



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de investigación previo la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Administración de Empresas

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA
CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA. AGENCIA
QUEVEDO, AÑO 2023.

AUTORA:

ING. ARIANNA GABRIELA GAIBOR INTRIAGO

DIRECTORA:

ING. JENNY MARLENE MALDONADO CASTRO, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2025



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de investigación previo la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Administración de Empresas

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA
CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA. AGENCIA
QUEVEDO, AÑO 2023.

AUTORA:

ING. ARIANNA GABRIELA GAIBOR INTRIAGO

DIRECTORA:

ING. JENNY MARLENE MALDONADO CASTRO, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2025

CERTIFICACIÓN

Ing. Jenny Marlene Maldonado Castro, MSc. en calidad de directora del proyecto de investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

CERTIFICA:

Que la Ing. Arianna Gabriela Gaibor Intriago, autora del proyecto de investigación titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA. AGENCIA QUEVEDO, AÑO 2023”**; ha sido revisada en todos sus componentes, la misma que está apta para la presentación ante el tribunal respectivo.

Quevedo, julio del 2025



Ing. Jenny Marlene Maldonado Castro, MSc.
DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AUTORÍA

Yo, Gaibor Intriago Arianna Gabriela, autora del proyecto de investigación titulado: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA. AGENCIA QUEVEDO, AÑO 2023”**, declaro que el trabajo es original, los contenidos son de exclusiva responsabilidad de la autora quien extiende los derechos a la Facultad de Posgrado de la UTEQ para hacer uso pertinente del presente documento como material de consulta académica.

Quevedo, julio del 2025



Ing. Arianna Gabriela Gaibor Intriago

AUTORA

DEDICATORIA

Mi presente proyecto está dedicado con todo el amor y cariño a mi familia, a mi esposo Bécker Chávez, quien me apoyó en todo momento, a mi abuelita la Licenciada Saida Mestanza López, quien gracias a ella hoy soy una mujer preparada y con una bonita educación, no lo hubiera logrado sin su apoyo, a mis hermanos por haber confiado en mí, a mi amigo fiel Balto por acompañarme en mis noches de agotamiento.

A mis suegros por la motivación de día a día para no rendirme y por sus consejos sabios, me siento afortunada de poder contar con su apoyo en todo momento.

A todos mis profesores y tutora Ing. Jenny Maldonado, quienes me brindaron los conocimientos y me guiaron con paciencia a lo largo de todo este proceso estudiantil, cada uno de ustedes dejó una marca en mi formación.

A mis amigos por sus sabios consejos y a mi grupo de compañeras, Moni, Brigitte y Eliana con quienes compartí tantas alegrías y dificultades, demostrando siempre que cada obstáculo lo podemos vencer siendo un buen equipo, cada una de ustedes me dejó una bonita enseñanza que lo llevo como un recuerdo valioso.

Arianna Gabriela Gaibor Intriago

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por guiarme y por permitirme terminar con éxito mi proyecto de investigación, por dotarme de sabiduría y darme fuerzas para seguir cumpliendo mis metas.

A mi familia por estar presente en cada logro de mi vida, mi total gratitud para ellos que nunca dejaron de confiar en mí, a mi papá Geovanny por darme ánimos en todo momento, a mi abuelita por apoyarme con la educación, a mis suegros por su apoyo incondicional y sabios consejos.

A mi esposo Bécker Chávez por llenarme de motivación y acompañarme en mi formación profesional.

Al programa de SENESCYT, por otorgarme la beca para seguir cumpliendo mi meta anhelada.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por haberme aceptado a formar parte de ella y también estoy muy agradecida con los docentes de posgrado por compartir sus conocimientos que fueron de gran aporte para el crecimiento profesional de la Maestría.

De manera especial estoy muy agradecida con la Doctora Jenny Maldonado por su excelente orientación y guía, fueron de vital importancia para culminar con éxito mi proyecto de investigación.

A la Cooperativa Juan Pío de Mora y sus colaboradores por darme la apertura en la Agencia para llevar a cabo mi proyecto de investigación.

Arianna Gabriela Gaibor Intriago

PRÓLOGO

En el dinámico mundo de las finanzas cooperativas, la captación efectiva de recursos constituye un pilar fundamental para garantizar la sostenibilidad institucional. Esta investigación titulada “Gestión administrativa y su incidencia en la captación de depósitos a plazo fijo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, agencia Quevedo, año 2023”, analiza la relación entre los procesos administrativos y la capacidad de atraer inversiones a plazo fijo en el sector cooperativo ecuatoriano.

Como colaborador de la Cooperativa Juan Pio de Mora, he tenido el privilegio de examinar desde una perspectiva tanto académica como práctica los mecanismos que determinan el éxito en la captación de depósitos.

El sistema financiero cooperativo ecuatoriano opera en un contexto económico particular, beneficiándose de la estabilidad que proporciona el dólar como moneda oficial. Esta circunstancia, con una adecuada gestión de recursos, crea un entorno propicio para generar beneficios tanto para los socios inversionistas como para la institución. Este estudio ofrece un análisis de las fortalezas y debilidades administrativas de la Agencia Quevedo, acompañado de recomendaciones estratégicas para optimizar la captación de depósitos a plazo fijo. Las propuestas aquí presentadas aspiran a convertirse en herramientas útiles para la Cooperativa Juan Pio de Mora.



RESUMEN

La gestión administrativa juega un papel muy fundamental en las instituciones financieras, permite desarrollar el fortalecimiento administrativo mediante sus procesos de planificación, organización, dirección y control, para el aprovechamiento óptimo de sus recursos disponibles. El objetivo principal de la investigación es evaluar la gestión administrativa y su incidencia en la captación de depósitos a plazo fijo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora durante el año 2023. Para llevar a cabo el estudio utilicé fuentes de investigación documental y de campo, técnicas de investigación específicas como la entrevista al Gerente para conocer el entorno y también el manejo de las políticas internas, encuesta al personal de la Agencia para conocer como llevan a cabo los procesos administrativos en su entorno y también a los inversionistas para conocer desde su punto de vista los gustos y preferencias que los motivó a invertir, manejé herramientas estadísticas como el SPSS para determinar si las variables de la investigación tienen relación dio como resultado un nivel de confiabilidad alto de 0,990 y una correlación significativa de 0,979 entre la variable independiente que es la gestión administrativa y la variable dependiente representada por la captación de depósitos a plazo fijo, como conclusión llevar a cabo el seguimiento de los procesos administrativos, fortalecer la comunicación interna, optimizar los gastos y tomar en cuenta la pérdida neta, para seguir creciendo ante un mercado financiero competitivo.

Palabras claves: Indicadores de gestión, captación de recursos, eficiencia operativa, políticas internas, cooperativa de ahorro y crédito.

ABSTRACT

Administrative management plays a fundamental role in financial institutions, enabling them to strengthen their administrative processes through planning, organization, direction, and control, ensuring optimal use of available resources. The main objective of the research is to evaluate the administrative management and its impact on the collection of fixed-term deposits of the Juan Pio de Mora Savings and Credit Cooperative during the year 2023. To carry out the study, I used documentary and field research sources, specific research techniques such as interviewing the Manager to know the environment and also the management of internal policies, surveying the Agency's staff to know how they carry out the administrative processes in their environment and also the investors to know from their point of view the tastes and preferences that motivated them to invest, I used statistical tools such as SPSS to determine if the research variables are related, resulting in a high reliability level of 0.990 and a significant correlation of 0.979 between the independent variable, which is administrative management, and the dependent variable represented by the collection of fixed-term deposits. In conclusion, carry out monitoring of administrative processes, strengthen internal communication, optimize expenses, and take into account net loss, to continue growing in a competitive financial market.

Keywords: Management indicators, resource acquisition, operational efficiency, internal policies, savings and credit cooperative.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
CONTRAPORTADA	iii
CERTIFICACIÓN	iv
AUTORÍA	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	3
1.3 PROBLEMA DE LA 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 Objetivo General.....	5
1.5.2 Objetivos Específicos	5

1.6	JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO		7
2.1	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	8
2.1.1	Gestión	8
2.1.2	Gestión administrativa	8
2.1.3	Procesos administrativos.....	9
2.1.4	Captación	9
2.1.5	Depósito	10
2.1.6	Inversión a plazo fijo	11
2.1.7	Políticas de inversión	11
2.1.8	Políticas Internas	11
2.1.9	Cliente	12
2.1.10	Satisfacción del cliente	12
2.1.11	Ahorro	13
2.1.12	Tasa de interés	13
2.1.13	Cuenta bancaria.....	14
2.1.14	Liquidez	14
2.1.15	Estados Financieros.	15
2.1.16	Indicadores	16
2.1.17	Estados de Resultados.....	16
2.1.18	Cooperativa de ahorro y crédito.....	17
2.2	FUNDAMENTACION TEÓRICA	17
2.2.1	Teoría general de la Administración.....	17
2.2.3	Evolución de la definición de la administración como ciencia	19

2.2.4	Etapas del proceso administrativo	19
2.2.5	Importancia de la Gestión Administrativa	22
2.2.6	Modelo de Gestión Administrativa.....	23
2.2.7	Perspectivas futuras de la administración.....	23
2.2.7	Fundamentos de servicio al cliente	24
2.2.7.1	Medición y seguimiento de la satisfacción del cliente.	25
2.2.8	Gestión Administrativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito	26
2.2.9	Captación de depósitos a plazo fijo en el sector cooperativismo	27
2.2.10	Tasas de Interés y su Impacto en las Captaciones	29
2.2.11	Impacto de la Gestión Administrativa sobre los Resultados Financieros....	30
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	32
2.3.1	Constitución de la República del Ecuador	32
2.3.2	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.....	33
2.3.3	Políticas internas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda.	34
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		36
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
3.1.1	Investigación descriptiva	37
3.1.2	Investigación de campo	37
3.1.3	Investigación documental	37
3.2.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.2.1	Método inductivo	38
3.2.2	Método deductivo	38
3.2.3	Método estadístico	38

3.3	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	39
3.3.1	Población y muestra.....	39
3.3.1.1.	Población	39
3.3.1.1.	Muestra	40
3.3.2	Técnicas de investigación	41
3.3.3	Instrumentos de la Investigación	41
3.3.3.1	Guía de cuestionario	41
3.3.3.2	Guía de entrevista	42
3.4	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	42
3.5	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	43
3.3.1	Fuentes primarias	43
3.2.1	Fuentes secundarias	44
3.6	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	44
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		45
4.1	PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE INFLUYEN EN LA CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO EN LA COOPERATIVA JUAN PÍO DE MORA, AGENCIA QUEVEDO	46
4.1.1.	Resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la Agencia Quevedo	46
4.2	POLÍTICAS INTERNAS QUE INFLUYEN EN LA CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA	52
4.2.1	Resultados de la entrevista aplicada al gerente general	52

4.3	IMPACTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA	57
4.3.1	Resultados de la encuesta aplicada a los inversionistas de la agencia Quevedo	57
4.3.2	Análisis estadístico y la relación entre variables	61
4.3.3	Indicadores de captación de depósitos a plazo fijo.....	68
	CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
5.1.	CONCLUSIONES	71
5.2.	RECOMENDACIONES.....	72
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, Agencia Quevedo	39
Tabla 2. Proceso de planificación	46
Tabla 3. Proceso de organización	47
Tabla 4. Proceso de dirección	48
Tabla 5. Proceso de control.....	49
Tabla 6. Resultados de la entrevista realizada al Gerente General	52
Tabla 7. Información y claridad del servicio	57
Tabla 8. Confianza en la gestión administrativa.....	58
Tabla 9. Atención y trato del personal	59
Tabla 10. Incentivos y factores motivacionales.....	60
Tabla 11. Seguimiento posinversión.....	61
Tabla 12. Estabilidad de factibilidad	61
Tabla 13. Correlación de las variables.....	62
Tabla 14. Prueba del Chi cuadrado de los empleados	62
Tabla 15. Estado de pérdidas y ganancias	63
Tabla 16. Evolución de captación del año 2022 y 2023	68
Tabla 17. Tasa de interés de personas naturales y jurídicas	91
Tabla 16. Tasa de interés de personas naturales y jurídicas	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados obtenidos de la encuesta a los empleados de la Agencia Quevedo	92
Figura 2. Encuesta realizada a los inversionistas de la Agencia Quevedo	93
Figura 3. Medición de indicadores en porcentaje	94

INTRODUCCIÓN

En el sistema económico ecuatoriano el sector financiero popular y solidario juega un papel fundamental en la inclusión y sostenibilidad financiera de amplios segmentos de la población. El país opera bajo un modelo dolarizado que ofrece estabilidad monetaria, pero también exige una administración eficiente para garantizar la competitividad y permanencia de las instituciones financieras.

El cooperativismo se posiciona como un motor fundamental para el desarrollo comunitario. Las cooperativas de ahorro y crédito buscan diferenciarse ofreciendo productos y servicios financieros eficientes, por otra parte, promueven una cultura de ahorro, inversión responsable y solidaridad económica. Las entidades financieras para operar en el mercado se enfrentan a ciertos retos para captar recursos mediante instrumentos como los depósitos a plazo fijo, lo cual representa una fuente estable de incremento de liquidez y financiamiento para demás servicios internos.

La Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo, ha experimentado desafíos en la gestión administrativa que inciden directamente en su capacidad para captar depósitos a plazo fijo, entre estos desafíos se destaca la escasa promoción de productos financieros, limitaciones para el ingreso de inversiones nuevas lo que afectan al rendimiento y cumplimiento de las metas.

El presente estudio de enfoca en analizar la incidencia de la gestión administrativa en la captación de depósitos a plazo fijo durante el año 2023, la importancia de esta investigación radica en su capacidad para identificar las debilidades administrativas y medir su impacto en los resultados financieros de la agencia Quevedo.

La presente investigación se plantea a través de cinco capítulos estructurados de la siguiente manera:

En el Capítulo I. Está compuesto por el Marco contextual de la investigación, la situación actual, el problema a investigar, los objetivos específicos y la justificación que fundamenta las razones de la investigación.

En el Capítulo II. Se centra en el marco teórico, el mismo que contiene la fundamentación teórica, fundamentación conceptual y la fundamentación legal en base al tema propuesto.

El Capítulo III. Se basa en la metodología de la investigación, la cual contiene; tipos, métodos, población y muestra, técnicas, instrumentos, construcción metodológica y procesamiento de la información obtenida en el presente estudio.

El Capítulo IV. Corresponde a los resultados y discusión en base a los objetivos planteados.

El Capítulo V. Se detalla las conclusiones y recomendaciones de cada uno de los objetivos, considerando los hallazgos del estudio.

También se describe la bibliografía y anexos que constan al final de la investigación, que proporcionan soporte técnico a la investigación.

CAPÍTULO I.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“La gestión es hacer las cosas bien; el liderazgo es hacer lo correcto”

Peter F. Drucker

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El presente proyecto de investigación se ejecutó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, ubicada en el Cantón Quevedo, en la Avenida June Guzmán y Calle Décima.

Las cooperativas a diario se enfrentan a retos en el mercado financiero. Este fenómeno ha generado tensiones y cuestionamientos en el movimiento cooperativo internacional, tanto en relación con su viabilidad como forma de empresa en entornos cada vez más competitivos.

Es fundamental examinar y reinterpretar los principios cooperativos para adaptarse a los nuevos cambios y encontrar formas de promover y fortalecer el cooperativismo como una opción viable y transformadora que sirva de aporte económico (Chávez, 2023).

El sistema de cooperativismo en el Ecuador es un factor fundamental, se encuentra integrado por el sector financiero público, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario, este último a su vez se compone de cooperativas de ahorro y crédito que desde diciembre 2018 a mayo 2023 han presentado crecimientos significativos permitiendo el alivio financiero en el pago de las obligaciones. Es así que, por su naturaleza, las cooperativas de ahorro y crédito son las principales entidades financieras que han aportado y pueden seguir aportando al desarrollo de la inclusión financiera, aumentando su cobertura territorial, extendiendo capacidades financieras, apoyando sobre la educación y control de las finanzas personales y brindando seguridad a los socios (Álvaro, 2024).

La gestión administrativa abarca la organización interna, toma de decisiones, la planificación estratégica, los procesos operativos y la atención al cliente, si estas áreas no se gestionan de manera eficiente, pueden afectar la captación de depósitos. Estos factores influyen como temas claves en el desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito. En la agencia de Quevedo, es posible que el personal no este adecuadamente capacitado o que la infraestructura tecnológica no sea la más adecuada para la gestión de los productos financieros, lo que podría ser una limitante para la captación de depósitos.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

El desafío que enfrenta la Agencia de Quevedo es como la gestión administrativa en sus diferentes formas, está incidiendo en la captación de depósitos a plazo fijo, ya sea por los motivos que donde opera la agencia pueden tener ciertas características y limitaciones para realizar depósitos a plazo fijo, también porque los clientes pueden no comprender completamente los beneficios de los depósitos a plazo fijo o pueden preferir otras formas de ahorro, como las cuentas corrientes, debido a una falta de información o confianza en la cooperativa, otro factor que influye también es que no cuentan con tecnología actualizada para brindar las capacitaciones correctamente lo que puede afectar la confianza de los socios en los productos que le están ofreciendo, estos resultados se conocerán mediante el punto de vista de los empleados de la cooperativa y los inversionistas.

1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

¿Cómo incide la gestión administrativa en la captación de depósitos a plazo fijo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora?

1.3.2 Problemas Derivados

- ¿Cuáles son los procesos administrativos que están influyendo en la captación de depósitos a plazo fijo en la Cooperativa Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo?
- ¿De qué manera las políticas internas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora están afectando la captación de depósitos a plazo fijo?
- ¿Cuál es el impacto de la gestión administrativa sobre los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

ÁREA: Administración de empresas.

LÍNEA: Administración empresarial, gestión de talento humano, contabilidad y auditoría.

SUBLÍNEA: Administración de empresas, depósitos a plazo fijo y cooperativas.

LUGAR: Cantón Quevedo

TIEMPO: Año 2023

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Evaluar la gestión administrativa y su incidencia en la captación de depósitos a plazo fijo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar los procesos administrativos que influyen en la captación de depósitos a plazo fijo en la Cooperativa Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo.
- Analizar las políticas internas que influyen en la captación de depósitos a plazo fijo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
- Determinar el impacto de la gestión administrativa en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.

1.6 JUSTIFICACIÓN

El presente estudio se consideró importante, debido a la necesidad de examinar a profundidad la gestión administrativa de la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo y su incidencia en la captación de depósitos a plazo fijo durante el año 2023. Se partió del reconocimiento de que una correcta administración es un componente crucial dado que es preciso considerar las tareas que cumplen el personal administrativo y operativo que constituyen a diario al desarrollo de la empresa, permitiendo optimizar los recursos, incrementar la eficiencia operativa y asegurar la sostenibilidad financiera, dado que las captaciones constituyen una de las principales fuentes de financiamiento interno para las actividades de la cooperativa.

El estudio permitió identificar áreas que requieren de mejora dentro de la estructura administrativa que pudieron estar limitando el desempeño y la confianza del cliente al momento de querer invertir a plazo fijo. Así mismo la investigación evaluó como la eficiencia de la gestión administrativa incidió en la percepción de los socios y en la capacidad de la cooperativa que promueva el crecimiento institucional.

El presente estudio tiene un impacto relevante al ofrecer un diagnóstico detallado que permite a la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo, tomar decisiones informadas para optimizar su gestión administrativa y, con ello, fortalecer la captación de depósitos a plazo fijo. Esta información es clave para mejorar la eficiencia operativa y la confianza de los socios, lo que resulta fundamental para garantizar la estabilidad financiera y el crecimiento sostenible de la institución en un entorno competitivo.

Asimismo, la relevancia del estudio radica en su aporte al conocimiento del funcionamiento interno de una cooperativa en el contexto local, donde la administración efectiva es crucial para afrontar desafíos propios del sector financiero. Los resultados obtenidos pueden servir de guía para otras organizaciones similares que busquen mejorar su gestión y aumentar la participación y fidelidad de sus socios, contribuyendo así al desarrollo económico regional y a la consolidación del sistema cooperativo.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

“La inteligencia es la capacidad
de adaptarse al cambio”

Stephen Hawking

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Gestión

La gestión implica llevar a cabo tareas vinculadas a la administración y para desempeñar este papel es crucial contar con una adecuada orientación de cada una de las tareas que componen la gestión. En este puesto hay varias responsabilidades que se deben realizar para la adquisición de recursos que facilitarán su implementación (Soledispa & Pionce, 2022).

Para Mendoza (2016) argumenta que la gestión de la administración posee una estructura de sistemas ya que incluye acciones dirigidas y vinculadas con los objetivos de planificación, cada una de las funciones deben enfocarse en lo que se espera que haga, también implica en identificar la misión, el objetivo, los procedimientos y reglas del capital humano de la empresa.

2.1.2 Gestión administrativa

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos de los que dispone la compañía, todas tienen como fin alcanzar los objetivos y optimizar los resultados, así como maximizar el uso de los recursos, la unificación de la gestión y la administración encamina a que se tenga grandes logros (Cisneros, 2022).

Se entiende como gestión administrativa a la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la administración; tales como la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación, así como también el control de las actividades de la organización, por otra parte, de la gestión administrativa permite mediante un manejo

racional de las tareas, esfuerzo y recursos prevenir problemas en un futuro y dar cumplimiento a los objetivos planificados (Rodríguez, 2022).

2.1.3 Procesos administrativos

Para Camacho, (2020), el procedimiento administrativo se compone de un conjunto de fases (Planificación, organización, dirección y control), con el objetivo de alcanzar los objetivos establecidos, metas de una compañía u organización de la manera más eficaz posible y se segmentan en dos en dos etapas: la mecánica y la dinámica", tal como se ilustra a continuación:

Planificación: consiste en definir metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se van a realizar en un determinado tiempo con el fin de obtener eficacia.

Organización: se trata de dar estructura para que de esta manera pueda distribuir los recursos materiales, financieros, humanos y tecnológicos para así desarrollar el trabajo con conocimientos, la supervisión adecuada y así alcanzar los objetivos.

Dirección: llevar a cabo las estrategias trazadas, orientadas hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos, por medio del liderazgo, la coordinación y la comunicación.

Control: se encarga de verificar y comprobar el cumplimiento de las tareas asignadas para que puedan estar alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de dar solución a los problemas, para mejorar el proceso de toma de decisiones en una empresa.

2.1.4 Captación

Existen diversas formas para captar recursos monetarios, pero sobre todo deben demostrar confianza que es la base sobre la que funciona el sistema financiero actual. Para ello se

usan diversas técnicas como visitas en domicilio dejando publicidades o folletos con información de las tasas de interés, mediante herramientas de marketing en redes sociales y beneficios para promover productos con la finalidad de atraer más socios a la institución y tener la suficiente solvencia para hacer frente a las necesidades de las personas y obligaciones (De la Cruz, 2019).

El producto financiero tales como las captaciones de un banco establecen los mecanismos de la cual las entidades reúnen el dinero de las personas físicas y jurídicas con las que se relaciona, mediante estos flujos de dinero que se incorporan devengan intereses de captación, a partir de los fondos que son depositados a las cuentas, el banco y las entidades financieras disponen de dinero para ofrecer operaciones de crédito a sus clientes (Banco Central del Ecuador, 2022).

2.1.5 Depósito

Los depósitos a la cuenta ahorro a la vista son cuentas bancarias, comprenden los depósitos monetarios, los depósitos del ahorro personal y cualquier otro depósito que pueda retirarse en un plazo menor a treinta días, exigible ya sea mediante cheques, libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro (Guerrero, 2022).

Son productos de ahorro en los que el cliente o socio entrega una cantidad de dinero a una entidad financiera que se hace responsable durante el tiempo determinado, una vez transcurrido ese plazo, la entidad lo devuelve, los depósitos bancarios más comunes son los de interés fijo (Sevilla, 2021).

2.1.6 Inversión a plazo fijo

En una Cooperativa de Ahorro y Crédito, los socios a más de depositar dinero en las cuentas de Ahorros, también pueden hacerlo en otra cuenta denominada depósitos a plazo. Este dinero gana un interés convenido de acuerdo al plazo que dura el depósito, cuyas tasas constan en el Reglamento respectivo de la cooperativa y acorde a lo establecido por la superintendencia de bancos, Transcurrido el plazo, la entidad reincorporara el dinero, junto con el interés acordado (Zambrano, 2019).

La inversión es como la acción de aplicar los recursos disponibles para aumentar el capital, es decir el rendimiento del dinero invertido. El acto de invertir tiene lugar en el mercado financiero, este retorno puede manifestarse de diversas formas como ganancias de capital, ingresos por intereses o dividendos (Santos, 2019).

2.1.7 Políticas de inversión

La política de inversión es un conjunto de normas que un fondo de inversión sigue para decidir cómo, cuándo y en qué invertir (López, 2023).

La política de inversión es un conjunto de directrices y estrategias que establece un fondo de inversión, para gestionar los activos y tomar decisiones de inversión de manera coherente con los objetivos (Morales, 2019).

2.1.8 Políticas Internas

Las políticas se refieren al conjunto de principios, reglas y valores que dirigen el funcionamiento de los procesos y la conducta de los empleados de la entidad. Es crucial cuando trata de armonizar los objetivos de la organización con los procesos y la labor de

cada empleado. Por lo tanto, actúan como esos indicadores que proporcionan información o datos que deben seguir para prevenir incidentes (Guzmán , 2022).

Las políticas internas de una compañía establecen las conductas de los trabajadores en su entorno laboral. Además, definen lo que los trabajadores pueden anticipar de su empresa, determinar que políticas son requeridas o no para su compañía en su cultura empresarial (Moritz, 2023).

2.1.9 Cliente

Es una persona física o jurídica que realiza compras o utiliza habitualmente los servicios de profesionales o empresas a cambio de una transacción monetaria. También podrán hacerlos con el fin de utilizar el producto o servicio para realizar un negocio o actividad comercial posterior (López S. , 2020).

Es cualquier individuo u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios (Quiroga, 2024).

2.1.10 Satisfacción del cliente

Parámetro que evalúa la sólida conexión de los clientes con una marca, compañía o producto. Mediante una encuesta de satisfacción, la compañía puede conseguir respuestas cuantitativas y representativas acerca de las opiniones del público, así se pueden reducir los efectos adversos de las actividades y optimizar las soluciones de manera eficiente, innovadora, creativa y personalizada. El cliente experimenta una sensación de satisfacción tan pronto como adquiere un producto o servicio, si esta medida no satisface

sus expectativas, se sentirá descontento con la empresa o marca (Alves , 2020).

Es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto de una marca, mantener una buena atención y relación con el cliente genera conexión y permite que se sientan a gusto por el servicio que reciben, para lograr se debe acatar a las características del producto y beneficios que pueden generar ya que el producto o servicio que un cliente adquiere detona conceptos y emociones que serán clave para el nivel de satisfacción (Hammond, 2023).

2.1.11 Ahorro

Los ahorros forman parte de los ingresos que las personas deciden no gastar en consumo en la actualidad. Luego, mantiene el capital en riesgo para hacer frente a futuras necesidades o emergencias. Incluso puede quedar como herencia. El ahorro es el porcentaje de ingresos que una persona no gasta ni invierte (Pacheco, 2020).

Suma de dinero que genera rentabilidad durante un periodo de tiempo, su disponibilidad es inmediata ya sea para cubrir una emergencia, una forma de ahorro de dinero es que se deposita en las instituciones bancarias y pueden ser retirados mediante una libreta o tarjeta de cajero automático (Superintendencia de Bancos, 2022).

2.1.12 Tasa de interés

El interés es la ganancia que se obtiene del dinero depositado en una entidad financiera durante un período de tiempo determinado, puede ser en depósito a plazo fijo o por mantener el efectivo en la cuenta de ahorro programado, en el caso de los depósitos, la tasa de interés depende del monto del capital y del período de tiempo. El costo que genera el uso del dinero a través del tiempo es el interés (Banchon, 2019).

Las tasas corresponden al promedio ponderado de acuerdo al monto que vaya a depositar o invertir, estas tasas de interés aplicadas están reguladas por el sistema financiero privado y también de la súper intendencia de economía popular y solidaria en sus operaciones pasivas que están obligadas a remitir al Banco Central del Ecuador (Banco Central del Ecuador, 2023).

2.1.13 Cuenta bancaria

Es un producto financiero en la cual el titular o los titulares de la cuenta realizan la apertura para depositar sus ahorros ya sea de personas naturales o jurídicas, a través de esta herramienta les permite acceder a una serie de productos financieros que están vinculadas con las cuentas, tales como depósitos, las tarjetas de crédito, las tarjetas de débito y demás productos relacionados con la cuenta de ahorro (Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023).

Es un mecanismo que permite guardar dinero para ocuparlo en un futuro, o a fin de cumplir una meta personal o familiar, así como también para responder ante emergencias o gastos imprevistos, por esta razón existen las cuentas de ahorro cuya apertura es relativamente fácil (Banco Central del Ecuador, 2023).

2.1.14 Liquidez

Es el recurso con la que cuenta una empresa para el cumplimiento de sus demás obligaciones, es decir es la rapidez que tiene la empresa para transformar cualquier activo en efectivo en un tiempo menor a un año, por lo tanto la organización demuestra la capacidad para hacer frente a sus obligaciones de un determinado tiempo, como por ejemplo pagar a su personal, a proveedores, cubrir sus costos fijos y cumplir con los

impuestos; así mismo esto ayuda a evaluar el riesgo de mantenerse solvente ante cualquier situación crítica (Sevilla, 2021).

La liquidez es la facilidad con la que se puede convertir en efectivo los activos de la empresa, en otras ilustraciones es la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus necesidades de corto plazo, para ello debe de analizar su capacidad de pago o la ratio de liquidez de los estados de situación financiera de la empresa (Pérez, 2019).

2.1.15 Estados Financieros.

Los estados financieros constituyen la base central de todas las empresas para la toma de decisiones, ya que allí se muestra los resultados obtenidos, la gestión de los accionistas y cada una de las decisiones tomadas con los recursos de la empresa para generar efectivos necesarios para toma de decisiones en un futuro. Por eso es de vital importancia que tanto la persona encargada de presentar la información financiera tenga conocimiento contable y la capacidad de análisis e interpretación (Castrellón, 2021).

Los estados financieros permiten conocer el estado de solvencia, liquidez, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad, simplificando la toma de decisiones en aspectos como en que invertir o cómo y cuándo pagar las obligaciones. por lo que es necesario determinar la importancia de los estados financieros para lograr una correcta toma de decisiones que incidan en el futuro de las empresas. El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del desempeño financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas (Guajardo, 2018).

2.1.16 Indicadores

Los indicadores son herramientas de evaluación, instrumentos o mecanismos que desempeñan un papel fundamental en la medición del grado o la medida gerencial permitiendo realizar evaluaciones precisas del desempeño de una organización en relación a las metas a alcanzar (Muñoz , 2019).

La falta de indicadores de gestión en una empresa sin medir su tamaño conlleva a un rendimiento deficiente. La implementación de los indicadores de gestión permite la mejora significativamente el desempeño organizacional de cualquier entidad (Gaytán , 2019).

2.1.17 Estados de Resultados

Los estados de resultados son parte de las normas contables que una empresa hace uso para darle estructura y así facilitar su análisis de acuerdo a los ingresos y gastos que se han generado en dicho periodo y la utilidad generada (Tapia, 2021).

El estado de resultados es muy conocido por presentar el estado de pérdidas y ganancias, se caracteriza por ser un reporte de carácter financiero que toma como base un periodo determinado para mostrar de manera detallada cuales fueron los ingresos y gastos que obtuvo la empresa a lo largo del periodo, esto representa si existe un beneficio o una pérdida para la empresa, la información que se obtiene es de gran utilidad, sobre todo al momento en que se analiza junto con otros estados financieros de carácter básico como son el estado de flujo y de efectivo y el balance general (Cortéz , 2018).

2.1.18 Cooperativa de ahorro y crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades financieras o conocidas como sociedades financieras que tienen como objetivo social servir las necesidades financieras de sus socios, clientes y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito (Estévez, 2019).

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones autónomas, que ofrecen servicios financieros a sus clientes tales como: créditos, ahorros, inversión a plazo fijo, etc., con la finalidad de priorizar el bienestar de sus socios (Banco Central del Ecuador, 2022).

2.2 FUNDAMENTACION TEÓRICA

2.2.1 Teoría general de la Administración

La teoría administrativa ha ido alterando sus fundamentos de administración en función del contexto, siempre con el objetivo principal de incrementar la productividad: desde tratar al individuo como un elemento más en la máquina de producción hasta considerar al capital como el único recurso relevante de la empresa, hasta reconocer que los individuos son un "recurso" valioso. El capital continúa controlando el funcionamiento de las empresas, ya que lo que nunca se altera es la relación directa entre el capital invertido y la habilidad para incidir en las decisiones, o la separación entre el propietario del capital y los que aportan el trabajo; por esta razón, se alteran las formas de vinculación, pero no el propósito de maximizar la rentabilidad.

En su obra Administración Robbins (2018), La teoría de la administración se centra más en lo que hacen los gerentes y en qué es una buena práctica administrativa. Henry Fajol

fue el primero en identificar cinco de las funciones de los líderes; Planificar, organizar, direccionar, coordinar y controlar.

Para todas las actividades relacionadas con la producción de bienes y servicios, las planean, coordinan, dirigen y controlan las organizaciones. La administración no es otra cosa más que la dirección racional de las actividades de una organización, con o sin fines de lucro. Ella implica todos los procesos administrativos, por tanto, la administración es imprescindible para la existencia, la supervivencia y el éxito de las organizaciones.

Continuando con el mismo autor la teoría General de la Administración es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de la administración en general, sin importar dónde se aplique, ya sea en organizaciones lucrativas (empresas) o no lucrativas. En cada organización, el administrador define estrategias, soluciona problemas y genera innovaciones.

Al respecto plantea Bernal (2007), una compañía u organización realiza esfuerzos para establecer y alcanzar objetivos concretos a través de la fuerza humana y otros recursos. Este proceso detalla un proceso que incluye eficiencia, eficacia, competitividad, productividad, beneficios estratégicos, y constituye un conjunto de herramientas efectivas para alcanzar los objetivos establecidos.

Estos procedimientos administrativos y su interrelación, conforman la administración, cuyo desafío se rige por las reglas para edificar una sociedad más eficiente en términos económicos y sociales. La gestión de las organizaciones se fundamenta en una administración eficaz; la mayoría de la consecución de metas económicas, políticas y sociales se basa en la destreza del administrador. Al estudiar la administración también se debe aplicar los procesos administrativos.

2.2.3 Evolución de la definición de la administración como ciencia

La administración ha sido frecuentemente vista como una ciencia integral, abarcando diversas disciplinas que la convierten en una disciplina holística, dado que incorpora conocimientos de la sociología, psicología, ingeniería, antropología, filosofía, epistemología, entre otras. No obstante, hay escritores que no ven a la Administración como una ciencia, sino más bien como una técnica y un arte. Es seguro decir que la administración es una de las disciplinas más dispersas y dispersas en todas las sociedades, hallándose en viviendas, iglesias, gobierno y empresas económicas de todas las comunidades. Es y siempre ha sido un instrumento eficaz para los líderes.

La Gestión implica la interpretación de los objetivos empresariales y su conversión en acción empresarial a través de la planificación, organización, dirección y supervisión de las actividades llevadas a cabo en los diferentes sectores de la empresa para alcanzar dichos objetivos (Chiavenato, 2006).

2.2.4 Etapas del proceso administrativo

El proceso administrativo posee cuatro etapas como se manifestó. El autor que plantea estas etapas fue George Terry (2017), menciona que las organizaciones están sujetas a una serie de presiones que la obligan reaccionar y actuar de acuerdo a los mercados cambiantes y dinámicos, a su vez que la falta de objetivos o no tenerlos claramente hace difícil la tarea administrativa, es por ello que el proceso administrativo está constituido por las cuatro funciones fundamentales.

Planeación: en esta fase el proceso es importante, suministra los medios con que los recursos humanos manejan los problemas de un ambiente complejo, dinámico y

constante. Dentro de esta fase se engloba los procedimientos y sus metas que se realizarán a futuro y con base en el cumplimiento de los objetivos preestablecidos.

Organización: ayuda a que la gente trabaje con eficacia hacia el logro de los objetivos propuestos, es decir una organización adecuada permite que se obtengan resultados favorables.

Ejecución: es fundamental para obtener resultados favorables y tangibles de la planeación y la toma de decisiones, a través de ella se lleva a cabo la puesta en acción de las actividades propuestas y organizadas.

Control: permite determinar lo que se está haciendo, es decir evaluar el desempeño y si es necesario aplicar las medidas correctivas, de tales maneras que el desempeño este de acuerdo con los planes.

Para Tituaña (2023) menciona que los procesos administrativos se interpretan de diferentes formas y en varias ocasiones, estas se cumplen correctamente. Las fases del proceso administrativo son necesarias aplicarlas para tener un mejor enfoque como son:

Planificación: Esta parte implica la fase más importante del proceso administrativo y su trascendencia radica siendo la base de cada una de las siguientes funciones en campo administrativo, mencionando lo que se va a hacer durante el proceso.

Organización: Consiste en la distribución de las responsabilidades y de las tareas dentro de los grupos, equipos, áreas de trabajo de la cual se compone la organización al igual que se distribuyen los recursos para alcanzar objetivos específicos.

Dirección: la administración en la gestión conlleva a la tarea de proporcionar instrucciones claras de ejercer y fomentar la motivación en el personal cuyo propósito es asegurar el cumplimiento de las responsabilidades mediante la dirección se logra establecer lineamientos efectivos.

Control: este elemento es la última etapa del proceso administrativo donde se comprende el sistema planificado por la empresa.

Los procesos administrativos son fases importantes para darle solución a los problemas que enfrenta la organización, a su vez sirve como soporte para que el gerente tome decisiones de forma correcta que impulsen al crecimiento de la empresa ante un mundo cambiante.

Se observa que los autores citados, manejan cierta similitud en sus definiciones, ya que comparten que la planeación consiste en definir y fijar metas para lograr el propósito planteado por la organización, en conclusión, se puede evidenciar que la planificación es la parte del proceso administrativo en el que involucra las metas organizacionales y fijación de estrategias.

Para Cunuhay y Pilalumbo (2023) en su investigación titulado “Análisis del Proceso Administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Matriz Latacunga”, tiene como finalidad realizar un análisis de los procesos administrativos, ya que observó el desconocimiento en la filosofía institucional, dado que esos elementos deben ser de conocimiento de todo el personal, ya que a partir de aquella base desarrollan las actividades laborales y también al realizar una buena coordinación entre los departamentos lo que permite tomar decisiones adecuadas. Por lo tanto, para un buen desempeño laboral debe entregar a todos los colaboradores los incentivos como bonos

económicos, vacaciones pagadas, etc., planteó estrategias del proceso administrativo de la cooperativa, enfocada al mejoramiento de la filosofía, coordinación, motivación, comunicación y evaluación de las obligaciones laborales de los empleados.

Para González Piña, (2016), en su investigación sobre el sistema de gestión por procesos y mejora continua en la cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda., a través del diagnóstico realizado a la institución se evidencia que los procesos se ejecutan de manera empírica, acorde al desarrollo de las funciones y la operatividad de los diferentes departamentos asignados, sin contar con un manual de procesos y/o procedimientos que regule y estandarice la realización de sus actividades, además se establecen los principales procesos que cuenta la cooperativa en las áreas de captaciones, inversiones a plazo fijo y en los créditos.

2.2.5 Importancia de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa es muy importante, ya que es considerada como la clave del éxito en una empresa y el soporte del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico, de igual forma este elemento es responsable de todas las actividades para alcanzar metas u objetivos (Baque, 2022).

Así también, la gestión administrativa forma una sinergia constante de series de acciones requeridas en busca de la mejor utilización de sus recursos que siempre tendrán la característica de ser escasos, por lo que las decisiones acertadas provocan en las organizaciones un impacto positivo, caso contrario podrían establecer inconvenientes haciendo mal uso de los recursos (Rodríguez, 2022).

2.2.6 Modelo de Gestión Administrativa

La gestión administrativa está a cargo de los objetivos, que supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de la información sea efectivo. Hay varias funciones que desempeñan los directivos en el proceso de gestión organizacional.

Para Mendoza Briones (2017), la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentes orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar y controlar.

Para Ramírez (2016), la incorporación de un nuevo modelo de gestión administrativa propone una nueva evaluación preliminar y exhaustiva de la situación actual, de tal manera que se conozcan todos y cada uno de los procesos administrativos o los elementos que intervienen en ellos.

2.2.7 Perspectivas futuras de la administración

Según Chiavenato (2006), en su teoría general de la introducción a la administración menciona que en los próximos años la tarea administrativa será incierta y desafiante, pues se verá afectada por un sinnúmero de variables, cambios y transformaciones llenos de ambigüedad e incertidumbre. El administrador se enfrentará con problemas multifacéticos y cada vez más complejos de los anteriores; su atención se disputa entre eventos y grupos de la empresa. Éstos le suministrarán información contradictoria que complicará su diagnóstico perceptivo y su visión de los problemas por resolver o de las situaciones por enfrentar: las exigencias de la sociedad, de los clientes, de los

proveedores, de las agencias reguladoras, los desafíos de los competidores, las expectativas de la alta dirección, de los subordinados, de los accionistas, etc. Estas exigencias, desafíos y expectativas sufren cambios que sobrepasan la capacidad de comprensión del administrador.

2.2.7 Fundamentos de servicio al cliente

Aunque el servicio se basa principalmente en la parte comercial o la unidad responsable, debe ser una tarea realizada por cada uno de los empleados de la organización. En otras palabras, este debe ser transversal a todas las unidades y no enfocarse en un grupo reducido de individuos, sino que en cambio debe incluir a cada individuo, sin importar el área funcional en la que se desempeñe. Por lo tanto, es evidente que el servicio al cliente se define como un conjunto de tácticas que una compañía implementa para alcanzar su meta principal y misional, que es dirigir la empresa hacia el mercado.

Muchas organizaciones e individuos desconocen cómo comenzar el proceso de crear cultura de servicio y es en este punto cuando emergen preocupaciones sobre lo que se debe hacer y cómo se va a realizar. Sin embargo, aún más relevante es considerar cuáles serán las ventajas temporales de las acciones que se implementen actualmente y su impacto en la consecución de los objetivos y metas corporativas vinculadas con la introducción a nuevos mercados, la permanencia o posicionamiento de productos.

Cuando se habla de servicio al cliente se habla de calidad bajo tres ejes:

- Calidad
- Efectividad
- Eficiencia

- Eficacia para la competitividad

Una vez identificado el cliente de la empresa y segmentado, es necesario determinar los atributos que presentará el servicio al cliente de la organización, considerando que estos poseen características y generalidades que se adoptan o ajustan dependiendo de la empresa, el ambiente y el tipo de cliente (Murillo, 2018).

2.2.7.1 Medición y seguimiento de la satisfacción del cliente.

La satisfacción del cliente es el resultado de comparar su expectativa con la percepción del producto o servicio recibido, cuanto mejor sea la percepción del cliente del servicio recibido y siempre y cuando esté con sus características, mayor será la satisfacción del cliente ante el servicio prestado. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de la mejora continua, como única vía para conseguir satisfacer las crecientes expectativas de los clientes.

Resulta imprescindible el compromiso de todos los empleados y su involucración en un sistema que permita mejorar continuamente la calidad del servicio con las cuatro prioridades fundamentales:

- Plena satisfacción del cliente: como prioridad absoluta.
- La calidad es lo primero: como factor estratégico clave
- Mejora continua de los procesos: como prioridad operativa en toda empresa.
- Compromiso de todos los empleados: como única vía posible.

Las empresas deben interactuar de manera amigable con el cliente y los empleados deben estar capacitados para desempeñar ese rol, manteniendo valores y principios, las inversiones que se realizan para mejorar el servicio solo serán rentables sin importar la

cantidad de dinero invertido, si los clientes perciben y son conscientes de la calidad del servicio (Tschohl, 2021).

2.2.8 Gestión Administrativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Según Gámbaro (2021), establece que la gestión administrativa en las cooperativas de ahorro y crédito es crucial para su sostenibilidad y cumplimiento de objetivos, ya que permite optimizar recursos y garantizar el buen funcionamiento institucional, abarca desde la planificación estratégica hasta la gestión diaria, incluyendo aspectos como la organización, dirección, control y evaluación de los procesos.

Continuando con el mismo autor dice que todo proceso administrativo tiene sus etapas, permitiendo que todos sus objetivos sean realizados por las empresas, las etapas dan como resultado el control dinámico y administrativo interno.

De la misma manera cada etapa tiene un rol importante en las funciones a realizar, permitiendo la medición y evaluación de resultados o avances de las acciones que se tomaron para lograr la meta, convirtiéndola en un negocio más adaptable y productivo.

Un estudio realizado por Huashca (2024), destaca que la relación entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en las cooperativas de ahorro y crédito, que se enfrentan a importantes retos debido a la competitividad en el sector financiero y a una normativa estricta. Por lo que el objetivo es examinar cómo la implementación de una administración basada en procesos puede mejorar el desempeño organizacional, maximizar los recursos y aumentar la eficiencia de la gestión interna. Los resultados muestran una correlación significativa entre ambas variables, lo que indica una fuerte relación entre la eficacia de la gestión administrativa y el rendimiento de la gestión de

procesos. Además, se observó que los aspectos organizativos y direccionales de la gestión administrativa y la mejora continua de la gestión de procesos eran cruciales para el fortalecimiento del funcionamiento interno.

Un estudio realizado por Muñoz (2021), sobre BanEcuador, señala falencias administrativas lo cual afectaron a los resultados de captación, también la necesidad de mejorar continuamente la gestión administrativa. Mediante observación en áreas operativas y comerciales, aplicación inconsistente de procesos estratégicos y ausencia de verificación continua de resultados. Durante 2020, la institución no cumplió al 100% sus metas de captación, alcanzando solo el 96.42%, este hallazgo resalta como la gestión administrativa incide de manera directa en la eficacia institucional, incluso en entidades financieras con mayor infraestructura.

De acuerdo con la investigación realizada por las autoras Salazar y Suarez (2019) con el tema de la gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019, quería determinar la relación que existen entre ambas variables, comprobando estadísticamente que, si existe relación positiva y significativa, dado el valor del coeficiente de correlación de Pearson 0,592 puede señalar que presenta una moderada correlación.

2.2.9 Captación de depósitos a plazo fijo en el sector cooperativismo

Según un informe emitido por el Banco Central del Ecuador (2022), establece que la captación de depósitos a plazo fijo se ha convertido en una fuente de financiamiento para las cooperativas y a su vez en la mejor decisión de inversión para los clientes, ya que manejan una tasa de interés más alta que los bancos, la dinámica de los depósitos en el sistema financiero nacional estuvo relacionada principalmente, con las estrategias para

captar recursos por parte de las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos privados, cabe señalar que en los últimos años, los depósitos en las cooperativas muestran niveles de crecimiento superiores a los de los bancos privados.

Mientras que para Lusardí (2019), constituye que en la actualidad, los cambios tecnológicos influyen significativamente en el mundo financiero, lo que ha revolucionado a la forma de realizar pagos, decidir sobre inversiones financieras y la búsqueda sobre asesoramiento financiero, desde otro enfoque, la educación financiera incide significativamente en la toma de decisiones de la población lo que coadyuva eficientemente en la administración de sus recursos dotándolos de habilidades y capacidades cognitivas para responder a posibles problemas financieros en el diario vivir

Para Garzón (2019), en su investigación sobre la captación de inversiones por el sistema financiero de Chimborazo, análisis desde la perspectiva del cliente, menciona que en el Ecuador no es sencillo fomentar el ahorro y la inversión ya que las personas no tienen esta cultura de ahorro debido a varios factores como el reducido nivel de ingreso, el miedo generado por la incertidumbre económica, la falta de información sobre este servicio financiero, entre otras razones. También menciona que el 46% de las personas encuestadas no están satisfechos con el servicio que brinda la institución financiera y según la perspectiva del cliente se pudo evidenciar que los aspectos más importantes para realizar una inversión son la seguridad de la entidad financiera y las tasas de interés respectivamente, por lo expuesto las instituciones financieras deben emprender en campañas para el fortalecimiento institucional y de comunicación sobre productos, servicios, tasas de interés a los clientes.

2.2.10 Tasas de Interés y su Impacto en las Captaciones

Las tasas de interés en las pólizas a plazo fijo suelen disminuir debido a factores macroeconómicos como la reducción de la inflación y la política monetaria, estas tasas también pueden depender de la oferta y demanda de capital de dinero disponible en el sistema financiero, es decir cuando hay mayor captación de ahorros o un exceso de liquidez, los bancos tienden a ofrecer tasas más bajas para asegurar una rentabilidad adecuada mientras manejan el riesgo financiero.

Estas relaciones nacen debido a la necesidad que tiene las personas de poner sus recursos en custodia y con constantes rendimientos, por consiguiente, lo ingresan a las instituciones financieras para ser beneficiario de la tasa de interés pasiva. De la misma manera sucede con las necesidades de financiamiento donde buscan instituciones que les brinde una tasa de interés activa menor y mejores condiciones, siendo el valor agregado del sistema financiero popular y solidario ofrecer tasas pasivas altas y menores tasas de interés activas (Apuri, 2019).

Para Marreros y Reátegui (2021), mencionan en su investigación que si la determinada institución presenta problemas y su reputación es mala, las personas no estarán convencidas de tener sus depósitos ahí por lo que los retirarán y ese dinero no estará disponible en lo inmediato. Por lo tanto, es importante que existan estrategias y planes para la captación de recursos al mayor tiempo posible, y estos recursos puedan ser colocados siguiendo los protocolos establecidos por cada institución y apegados a la normativa vigente.

Por su parte, Gutiérrez (2022), en su estudio sobre la Cooperativa 15 de abril, encontró desconocimiento del manual de procesos y políticas de captaciones entre colaboradores,

procesos desactualizados en todas las áreas, promoción de marketing insuficiente, falta de herramientas de seguimiento de metas y percepción negativa de los socios. Estos factores resultaron en incumplimiento de metas de captación y pérdida de participación en el mercado frente a otras cooperativas.

2.2.11 Impacto de la Gestión Administrativa sobre los Resultados Financieros.

La gestión administrativa conlleva a la definición de estrategia organizacional. a mediados del siglo pasado, se empieza a introducir y difundir este concepto dentro de las organizaciones, con el propósito de mejorar su desempeño en un contexto fluctuante, en términos económicos, políticos y sociales. la productividad en las empresas, es un fenómeno que ha evolucionado en las últimas décadas, convirtiéndose en la actualidad en un factor importante en los países desarrollados y en aquellos que están en desarrollo tal como lo plantea el autor (Zambrano, 2021).

Continuando con el mismo autor en su teoría dice que cuando una entidad, como lo es una cooperativa de ahorro y crédito cuenta con una administración sólida, es capaz de generar buenos resultados económicos y sostenibilidad a largo plazo. la correcta planificación estratégica, un buen liderazgo y el establecimiento de control interno bien estructurados permiten alcanzar los niveles de satisfacción de eficiencia y rentabilidad, estos factores reflejan en indicadores financieros como la rentabilidad, el margen operativo y la liquidez de la empresa.

Para Pilla (2014), en su investigación sobre la Cooperativa "Salasaca. Ltda.", propone incrementar captaciones mediante tasas competitivas basadas en seguimiento del mercado, mejorar el servicio capacitando empleados, influir en los socios con promociones periódicas para aumentar liquidez y ejecutar un plan de acción enfocado en

objetivos estratégicos. Destaca que implementar estas estrategias requiere apoyo de accionistas, socios y disponibilidad del personal.

Para Guamán (2023), de acuerdo con la autora en su investigación destaca que la prioridad es el ámbito financiero y su objetivo determinar la gestión financiera y su impacto social en los socios de la entidad financiera investigada por lo que se basó en cuestionarios dirigidos a los empleados de la cooperativa y a socios, también analizó estados financieros y balances en la que demuestra los resultados en los indicadores en la cual presentó una disminución durante el año 2020, donde la causa principal que afecta a la crisis económica fue la pandemia, mientras tanto los indicadores no se logran satisfactoriamente.

En cambio, el autor Cumbal (2022), en su investigación menciona que tiene como finalidad implementar este modelo de gestión administrativo-financiero para mejorar la rentabilidad y eficiencia en sus operaciones administrativas, además desarrollo un análisis tanto de balances como de estados financieros donde detecto la rentabilidad que se poseía de un período a otro. Mediante este modelo se logró diseñar un manual de funciones de la entidad financiera para una correcta organización, con la finalidad de contribuir al desarrollo de la misma y proponer índices que permitan controlar sus ingresos de mejor manera, al culminar con el respectivo análisis el modelo de gestión administrativo-financiero no solo permitirá incrementar la rentabilidad, sino también del personal y mejorar la atención al cliente.

Actualmente los estados financieros ayudan a medir la rentabilidad de una empresa, a través de los resultados se puede conocer las pérdidas y ganancias que está generando a lo largo de su trayectoria, es fundamental tomar en cuenta los valores que presenta ya que

eso permite medir el impacto que tiene y como solventarse ante un problema financiero y económico.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador

De acuerdo con la Asamblea constituyente (2008), señala en sus artículos que las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano.

Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley. Las superintendencias serán dirigidas y representadas por las superintendencias o superintendentes. La ley determinará los requisitos que deban cumplir quienes aspiren a dirigir estas entidades.

Las superintendencias o los superintendentes serán nombrados por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social de una terna que enviará la presidenta o presidente de la República, conformada con criterios de especialidad y méritos.

Que, el artículo. 309 de la Constitución de la República señala que el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario;

Que, el artículo 311 de la misma Constitución señala que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria;

Que, el artículo 319 de la Constitución de la República establece que se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresas públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas (Asamblea constituyente, 2008).

2.3.2 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

De acuerdo con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2023), el Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito. - Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley. Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos especificados por el órgano regulador, podrán realizar, como actividades complementarias, únicamente, aquellas consideradas como auxiliares de las actividades financieras, sin perjuicio de los servicios sociales y asistenciales que, resueltos por la asamblea general, deberán ser prestados, por intermedio de empresas especializadas, de preferencia del sector popular y solidario.

Art. 29.- Socios. - Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se excepcionan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles. La calidad

de socio nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración y la suscripción de los certificados que correspondan, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia y no será susceptible de transferencia ni transmisión.

Art. 30.- Pérdida de la calidad de socio.

La calidad de socio de una cooperativa, se pierde por las siguientes causas: retiro voluntario, exclusión, fallecimiento o pérdida de la personalidad jurídica (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2023).

2.3.3 Políticas internas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda.

De acuerdo con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora (2023), el Art. 1.- La Cooperativa podrá aceptar depósitos en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica, en el marco de lo establecido por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera.

Art. 2.- Los depósitos captados serán destinados a las operaciones financieras vigentes que la Cooperativa realiza con sus socios, estas pueden ser en la modalidad de Cuentas de Ahorro, Certificados de Aportación, y Depósitos a Plazo Fijo.

Art. 3.- La recepción de los depósitos en Cuentas de Ahorro, Certificados de aportación y/o Depósitos a plazo Fijo podrá ser en efectivo, cheque local o cheque de otras plazas, giros o transferencias bancarias o débito de una cuenta de Ahorros. Y por ningún concepto se recibirá depósitos y/o retiros de dinero fuera de las instalaciones de la cooperativa, a menos que se disponga de los equipos y herramientas necesarios para mitigar el riesgo generado al realizar este tipo de transacciones.

Art. 11.- Para aquellas operaciones que superen los montos establecidos por la Unidad de Análisis Financiero (UAF), los socios deberán declarar su procedencia en los formatos y requisitos que la cooperativa establezca para el efecto.

Art. 12.- El Oficial de Cumplimiento reportará a la UAF aquellos Depósitos u operaciones que superen lo establecido en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para Prevención de Lavado de Dinero proveniente de Actividades Ilícitas, en los formatos establecidos por el órgano de control.

Art. 76.- La pre cancelación de inversiones es un proceso extraordinario, eventual y admitido por razones de fuerza mayor, por lo tanto, el personal de captaciones deberá informar a los inversionistas y socios que su dinero será utilizado para prestar a otras personas, como parte de la intermediación financiera que ejecuta la Cooperativa, por lo que, no podrá disponer de dichos fondos en el plazo establecido. Para efectuar una pre cancelación de un depósito de plazo fijo, el socio/cliente deberá realizar una solicitud por escrito indicando los motivos de la pre cancelación, dirigida al Gerente, al menos con 48 horas de anticipación.

Art. 77.- La Gerencia General en casos de fuerza mayor demostrada autorizará la cancelación de un plazo fijo antes de la fecha pactada.

Art. 78.- En los casos de pre cancelación el sistema automáticamente calculará el interés por los días transcurridos considerando la tasa mínima de ahorros vigente a la fecha (Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, 2023).

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“Investigar es crear nuevo
conocimiento.”

Neil Armstrong

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación tuvo un enfoque mixto, en donde se combinaron los datos cualitativos que provienen de la entrevista al gerente, con la información cuantitativa obtenida de las encuestas realizadas a los empleados e inversionistas, de tal forma que se proporciona un estudio con mayor validez y confiabilidad respecto de la problemática propuesta.

Para el desarrollo del proyecto se utilizó los siguientes tipos de investigación:

3.1.1 Investigación descriptiva

Este tipo de investigación resultó fundamental para describir detalladamente los elementos analizados, permitiendo identificar los procesos administrativos y analizar las políticas internas que influyen en la captación de depósitos a plazo fijo. Gracias a este análisis, fue posible cumplir con los objetivos establecidos en el estudio.

3.1.2 Investigación de campo

Esta investigación permitió recabar información directamente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, Agencia Quevedo, con la finalidad de obtener datos que permitan identificar los procesos administrativos, analizar las políticas internas y determinar el impacto de la gestión administrativa en los resultados financieros de la institución. Esta información ayudó a realizar recomendaciones concretas.

3.1.3 Investigación documental

Este tipo de investigación se empleó para obtener documentación fundamental en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, Agencia Quevedo, con el propósito de alcanzar cada uno de los objetivos propuestos. Asimismo, se recabó información

secundaria a través de tesis, libros y artículos académicos que sustentaron el marco teórico y permitieron fortalecer el análisis de la problemática abordada.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Método inductivo

Este método indujo a recolectar información y datos específicos a través de entrevista y encuestas a la población interna de la institución, de esta manera se logró evaluar la gestión administrativa y su incidencia en la captación de depósitos a plazo fijo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora.

3.2.2 Método deductivo

El método deductivo permitió analizar las políticas internas que inciden en la captación de depósitos a plazo fijo en la Cooperativa Juan Pio de Mora. Para ello, se partió de conceptos generales relacionados con la gestión administrativa y se contrastaron con la información obtenida de los colaboradores de la Agencia Quevedo, lo que facilitó una comprensión más clara del funcionamiento interno de la entidad.

3.2.3 Método estadístico

El principal método estadístico que se empleó en la investigación fue el Rho de Spearman, a través del estadístico SPSS, porque ayudó a determinar la relación que tienen las variables propuestas, por un lado, está la gestión administrativa y por el otro está la captación de depósito a plazo fijo. También se consideró la Prueba del Chi cuadrado como método estadístico secundario porque permitió determinar la asociación entre las variables categóricas de estudio, fortaleciendo así la validez de los resultados obtenidos.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Este apartado ayudó a describir la estructura del objeto de estudio, pues para ello se describe la población y la muestra, las técnicas y los instrumentos que se implementaron en la presente investigación y que se detallan a continuación:

3.3.1 Población y muestra

3.3.1.1. Población

En la presente investigación se consideró una población de 150 individuos, distribuida de la siguiente manera: 1 Gerente, 5 empleados y 145 inversionistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora.

Tabla 1

Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, Agencia Quevedo

Descripción	Población	Muestra
Gerente	1	1
Oficial de captaciones	1	1
Atención al cliente	1	1
Asesor de negocios	1	1
Cajera	1	1
Inversionistas	145	105
TOTAL	150	110

Nota. La tabla representa como está distribuida la población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, Agencia de Quevedo

Debido a que la población de los inversionistas es considerable y supera los 100 individuos, se aplicó la fórmula de muestreo que a continuación se describe;

Datos:

Población (N): 145 inversionistas

Nivel de confianza (Z): 95% = 1.96

Margen de error (e): 5% = 0.05

Proporción esperada (p): 0.5

Fórmula para la población finita:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times (1 - p)}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times (1 - p)}$$

$$n = \frac{145 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (145 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{145 \times 3,8416 \times 0.25}{0.0025 \times 144 + 0.9604}$$

$$n = \frac{139.258}{1.3204} = \mathbf{105.46}$$

3.3.1.1. Muestra

Se consideró como muestra de estudio a 1 Gerente a quien se le aplicó la entrevista, a 5 empleados y a 105 inversionistas a quienes se les empleó los cuestionarios de encuestas, para identificar los procesos administrativos, analizar las políticas internas y determinar el impacto de la gestión administrativa en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora.

3.3.2 Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación a utilizar para este proyecto son las siguientes:

3.3.2.1. Entrevista

Como parte del proceso de recolección de la información, se realizó la entrevista al gerente con la finalidad de conocer el proceso de la Cooperativa, los productos financieros que ofrece y también las políticas internas que manejan, buscando de manera directa fundamentar la información requerida para dar una mayor claridad al problema detectado, tal como lo señala Cohen (2019), la entrevista permite acceder a perspectivas profundas y detalladas que enriquecen el análisis investigativo.

3.3.2.1. Encuesta

Con el propósito de obtener información cuantitativa, se aplicó una encuesta a los empleados e inversionistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo, con la finalidad analizar las políticas que influyen en la captación de depósitos a plazo fijo y determinar el impacto de la gestión administrativa en los resultados financieros de la institución, ya que según lo describe Vidal (2019), las encuestas permiten recopilar datos estructurados y medibles que facilitan el análisis estadístico y la toma de decisiones informadas.

3.3.3 Instrumentos de la Investigación

3.3.3.1 Guía de cuestionario

Los cuestionarios permitieron recabar información primaria que ayudaron a alcanzar los objetivos propuestos. En este sentido, se emplearon cuestionarios de encuesta a los

empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo, con un total de 10 preguntas cerradas y estandarizadas a escala de Likert; siempre, casi siempre, a veces y nunca, considerando la matriz de operacionalización respecto de la variable independiente que es la gestión administrativa, en donde se establecieron las dimensiones como; planificación, organización, dirección y control.

Del mismo modo en el cuestionario de encuesta de los inversionistas se consideraron 10 preguntas cerradas y estandarizadas, en base a la escala de Likert; totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. En este caso se tomó en consideración la variable dependiente como lo es la captación de depósitos a plazo fijo con sus dimensiones; políticas internas, confianza del cliente, atención al cliente y resultados financieros.

3.3.3.2 Guía de entrevista

En la investigación también se consideró el cuestionario de entrevista dirigido al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo, con un total de 10 preguntas, en base a las dimensiones; planificación, organización, dirección y control, con la finalidad de analizar las políticas internas que influyen en la captación de depósitos a plazo fijo de la institución.

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del marco teórico se consideraron tres puntos relevantes que conforman el orden de la investigación:

La fundamentación conceptual de la presente investigación se realizó de acuerdo con las variables independiente y dependiente, en donde se destacan los siguientes temas y

subtemas; gestión administrativa, procesos administrativos, indicadores, etc., mientras que en la captación de depósitos a plazo fijo se destaca la inversión, cuenta de ahorro, tasas de interés, pre cancelación, depósitos a plazo fijo, etc.

En la fundamentación teórica se llevó a cabo una revisión bibliográfica centrada en los temas principales, como la gestión administrativa y la captación de depósitos a plazo fijo, así como en subtemas relacionados, entre ellos las cuentas de ahorro, el dinero y otros antecedentes relevantes. Estos contenidos sustentan el desarrollo del proyecto investigativo, con base en estudios académicos de diversos autores que abordan el tema tratado en diferentes instituciones financieras.

La fundamentación legal se basó en los artículos que hacen referencia al funcionamiento de las Cooperativas de ahorro y Crédito, la Ley Orgánica de Regulación y Control, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Seguro de Depósitos COSEDE, boletines del Banco Central del Ecuador.

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.3.1 Fuentes primarias

Para recolectar la información primaria, se realizó el siguiente proceso: Se dialogó con el Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo, respecto de la investigación, en la reunión se socializó el propósito del estudio y al mismo tiempo se estableció la forma de obtención de información de la siguiente manera; los estados financieros y todo lo inherente al estudio se solicitó mediante oficio para su entrega directa, mientras que para la aplicación de la entrevista y las encuestas se las realizó a través de la herramienta digital Microsoft Forms, de esa manera se logró obtener

los datos requeridos sin interrumpir de las actividades laborales.

Se realizó el diseño y revisión de los cuestionarios de entrevista y de encuestas tanto con la docente guía como con el Gerente de la Cooperativa, luego se aplicó una prueba piloto de los instrumentos, tomando como muestra a 2 empleados y a 5 socios para corregir errores de forma y de fondo. Finalmente, se enviaron los cuestionarios de entrevista y de encuesta al Gerente, a los empleados y a los inversionistas, utilizando como método de recolección de información los links creados con la ayuda de Microsoft Forms. Esto facilitó la recolección de datos, desde la comodidad en tiempo y espacio de los sujetos investigados, garantizando una información de calidad.

3.2.1 Fuentes secundarias

Para realizar la presente investigación fue indispensable realizar una búsqueda en la web en páginas académicas y en la biblioteca virtual de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, tanto en artículos académicos, en tesis, en libros y en documentos referentes al tema de la gestión administrativa y su incidencia en la captación de depósitos a plazo fijo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

A partir de la información obtenida de las encuestas aplicadas a los empleados y a los socios, se la procesó utilizando el software estadístico SPSS, ingresando la información existente en Microsoft Forms de manera ordenada. Este proceso garantizó que los datos alcanzados sean confiables y seguros, pues también se aplicó el Alpha de Cronbach para validar la confiabilidad de los instrumentos. En lo posterior se diseñaron las tablas y figuras en Excel para su respectivo análisis en Word para su presentación final.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“Los resultados que consigues estarán en proporción directa al esfuerzo que aplicas.”

Denis Waitley

4.1 PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE INFLUYEN EN LA CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO EN LA COOPERATIVA JUAN PÍO DE MORA, AGENCIA QUEVEDO

Para conocer el manejo de los procesos administrativos que influyen en la captación de depósitos a plazo fijo, realice una encuesta al personal de la Agencia Quevedo, con finalidad de obtener más información sobre los procesos administrativos que manejan en la agencia como: planificación, organización, dirección y control.

4.1.1. Resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la Agencia Quevedo

Tabla 2

Proceso de planificación

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Total
1. ¿Las metas relacionadas con la captación de depósitos a plazo fijo son realistas y alcanzables?	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (100%)	5 (100%)
2. ¿Tienen claridad sobre el proceso de captación de depósitos a plazo fijo?	3 (60%)	1 (20%)	1 (20%)	0 (0%)	5 (100%)
3. ¿Considera que una mejora en los procesos administrativos podría aumentar significativamente la captación de depósitos a plazo fijo?	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (100%)

Nota. Datos basados en percepciones sobre procesos y metas institucionales.

Análisis e interpretación

El 100% de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora respondieron que “Nunca” relacionan las metas con la captación de depósitos a plazo fijo como realistas y alcanzables, seguido del 60% que indicó que “Siempre” tienen claridad sobre el proceso de captación, y finalmente, el 100% afirmó que “Siempre” consideran que mejorar los procesos administrativos podría aumentar significativamente la captación de depósitos. Este resultado evidencia que es necesario alinear las metas institucionales con la realidad operativa, a fin de optimizar el desempeño y la eficacia institucional.

Tabla 3

Proceso de organización

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Total
4. ¿Los procesos administrativos actuales están claramente definidos en la cooperativa?	3 (60%)	2 (40%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (100%)
5. ¿Los procedimientos internos facilitan una atención eficiente a los clientes interesados en depósitos a plazo fijo?	0 (0%)	4 (80%)	1 (20%)	0 (0%)	5 (100%)
6. ¿Los sistemas tecnológicos utilizados en la gestión administrativa son adecuados y actualizados?	0 (0%)	0 (0%)	5 (100%)	0 (0%)	5 (100%)

Nota. Estas son las percepciones sobre organización y herramientas tecnológicas actuales.

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 60% de los empleados considera que los procesos administrativos están “Siempre” claramente definidos, mientras que el 40% opina que esto ocurre “Casi siempre”, lo cual refleja una organización con fundamentos establecidos, aunque con espacio para reforzar la claridad. Respecto a los procedimientos internos, el 80% manifestó que “Casi siempre” permiten brindar una atención eficiente a los clientes interesados en depósitos a plazo fijo, y el 20% indicó que solo sucede “A veces”, evidenciando áreas susceptibles de mejora. Además, el 100% señaló que los sistemas tecnológicos “A veces” son adecuados y actualizados, lo que revela la necesidad de renovar herramientas tecnológicas y optimizar su uso en los procesos administrativos.

Tabla 4

Proceso de dirección

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Total
7. ¿Se brinda capacitación continua sobre los procedimientos administrativos relacionados con la captación de depósitos a plazo fijo?	0 (0%)	0 (0%)	5 (100%)	0 (0%)	5 (100%)
8. ¿Existen canales efectivos de comunicación interna sobre los cambios en políticas o procesos administrativos?	0 (0%)	2 (40%)	3 (60%)	0 (0%)	5 (100%)

Nota. La capacitación y comunicación requieren fortalecerse en dirección administrativa.

Análisis e interpretación

El análisis muestra que la totalidad de los empleados percibe que la capacitación continua sobre los procedimientos administrativos relacionados con la captación de depósitos a plazo fijo se realiza únicamente “A veces”, indicando una insuficiencia en la formación constante. En cuanto a la comunicación interna, el 40% considera que los canales para informar sobre cambios en políticas o procesos administrativos son “Casi siempre” efectivos, mientras que el 60% los califica como “A veces”, lo que refleja una comunicación interna poco consistente. Estos resultados evidencian la necesidad de mejorar la capacitación y los procesos comunicativos en la dirección administrativa.

Tabla 5

Proceso de control

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Total
9. ¿El tiempo dedicado a tareas administrativas no interfiere con la atención al cliente?	0 (0%)	1 (20%)	3 (60%)	1 (20%)	5 (100%)
10. ¿Existe un sistema de seguimiento y evaluación de los procesos administrativos implementados?	0 (0%)	3 (60%)	2 (40%)	0 (0%)	5 (100%)

Nota. El control administrativo presenta áreas de mejora en la gestión del tiempo y seguimiento eficaz.

Análisis e interpretación

Los datos revelan que solo el 20% de los empleados considera que el tiempo dedicado a tareas administrativas “Casi siempre” no afecta la atención al cliente, mientras que la mayoría señala que esto ocurre solo “A veces” el 60% o “Nunca” el 20% de los

encuestados, lo que sugiere que las actividades administrativas a menudo interfieren con la calidad del servicio. En relación con el seguimiento y evaluación de los procesos administrativos, el 60% indicó que “Casi siempre” hay un sistema implementado, y el 40% que esto sucede “A veces”, demostrando que, aunque existen controles, aún se pueden mejorar para garantizar mayor eficiencia.

Discusión

Los hallazgos de esta investigación reflejan una serie de desafíos y oportunidades en los procesos administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, Agencia Quevedo, que concuerdan con estudios previos. En cuanto a la planificación, los resultados evidencian que ninguna meta relacionada con la captación de depósitos a plazo fijo es percibida como realista o alcanzable por los empleados, aunque sí tienen claridad sobre el proceso y reconocen que la mejora administrativa puede incrementar los resultados. Esto coincide con lo señalado por Cunuhay y Pilalumbo (2023), quienes advierten que la falta de conocimiento y alineación con la filosofía institucional limita el desempeño laboral y la efectividad de la planificación estratégica.

Respecto al proceso de organización, la mayoría de los trabajadores percibe que los procedimientos están definidos y facilitan la atención al cliente; sin embargo, la insuficiencia en la actualización tecnológica destaca como un área crítica de mejora. Esto guarda relación con las observaciones de González Piña (2016), quien reportó la ausencia de manuales y estandarización en procesos, afectando la coordinación y el funcionamiento sistemático. La organización, entonces, requiere fortalecerse mediante la modernización de recursos tecnológicos y la formalización de procedimientos.

En el ámbito de la dirección, los resultados muestran una capacitación limitada y una comunicación interna inconsistente. Esto es preocupante porque, como subrayan ambos autores, la motivación y la comunicación efectiva son claves para la coordinación y el compromiso del personal. La falta de formación continua y canales efectivos para informar cambios administrativos comprometen la capacidad del personal para adaptarse y responder con eficiencia, impactando directamente en la gestión de captaciones.

Finalmente, en cuanto al control, se observa que las tareas administrativas frecuentemente interfieren con la atención al cliente, y aunque existen sistemas de seguimiento, estos no se aplican de manera constante. Este hallazgo confirma la necesidad de implementar controles más rigurosos y efectivos, que permitan evaluar y ajustar continuamente los procesos, fortaleciendo así la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

En resumen, los resultados indican que, para fortalecer la cooperativa, es imprescindible alinear las metas con la realidad operativa, formalizar y modernizar los procesos organizativos, mejorar la capacitación y comunicación, y optimizar los mecanismos de control. Estas acciones, apoyadas en estrategias integrales, permitirán superar las deficiencias identificadas y contribuirán a un mejor desempeño institucional.

4.2 POLÍTICAS INTERNAS QUE INFLUYEN EN LA CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA

Para conocer las políticas internas que influyen en la captación de depósitos a plazo fijo llevé a cabo un banco de preguntas para la entrevista dirigida al gerente general, a continuación, se presenta los resultados de la entrevista:

4.2.1 Resultados de la entrevista aplicada al gerente general

Tabla 6

Resultados de la entrevista realizada al Gerente General.

Preguntas	Respuesta del Gerente	Análisis
Pregunta 1 ¿Cuáles son las políticas internas relacionadas con la captación de depósito a plazo fijo?	Las políticas de ajustan y se alinean a las normativas de los entes reguladores, es necesario que el dinero tenga su justificativo, los montos mayor o igual a 10000, existen sanciones por cancelación anticipada, política por renovación automática, política de control y cumplimiento normativo, etc.	La cooperativa busca una buena orientación con el cliente para brindar un servicio de calidad.
Pregunta 2 ¿Qué factores considera que influyen en la decisión de ofrecer	Tasas de interés ofrecidas por otras instituciones, cambios gubernamentales, falta de cultura de ahorro, disponibilidad del presupuesto, etc.	Una buena gestión mantiene un enfoque centrado en el equilibrio,

promociones o incentivos?		sostenibilidad y toma de decisiones.
Pregunta 3 ¿Existen limitaciones o restricciones en cuanto a los montos o plazos ofrecidos?	Sí, el monto mínimo de inversión es de \$100, la tasa se establece en base al tiempo, durante el periodo del tiempo que dure la póliza el cliente no puede disponer del capital, si el cliente no anticipa la cancelación esta se renueva automáticamente.	Al cumplir con estas restricciones permite al cliente tener la información clara y precisa.
Pregunta 4 ¿Cómo evalúa la cooperativa el desempeño de las estrategias de captación de depósitos a plazo fijo?	En base a los indicadores como el índice de captación, establecemos metas para cada agencia y estamos dando seguimiento mes a mes de las pólizas nuevas.	A través de los indicadores de desempeño la cooperativa está al tanto de los montos captados.
Pregunta 5 ¿Qué campaña resultó más efectiva que otras para atraer depósitos a plazo fijo?	Si, campañas tales como: sorteos por el mes mamá que por cada inversión mínima de \$ 100, en navidad también se realizó un evento navideño.	Con las promociones la cooperativa busca motivar a los clientes a invertir y generar crecimiento en sus ahorros.

<p>Pregunta 6 ¿Cuáles fueron los principales desafíos en la captación de depósitos a plazo fijo durante ese año?</p>	<p>Se instalaron cooperativas nuevas, la alta competencia de tasas de interés, las extorsiones, etc.</p>	<p>La cooperativa de adapta a los entornos cambiantes y su compromiso con el cliente.</p>
<p>Pregunta 7 ¿Qué aspectos del proceso administrativo podrían optimizarse para mejorar los depósitos a plazo fijo?</p>	<p>Digitalización de procesos como: firma electrónica, notificaciones de vencimientos y renovaciones a través de WhatsApp, mensajes o aplicativos móviles.</p>	<p>La cooperativa busca optimizar sus recursos para mantener su compromiso con la eficiencia y enfoque hacia el cliente.</p>
<p>Pregunta 8 ¿Qué tipo de capacitación o formación cree que sería útil para el personal de la cooperativa con el fin de mejorar la gestión de depósitos a plazo fijo?</p>	<p>Educación financiera, seguro de depósitos COSEDE, y capacitación sobre técnicas de ventas y atención al cliente.</p>	<p>La cooperativa mantiene formación integral para brindar una atención de calidad y elevar el buen desempeño del personal para cumplir con las metas propuestas.</p>
<p>Pregunta 9 ¿Qué herramientas tecnológicas considera</p>	<p>Los asistentes virtuales como Chat Bots, microlearning, contenido de videos, plataformas bancarias, de</p>	<p>Es relevante que la cooperativa implemente</p>

que podrían fácil acceso a la información que tecnologías de fácil implementarse para permitan a los socios conocer acceso a sus clientes agilizar y gestión de sobre los las captaciones y tasas de para que agilice los depósitos a plazo fijo? interés. tiempos de atención.

Pregunta 10 ¿Cómo A través de un monitoreo a las La cooperativa busca maneja la competencia demás cooperativas y bancos, seguir creciendo ante en el mercado de mediante estos resultados el mercado depósitos a plazo fijo? buscamos la manera de competitivo igual diferenciarnos no solo en las tasas mantiene la confianza de interés sino también en de sus clientes, implementar promociones, llevándole a fortalecer incentivos. el crecimiento financiero.

Nota. La tabla representa los resultados obtenidos de la de la entrevista realizada al Gerente General, de la Cooperativa Juan Pio de Mora.

Análisis e interpretación

Con los resultados de la entrevista realizada al Gerente General, se determinó que la Cooperativa posee políticas de penalización, políticas de renovación, políticas de control normativo, también busca implementar herramientas digitales para el fácil acceso a la promoción de sus productos en especial de las captaciones de depósitos a plazo fijo, también se rigen a las normativas de la Súper Intendencia y reglamentos internos.

Discusión

Para Marreros & Reátegui (2021), mencionan en su investigación que, si la determinada institución presenta problemas, las personas no estarán convencidas de tener sus depósitos

ahí por lo que los retirarán y ese dinero no estará disponible en lo inmediato. Por lo tanto, es importante que existan estrategias y planes para la captación de recursos al mayor tiempo posible, y estos recursos puedan ser colocados siguiendo los protocolos establecidos por cada institución y apegados a la normativa vigente.

Por su parte, Gutiérrez (2022), en su estudio sobre la Cooperativa 15 de abril, encontró desconocimiento del manual de procesos y políticas de captaciones entre colaboradores, procesos desactualizados en todas las áreas, promoción de marketing insuficiente, falta de herramientas de seguimiento de metas y percepción negativa de los socios. Estos factores resultaron en incumplimiento de metas de captación y pérdida de participación en el mercado frente a otras cooperativas.

A través de los resultados de la entrevista al gerente, pude identificar que la cooperativa se acoge a los reglamentos internos y políticas para la captación de depósitos a plazo fijo, lo cuales son: renovación automática, penalización por pre cancelación. En base a lo expuesto por el autor Marreros & Reátegui (2021), quienes subrayan la relevancia de construir confianza y seguridad a través de estrategias bien diseñadas. A diferencia de lo que observé en la cooperativa 15 de abril por el autor Gutiérrez (2022), en la que destaca que el personal carece de conocimiento de las políticas internas, como también de la falta de promoción y monitoreo, aunque aún enfrenta ciertos retos como la competencia y el avance de digitalización, busca fortalecerse para incrementar su calidad en servicio al cliente.

4.3 IMPACTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA

Llevar a cabo una administración organizada genera la seguridad y confianza del cliente en la solidez de la cooperativa, mediante estos procesos se puede apreciar como los clientes perciben la confianza. Por esta razón llevé a cabo una encuesta con el fin de entender desde su perspectiva los gustos y preferencias de invertir en la Agencia de Quevedo.

4.3.1 Resultados de la encuesta aplicada a los inversionistas de la agencia Quevedo

Tabla 7

Información y claridad del servicio

Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
1. ¿La información que recibe de los depósitos a plazo fijo es clara y suficiente?	2 (1.9%)	5 (4.8%)	53 (50.5%)	45 (42.9%)	105 (100%)
6. ¿La claridad en los términos y condiciones del depósito a plazo fijo influyó positivamente en su decisión de invertir?	2 (1.9%)	4 (3.8%)	54 (51.4%)	45 (42.9%)	105 (100%)

Nota. Información clara mejora decisiones e incrementa la confianza del cliente.

Análisis e interpretación

Los resultados evidencian que la mayoría de los encuestados considera que la información proporcionada sobre los depósitos a plazo fijo es clara y suficiente, ya que el 93.4% se manifestó entre “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo”. Del mismo modo, un 94.3% valoró positivamente la claridad de los términos y condiciones. Esta tendencia refleja un adecuado nivel de comunicación al cliente en los aspectos informativos, lo que favorece la toma de decisiones y fortalece la percepción de transparencia institucional.

Tabla 8

Confianza en la gestión administrativa

Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
2. ¿La gestión administrativa le genera confianza para recomendar la inversión a otros?	1 (1.0%)	8 (7.6%)	59 (56.2%)	37 (35.2%)	105 (100%)
5. ¿Siente que la Cooperativa administra adecuadamente su inversión a plazo fijo?	1 (1.0%)	6 (5.7%)	56 (53.3%)	42 (40.0%)	105 (100%)

Nota. La percepción positiva fortalece la credibilidad institucional y recomendación.

Análisis e interpretación

La confianza en la administración de la cooperativa es alta, dado que el 91.4% de los encuestados considera que esta genera seguridad para recomendar el servicio a otras

personas. Además, el 93.3% confía en que su inversión está siendo gestionada de manera adecuada. Estos datos sugieren que la imagen institucional es favorable entre los inversionistas y que las prácticas administrativas inspiran credibilidad, lo cual es clave para fortalecer la reputación y atraer nuevos clientes.

Tabla 9

Atención y trato del personal

Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
3. ¿El trato del personal influyó positivamente en su decisión de invertir?	3 (2.9%)	6 (5.7%)	51 (48.6%)	45 (42.9%)	105 (100%)
9. ¿Le ofrecieron seguimiento después de realizar la inversión?	5 (4.8%)	14 (13.3%)	49 (46.7%)	37 (35.2%)	105 (100%)

Nota. Buen trato inicial debe complementarse con seguimiento continuo.

Análisis e interpretación

Respecto a la atención, el 91.5% indicó que el trato recibido influyó positivamente en su decisión de invertir, lo cual demuestra una buena disposición del personal hacia los usuarios. Sin embargo, en lo relacionado con el seguimiento posterior, los resultados son más moderados: aunque el 81.9% expresó acuerdo o total acuerdo, un 18.1% manifestó cierto grado de insatisfacción. Esto indica que, si bien la atención inicial es satisfactoria, es necesario mejorar el acompañamiento posterior para asegurar una experiencia más completa.

Tabla 10*Incentivos y factores motivacionales*

Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
4. ¿Las tasas de interés le motivaron a invertir a plazo fijo?	5 (4.8%)	10 (9.5%)	51 (48.6%)	39 (37.1%)	105 (100%)
8. ¿Se siente satisfecho (a) con el rendimiento obtenido de su inversión en depósito a plazo fijo?	3 (2.9%)	7 (6.7%)	55 (52.4%)	40 (38.1%)	105 (100%)

Nota. Tasas competitivas y rendimiento motivan la inversión sostenida.

Análisis e interpretación

En relación con los elementos que motivaron la inversión, el 85.7% de los participantes destacó positivamente las tasas de interés ofrecidas. Asimismo, el 90.5% manifestó satisfacción con el rendimiento obtenido. Estas cifras muestran que los incentivos económicos continúan siendo un factor clave en la decisión de invertir a plazo fijo, aunque es recomendable realizar una revisión periódica de estos beneficios para asegurar su competitividad frente a otras alternativas del mercado financiero.

Tabla 11*Seguimiento pos inversión.*

Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
7. ¿La confianza que tiene en la cooperativa ha sido clave para decidir realizar el depósito a largo plazo?	1 (1.0%)	5 (4.8%)	58 (55.2%)	41 (39.0%)	105 (100%)
10. ¿Volvería a invertir a plazo fijo por la buena gestión administrativa que ha experimentado?	1 (1.0%)	4 (3.8%)	55 (52.4%)	45 (42.9%)	105 (100%)

Nota. Fidelización se consolida con gestión eficiente y atención constante.

Análisis e interpretación

El 94.2% de los encuestados afirmó que la confianza depositada en la cooperativa fue determinante para decidirse por la inversión a largo plazo. Además, el 95.3% expresó estar dispuesto a reinvertir, motivado por una experiencia positiva con la gestión administrativa. Estos resultados reflejan un alto nivel de fidelización, lo que sugiere que la percepción general del servicio recibido es favorable.

4.3.2 Análisis estadístico y la relación entre variables

Tabla 12*Estadística de Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Número de elementos analizados
0,990	0,991	10

Nota: Este indicador evidencia fiabilidad del instrumento aplicado obtenido del SPSS.

Análisis e interpretación: El instrumento analizado corresponde a la encuesta, la misma que consta de 10 preguntas y que fue aplicada a los inversionistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo dando como resultado un nivel de confiabilidad alto del 0,990, lo que convertido a términos porcentuales da un total del 99% de confianza en el Alfa de Cronbach.

Tabla 13

Correlación de las variables.

Correlaciones		VI	VD
	Coeficiente de correlación	1,000	,979
VI	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	105	105
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,979**	1,000
VD	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	105	105

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), obtenido del SPSS.

Análisis e interpretación

Se puede apreciar que los resultados de este indicador evidencian una correlación significativa del 0,979 entre la variable independiente que es la gestión administrativa y la variable dependiente representada por la captación de depósitos a plazo fijo.

Tabla 14

Prueba del Chi cuadrado de los empleados

Datos	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	359,832 ^a	36	,000
Razón de verosimilitud	206,080	36	,000
Asociación lineal por lineal	100,031	1	,000
N de casos válidos	105		

Nota: 45 casillas (91,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Análisis e interpretación

El valor del estadístico Chi-cuadrado es muy alto del 359,832, el valor p (sig.) es ,000. Los resultados muestran que existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas en la tabla de contingencia. El hecho de que el valor de significación sea ,000 en todas las pruebas indica que los resultados no son producto del azar, y hay relación real entre las variables.

Tabla 15

Estado de pérdidas y ganancias

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA, AGENCIA QUEVEDO				
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS 2022-2023				
Cód.	Detalle	2022 (USD)	2023 (USD)	AV 2023 (%)
INGRESOS				
51	Intereses y descuentos ganados	(139.339,57)	(94.873,78)	18,48
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	(139.339,57)	(94.873,78)	18,48
54	Ingresos por servicios	(5.023,66)	(5.094,25)	0,99
5490	Otros servicios	(5.023,66)	(5.094,25)	0,99
56	Otros ingresos	(14.592,37)	(11.597,39)	2,26
5604	Recuperaciones de activos financieros	(13.866,89)	(11.359,48)	2,21
5690	Otros	(725,48)	(237,91)	0,05
59	Pérdidas y ganancias	(28.718,02)	(401.788,06)	78,27
5905	Pérdidas y ganancias	<u>(28.718,02)</u>	<u>(401.788,06)</u>	<u>78,27</u>
	Total ingresos	<u>(187.673,62)</u>	<u>(513.353,48)</u>	<u>100,00</u>
GASTOS				
41	Intereses causados	92.341,87	121.755,73	23,71
4101	Obligaciones con el público	85.094,91	115.114,12	22,43

4103	Obligaciones financieras	7.246,96	6.641,61	1,29
44	Provisiones	4.600,00	290.097,94	56,50
4402	Cartera de créditos	4.000,00	288.795,17	56,25
4403	Cuentas por cobrar	600,00	1.302,77	0,25
45	Gastos de operación	88.509,84	96.053,61	18,71
4501	Gastos de personal	30.247,40	44.226,34	8,61
4502	Honorarios	11.192,42	3.510,86	0,68
4503	Servicios varios	27.194,63	29.530,27	5,75
4504	Impuestos, contribuciones y multas	14.808,50	13.743,29	2,68
4505	Depreciaciones	1.994,88	1.659,50	0,32
4506	Amortizaciones	1.924,96	2.185,24	0,43
4507	Otros gastos	1.147,05	1.198,11	0,23
46	Otras pérdidas operacionales	10,00	22,00	0,00
4690	Otras	10,00	22,00	0,00
47	Otros gastos y pérdidas	2.211,91	5.424,20	1,06
4703	Intereses y comisiones devengados en ejecución	<u>2.211,91</u>	<u>5.424,20</u>	<u>1,06</u>
	Total gastos	<u>187.673,62</u>	<u>513.353,48</u>	<u>100,00</u>

Nota: La tabla representa el estado de pérdidas y ganancias del año 2022 y 2023 obtenido de la base de datos de la Agencia Quevedo.

Análisis vertical

El análisis vertical del estado de pérdidas y ganancias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo, correspondiente al año 2023, revela que la mayor proporción de ingresos proviene de la cuenta de pérdidas y ganancias con un 78,27%, seguida por los intereses ganados con un 18,48%. Otros rubros, como los ingresos por servicios y otros ingresos, representan una participación marginal, con

apenas el 0,99% y 2,26% respectivamente, lo que indica una alta dependencia de los resultados financieros y la recuperación de cartera como fuentes principales de ingresos.

En cuanto a los egresos, se observa que las provisiones representan el mayor peso dentro del total de gastos con un 56,50%, evidenciando un importante esfuerzo por cubrir el riesgo crediticio. Los intereses causados ocupan el segundo lugar con un 23,71%, mientras que los gastos operativos se mantienen en un 18,71%, reflejando una estructura de costos relativamente constante en términos de funcionamiento interno. Los gastos menores, como otros gastos y pérdidas, amortizaciones o pérdidas operacionales, suman porcentajes bajos, aunque siguen representando cargas financieras que impactan en los resultados netos.

En general, este análisis muestra una concentración significativa de ingresos en rubros no operativos y una carga importante de provisiones en los egresos, lo cual podría estar relacionado con políticas conservadoras de gestión del riesgo y un entorno crediticio exigente. Este panorama sugiere la necesidad de diversificar los ingresos y optimizar la estructura de costos para fortalecer la rentabilidad institucional.

Análisis horizontal

El análisis horizontal del estado de pérdidas y ganancias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo, muestra cambios significativos entre los años 2022 y 2023. Los ingresos totales presentaron una disminución sustancial, pasando de \$187.673,62 en 2022 a \$513.353,48 en 2023, lo que representa un incremento del 173,44 % en pérdidas netas, atribuido principalmente a la cuenta de “pérdidas y

ganancias” que pasó de \$28.718,02 a \$401.788,06, un aumento crítico del 1.298,78%, reflejando una fuerte caída en el resultado financiero neto.

Los intereses y descuentos ganados disminuyeron un 31,88%, mientras que los ingresos por servicios y otros ingresos también decrecieron levemente, lo que evidencia una baja en la generación de ingresos recurrentes. Por otro lado, los gastos totales también crecieron significativamente, de \$187.673,62 en 2022 a \$513.353,48 en 2023. El mayor incremento se observa en las provisiones, que pasaron de \$4.600 a \$290.097,94, con un alza del 6.208%, indicando un esfuerzo considerable por cubrir riesgos asociados a la cartera.

En contraste, los intereses causados aumentaron un 31,88%, mientras que los gastos operativos crecieron moderadamente en un 8,52%, manteniéndose relativamente estables frente al resto de las cuentas. Otros gastos y pérdidas también aumentaron, aunque con menor impacto.

En cuanto a obligaciones con el público el volumen captado no aumento tanto, debido a que la agencia no siempre cumple la meta mensual en captaciones, lo que más da soporte a esta cuenta es los incrementos en las renovaciones de las pólizas, como podemos observar la cooperativa paga más por lo que capta dinero, que por lo que gana prestándolo.

Estos resultados demuestran que la gestión administrativa, ha tenido un impacto negativo durante el año 2022 y 2023, la usencia de estrategias para controlar costos y prevenir pérdidas ha generado una estructura financiera sensible.

Discusión

De acuerdo con la autora Guamán (2023), en su investigación destaca que la prioridad es el ámbito financiero por lo que analizó estados financieros y balances en la que demuestra los resultados en los indicadores en la cual presentó una disminución durante el año 2020, donde la causa principal que afecta a la crisis económica fue la pandemia, mientras tanto los indicadores no se logran satisfactoriamente.

En cambio, el autor Cumbal (2022), en su investigación menciona que tiene como finalidad implementar este modelo de gestión administrativo-financiero para mejorar la rentabilidad y eficiencia en sus operaciones administrativas, además desarrollo un análisis tanto de balances como de estados financieros donde detecto la rentabilidad que se poseía de un período a otro.

Las investigaciones realizadas por Guamán y Cumbal coinciden al examinar la correlación entre la administración y los rendimientos financieros, los resultados arrojados de este estudio corroboran la relevancia crucial de aplicar estrategias de gestión que sean sostenibles, Cumbal enfatiza la importancia de implementar modelos de mejora y subraya de que la gestión inadecuada ejercen sobre la salud financiera, en la Agencia de Quevedo, los hallazgos de los resultados de las encuestas a inversionistas y estados financieros demuestran que a pesar de que existe buena relación con los inversionistas existe la necesidad de reorganizar los procesos administrativos y financieros con el fin de recuperar su lucratividad y que el personal pueda cumplir las metas, de esta forma mejoraría las pérdidas que presenta.

4.3.3 Indicadores de captación de depósitos a plazo fijo

Para medir las variables se tomó en consideración datos estadísticos para ver la evolución de las captaciones.

Fórmula para calcular el indicador

$$\text{Índice de Captación} = \left(\frac{\text{Depósitos Captados en el Período}}{\text{Meta de Captación Establecida}} \right) \times 100$$

Tabla 16

Evolución de Captación del año 2022 y 2023

Meses	Total, Captado	Indicador 2022	Total, Captado	Indicador 2023
Enero	\$76.000,00	63%	\$60.120,18	50%
Febrero	\$85.100,00	71%	\$69.000,00	58%
Marzo	\$65.000,00	54%	\$90.001,00	75%
Abril	\$116.000,00	97%	\$85.000,00	71%
Mayo	\$127.000,00	106%	\$123.000,00	103%
Junio	\$83.600,00	70%	\$121.001,00	101%
Julio	\$95.000,00	79%	\$91.470,00	76%
Agosto	\$135.000,00	113%	\$53.924,33	45%
Septiembre	\$128.000,00	107%	\$159.759,00	133%
Octubre	\$69.500,00	58%	\$96.970,00	81%
Noviembre	\$74.230,00	62%	\$62.237,00	52%
Diciembre	\$81.200,00	68%	\$68.511,00	57%
TOTAL	\$1.135.630,00		\$1.080.993,51	

Nota. Los datos de la tabla representan la evolución de los depósitos a plazo fijo e indicadores durante el año 2022 y 2023 de la base de datos de la Agencia Quevedo.

Aplicamos la media con la finalidad de resumir el comportamiento de los indicadores a lo largo del año y detectar los meses que tuvieron mayor participación 2022 y 2023.

Fórmula:

$$Media = \frac{\text{Suma de los términos}}{\text{Número de términos}}$$

Comparación de resultados del total captado

$$\text{Media 2022: } M = \frac{\$ 1.135.630,00}{12} = 94,63$$

$$\text{Media 2023: } M = \frac{1.080.993,51}{12} = 90,08$$

Análisis e Interpretación

Análisis horizontal de acuerdo a los resultados que obtuve mediante la fórmula estadística como es la media, en términos generales en 2023 se obtuvo menos ingresos que en el 2022, a pesar de que en el 2022 hubo meses que se cumplieron la meta se observa meses con rendimientos bajos en captaciones y en el análisis vertical demostró que durante el año 2022 los meses más sobresalientes son: agosto, septiembre y mayo, estos meses superaron la meta de \$ 120.000,00 reflejando un indicador alto.

En el año 2023 los meses que sobresalieron en depósitos a plazo fijo son: Septiembre, mayo y junio, con índices significativamente altos.

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una buena idea es algo que no resuelve un solo problema, sino que resuelve múltiples problemas a la vez.

Shigeru Miyamoto

5.1. CONCLUSIONES

Se identificaron procesos administrativos clave que afectan la captación de depósitos a plazo fijo en la Cooperativa Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo. La falta de metas realistas, la tecnología desactualizada, y la limitada capacitación y comunicación interna dificultan la planificación, organización y dirección. Además, los controles administrativos inconsistentes afectan la atención al cliente y el seguimiento de procesos.

La Cooperativa Juan Pío de Mora aplica políticas internas alineadas con normativas y orientadas a la transparencia, pero enfrenta desafíos como la alta competencia y limitaciones tecnológicas. Aunque busca mejorar mediante capacitación y digitalización, estas áreas aún requieren fortalecimiento para optimizar la captación de depósitos a plazo fijo y mantener la confianza de sus socios.

El impacto de la gestión administrativa en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora ha sido negativo pasando de \$28.718,02 en el año 2022 a \$ 401.788,06 en el 2023. A pesar de la confianza de los inversionistas y la claridad en la información, la falta de control en costos y la elevada proporción de provisiones han generado pérdidas significativas y afectado la rentabilidad institucional.

5.2. RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones se recomienda lo siguiente:

Fortalecer los procesos administrativos mediante capacitaciones continuas, implementación de tecnología actualizada, controles administrativos para el cumplimiento de las metas institucionales con el fin de mejorar la eficiencia interna y de esta forma evitar el cometimiento de errores en el personal administrativo.

Revisar y socializar las políticas internas para fortalecer el desempeño del personal en sus actividades y claridad en sus roles, esto permitirá mejorar la eficiencia de los procesos administrativos.

Tomar en cuenta las pérdidas y diseñar estrategias enfocadas en el control financiero que permitan reducir las pérdidas tales como: gestión efectiva de la cartera vencida, implementar sistemas de scoring crediticio antes de otorgar créditos, mitigación de riesgos financieros, mejorar los indicadores de captación mediante la transformación digital e innovación, capacitación continua y tasas competitivas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvaro, J. (2024). Las Cooperativas de Ahorro y Crédito como polas de la inclusión financiera en el área rural del Ecuador. *Cobertura Financiera COSEDE*, 5.
- Alves, L. (10 de Noviembre de 2020). *Satisfacción del cliente y su importancia*. Obtenido de ZENVIA Blog: <https://www.zenvia.com/es/blog/satisfaccion-del-cliente/>
- Apuri, V. (2019). Evaluación de elasticidad de los microcréditos frente a las variaciones de la tasa de interés activa del sector financiero. *Revista Espacios*, 28(30), 15-20. Obtenido de <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/21781>
- Banchon, M. (2019). *Análisis de procesos de inversión a través de depósitos a plazo fijo en el sistema financiero del Ecuador*. Machala: Universidad Técnica de Machala. https://doi.org/Http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14607/1/E-9169_BANCHON%20TORRES%20MARCOS%20JOSUE.pdf
- Banco Central del Ecuador. (2023). *La cuenta de ahorro, uno de los mejores recursos para manejar tu dinero*. Obtenido de disponible en: <https://www.bce.fin.ec/economiaticolor/educacion-financiera-y-monetaria/articulos/la-cuenta-de-ahorro-uno-de-los-mejores-recursos-para-manejar-tu-dinero/>
- Banco Central del Ecuador. (2022). *Gestión de Liquidez del sistema financiero*. Ecuador: Informes Banco Central.
- Baque, M., & Indacochea, J. (2022). La eficiencia administrativa y su incidencia en la liquidez de la microempresa. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu>.
- BCE. (2022). Evolución de las captaciones. *Programación Macroeconómica del Sistema Financiero y Monetario*, 27. Obtenido de disponible en: https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/SectorMonetario_042022.pdf
- BCE, B. (2023). Instructivo de tasas de interés del Banco Central del Ecuador. *Banco Central del Ecuador*, 10.
- Bedoya, C., García, M., & Murillo, G. (2021). Organizaciones intensivas en conocimiento: características e implicaciones para la gestión. *Universidad & Empresa*, 1-34.

- Bernal Torres, C. (2007). *Introducción a la administración de las organizaciones. Enfoque global e integral*. México: Pearson Educación de México.
- Camacho, Y. (2020). Gestión Administrativa Conceptos Básicos. 83. Obtenido de recuperado el <https://idoc.pub/queue/tema-2-gestion-administrativa-conceptos-basicospdf>
- Cardoso, Geovanny. (2019). La economía popular y solidaria en Ecuador: Fusión y liquidación de las cooperativas. *Internacional de administración n ° 6*. Obtenido de <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/cooperativas-ecuador.html>
- Castrellón Calderón. (2021). La importancia de los estados financieros en la toma de decisiones financieras y contables. *Revista FAECO*, 4(2), 12. <https://doi.org/ISSN:2644-3821>
- Chávez Betancourt, R. X., & Monar Verdezoto, M. A. (2023). Desafíos y Oportunidades para las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Contexto Global. *Polo del Conocimiento*, 8(6), 21. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i6>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima Edición ed.). México: Mc Graw Hill. <https://doi.org/ISBN13:978-970-10-5500-7>
- Cisneros, P. (2022). *La gestión administrativa y el desarrollo organizacional de Autocenter Riobamba-Ecuador*.
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Reformas aprobadas en el Referéndum y Consulta Popular de Registro Oficial N°.449. Obtenido de Obtenido de: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora. (2023). *Informe Juan Pio de Mora*. Obtenido de Obtenido de <https://juanpiodemora.fin.ec/inversiones/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora. (octubre de 2024). Manual interno de procesos administrativos Obtenido de <https://juanpiodemora.fin.ec/inversiones/>
- Cortés, L. (05 de Diciembre de 2018). *¿Qué es un estado de resultados?* Obtenido de <https://www.siigo.com/glosario-financiero/que-es-un-estado-de-resultados/>

- COSEDE. (2024). *Legislación Vigente*. Corporación de Seguros de Depósitos Fondo de Liquidez y Fondo de seguro privado.
- Cumbal, M. (2022). Modelo de Gestión Administrativo-Financiero para la Cooperativa de ahorro y crédito P.A.I.S Ltda. *Politécnica de Chimborazo*, 133p. Obtenido de <https://dspace.esPOCH.edu.ec:8080/server/api/core/bitstreams/8bc2a58e-91ea-4814-bac6-aab09bdc209b/content.pdf>
- Cunuhay, S., & Pilalumbo, M. (2023). *Análisis del proceso administrativo en la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay y Matriz Latacunga*. Universidad técnica de Cotopaxi. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/1cc14f24-8a3f-4840-a6ef-127c5b72b864/content.pdf>.
- De la Cruz Cerrón, L. (2019). *Estrategias financieras para mejorar la captación de clientes en cajas municipales de ahorro y crédito*. Perú: Universidad Nacional del centro de Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5109>
- Estévez, Z. (2019). Problemas que afectan el desempeño del sistema financiero ecuatoriano en el siglo XXI. *Caribeña de ciencias sociales*, 4. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/04/sistema->
- Freire, E., Soto, T., & Mendieta, D. (2019). Desempeño financiero en las organizaciones: Análisis desde la gerencia. *Venezolana de gerencia*, 24 (87).
- Gámbaro, E., & García, L. (2021). Una gestión estratégica. *Actualidad Contable. Faces ISSN E*, 125-149.
- Garza, M. P. (2019). Etapas de la administración hacia un enfoque sistémico. *Escuela de la Administración de negocios*, 139-154.
- Garzón, D. (2019). La captación de inversiones por el sistema financiero de Chimborazo, análisis desde la perspectiva del cliente. *Ciencia Digital*, 3(3.1), 22. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.1.708>
- Gaytán, J. (2019). Indicadores Económicos y Financieros. *Mercados y Negocios: Revista de Investigación y Análisis*, 1(40), 14. <https://doi.org/> ISSN 1665-7039, ISSN-e 2594-0163
- González Piña, A. (2016). Sistema de gestión por procesos y mejora continua en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda. de la ciudad de Cañar. 183.

- Obtenido de <https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/20881/1/Gonz%C3%A1lez%20Pi%C3%B1a%252c%20Ana%20Elisabeth.pdf>
- González Rodríguez, S. (2020). *Modelo de Gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. Universidad y Sociedad.
- Guajardo, G. (2018). *Contabilidad Financiera* (Séptima Edición ed.). México: McGraw Hill. <https://doi.org/ISBN: 978-1-4562-6095-8>
- Guamán, M. (2023). Impacto social de la gestión financiera en la Cooperativa de ahorro y crédito "Fernando Daquilema". *Universidad Autónoma de los Andes*, 22. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/16586/1/UA-MCT-EAC-014-2023.pdf>
- Guerrero, & Peñaloza. (2022). *Estudio y análisis del riesgo de liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3*. Ecuador: UDA AKADEM. Obtenido de <https://doi.org/10.33324/udaakadem.v1i9.483>
- Gutiérrez, G., & Loor, Y. (2022). Inversiones a plazo fijo y su incidencia en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "15 de Abril". *Revista Científica YACHASUN*, 6(10), 25. <https://doi.org/https://doi.org/10.46296/yc.v6i10edespmay.0175>
- Guzmán, A. (11 de septiembre de 2022). *Políticas Empresariales*. Obtenido de <https://welcome.atlasgov.com/es/blog/compliance/politicas-empresariales-que-es-y-ejemplos/> Blog.
- Hammond, M. (20 de enero de 2023). *Estado del servicio al cliente*. Obtenido de Satisfacción del cliente, sus elementos y cómo medirla: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente#que-es> Blog
- Huashca, K. (2024). Análisis de la gestión por procesos para la gestión administrativa de las cooperativas de ahorro y crédito. *Journal of Science and Research*, 10(1), 20. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.14713586>
- López, J. (17 de Abril de 2023). *Política de inversión*. Obtenido de Economipedia: disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/politica-de-inversion.html>
- López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario* (Parainfo S.A 1° Edición ed.). España: copyright. <https://doi.org/ISBN: 978-84-283-3948-3>

- Lusardi, A. (2019). Alfabetización financiera y necesidad de educación financiera: pruebas y consecuencias. *Revista suiza de Economía y Estadística*, 155. <https://doi.org/https://doi.org/1086/s41937-019-0027-5>
- Marreros, M., & Reátegui, T. (2021). Comportamiento de los depósitos y colocaciones en las cajas municipales de ahorro y crédito de Loreto. *Universidad Regional de la Amazonía*. Obtenido de <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/7860>
- Mendoza, R. (2016). *El pensamiento estratégico como herramienta de innovación tecnológica de las PYMES*. Obtenido de [Obtenido de https://goo.su/pGFv2RY](https://goo.su/pGFv2RY)
- Mendoza Briones, A. (2017). Importancia de la gestión Administrativa para la innovación de empresas comerciales en Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2). https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032
- Mendoza, J. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula*, 6(11). <https://doi.org/https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Morales, F. (28 de julio de 2019). *Política de Inversión*. Obtenido de Rankia.com: disponible en: <https://www.rankia.com/diccionario/bolsa/politica-inversion>
- Moritz, H. (25 de Abril de 2023). *Políticas de empresa imprescindibles*. Obtenido de Compliance y Ethics: <https://www.eqs.com/es/compliance-blog/politicas-de-la-empresa/Blog>
- Muñoz, F. (2019). Diseño de un sistema de indicadores de gestión para la acuicultura Nacional. *Repositorio Digital Académico (Univ. Católica Temuco)*, 95. Obtenido de disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/344692119.pdf>
- Muñoz García, D. (2021). Incidencia en la gestión administrativa y su repercusión en la captación de depósitos a plazo fijo en BanEcuador Quevedo periodo 2019-2020. *Diseño de Políticas de Gestión y Captación de Depósitos*. Y. Quevedo, Los Ríos, Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo. <https://doi.org/chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcgclefindmkaj/https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/8385302c-0c59-4647-9ec9-5f2ec8eaacdf/content.pdf>
- Murillo, L. (2018). *Fundamentos de servicio al cliente*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina. <https://doi.org/> ISBN 978-958-5462-71-7

- Navarro, & coronado. (2020). De la administración tradicional a la administración contemporánea. *Liderazgo Estratégico*, 32-47.
- Pacheco, J. (2020). *Economía 360*. Obtenido de Encomia 360. Obtenido de <https://www.economia360.org/exportaciones-netas/>
- Pérez, G., & Santana, F. (2019). *Gestión Financiera y su efecto en la liquidez de la empresa de calzados Torito*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú.
- Popular, R. a. (2020). *Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Popular y Solidario Decreto Ejecutivo 1061*. Recuperado el 04 de 08 de 2020
- Portal Estadístico SEPS. (2022-2023). *Estados financieros mensuales*. Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria. Obtenido de <https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/pdf>
- Quilumbaquin, W. (04 de Mayo de 2015). *Modelo de Gestión Administrativa y Financiera para la corporación Alli Aspha de la Parroquia de Cangahua, Cantón Cayambe, Provincia de Pichincha*. Obtenido de <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5189/1/Tesis-Wilian-Quilumbaquin.pdf>
- Quiroga, M. (9 de febrero de 2024). *¿Qué es un cliente?* Obtenido de Economipedia: disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>
- Ramírez, C. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas*. Eco E Ediciones. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032
- Ramírez, C. (2019). *Gestión del talento Humano: Análisis desde el enfoque estratégico*. Obtenido de <https://doi.org/10.4067/s0718-07642019000600167>
- Robbins, S. (2018). *Administración* (Décimo tercera Edición ed.). México: Pearson Educación. [https://doi.org/ISBN 978-607-32-4337-7](https://doi.org/ISBN%20978-607-32-4337-7)
- Rodríguez, X. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 8(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Rodríguez, A., & Peñafiel, J. (2022). Gestión Administrativa y su incidencia en la operatividad de la micro empresa Palim. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 14. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2621>

- Salazar, F., & Suarez, A. (2019). La Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima. 103. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/5e4e062b-67c5-421a-b85d-09cdc38c1862/content.pdf>
- Santos, M. (2019). El profesional contable en el tratamiento de la inversión en acciones. *Revista Observatorio de la Economía*. Recuperado el 05 de agosto de 2022, de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/tratamiento-investimento-acoes.html>.
- Señalin, L. (2020). Gestión presupuestaria y planificación. *venezolana de gerencia*, 25(92).
- SEPS. (2024). Súper intendencia de Economía Popular y Solidaria. obtenido de <https://www.seps.gob.ec/manuales-para-la-gestion-de-envio-de-informacion-esfps/>.
- Sevilla. (2021). *Liquidez*. Obtenido de Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
- Sevilla, A. (2021). *Depósito Bancario*. Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/deposito-bancario.html>
- Soledispa, X., & Pionce, J. (2022). *La Gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas*. Universidad Estatal de Manabí: Ciencias Económicas y Empresariales. [https://doi.org/DOI: http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571.pdf](https://doi.org/DOI:http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571.pdf)
- Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Suplemento del Registro Oficial 311*. Obtenido de Obtenido de: <https://www.seps.gob.ec/base-legal/>
- Superintendencia de Bancos. (2022). Ahorro: Depósitos en la Banca Privada. *Boletín*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/super-educa-ahorro-depositos-en-la-banca-privada/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022). *La Importancia de las Cooperativas en el Desarrollo Económico*. Obtenido de https://www.seps.gob.ec/portfolio_page/margarita-hernandez-participa-en-conversatorio-la-importancia-de-las-cooperativas-en-el-desarrollo-economico-2022/

- Tapia, C., & Reyes, T. (3 de noviembre de 2021). *¿Qué es el estado de resultados?* Obtenido de Artículos de Economía y Finanzas: <https://www.claseejecutiva.com.ec/blog/articulos/que-es-el-estado-de-resultados/>
- Terry, G. (s.f.). Teoría de las organizaciones. En A. d. Management. Recuperado el 1 de Mayo de 2017, de disponible en <https://es.scribd.com/document/353348877/George-R-Terry-Teoria-de-Las-Organicaciones>
- Tituaña, J. (2023). Los indicadores de gestión como herramienta del proceso administrativo. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(6). <https://doi.org/https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v5i6.865>
- Tschohl, J. (2021). *Servicio al cliente, arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Service Quality Institute Latin America. Obtenido de https://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf
- Useche, M., Vásquez, L., Vásquez, F., & Ordoñez, M. (2020). Fórmula estratégica empresarial. *Universidad & Empresa*.
- Villagram, M. (2021). Estrategia de posicionamiento para mejorar la competitividad. 8-10.
- Zambrano, D. (2019). *La captación de inversiones por el sistema financiero de Chimborazo, análisis desde la perspectiva del cliente*. Chimborazo: Ciencia Digital. Obtenido de <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.1.708>
- Zambrano, K. (2021). *Contextos de economía global básica* (primera ed.). Manta: Uleam Editorial Universitaria.
- Zambrano, M., & Mogro, A. (2021). Gestión Administrativa Financiera y su incidencia en la productividad de la empresa Mareroce. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN.*, 7(13), 17. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.46296/yc.v7i13esespnov.0422>

Anexo 1. Certificado antiplagio.

Quevedo, julio del 2025

Doctor
Byron Oviedo Bayas
DECANO UNIDAD DE POSGRADO UTEQ.
En su despacho.

De mi consideración:

Informo a usted que el proyecto de investigación de la **ING. ARIANNA GABRIELA GAIBOR INTRIAGO**, Posgradista de Administración de Empresas III Cohorte, cuyo tema es: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA. AGENCIA QUEVEDO, AÑO 2023”**, fue analizada mediante la herramienta antiplagio Compilatio, la misma que emitió un porcentaje de 3% por lo que a continuación se presenta captura de imagen de resultados.

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

PROYECTO ING. ARIANNA GAIBOR
09-07-2025

3%
Textos sospechosos

12% Similitudes (Ignorado)
< 1% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas

3% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: PROYECTO ING. ARIANNA GAIBOR 09-07-2025.docx
ID del documento: e967720afb1ff2855bd23f39cca83599d92585b
Tamaño del documento original: 2,47 MB

Depositante: JENNY MARLENE MALDONADO CASTRO
Fecha de depósito: 9/7/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 9/7/2025

Número de palabras: 20.868
Número de caracteres: 143.053

Atentamente,



Ing. Jenny Maldonado Castro M.Sc.

DIRECTORA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 2. Solicitud de petición de autorización del proyecto de investigación.

Quevedo, 21 de noviembre del 2024

Econ. Jean Carlos Albán

Jefe de agencia

Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora

Asunto: solicitud de autorización para la realización de proyecto de investigación

Estimado economista.

Mi nombre es Arianna Gabriela Gaibor Intriago, estudiante de la carrera de administración de empresas, de la unidad de posgrado de la Universidad Técnica estatal de Quevedo y me dirijo a usted con el fin de solicitar la autorización para realizar mi proyecto de investigación en la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo.

El tema que he elegido para mi investigación es "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA. AGENCIA QUEVEDO, AÑO 2023, y considero que la cooperativa representa un entorno ideal para llevar a cabo el desarrollo de mi proyecto.

Para ello, me comprometo a seguir todos los procedimientos y normas de confidencialidad que sean necesarios, así como coordinar con los responsables de la empresa cualquier aspecto relacionado con el acceso a la información y recursos requeridos.

Agradezco de ante mano su atención y el tiempo que pueda dedicarme a considerar esta solicitud.

Sin más en particular, quedo atenta a su pronta respuesta y agradezco de nuevo su apoyo.

Atentamente,



Ing. Arianna Gaibor.

Administración de Empresas.

Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Anexo 3. Solicitud de autorización del proyecto de investigación.



**ECON. JEAN CARLOS ALBAN JEFE DE LA AGENCIA
QUEVEDO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA LTDA.**

**INGENIERA
MAESTRANTE UTEQ**

Presente.-

En atención a su solicitud, respecto a su proyecto de investigación es para mí un agrado poderle ayudar en su proceso investigativo, por tal razón la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo le da apertura para que usted pueda efectuar su investigación académica titulada; "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA. AGENCIA QUEVEDO, AÑO 2023", por lo tanto establecemos una fecha de visita para la respectiva ayuda de información que requiera para su proyecto de investigación.

Quevedo, 21 de noviembre 2024.

Atentamente,


**ECON. JEAN CARLOS ALBAN
JEFE DE AGENCIA QUEVEDO**



Producto **PROTEGIDO** por el
Seguro de Depósitos
www.cosedec.gov.ec



Matriz: San Miguel de Bolíva
Agencias: Guaranda, San José de Chimbo, Chillanes, Caluma,
Babahoyo, Quinsaloma, Quevedo, Lago Agrio, Santo Domingo.



03 5 004 410



info@juanpiodemora.fin.ec
www.juanpiodemora.fin.ec

Anexo 4. Cuestionario de entrevista dirigido al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: La presente entrevista tiene como objetivo de evaluar la gestión administrativa y su incidencia en la captación de depósitos a plazo fijo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo. La información proporcionada es para propósitos investigativos en el ámbito académico.

N°	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuáles son las políticas internas de la cooperativa relacionadas con la captación de depósito a plazo fijo?	
2	¿Qué factores considera que influyen en la decisión de ofrecer promociones o incentivos para la captación de depósitos a plazo fijo?	
3	¿Existen limitaciones o restricciones en la captación de depósitos a plazo fijo en cuanto a los montos o plazos ofrecidos?	
4	¿Cómo evalúa la cooperativa el desempeño de las estrategias de captación de depósitos a plazo fijo implementadas en el 2023?	
5	¿Hubo alguna estrategia o campaña en el 2023 que haya resultado más efectiva que otras para atraer depósitos a plazo fijo?	
6	¿Cuáles fueron los principales desafíos en la captación de depósitos a plazo fijo durante ese año?	

7	¿Qué aspectos del proceso administrativo actual considera que podrían optimizarse para mejorar la captación de depósitos a plazo fijo?	
8	¿Qué tipo de capacitación o formación cree que sería útil para el personal de la cooperativa con el fin de mejorar la gestión de depósitos a plazo fijo?	
9	¿Qué herramientas considera que podrían implementarse para facilitar y agilizar la capacitación y gestión de depósitos a plazo fijo?	
10	¿Cómo maneja la cooperativa la competencia en el mercado de depósitos a plazo fijo y que acciones se han tomado para diferenciarse de otras instituciones financieras?	

Nota. La tabla representa la elaboración de banco de preguntas dirigidas al Gerente General de la Cooperativa.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5. Cuestionario de encuesta dirigido a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo de evaluar la gestión administrativa y su incidencia en la captación de depósitos a plazo fijo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo. La información proporcionada es para propósitos investigativos en el ámbito académico.

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Planificación				
1. ¿Las metas relacionadas con la captación de depósitos a plazo fijo son realistas y alcanzables?				
2. ¿Los empleados tienen claridad sobre su rol en el proceso de captación de depósitos a plazo fijo?				
3. ¿Considera que una mejora en los procesos administrativos podría aumentar significativamente la captación de depósitos a plazo fijo?				
Organización				
4. ¿Los procesos administrativos actuales están claramente definidos en la cooperativa?				
5. ¿Los procedimientos internos facilitan una atención eficiente a los clientes interesados en depósitos a plazo fijo?				

6. ¿Los sistemas tecnológicos utilizados en la gestión administrativa son adecuados y actualizados?				
Dirección				
7. ¿Se brinda capacitación continua sobre los procedimientos administrativos relacionados con la captación de depósitos a plazo fijo?				
8. ¿Existen canales efectivos de comunicación interna sobre los cambios en políticas o procesos administrativos?				
Control				
9. ¿Existe un sistema de seguimiento y evaluación de los procesos administrativos implementados?				
10. ¿El tiempo dedicado a tareas administrativas no interfiere con la atención al cliente?				

Nota. La tabla demuestra el cuestionario como modelo de encuesta dirigido a los empleados de la Agencia Quevedo.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 6. Cuestionario de encuesta dirigido a los inversionistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo de evaluar la gestión administrativa y su incidencia en la captación de depósitos a plazo fijo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Agencia Quevedo. La información proporcionada es para propósitos investigativos en el ámbito académico.

Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Información y claridad del servicio					
1. ¿La información que recibe de los depósitos a plazo fijo es clara y suficiente?					
2. ¿La claridad en los términos y condiciones del depósito a plazo fijo influyó positivamente en su decisión de invertir?					
Confianza en la gestión administrativa					
3. ¿La gestión administrativa le genera confianza?					

para recomendar la inversión a otros?					
4. ¿Siente que la Cooperativa administra adecuadamente su inversión a plazo fijo?					
Atención y trato del personal					
5. ¿El trato del personal influyó positivamente en su decisión de invertir?					
6. ¿Le ofrecieron seguimiento después de realizar la inversión?					
Incentivos y factores motivacionales					
7. ¿Las tasas de interés le motivaron a invertir a plazo fijo?					
8. ¿Se siente satisfecho (a) con el rendimiento obtenido de su inversión en depósito a plazo fijo?					

Seguimiento y postinversión					
9. ¿La confianza que tiene en la cooperativa ha sido clave para decidir realizar el depósito a largo plazo?					
10. ¿Volvería a invertir a plazo fijo por la buena gestión administrativa que ha experimentado?					

Nota. La tabla demuestra el cuestionario dirigido a los inversionistas de la Agencia Quevedo.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 7. Tasas de interés de la Cooperativa Juan Pío De Mora.

Tabla 17

Tasa de interés de personas naturales y jurídicas.

TASAS DE INTERES PERSONAS NATURALES								
RANGO		31-90	91-180	181-270	271	MÁS360		
\$	101	\$	2.000	5,75%	6%	7%	8%	10%
\$	2.001	\$	5.000	6,25%	6,50%	7,25%	8,25%	10%
\$	5.001	\$	10.000	6,50%	7%	7,50%	8,50%	10%
\$	10.001	\$	20.000	7,25%	7,75%	8%	9%	10%
\$	20.001	\$	30.000	7,50%	8%	8,25%	9,50%	10%
\$	30.001	\$	50.000	7,75%	8,25%	8,75%	9,75%	10%
\$	50.001	\$	100.000	8%	8,75%	9%	10%	10,50%
MÁS DE	\$	100.001		8,25%	9%	9,25%	10,25%	11%

Nota. La tabla demuestra los intereses que paga la cooperativa por cada inversión dependiendo el monto y plazo.

Tabla 18

Tasa de interés de personas naturales y jurídicas.

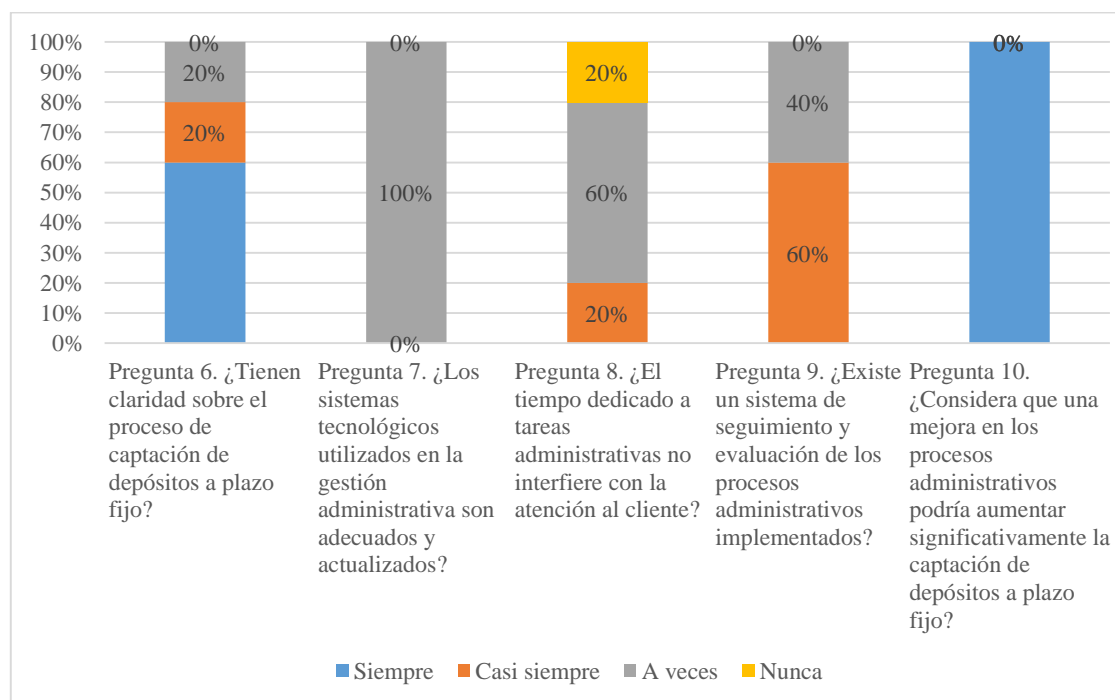
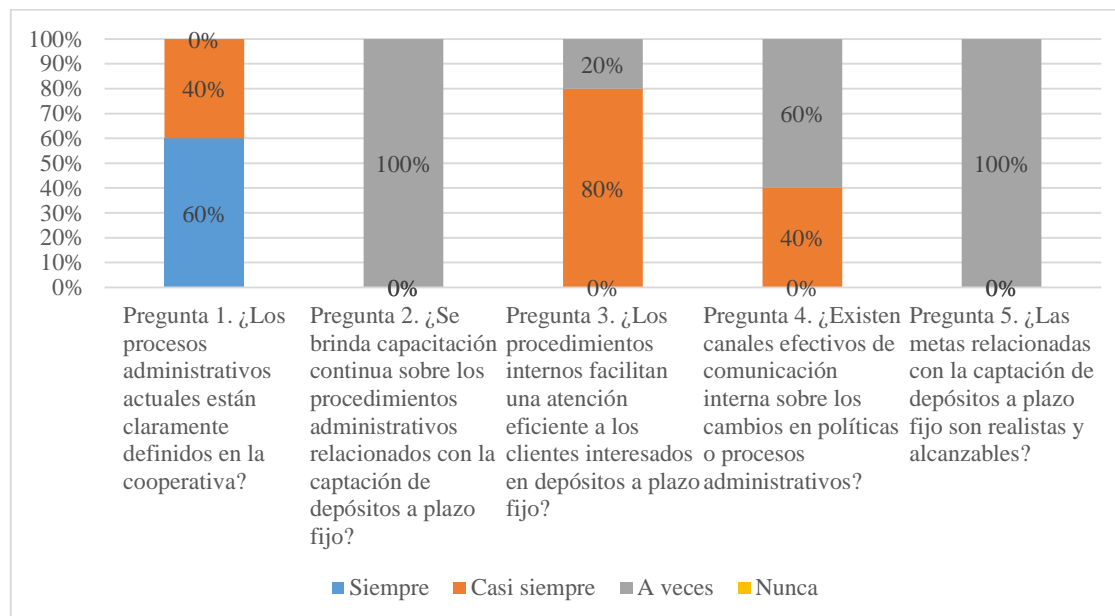
TASAS DE INTERES PERSONAS JURÍDICAS		
PLAZO EN DÍAS		
DESDE	HASTA	TODO MONTO
31	60	5,75%
61	90	6,25%
91	120	7,25%
121	180	7,75%
181	360	8,25%
361	540	8,75%
541	EN ADELANTE	9%

Nota. La tabla demuestra los intereses que paga la cooperativa por cada inversión dependiendo el monto y plazo a las personas jurídicas.

Anexo 9. Resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la agencia Quevedo

Figura 1

Resultados obtenidos de la encuesta a los empleados de la Agencia Quevedo.

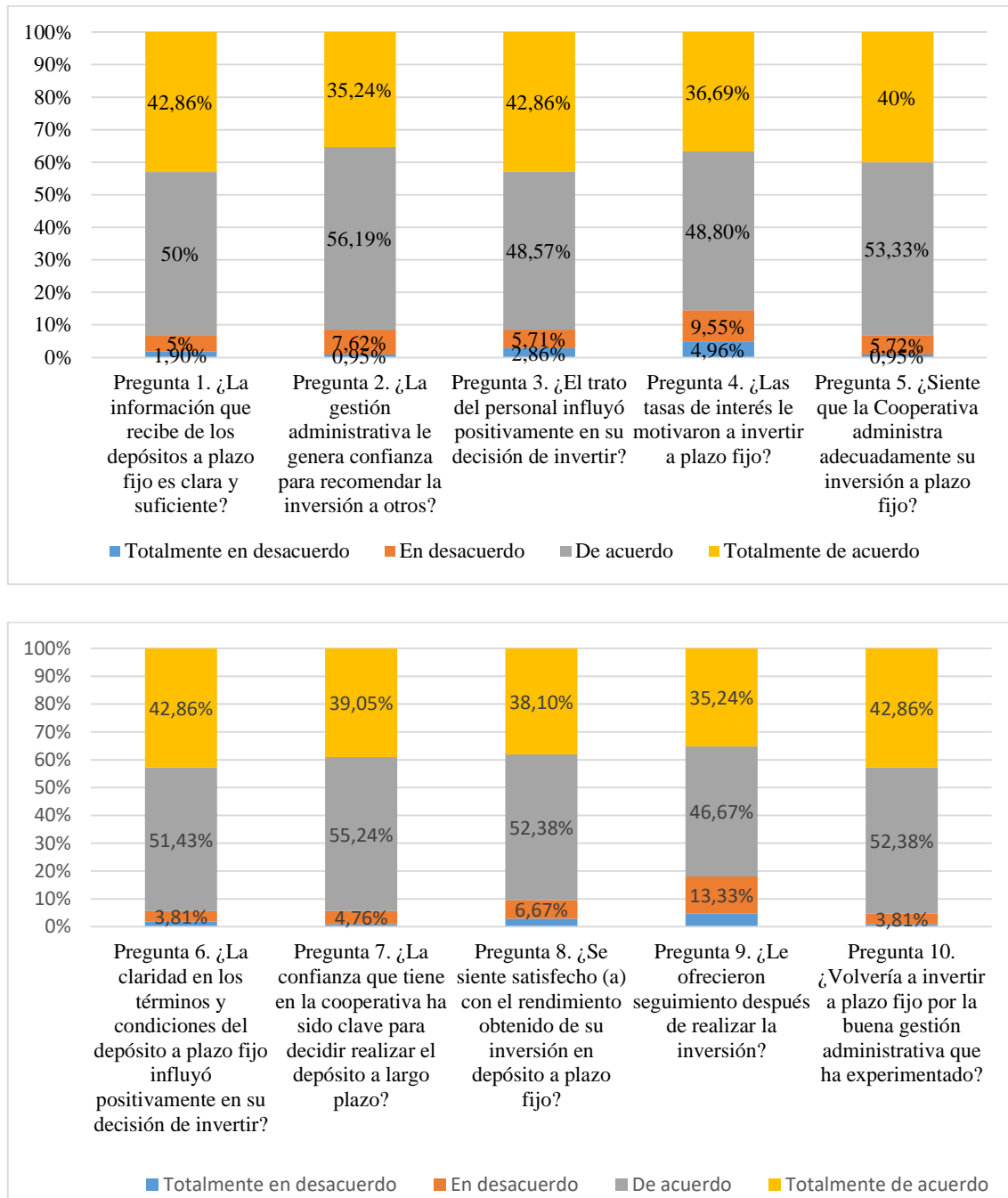


Nota. Las figuras demuestran los resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la Agencia Quevedo.

Anexo 10. Representación en porcentaje de encuesta a inversionistas de la agencia Quevedo

Figura 2

Encuesta realizada a los inversionistas de la Agencia Quevedo.

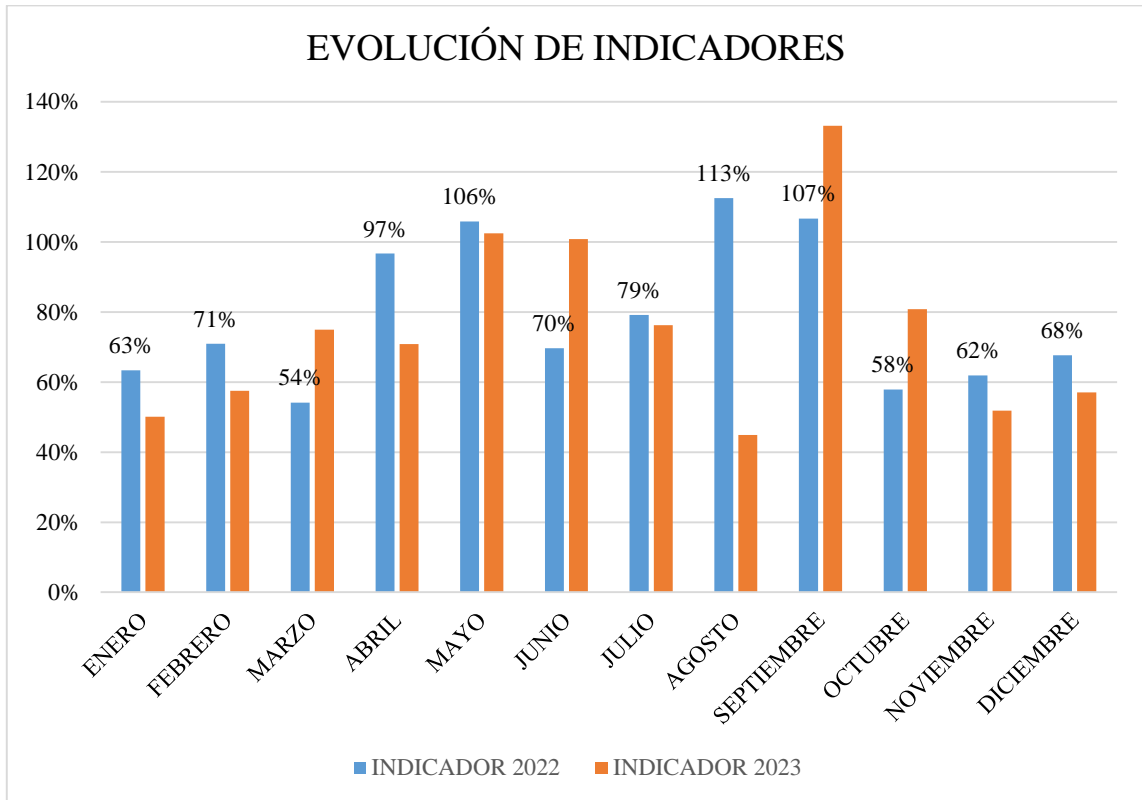


Nota. Las figuras demuestran los resultados de la encuesta aplicada a los inversionistas de la Agencia Quevedo.

Anexo 11. Evolución de indicadores de la Agencia Quevedo

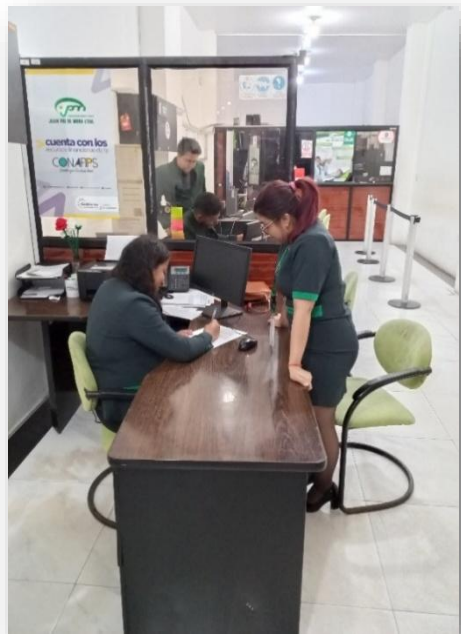
Figura 3

Medición de indicadores en porcentaje.



Nota. La figura representa la evolución de los indicadores de la Agencia Quevedo durante el año 2022 y 2023.

Anexo 12. Encuestas realizadas al personal de la Agencia Quevedo.



Anexo 13. Resultados estadística de fiabilidad

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Pregunta 1. ¿La información que recibe de los depósitos a plazo fijo fueron claras y suficientes?	3,34	,663	105
Pregunta 2. ¿La gestión administrativa le genera confianza para recomendar la inversión a otros?	3,26	,636	105
Pregunta 3. ¿El trato del personal influyó positivamente en su decisión de invertir?	3,31	,711	105
Pregunta 4. ¿La publicidad y comunicación de la cooperativa le motivaron a invertir en plazo fijo?	3,18	,794	105
Pregunta 5. ¿Siente que la cooperativa administra adecuadamente su inversión a plazo fijo?	3,32	,628	105
Pregunta 6. ¿La claridad en los términos y condiciones del depósito a plazo fijo influyó positivamente en su decisión de invertir?	3,35	,650	105

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,990	,991	10

Anexo 14. Resultados estadística de elemento.

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Pregunta 7. ¿La confianza que tiene en la cooperativa ha sido clave para decidir realizar el depósito a largo plazo?	3,32	,612	105
Pregunta 8. ¿Se siente satisfecho (a) con el rendimiento obtenido de su inversión en depósito a plazo fijo?	3,26	,707	105
Pregunta 9. ¿Le ofrecieron seguimiento después de realizar la inversión?	3,12	,817	105
Pregunta 10. ¿Volvería a invertir a plazo fijo por la buena gestión administrativa que ha experimentado?	3,37	,609	105

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de elemento	3,285	3,124	3,371	,248	1,079	,006
Varianzas de elemento	,471	,370	,667	,297	1,802	,011

Estadísticas de elemento de resumen

	N de elementos
Medias de elemento	10
Varianzas de elemento	10

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
32,85	43,150	6,589	10

Anexo 15. Operacionalización de las variables

Variable independiente	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Técnica de Recolección
Gestión Administrativa	Es un fenómeno universal, cada organización debe alcanzar objetivos en un ambiente de competencia, debe tomar decisiones, coordinar actividades, dirigir personas, evaluar el desempeño y asignar recursos.	Planificación	Definición de Objetivos	Encuesta / Entrevista
		Organización	Asignación de roles	Encuesta
		Dirección	Liderazgo	Entrevista
		Control	Cumplimiento de metas	Entrevista/encuesta
Variable Dependiente	Definición Conceptual	Indicador	Unidad de Análisis	Técnicas de Recolección
Captación de Depósitos a Plazo Fijo	Producto financiero donde se entrega una cantidad de dinero a una entidad bancaria por un periodo de tiempo y a cambio recibir	Políticas internas	Cumplimiento de políticas y manuales de funciones	Entrevista
		Confianza del cliente	Criterio a cerca de la fortaleza financiera	Encuesta a inversionistas
		Atención al cliente	Agrado del servicio	Encuesta a inversionistas

interés por la inversión.	Resultados financieros	Evolución de Captaciones, Indicadores y Estados financieros	Revisión de Informes financieros
---------------------------	------------------------	---	----------------------------------

Nota. La matriz representa la operación de las variables, tanto independiente como dependiente, obtenido de los resultados de las variables.

Análisis e Interpretación

La matriz presenta las variables independiente e independiente, a través de sus dimensiones facilita la recolección de datos de acuerdo a la gestión administrativa y captación de depósitos a plazo fijo, asegurando la fiabilidad de la investigación.