las organizaciones son producto de su momento y su contexto histórico y social, e tanto, la evolución de la gestión administrativa se designa en términos de cómo han resuelto las personas las cuestiones de sus relaciones en instantes concretos de la historia. (slideshare, 2011)

Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, Roma mostraron los resultados asombrosos de una buena práctica administrativa en la producción de contenidos políticos, el advenimiento.

2.2.3.4. Importancia de la gestión administrativa

El trabajo de edificar una colectividad administradamente mejor; modelos sociales modificadas y un régimen más eficaz, es el reto de la gestión administrativa en la actualidad. (Stephen P., 2010). La maquinaria administrativa pública se ha constituido en la empresa más importante de un país.

Es el grano del esfuerzo combinado donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental, ya sea social, religiosa, política o económica, toda distribución depende de la intendencia para llevar a cabo sus fines; de la buena o mala gestión administrativa depende el éxito o fracaso de la empresa.

2.2.3.5. Modelo de gestión administrativa

Según varios autores el modelo de gestión administrativa es un conjunto de acciones encaminadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo. Los modelos de gestión administrativa permiten la optimización en la ejecución de los procesos, con el resultado de desarrollar el aumento y actividad en la gestión de los servicios.

El anexo de un modelo de gestión al modo administrativo permite una disminución en el tiempo empleado en los trámites y sugerencias, así como, una mayor aptitud en el servicio prestado, que es tomado a su vez por el usuario.

2.2.4. Política

La ciencia política es un método de tipo social que se centraliza en el estudio teórico y práctico de la política, de los métodos políticos, tales como monarquía, oligarquía, democracia, entre otros y de las gestiones políticas. Estableciendo que se trata de una ciencia que se encuentra en constante interrelación con otras ciencias como ser: la economía, la historia, la sociología, entre otras.

Designándose que fundamentalmente lo que realiza la ciencia política es observar diversos hechos de la realidad política para luego emitir principios generales de acción en este sentido. Si se tuviera que remontar a sus orígenes, entonces, deberíamos situarnos a la mismísima aparición del hombre, dado que el hombre en sí es un animal político, por lo tanto, desde

la más arcaica antigüedad lograremos hallar con informes al tema, a pesar de claro no existir en aquel en aquel tiempo y como lo es hoy, como una ciencia formal.

Si bien no hay una única posición que permita indicar de manera espontánea el inicio de la ciencia, muchos estudiosos del tema señalan el trabajo del filósofo y político italiano Nicolás Maquiavelo, en el siglo XV, en pleno Resurrección, como su comienzo formal. Aún más, su tratado sobre política, El Príncipe, generosamente difundido desde el siglo XV y de notable autoridad hasta el día de hoy, describe diferentes modelos de estado de acuerdo al origen de la autoridad. Asimismo, ocupándose de definir las cualidades que sí o sí debe reunir un príncipe para poder gobernar con autoridad.

Entonces, Maquiavelo, sentaría la piedra esencial de la formalidad de la ciencia y luego con el correr de las décadas y de los siglos, la ciencia política fue evolucionando acorde y gracias al aporte de diversos filósofos que examinaron los cambios esenciales en esos tiempos.

2.2.4.1. Origen de la política

El estudio de la política es contradictorio, ya que primero en la Antigua Grecia e India, la ciencia política llegó tarde en los términos de las Ciencias Sociales. Sin embargo, la disciplina en sí tiene un claro conjunto de antecedentes como ética, filosofía política, política, historia y otros campos afines con determinaciones normativas de cómo deben ser y deducir las tipologías y funciones del estado absoluto.

En cada período histórico a nivel territorial podemos encontrar a alguien estudiando política y aumentando el intelecto político. En la India Antigua pueden encontrarse textos que reflexionan sobre la política desde el épico-mitológico *Riga-veda* (fines del II milenio a. C.) y el *Canon Pali* budista (c. siglo VI a. C.). Chanakia Pandit, es considerado como uno de

los primeros pensadores políticos y economistas; y de hecho se le designa como el "Maquiavelo hindú". Sobre la base de sus enseñanzas se escribió el *Artha-shastra* (siglo II a IV d. C.). (Klingemann, 2007)

Los antecedentes de la ciencia política occidental se pueden indagar mucho tiempo precedentemente de Platón y Aristóteles, especialmente en las obras de Homero, Hesíodo, Tucídides, Jenofonte o Eurípides. Platón analizó distintos sistemas políticos y los resumió en estudios más orientados hacia la literatura y la historia, aplicando un método de acercamiento que más cercano a la filosofía. Aristóteles fundamentó el análisis de Platón incluyendo evidencias históricas empíricas en su análisis. (Goodin, 2005).

Proverbialmente, se ha encontrado una aporía en el pensamiento maquiaveliano como consecuencia de la difícil conciliación de sus dos obras principales, los Discursos sobre la primera década de Tito Livio y El príncipe. La llegada de la ciencia política como una disciplina universitaria en Estados Unidos es evidente por el nombramiento de facultades y de directores de facultades llevando el título de ciencia política, poco tiempo después de la guerra civil. En 1857, Francis Lieber fue nombrado como el primer Profesor de Historia y Ciencia Política en la Universidad Columbia.

En 1880, Columbia formó la primera Escuela de Ciencia Política. La disciplina estableció la Asociación Americana de Ciencia Política en 1903. La integración de estudios políticos del pasado en una disciplina unificada es un proyecto en curso, y la historia de la ciencia política ha proporcionado un campo rico para el crecimiento de ambas ciencias políticas (normativa y positiva), con cada parte de la disciplina compartiendo algunos predecesores históricos. (Vallès, 2000)

2.2.4.2. Políticas institucionales

Una política institucional es una decisión trazada que se instituye como una guía, para los miembros de una organización, sobre los términos dentro de

los cuales pueden operar en distintos asuntos. Es decir, proporciona un marco de acción lógico y equilibrado. De esta manera se evita, que la orientación, tenga que decidir sobre temas de rutina una y otra vez en deterioro de la eficiencia.

Las políticas institucionales afectan a todos los miembros de una organización por el simple hecho de serlo y en cuanto son partícipes de la misma (Okamura, 2011), varias Políticas institucionales claras pueden constituirse en una poderosa instrumento para lograr y fortalecer la calidad educativa en todas sus extensiones. Calidad que puede ser imaginada a través de una mayor eficacia de las técnicas educativas y administrativas, mejora de la noticia entre los actores educativos, una fuente inmediata de guía y curso de acción para los segmentos de la organización, impulso del empoderamiento de docentes.

Un punto decisivo a tomar en cuenta a la hora de desarrollar las políticas institucionales en una organización educativa es el implicar a todos los actores educativos que, de alguna u otra forma, se puedan ver afectados por las mismas. Mientras más se intriga, mayor probabilidad de éxito para la implementación de la política institucional. Esto último minimiza la resistencia y garantiza que la política no se convierta en una interferencia para el desempeño de funciones.

2.2.5. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Son entidades formadas por personas naturales o jurídicas que se unen espontáneamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los manuales reconocidos en la presente Ley.

2.2.5.1. Historia de las cooperativas de ahorro y crédito en el ecuador

El nacimiento de las organizaciones de ahorro y crédito reflejó un gran crecimiento después de las experiencias de los pioneros de Rochdale y se conformaron dos grandes sistemas de Alemania. El primero, organizado por Herman Schultza – Delitzch (1806-1883), economista liberal alemán que confiaba en el lema de *ayúdate a ti mismo*.

Como lo narra Tobar Donoso, el constituyó los bancos populares destinados al financiamiento de pequeños comerciantes, industriales y artesanos: “su beneficio principal es estimular al pequeño ahorro, ya favoreciendo la adquisición de acciones de manera paulatina y fácil, ya remunerando las adquiridas con un interés elevado,” Su esquema de funcionamiento bancario cooperativo estaba más en el contexto de impulsar un capitalismo financiero popular (Miño Grijalva, 2013).

Durante las tres primeras décadas del siglo XX la sociedad ecuatoriana conoció el mensaje cooperativo, a nivel de los dirigentes laborales, intelectuales, políticos y líderes gremiales de todos los sectores sociales. Sin embargo, se debe destacar la forma en que éste es asumido y adaptado a la realidad nacional para ser transformado en el actor cooperativista que trascenderá a lo largo de un siglo.

Se registran fuertes problemas de difusión doctrinaria, educación y capacitación. Asimismo, a pesar de ello, no es menos cierto que desde el punto de vista cultural, la sociedad ecuatoriana se apropió del modelo cooperativo desde la complejidad regional organizada desde la cercanía o lejanía del centro europeo que generaba la doctrina cooperativa, entre una Guayaquil, abierta al mundo y Quito encerrada en la cordillera andina. Lo que determinó lógicas distintas de uso del mensaje cooperativo entre la costa y sierra y un insuficiente conocimiento de los principios cooperativistas (Miño Grijalva, 2013).

Las organizaciones obreras de principios de siglo enfatizan su orientación en el progreso y la beneficencia, como afirmaban los estatutos de la Sociedad

Cooperativa Protectora del Obrero, “Admitirá en su seno a las personas, ya sean obreros o artesanos, que deseen la armonía y concordia de sus socios por medio de la fraternidad”. Otros lemas eran “justicia e imparcialidad”, “paz y trabajo”.

Un ejemplo, de las primeras cooperativas establecidas en el Ecuador, como instituciones más organizadas, por artesanos y trabajadores, durante los años veinte y treinta, fueron las siguientes:

Cuadro 1. Primeras Cooperativas establecidas en Ecuador

Organización	Clase	Domicilio	Fecha registro	N° de socios	Capital inicial
Asistencia social Protectora del Obrero	Previsión social	Guayaquil	16/09/1919		
Caja de Ahorro y Cooperativa de la Federación Obrera de Chimborazo	Ahorro y crédito	Riobamba	1927		
Juján	Agrícola	Juján – Guayas	31/10/1927		3000
Hermanidad Ferroviaria	Consumo	Quito	16/01/192		94000
Montufar	Agrícola	San Gabriel	15/06/1937		
Sindicato textil en Prado	Consumo	Riobamba	15/06/1937		
Obrera de consumo	Consumo	Cuenca	19/06/1938	237	11850
Tejedores de sombreros de paja toquilla	Industrial	Tabacundo	29/04/1938	200	5000
Cayambe	Agrícola	Cayambe	07/06/1938	62	6200
Empleados públicos N° 1	Producción	Quito	16/06/1938	50	5000

Fuente: (Miño Grijalva, 2013)

2.2.6. Modelo de gestión administrativa aplicación en las cooperativas de ahorro y crédito

El Modelo de Gestión Administrativa también designada administración por objetivos, es un enfoque de gestión que busca incrementar la eficacia y la marca de las políticas de la organización a través de un mayor compromiso de los empleados por las consecuencias de su gestión. Es un sistema dinámico porque integra la insuficiencia de la cooperativa de alcanzar sus objetivos de beneficio y desarrollo, con la necesidad del gerente de contribuir a su propio desarrollo. Tiene un estilo exigente y ecuánime de dirección de empresas.

Especializado por la conciliación flexible de los recursos, sistemas de gestión y estructura de responsabilidades, a un conjunto de resultados importantes precisos, definidos y dados a conocer con antelación, posibles de cumplir en un período determinado.

El nivel ejecutivo de la Cooperativa con este instrumento obtiene un preludio de cuán evidente es crearse supuestamente un análisis actual de la entidad, y con ello mediante una adecuada planificación y organización, contribuye en la detección y aplicación de ajustes insignes en la parte administrativa que estén acorde a los requerimientos en ámbito legal y profesional, ya que sin su cumplimiento está confinando su desarrollo y peor aún la conlleva a su deterioro. Ordenamientos administrativos que se conservan en la entidad, los cuales les permite tomar providencias con efectividad, y de la misma manera colabora en realizar correctivos necesarios si la situación lo amerite, con la finalidad de obtener una mejora continua.

(Piedrahita, 2011), Que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, rescatadamente hacia establecer y conseguir objetivos mostrados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

2.2.7. Proceso administrativo

Está combinado por la fase mecánica y la dinámica en donde el funcionamiento comprende a la planeación (trata más o menos de que cosas se van a realizar en la empresa, se realizan planes, programas, presupuestos, etc.) y la organización (de cómo se va a realizar y se cuenta con los organigramas, patrimonios, funciones.

(James stoner, 2012), Dinámica aquí está la dirección que se encarga de ver que se realicen las tareas y para ello cuenta con la supervisión, liderazgo, comunicación, y exaltación y por último, hallamos al control que es el encargado de decir cómo se ha realizado, que se hizo, como se hizo, y compara los estudios. (chiavenato, 2009).

El proceso tiene aplicación universal y los gerentes lo pueden aplicar, no importando el tipo de empresa de que se trate. (Amador, 2010) Es utilizado donde varias personas trabajan juntas para el logro de objetivos comunes. Este proceso lo puede utilizar un gerente de una empresa constructora e igualmente lo utilizará un gerente de una tienda de departamentos. Así mismo, este proceso puede ser utilizado en cualquier nivel de la organización ya sea directivo o simplemente de supervisión. (chiavenato, 2009).

El proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario, o cualquier otra persona, manejar eficazmente una empresa, y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas. Cada etapa responde a seis preguntas fundamentales: ¿Qué? ¿Para qué? ¿Cómo? ¿Con quién? ¿Cuándo? Y ¿Dónde?, interrogantes que siempre deben plantearse durante el ejercicio de la administración (Velastegui, 2011).

2.2.8. Fundamentación legal

Los estamentos legales en los cuales se basa la investigación, son lo siguiente:

2.2.8.1. Constitución de la República del Ecuador

Capítulo VI Trabajo y producción

Apartado primero

Formas de organización de la producción y su gestión

Art. 319. – Se reconocen diversas formas de producción y organización de la economía, estas pueden ser: comunitarias, cooperativas, empresariales, públicas, privadas, asociativas, familiares, autónomas y mixtas.

El estado ecuatoriano promueve e impulsa cualquier forma de producción que asegure el buen vivir de sus habitantes, sin que ello signifique atentar contra sus derechos y/o los de la naturaleza. También fomenta la producción que satisfaga la demanda interna y que permita activar el contexto internacional.

Art. 320. – Las diversas formas de organización deben estimular la gestión participativa, eficiente y transparente.

Apartado octavo

Sistema financiero

Art. 308. – Las actividades financieras son de orden público, con previa autorización del Estado, tiene como finalidad preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para desarrollo del país.

Art. 309. – El sistema financiero está compuesto por sectores públicos, privado y del sector solidario que intermedian recursos del público.

Art. 310. – El sistema financiero tiene como objetivo principal la prestación de servicios financieros, crédito que incremente la productividad e impulse la economía.

Art. 311. – El sector financiero popular y solidario está constituido por cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas, cajas comunales, estas reciben tratamiento diferenciado por parte del Estado, siempre y cuando impulsen el desarrollo de la economía popular.

2.2.8.2. Ley de Economía Popular y Solidaria

Título primero

Marco conceptual y clasificación

Art. 2. – Las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos comunales, cajas de ahorro son asociadas por un bien común, la prestación de otros servicios financieros, constituyen el sector financiero popular y están regidos en la presente ley.

Título quinto

De las organizaciones económicas del sector cooperativo

Art. 43. – Las cooperativas para su funcionamiento, cuentan con una Asamblea General, Consejo de Administración, Vigilancia y Gerencia, cuyas atribuciones y deberes constan en el Reglamento General de la presente ley.

Capítulo cuarto

Régimen económico

Patrimonio y capital social

Art. 50. – El patrimonio de las cooperativas se integra por su capital social, reservas y los excedentes no distribuidos.

Art. 51. – Las aportaciones de los socios, están representadas por certificados de aportación que serán nominativos, transferibles solo entre socios.

Disposiciones transitorias

Décima. – Los fondos aportados por las cooperativas de ahorro y crédito, bajo control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, a la AGD y al COSEDE, constituyen el monto inicial del Fondo de Garantías de Depósitos que se crea por la presente ley, el mismo que es administrado y contabilizado en forma independiente y en base al Reglamento de Garantías de Depósitos en Cooperativas de Ahorro y Crédito, que es dictado por el, en los noventa días posteriores a la promulgación de la presente ley.

2.3.3. Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.

En la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos, cantón Quevedo, a los doce días del mes de julio de mil novecientos sesenta y cuatro en el local de la J.O.C (Juventud Obrera Católica) y como resultado de las citaciones hechas con anterioridad por el comité organizador, se reunieron los abajo suscritos con el fin de fundar una asociación Cooperativa de Crédito.

El Señor Carlos Flores, extensionista de la Federación Nacional de Cooperativa de Ahorro y Crédito del Ecuador, explicó el objetivo de la Asamblea poniendo a manifiesto la finalidad de la Cooperativa proyectada, los beneficios que de ella se deriven y la proyección que el gobierno ofrece a este género de asociaciones.

Acto segundo; el señor Felipe Jalón, Vicepresidente del Comité Organizador, presentó un informe de las labores desarrolladas desde el seis del mes de junio de 1964 hasta el 12 de julio de 1964.

Luego se procedió en votación secreta, de acuerdo con los reglamentos, a la elección de los miembros de los consejos de Administración, Vigilancia y el Comité de crédito.

La cooperativa tiene fecha de creación 21 de octubre de 1964 mediante acuerdo ministerial N° 2561 actualmente, se encuentra supervisada y controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; la misma que se encuentra sujeta al cumplimiento de las siguientes leyes y normativas legales vigentes, en el orden de prelación correspondiente:

1. Constitución Política de la República del Ecuador
2. Código Orgánico Monetario y Financiero
3. Código Tributario
4. Código de Trabajo
5. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
6. Reglamento de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
7. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
8. Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
9. Estatuto Orgánico
10. Reglamento Interno
11. Reglamento de Elecciones

2.3.3.1. Estructura Organizacional

La dirección, administración y control interno de la Cooperativa, se ejercer por medio de los organismos siguientes:

- a) Asamblea de Representantes
- b) Consejo de Administración
 - a. Comisión de Asesoría Jurídica
 - b. Comisión de Educación, Salud y Cultura

c) Consejo de Vigilancia

a. Auditoría Interna

d) Gerencia

a. Comité de Crédito

b. Comité de Administración Integral de Riesgos

c. Comité de Cumplimiento

d. Asesoría Jurídica

e. Asistente de gerencia

e) Área financiera

f) Área de Riesgos

g) Área Administrativa

h) Área de Negocios Estratégicos

i) Área de Operaciones Estratégicas

j) Área de Sistemas

2.2.8.3. Productos y servicios

Cuadro 2. Detalle de productos y servicios

PRODUCTOS	FINANCIEROS	NO FINANCIEROS
Créditos Inmobiliarios	X	
Créditos de Consumo	X	
Microcréditos Minorista	X	
Microcréditos Acumulación Simple	X	
Microcréditos Acumulación Ampliada	X	
Depósitos a la Vista	X	
Depósitos a Plazo Fijo	X	
SERVICIOS	FINANCIEROS	NO FINANCIEROS
Alquiler de Oficinas		X

Alquiler de Locales Comerciales		X
Alquiler de Salón de Usos Múltiples		X
Recaudación mediante RED FACILITO	X	
Envío y Recibo de dinero Money Gram	X	

Fuente: cooperativa de ahorro y crédito Quevedo Ltda.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La religión es algo
verdadero para pobres,
falso para sabios, y útil
para dirigentes. *Séneca,*
Lucio Anne

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La actual investigación es un estudio que utilizo los siguientes tipos de indagación:

3.1.1. De campo

Esta investigación es de campo porque se la realizó en la cooperativa de ahorro y crédito Quevedo Ltda., Cantón Quevedo, Provincia de los Ríos. Año 2015. Esta clase de investigación se apoya en indagaciones que proceden entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y análisis.

3.1.2. Bibliográfica o Documental

Esta indagación se basa en estudios y referencias bibliográficas que se utilizó como fuente de investigación y estos son libros e internet, con la indicación actualizada de autores que tratan sobre gestión administrativa y políticas institucionales que ayudarán alcanzar los resultados de la investigación sustentada.

3.2. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos que se utilizó para esta investigación son los siguientes:

3.2.1. Analítico

Este método se utilizó para analizar y determinar la evaluación de gestión administrativa y el cumplimiento de las políticas institucionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., Cantón Quevedo, Provincia de los Ríos. Año 2016.

3.2.2. Estadístico

Permitió recopilar, elaborar, interpretar datos numéricos que se aplicó para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos obtenidos en las encuestas y entrevista en la investigación.

3.2.3. Técnicas de investigación

3.2.3.1. Entrevista

Se lo efectuó de representación directa con la Ing. Lorena Vergara Suarez, Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.

3.2.3.2. Encuesta

Se elaboró usando un interrogatorio con un agregado de preguntas que se preparó para la evaluación de gestión administrativa y el cumplimiento de las políticas institucionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., Cantón Quevedo Año 2015, a sus empleados, con el propósito de obtener información eficaz y oportuna.

3.2.4. Instrumentos de investigación

En el desarrollo de la investigación, los instrumentos fueron de gran ayuda, siendo destinados a facilitar una definición operacional.

Al realizar la entrevista el instrumento fue el guion de entrevista detallado de la siguiente manera:

3.2.4.1. Guía de Entrevista

Poner en práctica un instrumento ya determinado, estableciéndose el grado de relevancia que proporciona elaborar con orden y fácil entendimiento, para

lograr por medio de un conjunto de preguntas de forma oral que se realizó a las personas inmersas en el problema motivo del estudio.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

Se utilizó la población laboral para diagnosticar de una forma general con los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Quevedo Ltda. Todo lo referente a la gestión administrativa, que se ilustra en el siguiente cuadro para un mejor entendimiento:

Cuadro 3. Población de la cooperativa de ahorro y crédito “Quevedo

PERSONAL	POBLACION	PROCEDIMIENTO
Gerente	1	Entrevista
Área administrativa	1	Censo
Área negocios y sistemas	13	Censo
TOTAL	15	

Ltda.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.

Elaborado por: Autora

En la presente investigación se considera como muestra al grupo de personas que prestan los servicios de atención en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.

3.3.2. Muestra

En la iniciativa de la investigación otro lugar relevante manejado la muestra que es una parte de la población, implica al todo y luego expresa la magnitud de las peculiaridades de la cual fue obtenida.

El muestreo hace viable una mejor planeación y control en el diseño de la investigación y permite desarrollar un estudio más detallado sobre la población.

La población es reducida por lo tanto no es necesario realizar ningún tipo de muestreo estadístico, se realizó un censo al personal administrativo.

3.4. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

3.4.1. Elaboración del marco teórico

Se elaboró este capítulo de información proveniente de libros, artículos científicos y páginas de internet.

La investigación se basó en recopilar teorías y conceptos referentes a gestión, administración y gestión administrativa. Se dividió en tres apartados:

Conceptual: Contiene una lista de conceptos establecidos acorde al tema.

Teórico: Lleva las principales teorías de administración, procesos administrativos y fundamentos de la gestión administrativa.

Legal: Consta la Constitución de la República del Ecuador, La ley de Economía Popular y Solidaria, así como el registro oficial de creación de la Cooperativa.

3.4.2. Recolección de información empírica

La información que se obtuvo por medio de la encuesta se procesó en Microsoft Excel, dónde se generó cuadros y gráficos adecuados para la investigación.

Para la entrevista se utilizó Microsoft Word donde se redactó cada una de las respuestas proporcionadas por la gerente de la cooperativa de ahorro y crédito.

3.4.3. Descripción de la información obtenida

La presente investigación se efectuó mediante la recopilación de información de fuentes bibliográficas provenientes de los siguientes lugares:

Primarias. - Se obtuvo de las entrevistas y encuestas.

Secundarias. - Se obtuvo de la investigación de artículos científicos, Monografías, Libros, resúmenes, recopilaciones, evidentes e internet.

3.4.4. Análisis e interpretación de los resultados

Los resultados se obtuvieron de fuentes primarias con la medición directa de los datos experimentales de las variables analizadas, se usó también fuentes secundarias (libros, revistas indexadas y tesis) para contrastar la información en la discusión.

El instrumento de la encuesta, así para fabricar un cuestionario se pensó a la teoría, la hipótesis, y por último los objetivos de nuestra investigación.

Hay que tener en cuenta las tipologías de la localidad o de la organización y el sistema de diligencia que fue utilizado, estos aspectos sirvieron para establecer el tipo de preguntas, el lenguaje, número y el formato de respuesta.

La información que contiene este proyecto es fidedigna proporcionada de la misma fuente, a fin de presentar datos reales.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Nunca olvides que basta una
persona o una idea para cambiar
tu vida para siempre, ya sea para
bien o para mal

Brown, J

4.1. RESULTADOS DEL CENSO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QUEVEDO LTDA.

Diagnosticar el sistema de gestión administrativo actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda. del Cantón Quevedo.

Pregunta 1. ¿Tiene conocimiento usted sobre qué es Gestión Administrativa?

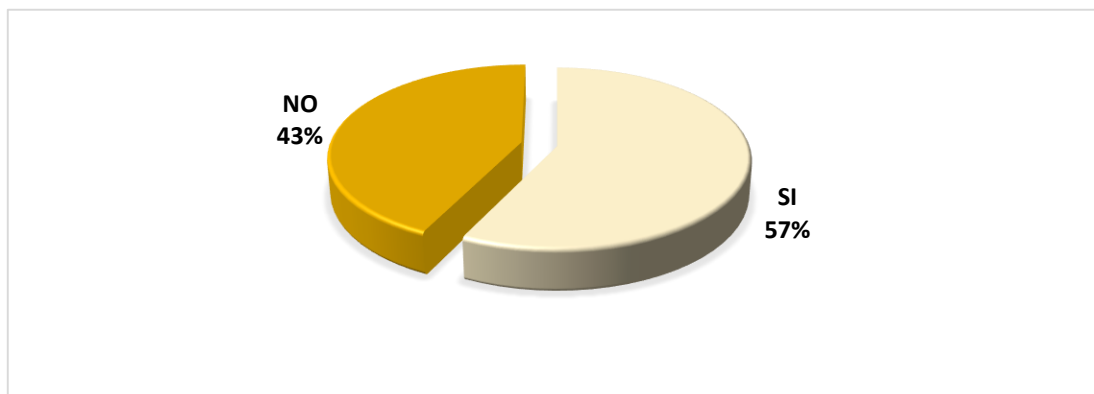
Cuadro 4. Conocimiento sobre Gestión Administrativa.

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	8	57,00
NO	6	43,00
TOTAL	14	100,00

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.

Elaborado por: Autora

Figura 3. Conocimiento sobre Gestión Administrativa.



Análisis: De acuerdo a la investigación realizada el 57% de los encuestados indicaron que sí conocen qué es Gestión administrativa, mientras que el 43% considera desconocer este concepto. Con este resultado es necesario por parte de la directiva de la Cooperativa brindar información respecto a planes

y programas que se ejecutan en la entidad para mayor conocimiento de la gestión ejecutada.

Pregunta 2. ¿Considera usted que un mejor proceso de gestión brindará eficiencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.?

Diagnosticar el sistema de gestión administrativo actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda. del Cantón Quevedo.

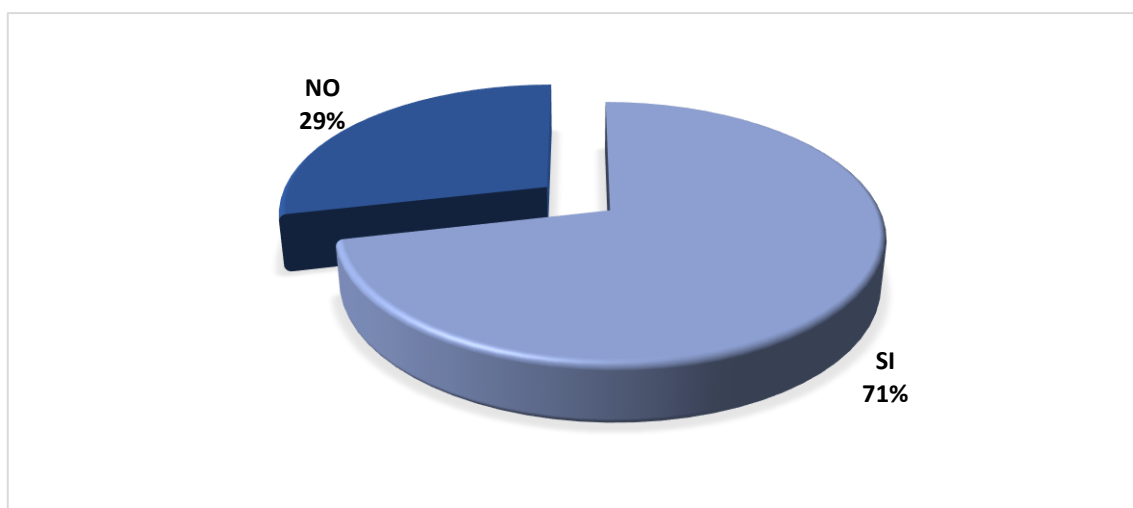
ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	10	71,00
NO	4	29,00
TOTAL	14	100,00

Cuadro 5. Eficacia en el proceso de Gestión Administrativa

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.

Elaborado por: Autora

Figura 4. Eficacia en el proceso de Gestión Administrativa.



Análisis: Según la investigación de campo el 71% del personal opinan que un mejor proceso de gestión administrativa le brindará a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., mayor eficacia. Mientras que el restante 29% asegura que no lo hará. La gestión en los procesos, surge como

enfoque funcional para mejorar eficazmente los servicios que brinda la cooperativa, lo que se traducirá en satisfacción del socio de la entidad.

Pregunta 3. ¿Piensa usted que se debe cambiar el modelo de Gestión Administrativa para un mejor desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.?

Diagnosticar el sistema de gestión administrativo actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda. del Cantón Quevedo.

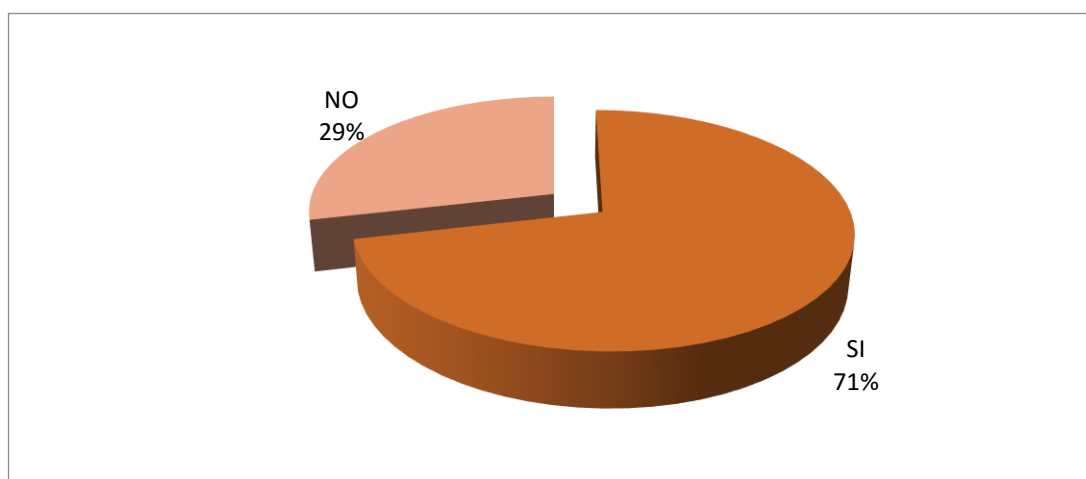
Cuadro 6. Cambio del modelo de Gestión Administrativa

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	10	71,00
NO	4	29,00
TOTAL	14	100,00

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.

Elaborado por: Autora

Figura 5. Cambio del modelo de Gestión Administrativa.



Análisis: Según esta investigación de campo, el 71% de encuestados aseguran que un cambio en el modelo de Gestión Administrativa ayudará al desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., y un 29%

opina que esto no es así. Un modelo de gestión brinda la formación adecuada en innovación, lo que facilitará una eficiente administración de los recursos humanos y financieros.

Pregunta 4. ¿Con base en la experiencia y comportamiento observados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., está de acuerdo con la Gestión Administrativa de la Cooperativa actualmente?

Diagnosticar el sistema de gestión administrativo actual de la Cooperativa de

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	9	64,00
NO	5	36,00
TOTAL	14	100,00

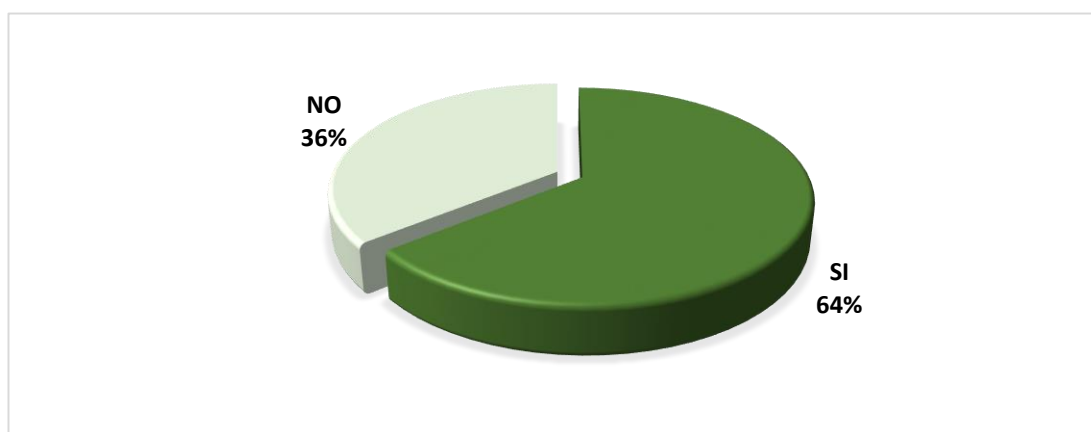
Ahorro y Crédito Quevedo Ltda. del Cantón Quevedo.

Cuadro 7. Actual Gestión Administrativa.

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.

Elaborado por: Autora

Figura 6. Actual Gestión Administrativa.



Análisis: De acuerdo a la investigación realizada se puede observar que el 64% de los encuestados indica estar de acuerdo con la actual Gestión Administrativa, pero el 36% menciona que no estarlo. Las inconformidades sobre el sistema actual de gestión administrativa deben ser superada

mediante reuniones programadas donde empleados y autoridades converjan a fortalecen ámbitos comunicacionales para mejora de la gestión.

Pregunta 5. ¿Cree usted que el cumplimiento de las Políticas Institucionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., contribuye a la gestión administrativa?

Investigar las políticas de cumplimiento administrativo que benefician a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda. del Cantón Quevedo.

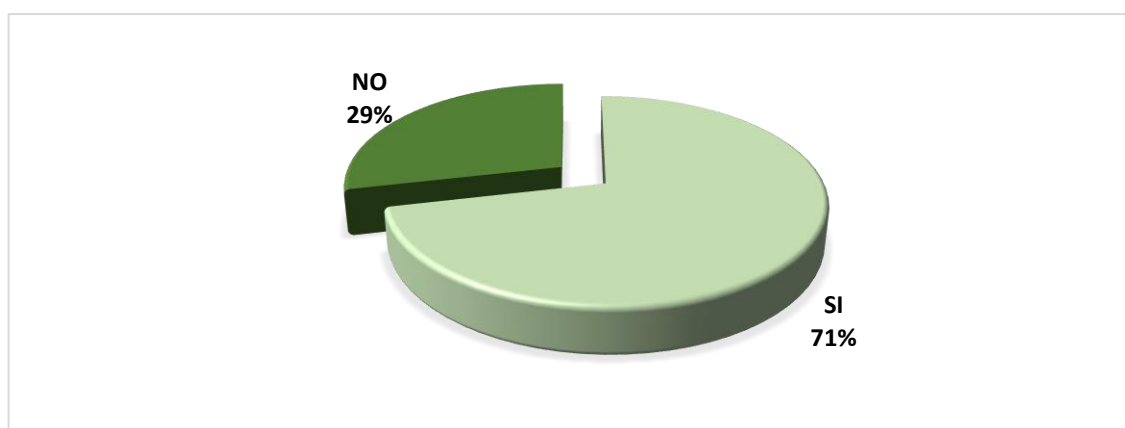
ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	10	71,00
NO	4	29,00
TOTAL	14	100,00

Cuadro 8. Cumplimiento de las Políticas Institucionales.

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.

Elaborado por: Autora

Figura 7. Cumplimiento de las Políticas Institucionales.



Análisis: De acuerdo a la encuesta realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda. Sobre si el cumplimiento de las Políticas Institucionales optimizará la Gestión Administrativa, el 71% de las personas dijeron que sí, pero un 29% opinó que esto no será suficiente. La gestión

administrativa permite conocer el cumplimiento de las metas, objetivos, políticas establecidas en la cooperativa.

Pregunta 6. ¿Considera usted si los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., tienen conocimiento sobre las Políticas Institucionales de la Cooperativa?

Investigar las políticas de cumplimiento administrativo que benefician a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda. del Cantón Quevedo.

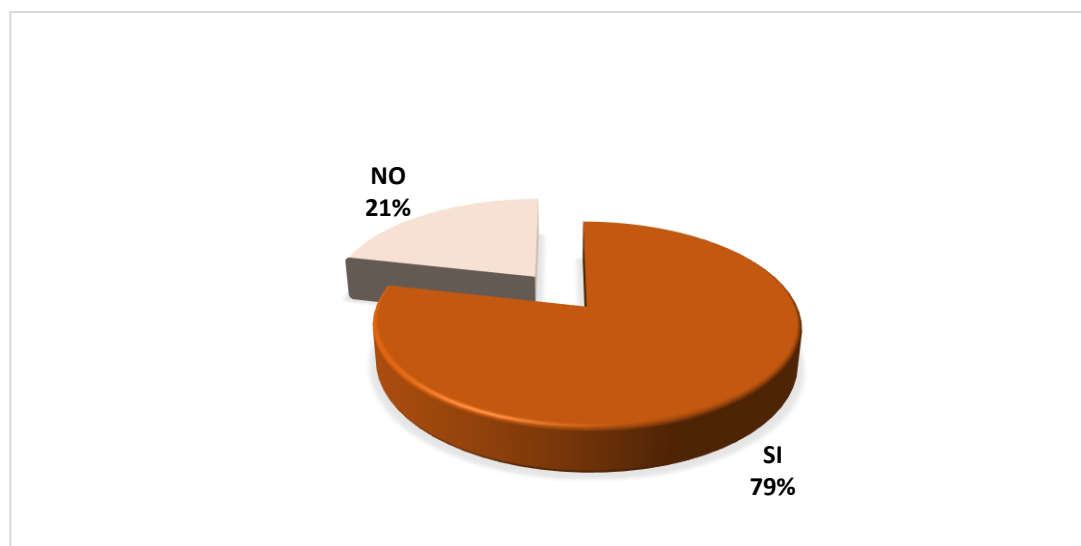
Cuadro 9. Conocimiento de empleados sobre Políticas Institucionales.

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	11	79,00
NO	3	21,00
TOTAL	14	100,00

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.

Elaborado por: Autora

Figura 8. Conocimiento de empleados sobre Políticas Institucionales.



Análisis: El 79% de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda. sí conocen las Políticas Institucionales, mientras que el restante 21% de los encuestados opina que no. El desconocer las políticas institucionales del lugar donde desempeña sus labores es una falencia que

la gerencia debe mejorar, los talleres de inducción al personal nuevo deben ser constante, así como a los funcionarios que tienen laborando algunos años en la cooperativa.

Pregunta 7. ¿Considera usted que se están cumpliendo las Políticas Institucionales implantadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.?

Investigar las políticas de cumplimiento administrativo que beneficien a la

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	8	57,00
NO	6	43,00
TOTAL	14	100,00

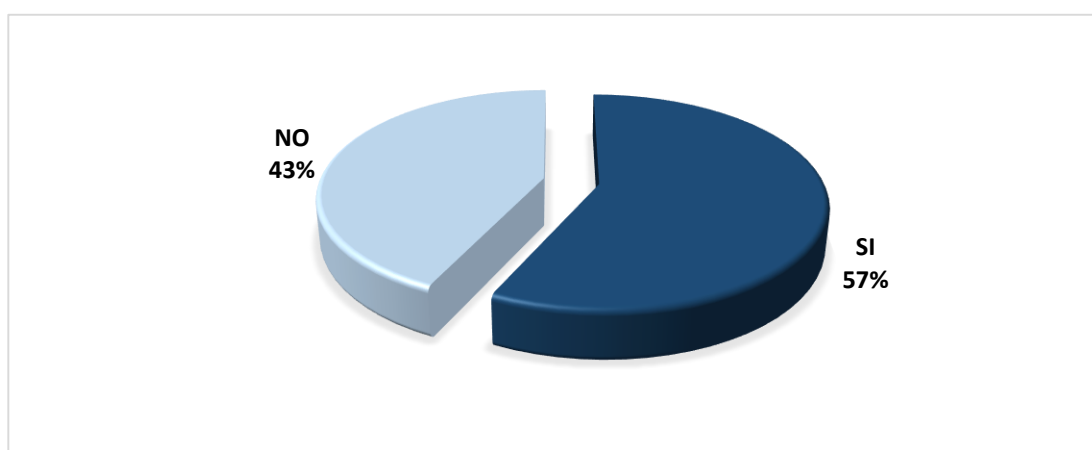
Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda. del Cantón Quevedo.

Cuadro 10. Cumplimiento de las Políticas Institucionales.

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.

Elaborado por: Autora

Figura 9. Cumplimiento de las Políticas Institucionales.



Análisis: De acuerdo a la investigación realizada el 57% de las personas encuestadas indica que existe cumplimiento de las Políticas Institucionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., mientras que el 43%

indica que no se cumplen a cabalidad. Se debe planificar acciones estratégicas para alcanzar las metas apegadas a las políticas institucionales.

Pregunta 8. ¿Estaría usted de acuerdo en proponer Políticas de cumplimiento administrativo que beneficien a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.?

Investigar las políticas de cumplimiento administrativo que beneficien a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda. del Cantón Quevedo.

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	8	57,00
NO	6	43,00
TOTAL	14	100,00

Cuadro 11. Nuevas Políticas Administrativas.

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.

Elaborado por: Autora

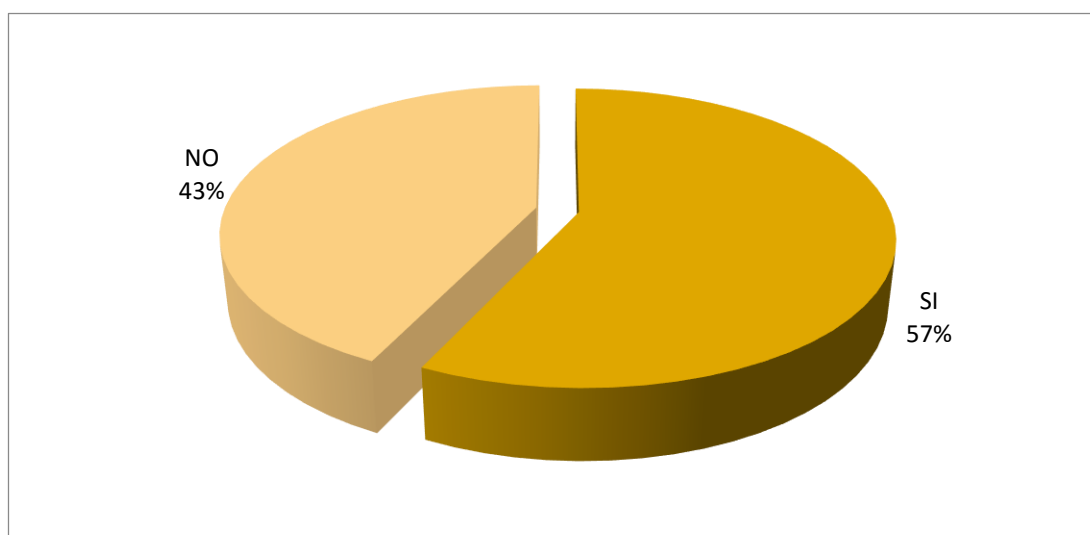


Figura 10. Nuevas Políticas Administrativas.

Análisis: Según datos obtenidos el 57% de los encuestados indican que sería bueno proponer nuevas Políticas Administrativas que vayan en pro del beneficio de la Institución, mientras que el 43% indica que no es necesario.

La instauración de nuevas políticas permitirá realizar el cumplimiento de los objetivos planteados mejorando la toma de decisiones gerenciales en la Cooperativa.

Pregunta 9. ¿Piensa usted que tendría algún beneficio la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., al cumplir las Políticas institucionales?

Investigar las políticas de cumplimiento administrativo que beneficien a la

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	4	29,00
NO	10	71,00
TOTAL	14	100,00

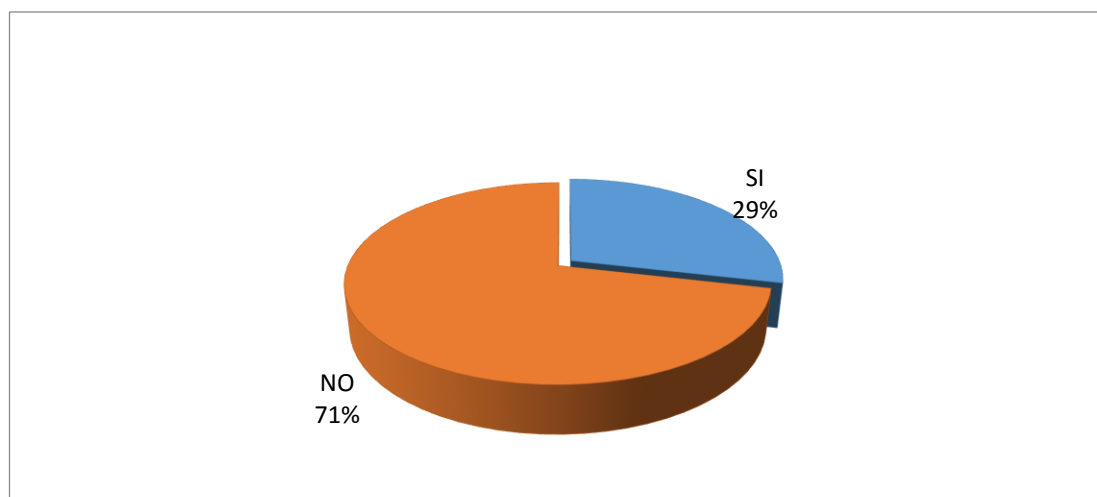
Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda. del Cantón Quevedo.

Cuadro 12. Beneficios de las Políticas Institucionales.

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.

Elaborado por: Autora

Figura 11. Beneficios de las Políticas Institucionales.



Análisis: Según los datos obtenidos de la investigación de campo realizada, el 71% de los empleados dicen que no se beneficiará la Cooperativa con el cumplimiento de las Políticas Institucionales, y el 29% restante opina que sí

influirá. Al cumplir las políticas institucionales se dará por establecida las directrices que establece la cooperativa, así como a la normativa legal vigente para la entidad.

Pregunta 10. ¿Considera usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda. Cuenta con procesos funcionales establecida por departamentos?

Identificar los procesos funcionales de gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda. del Cantón Quevedo.

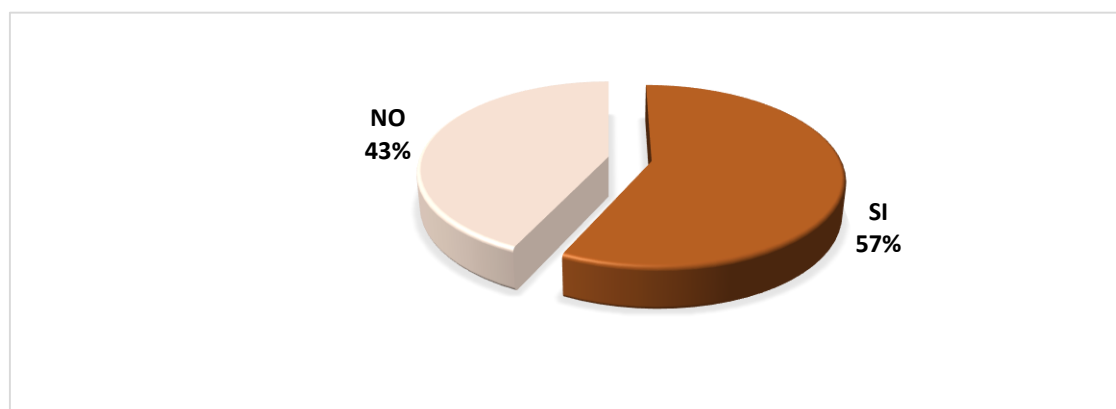
Cuadro 13. Procesos funcionales establecida por departamentos.

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	8	57,00
NO	6	43,00
TOTAL	14	100,00

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.

Elaborado por: Autora

Figura 12. Procesos funcionales establecida por departamentos.



Análisis: De acuerdo a la encuesta realizada se determinó que el 57% de los empleados dicen que la Cooperativa Quevedo Ltda. Sí cuenta con procesos funcionales establecidos por departamento, mientras que el 43% dice que no la posee. Los procesos funcionales permiten generar estrategias

por departamento u otras unidades de la cooperativa, estos procesos son establecidos por la alta dirección.

4.2. ENTREVISTA REALIZADA A LA INGENIERA LORENA VERGARA SUÁREZ GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QUEVEDO LTDA.

Identificar los procesos funcionales de gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda. del Cantón Quevedo.

Pregunta 1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., cuenta con procesos estructurados?

R. Si cuenta con esos procesos nuevos en concordancia a las normativas legales vigentes.

Pregunta 2. ¿Cómo se conforma su estructura de procesos?

R. Contamos con una máxima autoridad que es la asamblea de representantes, seguido del órgano directivo que es el consejo de administración y el órgano de control que es el consejo de vigilancia.

Del consejo de administración se derivan comisiones especiales, que son las siguientes: comisión de asesoría jurídica, comisión de educación salud y cultura y comisión electoral.

Así también los siguientes comités: comité de crédito, comité de cumplimiento, comité de administración integral de riesgos.

Contamos con asesoría en los que intervienen el auditor externo contratado.

Posteriormente tenemos la gerencia general quien es la responsable de la gestión administrativa financiera, la misma que cuenta con un comité gerencial que lo conforma un representante líder de cada área.

También hay un procurador judicial que es un abogado externo de contrato y tres áreas como administrativa de negocios y sistemas.

Pregunta 3. ¿La cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., cuenta con políticas institucionales definidas?

R. Si, aunque se han implementado recientemente las áreas. Se ha estado trabajando en este año de mi administración.

Pregunta 4. ¿Las políticas institucionales de la cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., han contribuido a la gestión administrativa en su administración?

R. Si, han contribuido ya que, al contar con normativas como manuales, reglamentos, instructivos, han permitido dinamizar la operatividad en las diferentes áreas y a la vez han logrado alcanzar objetivos institucionales de corto plazo.

Pregunta 5. ¿Las políticas institucionales que se han implementado son suficientes para el control integral de la cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.?

R. No son suficientes, pero ya que se encuentra desarrollando varios reglamentos, instructivos para los procedimientos en el área administrativa financiera, área de negocios y área de sistemas.

Pregunta 6. ¿Mediante qué procedimiento se dan a conocer las políticas institucionales?

R. Las políticas institucionales son socializadas en talleres, difusión mediante correo institucional y el intranet institucional.

Pregunta 7. ¿Utiliza mecanismos para medir conocimientos de las políticas institucionales?

R. Si, se utilizan, mediante procedimientos de medición y control como la evaluación de desempeño y evaluaciones periódicas.

Pregunta 8. ¿Qué modelo de gestión administrativa aplica?

R. Mi administración está orientada al logro de objetivos alineados a la visión institucional con el modelo de liderazgo participativo de empoderamiento.

Pregunta 9. ¿Tiene un mecanismo de medición de cumplimiento de objetivos?

R. Si, adicional a la evaluación de desempeño el cumplimiento de las actividades se lo realiza en base a metas mensuales propuestas

Pregunta 10. ¿Cuál es el beneficio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., al cumplir las políticas institucionales?

R. Cumplir estrictamente ante los organismos de control y evitar observaciones y sanciones así también de garantizar y minimizar los riesgos operativos y financieros logrando permanencia institucional que respalde la confianza de los socios, ahorristas inversionistas que son la razón de ser de la cooperativa.

Análisis: el modelo de gestión administrativo adoptado por la máxima autoridad a cargo de la cooperativa permite desarrollar la misión de la organización, mediante la satisfacción de las expectativas empresariales, se centra en aspectos estructurales de la cooperativa, así como a su cadena de mando y la función de cada departamento.

Es esencial enfocar a los procesos una estructura organizacional ajustada a las necesidades de la cooperativa, esta finalidad es considerada como un método de análisis de valor para satisfacer las necesidades de los socios de la cooperativa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Vieja madera para arder, viejo
vino para beber, viejos amigos
en quien confiar, y viejos autores
para leer *Bacon, Sir Francis*

5.1. CONCLUSIONES

Se han seguido las orientaciones que surgen del planteamiento para afirmar que las conclusiones y recomendaciones en forme clara y ordenada tributan al objetivo general y los objetivos específicos establecidos.

- Se diagnosticó el sistema de gestión administrativo actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltd., estableciendo que el 57% de los encuestados conocen sobre el sistema de gestión, mientras que el 71% considera que se podría mejorar dicha gestión, pero mediante un cambio en el modelo (71%), aunque la mayoría está de acuerdo con la actual gestión que predomina en la Cooperativa.
- Al investigar las políticas de cumplimiento administrativo que benefician a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., se constató que el 71% de los encuestados consideran que el cumplimiento de las políticas optimiza la gestión, la mayoría de ellos conoce las políticas institucionales, el 57% considera que hay cumplimiento de dichas políticas en la cooperativa, aunque el 57% de los encuestados consideran que nuevas políticas beneficiarían a la institución.
- Los procesos funcionales de gestión administrativa de la Cooperativa se cumplen en un 57%, las normativas y manuales generan dinamismo en la operatividad de la cooperativa, aunque se requiere nuevos procesos para las áreas creadas recientemente.

5.2. RECOMENDACIONES

Una vez presentadas las conclusiones se procede a exponer las recomendaciones al personal administrativo y directivo, quienes tienen relación con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.:

- Aplicar políticas institucionales renovadas para fortalecer las funciones administrativas, orientada a fortalecer a los empleados de manera oportuna, eficiente y eficaz. Efectuar el seguimiento y el análisis del plan estratégico administrativo, con la finalidad de acoplarlo a la realidad operativa de la cooperativa, lo que permitirá un proceso de control en cuanto a la implementación de proyectos y el cumplimiento de objetivos.
- Fomentar a través del plan estratégico administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., que gestione y fomente asociaciones o grupos corporativos en proyectos emprendedores presentados a esta institución crediticia.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., debe emplear un plan de capacitación constante en el área administrativa para el personal para dar a conocer las políticas de la institución. Se debe seleccionar y poseer capital humano especializado y actualizarlo permanentemente, pues al tener un buen personal los resultados son satisfactorios y el rendimiento es productivo para la cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Aile, I. S. (2008). Diseño Organizacional. La Habana: edición 2008Cuba.
- Alles, M. (2011). Diccionario de términos de Recursos Humanos (primera ed.). Lima: granica.
- Amador, J. (8 de abril de 2010). Proceso Administrativo. Obtenido de http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo
- Aramburu, N., & Rivera, O. (2010). Organización de empresas. España: Deusto-Tercera edición.
- Arellana, L. (2008). Administracion e organizacion. Scielo, <http://hardwarelpc.blogspot.com/> Consultado en 2009, noviembre 10.
- Ayala, S. (07 de septiembre de 2006). El proceso administrativo y sus funciones básicas: gestiopolis web site. Obtenido de www.gestiopolis.com: <http://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-y-sus-funciones-basicas/>
- Bernal, C. (2011). Metodología de la Investigación para Administración y Economía. Bogota: Ed. Pearson.
- chiavenato. (14 de julio de 2009). proceso-administrativo. Obtenido de <http://jugare.blogcindario.com>
- Cyril., K. H. (2010). Administración moderna. Mexico: Ed. McGraw-Hill.
- Daft, R., & Marcic, D. (2010). Introducción a la administracion (primera ed.). lima: cegagel.
- Dent, J., & Anderson, J. (2008). El Análisis de Sistemas de Administración Agrícola. DF Mexico: Editorial Diana. Mexico.
- Galindo, L. (2012). Fundamentos de Administración. Mexico: Ed Trillas.

- Gestión y Administración. (2010). Gestión administrativa contable: gestión y administración web site. Obtenido de www.gestionyadministracion.com:
<http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-administrativa.html>
- Goodin, R.-K. H.-D. (2005). Nuevo manual de ciencia política (2 tomos). Madrid: S.A. Madrid, 2001. ISBN 84-7090-368-3.
- Hellriegel, J. (2002). Administración. Un enfoque basado en competencias. Novena edición. Colombia: Thompson Learning.
- lica. (2002). Organizacion Y Administracion Universitarias. Buenos Aires: Cedic, Tercera edición.
- James stoner, E. f. (2012). Administration. En Administration (pág. 11). Bogota: adventure .
- Klingemann, H. (2007). The State of Political Science in Western Europe. londres: Barbara Budrich Publishers.
- Letamendia, F. (2002). Ciencia política alternativa: su aplicación al País Vasco e Irlanda del Norte. España: Fundamentos.
- López, M. (2007). Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información. Colombia : Universidad de Caldas .
- Miño Grijalva, W. (2013). Histora del cooperativismo en el Ecuador. Quito - Ecuador: Serie Historia de la política económica del Ecuador.
- Okamura, H. y. (2011). Impact of University Intellectual. new york: university - industry .
- Piedrahita, L. (19 de junio de 2011). slideshare. Obtenido de <http://www.slideshare.net>
- Real Academia de la lengua. (2010). Diccionario. Real Academia de la lengua. Quito: comecio.Ecuador.

- Reyes, A. (2004). Administración moderna. México: Limusa.
- Robbins, S. (2005). Administración. México: Pearson - .
- Romero, F., & Requejo , M. (2007). La fiscalidad de la agricultura y la ganadería. España-Madrid: Wolters.
- slideshare. (2011). origen-evolucion-y-precursores-de-la-gestin-administrativa. Obtenido de <http://es.slideshare.net>
- Soldevila, P., & Roca , E. (2004). La contabilidad de gestión en las organizaciones sin ánimo de lucro. España: Comillas.
- Stephen P., R. (2010). ADMINISTRACION. Mexico: Octava.
- Stoner, F. G. (2006). Administración. Mexico: Ed. Pearson Educación. 6ta Edición.
- Vallès, J. M. (2000). Ciencia Política. Una introducción. Barcelona: ISBN 978-84-344-1824-0.
- Velasquez, K. (2011). Administración: <http://www.monografias.com/>. Obtenido de <http://www.monografias.com/>: <http://www.monografias.com/trabajos93/definicion-de-administracion/definicion-de-administracion2.shtml>
- Velastegui, W. (8 de febrero de 2011). Proceso administrativo. Obtenido de SlideShare web site: <http://es.slideshare.net/wilsonvelas/proceso-administrativo-6854883>
- www.deguate.com. (2010). Función de organización. Obtenido de <http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/admon/02.htm#.Vzt5apHhCM8>
- www.webyempresas.com. (septiembre de 2014). Las cinco funciones de la administración de henri Fayol: www.webyempresas.com. Obtenido de www.webyempresas.com: <http://www.webyempresas.com/las-5-funciones-de-la-administracion-de-henri-fayol/>

ANEXOS

Anexo 1. CERTIFICADO URKUND



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Para: Ing. Roque Vivas Moreira.- Director de la Unidad de Posgrado

De: Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora, Directora de Tesis

Asunto: Informe de Dirección de Tesis

Fecha: Mayo/2016

Adjunto, al presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación titulado: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QUEVEDO LTDA. AÑO 2015"**, elaborado por la **Ingeniera MARÍA FERNANDA ÁLVAREZ GARCÍA**, que incluye el informe de URKUND, el cual avala los niveles de originalidad de un 92% y de copia 8%, del trabajo investigativo.

URKUND	
Documento:	proyecto (MARIA FERNANDA ALVAREZ) .docx (D20161817)
Presentado:	2016-05-18 20:57 (-05:00)
Presentado por:	ANGELA RIZO (arizo@uteq.edu.ec)
Recibido:	an70.uteq@analytic.arkund.com
Mensaje:	MARIA ALVAREZ Muestra el mensaje completo
92% de este aprox. 31 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 15 fuentes.	

Atentamente,


Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora, MSc.
DIRECTORA DE TESIS

Anexo 2. CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA

Cooperativa de Ahorro y Crédito "QUEVEDO LTDA."

Acuerdo Ministerial No. 2561 del 21 de Octubre de 1964

R.U.C. 1290025202001



OFICIO N° COACQ-GGLSVS-065-2016

Quevedo, 17 de mayo de 2016

Ingeniera

María Fernanda Álvarez García.

POSGRADISTA

Presente.

De mi consideración:

En contestación al oficio s/n del 18 de mayo del 2016 y en cumplimiento al Art. 5 de Estatuto Social de la Cooperativa que hace referencia a los Principios universales del Cooperativismo en su numeral 7. "*Compromiso con la comunidad*". AUTORIZO efectuar el proyecto de investigación con la temática "*GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO QUEVEDO LTDA AÑO 2016*", previo a la Obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, MBA. En la Universidad técnica Estatal de Quevedo.

Con la expresión de mis consideraciones distinguidas agradezco su amable atención.

Atentamente



Ing. Lorena Vergara Suárez
GERENTE GENERAL

Dirección: Av. 7 de Octubre y Novena

Página web: www.coopquevedoalta.fin.ec

Teléfonos: 052 750475 / 052758359

Quevedo - Los Ríos - Ecuador

Anexo 3. FORMULARIO DE ENCUESTA

1° Tiene conocimiento usted sobre que es gestión administrativa?

SI ☐ NO ☐

2° Considera usted que la cooperativa de ahorro y crédito Quevedo Ltda. cuenta con una estructura organizacional establecida por departamentos?

SI ☐ NO ☐

3° Considera usted que una mejor estructura organizacional brindara eficiencia en la gestión administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito Quevedo Ltda.?

SI ☐ NO ☐

4° Cree usted que el cumplimiento de las políticas institucionales de la cooperativa de ahorro y crédito Quevedo Ltda. optimizara la gestión administrativa?

SI ☐ NO ☐

5° Piensa usted que se debe cambiar el modelo de gestión administrativa para un mejor desarrollo de la cooperativa de ahorro y crédito Quevedo Ltda.?

SI ☐ NO ☐

6° ¿Considera usted si los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Quevedo Ltda., tiene conocimiento sobre las políticas institucionales de la cooperativa?

SI ☐ NO ☐

7° Con base en la experiencia y comportamiento observados en la cooperativa de ahorro y crédito Quevedo Ltda., está de acuerdo con la gestión administrativa de la cooperativa actualmente.?

SI ☒ NO ☒

8° Considera usted que se están cumpliendo las políticas institucionales implantadas en la cooperativa de ahorro y crédito Quevedo Ltda.?

SI ☒ NO ☒

9° Estaría de acuerdo usted en proponer políticas de cumplimiento administrativo que benefician la cooperativa de ahorro y crédito Quevedo Ltda.?

SI ☒ NO ☒

10° ¿Piensa usted que tendría algún beneficio la cooperativa de ahorro y crédito Quevedo Ltda., al cumplir las políticas institucionales?

SI ☒ NO ☒

Anexo 4. FORMULARIO DE ENTREVISTA

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., cuenta con un organigrama estructural?

2. ¿Cómo se conforma su estructura organizacional?

3. ¿La cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., cuenta con políticas institucionales definidas?

4. ¿Las políticas institucionales de la cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., han contribuido a la gestión administrativa en su administración?

5. ¿Las políticas institucionales que se han implementado son suficientes para el control integral de la cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda.?

6. ¿Mediante que procedimiento se dan a conocer las políticas institucionales?

7. ¿Utiliza mecanismos para medir conocimientos de las políticas institucionales?

8. ¿Qué modelo de gestión administrativa aplica?

9. ¿Tiene un mecanismo de medición de cumplimiento de objetivos?

10. ¿Cuál es el beneficio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quevedo Ltda., al cumplir las políticas institucionales?

Anexo 5. FOTOS DE LA INVESTIGACIÓN



Fotos 1 y 2. Censo al personal de la Cooperativa

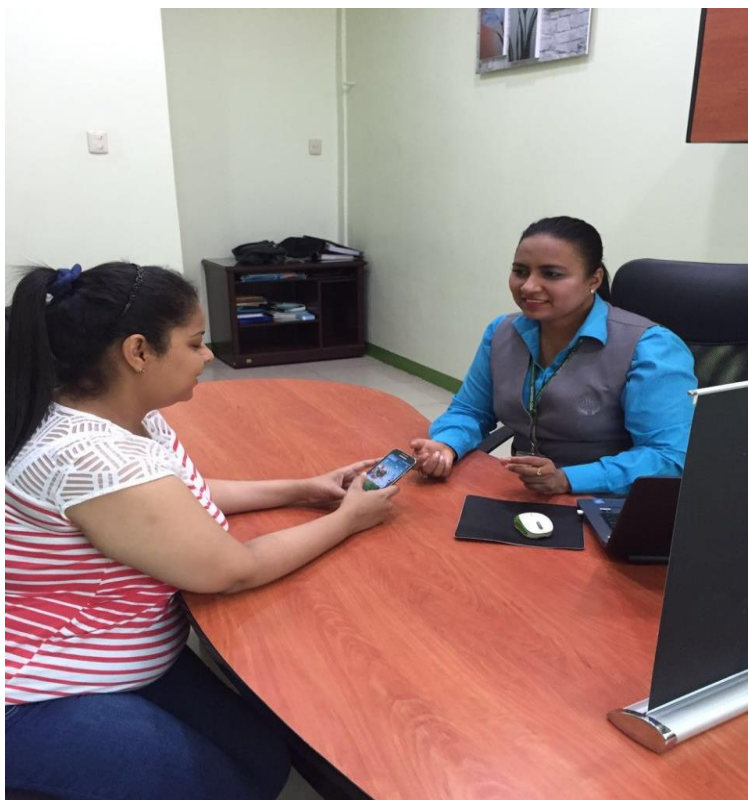


Foto 3. Entrevista a la Gerente de la Cooperativa