



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ESCUELA INGENIERÍA FINANCIERA Y COMERCIO EXTERIOR
CARRERA INGENIERÍA FINANCIERA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERA EN FINANZAS**

TEMA:

“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO EN BASE A LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 26000, APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MINGA LTDA”, OFICINA MATRIZ DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2014.”

AUTORA:

MARTHA CECILIA SAGÑAY QUISHPI

RIOBAMBA-ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO EN BASE A LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 26000, APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MINGA LTDA”, OFICINA MATRIZ DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2014.” previo a la obtención del título de Ingeniera en Finanzas , ha sido desarrollado por la Srta. MARTHA C. SAGÑAY QUISHPI, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. NORBERTO H. MORALES M.

ASESOR DE TESIS

Ing. GERARDO L. LARA N.

MIEMBRO DE TESIS

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, MARTHA C. SAGÑAY QUISHPI, estudiante de la Escuela de Ingeniería Financiera y Comercio Exterior, Carrera Ingeniería Financiera de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que la tesis que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

MARTHA CECILIA SAGÑAY QUISHPI

DEDICATORIA

A Dios, fuente de amor y sabiduría.

A mi madre, por su valentía, perseverancia y esfuerzo insaciable que a lo largo de esta gran aventura a permanecido siempre a mi lado como mi madre y amiga porque gracias a ella sé que la responsabilidad se la debe vivir como un compromiso diario, quien me ha enseñado que pese a las dificultades que hemos atravesado juntas siempre hemos logrado superar los obstáculos.

A mi hermana Rosa, quien ha permanecido a mi lado apoyándome y dándome aliento para superar las adversidades, quien en su lucha diaria me ha demostrado que un resbalón no es caída y me recuerda que detrás de cada batalla existe la esperanza de un día mejor.

A mis amigos y a quienes se han sumado a mi vida para hacerme compañía con sus sonrisas de ánimo, en especial a ti Kristen.

Martha Sagñay Quishpi

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su infinito amor, y por estar siempre conmigo, por darme salud, fortaleza, responsabilidad, paciencia y sabiduría.

A mi familia por siempre estar ahí para mí, ya que con su infinito amor me animaron a seguir mi largo camino al objetivo propuesto, por dedicarme tiempo, paciencia, fe y esfuerzo para ser un mejor ser humano cada día, y darme excelentes consejos en mi caminar diario.

A mis amigos, que me apoyaron y me permitieron entrar en su vida durante estos años de convivir dentro y fuera del aula de clase.

Agradezco de manera muy especial por su esfuerzo, dedicación, colaboración y sabiduría al Ing. Norberto Morales y al Ing. Patricio Cevallos, Director y Miembro respectivamente.

Agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda”, por abrirme las puertas de la empresa y brindarme su apoyo.

Martha Sagñay Quishpi

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Certificado de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadros	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	x
Resumen ejecutivo	xii
Summary	xiii
Introducción	1
1 CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema	2
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
2 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	5
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	5
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
2.2.1 La Administración.....	6
2.2.2 Cooperativas.....	11
2.2.3 Calidad	16
2.2.4 ISO 26000 - Responsabilidad Social	17
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	19
2.4 IDEA A DEFENDER	25
2.5 VARIABLES	26
2.5.1 Variable Independiente	26

2.5.2	Variable Dependiente.....	26
3	CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	27
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.1.1	Enfoque Metodológico.....	27
3.1.2	Modalidad	28
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	30
3.2.1	Investigación Exploratoria	30
3.2.2	Investigación Descriptiva.....	31
3.2.3	Investigación Explicativa.....	32
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	34
3.4.1	Métodos.....	34
3.4.2	Técnicas De Investigación	35
3.4.3	Instrumentos.....	36
3.5	RESULTADOS.....	38
3.5.1	Encuesta Para Socios	38
3.5.2	Entrevista al Personal Administrativo, Gerente de la Cooperativa La Minga. ...	46
3.6	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....	56
4	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	58
4.1	TÍTULO	58
4.2	OBJETIVO.....	58
4.3	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	58
4.4	DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LA COOPERATIVA	58
4.4.1	Antecedentes Históricos.....	58
4.4.2	Nueva Imagen Corporativa	60
4.4.3	Diagnóstico Situacional	60
4.5	INTEGRACIÓN CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	85
4.5.1	Filosofía Corporativa	86
4.5.2	Principios Y Valores	88
4.5.3	Valores	88
4.6	ENFOQUE DE LA PROPUESTA	89
4.7	UNA PROPUESTA INSTITUCIONAL	89
4.8	PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA	90
4.9	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	91

4.9.2	Modelo De Gestión Del Talento Humano	98
4.9.3	Gestión Financiera	104
4.9.4	Gestión Logística	111
	CONCLUSIONES	120
	RECOMENDACIONES.....	121
	BIBLIOGRAFÍA	122
	BIBLIOGRAFÍA INTERNET.....	125
	ANEXOS	127

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro III 1: Metodología de la Investigación	27
Cuadro III 2: Metodología de la Investigación	28
Cuadro III 3: Población y Muestra Personal Administrativo	32
Cuadro III 4: Población y Muestra Socios y Socias de la COAC MINGA Ltda.....	33
Cuadro III 5: Encuesta Socios Pregunta N° 1	38
Cuadro III 6: Encuesta Socios Pregunta N° 2.....	39
Cuadro III 7: Encuesta Socios Pregunta N° 3.....	40
Cuadro III 8: Encuesta Socios Pregunta N° 4.....	41
Cuadro III 9: Encuesta Socios Pregunta N° 5.....	42
Cuadro III 10: Encuesta Socios Pregunta N° 6.....	43
Cuadro III 11: Encuesta Socios Pregunta N° 7.....	44
Cuadro III 12: Encuesta Socios Pregunta N° 8.....	45
Cuadro III 13: Entrevista al personal administrativo, gerente de la Cooperativa “Minga Ltda.”	46
Cuadro IV 1: Diagnóstico FODA	60
Cuadro IV 2: Matriz de Estrategias	62
Cuadro IV 3: Inflación Anual – Últimos dos años	66
Cuadro IV 4: Tasa de Interés Activa– Últimos dos años.....	68
Cuadro IV 5: Tasa de Interés Pasiva– Últimos dos años.....	70
Cuadro IV 6: Desempleo – Últimos dos años.....	73
Cuadro IV 7: Matriz de Impacto Externa	79
Cuadro IV 8: Matriz de Impacto Interna	81
Cuadro IV 9: Matriz de Aprovechabilidad	83
Cuadro IV 10: Matriz de Vulnerabilidad.....	85
Cuadro IV 11: Matriz de Objetivos y Estrategias de la Gestión Administrativa.....	93
Cuadro IV 12: Mapa de Procesos de la Gestión Administrativa	94
Cuadro IV 13: Matriz de Estrategias y Objetivos de la Gestión del Talento Humano	100
Cuadro IV 14: Matriz de Objetivos y Estrategias de la Gestión Logística.....	113

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico II 1: Eficiencia y Eficacia en la Administración.....	7
Gráfico II 2: Proceso Administrativo.....	8
Gráfico II 3: Funcionamiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	13
Gráfico II 4: Estructura Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”	14
Gráfico III 1: Encuesta Socios Pregunta N° 1	38
Gráfico III 2: Encuesta Socios Pregunta N° 2	39
Gráfico III 3: Encuesta Socios Pregunta N° 3	40
Gráfico III 4: Encuesta Socios Pregunta N° 4	41
Gráfico III 5: Encuesta Socios Pregunta N° 5	42
Gráfico III 6: Encuesta Socios Pregunta N° 6	43
Gráfico III 7: Encuesta Socios Pregunta N° 7	44
Gráfico III 8: Encuesta Socios Pregunta N° 8	45
Gráfico IV 1: Logotipo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”	59
Gráfico IV 2: Hoja de Trabajo FODA	61
Gráfico IV 3: Proceso de Gestión Estratégica	90
Gráfico IV 4: Matriz Estratégica de la Gestión Administrativa	92
Gráfico IV 5: Estructura Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”	95
Gráfico IV 6: Estructura Administrativa – Hemisferio Directivo	96
Gráfico IV 7: Estructura Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.” (Propuesta)	97
Gráfico IV 8: Matriz del Plan Estratégico de la Gestión del Talento Humano	99
Gráfico IV 9: Mapa de procesos de la Gestión del Talento Humano	101
Gráfico IV 10: Organigrama Estructural Del Departamento De Talento Humano	102
Gráfico IV 11: Matriz de Subprocesos de la Gestión del Talento Humano	103
Gráfico IV 12: Matriz del Plan Estratégico de la Gestión Financiera	106
Gráfico IV 13: Matriz de Objetivos y Estrategias de la Gestión Financiera	108
Gráfico IV 14: Organigrama Estructural de la Gestión Financiera	109
Gráfico IV 15: Proceso para obtener un Crédito	112
Gráfico IV 16: Mapa de Procesos de la Gestión Logística.....	114

Gráfico IV 17: Organigrama Estructural de la Gestión Logística (Propuesto).....	116
Gráfico IV 18: Matriz de Subprocesos de la Gestión Logística	118

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Modelo Encuesta	127
ANEXO 2: Modelo Entrevista.....	128
ANEXO 3: Estados Financieros	129

RESUMEN EJECUTIVO

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito han tomado una gran importancia dentro del sistema financiero ecuatoriano ya que a través del tiempo ha sido posible evidenciar el impacto que causan las mismas en los sectores urbano marginales y rurales del país, al ser la fuente de desarrollo económico y social de las mismas, justamente la importancia del sector cooperativista en la economía nacional hace necesaria que a nivel interno de dichas organizaciones se implanten mecanismos de gestión tendientes a construir instituciones financieras sólidas y sustentables, en tal virtud en este momento dichas organizaciones se empiezan a plantear la idea de implementar un Modelo de Gestión Administrativo que sea amigable y socialmente responsable para con el entorno en el cual opera como lo es el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda” que pretende contar con una herramienta válida en su ascenso hacia la competitividad, debido a que en los actuales momentos la organización no cuenta con este tipo de instrumentos que lo ayuden a conducir su empresa de una manera eficiente y eficaz que le permita obtener los rendimientos económicos esperados y al mismo tiempo cumplir con su responsabilidad social para con el entorno en el cual opera. Una vez identificada la problemática se levanta un marco teórico con definiciones exteriorizadas de diversos autores que respaldan la presente investigación. Para analizar la situación actual del ambiente interno y externo de la cooperativa objeto de estudio se han empleado diversas técnicas de recopilación de datos las cuales nos ha permitido determinar la carencia de instrumentos imprescindibles que le servirán de guía a la institución en el desarrollo de sus actividades y en el cumplimiento legal de la misma. A continuación se construye una propuesta de solución a la problemática hallada en el análisis de la organización, elaborando los instrumentos necesarios en los procedimientos administrativos bajo la premisa de las ISO 26000 de Responsabilidad Social, mismos que orientaran a los directivos y personal operativo en el desempeño eficiente y eficaz de cada una de sus funciones. El presente trabajo de investigación constituye una alternativa para mejorar el desarrollo de las actividades de la cooperativa, brindando las soluciones necesarias para una gestión administrativa eficiente y socialmente responsable.

Ing. NORBERTO H. MORALES M.

ASESOR DE TESIS

SUMMARY

The Credit Unions have taken a great importance within the Ecuadorian financial system and that over time has been possible to demonstrate the impact that cause them in marginal urban and rural sectors of the country; to be the source of economic and social development of the same, the importance of the cooperative sector in the national economy necessitates that these organizations internal management mechanisms that tend to build strong and sustainable financial institutions are implemented. Right now these organizations are beginning to raise the idea of implementing a management model that is friendly and Administrative socially responsible with the environment in which it operates such as the credit union “Minga Ltda.” which aims to have a valid tool in a promotion to competitiveness, because at the present time the organization does not have such tools that help drive their business in an efficient and effective way to obtain the expected economic returns and at the same time meet their social responsibility to the environment in which it operates. Having identified the problem raises a theoretical framework with externalized definitions of various authors supporting this research. To analyze the current situation of internal and external environment of the cooperative under study have employed various techniques of data collection, which have identified the lack of essential tools that will guide the institution in the development of its activities and legal compliance of the same. Below is a proposed solution to the problems found in the analysis of the organization, to develop the necessary instruments in administrative procedures under the premise of the ISO 26000 Social Responsibility, which will guide managers and operational staff in the performance is built efficient and effective each of its functions. This research is an alternative to improve the development of cooperative activities, providing the necessary solutions for an efficient and socially responsible administration.

INTRODUCCIÓN

El diseño de un Modelo de Gestión Administrativo en base a la aplicación de la Norma ISO 26000, se lo hizo con la finalidad de optimizar el control de la información administrativa y financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda”, Oficina Matriz de la Ciudad de Riobamba, para coordinar eficientemente cada una de las actividades de producción y comercialización de los productos y servicios financieros en el mercado, y así posicionarse bajo premisas de calidad, eficiencia y optimización de sus recursos en el mercado financiero de la ciudad de Riobamba.

La metodología utilizada en la investigación permitió conocer las falencias y proyectos para el cambio, a través de la aplicación de instrumentos de recolección de la información como lo fueron las encuestas al interior de la cooperativa que permitieron recopilar datos acerca de la necesidad de establecer un control administrativo en el área financiera y contable que permita delinear actividades eficientes en la administración en general.

El trabajo pone al descubierto un modelo de gestión administrativo y operativo bajo la normativa ISO 26000 para incrementar la productividad en el mercado y de este modo diferenciarse ante la competencia, asegurando así el incremento del volumen de ventas a través de un adecuado análisis técnico de sus indicadores financieros con una adecuada sinergia organizacional.

La recomendación característica del modelo de la aplicación de la gestión Administrativa, es el cambio de actitud de la administración de la cooperativa, en sus procedimientos administrativos, financieros con la finalidad de potencializar la demanda en el mercado a partir de la diferenciación la misma que le permitirá crear una ventaja competitiva para mantenerse y avanzar en el mercado. De esta manera se pretende integrar las herramientas administrativas al normal desenvolvimiento de actividades organizacionales, entonces la planificación, la organización, la dirección y el control promoverán en cada uno de los socios y clientes internos compromisos, responsabilidades, con la única finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años las empresas se han visto envueltas en una continua adaptación a fin de cumplir todos los requisitos legales que les han ido solicitando. En este sentido la normativa de Responsabilidad Social es quien más ha exigido al tejido empresarial, pues nos enfrentamos a una legislación amplia, dispersa y compleja.

Tanto el conocimiento de la legislación aplicable, como los gastos económicos que conlleva la adecuación de los procesos administrativos a la normativa vigente, han sido algunos de los mayores problemas con los que se han enfrentado las empresas en los últimos años. Este problema se ve incrementado en las pequeñas y medianas empresas, donde no se dispone en muchos casos de los recursos económicos y de los profesionales especializados suficientes.

Ante esta situación, los procesos de responsabilidad social que deben cumplir las organizaciones en su accionar diario siguen siendo un reto fundamental que las pequeñas y medianas empresas deben afrontar si quieren conservar o mejorar su competitividad.

En este momento las empresas se empiezan a plantear la implantación de Modelos de Administración que sean amigables y socialmente responsables con el entorno en el cual operan como lo es el caso de la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.” que pretende contar con una herramienta válida en su ascenso hacia la competitividad, debido a que en los actuales momentos la empresa no cuenta con este tipo de instrumentos que lo ayuden a conducir su organización de una manera eficiente y eficaz que le permita obtener los rendimientos económicos esperados y al mismo tiempo cumplir con su responsabilidad social para con el entorno en el cual opera.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Responde el actual modelo de gestión administrativo, a los requerimientos de información, comunicación y economía que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga

Ltda.”, oficina matriz de la ciudad de Riobamba requiere para su real crecimiento durante el periodo 2014?

1.1.2 Delimitación del Problema

El modelo de gestión administrativo en base a la aplicación de la norma ISO 26000, aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda”, oficina matriz se llevará a cabo en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2014.

- ✓ **Aspecto:** El siguiente proyecto de investigación engloba un modelo de gestión administrativo en base a la aplicación de la norma ISO 26000, aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda”, oficina matriz se llevará a cabo en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2014.
- ✓ **Temporal:** El tiempo que conlleva realizar la presente investigación es de seis meses.
- ✓ **Espacial:** La presente investigación se realizará en la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Una de las principales metas al plantear un Modelo de Gestión Administrativo en base a la aplicación de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social es lograr que la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.”, incorpore al interior de la organización una gestión administrativa socialmente responsable ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionen en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible y sustentable, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tomando en consideración las expectativas de sus partes interesadas, de manera que se facilite el cumplimiento de la actual y futura legislación así como también se le permita a la institución concebir una ventaja competitiva que eleve sus rendimientos y adquiera una imagen corporativa sólida en el mercado financiero ecuatoriano.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un Modelo de Gestión Administrativo en base a la aplicación de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, para la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MINGA LTDA.”, oficina matriz de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar la situación actual sobre la gestión administrativa de la COAC “MINGA LTDA.”
- ✓ Fundamentar técnicamente del Modelo de Gestión Administrativo.
- ✓ Analizar las Fortalezas y Debilidades de la Norma ISO 26000, para establecer las bases del Modelo de Gestión Administrativo.
- ✓ Plantear un Modelo de Gestión Administrativo fundamentado en las bases previamente analizadas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Minga Ltda. Es una Cooperativa de Ahorro y Crédito que nace en la cuna de la nacionalidad ecuatoriana, Colta, en la década de los 80, como resultado de la búsqueda de mejores condiciones de servicio de intermediación financiera a los que dicho pueblo no tenía acceso en la Banca Tradicional.

Fundada con valores y principios de la cultura Kichwa, inicia sus operaciones como una pequeña caja de ahorro y crédito de la AIIECH (Asociación de Iglesias Cristianas Evangélicas de Chimborazo), actual Confederación de Organizaciones, Comunidades Indígenas e Iglesias Evangélicas de Chimborazo, COMPOCIIECH en Majipamba, donde se comienzan a obtener socios y socias de diversas comunidades y cantones de la provincia de Chimborazo, única y exclusivamente indígenas evangélicos.

Por el crecimiento obtenido, se vio la necesidad de independizarse y ser reconocida legalmente por el estado Ecuatoriano, es así que el cambio de imagen y nombre obedece a la obtención de la personería jurídica como Cooperativa de Ahorro y Crédito legalmente constituida, desde el 30 de mayo de 1997, que figura en el Acuerdo Ministerial 0694.

Son más de diecisiete años de vida como cooperativa, trabajando hombro a hombro, financiando las iniciativas micro-empresariales de sus socios y socias, forjando una cultura de ahorro con confianza y apoyo mutuo entre socios y cooperativa.

Actualmente la cooperativa cuenta con 7633 socios, lo que evidencia la confianza hacia la organización como una institución sólida y de reconocido prestigio en el sector rural de la cultura Kichwa de nuestra provincia.

La experiencia, junto al talento humano, más la tecnología actualizada, le da la facilidad de poder ampliar su cobertura y servicios, es así que en la actualidad cualquier tipo de persona natural o jurídica sin importar su raza, condición social, cultura, religión, etc., es bienvenida a ser parte de la organización, eso es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda, una sociedad de personas con el compromiso de prosperar juntos a través del Ahorro y Crédito.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Realizada la búsqueda de fuentes bibliográficas referente al problema objeto de estudio se presentan los siguientes antecedentes investigativos:

2.2.1 La Administración

La administración es una de las actividades y trabajos más antiguos de la humanidad, esta actividad humana tiene por objeto organizar y dirigir el trabajo individual y colectivo, a fin de satisfacer necesidades, sin importar el tamaño o tipo de organización. La administración estará presente en cada una de las actividades empresariales, ya sean estas instituciones de carácter público, privado, con o sin fines de lucro, dentro de la ciencia administrativa necesariamente se abordarán los siguientes términos:

- ✓ Administración
- ✓ Administración General
- ✓ Proceso Administrativo
 - Planeación
 - Dirección
 - Organización
 - Ejecución
 - Control

2.2.1.1 Administración

(Stephen, Robbins, & Coulter, 2010) “La administración es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución, y control,

desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos”.

2.2.1.2 Administración general

Según (Stephen, Robbins, & Coulter, 2010), en su libro Administración, definen la administración como:

“Consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas”.

La eficiencia (medios) consiste en obtener los mejores resultados posibles al menor costo posible, mientras la eficacia (fines) en cambio se define como hacer las cosas correctas.

Gráfico II 1: Eficiencia y Eficacia en la Administración



Fuente: Stephen, Robbins, & Coulter, 2010. Administración.

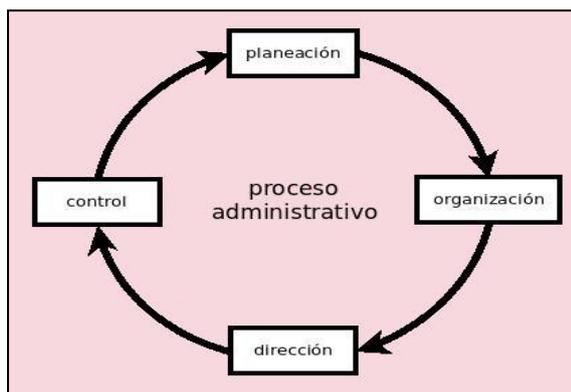
Elaborado por: Stephen, Robbins, & Coulter

2.2.1.3 El proceso administrativo

El proceso administrativo es la herramienta fundamental que aplican las organizaciones de todo tipo para cumplir con el logro de sus objetivos y satisfacer con ello sus necesidades lucrativas y sociales.

Desde un punto de vista funcional y sistemático, el proceso administrativo se entiende de la siguiente manera:

Gráfico II 2: Proceso Administrativo



Fuente: Introducción a la teoría general de la administración. Idalberto Chiavenato. 2007.

Elaborado por: Idalberto Chiavenato

A continuación unas breves definiciones sobre los elementos presentados.

Desde el punto de vista de **(Chiavenato I. , Introducción a la teoría general de la administración, 2007)** en su obra: Introducción a la teoría general de la administración, respecto de la planeación afirma lo siguiente:

Las cooperativas no improvisan, en ellas casi todo se planea con anticipación. La planeación figura como el primer Factor principal por ser la base de las demás. La planeación es la Factor principal que determina por anticipado cuales son los objetivos que deben alcanzarse y que debe hacerse para conseguirlos. La planeación determina a donde se pretende llegar, que debe hacerse, cuando, cómo y en qué orden.

Mientras, sobre la organización, **(Jones, 2006.)** , en su libro Administración Contemporánea manifiestan lo siguiente: “La organización es un proceso con el que los administradores establecen una estructura de relaciones laborales, de modo que los miembros de la organización interactúen y cooperen en áreas de las metas que esta tenga. Organizar consiste en agrupar a las personas en departamentos, de acuerdo con las actividades laborales que desempeñan. Al organizar, los administradores también trazan líneas de mando y responsabilidad entre individuos y grupos, y deciden cual es la mejor manera de coordinar los recursos de la organización especialmente los humanos”, estas fases formalmente son:

✓ **Planeación**

Para un gerente y para un grupo de empleados es importante decidir, o estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar. Esto origina las preguntas de que trabajo necesita hacerse, cuando, y como se hará, cuáles serán los necesarios componentes del trabajo, las contribuciones de cada uno de tales componentes del trabajo y la forma de lograrlos.

En esencia, se formula un plan o un patrón integrado predeterminado de las futuras actividades. Esto requiere la facultad de prever, de visualizar, el propósito de ver hacia adelante. En pocas palabras, es necesaria la planeación. Esta es una función fundamental de la administración.

✓ **Dirección**

Según Chiavenato, “La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene que ver mucho con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos en la cooperativa”.

✓ **Organización**

Después de que la dirección y formato de las acciones futuras ya hayan sido determinadas, el paso siguiente, para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada miembro del grupo. Esta distribución del trabajo está guiada por la consideración de cosas tales como la naturaleza de las actividades-componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles.

Estas actividades-componentes están agrupadas y asignadas de manera que un mínimo de gastos o un máximo de satisfacción de los empleados se logre o que se alcance algún objetivo similar. Si el grupo es deficiente ya sea en el número o en la calidad de los miembros administrativos, se procuran tales miembros. Cada uno de los miembros asignados a una actividad-componente se enfrenta a su propia relación con el grupo y la del grupo de miembros con otros grupos de la empresa.

Las cuestiones de quien decide que asuntos y cuando son típicas. Este trabajo de distribución de las tareas y de establecer y mantener relaciones por parte del gerente

se conoce como organizar. Se puede considerar como hacer que el plan creado por el gerente tenga significado para cada uno de los miembros del grupo. Organizar es una función primordial de la administración.

✓ **Ejecución**

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resultan de los pasos de la planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Las medidas que se elijan dependen de los miembros particulares del grupo, de la actividad componente por hacer y del criterio del gerente. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción están dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad, y la compensación. A este trabajo se le llama ejecución.

Es una función esencial de la administración. La palabra ejecutar significa literalmente "poner en acción", y es apropiada para esta función administrativa que trata de proporcionar poder estimulante o de mantener un ambiente de trabajo en el cual los miembros quieran desempeñarse lo mejor.

✓ **Control**

Nuevamente según (**Chiavenato I. , Introducción a la teoría general de la administración, 2007**), “La finalidad del control es asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos”.

Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros esté progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas por este plan, y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito. Pueden presentarse discrepancias imponderables, mal interpretación y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva. Se

buscan repuestas a las preguntas: ¿Qué tan bien debe hacerse el trabajo? ¿Qué tan bien se está haciendo? Esta función de la administración constituye el control.

2.2.2 Cooperativas

Desde el inicio de la historia hasta nuestros días las personas se han apoyado unas en otras para lograr propósitos imposibles de conseguir individualmente, para satisfacer necesidades de subsistencia, y cubrir carencias. Las prácticas de ayuda mutua y solidaridad han estado presente a través de los siglos y se han ido perfeccionando. Al llegar a la modernidad, algunas de estas prácticas conjuraron lo que empezó a llamarse como cooperativismo o sociedades de personas.

Hoy el cooperativismo es mundialmente conocido y aceptado en los diferentes contextos socioeconómicos; tiene una activa participación en el desarrollo de los países; juega un papel trascendente en el combate a la marginalidad, la pobreza y la injusta distribución de la riqueza, y aporta al fortalecimiento de la democracia. Por ello, Naciones Unidas declaró el 2012 como el Año Internacional del Cooperativismo.

El cooperativismo en nuestro país tiene sus principios en la ciudad de Guayaquil en donde se fundan las primeras entidades de carácter económico, y social basándose en los principios cooperativos así podemos mencionar:

La compañía de préstamos y construcciones de Guayaquil, como sociedad organizada bajo el sistema cooperativo en 1910.

La sociedad cooperativa de profesores creada con el exclusivo objetivo de conseguir fondos a los socios que fallecían.

La sociedad cooperativa de comercio establecida con el propósito de abaratar el precio de los víveres.

La asociación cooperativa de agricultores del Ecuador, integrado por los productores de cacao, nació en 1912 y extinguida en el año de 1925 en la revolución Juliana.

Ante el auge que tuvo el sistema cooperativo a nivel nacional que de acuerdo al ministerio del interior que en ese entonces era la encargada de controlar al movimiento cooperativo, se tuvo que crear el ente encargado, exclusivamente de desarrollar y controlar al sistema cooperativo en el año de 1937 en el gobierno de Gral. Enríquez Gallo, se crea, la primera ley de cooperativas con su respectivo reglamento.

Para en el año 1961 en el gobierno del Dr. José María Velasco Ibarra, crea la Dirección Nacional de Cooperativas, institución encargada de fomentar, controlar y aprobar el funcionamiento de todo el sistema cooperativo nacional en todas sus clases esto es: producción, consumo, créditos y servicio.

Debemos anotar que en la actualidad el sistema cooperativo de ahorro y crédito del estado ha facultado a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para que realice el control de sus actividades y ha dispuesto una ley para ser cumplida por todas aquellas cooperativas que operen en el territorio nacional, dentro de este podemos acotar lo siguiente:

- ❖ Definición de Cooperativa
- ❖ Objeto
- ❖ Operación y funcionamiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito
- ❖ Organización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Para la (**Asamblea, 2011**), en la sección 3 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero: De las organizaciones del Sector Cooperativo, en sus artículos 21 y 22 establece la definición y el objeto de las cooperativas en general: Artículo 21.- Sector cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como organizaciones de personas que se han unido libre y voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una cooperativa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personería jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas en su actividad y relaciones se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional y su Declaración de Identidad.

Artículo 22.- Objeto.- el objeto social principal de las cooperativas será concreto y constará en el estatuto y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias, directamente relacionadas con dicho objeto social.

2.2.2.1 Operación y funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito

En la citada ley, el artículo 81, que se reproduce a continuación, define completamente a las cooperativas de ahorro y crédito:

Artículo 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente ley.

Se puede colegir entonces que la operación y el funcionamiento es realizado desde y por quienes la conforman, ya sea directamente o a través de representaciones debidamente reglamentadas.

El siguiente gráfico, resume el funcionamiento de las Cooperativas de Ahorro y crédito:

Gráfico II 3: Funcionamiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.



Fuente: Manual de Consulta sobre el Ahorro de Grupo

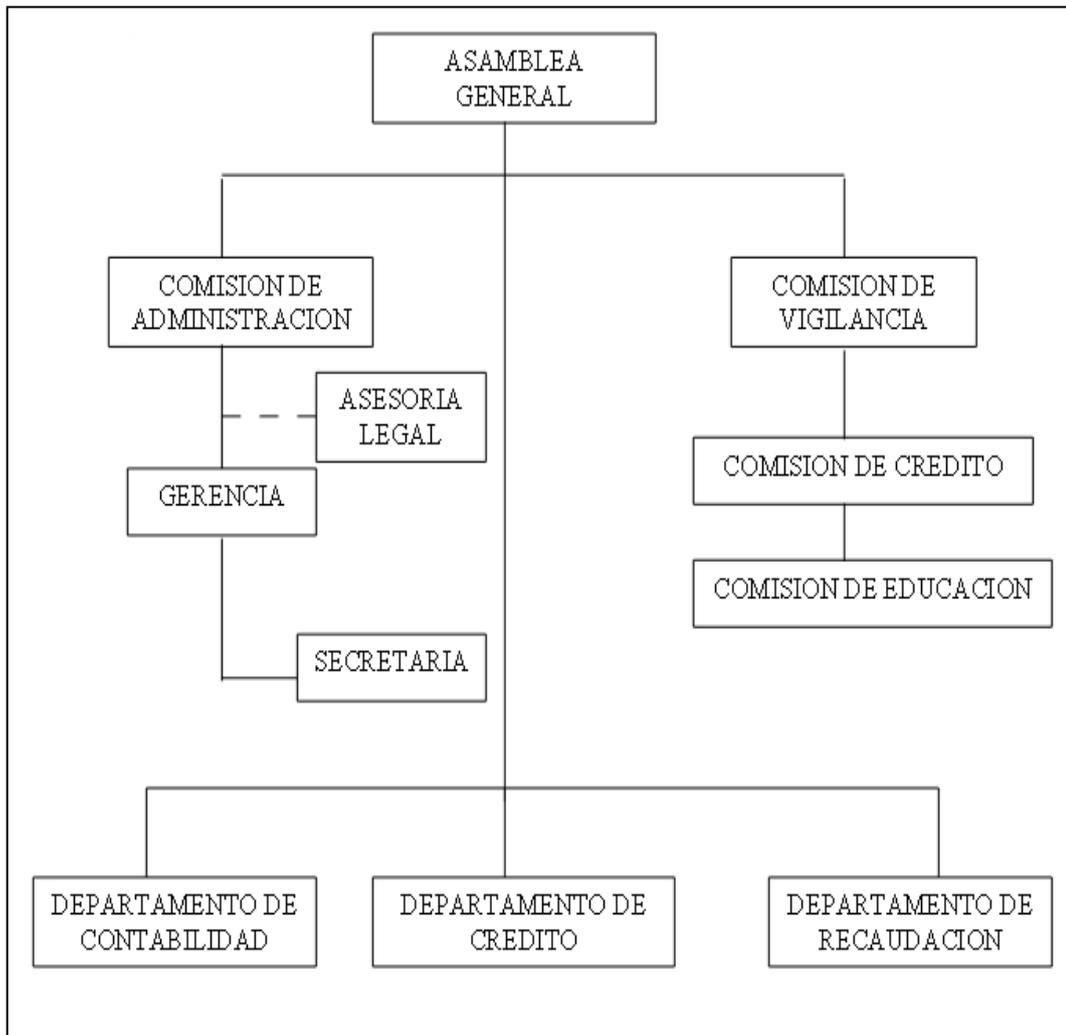
Elaborado por: (Rim, Rouse, & Cook, 2003)

2.2.2.2 Organización interna de la cooperativa de ahorro y crédito

En la misma ley, la organización interna reconocida como legal es la siguiente: Art. 32.- Estructura interna.- Las cooperativas contarán con una Asamblea General de Socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta ley, constarán en su reglamento y en el estatuto social de la cooperativa. En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses.

A continuación una representación gráfica de la estructura administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”.

Gráfico II 4: Estructura Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Elaborado por: COAC Minga Ltda

MISIÓN

Minga Ltda., es una cooperativa de ahorro y crédito especializada en economía popular y solidaria; ofrece una diversidad de servicios financieros que satisfacen las expectativas de sus socios contribuyendo así a su progreso y bienestar.

VISIÓN

Somos la mejor institución micro financiera Kichwa solidaria, eficiente y solvente; estamos presentes en la principales ciudades del país; a través de un equipo humano talentoso y profesional ofrecemos diversos productos y servicios financieros de calidad y fácil acceso; así contribuimos al desarrollo socio-económico del país y prioritariamente del sector indígena – campesino.

OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

1. Promover el desarrollo socioeconómico de sus cooperados y cooperadas; y, de las Comunidades del sector rural, urbano marginal, mediante la prestación de servicios financieros conexos y complementarios a Socios y Socias en el marco de la Ley.
2. Fortalecer el ahorro y crédito familiar.
3. Fomentar, a través de sus servicios, los principios de esfuerzo propio, autogestión, autocontrol y equidad como base del funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa.
4. Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social económico.
5. Promover la ampliación de la membresía de Socios y Socias y de terceros en la Cooperativa, tendiente a su consolidación y crecimiento, para lo que implementaría Oficinas y/o Agencias a nivel nacional según las leyes vigentes.

6. Promover la coordinación y/o integración con otras entidades nacionales y/o extranjeras, para mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento de la gestión cooperativa.
7. Obtener fuentes de financiamiento interna y/o externa, que fueren necesarias y convenientes, para el desarrollo institucional y de las familias asociadas.
8. Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social y económico.

2.2.3 Calidad

Existen variadas perspectivas a la hora de empezar hablar sobre el concepto de calidad. Si nos referimos a un producto, la calidad busca lograr una diferenciación de tipo cualitativo y cuantitativo en lo referente a algún atributo. En cuanto al usuario en el caso de los servicios, la calidad implica satisfacer sus expectativas y anhelos. Esto quiere decir que la calidad de un objeto o servicio depende de la forma en que éste consiga satisfacer las necesidades del cliente. También se puede decir que la calidad radica en añadir valor al consumidor o usuario.

En el libro Calidad de **(Pablo, 2009)** se cita a Deming el cual afirma que, “Calidad es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo adecuado a las necesidades de los clientes”.

Por otro lado, el término, la palabra calidad tiene múltiples significados, el más básico se refiere a la capacidad de los objetos o servicios en satisfacer las necesidades implícitas o explícitas de quien lo requiere. La calidad es entonces esencialmente un término relativo, cuya definición dependerá en gran medida a quien se le averigüe y por supuesto en el contexto en el que se lo haga.

2.2.3.1 Definición de sistema de gestión de calidad

Para él (ICONTEC, **Sistemas de Gestión de Calidad, Fundamentos y Vocabulario, 2005**) un sistema de gestión de la calidad puede definirse como:

“Una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización”.

2.2.4 ISO 26000 - Responsabilidad Social

Empresas y organizaciones no operan en el vacío. Su relación con la sociedad y el entorno en el que operan es un factor crítico en su capacidad para seguir funcionando con eficacia. Está también cada vez que se utiliza como una medida de su rendimiento global. Dentro de la normatividad de las ISO 26000 encontraremos lo siguiente:

- ✓ Definición de Responsabilidad Social
- ✓ Beneficios ISO 26000

(Steele, 2010) ISO 26000 proporciona orientación sobre cómo las empresas y las organizaciones pueden operar de una manera socialmente responsable. Esto significa actuar de manera ética y transparente que contribuya a la salud y el bienestar de la sociedad.

ISO 26000 es una Norma Internacional elaborada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) que da orientación sobre Responsabilidad Social (RS).

Integra la experiencia internacional en Responsabilidad Social y da orientaciones sobre qué temas una organización necesita enfocarse para operar de una forma socialmente responsable, y cuál es la mejor forma de implementar la Responsabilidad Social (RS).

La norma establece directrices referidas a la RS a la que define como: Responsabilidad Social: “responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- ✓ Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- ✓ Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- ✓ Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones”.

Está diseñada para ser utilizada:

- ✓ Por todo tipo de organizaciones;
- ✓ En los sectores público y privado;
- ✓ Incluso organizaciones sin fines de lucro;
- ✓ Con independencia de su tamaño;
- ✓ Que estén operando en países desarrollados o en desarrollo.

2.2.4.1 Beneficios ISO 26000

(ISO., 2010) Tanto la percepción que se tenga acerca del desempeño de una organización en materia de responsabilidad social, como su desempeño real, pueden influir, entre otras cosas en:

- ✓ Su ventaja competitiva;
- ✓ Su reputación;
- ✓ Su capacidad para atraer y retener a los trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios;
- ✓ Mantener la motivación y compromiso de los empleados;
- ✓ La percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera y
- ✓ Sus relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera.

(Steele, 2010) ISO 26000 tiene como fin colaborar con las organizaciones a contribuir con el desarrollo sostenible. Su objetivo es alentarlos a ir más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es un deber fundamental de cualquier organización y una parte esencial de su RS.

Tiene como intención promover un entendimiento común en el ámbito de la RS, para complementar otros instrumentos e iniciativas, no para reemplazarlos.

En la aplicación de la ISO 26000, es aconsejable que una organización tenga en cuenta la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizacional, así como también las diferencias en las condiciones económicas, mientras que sea coherente con la normativa internacional de comportamiento.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

A continuación en el presente trabajo se mencionarán los conceptos claves que deben estar claros para la comprensión del tema de investigación.

Gestión.-La gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

Gestión Organizacional.-Definimos la gestión organizacional como proceso porque todos los encargados de ella, prescindiendo de sus habilidades y actitudes, realizaron ciertas actividades interrelacionadas con el fin de lograr los fines y objetivos organizacionales deseados para estas organizaciones. Esto se hizo bien sea en función de los objetivos estratégicos (visión) y/o de los objetivos tácticos (misión), o buscando cumplir los propósitos cooperativos. (Sánchez, 2006)

Modelo de Gestión.-El término modelo proviene del concepto italiano de modello. La palabra puede utilizarse en distintos ámbitos y con diversos significados. Aplicado al campo de las ciencias sociales, un modelo hace referencia al arquetipo que, por sus características idóneas, es susceptible de imitación o reproducción. También al esquema teórico de un sistema o de una realidad compleja. (Rosenberg, 2003)

El concepto de gestión, por su parte, proviene del latín *gesio* y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar.

De esta forma, la gestión supone un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, concretar un proyecto o administrar una empresa u organización.

Por lo tanto, un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública.

Modelo de Gestión Administrativo.- Se denomina modelo a las guías que la empresa ha creado, imitado, adecuado y generalizado basadas todas ellas en las necesidades que presente la organización, ya que estas no suelen ser rígidas si no por el contrario deben ser flexibles para adaptarse a los cambios que se generen durante la marcha. Los modelos se representan a través de técnicas, procesos y sistemas administrativos.

Sistema.- Se define como un conjunto de elementos relacionados dinámicamente que desarrollan una actividad para lograr determinado objetivo. Todo sistema opera sobre la materia, energía o información obtenida del ambiente, las cuales constituyen los insumos o entradas de recursos necesarios para que funcione el sistema. **(Chiavenato I. , Administración de recursos humanos, 2011)**

Administración.- Es la determinación de los objetivos y políticas de una organización.

Economía.- Rama de las ciencias sociales que trata de la producción, distribución y consumo de los bienes y servicios. **(Rosenberg, 2003)**

Proceso Administrativo.- Los partidarios de la escuela del proceso administrativo consideran la administración como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso administrativo formado por 4 funciones fundamentales, planeación, organización, ejecución y control. Constituyen el proceso de la administración. Una expresión sumaria de estas funciones fundamentales es:

- ✓ **LA PLANEACIÓN.-** para determinar los objetivos en los cursos de acción que van a seguirse.
- ✓ **LA ORGANIZACIÓN.-** para distribuir el trabajo entre los miembros del grupo, establecer y reconocer las relaciones necesarias.
- ✓ **LA EJECUCIÓN.-** por los miembros del grupo para que lleven a cabo las tareas prescritas con voluntad y entusiasmo.
- ✓ **EL CONTROL.-** de las actividades para que se conformen con los planes.

Planeación.- Sistema que comienza con los objetivos, desarrolla políticas, planes, procedimientos, y cuenta con un método de retroalimentación de información para adaptarse a cualquier cambio en las circunstancias. **(Burt, 1979)**

"Método por el cual el administrador ve hacia el futuro y descubre los alternativos cursos de acción, a partir de los cuales establece los objetivos" **(Massie, 1989)**

"Planear es el proceso para decidir las acciones que deben realizarse en el futuro, generalmente el proceso de planeación consiste en considerar las diferentes alternativas en el curso de las acciones y decidir cuál de ellas es la mejor" **(Anthony, 2008)**

Dirección.- Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr las metas propuestas, el futuro surge de los pasos de la planificación y la organización.

Los gerentes al establecer el ambiente adecuado ayudan a sus empleados a hacer sus mejores esfuerzos. **(Stoner, Freeman, & Gilbert Jr, 2006)**

Organización.- El término "organización" del Latin Organón, órgano elemento de un sistema y sistema en sí mismo, es prácticamente utilizado en todos los ámbitos empresarial, educativo, social, deportivo, religioso, etc...Para referirse, por una parte, a una entidad por ejemplo, a una empresa, corporación, institución pública, organización no gubernamental, etc. y por otra, a una actividad como la organización de una empresa, un evento o simplemente de una reunión familiar; por tanto, requiere de un concepto que

pueda ser aplicado a cada uno de éstos casos por separado y/o a ambos al mismo tiempo, con la finalidad de tener una idea cabal acerca del significado de éste término según el contexto en el que se utilice. **(Stoner, Freeman, & Gilbert Jr, 2006)**

Ejecución.- Realización de una acción, especialmente en el cumplimiento de un proyecto, encargo u orden.

Control.- El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Cooperativa.- Según la nueva Declaración de Identidad Cooperativa, adoptada en Manchester, Inglaterra, el 23 de septiembre de 1995, por la II Asamblea General de la Alianza Cooperativa Internacional, organismo de integración de las cooperativas de todo el mundo: “una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se ha unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”.

Cooperativa de Ahorro y Crédito.- Las cooperativas de ahorro y crédito o, simplemente, cooperativas de crédito son sociedades cooperativas cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito. **(Fundación Wikimedia, 2014)**

Calidad.- Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.

Eficiencia.- Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles: no siempre eficacia es sinónimo de eficiencia.

Eficacia.- Capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado.

Normalización.- Es una actividad de conjunto, orientada por un compromiso de alcanzar el consenso que equilibre las posibilidades del productor y las exigencias o necesidades del consumidor. La Normalización establece con respecto a problemas actuales o potenciales, disposiciones dirigidas a la obtención del nivel óptimo de orden. La Normalización consiste en procesos de elaboración, edición y aplicación de normas.

ISO.- Se denomina **ISO** a la Organización Internacional para la Estandarización, la cual es una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 162 países, uno por cada país. Esta organización es de naturaleza no gubernamental establecida en 1947. La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades relacionadas con ella en todo el mundo.

ISO 26000.- ISO 26000 es una Norma Internacional elaborada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) que da orientación sobre Responsabilidad Social (RS). Integra la experiencia internacional en Responsabilidad Social y da orientaciones sobre qué temas una organización necesita enfocarse para operar de una forma socialmente responsable, y cuál es la mejor forma de implementar la Responsabilidad Social (RS).

Responsabilidad.- Es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral. Una vez que pasa al plano ético (puesta en práctica), se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral.

Responsabilidad Social: Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. **(Raufflet E. , Lozano, Barrera, & García, 2012)**

Organigrama.- Es la representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

Matriz.- Son herramientas para la integración del análisis cuantitativo y cualitativo con el fin de formular planes de acción en búsqueda de la competitividad.

Competitividad.- Se define competitividad como la capacidad de una organización para obtener y mantener sistemáticamente unas ventajas comparativas que le permiten alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico en que actúa. **(Ramírez, 2008)**

Fortalecimiento Institucional.- El Fortalecimiento Institucional comprende aquellos proyectos destinados a modernizar y optimizar la capacidad institucional de los organismos o entidades.

Gerencia.- Persona o conjunto de personas que se encargan de dirigir, gestionar o administrar una sociedad, empresa u otra entidad.

Empresa.- Entidad en la que intervienen factores como: la tierra, el capital y el trabajo para la producción de actividades industriales o mercantiles o para la prestación de servicios.

Empresa Pública.- Son todas aquellas entidades que son propiedad del estado.

Empresa Privada.- Organización cuyo capital está conformado por recursos de personas particulares.

Ahorro.- Ahorro es la acción de ahorrar (guardar dinero para el futuro, reservar parte del gasto ordinario o evitar un gasto o consumo mayor) y la cosa que se ahorra. El ahorro, por lo tanto, es la diferencia que existe en el ingreso disponible y el gasto efectuado.

Crédito.- Es una operación financiera en la que una persona o entidad conocida como acreedor presta una cantidad determinada de dinero a otra persona u organización la cual reconoceremos como deudor.

Recursos humanos.- Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.

Desarrollo Sostenible.- Se conoce como desarrollo sostenible aquél desarrollo que es capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones. Intuitivamente una actividad sostenible es aquélla que se puede mantener. **(Raufflet E. , Lozano, Barrera, & C., 2012)**

Entrevista.- Es la acción de desarrollar una charla con una o más personas con el objetivo de hablar sobre ciertos temas y con un fin determinado.

Encuesta.- Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

Productividad.- Es la relación entre la producción obtenida por un sistema de fabricación de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtener la misma.

2.4 IDEA A DEFENDER

El modelo de Gestión Administrativo en base a la aplicación de la norma ISO 26000, facilitará el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda”, oficina matriz de la ciudad de Riobamba, período 2014.

2.5 VARIABLES

Las variables son las características o propiedades que permiten distinguir a los individuos o colectividades, determinar la relación causa - efecto que se da entre uno o más fenómenos y, recolectar la información.

Tal distinción puede entenderse:

- a. Como posesión o no posesión de la característica Variable Cualitativa
- b. Como posesión de ella en diversos grados de intensidad Variable Cuantitativa

2.5.1 Variable Independiente

Las características o propiedades se suponen son la causa del fenómeno que se estudia, por ello la variable independiente es: Modelo de Gestión Administrativo en base a la aplicación de la norma ISO 26000.

2.5.2 Variable Dependiente

Son aquellas características o propiedades que actúan como efecto o están en relación con los cambios de la variable independiente y explican los fenómenos que se tratan de investigar.

Dentro del presente trabajo investigativo la variable dependiente será: Cumplimiento de objetos y metas institucionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Enfoque Metodológico

En la ejecución de la presente investigación se utilizara un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo. Cualitativo porque la orientación se centrara en la comprensión del problema, objeto de estudio, ya que la observación será naturalista en donde la empresa va hacer analizada intrínsecamente es decir la investigación va ha ser interna.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) Consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe.

Cuadro III 1: Metodología de la Investigación

Centrada en la fenomenología y comprensión
Observación naturista sin control
Subjetiva
Inferencias de sus datos
Exploratoria, inductiva y descriptiva
Orientada al proceso
Datos ricos y profundos

Fuente: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Elaborado por: Hernández Roberto, Fernández Carlos & Baptista María.

3.1.1.1 Método cualitativo

EL Metodo Cuantitativo está orientado a la comprobación de la investigación, la misma que tiene un enfoque universal donde se va a buscar las causas del problema de una manera fragmentaria.

3.1.1.2 Métodos cuantitativos

Cuadro III 2: Metodología de la Investigación

Propensión a "servirse de" los sujetos del estudio
Se limita a responder
Son débiles en términos de validez interna -casi nunca sabemos si miden lo que quieren medir-, pero son fuertes en validez externa, lo que encuentran es generalizable a la población.
Preguntan a los cualitativos: ¿Son generalizables tus hallazgos?

Fuente: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Elaborado por: Hernández Roberto, Fernández Carlos & Baptista María.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.

3.1.2 Modalidad

✓ Investigación de campo

Se aplicara este tipo de metodología en el lugar mismo donde se estan generando los acontecimientos en base a la entrevista y observación para de esta manera determinar la forma actual de obtener la información dentro de la empresa y verificar si los datos obtenidos van ha ser veraces y contribuirán en la toma de decisiones.

Lo que nos permitirá un conocimiento más a fondo de la investigación, para manejar los datos con más seguridad y poder soportar diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, y crear una situación de control en la cual se manipule una o más variables dependientes, e introducir determinadas variables de estudio manipuladas, para controlar el aumento o disminución de esas variables y sus efecto en las conductas observadas.

Es importante recoger los datos directamente, es decir, de la realidad para que su valor permita cerciorar de las verdaderas condiciones en las que se ha obtenido los datos y pueda facilitar su revisión o modificación en casos de surgir dudas.

El trabajo de campo asume las formas de la exploración y la observación del terreno, la encuesta, la observación participante y el experimento. La primera se caracteriza por el contacto directo con el objeto de estudio del modo que trabajan el arqueólogo y el topógrafo. La encuesta consiste en el acopio de testimonios orales y escritos de personas vivas. La observación participante combina los procedimientos de las dos primeras. En ocasiones, el observador oculta su verdadera identidad para facilitar su inmersión en el fenómeno del estudio y la comunicación con los afectados. **(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)**

El trabajo de campo se apoya en los documentos para la planeación del trabajo y la interpretación de la información recolectada por otros medios.

✓ **Investigación bibliográfica-documental**

Se utilizara esta modalidad de investigación porque el marco teórico del presente trabajo está realizado mediante consultas en libros e internet.

Es importante recolectar, seleccionar, analizar y presentar resultados coherentes, utilizando procedimientos lógicos y mentales de toda investigación que es análisis, síntesis, deducción, inducción.

Hay que recopilar información adecuada de datos que permitan redescubrir hechos, y orientarnos a la realidad de la Empresa.

La investigación documental es la presentación de un escrito formal que sigue una metodología reconocida.

Este tipo de investigación documental consiste primordialmente en la presentación selectiva de lo que expertos ya han dicho o escrito sobre un tema determinado. Además, puede presentar la posible conexión de ideas entre varios autores y las ideas del investigador. Su preparación requiere que éste reúna, interprete, evalúe y reporte datos e ideas en forma imparcial, honesta y clara.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación Exploratoria

Es necesario hacer una investigación previa sobre nuestro objeto de estudio, y por lo tanto hay que explorar e indagar, con la finalidad de alcanzar el objetivo planteado.

El conocimiento de la investigación es tan vago e impreciso que impide sacar las más provisionales conclusiones sobre qué aspectos son relevantes y cuáles no.

La voluntad y entusiasmo para investigar un tema, si se desconoce del mismo se debe realizar un estudio exploratorio para empezar a conocerlo, familiarizarse con él, y precisar el problema, dando forma a la hipótesis previa que sobre la cuestión tengamos.

Se realizara con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de la problemática determinada y se encontrara los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior. Es útil desarrollar este tipo de investigación porque, al contar con sus resultados, se simplificara al abrir otras líneas de investigación y proceder a su consecuente comprobación.

(Garcés, 2000) Los estudios exploratorios nos permiten aproximarnos a fenómenos desconocidos, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuyen con ideas respecto a la forma correcta de abordar una investigación en particular. Con el propósito de que estos estudios no se constituyan en pérdida de tiempo y recursos, es indispensable

aproximarnos a ellos, con una adecuada revisión de la literatura. En pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, establecen el tono para investigaciones posteriores y se caracterizan por ser más flexibles en su metodología, son más amplios y dispersos, implican un mayor riesgo y requieren de paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador.

El estudio exploratorio se centra en descubrir.

3.2.2 Investigación Descriptiva

Se va aplicar la investigación descriptiva ya que se va a realizar una encuesta para establecer la realidad de la Cooperativa.

Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logrará caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades.

Combinando con ciertos criterios de clasificación para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo investigado.

(Garcés, 2000) Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Pero en ningún momento se pretende establecer la forma de relación entre estas características. En algunos casos los resultados pueden ser usados para predecir.

3.2.3 Investigación Explicativa

Mediante esta investigación, se requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, los mismos que tratan de responder o dar cuenta del porqué del objeto que se investiga.

(Garcés, 2000) Los estudios explicativos pretenden conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. Apuntan a las causas de los eventos físicos o sociales. Pretenden responder a preguntas como: ¿Por qué ocurre? ¿En qué condiciones ocurre? Son más estructurados y en la mayoría de los casos requieren del control y manipulación de las variables en un mayor o menor grado.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población constituyen los socios, personal administrativo y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda”, oficina matriz de la ciudad de Riobamba

Cuadro III 3: Población y Muestra Personal Administrativo

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECTIVOS	14	66,67%
PERSONAL ADMINISTRATIVO	7	33,33%
TOTAL	21	100,00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Elaborado por: La Autora

21 personas conforman el personal administrativo y directivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., en vista de que el personal de la institución no es un número relativamente significativo, se procedió a trabajar con toda la población para obtener resultados más confiables.

Cuadro III 4: Población y Muestra Socios y Socias de la COAC MINGA Ltda.

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Socios	7633	100,00%
TOTAL	7633	100,00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Elaborado por: La Autora

7633 personas, conforman la población de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. Que por ser una población amplia, es necesario el cálculo de una muestra representativa a través de la utilización de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(z^2) (N \cdot p \cdot q)}{(e^2 \cdot (N-1)) + ((z^2) \cdot p \cdot q)}$$

$$n = \frac{(1.96^2) (7633) (0,5)(0,5)}{(0.05 (7633-1)) + ((1.96^2) (0,5)(0,5))}$$

$$n = \frac{7330,7332}{39.23}$$

n= 366

Donde:

n= Tamaño de la muestra
 z^2 = Nivel de confianza (**1,96²** si la confianza es del 95%)
 N= Total de la población
 p= Probabilidad de ocurrencia (en este caso 50%)
 q= 1-p
 e^2 = error (en este caso 5%)

Es decir se aplicaran los instrumentos de recolección de datos a 366 socios de la cooperativa de modo aleatorio.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

El término método proviene del griego métodos, donde la raíz meta, significa a lo largo o hacia y todos, camino, es decir, a lo largo del camino. La palabra método da la idea de orden y de pasos a seguir para lograr un objetivo. Cuando se habla de seguir un camino en la investigación, se está haciendo alusión a los pasos ordenados que permiten el acercamiento a la realidad; son posibles vías para llegar a un objetivo, por lo tanto, no son infalibles.

Dependiendo de los fines o del campo de estudio que se trabaje hay distintos métodos de abordaje. (Ander-Egg, 1995) Señala que desde un sentido filosófico se habla de métodos: intuitivo, dialéctico, trascendental, fenomenológico, semiótico, axiomático, reductivo, genético, formalista, por demostración, por definición, inductivo, deductivo, analítico, sintético, experimental, entre otros. Los métodos están emparentados entre sí porque deben cumplir con varios requisitos básicos para ser considerados como científicos.

3.4.1 Métodos

Inductivo.- Se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos de este modo llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general.

Este método se inicia con un estudio individual de los hechos en la cooperativa y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos para otras organizaciones.

Deductivo.- Método que parte de razonamientos generales para ir en busca de aplicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares dentro de la cooperativa.

Analítico.- Método de proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.

Cuantitativo.- Se basa en el uso de técnicas estadísticas para conocer ciertos aspectos de interés sobre la población que se está estudiando.

Cualitativo.- Es utilizado para hacer interpretaciones y análisis de las experiencias, percepciones y valores donde se profundiza en el contenido, tratando de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones y su estructura dinámica.

Descriptivo.- Describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés con el objetivo de llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

3.4.2 Técnicas De Investigación

Hablando de la técnica, ésta se explica como la manera de recorrer el camino que se delinea en el método; son las estrategias empleadas para recabar la información requerida y así construir el conocimiento de lo que se investiga, mientras que el procedimiento alude a las condiciones de ejecución de la técnica.

La técnica propone las normas para ordenar las etapas del proceso de investigación, de igual modo, proporciona instrumentos de recolección, clasificación, medición, correlación y análisis de datos, y aporta a la ciencia los medios para aplicar el método. Las técnicas permiten la recolección de información y ayudan al ser del método. Las técnicas a utilizar son las siguientes:

1. **Encuesta.**-Sistema de recolección de datos que se basa en la aplicación de cuestionarios a una muestra representativa del público objetivo, es decir de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito.
2. **Entrevistas.**- Con la puesta práctica de esta técnica adquiriremos principalmente las opiniones de los directivos de la cooperativa en relación al modelo de gestión administrativo, además clarificaremos las estrategias que se deberán aplicar y que tendrán más aceptación por la región y por ende aportarán con mejores

resultados al desarrollo de la organización.

3. **Muestreo**.- El grado de representatividad de la información de la muestra vendrá determinado por dos parámetros, que fija el investigador: el error de muestreo y el grado de confianza.
4. **Observación Directa**.- Registro del comportamiento de una o varias personas en el momento en el que se produce el fenómeno.
5. **Revisión de Bibliografía**.-Esta técnica nos permitirá recolectar información segura y confiable.

Las técnicas que más se utilizan dentro del presente trabajo son: la encuesta, entrevista y revisión bibliográfica, ya que las mismas nos permiten ponernos en contacto directo con los actores y participantes del presente trabajo investigativo.

3.4.3 Instrumentos

Dentro de los instrumentos de recolección de información se han de considerar los cuestionarios de encuestas y entrevistas, para **(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)** un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.

El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide, básicamente encontraremos dos tipos de preguntas, las cerradas y abiertas. Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuestas que han sido previamente delimitadas, es decir se presentan las probabilidades de respuestas a la población objeto de estudio, quienes deben acotarse a éstas.

En cuanto a las preguntas abiertas estas no limitan de antemano las alternativas de respuestas, por lo cual el número de categorías de respuestas es muy elevado, en teoría es infinito y puede variar de población en población.

Un cuestionario obedece a diferentes necesidades y a un problema de investigación, las preguntas cerradas son más fáciles de codificar y preparar para su análisis, en tanto que las preguntas abiertas proporcionan una información más amplia y son particularmente útiles cuando no tenemos información sobre las posibles respuestas de las personas o cuando ésta es insuficiente, son de gran utilidad en situaciones donde se desea profundizar una opinión o los motivos de un comportamiento.

La elección del tipo de preguntas que contenga el cuestionario depende del grado en que se puedan anticipar las posibles respuestas, los tiempos de que se disponga para codificar y si se requiere una respuesta más precisa de algo en particular.

3.4.3.1 Encuestas

Una encuesta consiste en una serie de preguntas dirigidas a los participantes en la investigación, son utilizadas para tener información sobre muchas personas. Para el caso de estudio sujeto al presente trabajo se ha considerado la utilización de preguntas cerradas en la encuesta a ser aplicada a la muestra de la población seleccionada de entre todos los socios y socias de la cooperativa de ahorro y crédito, una de las principales razones al inclinarse por este tipo de preguntas es que se conoce de antemano las posibles respuestas que dará la muestra encuestada además de que se evitará la dispersión de los resultados al momento de tabular la información recolectada, siendo la misma más fiable y fácilmente cuantificable.

Ver modelo de la encuesta en el Anexo 1.

3.4.3.2 Entrevistas

Para el personal directivo, administrativo y operativo de la cooperativa de ahorro y crédito “MINGA LTDA.”, se ha definido la utilización de entrevistas personales, la cual implica que una persona calificada como entrevistador aplique el cuestionario a la muestra representativa seleccionada. Durante la entrevista se hacen preguntas para obtener información detallada sobre el tema de estudio. Las entrevistas se plantean como un contexto en el cual se pueden utilizar cuestionarios.

Ver modelo de la entrevista en el Anexo 2.

3.5 RESULTADOS

Aplicado los instrumentos de recolección de datos se tiene los siguientes resultados:

3.5.1 Encuesta Para Socios

1. ¿La Cooperativa contribuye al desarrollo sostenible de los asociados?

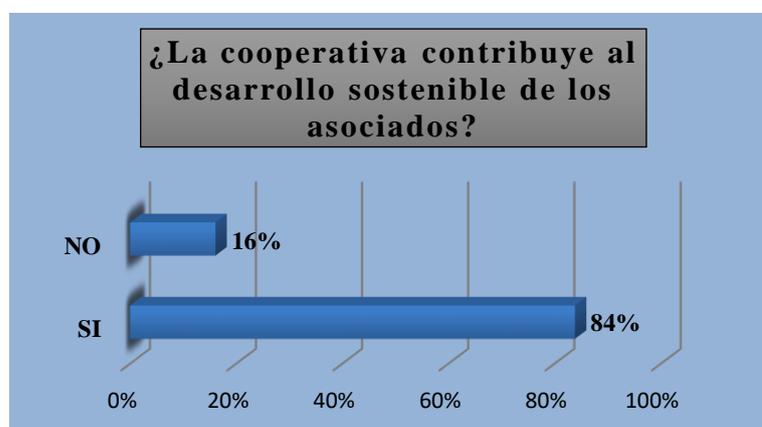
Cuadro III 5: Encuesta Socios Pregunta N° 1

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	SI	307	84
2	NO	59	16
TOTAL		366	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Elaborado por: La Autora

Gráfico III 1: Encuesta Socios Pregunta N° 1



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

El 84% de los socios encuestados dicen que sí, que la Cooperativa contribuye al desarrollo sostenible de los asociados, por lo que puedo decir que la cooperativa si ayuda a sus socios.

2. ¿En la cooperativa se toma en consideración sus expectativas como socios?

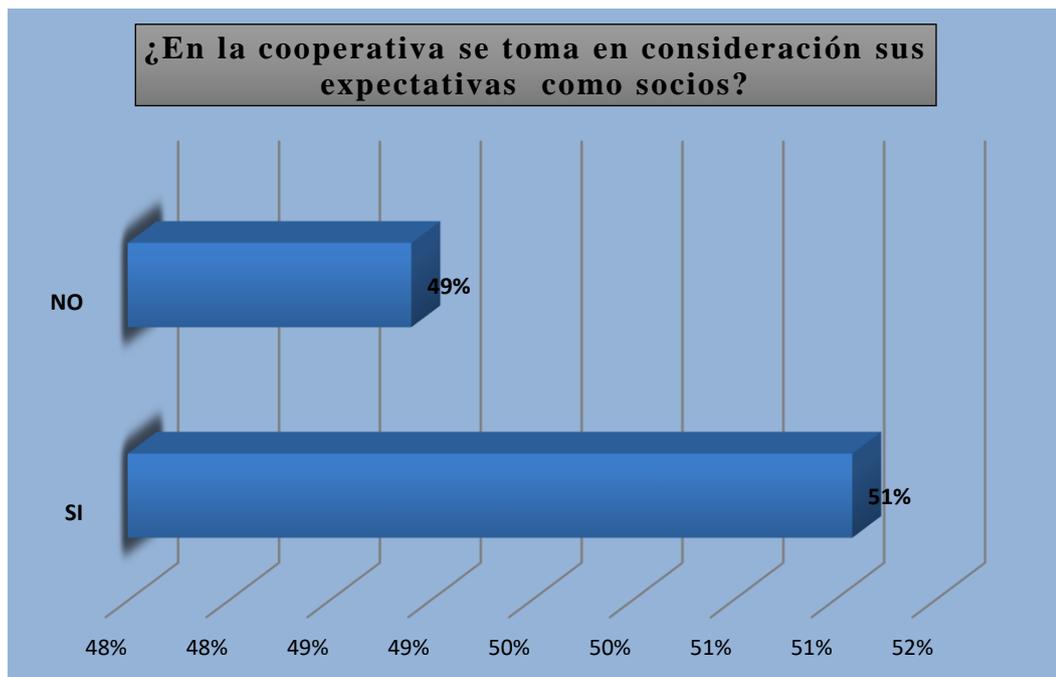
Cuadro III 6: Encuesta Socios Pregunta N° 2

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	SI	187	51
2	NO	179	49
TOTAL		366	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Elaborado por: La Autora

Gráfico III 2: Encuesta Socios Pregunta N° 2



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

El 51% de los socios encuestados dicen que sí que en la cooperativa se toma en consideración sus expectativas como socios, por lo que manifiesto que la cooperativa se encuentra en un buen camino, ayudando siempre a sus socios.

3. ¿En la cooperativa se cumple con la legislación aplicable y es coherente con la normativa internacional de comportamiento?

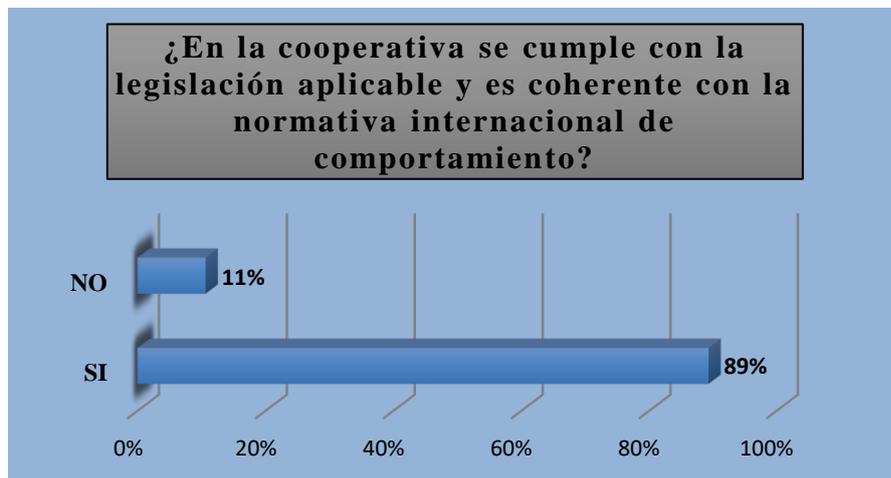
Cuadro III 7: Encuesta Socios Pregunta N° 3

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	SI	327	89
2	NO	39	11
TOTAL		366	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Elaborado por: La Autora

Gráfico III 3: Encuesta Socios Pregunta N° 3



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

El 89 % de los socios encuestados dicen que sí que la cooperativa cumple con la legislación aplicable y es coherente con la normativa internacional de comportamiento, por lo que puedo decir que los socios de la cooperativa se encuentran motivados porque la cooperativa si cumple con lo que ofrece, además de sentirse seguros al saber que su dinero se encuentra en una institución que cumple con las normas establecidas en la ley ecuatoriana.

4. ¿Es importante para usted la Responsabilidad Social?

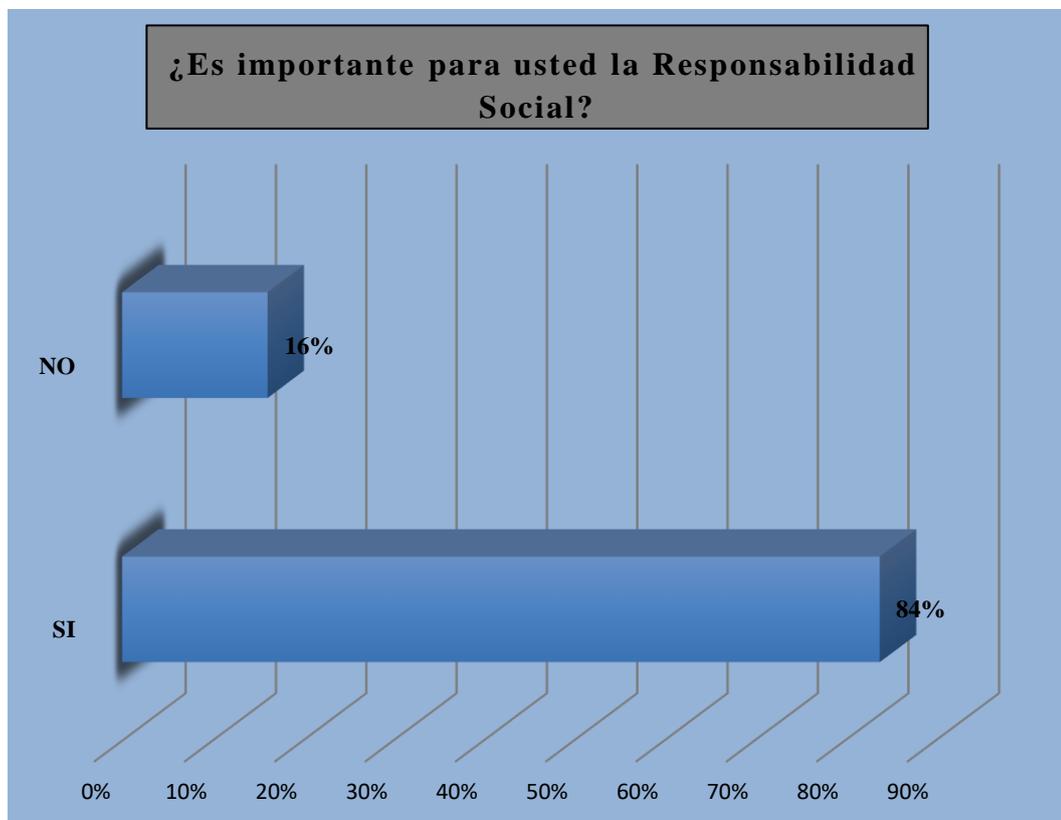
Cuadro III 8: Encuesta Socios Pregunta N° 4

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	SI	307	84
2	NO	59	16
TOTAL		366	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Minga Ltda.

Elaborado por: La Autora

Gráfico III 4: Encuesta Socios Pregunta N° 4



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

De los socios encuestados el 84% dicen que sí que es importante la Responsabilidad Social, por lo que manifiesto que la cooperativa cumple con sus objetivos porque fue creada para ayudar a sus socios de distintas formas, y lo está haciendo.

5. ¿La cooperativa rinde cuentas a sus asociados?

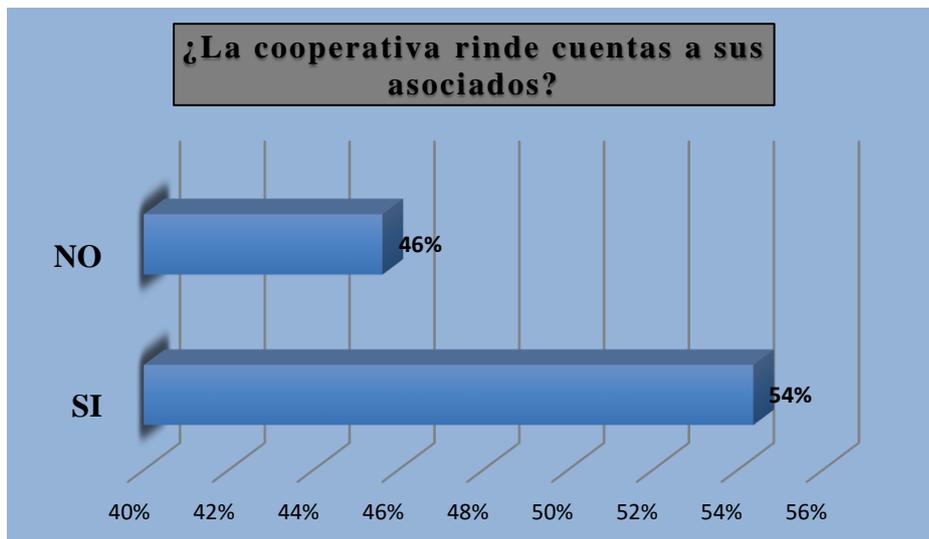
Cuadro III 9: Encuesta Socios Pregunta N° 5

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	SI	199	54
2	NO	167	46
TOTAL		366	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Minga Ltda.

Elaborado por: La Autora

Gráfico III 5: Encuesta Socios Pregunta N° 5



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

De los socios encuestados el 54% dicen que sí que la cooperativa rinde cuentas a sus asociados, por lo que manifiesto que la cooperativa si realiza reuniones juntamente con sus asociados para darles a conocer como se encuentra la cooperativa y que beneficios van a seguir obteniendo de acuerdo a sus inversiones.

6. ¿La cooperativa respeta los Derechos de las personas?

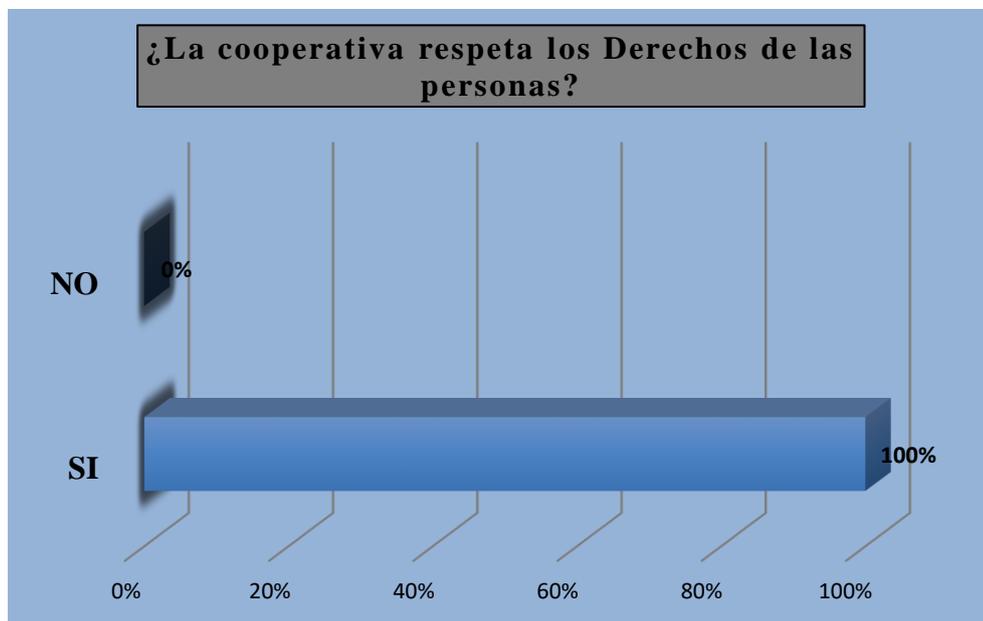
Cuadro III 10: Encuesta Socios Pregunta N° 6

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	SI	366	100%
2	NO	0	0
TOTAL		366	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Minga Ltda.

Elaborado por: La Autora

Gráfico III 6: Encuesta Socios Pregunta N° 6



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

El 100% de los socios encuestados manifiestan que la cooperativa respeta los Derechos de las personas, por lo tanto los socios se encuentra motivados ya que no existe discriminación alguna ya sea por raza, sexo, religión o condición económica hacia ninguno de ellos, existiendo por sobre todo el respeto mutuo entre todos, los entes participantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda”.

7. ¿Considera usted que la cooperativa cumple con el principio de legalidad?

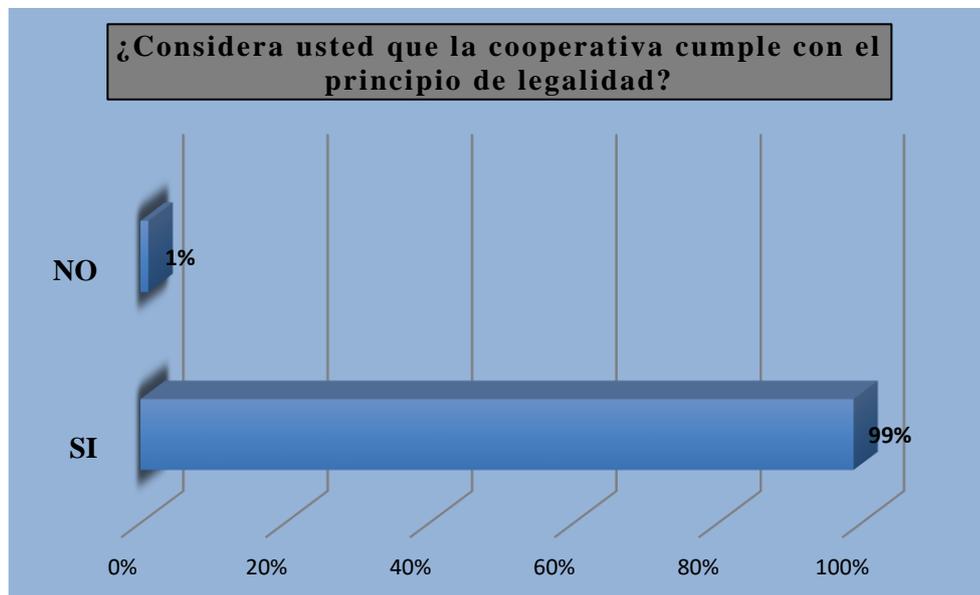
Cuadro III 11: Encuesta Socios Pregunta N° 7

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	SI	359	99
2	NO	4	1
TOTAL		366	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Elaborado por: La Autora

Gráfico III 7: Encuesta Socios Pregunta N° 7



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

El 99% de los socios encuestados manifiestan que sí, que la cooperativa cumple con el principio de legalidad, por lo que puedo decir que la cooperativa se encuentra cumpliendo con las leyes y reglamentos por la que fue creada, rindiendo cuentas a sus socios cada cierto período de tiempo, para que los socios se encuentren seguros y tranquilos de sus ahorros.

8. ¿La organización cooperativista se ocupa de la Seguridad y Salud Ocupacional de sus asociados?

Cuadro III 12: Encuesta Socios Pregunta N° 8

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	SI	119	33
2	NO	247	67
TOTAL		366	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Elaborado por: La Autora

Gráfico III 8: Encuesta Socios Pregunta N° 8



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

El 67% de los socios encuestados de la cooperativa, dicen que no, en tanto que un 33% de los mismos manifiestan que sí que la organización cooperativista se ocupa de la Seguridad y Salud Ocupacional de sus asociados, por lo tanto se puede deducir que el problema radica en la forma en como la organización hace que perciban este beneficio sus asociados ya que al momento se ha venido descuidando este particular.

3.5.2 Entrevista al Personal Administrativo, Gerente de la Cooperativa La Minga.

Cuadro III 13: Entrevista al personal administrativo, gerente de la Cooperativa "Minga Ltda."

ENTREVISTA	RESPUESTA
1. ¿Conoce usted sobre la normativa ISO 26000?	
GERENTE Lic. Edwin Maza	No, más bien a nivel de cooperativa manejamos lo que es referente a balance social, el mismo que está enmarcado dentro de la responsabilidad social.
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA Dr. José Armando Janeta	No, desconozca de esta normativa.
JEFE DE AGENCIA Sandra Guzi	Ayudar a nuestros socios tratando de orientarles en sus necesidades.
ATENCION AL CLIENTE	No, se a lo que se refiere.
ASESOR DE CRÉDITO Alex Cuvi	Sí, la ISO 26000 se enfoca al desarrollo sostenible del cuidado de áreas verdes en el cual no perjudicamos a las generaciones futuras.
ASESOR DE CRÉDITO Jorge Chucho	La verdad no tanto.
RESPONSABLE GENERAL CAJAS Byron Duchi	La norma está orientada hacia el impacto que tiene las actividades desarrolladas por cualquier institución en aspectos sociales y ambientales de la comunidad.
CAJERO Vinicio Ganzas	Es una guía para que nosotros como empleados la apliquemos con responsabilidad
CAJERA	Es una guía que establece líneas en materia de responsabilidad social
2. ¿Se mantiene la motivación y compromiso de los empleados?	
GERENTE Lic. Edwin Maza	Sí, lo que se precautela es que todos los empleados siempre estén motivados y tengan las herramientas necesarias para

	que su trabajo sea de forma eficaz y eficiente.
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA Dr. José Armando Janeta	Sí, es obligación de la cooperativa brindar todos los medios necesarios de la motivación, a fin de que el personal preste un servicio eficiente.
JEFE DE AGENCIA Sandra Guzi	Sí, ya que nos gusta hacer nuestro trabajo de la mejor manera y lo principal ayudar a nuestros socios.
ATENCION AL CLIENTE	Cada uno de los empleados de la cooperativa debemos mantenernos activos eficientes.
ASESOR DE CRÉDITO Alex Cuvi	La motivación y el compromiso se mantiene en la cooperativa
ASESOR DE CRÉDITO Jorge Chucho	Si tenemos cursos de capacitación y mejoramiento continuo.
RESPONSABLE GENERAL CAJAS Byron Duchi	Si, en vista de que el talento humano es EL motor de cualquier institución nos mantenemos ávidos para trabajar y brindar servicios de calidad, alto grado de compromiso, bajo el principio de “empoderamiento”
CAJERO Vinicio Ganzas	Claro que sí, todos estamos comprometidos con la institución
CAJERA	Sí, la cooperativa realiza charlas, reuniones, conferencias, para capacitar al personal y mejorar el servicio.
<p>3. ¿Existe una buena percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera sobre las relaciones de la cooperativa con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera?’</p>	

GERENTE Lic. Edwin Maza	Sí, de hecho los indicadores de crecimiento en cuanto a socios o inversionistas ha ido creciendo de forma constante y este hecho se encuentra relacionado en base a la confianza.
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA Dr. José Armando Janeta	Si
JEFE DE AGENCIA Sandra Guzi	Existen empresas e inversionistas, proveedores y organizaciones que trabajan con la Minga.
ATENCIÓN AL CLIENTE Leonila Yuquilema	En sí aquí en la cooperativa existe una buena percepción en inversión.
ASESOR DE CRÉDITO Alex Cuvi	La percepción entre empresas, gobiernos es lo primordial ya que por medio de ellos hacemos inversiones.
ASESOR DE CRÉDITO Jorge Chucho	Si hemos creado confianza por el trabajo que se ha generado durante 16 años y ha sido nuestra carta de presentación.
RESPONSABLE GENERAL CAJAS Byron Duchi	Sí, el crecimiento de la cooperativa en los últimos años ha sido bueno.
CAJERO Vinicio Ganzas	Sí, porque es una cooperativa que esta conocida a nivel nacional.
CAJERA	Sí, ya que cada día nos visitan nuestros socios.
4. ¿Es importante para usted la Responsabilidad Social?	
GERENTE Lic. Edwin Maza	Como institución, eso viene de nacimiento ya que las cooperativas nacemos de la necesidad.
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA Dr. José Armando Janeta	Es importante, la cooperativa está obligada como entidad financiera de realizar como es su fin un trabajo social,

	y cumplir con los fines y objetivos trazados en los estatutos.
JEFE DE AGENCIA Sandra Guzi	Es muy importante ya que la comunicación es el pilar fundamental para una buena responsabilidad y entendimiento
ATENCIÓN AL CLIENTE Leonila Yuquilema	Es el punto de inicio, es mi pensar ya que la responsabilidad en sí hace que cada persona demuestre como es.
ASESOR DE CRÉDITO Alex Cuvi	Es importante ya que forma parte de la cooperativa entre socios o personas, interrelacionándolos de una forma u otra.
ASESOR DE CRÉDITO Jorge Chucho	Claro, porque uno de nuestros principios es ayudar al prójimo y tratamos de mejorar las condiciones de vida.
RESPONSABLE GENERAL CAJAS Byron Duchi	Por supuesto, en vista de que no vivimos de manera aislada.
CAJERO Vinicio Ganzas	Es una responsabilidad con la gente que conocemos.
CAJERA	Sí, ya que ayuda a mejorar la relación con nuestro entorno.
5. ¿La cooperativa rinde cuentas a sus asociados?	
GERENTE Lic. Edwin Maza	Claro, cada 6 meses se realizan las asambleas generales debido al número de socios, se las realiza con un total de 60 representantes de los asociados.
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA Dr. José Armando Janeta	Sí, la cooperativa está obligada a rendir cuentas al consejo de administración y vigilancia quienes son representantes legales de todos los socios.
JEFE DE AGENCIA Sandra Guzi	Si porque la cooperativa es de los socios y para los socios.

ATENCIÓN AL CLIENTE Leonila Yuquilema	Rinde cuentas a la asamblea y cada fin de mes a sus empleados para verificar en este mes cuanto hemos llegado a lograr las metas propuestas.
ASESOR DE CRÉDITO Alex Cuvi	Si esta cooperativa se ha forjado por ser una cooperativa que da una mano a los socios en la cual las cuentas sean claras.
ASESOR DE CREDITO Jorge Chucho	Sí, mediante asambleas generales realizamos la rendición de cuentas.
RESPONSABLE GENERAL CAJAS Byron Duchi	Sí, ahora que estamos regidos bajo la ley y el reglamento de la economía popular y solidaria.
CAJERO Vinicio Ganzas	Toda institución pública o privada rinde cuentas a sus socios.
CAJERA	Sí, cada tres o seis meses.
6. ¿La cooperativa respeta los derechos de las personas?	
GERENTE Lic. Edwin Maza	Creemos que sí, en la institución se paga lo que respecta al bono de desarrollo humano, se respeta el derecho a la información.
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA Dr. José Armando Janeta	Se encuentra en la constitución de la república el derecho a respetar a las personas, por ende la cooperativa se apega a lo dispuesto.
JEFE DE AGENCIA Sandra Guzi	Especialmente de los socios es muy prudente en sus derechos, ya que se posee un reglamento y manuales.
ATENCIÓN AL CLIENTE Leonila Yuquilema	Siempre por siempre se dice que los socios clientes tienen la razón.
ASESOR DE CRÉDITO Alex Cuvi	El respeto a las personas se enfoca más a que todos estemos en un mismo nivel, ya que todos tenemos respeto a todos.

ASESOR DE CRÉDITO Jorge Chucho	Si, por eso tratamos de integrar a todos los sectores que generan economía.
RESPONSABLE GENERAL CAJAS Byron Duchi	Creemos que una sociedad se desenvuelve bajo principios y sobre todo teniendo en alto los derechos de los demás.
CAJERO Vinicio Ganzas	Estamos en un país que se respeta los derechos de las personas.
CAJERA	Si
7. ¿Considera usted que la cooperativa cumple con el principio de legalidad?	
GERENTE Lic. Edwin Maza	Sí, de hecho antes la Dirección Nacional de Cooperativas exigía balances semestrales generales pero no denotaban beneficio alguno, es así que a partir del año 2006 se empezó una etapa de autorregulación financiera, siempre con el deseo de mejorar no solo por la cooperativa sino más bien por la responsabilidad que implica el manejar el dinero de terceras personas.
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA Dr. José Armando Janeta	Sí, la cooperativa ha cumplido con el principio fundamental de legalidad, es por eso sus balances han sido aprobados.
JEFE DE AGENCIA Sandra Guzi	Sí, cumplimos con el principio de legalidad que nuestros socios siempre han sido primero.
ATENCIÓN AL CLIENTE Leonila Yuquilema	Si ya que sin el principio de legalidad la cooperativa no creciera.
ASESOR DE CRÉDITO Alex Cuvi	Sí, es por ello que nuestra institución si ha manejado este principio de legalidad.
ASESOR DE CRÉDITO Jorge Chucho	Sí, porque consta registrada en el MIES.

RESPONSABLE GENERAL CAJAS Byron Duchi	Sí, porque todo está bajo documentos que sustentan el llevar a cabo cualquier actividad.
CAJERO Vinicio Ganzas	Creo que es una cooperativa con principios y tratamos de dar lo mejor por la sociedad
CAJERA	Si.
8. ¿La organización cooperativista se ocupa de la Seguridad y Salud Ocupacional de sus trabajadores?	
GERENTE Lic. Edwin Maza	Sí, el código laboral establece los lineamientos a seguir y de hecho la cooperativa ha cumplido estrictamente con todos ellos.
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA Dr. José Armando Janeta	Sí, es obligación de la cooperativa de velar por todos los beneficios y servicios y obligaciones para los trabajadores.
JEFE DE AGENCIA Sandra Guzi	No, es lamentable manifestar tal vez por falta de conocimiento o falta de la creación de este departamento para que trabajadores sean amparados por estos servicios
ATENCIÓN AL CLIENTE Leonila Yuquilema	En este aspecto si se ha encargado.
ASESOR DE CRÉDITO Alex Cuvi	Sí, la institución se ha preocupado por la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores.
ASESOR DE CRÉDITO Jorge Chucho	Si tenemos seguro y permiso cuando se amerite en caso de urgencia médica.
RESPONSABLE GENERAL CAJAS Byron Duchi	Si gozamos de dichos beneficios porque es un derecho de los trabajadores y es una responsabilidad por parte del empleador.
CAJERO Vinicio Ganzas	Sí.

CAJERA	Sí.
9. ¿La cooperativa se ocupa de la capacitación sobre responsabilidad social?	
GERENTE Lic. Edwin Maza	Sí, siempre con talleres de cooperativismo aunque no se los ha expuesto con este título (responsabilidad social), se han realizado talleres en su mayoría enfocados a la actualización en atención al cliente.
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA Dr. José Armando Janeta	Sí, estamos precisamente recibiendo en los actuales momentos la capacitación sobre responsabilidad social que ha organizado la institución para todos los miembros de los consejos y representantes de la organización.
JEFE DE AGENCIA Sandra Guzi	Sí, existe responsabilidad ya que la prioridad de la cooperativa además de dar crédito es ayudar a las comunidades.
ATENCIÓN AL CLIENTE Leonila Yuquilema	Bueno si se encargará porque todavía no se ha llegado a una capacitación a un nivel alto.
ASESOR DE CRÉDITO Alex Cuvi	Se ha realizado varias capacitaciones de la responsabilidad social en el cual hemos realizado hechos de reciclaje que sean amigables con el medio ambiente.
ASESOR DE CRÉDITO Jorge Chucho	Se ha visto reflejada la responsabilidad social de la cooperativa desde cuando brindamos nuestros productos y servicios ya que los hemos realizado con el fin de mejorar las condiciones de vida, fortaleciéndola mediante créditos.

RESPONSABLE GENERAL CAJAS Byron Duchi	Creemos que el desarrollo mismo de nuestras funciones y actividades están dirigidas hacia la responsabilidad social.
CAJERO Vinicio Ganzas	Sí, tenemos capacitaciones como trabajadores y se están dando capacitaciones a las personas de las comunidades.
CAJERA	Si

Fuente: Entrevista aplicada al personal administrativo, gerente de la Cooperativa "Minga Ltda."

Elaborado por: La Autora

Verificados los resultados de la encuesta y entrevista a través de los cuadros y gráficos estadísticos, queda demostrada la pertinencia y conveniencia de la ejecución del proyecto, que está plenamente justificado por las respuestas de los socios a través del instrumento de las encuestas, así como también del personal directivo, administrativo y operativo de la institución esto medido mediante la entrevista realizada en la organización.

De los resultados arrojados por ambos instrumentos de investigación podemos acotar lo siguiente: en lo referente a la primera pregunta de la encuesta aplicada a los socios de la cooperativa en cuanto a que si la misma contribuía o no al desarrollo sostenible de los asociados encontramos que un 84% de la población encuestada responde de forma afirmativa en tanto que el 16% lo hace de manera negativa, lo cual nos lleva a concluir que la cooperativa si se preocupa por ayudar a sus socios para que los mismos tengan en desarrollo sostenible mejorando su calidad de vida, a continuación se analizará el cruce de resultados entre la entrevista y la encuesta aplicadas a la población sujeto de estudio obteniendo lo siguiente: pregunta 2 de la encuesta con la número tres de la entrevista en lo que respecta a la organización cooperativista señalan que ellos mantienen una positiva percepción por parte de los socios e inversionistas contando con el 100% de respuestas afirmativas lo que sugiere que ellos toman en cuenta las opiniones y expectativas de los asociados razón por la cual los mismos los han escogido como la organización financiera en la que confían reflejado en el crecimiento constante de inversionistas y cuenta ahorristas, en cuanto a los socios señalan que por parte de la institución ellos perciben en un 51% que la organización toma en cuenta sus expectativas en tanto que el 49% manifiesta que la cooperativa no toma en cuenta las sugerencias que realizan los mismos, se puede deducir que la institución financiera trata de apoyar a sus asociados y mejorar

de manera continua a través de las sugerencias emitidas por los mismos, el problema radica en la forma en la direccionan las mismas es decir existe una mala percepción por parte de los socios esto debido a la desinformación que existe de los mismos lo cual le lleva a la organización a desperdiciar tiempo y recursos.

Las preguntas del numeral 4 de ambos instrumentos de recolección de información se puede apreciar que por parte de la organización cooperativista en un 88,69% es para ellos importante la responsabilidad social para el entorno en el cual opera, en tanto que para los asociados se refleja el 84%, dándonos como resultado que para ambas partes la responsabilidad social es importante, esto debido a que ambos han llegado a entender la importancia de la misma , en cuanto al porcentaje negativo de ambas partes el 16% y 11,11% respectivamente se debe al desconocimiento de la misma.

En lo que respecta a la rendición de cuentas por parte de la cooperativa de ahorro y crédito a los cuenta ahorristas e inversionistas de la misma se manifiesta que la misma cumple al 100% teniendo que presentar los informes financieros al pleno de la asamblea de socios cada 6 meses, por otro lado los socios manifiestan que en cuanto al tema ellos lo perciben de forma positiva en un 54%, ante esto nuevamente nos encontramos con un problema de desinformación lo cual refleja que los canales o medios que la cooperativa a escogido para informar a los cuenta ahorristas no es el apropiado ya que se refleja en una mayoría significativa lo planteado.

En lo referente a las preguntas alojadas en el numeral 6 de ambos instrumentos de investigación podemos acotar que tanto el personal directivo, administrativo y operativo de la institución junto con los cuenta ahorristas coinciden en que ambas partes reciben el respeto mutuo y atención cordial reflejados con un 100% para ambas partes lo cual es positivo para la organización cooperativista.

Por lo que respecta al numeral 7 tanto de la encuesta como de la entrevista puedo decir que en lo referente a la cooperativa de ahorro y crédito consideran que ellos cumplen al 100% el principio de legalidad al mencionar que la institución opera dentro del marco de la ley, en tanto que para los socios el mismo es considerado de forma positiva al contar con el 99% de respuestas afirmativas en tanto que el 1% restante representa a las personas que desconocen de que trata el principio antes mencionado.

En tanto que para la pregunta número 8 de la encuesta y entrevista que trata acerca de la seguridad y salud ocupacional respecto a los socios y empleados de la institución, tenemos lo siguiente por parte de la institución manifiestas que ellos se ocupan de los mismos al contar con un porcentaje del 88,89% de respuestas afirmativas, en tanto que para el 67% de los socios consideran que no reciben este beneficio por parte de la cooperativa, lo que nos lleva a deducir que la organización no brinda este beneficio a sus cuenta ahorristas.

En conclusión podemos mencionar que el mayor problema que presenta la organización radica en la desinformación y los canales de comunicación que se han elegido para llegar a los cuenta ahorristas quedando reflejado este inconveniente en varias de las preguntas planteadas en la encuesta aplicada a los socios, otro de los problemas que deberá enfrentar la organización es el de capacitación desde el nivel más alto es decir el directivo hasta el operativo ya que muchos de los miembros de la institución poseen únicamente un conocimiento vago en lo que respecta a la responsabilidad social y ninguno en cuanto a la normativa ISO 260000 que trata acerca de la Responsabilidad Social Empresarial, además de ello la cooperativa de ahorro y crédito deberá implementar mejoras en cuanto a los beneficios que se otorguen a los socios e inversionistas debido a que ellos no cuentan con capacitaciones impartidas por la organización que los ayuden a direccionar de forma positiva sus flujos de dinero de tal manera que ellos alcancen en desarrollo pleno, ya que la organización piensa que la ayuda que ellos brindan a sus socios se centra en el otorgamiento de créditos sin darse cuenta que los mismos al no ser direccionados en proyectos viables y sustentables para los socios se compromete la recuperación de los mismos, es por esto que la institución deberá cambiar su modelo de gestión por uno que aporte a los socios a través del crédito, capacitación y asesoría donde la Responsabilidad Social sea el eje principal y la educación financiera un programa estratégico, esto realmente refleja una misión y un compromiso, pero sobretodo la voluntad que existe de buscar un Ecuador más verde.

3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

Analizadas las encuestas y entrevistas, se ha podido establecer que: El modelo de Gestión Administrativo en base a la aplicación de la norma ISO 26000, facilitará el cumplimiento

de los objetivos y metas institucionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda”, oficina matriz de la ciudad de Riobamba, período 2014., situación que se lo afirma en función de las preguntas 2,5, y 8 del cuestionario para socios, y 1, 4 de la entrevista a directivos de la cooperativa.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Modelo de Gestión Administrativa en base a la aplicación de la Norma ISO 26000.

4.2 OBJETIVO

Proponer un modelo de gestión, basado en el análisis del proceso administrativo que permita mejorar las actividades que desarrolla la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., a fin de entregar a sus socios productos y servicios financieros de calidad con responsabilidad social.

4.3 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Dentro de la propuesta se analizará la parte administrativa, financiera, de talento humano así como la logística; todas ellas en base a la norma ISO 26000, cabe mencionar que cada uno de los temas antes señalados representan las perspectivas que contiene un Cuadro de mando Integral.

4.4 DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LA COOPERATIVA

4.4.1 Antecedentes Históricos

Minga Ltda. Es una Cooperativa de Ahorro y Crédito que nace en la cuna de la nacionalidad ecuatoriana, Colta, en la década de los 80, como resultado de la búsqueda de mejores condiciones de servicio de intermediación financiera a los que dicho pueblo no tenía acceso en la Banca Tradicional. Fundada con valores y principios de la cultura

kichwa, inicia sus operaciones como una pequeña caja de ahorro y crédito de la AIIECH (Asociación de Iglesias Cristianas Evangélicas de Chimborazo), actual Confederación de Organizaciones, Comunidades Indígenas e Iglesias Evangélicas de Chimborazo, COMPOCIIECH en Majipamba, donde se comienzan a obtener socios y socias de diversas comunidades y cantones de la provincia de Chimborazo, única y exclusivamente indígenas evangélicos.

Por el crecimiento obtenido, se vio la necesidad de independizarse y ser reconocida legalmente por el estado Ecuatoriano, es así que el cambio de imagen y nombre obedece a la obtención de la personería jurídica como Cooperativa de Ahorro y Crédito legalmente constituida, desde el 30 de mayo de 1997, que figura en el Acuerdo Ministerial 0694. Son más de diecisiete años de vida como cooperativa, trabajando hombro a hombro, financiando las iniciativas micro-empresariales de sus socios y socias, forjando una cultura de ahorro con confianza y apoyo mutuo entre socios y cooperativa.

Actualmente la cooperativa cuenta con 7633 socios, lo que evidencia la confianza hacia la organización como una institución sólida y de reconocido prestigio en el sector rural de la cultura Kichwa de nuestra provincia.

La experiencia, junto al talento humano, más la tecnología actualizada, le da la facilidad de poder ampliar su cobertura y servicios, es así que en la actualidad cualquier tipo de persona natural o jurídica sin importar su raza, condición social, cultura, religión, etc., es bienvenida a ser parte de la organización, eso es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda, una sociedad de personas con el compromiso de prosperar juntos a través del Ahorro y Crédito.

Gráfico IV 1: Logotipo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Elaborado por: La Autora

4.4.2 Nueva Imagen Corporativa

Cooperativa Minga, entidad líder en el sistema financiero, presentó la nueva imagen en todas las sucursales de la Cooperativa en Ecuador. Esta nueva imagen se enmarca dentro del proceso de revitalización de la marca que se pone en marcha en Ecuador en el mes de marzo bajo el paraguas de “Quiere a la gente” y que ha incorporado numerosas novedades como el lanzamiento de una campaña de imagen en radio con estilo hip hop y producida íntegramente por ADN Grupo Creativo /ARGENTINA.

El cambio de imagen y nombre obedece a la obtención de la personería jurídica como Cooperativa de Ahorro y Crédito Legalmente constituida desde el 30 de mayo de 1997, Son diecisiete años de vida como cooperativa, pero más de veinte viviendo, trabajando hombro a hombro, financiando las iniciativas micro-empresariales de nuestros socios y socias, forjando una cultura de ahorro con confianza y apoyo mutuo entre socios y cooperativa.

Replicando la tradición ancestral de darnos la mano el uno al otro. “Tukuykunamakitakunakushpa, tukuykunapakallipak”.

Eso es Minga, ahora esto es Minga! “Una sociedad de personas con el compromiso de prosperar juntos a través del Ahorro y Crédito”.

4.4.3 Diagnóstico Situacional

El diagnóstico situacional constituye una herramienta sencilla y de gran utilidad, pues permite realizar un análisis tanto interno como externo de la organización; es decir, su situación actual, a fin de determinar cómo estos afectan a la misma.

Cuadro IV 1: Diagnóstico FODA

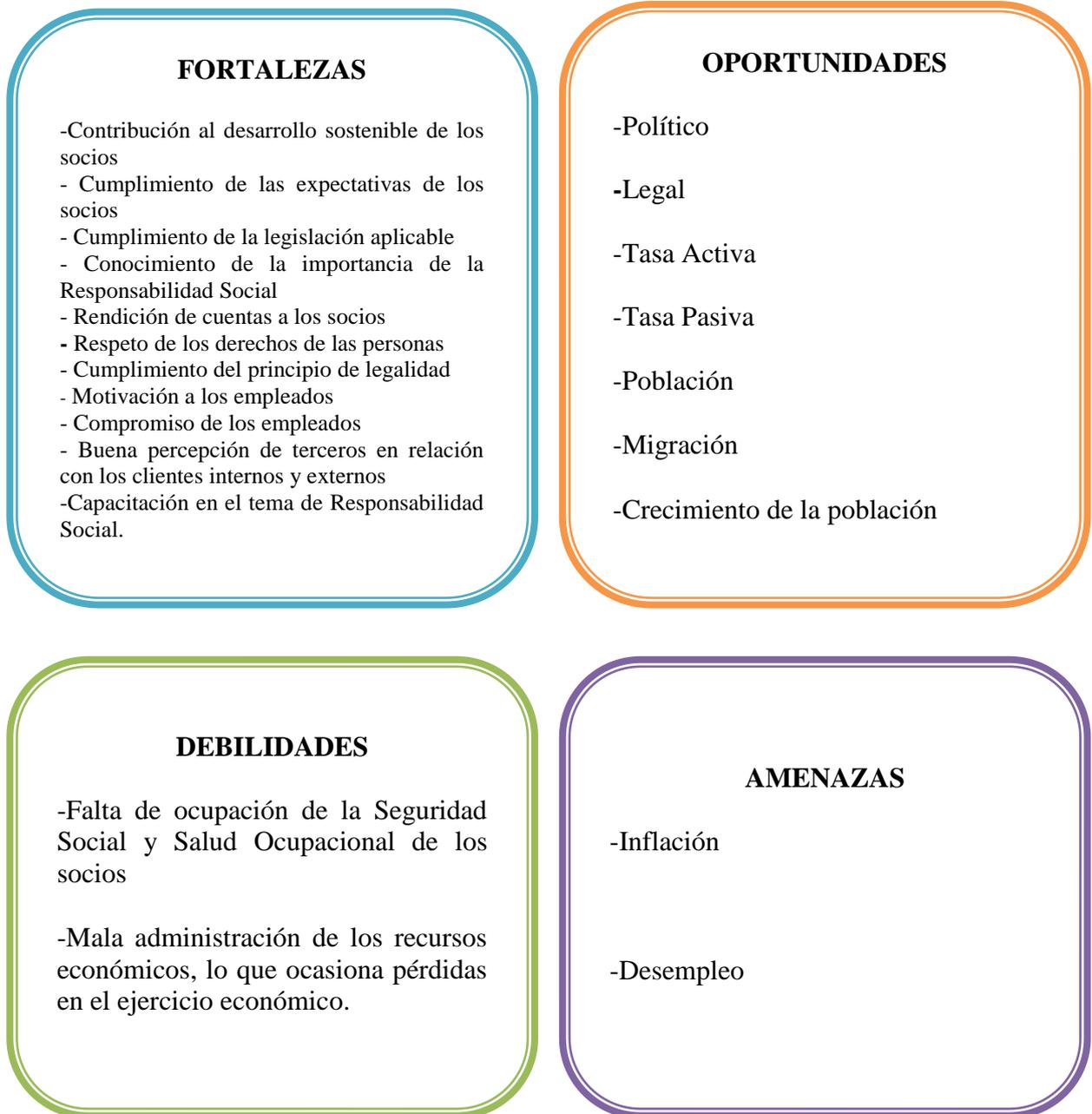
	POSITIVAS	NEGATIVAS
EXTERNAS	Oportunidades	Amenazas
INTERNAS	Fortalezas	Debilidades

Fuente: (Cárdenas, 2013)

Elaborado por: Cárdenas Yhonnatan

Hoja de Trabajo FODA

Gráfico IV 2: Hoja de Trabajo FODA



Fuente: Variables del macro y micro entorno

Elaborado por: La Autora

Análisis: Fácilmente podemos observar que la cooperativa tiene un grupo considerable de fortalezas que fácilmente promueven el aprovechamiento de las oportunidades y la acción minimizadora sobre las amenazas.

Matriz de Estrategias

Cuadro IV 2: Matriz de Estrategias

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	1-Político 2-Legal 3-Tasa Activa 4-Tasa Pasiva 5-Población 6- Migración 7- Crecimiento de la población	1-Inflación 2-Desempleo
FORTALEZAS	FO	FA
1-Contribución al desarrollo sostenible de los socios 2- Cumplimiento de las expectativas de los socios 3- Cumplimiento de la legislación aplicable 4- Conocimiento de la importancia de la Responsabilidad Social 5- Rendición de cuentas a los socios 6- Respeto de los derechos de las personas 7- Cumplimiento del principio de legalidad 8- Conocimiento de la Norma ISO 26000 9- Motivación a los empleados 10- Compromiso de los empleados 11- Buena percepción de terceros en relación con los clientes internos y externos 12-Capacitación en el tema de Responsabilidad Social.	-Integración con los socios en el sentido de responsabilidad social -Elaborar planes, programas y proyectos con la finalidad de que sean ejecutados satisfactoriamente. -Capacitación sobre la ISO 26000 -Incentivar actividades de integración y trabajo en equipo	-Revisar constantemente las variaciones de los factores económicos y sociales para una efectiva toma de decisiones en beneficios de los socios y de la cooperativa.
DEBILIDADES	DO	DA
	-Promover la importancia de la Seguridad Social y	-Fortalecer la coordinación con los diferentes departamentos a fin de evitar gastos innecesarios

1-Falta de ocupación de la Seguridad Social y Salud Ocupacional de los socios.	Salud Ocupacional de los socios de la institución.	que obstaculicen el desarrollo normal de actividades.
2- Mala administración de los recursos económicos, lo que ocasiona pérdidas en el ejercicio económico.	-Mejorar la relación entre los socios y la Cooperativa tomando en cuenta que el socio es la razón de ser de la Cooperativa.	-Retribuir a los socios y a la población en general obras que impliquen la Responsabilidad Social Empresarial.

Fuente: Variables del macro y micro entorno

Elaborado por: La Autora

Análisis: A través de la combinación de cada uno de los componentes del FODA, se ha podido identificar que las debilidades, serán superadas a través de dos estrategias básicas la más importante mejorar la relación entre los socios y la Cooperativa tomando en cuenta que el socio es la razón de ser de la Cooperativa. De igual manera se aprovecharán las oportunidades, minimizando la inflación a través de salarios competitivos y generación de empleos.

4.4.3.1 Análisis externo

Es el entorno que tiene una institución al cual se integran todos los grupos directos e indirectos que ayudan a cumplir con la misión por la cual fue creada la institución. Permitiendo de esta manera un análisis del medio ambiente presente y futuro.

FACTOR POLÍTICO

“Es la actividad humana tendiente a gobernar o dirigir la acción del estado en beneficio de la sociedad. Es el proceso orientado ideológicamente hacia la toma de decisiones hacia la consecución de los objetivos de un grupo”. (**Fundación, 2013**)

El 20 de marzo de 2010, el presidente de la República Rafael Correa Delgado anunció en su cadena sabatina, la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; explicó que no se pretende quitar apoyo a las grandes empresas, sino por el

contrario cooperar con el desarrollo del cooperativismo, además señalo que la Economía Popular y Solidaria es la que posee la mayor cantidad de ciudadanos, ubicándose aquí las cooperativas de ahorro y crédito.

Por lo que anunció la realización de la Ley de Economía Popular y Solidaria que creó la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, pues su objetivo según Correa es diferente al de los bancos.

Los cambios políticos han sido beneficiosos para la cooperativa, debido a que ha permitido el establecimiento de un marco legal en el que se pueda respaldar sus decisiones y acciones realizadas y mantener un mejor control dentro de la misma.

Análisis

Con la información anteriormente detallada se puede deducir que el cambio político con respecto a las cooperativas ha permitido mejorar la política financiera bajando las tasas de interés, eliminando los costos financieros por servicios, suprimiendo los costos por retiro de efectivo en cajeros automáticos, entre otros

FACTOR LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., se rige principalmente por las siguientes leyes y reglamentos:

- ✓ Constitución de la República del Ecuador;
- ✓ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria;
- ✓ Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria;
- ✓ Código de Trabajo;
- ✓ Ley de Seguridad Social;
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno;
- ✓ Reglamento General del Servicio de Rentas Internas;
- ✓ Estatuto General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.;
- ✓ Reglamento Interno de la Cooperativa; y,
- ✓ Demás leyes que le fueran aplicables.

Estas permiten que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., se rija bajo principios de eficiencia y eficacia, permitiendo un adecuado manejo de la gestión administrativa.

Además de constituir un apoyo permite dar un direccionamiento adecuado a la Cooperativa al ser una entidad que pertenece al sector privado.

FACTOR ECONÓMICO

Inflación

La inflación es medida estadísticamente a través del Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de hogares.

Es posible calcular las tasas de variación mensual, acumuladas y anuales; estas últimas pueden ser promedio o en deslizamiento.

Desde la perspectiva teórica, el origen del fenómeno inflacionario ha dado lugar a polémicas inconclusas entre las diferentes escuelas de pensamiento económico. La existencia de teorías monetarias-fiscales, en sus diversas variantes; la inflación de costos, que explica la formación de precios de los bienes a partir del costo de los factores; los esquemas de pugna distributiva, en los que los precios se establecen como resultado de un conflicto social (capital-trabajo); el enfoque estructural, según el cual la inflación depende de las características específicas de la economía, de su composición social y del modo en que se determina la política económica; la introducción de elementos analíticos relacionados con las modalidades con que los agentes forman sus expectativas (adaptativas, racionales, etc.), constituyen el marco de la reflexión y debate sobre los determinantes del proceso inflacionario.

La evidencia empírica señala que inflaciones sostenidas han estado acompañadas por un rápido crecimiento de la cantidad de dinero, aunque también por elevados déficit fiscales, inconsistencia en la fijación de precios o elevaciones salariales, y resistencia a disminuir

el ritmo de aumento de los precios (inercia). Una vez que la inflación se propaga, resulta difícil que se le pueda atribuir una causa bien definida.

Adicionalmente, no se trata sólo de establecer simultaneidad entre el fenómeno inflacionario y sus probables causas, sino también de incorporar en el análisis adelantos o rezagos episódicos que permiten comprender de mejor manera el carácter errático de la fijación de precios. (BCE., 2014)

Gráfico IV 3: Inflación Anual – Últimos dos años



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: BCE

Cuadro IV 3: Inflación Anual – Últimos dos años

FECHA	VALOR
Abril-30-2014	3.23 %
Marzo-31-2014	3.11 %
Febrero-28-2014	2.85 %
Enero-31-2014	2.92 %
Diciembre-31-2013	2.70 %
Noviembre-30-2013	2.30 %
Octubre-31-2013	2.04 %
Septiembre-30-2013	1.71 %
Agosto-31-2013	2.27 %
Julio-31-2013	2.39 %

Junio-30-2013	2.68 %
Mayo-31-2013	3.01 %
Abril-30-2013	3.03 %
Marzo-31-2013	3.01 %
Febrero-28-2013	3.48 %
Enero-31-2013	4.10 %
Diciembre-31-2012	4.16 %
Noviembre-30-2012	4.77 %
Octubre-31-2012	4.94 %
Septiembre-30-2012	5.22 %
Agosto-31-2012	4.88 %
Julio-31-2012	5.09 %
Junio-30-2012	5.00 %
Mayo-31-2012	4.85 %

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: BCE

La inflación al mes de abril de 2014 es del 3,23%. Se puede observar que en el primer cuatrimestre del año 2014, la inflación se ha visto en incremento, aunque no es significativo puede resultar una amenaza leve para la Cooperativa.

Tasas de Interés

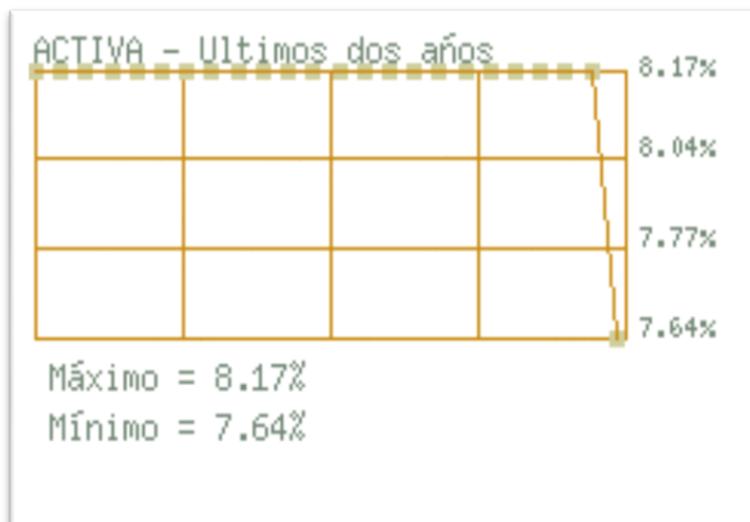
Es el precio del dinero en el mercado financiero, al igual que el precio de cualquier producto, cuando más dinero la tasa baja y cuando hay escasas sube. Hay dos tipos de tasas de interés:

Tasa de Interés Activa

Es la que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados, esta tasa es la mayor, porque la diferencia con la tasa pasiva es la que permite al intermediario recuperar los costos administrativos, dejando además una utilidad. La

diferencia de la tasa activa y pasiva se denomina spread financiero. La tasa activa para los años comprendidos entre junio del 2012 y mayo del 2014 son las siguientes:

Gráfico IV 4: Tasa de Interés Activa – Últimos dos años



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: BCE

Cuadro IV 4: Tasa de Interés Activa– Últimos dos años

FECHA	VALOR
Mayo-31-2014	7.64 %
Abril-30-2014	8.17 %
Marzo-31-2014	8.17 %
Febrero-28-2014	8.17 %
Enero-31-2014	8.17 %
Diciembre-31-2013	8.17 %
Noviembre-30-2013	8.17 %
Octubre-31-2013	8.17 %
Septiembre-30-2013	8.17 %
Agosto-30-2013	8.17 %
Julio-31-2013	8.17 %
Junio-30-2013	8.17 %

Mayo-31-2013	8.17 %
Abril-30-2013	8.17 %
Marzo-31-2013	8.17 %
Febrero-28-2013	8.17 %
Enero-31-2013	8.17 %
Diciembre-31-2012	8.17 %
Noviembre-30-2012	8.17 %
Octubre-31-2012	8.17 %
Septiembre-30-2012	8.17 %
Agosto-31-2012	8.17 %
Julio-31-2012	8.17 %
Junio-30-2012	8.17 %

Fuente: Banco Central del Ecuador

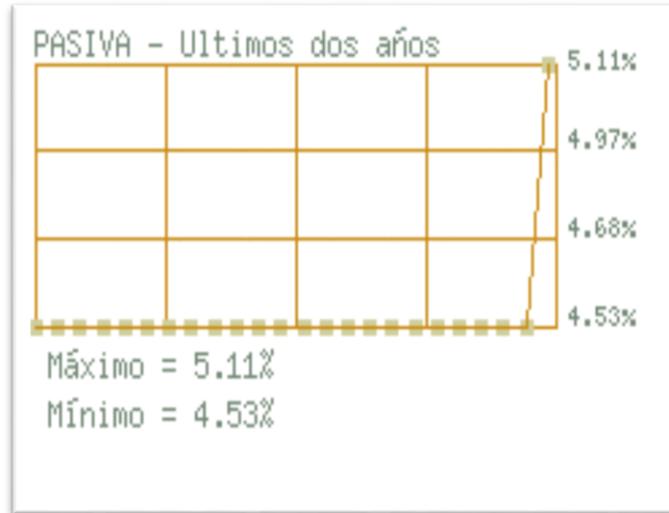
Elaborado por: BCE

La tasa activa ha permanecido constante en los dos últimos años con el 8.17%, pero se puede observar una ligera disminución en el último mes que es mayo con el 7.64%. Con esta información se puede deducir que una más baja tasa de interés activa puede ocasionar el incremento de créditos otorgados, lo que significa una oportunidad para la Cooperativa.

Tasa de Interés Pasiva

Es la que pagan los intermediarios financieros a los oferentes de recursos por el dinero captado.

Gráfico IV 5: Tasa de Interés Pasiva– Últimos dos años



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: BCE

Cuadro IV 5: Tasa de Interés Pasiva– Últimos dos años

FECHA	VALOR
Mayo-31-2014	5.11 %
Abril-30-2014	4.53 %
Marzo-31-2014	4.53 %
Febrero-28-2014	4.53 %
Enero-31-2014	4.53 %
Diciembre-31-2013	4.53 %
Noviembre-30-2013	4.53 %
Octubre-31-2013	4.53 %
Septiembre-30-2013	4.53 %
Agosto-30-2013	4.53 %
Julio-31-2013	4.53 %
Junio-30-2013	4.53 %
Mayo-31-2013	4.53 %
Abril-30-2013	4.53 %
Marzo-31-2013	4.53 %

Febrero-28-2013	4.53 %
Enero-31-2013	4.53 %
Diciembre-31-2012	4.53 %
Noviembre-30-2012	4.53 %
Octubre-31-2012	4.53 %
Septiembre-30-2012	4.53 %
Agosto-31-2012	4.53 %
Julio-31-2012	4.53 %
Junio-30-2012	4.53 %

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: BCE

La tasa pasiva ha permanecido constante en los dos últimos años con el 4.53%, pero se puede observar un incremento en su valor porcentual en el último mes que es mayo con el 5.11%. Por otro lado, a una tasa de interés pasiva más elevada puede ocasionar el incremento de inversores, lo que significa una oportunidad para la Cooperativa Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Las tasas de interés son relativamente altas respecto a otros países, siendo importante destacar que las tasas de interés sirven como referencia.

FACTOR SOCIAL

Dentro de las políticas sociales del Estado Ecuatoriano contempla como política primordial al ser humano. Por ello en el factor social se propone analizar las variables sociales en su situación actual.

Población

El crecimiento demográfico de un país, una ciudad, un cantón es un aspecto de consideración para el desarrollo del país lo que consecuentemente conlleva a la necesidad de satisfacer necesidades.

Según datos del último censo de población y vivienda 2010, en el Ecuador, se calcula que existen 14.483.499 millones de habitantes con una densidad poblacional de 56.5 habitantes por km².

Sin embargo para el tema de estudio se ha tomado como fuente los datos del último censo de población y vivienda con respecto a la ciudad de Riobamba.

Gráfico IV 6: Censo de Población y Vivienda Provincia de Chimborazo 2010

Cantones	Hombres	%	Mujeres	%	Total	Viviendas*	Viviendas**	Viviendas***	Razón niños mujeres****	Analfabetismo	Edad promedio
Alausí	21.188	9,7%	22.901	9,6%	44.089	16.153	16.144	11.214	541,4	25,0%	28
Chambo	5.660	2,6%	6.225	2,6%	11.885	4.478	4.471	3.061	369,1	11,7%	29
Chunchi	6.062	2,8%	6.624	2,8%	12.686	5.163	5.157	3.321	462,2	21,7%	29
Colta	21.642	9,9%	23.329	9,8%	44.971	21.688	21.681	14.388	372,5	26,7%	32
Cumandá	6.343	2,9%	6.579	2,8%	12.922	4.522	4.521	3.426	455,3	8,8%	27
Guamote	22.179	10,1%	22.974	9,6%	45.153	14.555	14.548	11.012	569,1	20,1%	25
Guano	20.495	9,3%	22.356	9,3%	42.851	17.069	17.060	11.391	394,0	10,8%	29
Pallatanga	5.718	2,6%	5.826	2,4%	11.544	4.273	4.268	2.973	504,3	15,9%	29
Penipe	3.274	1,5%	3.465	1,4%	6.739	3.777	3.771	2.099	399,1	9,7%	36
Riobamba	106.840	48,7%	118.901	49,7%	225.741	79.842	79.764	60.160	320,2	8,3%	30
Total	219.401	100%	239.180	100%	458.581	171.520	171.385	123.045			

Fuente: (INEC., 2010)

Elaborado por: INEC

Desempleo

Situación en la que se encuentran las personas que teniendo edad, capacidad y deseo de trabajar no pueden conseguir un puesto de trabajo viéndose sometidos a una situación de paro forzoso. El desempleo está formado por la Población Económicamente Activa (en edad de trabajar) que no tiene trabajo. Una de las principales preocupaciones de los

gobiernos es el combatir el desempleo o por lo menos mantenerlo a niveles bajos para mantener el bienestar económico y social.

Las tasas de desempleo varían considerablemente por los cambios del volumen de movimiento del mercado de trabajo, resultado del cambio tecnológico, lo que conduce al cambio de empleo de una empresa a otra, de un sector a otro y de una región a otra.

Uno de los principales propósitos del gobierno es combatir el desempleo en el Ecuador o por lo menos mantenerlo a niveles bajos, ya que con ello se asegura que el bienestar económico vaya paralelamente con el social.

Gráfico IV 7: Desempleo – Últimos dos años



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: BCE

Cuadro IV 6: Desempleo – Últimos dos años

FECHA	VALOR
Marzo-31-2014	5.60 %
Diciembre-31-2013	4.86 %
Septiembre-30-2013	4.55 %
Junio-30-2013	4.89 %
Marzo-31-2013	4.64 %
Diciembre-31-2012	5.00 %

Septiembre-30-2012	4.60 %
Junio-30-2012	5.19 %
Marzo-31-2012	4.88 %
Diciembre-31-2011	5.07 %
Septiembre-30-2011	5.52 %
Junio-30-2011	6.36 %
Marzo-31-2011	7.04 %
Diciembre-31-2010	6.11 %
Septiembre-30-2010	7.44 %
Junio-30-2010	7.71 %
Marzo-31-2010	9.09 %
Diciembre-31-2009	7.93 %
Septiembre-30-2009	9.06 %
Junio-30-2009	8.34 %
Marzo-31-2009	8.60 %
Diciembre-31-2008	7.31 %
Septiembre-30-2008	7.06 %
Junio-30-2008	6.39 %

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: BCE

La tasa de desempleo en el Ecuador es de 5.60% a marzo del 2014. En cualquier economía, la oferta de trabajo está condicionada por varios factores: el sistema productivo, el entorno legal, la riqueza natural, el crecimiento demográfico, la población económicamente activa (PEA), migración interna y externa y crecimiento del sector informal; sin embargo los datos indican que esas variaciones constantes pueden significar una amenaza.

FACTOR TECNOLÓGICO

La tecnología tiene gran influencia, ya que de ella depende la rapidez, agilidad y calidad de servicio que se puede entregar.

La contribución que hace la tecnología a las organizaciones es de gran importancia porque confiere soluciones orientadas a minimizar costos, tiempo y recursos, para de esta manera agilizar los procesos.

Los costos en la adquisición de nuevas tecnologías son muy elevados; sin embargo, representan una gran inversión para la utilidad y mejoramiento de resultados siendo un aporte positivo para las organizaciones.

Desde el año 2011 la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.” Utiliza el Sistema Informático ECONX que sirve principalmente para automatizar los procesos que se llevan a cabo en las cooperativas de ahorro y crédito, mediante este sistema se pueden vincular y consolidar tanto los procesos de atención al cliente (socios) como los procesos contables de la institución.

El objetivo de este sistema es la automatización de los procesos proporcionando las herramientas que permitan realizar una buena gestión de la cartera de crédito, este sistema trata especialmente de mantener una buena gestión de la cartera privilegiando su flexibilidad en el manejo y presentación de la información en el balance general y en los informes diarios.

El sistema cuenta con un módulo principal en el cual se realizan las operaciones administrativas del sistema, los procesos de atención al cliente y los procesos de integración contable.

Esta versión del sistema no cuenta con una conexión Web y en el caso de ser necesario se debería comprar la versión del sistema que es desarrollado en ambiente web y con conectividad a través del internet, lo cual representa una limitante al crecimiento de la organización cooperativista.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.” Cuenta con una página web de la organización la misma que permite la eficiente comunicación externa, misma que permite

mantener informados a los socios de los nuevos productos o servicios que pudiera ofrecer la cooperativa así como el estado de los créditos.

La tecnología avanza a pasos agigantados, creándose programas automáticos que simplifican la labor y control en las cooperativas. Hoy en día la tecnología está al alcance de todos porque mantiene un precio de consumo bastante bajo, sabiendo todas las ventajas que nos da para el diario vivir. **(ARCOTEL, 2014)**

FACTOR DEMOGRÁFICO

Los indicadores demográficos son el reflejo de las características demográficas de una población. Entre ellos se encuentran la caracterización de la población según edad y sexo, la tasa de natalidad, la tasa de fertilidad, el porcentaje de la población urbana y la esperanza de vida al nacer, estas medidas resumen parte de la situación de una población y algunos determinantes del proceso salud-enfermedad.

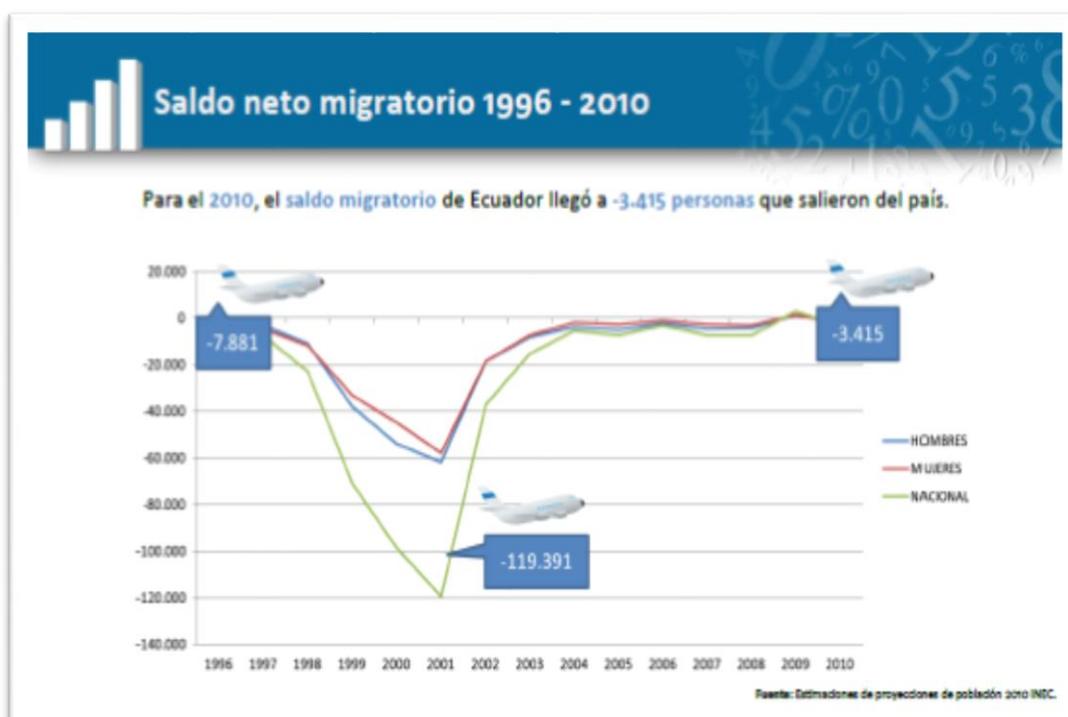
La densidad y velocidad del aumento demográfico son factores que también afectan a las ciudades. La población urbana está creciendo a una velocidad impresionante; cuatro veces mayor que la rural. **(INEC., 2010)**

Migración

Se denomina migración a todo desplazamiento de la población (humana o animal) que se produce desde un lugar de origen a otro de destino y lleva consigo un cambio de la residencia habitual en el caso de las personas o del hábitat en el caso de las especies animales migratorias.

Se produce una migración cuando un grupo social, sea humano o animal, realiza un traslado de su lugar de origen a otro donde considere que mejorará su calidad de vida. Implica la fijación de una nueva vida, en un entorno social, político y económico diferente y, en el caso de los animales un hábitat distinto, que sea más propicio para la subsistencia de la especie. **(WordPress, 2009)**

Gráfico IV 8: Saldo neto migratorio 1996-2010



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

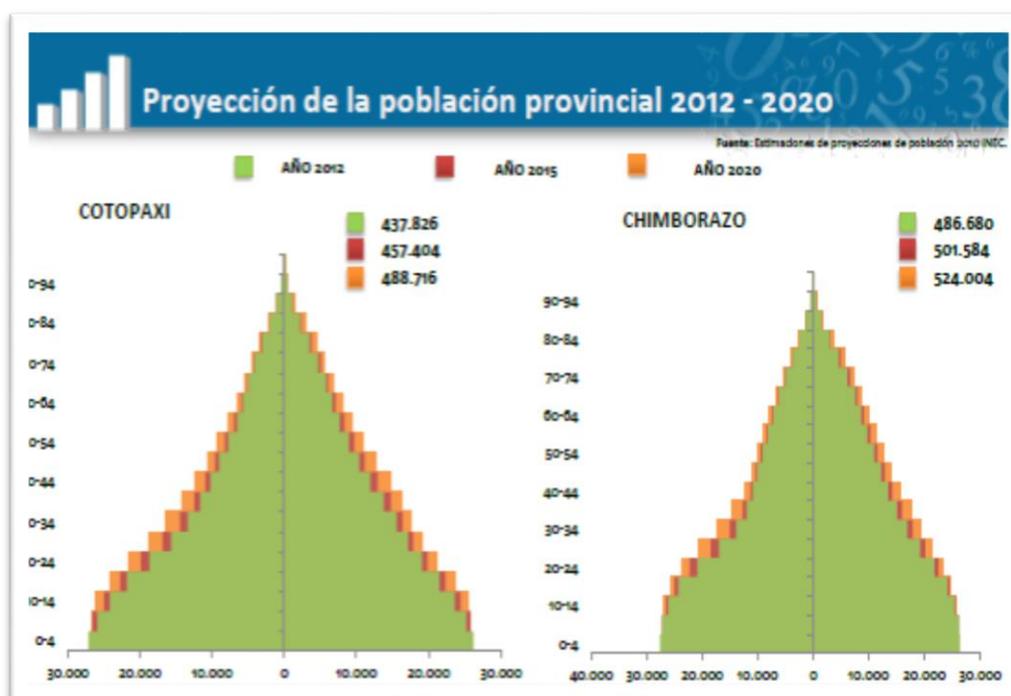
Elaborado por: INEC

Observando el gráfico anterior se puede deducir que en los últimos años se ha ido reduciendo el índice de migración, lo que representa una oportunidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., debido a que la misma puede crear oportunidades de financiamiento para nuevos emprendimientos productivos ya que nuestra gente se encuentra tendiente a forjar su futuro en su propia tierra a apostar por lo nuestro, de esta manera la cooperativa podría afianzar su imagen corporativa en el mercado ecuatoriano debido a que la misma ayudará a mejorar la calidad de vida de sus cuenta ahorristas, a ofrecerles una oportunidad de ser los jefes de sus propios negocios contribuyendo al desarrollo social y económico sustentable de la sociedad en la cual opera adquiriendo una ventaja competitiva frente a las instituciones del segmento en el cual opera.

Crecimiento de la Población

Al ser el tema de investigación la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., ubicada en la provincia de Chimborazo, el siguiente gráfico muestra la proyección del crecimiento poblacional en la provincia de Chimborazo.

Gráfico IV 9: Proyección de la población provincial 2012-2020 (Chimborazo)



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Elaborado por: INEC

De acuerdo a los datos generados por el INEC, se puede derivar que el crecimiento poblacional representa oportunidades de inversión y financiamiento para la Cooperativa.

4.4.3.2 Análisis interno

El análisis interno es otro factor que influye en la Institución, mediante este análisis se puede determinar las fortalezas y debilidades de la misma.

Cada una de las fortalezas y debilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., resultan de la evaluación recogida a través de las encuestas y entrevistas ejecutadas, mismas que van enmarcadas a la responsabilidad social institucional.

FORTALEZAS

- Contribución al desarrollo sostenible de los socios
- Cumplimiento de las expectativas de los socios
- Cumplimiento de la legislación aplicable

- Conocimiento de la importancia de la Responsabilidad Social
- Rendición de cuentas a los socios
- Respeto de los derechos de las personas
- Cumplimiento del principio de legalidad
- Conocimiento de la Norma ISO 26000
- Motivación a los empleados
- Compromiso de los empleados
- Buena percepción de terceros en relación con los clientes internos y externos.
- Capacitación en el tema de Responsabilidad Social.

DEBILIDADES

- Falta de ocupación de la Seguridad Social y Salud Ocupacional de los socios.
- Mala administración de los recursos económicos, lo que ocasiona pérdidas en el ejercicio económico.

Matriz de Impacto Externa

Cuadro IV 7: Matriz de Impacto Externa

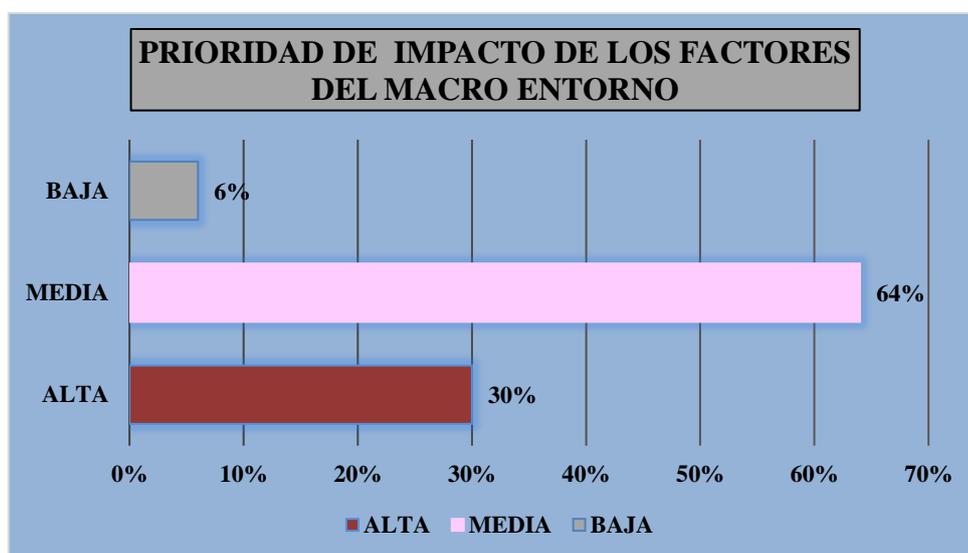
FACTORES	Oportunidades			Amenazas			Impacto		
	ALTA	MEDIA	BAJA	ALTA	MEDIA	BAJA	ALTA	MEDIA	BAJA
	5	3	1	5	3	1	5	3	1
Factor Político		X						O3	
Factor Legal		X						O3	
Factor Económico									
Inflación						X			A1
Tasa Activa		X						O3	
Tasa Pasiva		X						O3	

Factor Social									
Población	X						O5		
Desempleo					X			A3	
Factor Tecnológico									
Hardware		X						O3	
Software	x						O5		
Factor Demográfico									
Migración			X						O1
Crecimiento de la Población		X						O3	

Fuente: Variables del macro y micro entorno

Elaborado por: La Autora

Gráfico IV 10: Prioridad de Impacto de los Factores del Macro Entorno



Fuente: Variables del Macro Entorno

Elaborado por: La Autora

Análisis

Un grupo considerable, del 30% de los factores del macro entorno tienen una prioridad alta que corresponde a las oportunidades que tiene la organización sobre este

comportamiento, un 64% de las oportunidades que tiene la cooperativa tiene la oportunidad media y de prioridad baja el 6%.

Matriz de Impacto Interna

Cuadro IV 8: Matriz de Impacto Interna

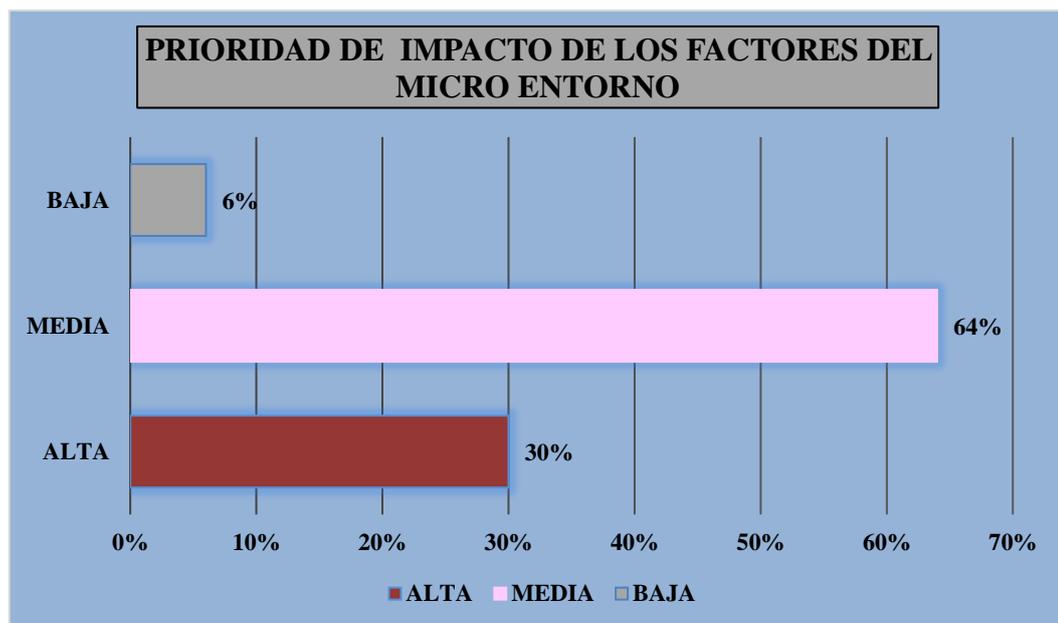
FACTORES	Fortalezas			Debilidades			Impacto		
	ALTA	MEDIA	BAJA	ALTA	MEDIA	BAJA	ALTA	MEDIA	BAJA
	5	3	1	5	3	1	5	3	1
Contribución al desarrollo sostenible	X						F5		
Cumplimiento de las expectativas	X						F5		
Cumplimiento de la legislación		X						F3	
Conocimiento de la importancia de la	X						F5		
Rendición de cuentas a los socios		X						F3	
Respeto de los derechos de las		X						F3	
Cumplimiento del principio de		X						F3	
Falta de ocupación de la Seguridad				X			D5		

Conocimiento de la Norma ISO	X						F5		
Motivación de los empleados	X						F5		
Compromiso de los empleados	X						F5		
Buena percepción de terceros		X						F3	
Capacitación en el tema de Responsabilidad		X						F3	
Mala administración de los recursos				X			D5		

Fuente: Variables del macro y micro entorno

Elaborado por: La Autora

Gráfico IV 11: Prioridad de Impacto de los Factores del Micro Entorno



Fuente: Variables del Micro Entorno

Elaborado por: La Autora

Análisis

Un grupo considerable, del 30% de los factores del ambiente interno de la organización tiene una prioridad alta que corresponde a las fortalezas que tiene la organización sobre este comportamiento, un 64% de las fortalezas que tiene la cooperativa tiene la oportunidad media y de prioridad baja el 6%.

Matriz de Aprovechabilidad

Cuadro IV 9: Matriz de Aprovechabilidad

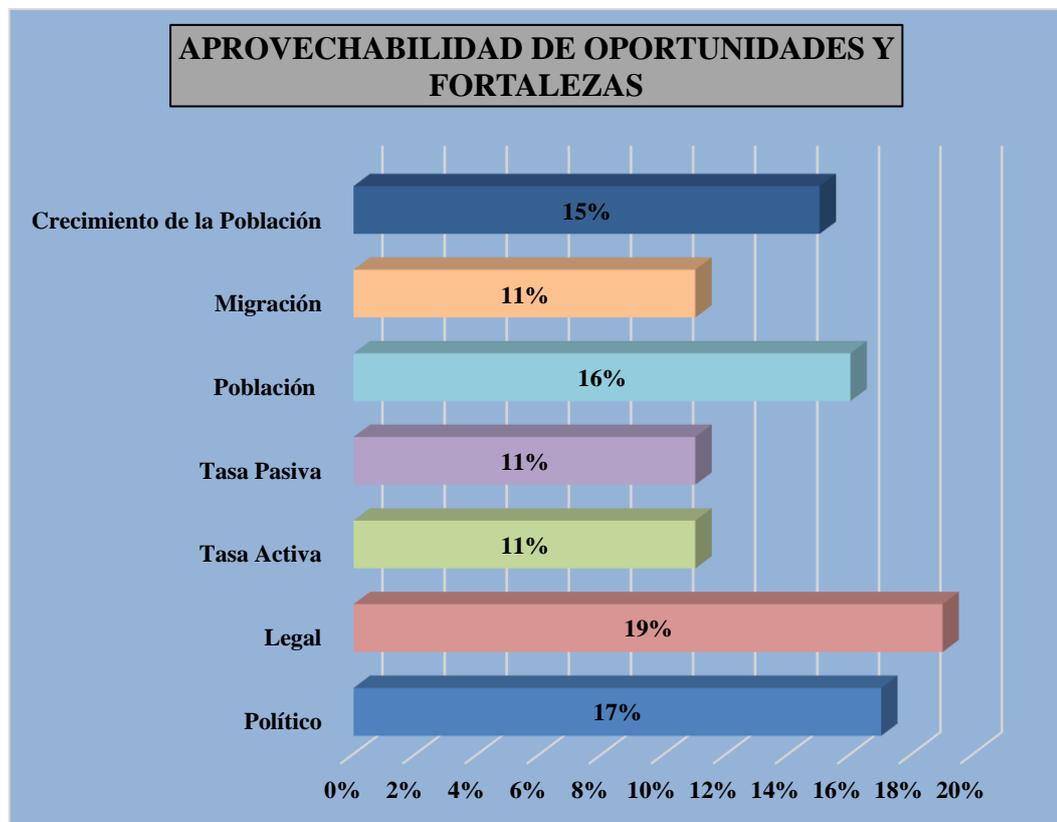
OPORTUNIDADES FORTALEZAS	Político	Legal	Tasa Activa	Tasa Pasiva	Población	Migración	Crecimiento de la	TOTAL
Contribución al desarrollo sostenible de los socios	5	5	3	3	5	3	5	29
Cumplimiento de las expectativas de los socios	5	5	5	5	1	3	1	25
Cumplimiento de la legislación aplicable	3	5	3	3	3	1	1	19
Conocimiento de la importancia de la Responsabilidad Social	5	5	1	1	3	1	5	21
Rendición de cuentas a los socios	3	3	1	1	1	1	3	13
Respeto de los derechos de las personas	3	3	1	1	5	5	5	23
Cumplimiento del principio de legalidad	1	5	1	1	3	3	3	17
Conocimiento de la Norma ISO 26000	5	5	1	1	5	3	3	23

Motivación a los empleados	3	3	3	1	3	3	3	19
Compromiso de los empleados	1	1	1	1	5	1	3	13
Buena percepción de terceros en relación con los clientes internos y externos	5	5	5	5	3	1	3	27
Capacitación en el tema de Responsabilidad Social.	5	5	5	5	5	5	5	35
TOTAL	44	50	30	28	42	30	40	

Fuente: Variables del macro y micro entorno

Elaborado por: La Autora

Gráfico IV 12: Prioridad de Impacto de los Factores del Micro Entorno



Fuente: Variables del macro y micro entorno

Elaborado por: La Autora

Análisis

Los aspectos legales son relevantes, así como los políticos y la población, los mismos que se constituyen como fortalezas amplias dentro de la organización y ayudan al desarrollo sostenible de la organización, seguidos por el costo de capital, pago por inversiones y la migración, que denotan poco compromiso o causan restricción al crecimiento de la misma.

Matriz de Vulnerabilidad

Cuadro IV 10: Matriz de Vulnerabilidad

AMENAZAS DEBILIDADES	Inflación	Desempleo	TOTAL
Falta de ocupación de la Seguridad Social y Salud Ocupacional de los socios	3	3	6
Mala administración de los recursos económicos, lo que ocasiona pérdidas en el ejercicio económico.	5	5	10
TOTAL	8	8	16

Fuente: Variables del macro y micro entorno

Elaborado por: La Autora

Análisis

Lo que resta posibilidad de crecimiento no solo a la cooperativa, sino a la población en general es la inflación, que incomprensiblemente se expresa en el alto costos de los bienes, acompañado de un desempleo formal, que no ayuda al ahorro.

4.5 INTEGRACIÓN CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Para que la Cooperativa cumpla con la ISO 26000 en lo que respecta a la filosofía corporativa con su visión, misión objetivos, principios valores, estos deben estar

enmarcados en la equidad social, en la buena gobernanza y en la promoción de ecosistemas saludables.

4.5.1 Filosofía Corporativa

✓ Visión

Somos la mejor institución micro financiera Kichwa solidaria, eficiente y solvente; estamos presentes en la principales ciudades del país; a través de un equipo humano talentoso y profesional ofrecemos diversos productos y servicios financieros de calidad y fácil acceso; así contribuimos al desarrollo socio-económico del país prioritariamente del sector indígena – campesino.

✓ Visión Propuesta

Somos la mejor institución micro financiera Kichwa solidaria, eficiente y solvente; con una gama de productos y servicios financieros competitivos, estamos conscientes de la importancia de la responsabilidad social en el desarrollo de las organizaciones y del entorno que nos rodea, brindando calidad de servicio, eficiencia y oportunidad, contribuyendo al desarrollo económico y social del país.

✓ Misión

Minga Ltda., es una cooperativa de ahorro y crédito especializada en economía popular y solidaria; ofrece una diversidad de servicios financieros que satisfacen las expectativas de sus socios contribuyendo así a su progreso y bienestar.

✓ Misión propuesta

Minga Ltda., es una cooperativa de ahorro y crédito especializada en economía popular y solidaria; ofrece una diversidad de productos y servicios financieros; incorpora en su filosofía empresarial la ISO 26000 como una empresa socialmente responsable consigo misma, con su equipo de trabajo, con la sociedad y sobre todo con el medio ambiente.

✓ Objetivos

1. Promover el desarrollo socioeconómico de sus cooperados y cooperadas; y, de las Comunidades del sector rural, urbano marginal, mediante la prestación de servicios financieros conexos y complementarios a Socios Socias en el marco de la Ley.

2. Fortalecer el ahorro y crédito familiar.
3. Fomentar, a través de sus servicios, los principios de esfuerzo propio, autogestión, autocontrol y equidad como base funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa.
4. Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social económico.
5. Promover la ampliación de la membrecía de Socios y Socias y de terceros en la Cooperativa, tendiente a su consolidación y crecimiento, para lo que implementaría Oficinas y/o Agencias a nivel nacional según las leyes vigentes.
6. Promover la coordinación y/o integración con otras entidades nacionales y/o extranjeras, para mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento de la gestión cooperativa.
7. Obtener fuentes de financiamiento interna y/o externa, que fueren necesarias y convenientes, para el desarrollo institucional y de las familias asociadas.
8. Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social y económico.
9. Promover la ampliación de la membrecía de Socios y Socias y de terceros en la Cooperativa, tendiente a su consolidación y crecimiento, para lo que implementará Oficinas y/o Agencias a nivel nacional según las leyes vigentes.

✓ **Objetivos Reformulados**

1. Promover el desarrollo socioeconómico de sus cooperados y cooperadas; y, de las Comunidades del sector rural, urbano marginal, mediante la prestación de servicios financieros conexos y complementarios a Socios y Socias en el marco de la Ley y de la Responsabilidad Social Empresarial.
2. Fortalecer el ahorro y crédito familiar con tasas de interés atractivas tanto para socios como para clientes.
3. Fomentar, a través de sus servicios, los principios de esfuerzo propio, autogestión, autocontrol, equidad y responsabilidad social como base del funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa y de su entorno.
4. Fomentar actividades que contribuyan a la concienciación, adopción y aplicación de la responsabilidad social.
5. Promover la ampliación de la membrecía de Socios y Socias y de terceros en la Cooperativa, tendiente a su consolidación y crecimiento, para lo que implementaría Oficinas y/o Agencias a nivel nacional según las leyes vigentes enmarcadas en su

filosofía corporativa como una organización que se preocupa por su desarrollo y del entorno que le rodea.

6. Promover la coordinación y/o integración con otras entidades nacionales y/o extranjeras, para mantener convenios de cooperación sostenibles y sustentables que contribuyan al fortalecimiento de la gestión cooperativa.
7. Obtener fuentes de financiamiento interna y/o externa, que fueren necesarias y convenientes, para el desarrollo institucional, de las familias asociadas y la generación de obras sociales como construcción o reconstrucción de áreas verdes, espacios de recreación, entre otros.

4.5.2 Principios Y Valores

La Cooperativa, regulará sus actividades, de conformidad con los siguientes principios:

1. Adhesión y retiro voluntario;
2. Gestión democrática; un Socio o una Socia un voto;
3. Participación económica de los Socios y Socias, distribución de los excedentes en proporción al capital social aportado;
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, formación, información y capacitación de los socios y socias, representantes, directivos, funcionarios y empleados o empleadas;
6. Cooperación entre Cooperativas, fomentando la integración cooperativa;
7. Interés por las familias, trabajando por el desarrollo sostenible de las Comunidades;
- y
8. Neutralidad política y religiosa.

4.5.3 Valores

Los socios y socias de la COAC Minga se basan en los valores de autoayuda, responsabilidad propia, la equidad de género, honradez, eficiencia y la solidaridad además de:

- 1. Rentabilidad.-** Obtener resultados financieros para la Cooperativa, socios y socias.

- 2. Productividad.-** Entregar la mayor cantidad de productos y servicios financieros y de la mejor calidad con los menores costos operacionales.
- 3. Ética.-** Moralidad, honestidad, respeto, lealtad y justicia.
- 4. Conciencia solidaria.-** Conocimiento pleno del bien, que se debe hacer para apoyar a otros sectores de bajos y medianos recursos.
- 5. Desarrollo del recurso humano.-** Capacitación permanente, reconocimiento y retribución justa en función de las responsabilidades y resultados.
- 6. Trabajo en equipo.-** Capacitación positiva de directivos, colaboradores / colaboradoras orientada a la consecución de los objetivos institucionales.
- 7. Calidad total.-** Satisfacer las necesidades y superar las expectativas de socios y socias.
- 8. Mejoramiento continuo.-** Esfuerzo planificado de todas las áreas para aumentar la efectividad y eficiencia de la Cooperativa y el bienestar de todos sus miembros.
- 9. Liderazgo.-** Fomentar el cambio de mentalidad y de comportamiento de la gente para afrontar desafíos, asumir transformaciones y vencer resistencias al cambio.

4.6 ENFOQUE DE LA PROPUESTA

Consciente de la necesidad de generar un modelo de gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., que le permita fortalecer la administración, el aprovechamiento del talento humano, la utilización racional y eficiente de los recursos, la aplicación de prácticas de responsabilidad social y dar respuesta a la visión y misión planteadas, el modelo de gestión administrativo permitirá optimizar la ejecución de los procesos siendo socialmente responsables.

4.7 UNA PROPUESTA INSTITUCIONAL

Sabiendo que la ISO 26000, es una Norma Internacional que contiene directrices voluntarias, mas no requisitos y que por lo tanto no es para ser utilizada como una norma de certificación; está en el libre albedrío de cada organización el adoptarlo o no. Pero por otro lado, cabe recalcar las palabras de Rob Steele (Secretario General de ISO) que mediante la implementación de la ISO 26000, la Cooperativa logrará transformar sus buenas intenciones en buenas acciones.

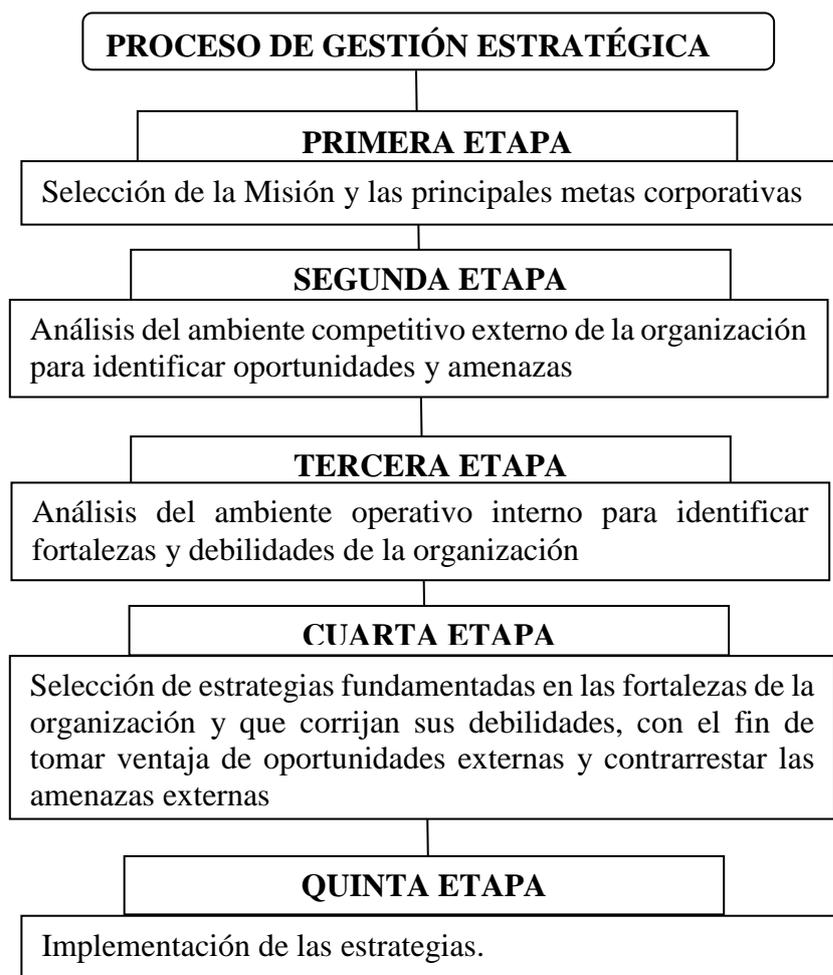
Toda organización puede adoptar la aplicación de la Norma Internacional ISO 26000 independientemente de la actividad a la que se dedique.

4.8 PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

El Proceso de administración estratégica es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral con planes estratégicos que estos a su vez actúen conforme ellos.

Se divide en etapas:

Gráfico IV 3: Proceso de Gestión Estratégica



Fuente: Fundamentos de Dirección Estratégica

Elaborado por: (Álvarez, 1999)

La ISO 26000 puede estar presente en la gestión estratégica, en cada una de sus etapas: al momento de definir su misión y metas a alcanzar, al estar relacionada directamente tanto con el ambiente interno y externo y al momento de seleccionar e implementar las estrategias por los múltiples beneficios que puede llegar a tener la Cooperativa.

4.9 PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es la acción y efecto de administrar”.

Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”.

“Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”.

Existen cinco elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- ✓ Planeación
- ✓ Organización
- ✓ Integración de personal
- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Dirección y control

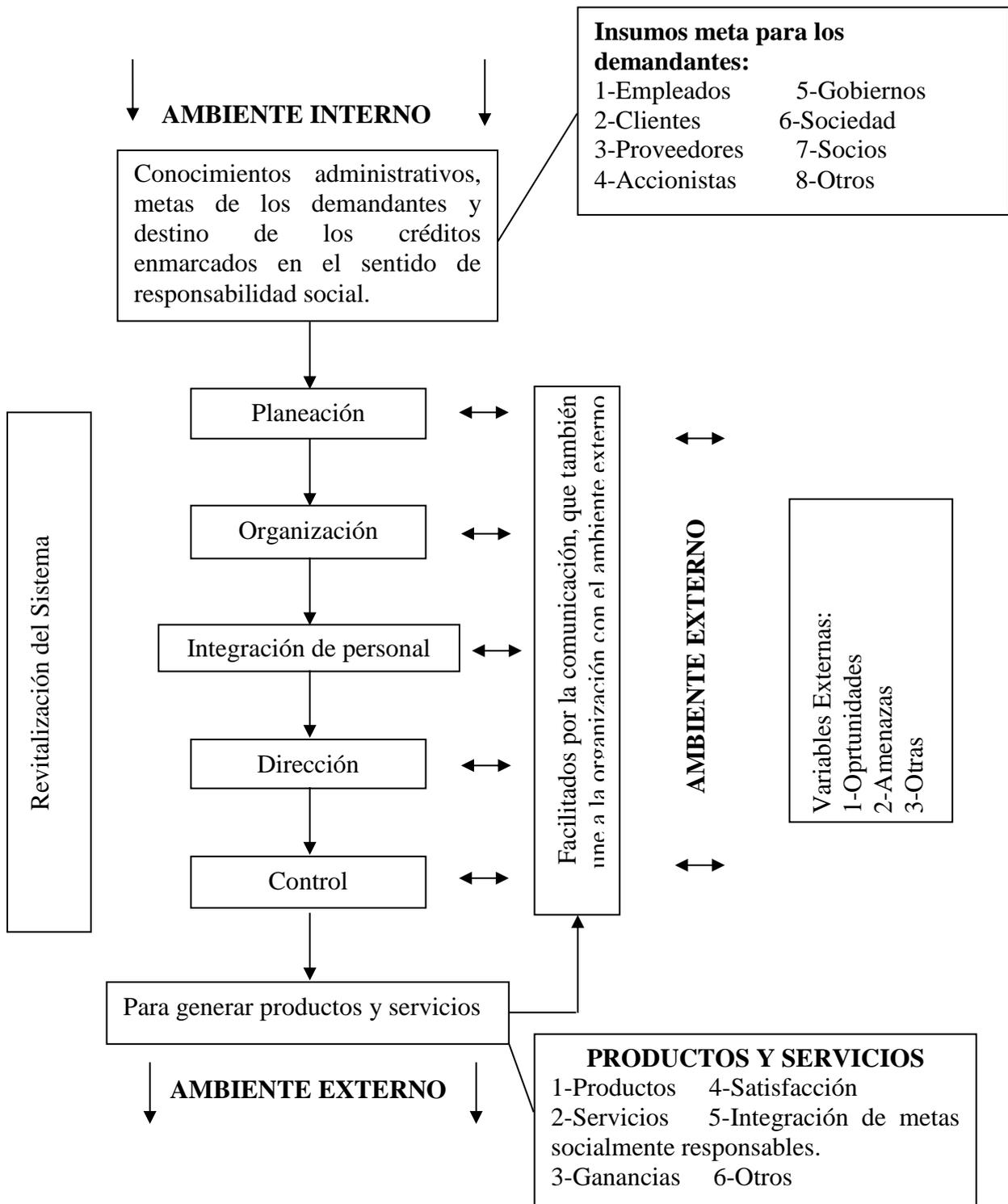
4.9.1 Matriz Estratégica de la Gestión Administrativa

Gráfico IV 4: Matriz Estratégica de la Gestión Administrativa

Fuente: Variables del macro y micro entorno

Elaborado por: La Autora

- Insumos:**
- 1-Humanos
 - 2-Capital
 - 3-Administrativos
 - 4-Tecnológicos



La Gestión Administrativa se apoya de recursos humanos, financieros, administrativos y tecnológicos; implica el ambiente interno y externo; dentro del primero la organización se preocupa por la relación con sus empleados, clientes, proveedores, accionistas, gobierno, sociedad, socios, entre otros, mismos que le permiten identificar sus fortalezas y debilidades, por otro lado, facilitados por la comunicación, que también une a la organización con el ambiente externo, en este segundo se analizan las variables externas mismas que permiten identificar las oportunidades y amenazas.

Una vez identificadas sus fortalezas las potencializa, las debilidades las contrarresta, las oportunidades las aprovecha y las amenazas las mitiga la organización procede a planificar, organizar, dirigir y controlar con la finalidad de generar productos y servicios de forma tal que satisfagan las expectativas de los socios y accionistas mediante la aplicación de principios de responsabilidad social.

4.9.1.1 Matriz de objetivos y estrategias de la gestión administrativa

Para lograr una eficiente Gestión Administrativa, es necesario que la organización se plantee objetivos y estrategias que le permitan alcanzarlos satisfactoriamente.

Cuadro IV 11: Matriz de Objetivos y Estrategias de la Gestión Administrativa

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS
Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar	Implementar un modelo de Gestión Administrativo
Mejorar los productos y servicios que oferta la organización	Incorporar valor añadido a los productos y servicios que oferta la Cooperativa
Establecer los procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos y servicios, de tal forma que facilite la toma de decisiones	Aplicar indicadores que permitan evaluar y monitorear los procesos

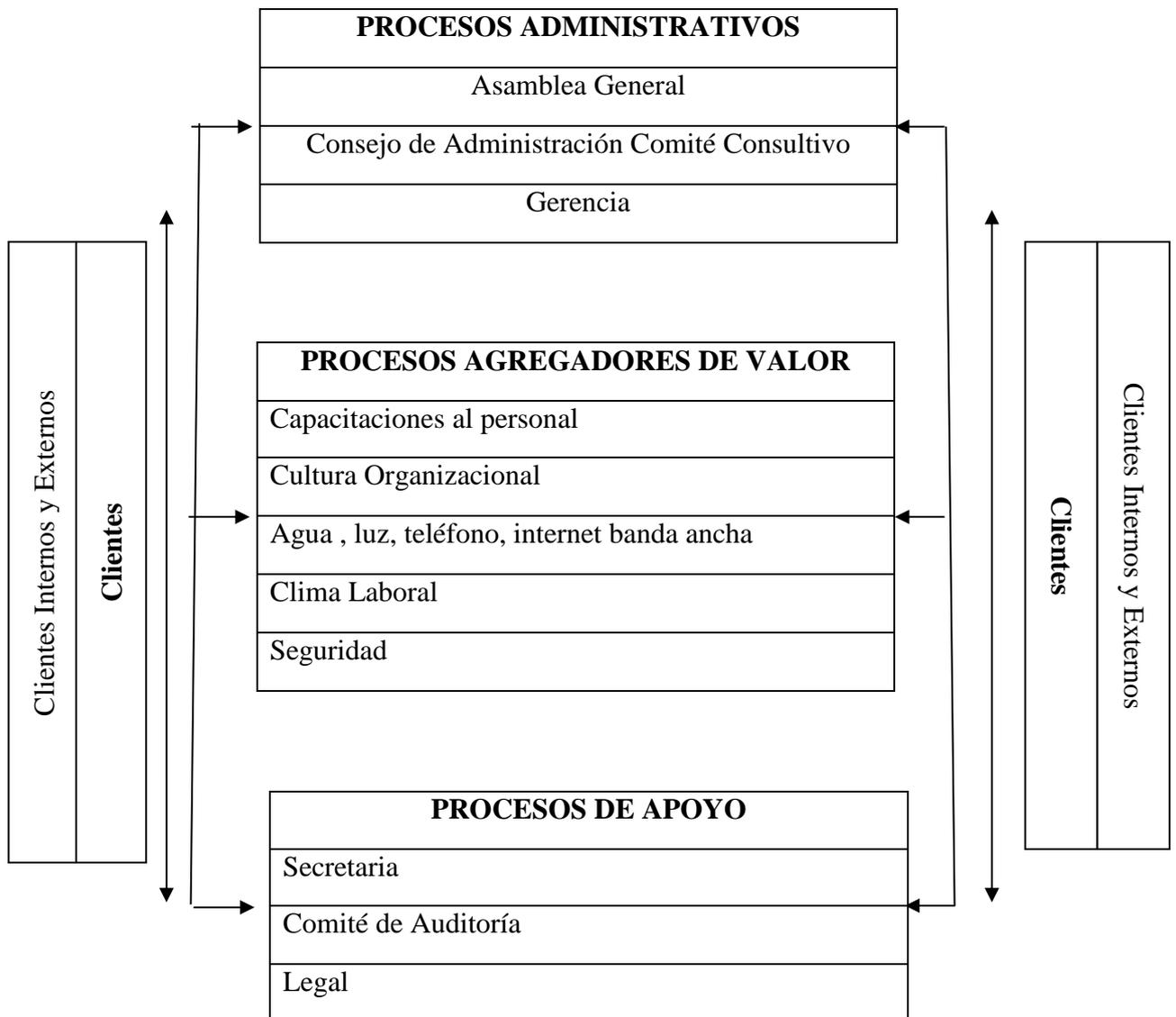
Incorporar las TICs y la RS para mejorar la oferta de productos y la prestación de servicios.	Realizar capacitaciones en el tema de las tecnologías de la información y comunicación y Responsabilidad Social.
---	--

Fuente: Variables del macro y micro entorno

Elaborado por: La Autora

4.9.1.2 Mapa de procesos de la gestión administrativa

Cuadro IV 12: Mapa de Procesos de la Gestión Administrativa



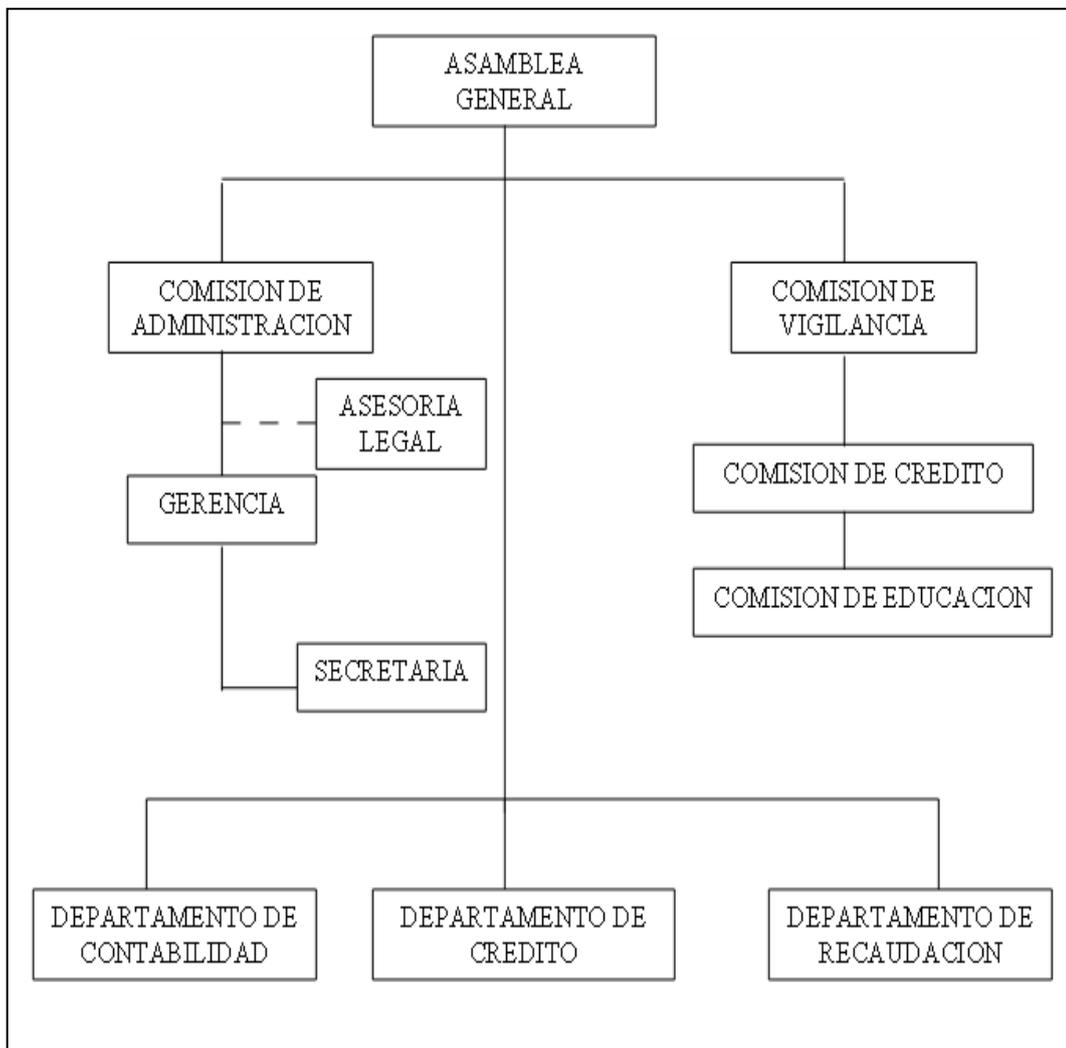
Fuente: Variables del macro y micro entorno

Elaborado por: La Autora

La Gestión Administrativa en su rol de integración y satisfacción a sus clientes internos y externos, incluye tres procesos; los administrativos, los agregadores de valor y los de apoyo. Dentro de los administrativos se encuentran los representantes de la cooperativa, por otro lado, dentro de los agregadores de valor se tiene las capacitaciones al personal, la cultura organizacional, servicios básicos, clima laboral, seguridad, es decir, aquellos que permiten hacer de un producto o servicio único y finalmente dentro de los procesos de apoyo se encuentran; la secretaria, el Comité de Auditoría y el departamento legal encargados de brindar soporte a la organización. La unión de los tres procesos permite una eficiente gestión administrativa.

4.9.1.3 Organigrama estructural de la gestión administrativa

Gráfico IV 5: Estructura Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Elaborado por: COAC “Minga Ltda.”

La gráfica nos muestra la estructura organizacional tradicional de la Gestión de Talento Humano, que involucra todas las áreas de la Cooperativa.

Gráfico IV 6: Estructura Administrativa – Hemisferio Directivo

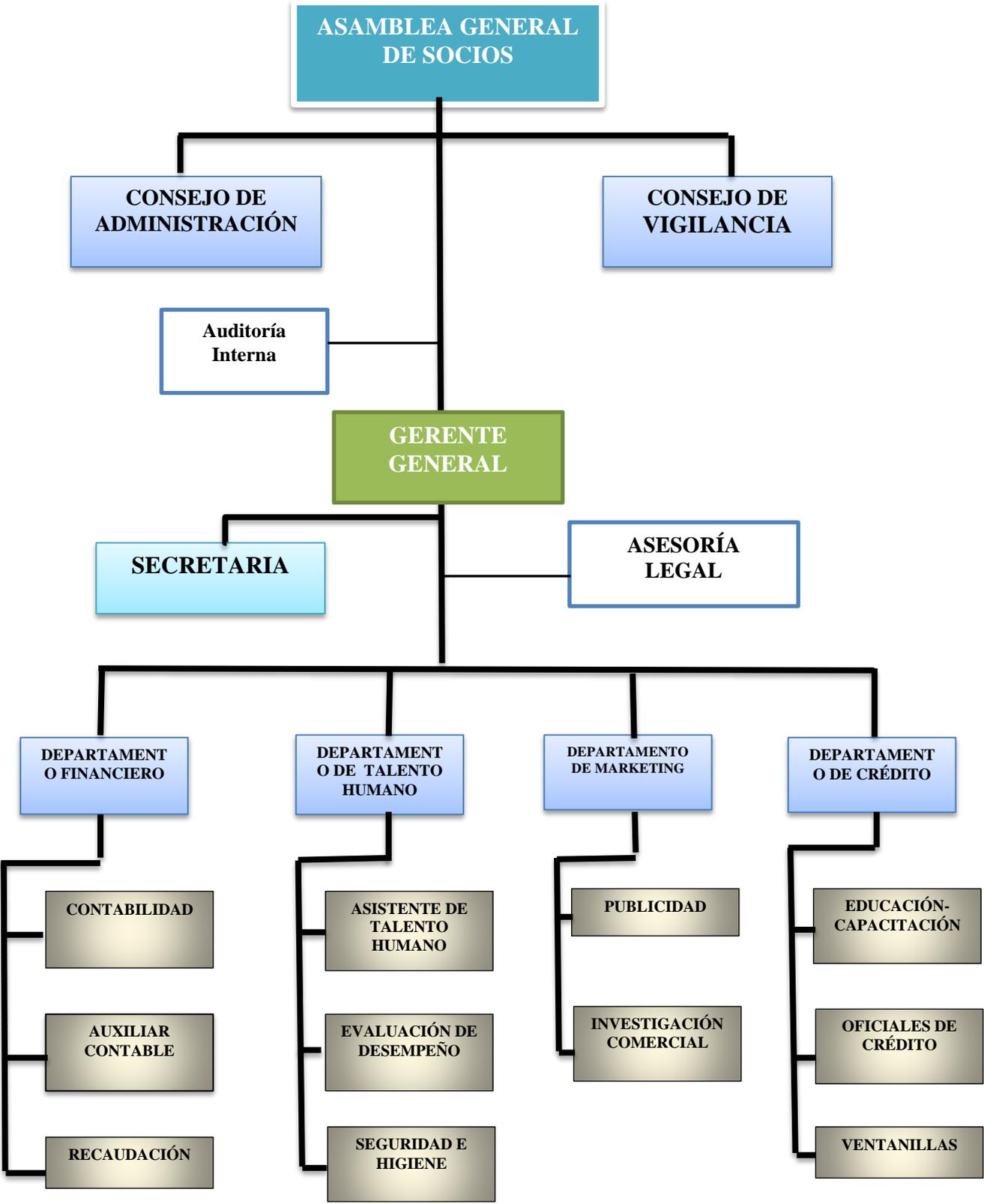


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”

Elaborado por: COAC “Minga Ltda.”

El hemisferio directivo plantea la integración de todas las áreas de la organización por oficinas y agencias a nivel interno de la Cooperativa.

Gráfico IV 7: Estructura Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”
(Propuesta)



Fuente: Trabajo de Investigación

Elaborado por: La Autora

4.9.2 Modelo De Gestión Del Talento Humano

Es la representación conceptual o gráfica del enfoque estratégico, procesos y subprocesos que se ha escogido para llevar a cabo la dirección del talento humano en todos los niveles de la organización.

(Chiavenato I. , 2009) La gestión del talento humano debe entenderse como el conjunto de actividades, técnicas e instrumentos que se desarrollan y aplican en una empresa, cuyo objetivo consiste en situar a la persona idónea en el puesto adecuado en el momento oportuno, formada y motivada para contribuir eficazmente a la consecución de los objetivos de la organización. También deben considerarse las actividades, técnicas e instrumentos cuyo objetivo es facilitar una ejecución ordenada de los procesos propios de la gestión del talento humano.

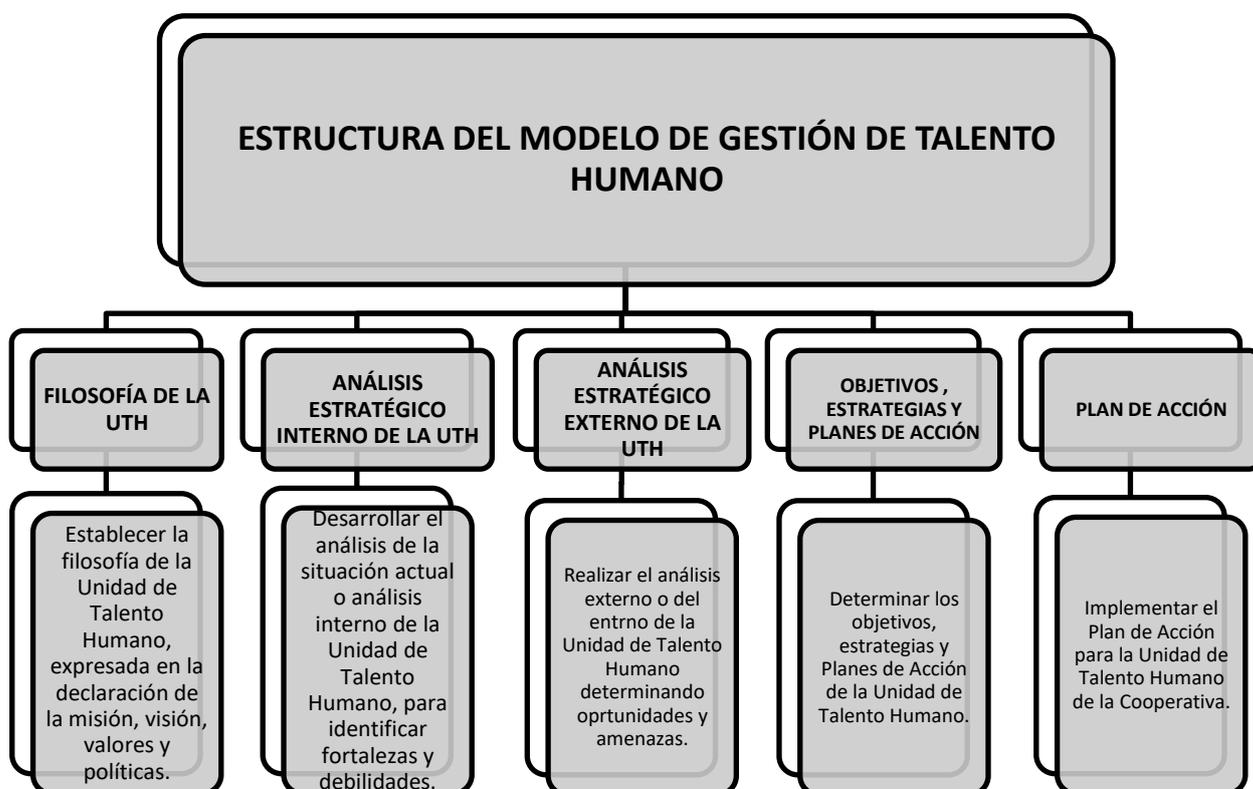
En lo que respecta al talento humano, la ISO 26000, ayuda a preocuparse del bienestar de las personas en el trabajo, mediante el trato amable, motivación, salario justo, entre otros.

La aplicación de la ISO 26000 se involucra en la gestión del talento humano en ámbitos tales como:

- Remuneración justa y equitativa; lo que generará compromiso con la organización.
- Motivación; mima que permitirá trabajar en un ambiente o clima laboral agradable.
- Integración de personal; lo que permitirá lograr en los miembros de la cooperativa sentido de pertenencia y pertinencia.

4.9.2.1 Matriz del plan estratégico de la gestión del talento humano

Gráfico IV 8: Matriz del Plan Estratégico de la Gestión del Talento Humano



Fuente: Normativa ISO 2600

Elaborado por: La Autora

Un Modelo de Gestión de Talento Humano que incorpora la responsabilidad social está estructurado de la siguiente manera: Filosofía de la Unidad de Talento Humano; mediante el establecimiento de la misión, visión, valores y principios.

Análisis Estratégico Interno de la Gestión de Talento Humano; de manera que se identifique las fortalezas y debilidades de la UTH.

Análisis Estratégico Externo de la Gestión de Talento Humano; de manera que se determine las oportunidades y amenazas.

Determinación de los objetivos, estrategias y planes de acción de la Unidad de Talento Humano.

Ejecución del Plan de Acción para la Unidad de Talento Humano.

4.9.2.2 Matriz de estrategias y objetivos de la gestión del talento humano

La globalización ha impuesto nuevos retos a las organizaciones, quienes tienen la necesidad de diseñar nuevos modelos de gestión que les permitan potenciar el talento del personal hoy en día. Esto ha provocado entre otras cosas, la necesidad de un aprendizaje continuo, donde las personas tengan el deseo, el poder y la capacidad de desarrollar todo su potencial, ya que en la actualidad se demandan nuevas competencias para los trabajadores.

La matriz que se presenta a continuación corresponde a los objetivos y estrategias que comprende la gestión del talento humano:

Cuadro IV 13: Matriz de Estrategias y Objetivos de la Gestión del Talento Humano

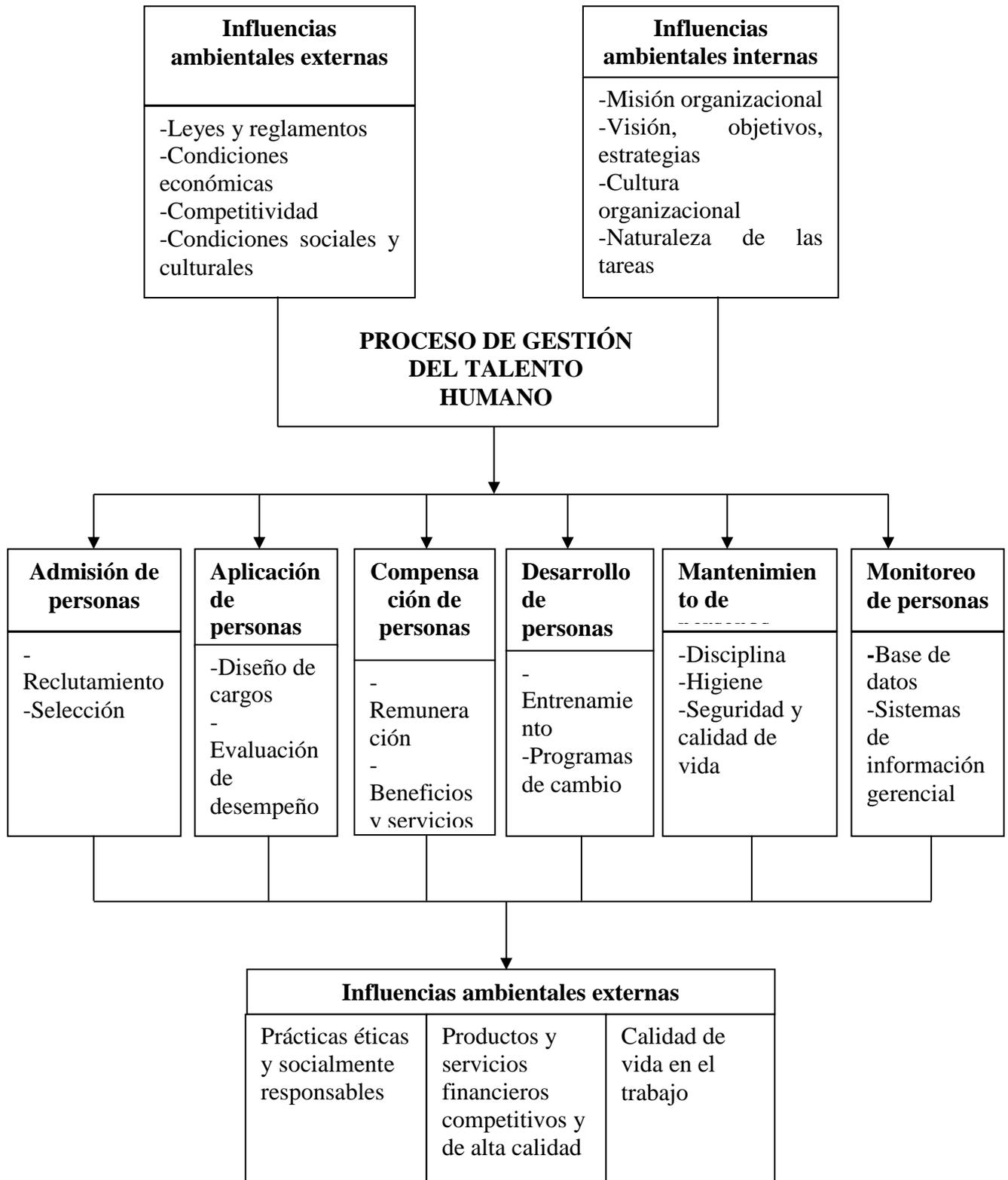
MATRIZ DE OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		
ACTIVIDAD	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS
Admisión	Quienes trabajan en la organización	-Reclutar a las personas -Seleccionar a las personas
Aplicación	Que deben hacer las personas en la organización	-Diseñar los cargos -Evaluación de desempeño
Retención y mantenimiento	Como conservar a las personas que trabajan en la organización	-Remuneración y retribuciones -Higiene y seguridad en el trabajo
Desarrollo	Como preparar y desarrollar a las personas	-Capacitación y desarrollo -Programas de comunicación -Programas de cambio
Monitoreo	Como saber lo que son y lo que hacen las personas	-Elaborar bases de datos Sistemas de información gerencial

Fuente: (Koontz & Weihrich, 2004)

Elaborado por: La Autora

4.9.2.3 Mapa de procesos de la gestión del talento humano

Gráfico IV 9: Mapa de procesos de la Gestión del Talento Humano



Fuente: (Koontz & Wehrich, 2004)

Elaborado por: La Autora

La Gestión de Talento Humano está influenciada por factores internos y externos cuyo proceso aplicando la ISO 26000 es el siguiente:

- ✓ Admisión de personas; en donde se efectúa el reclutamiento y selección
- ✓ Aplicación de personas; en donde se realiza el diseño de cargos y la evaluación de desempeño.
- ✓ Compensación de personas; en donde se establece remuneraciones, beneficios y servicios.
- ✓ Desarrollo de personas; mediante capacitaciones y programas de cambio.
- ✓ Mantenimiento de personas; cuando se crea disciplina, se establece estándares de higiene, se brinda seguridad y se mejora la calidad de vida.
- ✓ Monitoreo de personas; mediante la creación de una base de datos y un sistema que permita obtener información de los miembros de la organización a la gerencia de la Cooperativa.

4.9.2.4 Estructura orgánica del Departamento Humano

El talento humano lo conforma todo el personal que forma parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., por lo tanto integra todas las áreas de la Cooperativa.

Gráfico IV 10: Organigrama Estructural Del Departamento De Talento Humano

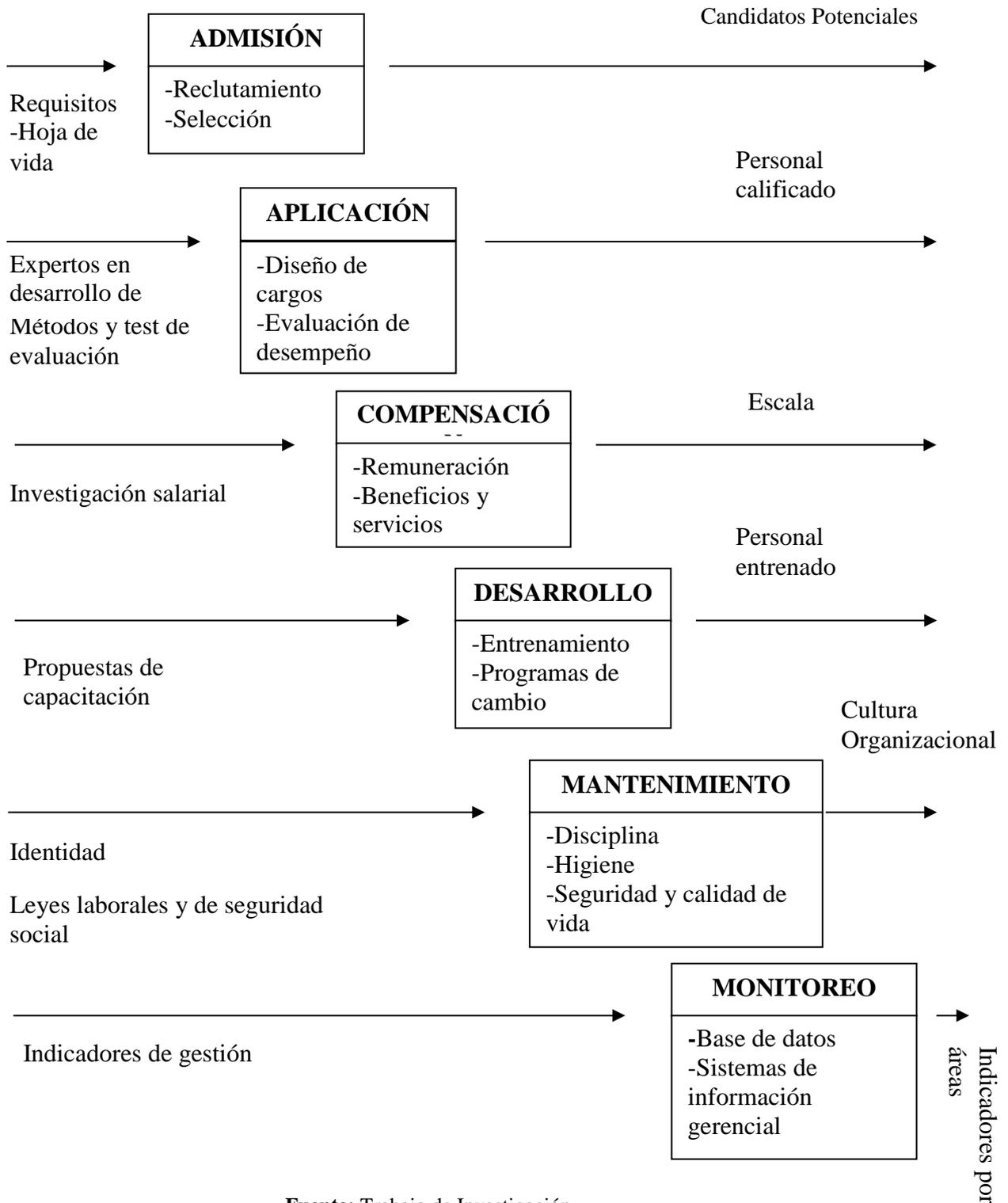


Fuente: Trabajo de Investigación

Elaborado por: La Autora

4.9.2.5 Matriz de subprocesos de la gestión del talento humano

Gráfico IV 11: Matriz de Subprocesos de la Gestión del Talento Humano



Fuente: Trabajo de Investigación

Elaborado por: La Autora

Anteriormente se detalló cada uno de los procesos que una organización socialmente responsable sigue al momento de efectuar la Gestión de Talento Humano, cada uno de los procesos incluye subprocesos mismos que se detallan a continuación:

Proceso de admisión de personas, incluye el subproceso de la recolección de los requisitos y hojas de vida de los candidatos potenciales.

Proceso de aplicación de personas, inmiscuye el subproceso de la intervención de expertos en desarrollo de cargos y el empleo de métodos de evaluación de desempeño con el fin de incorporar a la organización personal altamente calificado.

El proceso de compensación, abarca el subproceso de investigación salarial interna plasmada en una escala jerárquica.

El desarrollo de personas, incluye el subproceso de propuestas de capacitación con el objetivo de contar con personal entrenado.

El mantenimiento de personas, incluye el subproceso de identidad y leyes laborales y de seguridad que forman parte de la cultura organizacional.

Finalmente el proceso de monitoreo integra el subproceso de indicadores de gestión aplicando por áreas.

4.9.3 Gestión Financiera

La Gestión Financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización independientemente de la actividad a la que se dedique. Le conciernen los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios acorde a la razón social de dicha organización o institución. En suma, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

“La Gestión Financiera se encarga de la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la empresa.

El objeto de la Gestión Financiera y Administrativa es el manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y físicos que hacen parte de las organizaciones a través de las áreas de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería, Servicios Administrativos y Talento Humano; relacionando específicamente esta actividad a la Gerencia.” **(Morris & Brandon, 1994)**

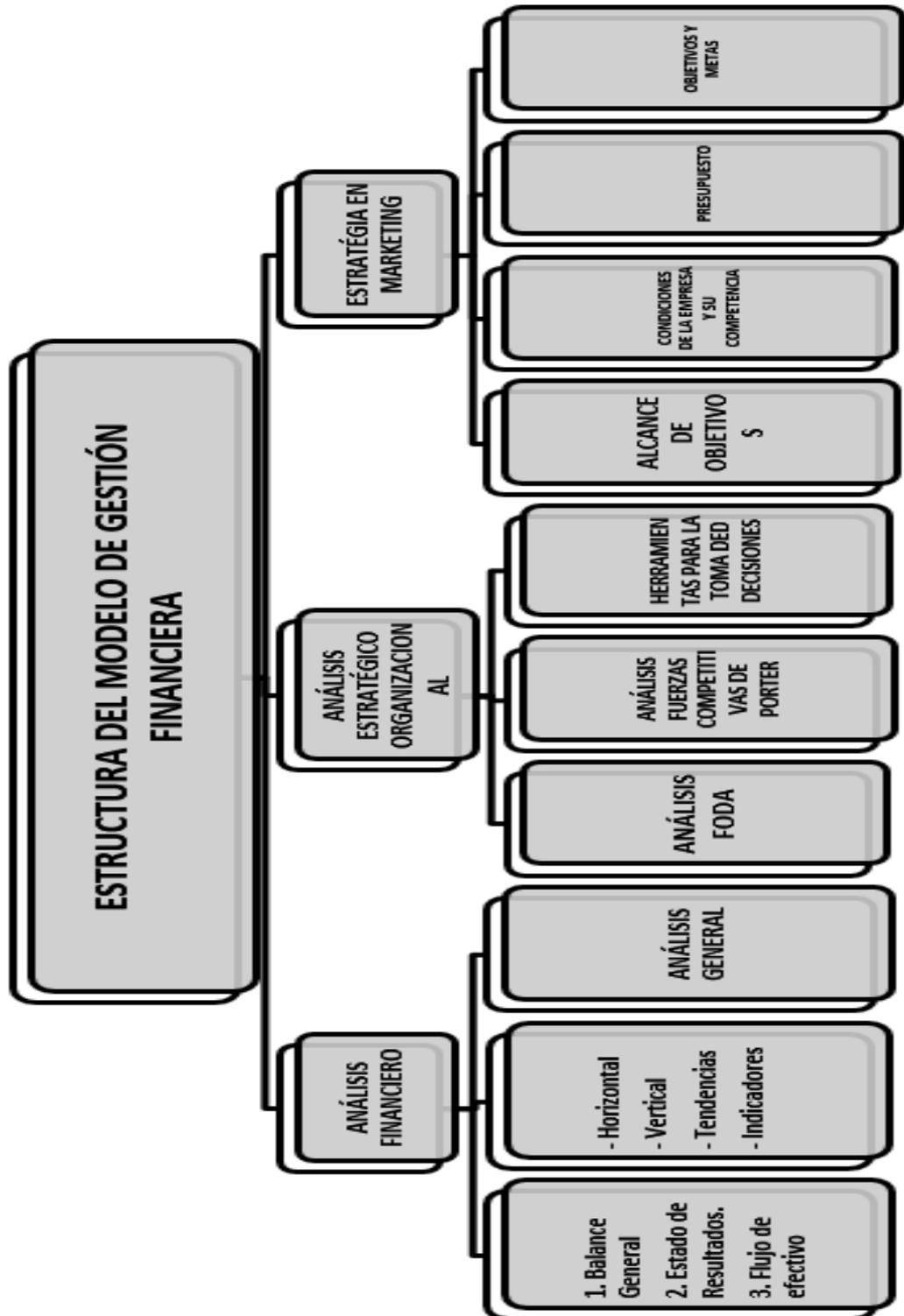
El éxito de una institución depende en gran medida del entorno financiero en el que se desenvuelve, siendo el modelo planteado con la presente investigación una herramienta para resolver los problemas sustanciales que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga” Ltda., con la finalidad de maximizar el uso de los recursos financieros que genera la cooperativa con eficiencia y eficacia, con actitud orientada a los cambios, generando información valedera y oportuna que permita a los directivos tomar buenas decisiones.

Observando los Estados Financieros (Anexos 1 y 2), se puede observar una deficiente gestión financiera, debido al inadecuado manejo de los recursos, lo que ha ocasionado déficit en el ejercicio económico.

Por tal motivo, en cuanto se refiere a la Gestión Financiera, la Norma Internacional ISO 26000, permite la administración adecuada de los recursos económicos y financieros indispensables para el desarrollo de la Cooperativa, factor importante para retribuir a la sociedad mediante obras sociales como la construcción de parques, centros de recreación, etc.

4.9.3.1 Matriz del plan estratégico de la gestión financiera

Gráfico IV 12: Matriz del Plan Estratégico de la Gestión Financiera



Fuente: Normativa ISO 2600

Elaborado por: La Autora

Si hablamos de la gestión financiera entendemos a la gestión de los recursos económicos y financieros que posee la organización e incluye el análisis financiero, análisis estratégico organizacional y el análisis estratégico en marketing.

El análisis financiero se realiza a los estados financieros y estos son: Balance General, Estado de Resultados y Estado de Flujo de Efectivo y consiste en el análisis horizontal, vertical, de tendencias e indicadores financieros.

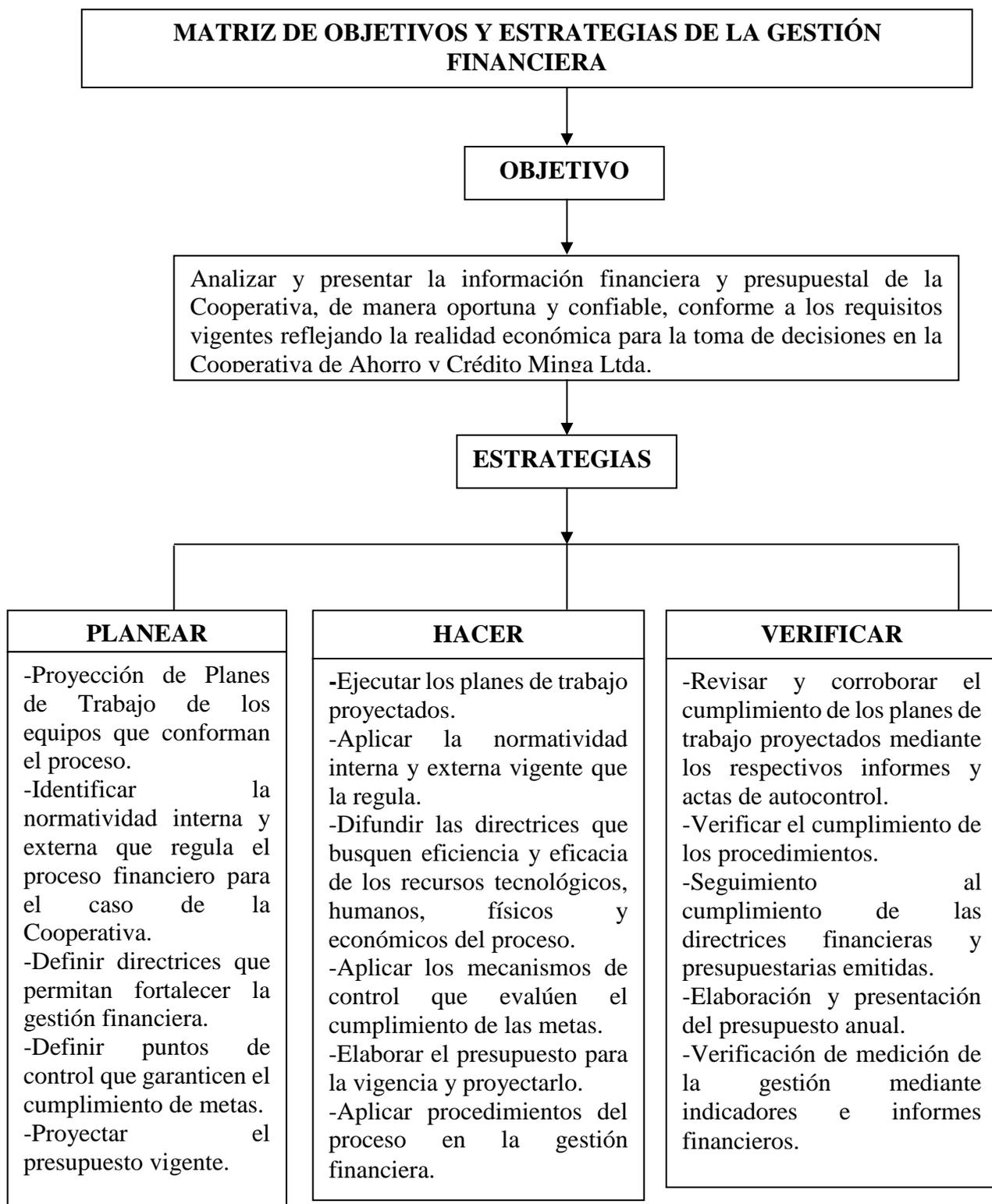
En lo que respecta al análisis estratégico organizacional se realiza el Análisis FODA, el de las Fuerzas Competitivas de Michael Porter, de manera que se logren identificar las herramientas idóneas para la toma de decisiones.

Y finalmente en lo que confiere al análisis de la Estrategia en Marketing se establece el alcance de los objetivos, las condiciones de la empresa y su competencia, presupuestos y los objetivos y metas que busca alcanzar.

4.9.3.2 Matriz de Objetivos y Estrategias de la Gestión Financiera

La gestión financiera es la administración de los recursos económicos-financieros que posee la organización, por ende persigue objetivos y establece los medios por los cuales pueda alcanzarlos, los mismos que se encuentran detallados en el Cuadro IV 21 de la matriz de objetivos y estrategias de la Gestión Financiera.

Gráfico IV 13: Matriz de Objetivos y Estrategias de la Gestión Financiera



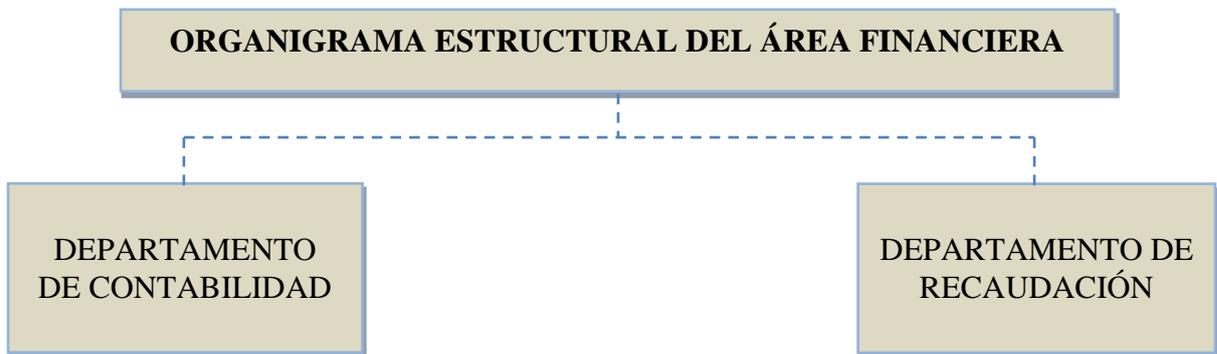
Fuente: Trabajo de Investigación

Elaborado por: La Autora

4.9.3.3 Organigrama estructural de la gestión financiera

El organigrama de la Gestión Financiera incluye el personal que integra el área financiera en la cooperativa, en los departamentos de contabilidad y recaudación.

Gráfico IV 14: Organigrama Estructural de la Gestión Financiera



Fuente: Trabajo de Investigación

Elaborado por: La Autora

El área financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., se encuentra estructurada por dos departamentos el de contabilidad y el de recaudación, los mismos que interactúan para realizar actividades eficientes y efectivas a favor de la entidad cooperativista.

El departamento de contabilidad que se encarga de registrar, clasificar y resumir todas las operaciones económicas financieras efectuadas por la organización cooperativista, además de aquellos sucesos económicos identificables y cuantificables, de la misma forma se encargará de establecer los medios de control que permitan presentar información cuantitativa plasmada en los estados financieros a fin de que a partir de su análisis e interpretación se puedan tomar las decisiones adecuadas e idóneas para la cooperativa.

Dentro de los objetivos del departamento encontramos:

- ✓ Proporcionar información útil, confiable y oportuna
- ✓ Registrar de forma clara y precisa todos los eventos económicos desarrollados por la organización.

- ✓ Proporcionar en cualquier momento una imagen clara de la situación económica financiera de la entidad.
- ✓ Prever con anticipación las probabilidades futuras de negocio.
- ✓ Suministrar información requerida para las operaciones de planeación, evaluación y control, salvaguardando los activos de la organización.
- ✓ Participar en la toma de decisiones estratégicas, tácticas y operacionales a fin de ayudar a coordinar los efectos de dichas decisiones en toda la institución cooperativista.

La disponibilidad de la información financiera útil, confiable y oportuna es de vital importancia para que la gerencia, directivos y asamblea de representantes puedan establecer y emprender nuevos proyectos y se tomen las decisiones adecuadas y acertadas tanto en el ámbito financiero como administrativo.

El departamento de recaudación será el encargado de recaudar todos los fondos de efectivo que tenga disponible la organización antes de su vencimiento o poder renegociar acuerdos de pago de las cuentas que no se han podido cobrar para de esta manera garantizar el cobro de dichas obligaciones evitando que las mismas se conviertan en cuentas incobrables, así como también será su responsabilidad la generación de información financiera oportuna para la toma de decisiones.

Dentro de las funciones principales de este departamento encontramos:

- ✓ El seguimiento y ejecución de los servicios de recaudación, tanto en el período voluntario como ejecutivo del cobro.
- ✓ Recaudar oportunamente los fondos de la entidad.
- ✓ El seguimiento, coordinación y ejecución de las actuaciones administrativas y judiciales tendientes a la realización de los cobros correspondientes.
- ✓ Efectuar depósitos de los recursos financieros, en forma inmediata e intacta.
- ✓ La realización directa de actuaciones recaudatorias.
- ✓ El estudio y propuesta de los convenios que regulan la prestación de servicios de recaudación.

4.9.4 Gestión Logística

Logística

La logística se define como: “esa parte de la gestión de la cadena de abastecimiento que planea, implementa y controla el flujo eficiente y efectivo de materiales hacia adelante y hacia atrás, el almacenaje de bienes, la prestación de servicios y la información relacionada entre un punto de origen y un punto de consumo con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes”. **(Enciclopedia & Inc., 2014)**

En sí, la logística es un proceso en el que interactúan el aprovisionamiento de materias primas, insumos, servicios, etc.,

Actividades logísticas

(Ballou, 2004) Divide las actividades logísticas en actividades clave y de apoyo. Entre las actividades clave están: el servicio al cliente, el transporte, el manejo de inventarios y los flujos de información y procesamiento de pedidos. Por otro lado, en las actividades de apoyo están: almacenamiento, manejo de materiales, compras, embalaje, cooperación con producción y operaciones, mantenimiento de la información.

Para el caso de estudio la actividad logística se centra en lo que respecta al servicio al cliente por ser una institución de intermediación financiera.

Gestión logística

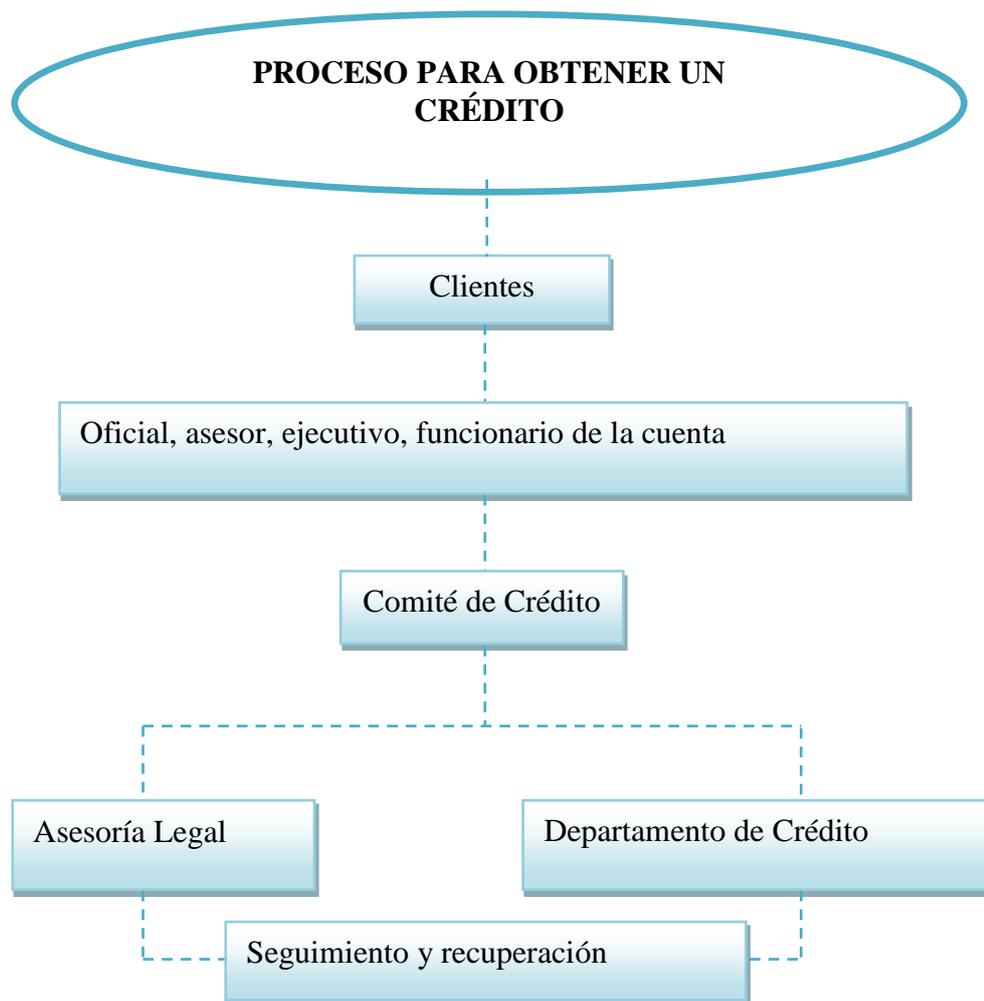
Los factores que impulsan a las organizaciones a un mayor desarrollo en su gestión logística son: el aumento del número de alternativas para conciliar los costos y niveles de servicio al cliente, nuevas oportunidades en mercados distantes, entre otros.

Por cuanto se refiere a la gestión logística, la ISO 26000 está presente cuando la Cooperativa es capaz de mejorar la calidad en sus servicios mediante la optimización de sus procesos.

4.9.4.1 Matriz del plan estratégico de la gestión logística

Básicamente la logística se refiere a todo el proceso desde la adquisición de las materias primas hasta la entrega de los productos terminados en el caso de las empresas que fabrican y comercializan productos, para nuestro caso de estudio la logística se enmarcaría básicamente al proceso de la consecución de los créditos.

Gráfico IV 15: Proceso para obtener un Crédito



Fuente: Trabajo de Investigación

Elaborado por: La Autora

El cliente, como oficial de una cuenta apertura el proceso para la obtención de un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., se acerca a la institución y solicita información de un crédito, posteriormente presenta la documentación requerida misma que pasa al Comité de crédito para ser evaluada posteriormente pasa al departamento legal

para validar la información, luego sigue al departamento de crédito encargado de dar seguimiento y recuperación al crédito otorgado.

4.9.4.2 Matriz de objetivos y estrategias de la gestión logística

Si bien es cierto, la logística en las organizaciones es de vital importancia, por ende la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., utilizará la logística en sus procesos, misma que se plantea objetivos con sus respectivas estrategias, las mismas que se detallan en el Cuadro IV 13 de la Matriz de Objetivos y estrategias de la Gestión Logística.

Cuadro IV 14: Matriz de Objetivos y Estrategias de la Gestión Logística

GESTIÓN LOGÍSTICA	
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS
Contribuir en la optimización de los procesos logísticos de la Cooperativa	Desarrollar un modelo de gestión logística
Mejorar la integración entre las áreas	Efectuar encuentros frecuentes con todas las áreas que forman parte de la Cooperativa
Alcanzar el ordenamiento en los procesos	Establecer un estilo de liderazgo participativo e instaurar una comunicación efectiva

Fuente: Trabajo de Investigación

Elaborado por: La Autora

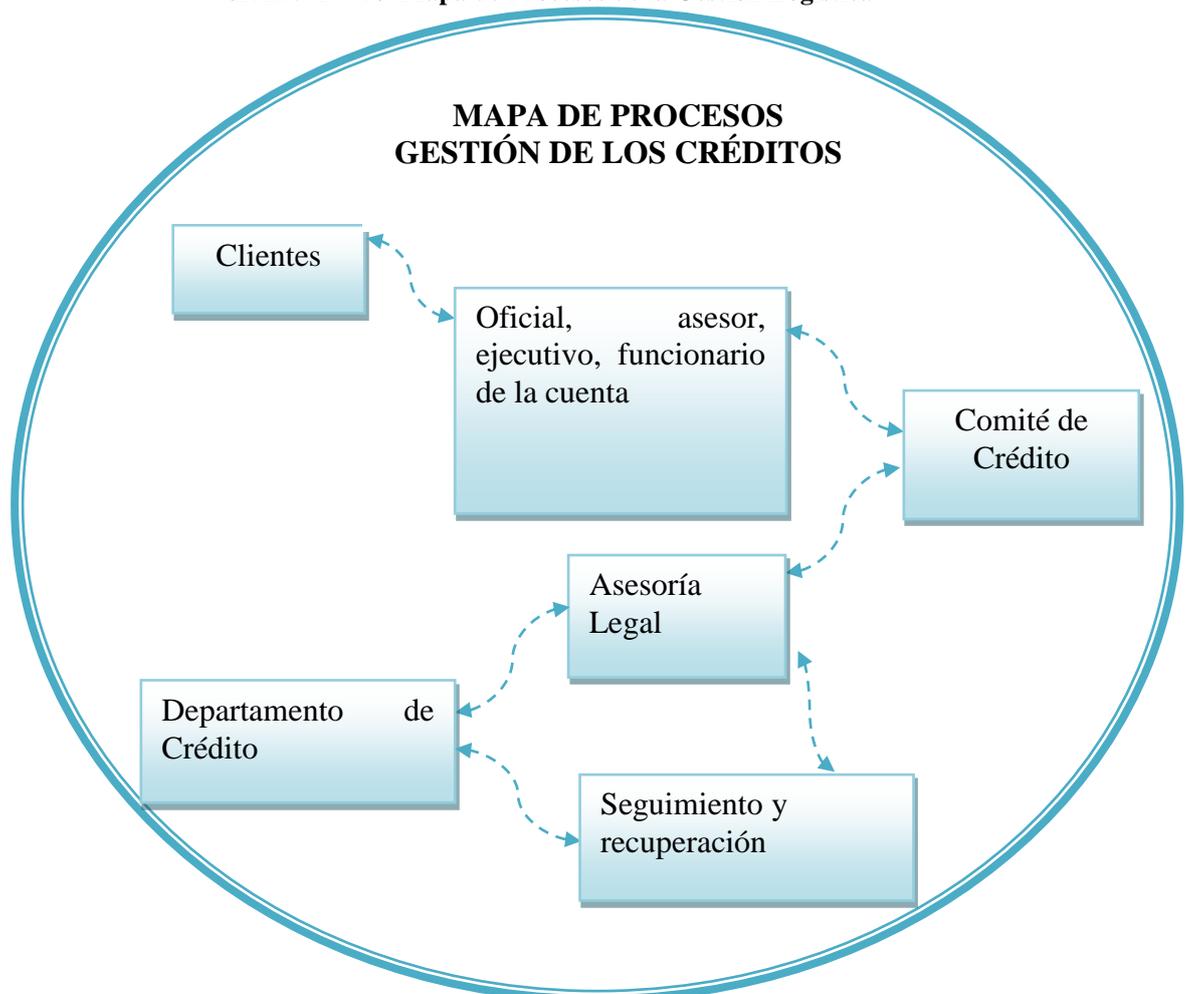
Los objetivos de la gestión logística son:

- ✓ Contribuir en la optimización de los procesos logísticos mismo que se alcanzará mediante la implementación de un modelo de gestión logística.
- ✓ Mejorar la integración entre las áreas mediante la realización de encuentros de integración entre las mismas.
- ✓ Alcanzar el ordenamiento en los procesos mediante la comunicación efectiva y el establecimiento de un estilo de liderazgo participativo.

4.9.4.3 Mapa de procesos de la gestión logística

El siguiente es un ejemplo del proceso logístico, el mismo que empieza desde el momento que el cliente se acerca a la Cooperativa con la finalidad de obtener un crédito seguido de todas sus posteriores fases que lo complementan:

Gráfico IV 16: Mapa de Procesos de la Gestión Logística



Fuente: Trabajo de Investigación

Elaborado por: La Autora

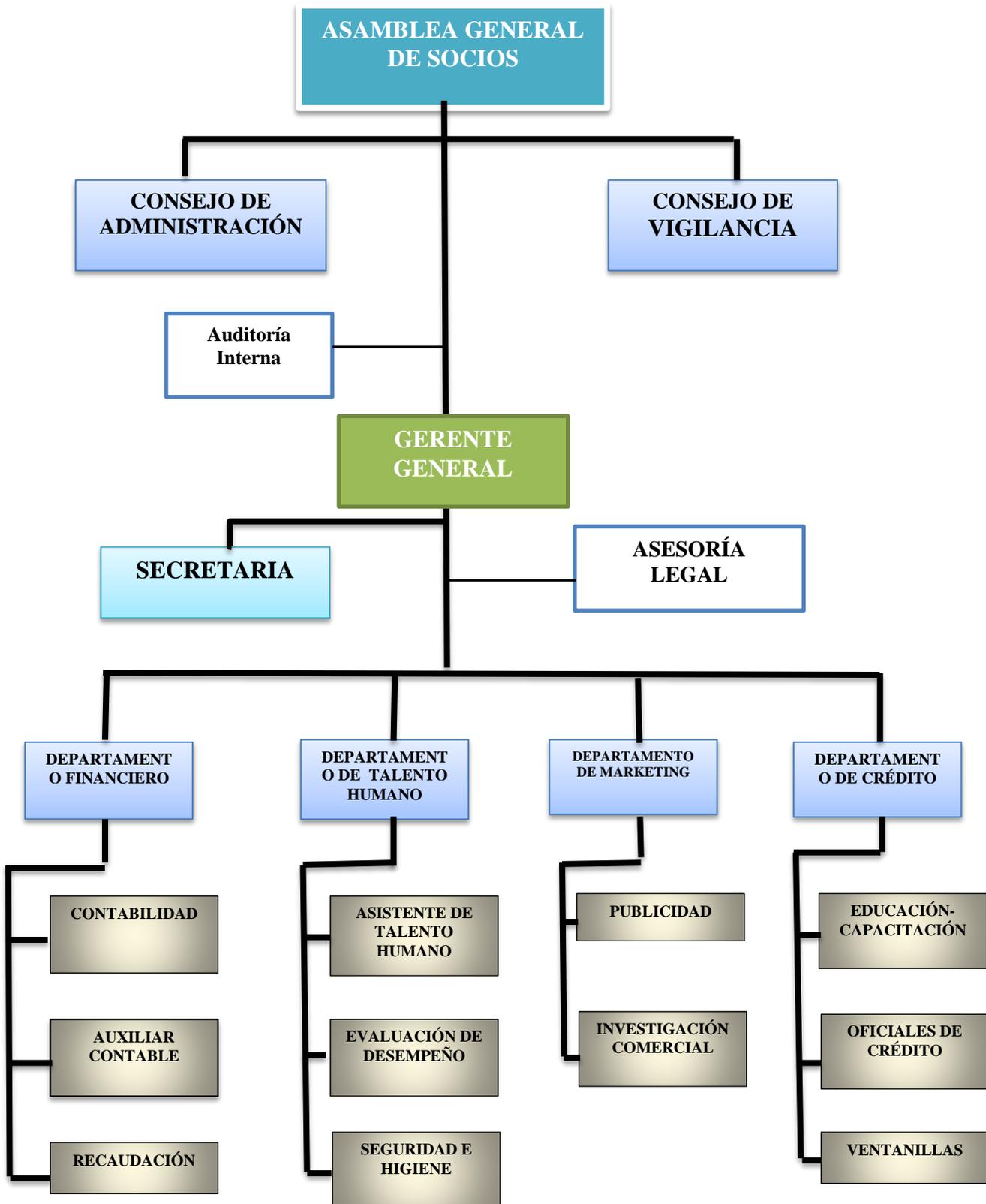
El mapa de procesos de la Gestión Logística para el caso objeto de investigación incluye el proceso de un crédito por lo tanto el cliente, como oficial de una cuenta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., se acerca a la institución y solicita información de un crédito, posteriormente presenta la documentación requerida misma que pasa al Comité de crédito para ser evaluada, una vez que cumplan con todos los requisitos establecidos por la organización se procede: a una pre aprobación, se niega el

crédito o se solicita al socio que complete sus requisitos de ser ese el caso, los procesos que han sido pre aprobados deberán contar con un curso de capacitación otorgado por la cooperativa sin costo alguno a fin de ayudar a los socios de la institución al correcto uso y destino de los fondos otorgados para que los mismos sean puestos en procesos de inversión que les represente una mejora sostenible y sustentable en su calidad de vida contribuyendo a su progreso tanto económico como social de esta manera la Cooperativa de Ahorro y Crédito MINGA Ltda, va más allá del simple hecho de otorgar fondos económicos a sus asociados sino que empieza a inmiscuirse cada vez más en los procesos de Responsabilidad Social para con sus socios otorgando valor agregado al objeto para el cual fue creada la organización, posteriormente pasa al departamento legal para validar la información que ha sido objeto de verificación por el personal de crédito (Asesores de Crédito), luego sigue al departamento de crédito encargado de dar seguimiento y recuperación a los créditos que han sido otorgados por la entidad financiera .

4.9.4.4 Organigrama estructural de la gestión logística

Al ser la logística la sinergia de todas las áreas de la Cooperativa, el organigrama de la Gestión Logística constituye el que integra a todo el talento humano.

Gráfico IV 17: Organigrama Estructural de la Gestión Logística (Propuesto)



Fuente: Trabajo de Investigación

Elaborado por: La Autora

Este modelo de organigrama muestra como eje principal a los socios como parte importante, al ser la razón de ser de la Cooperativa, seguido por los consejos tanto de administración como el de vigilancia elegidos entre el pleno de todos los socios de la organización a libre votación, a continuación se sugiere la creación de un soporte adicional en lo referente a Auditoría Interna que son quienes ayudarán a la institución a controlar y auditar todas las actividades que se realicen en la organización tanto administrativas como financieras, seguidamente se puede observar a la Gerencia General encargada de llevar a cabo las actividades administrativas de la cooperativa bajo la tutela y aprobación de la asamblea general de socios a quienes deberá rendir cuentas de su accionar.

A continuación se pueden observar la propuesta de contar con dos soportes técnicos para la organización que son la secretaria y asesor legal respectivamente, más abajo se puede observar la creación de nuevos departamentos como son el financiero, recursos humanos, marketing, departamentos con los que no contaba la organización uno de los departamentos que se han conservado respecto al organigrama estructural con el que contaba la cooperativa es el departamento de crédito.

Dentro del Departamento Financiero se puede observar la propuesta de dividirlo en dos sub departamentos como son: Contabilidad, Auxiliar Contable y Recaudación.

En el departamento de Recursos Humanos se planea contar con la colaboración de los siguientes sub divisiones: Asistente de Recursos Humanos, Evaluación de Desempeño y Seguridad e higiene.

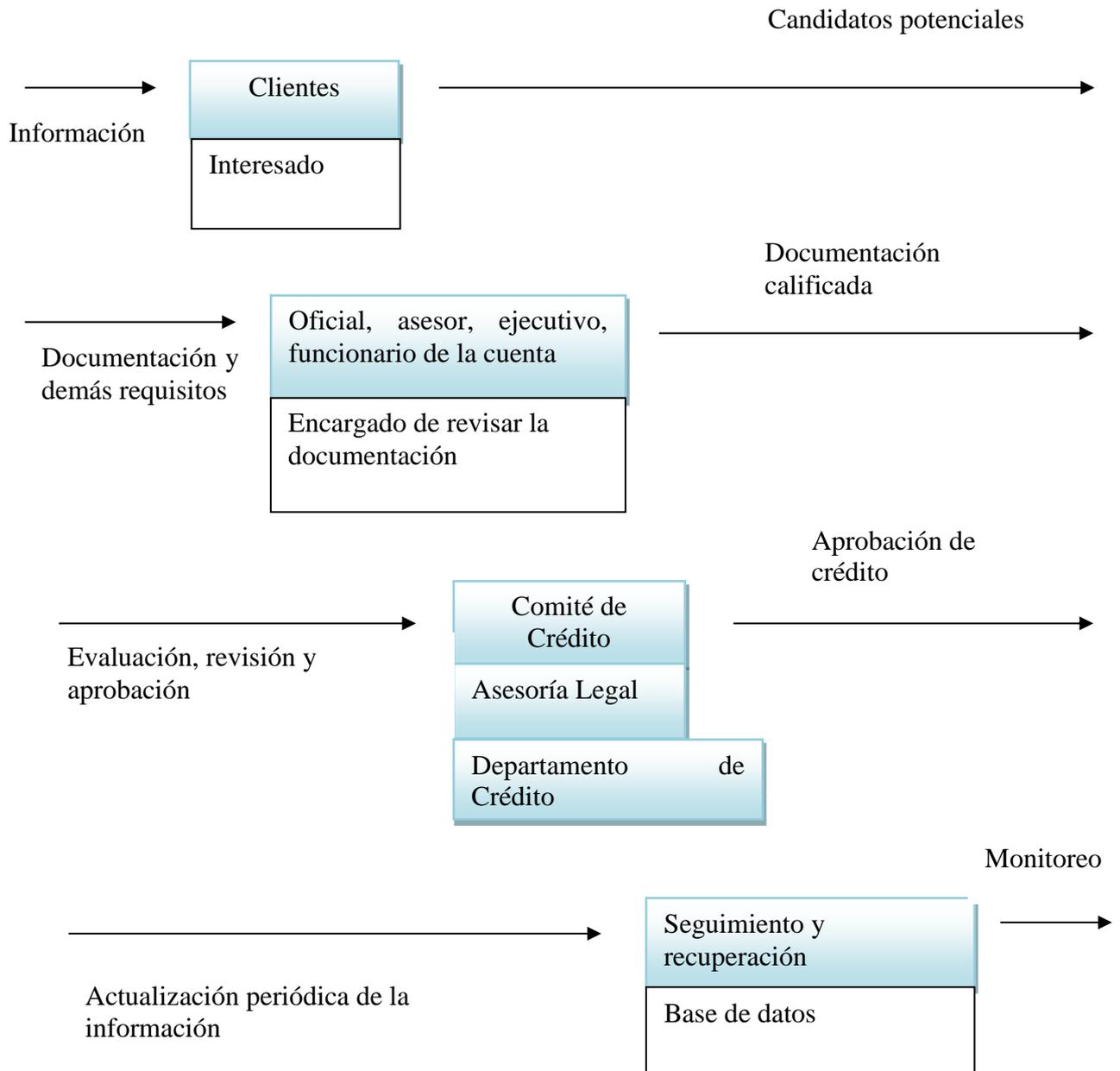
Para el departamento de Marketing se ha establecido la presencia de las divisiones de Publicidad e Investigación Comercial.

En cuanto al último departamento se encuentra Crédito que será el encargado de llevar a cabo los procesos de: Educación-Capacitación que se brindará como un valor agregado a todos los socios y cuenta ahorristas de la organización cooperativista a fin de colaborar en el desarrollo sostenible de cada uno de ellos así como se pretende mejorar su calidad de vida, dentro del departamento mencionado también se encontraran a los Oficiales de Crédito y las Ventanillas de la organización.

4.9.4.5 Matriz de subprocesos de la gestión logística

La Gestión Logística incluye procesos y subprocesos, mismos que se detallan en el Gráfico IV 18.

Gráfico IV 18: Matriz de Subprocesos de la Gestión Logística



Fuente: Trabajo de Investigación

Elaborado por: La Autora

El cliente es el interesado en obtener un crédito por lo tanto es un candidato potencial, el oficial de crédito revisa la documentación y demás requisitos para así obtener

documentación calificada, el Comité de Crédito, Asesoría Legal y el Departamento de crédito; evalúan, revisan y aprueban y finalmente en el proceso de seguimiento y recuperación se realiza la actualización periódica de la información introducida en una base de datos con la finalidad de monitorear.

CONCLUSIONES

- ✓ La ISO 26000 es una norma internacional tendiente a retribuir a la sociedad, ecosistemas saludables, igualdad social y gestión eficiente en las organizaciones.
- ✓ ISO 26000, no es una norma de certificación y por tanto contiene directrices voluntarias.
- ✓ ISO 26000, puede ser adoptada por cualquier tipo de organización independientemente si ésta sea con o sin fines de lucro.
- ✓ Si bien es cierto, la ISO 26000 no contiene requisitos obligatorios al no ser una norma de certificación, pero al pasar a formar parte, de la cooperativa de ahorro y crédito, esta tendrá múltiples beneficios, satisfaciendo las expectativas tanto como para el medio ambiente, la sociedad y para sí misma.
- ✓ La aplicación de la Norma Internacional ISO 26000 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., será el reflejo de las organizaciones del futuro preocupadas por las cada vez crecientes necesidades de la sociedad y principalmente del desarrollo sostenible.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda la aplicación de la ISO 26000, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.” por su característica de universalidad voluntaria.
- ✓ Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.” realizar cursos de capacitación para todos los componentes de la institución financiera acerca de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social de manera tal que participen cada uno de los miembros de la misma para generar conocimiento, conciencia y socialización de la importancia del tema.
- ✓ Se recomienda a la cooperativa estar preparados a los variables cambios del entorno, mismos que con la ayuda de la ISO 26000 ayudarán a la organización a ser más competitiva y socialmente responsable.
- ✓ Se recomienda a la organización cooperativista aprovechar la situación actual de apoyo e incentivo a los temas relacionados con la responsabilidad social por parte del Gobierno Nacional Ecuatoriano; de tal forma que se contribuya a la reducción de la pobreza extrema y desigualdad así como al medio ambiente y cambio climático. A partir de ello, la alta gerencia debe alinear sus estrategias y aprovechar además la estabilidad financiera bancaria que vive el país para mejorar la oferta de servicios, incrementar las captaciones y colocaciones siendo socialmente responsables.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, H. (1999). *Fundamentos de Dirección Estratégica*. Córdoba: EUDECOR.
- Ander-Egg, E. (1995). En *Técnicas de Investigación Social* (24 ed., pág. 41). Buenos Aires: LUMEN.
- Anthony, R. N. (2008). En *Sistema de Control de Gestión* (12 ed., pág. 330). México D.F.: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Asamblea, N. R. (2011). *Ley orgánica de economía popular y solidaria del sistema financiero* (1 ed.). Quito: Registro Oficial 444.
- Ballou, R. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro* (5 ed.). México D.F.: Pearson Educación.
- Burt, K. S. (1979). *Administración: Curso para nuevos Gerentes* (1 ed.). México D.F.: Limusa.
- Chiavenato, I. (2007). En *Introducción a la teoría general de la administración* (7 ed., págs. 143-152). México. D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3 ed.). México D.F.: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Chiavenato, I. (2011). En *Administración de recursos humanos* (9 ed., pág. 10). México. D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Garcés, H. (2000). *Investigación Científica* (1 ed.). Quito: Abya-Yala.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5 ed.). México D.F.: MCGRAW-HILL EDUCACIÓN.

- ICONTEC. (2005). *Sistemas de Gestión de Calidad, Fundamentos y Vocabulario* (1 ed.). Bogotá: ICONTEC.
- Jones, G. R. (2006.). En *Administración contemporánea*. (4 ed., págs. 2,64,103.). México. D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración una perspectiva global*. México: McGraw Hill.
- Massie, J. (1989). *Bases Esenciales de la Administración* (1 ed.). México D.F.: Diana.
- Morris, D., & Brandon, J. (1994). *Reingeniería*. Bogotá: McGraw Hill.
- Pablo, A. S. (2009). En *Calidad* (2 ed., pág. 6). Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Ramírez, D. (2008). En *Contabilidad Administrativa un enfoque para competir* (8 ed., pág. 136). México D.F.: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Raufflet, E., Lozano, J., Barrera, E., & C., G. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial* (1 ed.). México D.F.: PEARSON EDUCATION.
- Raufflet, E., Lozano, J., Barrera, E., & García, C. (2012). En *Responsabilidad Social Empresarial* (1 ed., pág. 3). México D.F.: PEARSON EDUCATION.
- Rim, J.-Y., Rouse, J. V., & Cook, J. (2003). *Manual de consulta sobre el ahorro de grupo*. Roma: Grupo FAO.
- Rosenberg, J. (2003). *Diccionario de Administración y Finanzas* (Vol. 1). Barcelona: Oceano Centrum.
- Stephen, P., Robbins, & Coulter, M. (2010). En *Administración* (10 ed., pág. 6). Mexico. D. F.: Person Education.

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert Jr, D. (2006). En *Administración* (6 ed., pág. 13).
México D.F.: PEARSON Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

BIBLIOGRAFÍA INTERNET

ARCOTEL. (2014). *AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES*. Obtenido de http://www.arcotel.gob.ec/servicios_senatel/

BCE. (30 de 05 de 2014). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 30 de 05 de 2014, de www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value:inflación.

Cárdenas, Y. (30 de 8 de 2013). *Monografías.com S.A.* Recuperado el 15 de 12 de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos75/foda-cuadro-situacional-empresa-organizacion/foda-cuadro-situacional-empresa-organizacion2.shtml>

Enciclopedia, B., & Inc. (30 de 09 de 2014). *Enciclopedia, Británica; Inc.* Recuperado el 23 de 11 de 2014, de <http://www.britannica.com/EBchecked/topic/346430/Council-of-Logistics-Management>

Fundación Wikimedia, I. (27 de 3 de 2014). *Wikipedia la enciclopedia libre*. Recuperado el 20 de 4 de 2014, de http://es.wikipedia.org/wiki/Cooperativa_de_ahorro_y_cr%C3%A9dito

Fundación, W. I. (18 de 8 de 2013). *Wikipedia la Enciclopedia Libre*. Recuperado el 3 de 2 de 2014, de <http://es.wikipedia.org/wiki/Pol%C3%ADtica>

ICONTEC. (14 de 10 de 2005). *Sistemas de Gestión de Calidad, Fundamentos y Vocabulario*. Bogotá: ICONTEC. Recuperado el 20 de 10 de 2013, de <https://prezi.com/hgzblvhqlhvk/sistema-de-calidad/>

INEC. (2010). *INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/chimborazo.pdf>

ISO. (01 de 11 de 2010). *Internacional Organization for Standardization (ISO)*. Recuperado el 11 de 08 de 2013, de http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf

Sánchez, C. Á. (26 de Junio de 2006). *Eumed*. Recuperado el 16 de Agosto de 2013, de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2006/asc/index.htm>

Steele, R. (01 de 11 de 2010). *International Organization for Standardization*. Recuperado el 10 de 08 de 2013, de <http://www.iso.org/iso/home/standards/iso26000.htm>

WordPress. (25 de 10 de 2009). *WordPress*. Recuperado el 30 de 01 de 2014, de <http://definicion.de/migracion/#ixzz38Qa7a0n2>

ANEXOS

ANEXO 1: Modelo Encuesta

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR

(Encuesta para socios)

Objetivo: Conocer la aplicabilidad de las normas ISO 26000 en la Cooperativa Minga Ltda.

1.- ¿La cooperativa contribuye al desarrollo sostenible de los asociados?

Si () No ()

2.- ¿En la cooperativa se toma en consideración sus expectativas como socios?

Si () No ()

3.- ¿En la cooperativa se cumple con la legislación aplicable y es coherente con la normativa internacional de comportamiento?

Si () No ()

4.- ¿Es importante para usted la Responsabilidad Social?

Si () No ()

5.- ¿La cooperativa rinde cuentas a sus asociados?

Si () No ()

6.- ¿La cooperativa respeta los Derechos de las personas?

Si () No ()

7.- ¿Considera usted que la cooperativa cumple con el principio de legalidad?

Si () No ()

8.- ¿La organización cooperativista se ocupa de la Seguridad y Salud Ocupacional de sus asociados?

Si () No ()

ANEXO 2: Modelo Entrevista

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR
(Entrevista Personal Administrativo, Gerente)

Objetivo: Conocer la aplicabilidad de las normas ISO 26000 en la Cooperativa Minga Ltda.

1. ¿Conoce Usted sobre la normatividad ISO 26000?
2. ¿Se mantiene la motivación y compromiso de los empleados?
3. ¿Existe una buena percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera sobre las relaciones de la cooperativa con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera?
4. ¿Es importante para usted la Responsabilidad Social?
5. ¿La cooperativa rinde cuentas a sus asociados?
6. ¿La cooperativa respeta los Derechos de las personas?
7. ¿Considera usted que la cooperativa cumple con el principio de legalidad?
8. ¿La organización cooperativista se ocupa de la Seguridad y Salud Ocupacional de sus trabajadores?
9. ¿La cooperativa se ocupa de la capacitación sobre responsabilidad social?

ANEXO 3: Estados Financieros

ESTADO DE RESULTADOS			
EJERCICIO 2013			
EXPRESADO EN DÓLAR (VALOR COTIZACION:1.000000)			
PERIODO 2013/01/01 AL 2013/12/31 (Definitivo)			
INGRESOS			
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		-370896,99
5101	Depósitos	-463,18	
5103	Intereses y descuentos de inversiones en	-604,73	
5104	Intereses y descuentos de cartera de crédito	-369829,08	
54	INGRESOS POR SERVICIOS		-26497,76
5490	Otros servicios	-26497,76	
56	OTROS INGRESOS		-33859,56
5604	Recuperaciones de activos financieros	-10900,94	
5690	Otros	-22958,62	
		TOTAL INGRESOS	-431254,31
GASTOS			
41	INTERESES CAUSADOS		152420,08
4101	Obligaciones con el público	127384,72	
4103	Obligaciones financieras	25035,36	
42	COMISIONES CAUSADAS		472,78
4290	Varias	472,78	
45	GASTOS DE OPERACIÓN		269827,52
4501	Gastos de personal	129273,66	
4502	Honorarios	7791,05	
4503	Servicios varios	62569,11	
4504	Impuestos, contribuciones y multas	6600,78	
4505	Depreciaciones	32016,6	
4506	Amortizaciones	1447,54	
4507	Otros gastos	30128,78	
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS		3530,37
4703	Intereses y comisiones devengados en eje	3530,37	

48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS		90086,79
4810	Participación a empleados	37893,7	
4815	Impuesto a la renta	52193,09	
	TOTAL GASTOS		516337,54
DEFICIT DEL PERIODO			85083,23

BALANCE GENERAL			
EJERCICIO 2013			
EXPRESADO EN DÓLAR (VALOR COTIZACION:1.000000)			
PERIODO 2013/01/01 AL 2013/12/31 (Definitivo)			
ACTIVO			
11	FONDOS DISPONIBLES		245747,66
1101	Caja	42280,31	
1103	Bancos y otras instituciones financieras	203467,35	
13	INVERSIONES		25196
1305	Mantenidas hasta el vencimiento de entidades	25196	
14	CARTERA DE CRÉDITOS		1957286,71
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	420054,59	
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	151236,77	
1404	Cartera de créditos para la microempresa	1279754,17	
1426	Cartera de créditos de consumo que no dben	6568,09	
1427	Cartera de créditos de vivienda que no dben	16143,91	
1428	Cartera de créditos para la microempresa	56104,38	
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	16742,88	
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	4080,43	
1452	Cartera de créditos para la microempresa	54282,12	
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-47680,63	
16	CUENTAS POR COBRAR		52005,58
1603	Intereses por cobrar de cartera de crédito	15586,44	
1614	Pagos por cuenta de clientes	39,45	
1690	Cuentas por cobrar varias	36379,69	
17	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO, BIENES AR		182283,5
1702	Bienes no utilizados por la institución	5066	
1706	Bienes no utilizados por la institución	177217,5	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO		350792,39
1801	Terrenos	240315	
1802	Edificios	41864,1	
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	41375,33	
1806	Equipos de computación	26359,41	
1807	Unidades de Transporte	84210	

1899	(Depreciación acumulada)	83331,45	
19	OTROS ACTIVOS		2594662,68
1901	Inversiones en acciones y participaciones	12490,26	
1904	Gastos y pagos anticipados	41357,3	
1905	Gastos diferidos	2900,56	
1906	Materiales, mercaderías e insumos	11774,3	
1908	Transferencia interna	2512753,14	
1990	OTROS	13387,12	
	TOTAL ACTIVOS		5407974,52
PASIVOS			
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		-2555776,57
2101	Depósitos a la vista	-1394125,71	
2103	Depósitos a plazo	-790188,71	
2105	Depósitos restringidos	-371462,15	
25	CUENTAS POR PAGAR		-253182,13
2501	Intereses por pagar	-22204,57	
2503	Obligaciones patronales	-60300,14	
2504	Retenciones	-22388,2	
2505	Contribuciones, impuestos y multas	-52193,09	
2590	Cuentas por pagar varias	-96096,13	
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS		-1218650,91
2602	Obligaciones con instituciones financieras	-50676,35	
2606	Obligaciones con entidades financiera	-1116695,86	
2690	Otras obligaciones	-51278,7	
29	OTROS PASIVOS		-608985,68
2908	Transferencias internas	-608985,68	
	TOTAL PASIVOS		-4636595,29
PATRIMONIO			
31	CAPITAL SOCIAL		-318974,95
3103	Aporte de socios	-318974,95	
33	RESERVAS		-182374,98
3301	Legales	-55969,64	
3303	Especiales	-125676,68	
3310	Por resultados no operativos	-728,66	
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES		-150358,11

3402	Donaciones	-21675,64	
3490	Otros	-128682,47	
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES		-92483,11
3501	Superávit por valuación de propiedades	-92483,11	
36	RESULTADOS		-27188,08
3603	Utilidad o excedentes del ejercicio	-112271,31	
3604	(Pérdida del ejercicio)	85083,23	
	TOTAL PATRIMONIO		-771379,23
	EXCEDENTES DEL PERIODO		
TOTAL PASIVO & PATRIMONIO			-5407974,52
	CUENTAS CONTINGENTES		
	TOTAL CUENTAS CONTINGENTES		
	CUENTAS DE ORDEN		
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS		193335,27
7102	Activos propios en poder de terceros enti	124377,8	
7103	Activos castigados	27813	
7107	Cartera de créditos y otros archivos en	170	
7109	Intereses, comisiones e ingresos en susp.	8974,47	
7190	Otras cuentas de orden deudoras	32000	
72	DEUDORAS POR EL CONTRARIO		-193335,27
7202	Activos propios en poder de terceros enti	-124377,8	
7203	Activos castigados	-27813	
7207	Cartera de créditos y otros activos en	-170	
7209	Intereses en suspenso	-8974,47	
7290	Otras cuentas de orden deudoras	-32000	
73	ACREEDORAS POR EL CONTRARIO		4155330,66
7301	Valores y bienes recibidos de terceros	4155330,66	
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS		-4155330,66
7401	Valores y bienes recibidos de terceros	-4155330,66	
	TOTAL CUENTAS DE ORDEN		0