



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**ECONOMICAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LIMITADA EN EL CANTON AMBATO -PROVINCIA TUNGURAHUA PERIODO 2019-2020”

**MODALIDAD:**

INVESTIGACIÓN

**LINEA DE INVESTIGACION:**

CRECIMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE

**SUBLINEA DE INVESTIGACION:**

EMPRENDIMIENTO, COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE LAS ORGANIZACIONES

**AUTOR:**

CHACHIPANTA CHASO ANGEL MARIANO

**TUTOR:**

ING. BOLIVAR CAMACHO DELGADO

**REVISORA:**

DRA. LAURA ALEXANDRA ARTEAGA BRIONES

PORTOVIEJO – MANABI – ECUADOR

2021

**TEMA:**

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LIMITADA EN EL CANTON AMBATO - PROVINCIA TUNGURAHUA 2019-2020”.

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se lo dedico a mi padre celestial Dios, por ser el inspirador y darme fuerza, sabiduría e inteligencia. Y con mucho amor a mis padres, por ser el ejemplo de mi vida, por su sacrificio, por el apoyo incondicional, por sus consejos, enseñanzas y que han sido un pilar fundamental durante mi formación profesional. Así mismo, a mis hermanos por estar siempre presentes, por el apoyo moral, que me motivan e inspiran a cumplir la meta. A mis docentes, colegas y amigos que han compartido conmigo, que me alientan a seguir adelante.

*Ángel Ch.*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por darme salud y vida para poder alcanzar cada una de mis metas, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. A mis padres y hermanos por su apoyo, sus consejos, por ser mis mejores guías de vida, por confiar en mis expectativas, por los valores y principios que me han inculcado para ser una persona de bien. A la Cooperativa “Kullki Wasi” por la colaboración brindada, ya que fue de vital importancia para la elaboración del presente trabajo de investigación. A la Universidad Técnica de Manabí, en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas, y a todos los docentes por haber compartido sus conocimientos, a lo largo de la preparación de mi profesión. En especial al Ing. Bolívar Camacho, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

## **CERTIFICADO DEL TUTOR**

### **CERTIFICACIÓN DE TUTOR DE TESIS**

**BOLIVAR CAMACHO DELGADO, DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABI, EN CALIDAD DE TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.**

#### **CERTIFICA**

Por medio del presente certifico que como tutor del proyecto de titulación bajo la Modalidad de investigación: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LIMITADA EN EL CANTON AMBATO , realizado por el estudiante, CHACHIPANTA CHASO ANGEL MARIANO, ha sido culminada en su totalidad, analizada por el sistema anti plagio URKUND con un 6% de similitud (se adjunta certificación de anti plagio), y ha sido entregada a la Dra. Laura Arteaga Briones, en calidad de revisor de la tesis para que emita el respectivo informe de revisión

Por lo que el estudiante CHACHIPANTA CHASO ANGEL MARIANO pueden hacer uso de la presente para los fines convenientes.

Portoviejo, 28 septiembre 2021



**Ing. BOLIVAR OSWALDO CAMACHO DELGADO Mg.  
TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR**

El presente trabajo de investigación titulado: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LIMITADA EN EL CANTON AMBATO - PROVINCIA TUNGURAHUA 2019-2020”**., declaro que es de mi autoría, todos los contenidos, ideas, resultados, análisis, conclusiones y propuestas emitidas son originales y de mi exclusiva responsabilidad.

**Ángel Mariano Chachipanta Chaso**

**Autor**

**C.I.: 180495160-4**

## ÍNDICE GENERAL

CARATULA .....	i
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
CERTIFICADO DEL TUTOR.....	v
DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
RESUMEN.....	xii
SUMARY .....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
El problema .....	1
1. Tema: .....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 ANTECEDENTES .....	1
2.2 JUSTIFICACIÓN.....	3
2.3 OBJETIVOS.....	5
2.3.1 General.....	5
2.3.2 Específicos.....	5
CAPITULO II.....	6
3. REVISIÓN DE LA LITERATURA Y DESARROLLO DEL MARCO TEÓRICO... 6	
3.1 Antecedentes referenciales .....	6
3.2 Contextualización .....	8
3.3 Bases teóricas .....	11
3.3.1 Gestión administrativa.....	11
3.3.2 Calidad de servicio .....	20
CAPITULO III .....	26
4. VISUALIZACIÓN DEL ALCANCE DEL ESTUDIO .....	26
5. ELABORACIÓN DE HIPÓTESIS Y DEFINICIÓN DE LA VARIABLE .....	28
6. DISEÑO METODOLÓGICO .....	30
6.1 Método de investigación.....	30

6.2 Técnicas de recolección de información .....	30
7. DEFINICIÓN Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	33
7.1 Población y Muestra .....	33
8. RECOLECCIÓN DE DATOS.....	34
9. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	35
10. ELABORACIÓN DE REPORTE DE RESULTADOS .....	63
10.1 Matriz de comprobación de objetivos e hipótesis .....	63
CAPITULO IV .....	67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	67
Conclusiones.....	67
Recomendaciones .....	68
PROPUESTA .....	69
BIBLIOGRAFÍA .....	79
ANEXOS .....	83



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Variable independiente .....	28
Tabla N° 2 Variable dependiente .....	28
Tabla N° 3 Recolección de datos.....	34
Tabla N° 4 Gestión administrativa .....	38
Tabla N° 5 Plan operativo anual.....	40
Tabla N° 6 Misión y visión .....	41
Tabla N° 7 Planeación .....	42
Tabla N° 8 Organización .....	43
Tabla N° 9 Toma de decisiones.....	44
Tabla N° 10 Supervisión .....	45
Tabla N° 11 Evaluación.....	46
Tabla N° 12 Respuesta a los servicios.....	47
Tabla N° 13 Eficacia .....	48
Tabla N° 14 Servicio .....	49
Tabla N° 15 Sugerencias .....	50
Tabla N° 16 Confianza .....	51
Tabla N° 17 Capacitación.....	52
Tabla N° 18 Equipos tecnológicos .....	53
Tabla N° 19 Instalaciones.....	54
Tabla N° 20 Calidad de servicio.....	55
Tabla N° 21 Momento de emergencia.....	56
Tabla N° 22 Atención de los colaboradores .....	57
Tabla N° 23 Asesoramiento.....	58
Tabla N° 24 Seguridad y confianza .....	59
Tabla N° 25 Actitud de los colaboradores.....	60
Tabla N° 26 Espacio físico .....	61
Tabla N° 27 Servicio .....	62
Tabla N° 28 Gestión administrativa .....	64
Tabla N° 29 Calidad de servicio.....	65
Tabla N° 30 Correlación.....	65
Tabla N° 31 Chi Cuadrado .....	66

Tabla N° 32 Recursos .....	75
Tabla N° 33 Presupuesto .....	75
Tabla N° 34 Cronograma de la propuesta .....	76

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Organigrama Funcional de la Cooperativa "Kullki Wasi" .....	10
Gráfico N° 2 Proceso administrativo.....	14
Gráfico N° 3 Modelo SERVQUAL.....	24
Gráfico N° 4 Alcances de la investigación.....	27
Gráfico N° 5 Gestión administrativa .....	39
Gráfico N° 6 Plan operativo anual.....	40
Gráfico N° 7 Misión y visión. ....	41
Gráfico N° 8 Planeación.....	42
Gráfico N° 9 Organización.....	43
Gráfico N° 10 Toma de decisiones.....	44
Gráfico N° 11 Supervisión .....	45
Gráfico N° 12 Evaluación .....	46
Gráfico N° 13 Respuesta a los servicios.....	47
Gráfico N° 14 Eficacia .....	48
Gráfico N° 15 Servicio .....	49
Gráfico N° 16 Sugerencias .....	50
Gráfico N° 17 Confianza .....	51
Gráfico N° 18 Capacitación.....	52
Gráfico N° 19 Equipos tecnológicos .....	53
Gráfico N° 20 Instalaciones.....	54
Gráfico N° 21 Calidad de servicio.....	55
Gráfico N° 22 Momento de emergencia.....	56
Gráfico N° 23 Atención de los colaboradores .....	57
Gráfico N° 24 Asesoramiento .....	58
Gráfico N° 25 Seguridad y confianza.....	59
Gráfico N° 26 Actitud de los colaboradores.....	60
Gráfico N° 27 Espacio físico .....	61
Gráfico N° 28 Servicio .....	62

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi” Limitada en el cantón Ambato- provincia Tungurahua, periodo 2019-2020. La variable gestión administrativa tiene como dimensiones planeación, organización, dirección, control. La variable calidad de servicio tiene como dimensiones fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los elementos tangibles. Se aplicó la metodología de investigación bibliográfico y estadístico, empleando los métodos cualitativos y cuantitativos. Para la recolección de información se utilizó los instrumentos de entrevista al gerente general, y la encuesta a los colaboradores y usuarios. Obteniendo como resultado que existe una excelente relación entre las variables, es decir, la gestión administrativa incide significativamente en la calidad de servicio.

**Palabras claves:** Gestión, administración, gestión administrativa, planeación, organización, dirección, control, calidad, servicio.

## SUMMARY

The present research work aims to analyze the administrative management and its relationship with the quality of service in the Savings and Credit Cooperative "Kullki Wasi" Limitada in the canton of Ambato- Tungurahua province, period 2019-2020. The administrative management variable has the dimensions of planning, organization, direction, and control. The quality of service variable has the dimensions of reliability, sensitivity, security, empathy and tangible elements. The bibliographic and statistical research methodology was applied, using qualitative and quantitative methods. For the collection of information, we used the instruments of interview to the general manager, and the survey of collaborators and users. Obtaining as a result that there is an excellent relationship between the variables, that is, administrative management significantly affects the quality of service.

**Keywords:** Management, administration, administrative management, planning, organization, direction, control, quality, service.

## INTRODUCCIÓN

Según Chiavenato (2014), la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

“La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Berry, Parasuraman, & Zeithaml, 1993).

La Gestión Administrativa, es un conjunto de acciones mediante las cuales el gerente desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo, que debe ser establecida mediante acciones de cambio las mismas que promuevan dinamización de cada una de las actividades organizacionales con el único propósito de alcanzar los objetivos propuestos en una empresa.

La calidad del servicio es muy importante en la actualidad, ya que, los clientes son cada vez más exigentes y están más informados gracias a la tecnología. El servicio no puede estandarizar las expectativas del cliente, pues cada cliente es diferente y sus necesidades también, es por esta razón que no se puede dictar procedimientos inflexibles para mantener satisfechos a los clientes.

La presente investigación titulada "Gestión Administrativa y su incidencia en la Calidad de Servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Limitada", tiene como objetivo general ANALIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO.

Dentro del proyecto de investigación podemos ver algunos capítulos relevantes como son los siguientes:

#### Capítulo I

Se plantea el tema de investigación, mediante el planteamiento del problema, al realizarse un análisis para determinar la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi, de manera que se plantea una clara justificación al establecer los objetivos de la investigación.

#### Capítulo II

Se realiza en este capítulo el marco teórico, la fundamentación mediante los mecanismos adecuados de acuerdo a los objetivos planteados se establece la definición de las variables gestión administrativa y calidad de servicio con sus respectivas dimensiones.

#### Capítulo III

Además, se puede ver en este capítulo la metodología aplicada en el desarrollo del presente trabajo: tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, método de investigación, técnicas y análisis de los datos.

#### Capítulo IV

Aquí en este capítulo se realiza el análisis e interpretación de resultados al realizar un análisis cuantitativo e interpretativo de los resultados obtenidos en esta investigación.

#### Capítulo V

En este capítulo se realiza las conclusiones, recomendaciones y la propuesta.

# **CAPÍTULO I**

## **El problema**

### **1. Tema:**

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LIMITADA EN EL CANTON AMBATO - PROVINCIA TUNGURAHUA 2019-2020”.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La deficiente, gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Limitada.

### **1.1 ANTECEDENTES**

El cooperativismo surge de la mano de las necesidades de los seres humanos, originando que en las comunidades primitivas se hayan evidenciado actividades de cooperación. Al movimiento cooperativo ecuatoriano se puede distinguir en tres etapas:

- a) En la década del siglo XIX, cuando se crean en Quito y Guayaquil una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua;
- b) A partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa, mediante la utilización del modelo cooperativista;
- c) A mediados de los años sesenta, con la expedición de la Ley de Reforma Agraria (1964) y de la nueva Ley de Cooperativas (en 1966), aún vigente.

En nuestro país el organismo internacional de trabajo (OIT) ha reconocido el importante papel que tienen las cooperativas para lograr un mejor desarrollo social y económico de los pueblos indígenas, permitiendo que el sistema cooperativista genere factores



positivos, que lleguen a considerarse como una alternativa real y capaz de integrar a una amplia gama de personas que ablanden el desarrollo y expansión de sus potencialidades de carácter participativo y solidario.

Según Cobo (2003) menciona datos relevantes para la investigación en el que describe: Actualmente en el Ecuador existen alrededor de 450 cooperativas de ahorro y crédito, las mismas que son controladas por la Superintendencia de Economía Popular Solidaria, las cooperativas se encuentran clasificadas en abiertas y cerradas, las abiertas son aquellas que pueden tener acceso al público; mientras que las cerradas son aquellas que registran socios con ciertos requisitos específicos.

La provincia de Tungurahua, se caracteriza por tener una pujante actividad comercial, lo que se refleja con la presencia de la mayoría de entidades financieras que operan en el país, especialmente cooperativas de ahorro y crédito. La Provincia del Tungurahua, refleja un acelerado crecimiento del número de cooperativas de ahorro y crédito, sobre todo cooperativas indígenas, impulsando y apoyando las ideas de superación de los pueblos alejados de la ciudad. (Economía, 2008).

La ciudad de Ambato se ha convertido principalmente en el mayor receptor de cooperativas especialmente del sector indígena, por tener un lugar privilegiado y por ser un sector comercial dentro de nuestro país, permitiendo una continua concurrencia de campesinos que buscan facilidades en la solicitud de créditos y así poder mejorar sus pequeños negocios y por ende su nivel de vida. En Ambato, existen aproximadamente 45 cooperativas de ahorro y crédito indígenas que a su vez coloca a la provincia de Tungurahua como la primera en crecimiento económico a escala nacional.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., es una institución financiera que brinda servicios financieros a la población rural y urbana marginal, y está presente en

la zona central del país, con el fin de contribuir en la reducción de la pobreza, la migración y mejorar las condiciones de vida de la población.

Según Memoria (2020), La Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA., fue creada mediante acuerdo ministerial número 002-SDRCC de 2003, emitido por parte del Ministerio de Bienestar Social 6582, el 23 de enero de 2003; y, mediante resolución número SEPS-ROEPS-2013-000266 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria aprobó con observaciones la adecuación de su estatuto social, a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

### **Formulación del problema**

¿De qué manera la gestión administrativa incide en la calidad de servicio de atención al cliente?

## **2.2 JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se realizó con el fin de analizar la gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio que presta la Cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi” Limitada.

### **Justificación social**

La relevancia social que puede tener los resultados de esta investigación consiste en lo siguiente:

La adecuada gestión administrativa hace que la organización crezca, ya que con una buena administración mantiene en orden y bajo control todas las actividades generando así el adecuado funcionamiento de la Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi, lo que ha incentivado a buscar mecanismos que permitan mejorar la calidad de servicio, y a la vez buscar alternativas que satisfagan al cliente, la cual beneficia a los empresarios,

comerciantes, emprendedores y a la sociedad en general, recibiendo la mejor atención en los servicios que brinda dicha organización, permitiendo así vivir en una sociedad plena con los más altos estándares de satisfacción ciudadana.

Eso hace que la empresa este al día en los pagos tributarios beneficiando así al país entero en salud, educación, vivienda y alimentación.

### **Justificación practica**

La presente investigación puede ayudar a resolver problemas de la empresa relacionados con:

- Gestión administrativa y la calidad de servicio en esta y otras instituciones.

### **Justificación teórica**

Con esta investigación se pueden llenar vacíos del conocimiento sobre la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en cooperativas financieras.

La información que se obtenga puede servir para revisar, desarrollar o apoyar teorías vinculadas con la gestión administrativa y calidad de servicio en cooperativas financieras.

Se puede conocer en mayor medida la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en cooperativas financieras.

Se ofrece la posibilidad de explorar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en cooperativas financieras.

Se pueden sugerir ideas y futuros estudios sobre la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en cooperativas financieras.

## **Justificación metodológica**

La investigación puede ayudar a crear un nuevo instrumento para recolectar o analizar datos sobre la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en cooperativas financieras.

Puede contribuir a definir la gestión administrativa y calidad de servicio y la relación entre ellas.

## **2.3 OBJETIVOS**

### **2.3.1 General**

Analizar la gestión administrativa y su incidencia con la calidad de servicio en la Cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi” Limitada en el cantón Ambato- provincia Tungurahua.

### **2.3.2 Específicos**

- Analizar la gestión administrativa en Cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi” Ltda., cantón Ambato.
- Determinar la calidad de servicio en Cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi” Ltda., cantón Ambato.
- Repotenciar las políticas administrativas de la Cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi” Ltda.

## CAPITULO II

### 3. REVISIÓN DE LA LITERATURA Y DESARROLLO DEL MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Antecedentes referenciales

El presente trabajo de investigación se sustenta en las siguientes investigaciones realizadas como son las siguientes:

Para el autor Elizalde (2017), en su tesis titulado “Gestión Administrativa y Calidad de Atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017”, menciona como parte fundamental que la relación de la gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, la metodología utilizada es la no experimental ya que se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos, siendo una investigación correlacional porque su propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables, utilizando como técnicas la encuesta y el cuestionario. Contó con una población de 90 empleados a quienes se les empleó las encuestas y los cuestionarios obteniendo como resultado que hay una relación positiva débil y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho. Esto quiere decir, que la gestión administrativa determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San juan de Lurigancho, 2017.

Según, Rocafuerte (2019), en su investigación titulada “Gestión Administrativa y su incidencia en la Calidad del Servicio de la Cooperativa de Transporte Mar Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2017”, indica que su objetivo principal es evaluar la gestión administrativa que incide en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul de la Parroquia Anconcito, Cantón

Salinas, Provincia de Santa Elena, la metodología empleada es inductivo, deductivo y analítico, de tipo correlacional, con enfoque mixto, enmarcado en un estudio de diseño no experimental, contó con una muestra poblacional de 384 personas, a quienes se les empleó la entrevista y la encuesta, en la cual se obtuvo como resultado la deficiente calidad del servicio de la cooperativa Mar Azul causada por deficiencias en la gestión administrativa.

Reyes (2015), en su tesis titulada “Gestión Administrativa y su incidencia en la Calidad de los Servicios a los Usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros La Maná periodo 2013”, tuvo como objetivo principal elaborar un manual de funciones y procedimientos administrativos para mejorar la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros “La Maná” del Cantón La Maná, aplicando la metodología no experimental, porque se realizó sin controlar las variables, pues se observará tal como se han dado en la cooperativa, se utilizó la investigación aplicada, contó con una población muestral de 403 personas entre ellos los administrativos, socios y usuarios de la Cooperativa, se empleó como técnicas la observación, encuesta, censo y el cuestionario, llegando a la conclusión de que la gestión administrativa dentro de la Cooperativa no es muy buena por tal razón los procesos que están llevando a cabo están siendo objetados por la administración, además se cree imprescindible que los administrativos deben conocer la importancia de la gestión administrativa.

Mencionan los autores Solis & Hidalgo (2018), en su revista titulada “Gestión Administrativa y su Incidencia en la Sostenibilidad Financiera de la Pymes Sector Manufacturero de Manabí”, se planteó como objetivo determinar en qué medida la gestión administrativa incide en la sostenibilidad financiera de las pymes formales del sector manufacturero de la provincia de Manabí, la metodología utilizada de esta investigación

es de tipo descriptivo y exploratorio, que cuenta con un enfoque cualitativo y cuantitativo, contó con una población muestral de 123 personas, obteniendo como resultado que las Pymes formales del sector manufacturero consiguen sus objetivos de forma empírica, pero no basados en un rígido modelo administrativo tradicional, los resultados demuestran que las empresas todas cuidan la liquidez, pero no vigilan la aplicación de planificación estratégica formal basada en alguno de los modelos existentes.

Sin embargo, según la información expuesta anteriormente por algunas investigaciones similares, se puede resumir que para que exista una buena gestión administrativa en una organización; y que este contribuya a brindar una excelente calidad de servicio; es muy fundamental aplicar de forma adecuada los procesos administrativos, brindar una capacitación periódica a todos los colaboradores de la empresa, además requiere que los recursos humanos y físicos se complementen por ello toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus metas y objetivos.

### **3.2 Contextualización**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda.”, nace en el año 2002 en una reunión con la finalidad de formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Ambato entre varios dirigentes de Chibuleo, Salasaca y Pilahuin, a esta reunión asistieron doce personas y estuvo liderada por el Lic. Juan Manuel Andagana; después de varias deliberaciones decidieron denominar a su Cooperativa como “Kullki Wasi”, que traducido significa “Casa de Dinero”; para iniciar las actividades toman la decisión de aportar mil dólares cada uno, para poder capitalizar la cooperativa y para iniciar su desempeño en el sector financiero, brindando oportunidades principalmente a gente del sector indígena, discriminados por la banca tradicional al categorizarlos “como sujetos de alto riesgo, poco confiables y no rentables”; es así como en el año 2003 se constituye legalmente y adquiere legalmente personería jurídica.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., desde 2011 está controlada por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria, ante la demanda de los nuevos productos crediticios ante las necesidades de los clientes, la cooperativa otorga montos altos permitiendo al socio crecer de la mano de la institución.

El día 13 de enero del 2003, fue aprobado los estatutos y con el acuerdo ministerial N.-002-SDCC y con N.- .6582.

El edificio matriz de la Cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi”, se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, ciudad de Ambato, parroquia La Matriz, calles Juan Benigno Vela y Martínez Esq.

La cooperativa tiene como misión: fomentar el desarrollo de los socios y clientes, brindando servicios financieros inclusivos, con transparencia, calidad, responsabilidad social y ambiental.

Kullki Wasi es una cooperativa que tiene como visión ser una institución innovadora, reconocida, y con enfoque de calidad.

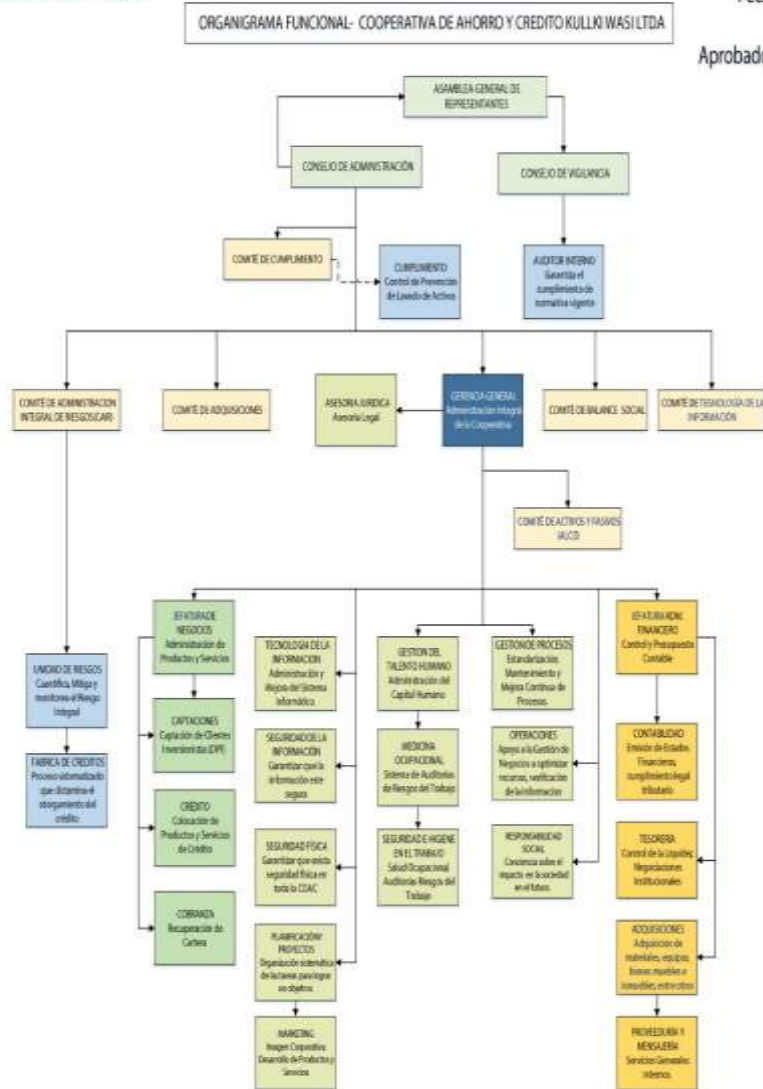
Los valores que la Cooperativa “Kullki Wasi” posee son: Transparencia, honestidad, pasión, confidencialidad, responsabilidad social, responsabilidad ambiental, justicia, respeto, pertenencia y lealtad.



Gráfico N° 1 Organigrama Funcional de la Cooperativa "Kullki Wasi"



GTH-ANX-005  
 Fecha de elaboración 21-mar.-2019  
 Fecha de Aprobación 16-sept.-2020  
 Versión: 003  
 Aprobado por Consejo de Administración



Fuente: Cooperativa "Kullki Wasi"

### **3.3 Bases teóricas**

#### **3.3.1 Gestión administrativa**

##### **Definiciones de gestión:**

Bateman & Snell (2001), nos dice que la gestión es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.

Para los autores Robbins & Coulter (2005), gestión o administración se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión.

Según Rubio (2006), “la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados”. Con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre lo hacían en su cargo anterior. Generalmente, esto se debe a que no se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretenden aplicar las mismas recetas que antaño.

##### **Definiciones de administración**

Córdoba (2013), quien cita a Henry Fayol, define la administración como un conjunto de procesos orientados a planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos de la organización para el logro de objetivos de manera eficiente y eficaz. Además, según Chiavenato (2004), la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales".

Para Mochón (2014), la administración consiste en coordinar y supervisar las actividades de las organizaciones para lograr que éstas alcancen su objetivo de forma eficaz y eficiente. Las funciones básicas de la administración (planear, organizar, dirigir y controlar.) se dirigen a alcanzar los propósitos establecidos por la organización. La labor de la administración deberá adaptarse a las características de cada organización, así como tener cuenta el entorno que influye en ella.

### **Gestión administrativa**

La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (Chiavenato, 2014, pag.16)

Koontz (1994), sostiene que gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo; planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Por ello es necesario mencionar al autor Anzola (2002), quien nos indica que la gestión administrativa consiste en realizar acciones en conjunto con todos los órganos involucrados en la realización de los procesos dentro de una organización, y sus actividades son hechas a través de las fases del proceso administrativo.

En relación a estas afirmaciones, la gestión administrativa se centra en la dirección de una organización, mediante la conducción de un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos, su capacidad para coordinar y dirigir las acciones y las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la empresa, que permiten prevenir problemas y alcanzar los

objetivos planteados. La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planeación, organización, dirección y control.

### **Importancia de la gestión administrativa**

La gestión administrativa: es primordial en las empresas ya que sustenta las bases para la ejecución y potenciación de las tareas formando una red funcional sobre la cual se asientan y se relacionan para cumplir objetivos empresariales.

Bowen & Vaca (2015), indican que esta se fundamenta al ser un soporte administrativo para distintos procesos de la empresa, de todas las áreas de la empresa, con el objeto de obtener un resultado efectivo teniendo mayores ventajas competitivas que se verán reflejadas en los estados financieros.

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

### **Dimensiones de la gestión administrativa**

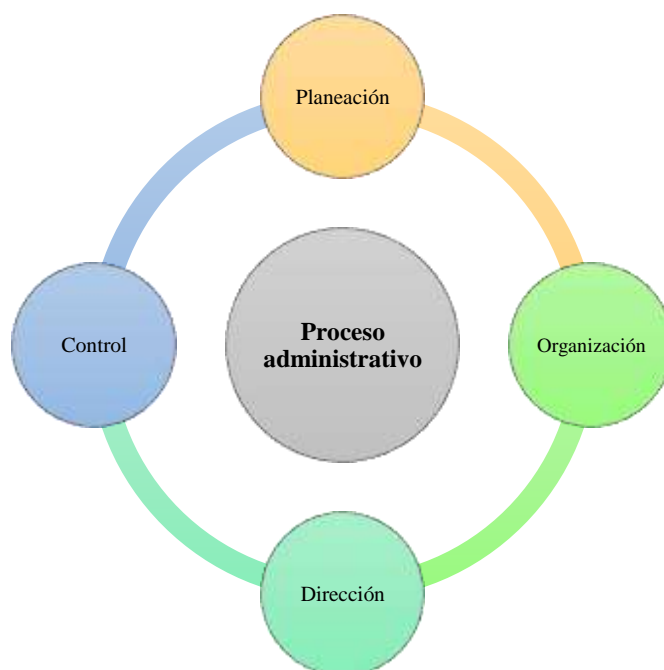
Reynoso (2017), señala que “existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de esa labor empresarial, estos son: planeación, organización, dirección y control”.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa que son (Chiavenato, 2003):

- Planeación
- Organización
- Dirección

- Control

**Gráfico N° 2** Proceso administrativo



**Fuente:** Elaboración propia

### **Dimensión 1: PLANEACIÓN**

Para Chiavenato (2014), la planificación “es la primera función administrativa, porque sienta las bases para las demás. Además, es la que define cuáles serán los objetivos por alcanzar y qué se debe hacer para llegar a ellos” (p. 124).

#### **Importancia de la planeación**

Según (Münch, 2010):

A través de la planeación se plantea el rumbo hacia donde se dirige la organización, por eso la planeación es el punto de partida del proceso administrativo. De esta forma, gran parte del éxito de cualquier empresa depende de la planeación.

Mediante la planeación se responde a las preguntas: ¿qué queremos?, ¿quiénes somos?, ¿hacia dónde nos dirigimos? De esta forma, con la planeación se promueve la eficiencia,

se optimizan recursos se reducen costos y se incrementa la productividad al establecer claramente los resultados por alcanzar.

Algunas de las ventajas de la planeación son:

- Define el rumbo de la organización de tal forma que todos los esfuerzos y recursos se dirijan hacia su consecución.
- Establece alternativas para hacer frente a las contingencias que se pueden presentar en el futuro.
- Reduce al mínimo las amenazas, se aprovechan las oportunidades del entorno y las debilidades se convierten en fortalezas.
- Establece la base para efectuar el control

### **Tipos de planeación**

De acuerdo con el nivel jerárquico en el que se realice, con el ámbito de la organización que abarque y con el periodo que comprenda, la planeación puede ser (Münch, 2010):

- Estratégica: Se realiza en los altos niveles de la organización. Se refiere a la planeación general; generalmente es a mediano y a largo plazo, y a partir de ésta se elaboran todos los planes de los distintos niveles de la empresa.
- Táctica o funcional: Comprende los planes que se elaboran en cada una de las áreas de la empresa con la finalidad de lograr el plan estratégico.
- Operativa: Se diseña de acuerdo con los planes tácticos; y, como su nombre lo indica, se realiza en los niveles operativos.

### **Dimensión 2: ORGANIZACIÓN**

Louffat (2012), aludió que: “La organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de

manera compatible con la planeación estratégica. La organización consiste en ensamblar y coordinar recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas; actividades que incluyen atraer a la organización, especificar responsabilidades, crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen en conjunto para alcanzar el máximo éxito” (p. 176).

Münch (2010), infiere en su investigación que la organización es la etapa donde se establece las estructuras, funciones y responsabilidades, estableciendo métodos, aplicando técnicas para una labor más fácil en cuanto al trabajo, permitiendo una adecuada conexión entre los recursos y las actividades.

### **Importancia de la organización**

El propósito de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos. En otras palabras: lograr que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella, así como para la atención y satisfacción de los clientes.

En esta etapa se definen las áreas funcionales, las estructuras, los procesos, sistemas y jerarquías para lograr los objetivos de la empresa, así como los sistemas y procedimientos para efectuar el trabajo.

La organización implica múltiples ventajas que fundamentan la importancia de desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzo.

- Reduce los costos e incrementa la productividad.
- Reduce o elimina la duplicidad.
- Establece la arquitectura de la empresa.
- Simplifica el trabajo.

### **Dimensión 3: Dirección**

Chiavenato (2014), afirma que “la dirección es la tercera función administrativa y viene mucho después de la planeación y la organización. Una vez que se ha definido la planeación y establecido la organización, resta hacer que las cosas marchen y sucedan” (p. 130).

Koontz, & Cannice (2012), indicaron que dirigir es influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo; asimismo, tiene que ver sobre todo con el aspecto interpersonal de administrar.

#### **Función**

“La función de la dirección se relaciona de forma directa con la manera en que se deben alcanzar los objetivos por medio de las actividades de las personas que componen la organización” (Chiavenato, 2014, pág. 130)

#### **Importancia de la dirección**

Si bien es cierto que todas las etapas del proceso administrativo revisten igual importancia, es en la dirección donde se realiza todo lo planeado y se ejecutan propiamente todos los elementos de la administración, a tal grado que en muchas ocasiones se confunden los conceptos administrar y dirigir. Así, en inglés se utiliza el término management para referirse indistintamente a la dirección o a la administración. De hecho, al dirigir se aplican todas las etapas del proceso administrativo y el éxito de cualquier empresa se deriva en gran parte de una acertada dirección. (Münch, 2010).



## **Procesos o etapas de la dirección**

(Luna, 2014), nos dice en su libro que las funciones en la etapa de dirección consisten en desarrollar una adecuada supervisión, comunicación, liderazgo, con una constante motivación, buena toma de decisiones, mediante un trabajo en equipo.

- Supervisión: es el seguimiento constante a los empleados de nivel inferior detectando fallas y reconocimientos.
- Comunicación: se realiza entre el emisor receptor lo cual debe llevarse adecuadamente en toda la organización sin barreras y con claridad, como también en casos necesarios se deberá llevarse por escrito.
- Liderazgo: es el proceso de influenciar positivamente lo cual la mayoría de los casos será el gerente o jefes al mando.
- Motivación: significa impulsar a los demás mediante incentivos, reconocimiento para que así trabajen con entusiasmo y se llegue a cumplir con la meta deseada.
- Toma de decisiones: es accionar oportunamente ante un problema dado, aprovechando las oportunidades que se puedan presentar.
- Trabajo en equipo: es unir esfuerzos sinérgicamente trabajando en conjunto entre jefes y subordinados para lograr un mejor desempeño, donde esta técnica resulta ser muy efectiva y beneficiosa.

## **Dimensión 4: Control**

Para Koontz, & Cannice (2012), mencionan que controlar es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes. Incluye medir el desempeño respecto de las metas y los planes, mostrar dónde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregir las desviaciones. En suma, controlar facilita el cumplimiento de los planes. A un cuando planear debe

preceder al control, los planes no se logran solos, sino que guían a los gerentes en el uso de recursos para alcanzar metas específicas; entonces las actividades son examinadas para determinar si se conforman a los planes. Las actividades de control casi siempre se relacionan con la medición del logro (p. 32).

Algunos de los medios de control, como el presupuesto de gastos, los registros de inspección y el registro de horas de trabajo perdidas, son bastante conocidos; cada uno de estos índices muestra si los planes funcionan, y si las desviaciones persisten deben tomarse medidas correctivas, por supuesto que éstas deben llevarse a cabo por personas de la organización, pero, ¿qué debe corregirse? Nada puede hacerse, por ejemplo, para reducir los sobrantes o comprar según las especificaciones, o gestionarlas devoluciones de ventas, a menos que alguien sepa quién es el responsable de esas funciones. Asegurarse de que los hechos se conformen a los planes significa localizar a las personas responsables de los resultados que difieren de la acción planeada y luego dar los pasos necesarios para mejorar el desempeño. Así, los resultados se controlan al llevar un registro de lo que las personas hacen.

### **Importancia del control**

Según Münch (2010), El control es de vital importancia dado que:

- Sirve para comprobar la efectividad de la gestión.
- Promueve el aseguramiento de la calidad.
- Protección de los activos de la empresa.
- Garantiza el cumplimiento de los planes.
- Establece medidas para prevenir errores y reducir costos y tiempo.

- A través de éste, se detectan y analizan las causas que originan las desviaciones, para evitar que se repitan.
- Es el fundamento para el proceso de planeación.

### **Tipos de control**

Las cabezas de las organizaciones pueden hacer uso del control antes, durante o después de presentarte un hecho (Luna, 2014).

- Control preventivo: se realiza antes de la actividad previniendo el futuro.
- Control concurrente: Como su nombre lo indica se desarrolla en el mismo tiempo que una actividad se está desarrollando siendo una supervisión directa, esto beneficia ya que se corrige problemas antes de que estas puedan ser perjudiciales económicamente.
- Control correctivo o posterior a la acción: se desarrolla luego que la actividad llevo a su término es decir cuando los daños ya están realizados.

### **3.3.2 Calidad de servicio**

#### **Definiciones de Calidad**

“Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (Álvarez, 2006).

Según Ishikawa (1994), Calidad consiste en "es satisfacer al consumidor final con un producto de calidad siendo el más económico siendo diseñado y elaborado a la necesidad del cliente". Además la calidad se define como la vía hacia la productividad y esta hacia la competitividad, indica como se establece un proceso de mejora continua a partir de su aplicación ( (Deming, 1989, pág. 16).

La calidad de un producto o servicio no puede definirse fácilmente, por ser una apreciación subjetiva; sin embargo, se puede decir que es la percepción que el cliente tiene del mismo. Es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con un producto o servicio determinado, que sólo permanece hasta el punto de necesitar nuevas especificaciones.

### **Definiciones de Servicio**

Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler, Mercadotecnia, 1997, pág. 656).

Según (Fischer & Navarro, 1994), Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas.

Para Sandhusen (2002), "los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo".

El servicio no puede estandarizar las expectativas del cliente, pues cada cliente es diferente y sus necesidades también, es por esta razón que no se puede dictar procedimientos inflexibles para mantener satisfechos a los clientes.

### **Calidad de servicio**

La calidad de servicio se percibirá de forma diferente según el cliente, ya usuario del mismo (Horovitz, 1991). “La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Berry, Parasuraman, & Zeithaml, 1993).

Guízar (2013), menciona que la calidad de servicio “es el cumplimiento de las expectativas de la persona satisfaciendo lo que ella pensó, superando sus expectativas. En relación a estos conceptos puedo decir que la calidad de servicio se valora (alta o baja) en el marco de una comparación, respecto de la excelencia o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el consumidor ve como sustitutos. Es por ende que, prestar un servicio de calidad implica satisfacer los requerimientos y necesidades del cliente. Prestar un servicio de excelente calidad implica ir más allá de los requerimientos y necesidades de los consumidores, anticiparse y prever es la clave del éxito.

### **Importancia**

El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir. La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos, mencionados por (Anónimo, 2013).

La competencia es cada vez mayor, por ende, los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado.

Los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación.

Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.

Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores.

Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o que vuelvan a visitarnos.

Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que nos recomiende con otros consumidores.

Es primordial tomar en cuenta dichos aspectos, ya que, si se logran entender adecuadamente cada uno de ellos y, aplicarlos de la manera correcta se logrará tener una ventaja competitiva.

La calidad del servicio es muy importante en la actualidad, ya que, los clientes son cada vez más exigentes y están más informados gracias a la tecnología.

### **Dimensiones de la calidad de servicio**

Parasuraman , Zeithaml, & Berry (1988), creadores del modelo SERVQUAL señalaron como “dimensiones a la calidad de servicio a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los elementos tangibles.

**Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

**Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

**Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

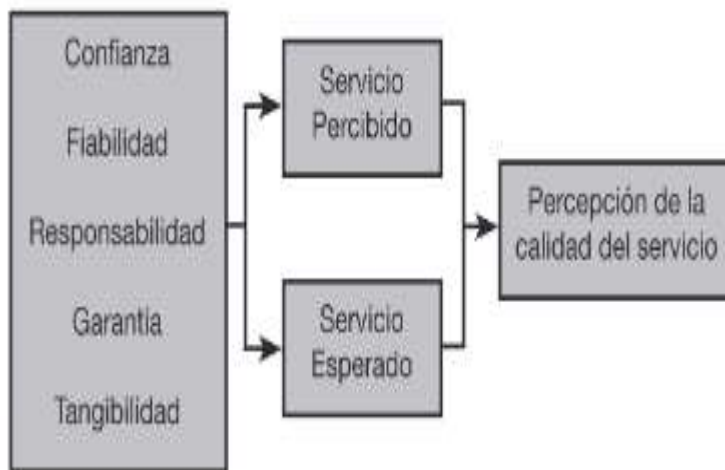
**Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

**Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

Por ello, así se puede alcanzar una calidad en el servicio cuando dicho servicio cumple con el conjunto de dimensiones ya mencionadas.

### Modelo SERVQUAL

Gráfico N° 3 Modelo SERVQUAL



Fuente: (Parasuraman , Zeithaml, & Berry, 1988)

### Marco conceptual

A continuación, se describen algunos términos usados durante la investigación:

#### Administración

La administración es "el conjunto de las funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, repercuten de

forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización".  
(Díez, García, Martínez, & Periañez, 2001, pág. 4)

### **Calidad**

Según Juran & Gryna (1993), calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Además, según Juran, la calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”.

### **Cliente**

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. (American Marketing Association (A.M.A.), 2003)

### **Servicio**

Kotler, Bloom , & Hayes (2004), definen un servicio de la siguiente manera: "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo.



## CAPITULO III

### 4. VISUALIZACIÓN DEL ALCANCE DEL ESTUDIO

Según Hernández, & Baptista (2014), una investigación puede tener los siguientes alcances: exploratorios, descriptivos, correlaciones y explicativos. El alcance que tiene la presente investigación es:

#### **Estudios Exploratorios**

La investigación exploratoria se utilizó como primera fase para obtener información relevante a la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la Cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi”.

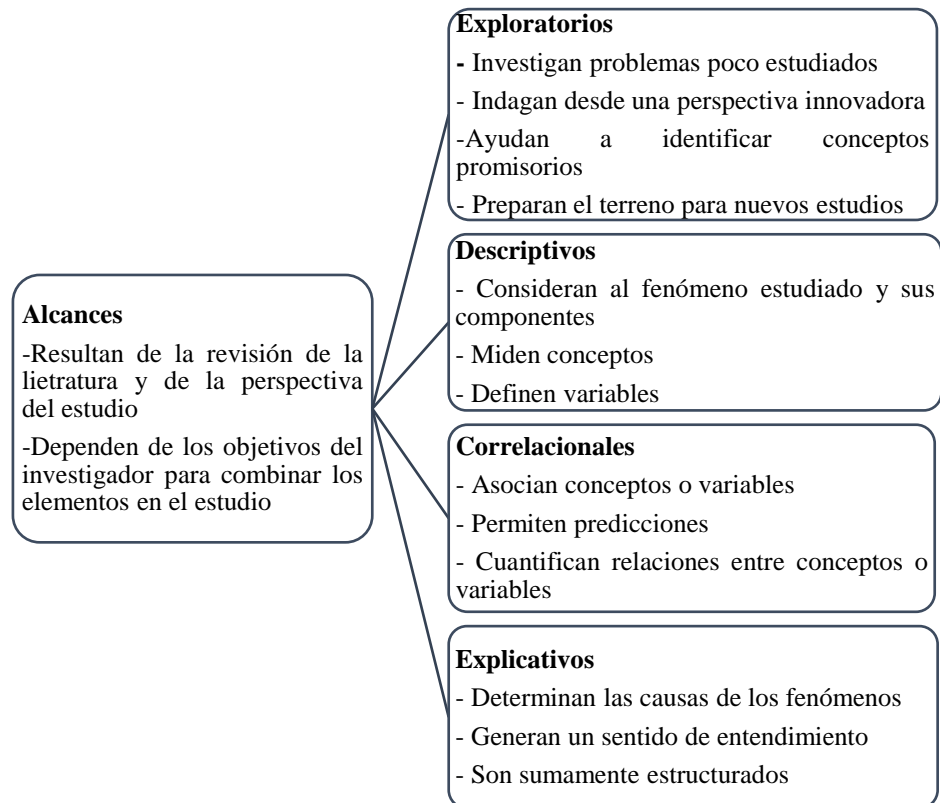
Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

#### **Estudios Descriptivos**

Se estableció la investigación descriptiva para identificar la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la Cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi”.

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

**Gráfico N° 4 Alcances de la investigación**



**Fuente:** (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

## 5. ELABORACIÓN DE HIPÓTESIS Y DEFINICIÓN DE LA VARIABLE

La gestión administrativa incide significativamente en la calidad de servicio de la Cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi” Limitada.

### Variables

**Variable Independiente:** Gestión administrativa

**Variable Dependiente:** Calidad de servicio

**Unidad de observación:** Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda

**Término de relación:** Incide

### Definición de la variable independiente

Tabla N° 1 Variable independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN
<b>INDEPENDIENTE</b> <b>Gestión</b> <b>administrativa</b>	Según (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020), La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control.

**Fuente:** Elaboración propia

### Definición de la variable dependiente

Tabla N° 2 Variable dependiente

VARIABLE	DEFINICIÓN
	Según (Hernández, Chumaceiro, & Atencio, 2009), “la calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos,

<b>DEPENDIENTE</b>	<b>Calidad de servicio</b>	dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”.
--------------------	----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Fuente:** Elaboración propia

## **6. DISEÑO METODOLÓGICO**

En este capítulo se presenta la metodología aplicada en el desarrollo de la presente investigación. Se detalla aspectos relevantes como el método de investigación, técnicas y análisis de los datos, tipo de la investigación, diseño de investigación, población y muestra.

### **6.1 Método de investigación**

En la presente investigación se utilizó el método bibliográfico, con el fin de obtener información de revistas, página web, libros, entre otros, fundamentos teóricos.

#### **Método estadístico**

Se aplicó datos estadísticos para la interpretación de la información.

#### **Método cualitativo**

Su preocupación no es prioritariamente medir, sino de cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada (Bernal, 2010).

#### **Método cuantitativo**

Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Los resultados fueron sometidos a un análisis estadístico. Porque a través de la recolección de datos se midió los resultados asignando números a cada situación y objeto que sea de importancia para la investigación, dando una explicación objetiva a una realidad social.

### **6.2 Técnicas de recolección de información**

Para la realización de la presente investigación se empleó la encuesta a los trabajadores y a los usuarios y la entrevista al gerente general.

#### **Encuesta**

La encuesta es una técnica de investigación cuantitativa y su instrumento de recolección de datos es el cuestionario, cuya finalidad es obtener información de manera sistemática y ordenada referente al tema de estudio” (Yuni & Urbano, 2014).

### **Entrevista**

Según (Arias, 2012), la entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación "cara a cara", entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida.

### **Análisis de los datos**

Se empleó el procesador Statistical Package of Social Sciences (SPSS versión 24), versión en español, con ayuda del Excel para la tabulación de los datos.

### **Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo exploratorio y descriptivo.

### **Delimitación Temporal**

La presente investigación tuvo una duración de 6 meses, comprendido desde el primer periodo lectivo 2021.

### **Delimitación Geográfica**

El estudio fue realizado en la Cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi” ubicada en la parroquia La Matriz, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, Ecuador.

### **Delimitación Teórico**

El proyecto de investigación cuenta con el debido respaldo de información tanto en libros, internet, revistas, etc.

- Chiavenato, Idalberto (2014). Introducción a la Teoría General de la Administración. 8a Ed. México: Interamericana Editores S.A.
- Horovitz, Jacques (1991). *La calidad del servicio*. España: McGraw-Hill.

Revistas:

- Revista ECA Sinergia de la facultad de ciencias administrativas y económicas UTM.

## **Diseño de investigación**

Esta investigación es de diseño no experimental porque se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

Este tipo de investigación no se manipula ni se realiza al azar, se realiza sin manipular variables, este estudio no crea alguna situación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003).

## **7. DEFINICIÓN Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA**

### **7.1 Población y Muestra**

#### **Población**

Lerma (2004), define a la población como:

El conjunto de todos los elementos de la misma especie que presenta una característica determinada o que corresponda a una misma definición y a cuyos elementos se le estudiarán sus características y relaciones.

La población de la presente investigación se tomó a todos los trabajadores, y encargados de cada área de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, los cuales están constituidos por 70 colaboradores.

#### **Muestra**

La muestra se aplicó al total de la población, es decir 70 trabajadores de dicha institución.



## 8. RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la realización de la presente investigación se ha recolectado información sobre la gestión administrativa y calidad de servicio, haciendo el uso de las técnicas como la encuesta a los usuarios internos y externos y la entrevista al gerente general, aplicando como instrumento el cuestionario.

**Tabla N° 3** Recolección de datos

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1) ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación.
2) ¿De qué personas u objetos?	Gerente y a los usuarios internos y externos de la Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi.
3) ¿Sobre qué aspectos?	Gestión administrativa y la calidad de servicio.
4) ¿Quién? ¿Quiénes?	Investigador
5) ¿A quiénes?	Gerente general Usuarios internos Usuarios externos
6) ¿Cuándo?	Mayo a octubre del año 2021
7) ¿Dónde?	Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi.
8) ¿Cuántas veces?	Una vez al universo de la muestra.
9) ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta Entrevista
10) ¿Con que?	Cuestionario de encuesta y entrevista.

**Fuente:** Elaboración propia

## **9. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### **Análisis de entrevista realizada al gerente general de la Cooperativa Kullki Wasi**

#### **1) ¿Conoce usted la misión y visión de la cooperativa?**

El gerente indica que conoce muy bien la misión y visión de la institución, y recalca la misión que es: Fomentar el desarrollo de nuestros socios y clientes, brindando servicios financieros inclusivos, con transparencia, calidad, responsabilidad social y ambiental.

#### **Interpretación**

Según la entrevista formulada al gerente general indica que la misión y visión de la Cooperativa Kullki Wasi está basada en fomentar el desarrollo, brindando la mejor calidad de servicio y así ser una institución innovadora con altos estándares de calidad.

#### **2) ¿Cuáles son los objetivos organizacionales que ha planificado la cooperativa?**

El gerente general de la entidad menciona que el objetivo organizacional es brindar los servicios financieros y no financieros al sector rural de la sierra centro y Galápagos.

#### **Interpretación**

En la entrevista el gerente afirma que uno de los objetivos organizacionales es brindar los servicios financieros y no financieros al sector rural de la sierra centro y Galápagos. Por lo que debe poner más énfasis en el cliente o socio, satisfaciendo todos sus necesidades y requerimientos para cumplir el objetivo planeado.

#### **3) ¿Conoce usted la gestión administrativa dentro de la institución? Explique.**

Expresa que la gestión administrativa es la toma de decisión para administrar a talento humano, financiero y equipos físicos adecuados para una presentación optima.

#### **Interpretación**

Según la entrevista muestra que el gerente conoce la gestión administrativa y define como la toma de decisión para una buena administración de todos los recursos, lo que permite mostrar una óptima presentación. Por lo que es primordial, que exista una excelente gestión administrativa en la institución, para lograr los objetivos.

**4) ¿La institución en la cual usted administra cuenta con un plan estratégico institucional? ¿Como cuál?**

El plan estratégico de la institución es a largo plazo 2020-2024 en donde se trata de objetivos estratégicos de sostenibilidad, solvencia, calidad de cartera, gestión de talento humano y responsabilidad social.

**Interpretación**

Este es un buen reflejo de que la Cooperativa “Kullki Wasi” cuenta con un plan estratégico institucional, basados en sostenibilidad, solvencia, calidad de cartera, gestión de talento humano y responsabilidad social, con el objetivo de brindar la mejor calidad de servicio a todos los socios de las distintas agencias y sucursales del país.

**5) ¿La cooperativa cuenta con un organigrama funcional?**

El gerente declara que cuenta con un organigrama de acorde a la realidad de la cooperativa.

**Interpretación**

Según la entrevista realizada al gerente indica que la entidad financiera cuenta con un organigrama de acorde a la realidad, lo que permite conocer la cadena de mando, dimensionar mejor la organización, de gestionar mejor los recursos humanos, facilitando la toma de decisiones y mostrando quien lidera a quien.

**6) ¿Los recursos que posee la Cooperativa son utilizados con eficacia y eficiencia?**

Los recursos son utilizados de acuerdo a la necesidad optimizando con eficacia.

**Interpretación**

Todos los recursos de la institución son utilizados de la manera eficacia consiguiendo los resultados esperados de forma satisfactoria independientemente de los recursos utilizados, y eficientemente llevando a cabo la actividad con el menor número de recursos posible de acuerdo a la necesidad.

**7) ¿Considera usted que la atención al cliente forma parte de los objetivos a cumplir dentro de la organización? ¿Por qué?**

El gerente general explica lo importante que es brindar un buen servicio, satisfaciendo los requerimientos de los socios, porque un cliente mal atendido se fomenta o multiplica a 10.

**Interpretación**

Según la entrevista realizada considera que la atención al cliente es primordial, cualquier cliente que hace el uso de los servicios es merecedor de un trato cordial, educado, resolutivo, personalizado, atento y servicial por parte del personal que labora en la institución para procurar una excelente calidad de servicio.

**8) ¿Los colaboradores reciben capacitación acerca de la atención al cliente?**

El gerente de la institución indica que siempre se realiza un plan de capacitación a todo el personal.

**Interpretación**

La entrevista muestra que la Cooperativa realiza de manera permanente un plan de capacitación a todo el personal sobre la atención al cliente, lo que impulsa el crecimiento de la entidad, por el aumento de la calidad de servicio y atención al cliente, con colaboradores que proyectan seguridad en el desempeño de sus funciones.

**9) ¿Cree usted que los usuarios se sienten satisfechos con el servicio que brinda la cooperativa? ¿Y por qué?**

El señor gerente cree que no va tener satisfechos a todos los usuarios, pero si a un 95%.

**Interpretación**

Según la entrevista formulada afirma la entidad financiera tiene a un 95% de los socios satisfechos recibiendo servicio de calidad. La finalidad de la institución es mejorar la experiencia del cliente y enviarle muchas señales positivas antes, durante y después del servicio.

**10) ¿Considera usted que una buena gestión administrativa puede beneficiar a su empresa cumpliendo todos los objetivos y brindando una excelente calidad de servicio?**

El gerente menciona que una buena gestión administrativa es el éxito de una empresa.

### **Interpretación**

Según la entrevista realizada el gerente afirma que es primordial la gestión administrativa en las empresas ya que sustenta las bases para la ejecución y potenciación de las tareas formando una red funcional sobre la cual se asientan y se relacionan para cumplir objetivos empresariales.

### **Análisis de encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Kullki Wasi.**

- 1. ¿Considera usted que la Gestión Administrativa en la Cooperativa es adecuada?**

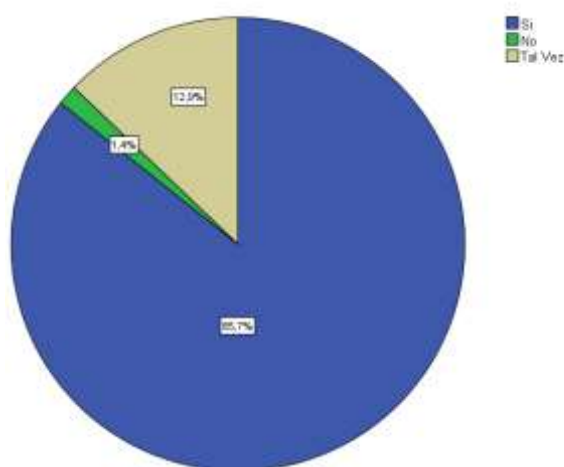
**Tabla N° 4 Gestión administrativa**

<b>Opción</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Si	60	85,7%
	No	1	1,4%
	Tal Vez	9	12,9%
	Total	70	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta

**Gráfico N° 5 Gestión administrativa**



**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

### **Análisis**

Se realizó una encuesta a 70 colaboradores de la Cooperativa Kullki Wasi sobre la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio. De los que se obtuvo el 85.7% de la población, sostienen que existe una adecuada gestión administrativa. Además, el 1.4% de la población indican que la gestión administrativa no es adecuada. Finalmente, el 12.9% de la población indicaron indeciblemente que tal vez existe una adecuada gestión administrativa.

### **Interpretación**

Según los datos de la encuesta muestran que, en la Cooperativa cuenta con una adecuada gestión administrativa; es decir, aplican la planeación donde se define cuáles serán los objetivos por alcanzar y qué se debe hacer para llegar a ellos, organización se ensamblan y coordinar todos los recursos que sean necesarios para lograr las metas, dirección, en esta etapa hace que las cosas marchen y sucedan y en el control se mide y corrige el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se realicen a lo planeado.

**2. ¿La institución en la cual usted trabaja cuenta con un plan operativo anual acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?**

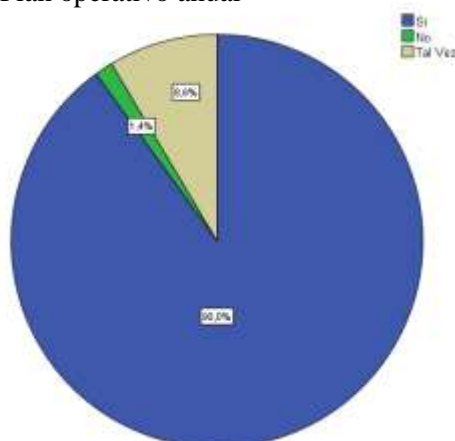
**Tabla N° 5** Plan operativo anual

Opción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	63	90,0%
	No	1	1,4%
	Tal Vez	6	8,6%
	Total	70	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

**Gráfico N° 6** Plan operativo anual



**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

**Análisis**

En la tabla se puede precisar que el 90.0% de los 70 colaboradores de la Cooperativa Kullki Wasi manifestaron que existe un plan operativo anual. Además, el 1.4% de la población indican que no cuentan con un plan operativo anual. Finalmente, el 8.6% de la población indicaron indecisa­mente que tal vez existe un plan operativo anual acorde a las necesidades requeridas para el cumplimiento de las actividades.

**Interpretación**

Los datos indican que la entidad financiera cuenta con el plan operativo anual, lo que conlleva a un buen cumplimiento de las actividades de acorde a las necesidades requeridas satisfaciendo así la calidad de servicio.

### 3. ¿Conoce usted la misión y la visión de la institución?

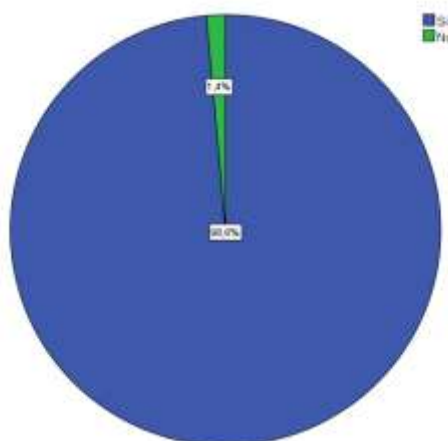
Tabla N° 6 Misión y visión

Opción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	69	98,6%
	No	1	1,4%
	Total	70	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta

Gráfico N° 7 Misión y visión.



**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

#### Análisis

El 98.6% de los encuestados mencionaron que si conocen la misión y visión de la institución. Y el 1.4% de los colaboradores desconocen la misión y visión de la empresa.

#### Interpretación

Según los datos revelan que la mayoría del personal que labora conocen muy bien la misión y la visión de la institución, por lo que siguen enfocado día tras día para ser una entidad reconocida con los más altos estándares de calidad.



**4. ¿Considera usted que la planeación de las actividades en la institución es adecuada?**

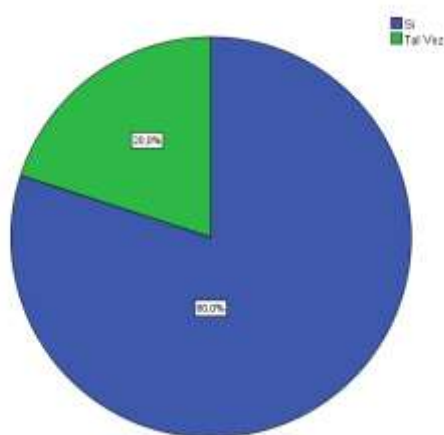
**Tabla N° 7** Planeación

Opción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	56	80%
	Tal Vez	14	20%
	Total	70	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

**Gráfico N° 8** Planeación



**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

**Análisis**

En cuanto a la planeación de actividades en la institución se puede observar que el 80% de los colaboradores afirman que la planeación es adecuada. Además, el 20% manifiestan dudosamente que tal vez existe una buena planeación.

**Interpretación**

Esto nos muestra que la Cooperativa realiza una adecuada planeación de las actividades, ya que esto permite cumplir todos los objetivos planeados con eficiencia y eficacia.

## 5. ¿Cree que existe una apropiada organización en la institución?

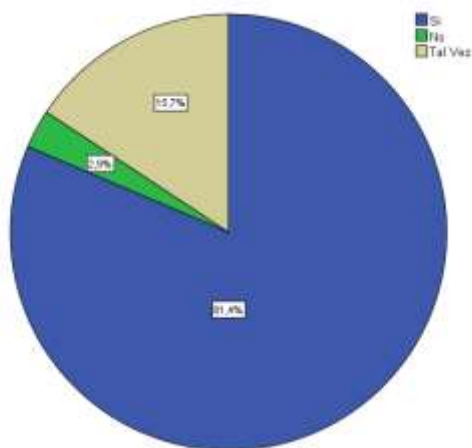
Tabla N° 8 Organización

Opción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	57	81,4%
	No	2	2,9%
	Tal Vez	11	15,7%
	Total	70	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

Gráfico N° 9 Organización



**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

### Análisis

De los 100% de los encuestados, el 81.4% afirman que si existe una adecuada organización. Además, el 2.9% respondieron que la organización en la institución no es adecuada. Y el 15.7% piensan inciertamente que tal vez existe una buena organización.

### Interpretación

Este es un buen reflejo de que la institución posee una buena organización, estableciendo y coordinando los recursos humanos, financieros, físicos y otros, para así, alcanzar el máximo éxito.

## 6. ¿Usted conoce a la persona que está encargada de la toma de decisiones?

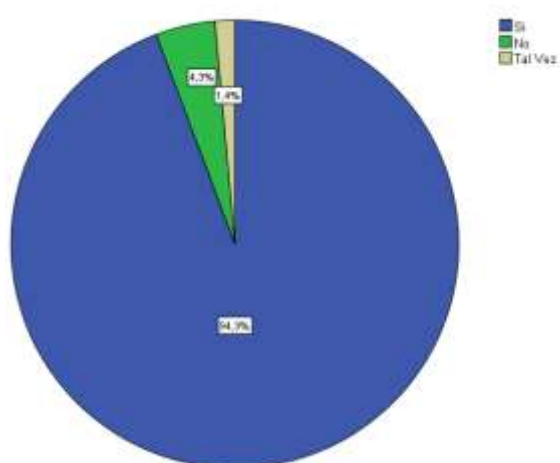
Tabla N° 9 Toma de decisiones

Opción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	66	94,3%
	No	3	4,3%
	Tal Vez	1	1,4%
	Total	70	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta

Gráfico N° 10 Toma de decisiones.



**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

### Análisis

Se observa que el 94.3% de los encuestados conocen a la persona que está encargada de tomar decisiones. Asimismo, el 4.3% desconocen a la persona que es encargada de tomar las decisiones. Últimamente, 1.4 % afirman con incertidumbre que tal vez conocen a la persona que toma decisiones.

### Interpretación

Estos datos muestran que los colaboradores de la institución conocen la persona encargada de tomar decisiones, el cual es el gerente y el personal administrativo, que trabajan con entusiasmo para el bienestar de la institución y la mejora de la calidad de servicio al cliente.

**7. ¿La entidad donde usted labora realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales?**

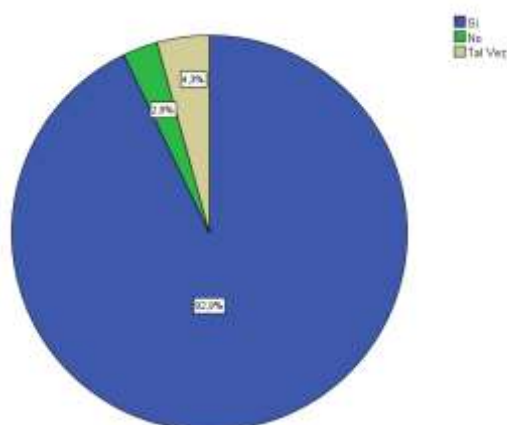
**Tabla N° 10 Supervisión**

Opción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	65	92,9%
	No	2	2,9%
	Tal Vez	3	4,3%
	Total	70	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

**Gráfico N° 11 Supervisión**



**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

**Análisis**

El 92.9% de los encuestados indican que si realiza constantemente la supervisión de las actividades. El 2.9% respondieron que no se realiza la supervisión de las actividades. Y los otros, 4.3% afirman inciertamente que tal vez realiza la supervisión.

**Interpretación**

Según los datos indican que la entidad financiera realiza constantemente la supervisión de las actividades, lo que permite medir los logros.

## 8. ¿La entidad evalúa las actividades establecidas periódicamente?

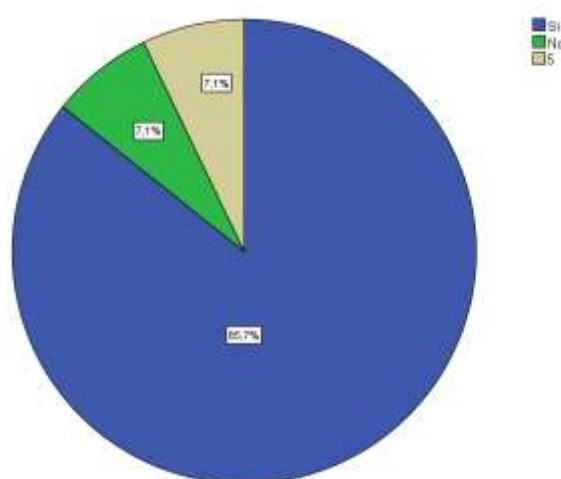
Tabla N° 11 Evaluación

Opción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	60	85,7%
	No	5	7,1%
	5	5	7,1%
	Total	70	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

Gráfico N° 12 Evaluación



**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

### Análisis

Se puede observar que el 85.7% de los encuestados afirmaron que la entidad si evalúa las actividades periódicamente. Además, el 7.1% respondieron que no evalúa las actividades. Y 7.1% con duda responden que tal vez si realiza la evaluación de las actividades.

### Interpretación

Los datos nos muestran que todas las actividades desarrolladas en la entidad son evaluadas periódicamente, lo que garantiza el cumplimiento de los planes.

**9. ¿Considera usted que las respuestas a los servicios son los correctos y adecuan a las necesidades?**

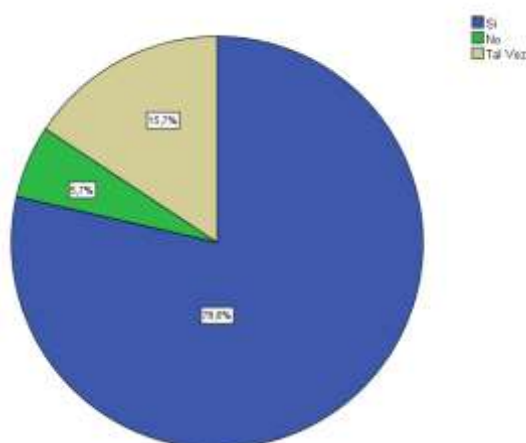
**Tabla N° 12** Respuesta a los servicios

	Opción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	55	78,6%
	No	4	5,7%
	Tal Vez	11	15,7%
	Total	70	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

**Gráfico N° 13** Respuesta a los servicios



**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

**Análisis**

De los 100% de los encuestados, el 78.6% afirman que las respuestas a los servicios son los correctos y adecuados a las necesidades. Además, el 5.7% respondieron que la respuesta a los servicios no es correctos ni adecuados. Y el 15.7% piensan que las respuestas a los servicios tal vez adecuan a las necesidades.

**Interpretación**

Según los datos de la encuesta indican que las respuestas a los servicios en la entidad financiera son correctas y de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los clientes, poniendo así énfasis en brindar una excelente calidad de servicio.

**10. ¿Los problemas con los usuarios son gestionados con eficacia dentro la entidad?**

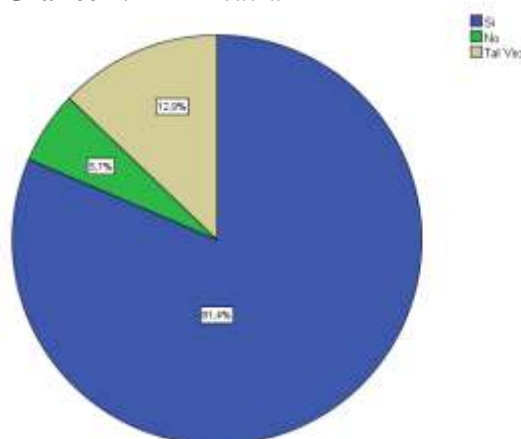
**Tabla N° 13 Eficacia**

	Opción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	57	81,4%
	No	4	5,7%
	Tal Vez	9	12,9%
	Total	70	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

**Gráfico N° 14 Eficacia**



**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

**Análisis**

En cuanto a los problemas con los usuarios se puede observar que el 81.4% de los encuestados afirman que son gestionados con eficacia en la entidad. Además, el 5.7% manifiestan que los problemas con los clientes no son destinados con eficacia. Y los otros, 12.9 % piensan dudosamente que tal vez los problemas son gestionados.

**Interpretación**

La mayoría de los problemas con los usuarios/clientes son eficaz y eficientemente gestionados en la institución, donde cada problema o situación son resueltos, logrando así la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta que el socio es lo más importante para el crecimiento de la empresa.

## 11. ¿Los servicios son brindados en el tiempo oportuno?

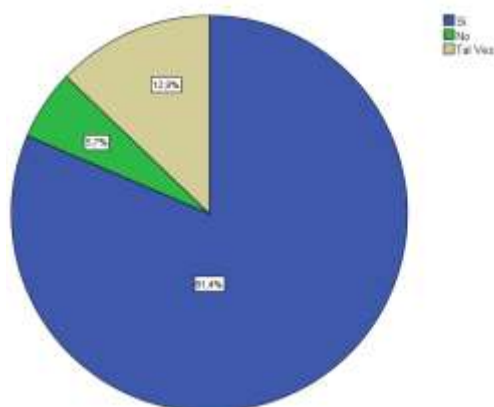
Tabla N° 14 Servicio

Opción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	57	81,4%
	No	4	5,7%
	Tal Vez	9	12,9%
	Total	70	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta

Gráfico N° 15 Servicio



**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

### Análisis

El 81,4% de los encuestados mencionaron que todos los servicios son brindados en el tiempo oportuno. Además, el 5,7% afirman que los servicios no son brindados en el tiempo oportuno. Y el 12,7% de los colaboradores señalaron que tal vez los servicios son brindados oportunamente.

### Interpretación

El personal de la entidad financiera brinda servicios en el tiempo apropiado y oportuno, de acuerdo a los requerimientos de los socios, buscando así la complacencia del usuario en cada actividad que realiza.



## 12. ¿Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento?

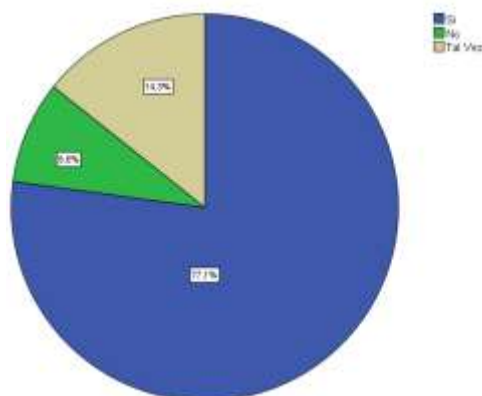
Tabla N° 15 Sugerencias

Opción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	54	77,1%
	No	6	8,6%
	Tal Vez	10	14,3%
	Total	70	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

Gráfico N° 16 Sugerencias



**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

### Análisis

En la tabla se puede precisar que el 77.1% de los 70 colaboradores de la institución manifestaron que a las sugerencias recibidas dan seguimiento. Además, el 8.6% indican que las sugerencias de los usuarios/clientes no dan ningún seguimiento. Finalmente, el 14.3% de los encuestados indicaron indecisamente que tal vez existe se dan seguimiento a las sugerencias de los clientes.

### Interpretación

Según los datos de las encuestas nos muestra que la institución está pendiente de sus socios, porque lo que da seguimiento a cada solicitud, requerimiento o sugerencia hasta ofrecer una respuesta satisfactoria a los clientes.

### 13. ¿Considera usted que la institución transmite confianza?

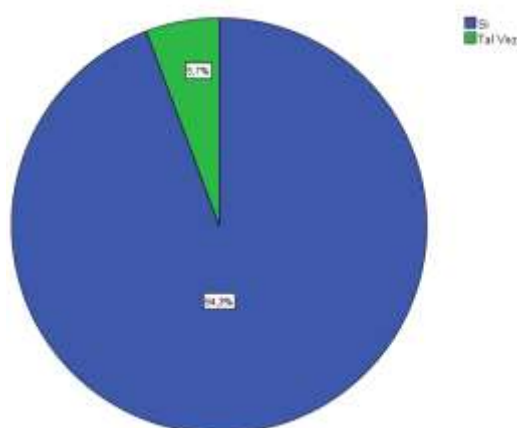
Tabla N° 16 Confianza

Opción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	66	94,3%
	Tal Vez	4	5,7%
	Total	70	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

Gráfico N° 17 Confianza



**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

#### Análisis

De la encuesta realizada a 70 colaboradores de la Cooperativa se obtuvo que el 94.3% de la población, consideran que la entidad financiera transmite confianza y seguridad para el bienestar del socio. Y el 5.7% de la población indicaron indeciblemente que tal vez la Cooperativa transmite confianza.

#### Interpretación

Según los datos revelan que la institución es confiable y seguro en todos los servicios que ofrece, por lo que es recomendable realizar cualquier actividad sin ninguna preocupación.

#### 14. ¿Ha recibido capacitación sobre la atención al cliente?

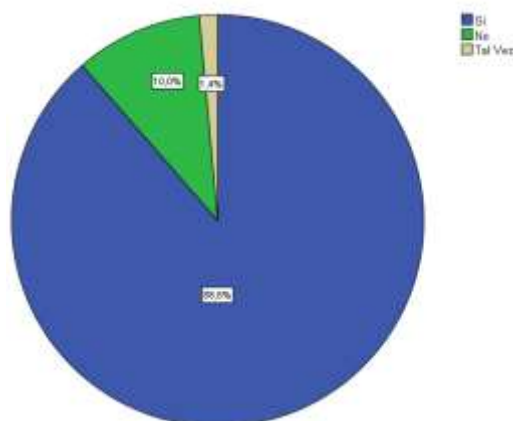
Tabla N° 17 Capacitación

Opción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	62	88,6%
	No	7	10,0%
	Tal Vez	1	1,4%
	Total	70	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

Gráfico N° 18 Capacitación



**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

#### Análisis

Se observa que el 88.6% de los encuestados mencionaron que si recibieron y reciben capacitación sobre la atención al cliente. Asimismo, el 10.0% indicaron que no han recibido ninguna capacitación respecto a atención al cliente. Últimamente, 1.4 % afirman con inseguridad que tal vez en algún momento han recibido capacitación sobre la atención al cliente.

#### Interpretación

El personal que labora en la Cooperativa se encuentra capacitado, por lo que esta apto para ofrecer la mejor calidad de servicio a los requerimientos de los socios con eficaz y eficiencia.

## 15. ¿Los equipos tecnológicos de la institución son de última generación?

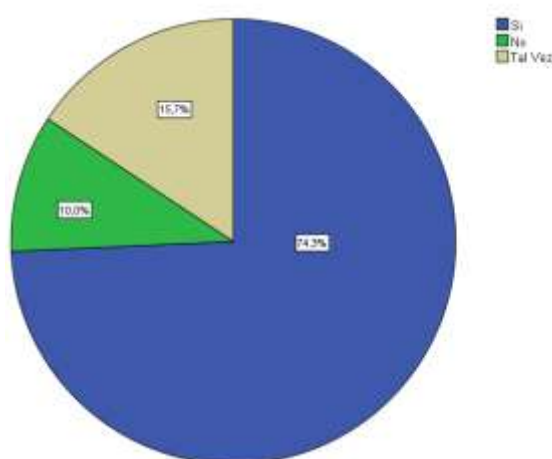
Tabla N° 18 Equipos tecnológicos

Opción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	52	74,3%
	No	7	10,0%
	Tal Vez	11	15,7%
	Total	70	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

Gráfico N° 19 Equipos tecnológicos



**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

### Análisis

El 74.3% de los encuestados indican que todos los equipos tecnológicos de la institución son de última generación con rapidez y precisión para brindar una excelente calidad de servicio. El 10.0% respondieron que los equipos tecnológicos no son de última generación. Y los otros, 15.7% afirman inciertamente que tal vez los equipos sean de última generación.

### Interpretación

Este es un buen reflejo de que la Cooperativa dispone de la mayoría de los equipos tecnológicos de última generación, lo que ayuda a ofrecer servicios sin espera ni complicaciones.

**16. ¿Las instalaciones de la cooperativa cumplen con las normas de calidad para la correcta realización de las actividades diarias?**

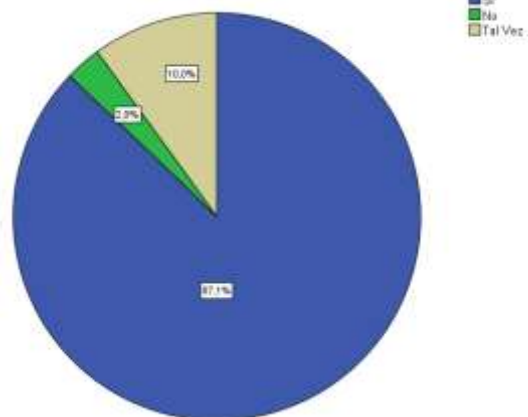
**Tabla N° 19** Instalaciones

Opción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	61	87,1%
	No	2	2,9%
	Tal Vez	7	10,0%
	Total	70	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta

**Gráfico N° 20** Instalaciones.



**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

**Análisis**

Se puede observar que el 87.1% de los encuestados afirmaron que las instalaciones de la entidad si cumplen con las normas de calidad para un brindar una óptima calidad de servicio. Además, el 2.9% respondieron que las instalaciones de la institución no cumplen con las normas de calidad. Y 10.0% con duda responden que tal vez las instalaciones cumplan con las normas de calidad para la correcta realización de las actividades.

**Interpretación**

Las instalaciones de la institución son cómodo y presentable cumpliendo todas las normas de calidad, lo que permite realizar las actividades de forma correcta de manera eficaz y eficientemente, mostrando así la mejor apariencia de la institución.

## Análisis de encuesta a los usuarios

### 1) ¿Cómo considera la calidad del servicio que brinda la Cooperativa?

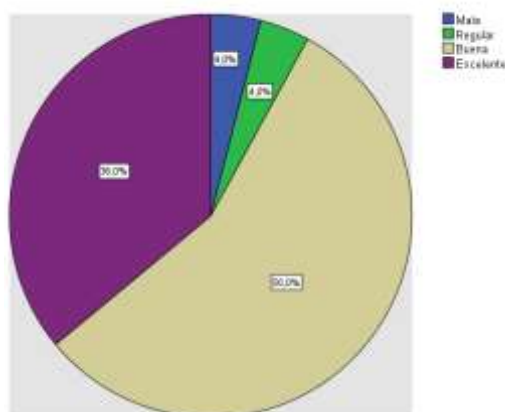
Tabla N° 20 Calidad de servicio

Opción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	1	4,0%
	Regular	1	4,0%
	Buena	14	56,0%
	Excelente	9	36,0%
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

Gráfico N° 21 Calidad de servicio



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

### Análisis

En la tabla se observa que el 4.0% de los clientes encuestados aleatoriamente de la Cooperativa Kulki Wasi afirman que la calidad de servicio que brinda es mala. Otro 4.0% consideran que la calidad de servicio brindado es regular. Además, el 56.0% indican que la calidad de servicio que brinda la Cooperativa es buena. Finalmente, el 36.0% de los encuestados revelan que la calidad de servicio brindado es excelente.

### Interpretación

Según los datos de la encuesta el alto porcentaje de los clientes indican que la calidad de servicio en la Cooperativa Kullki Wasi es buena. Por lo que puedo afirmar que la Cooperativa satisface las necesidades de los socios.

2) **¿Considera usted que en momento de emergencia la atención en la cooperativa ha sido?**

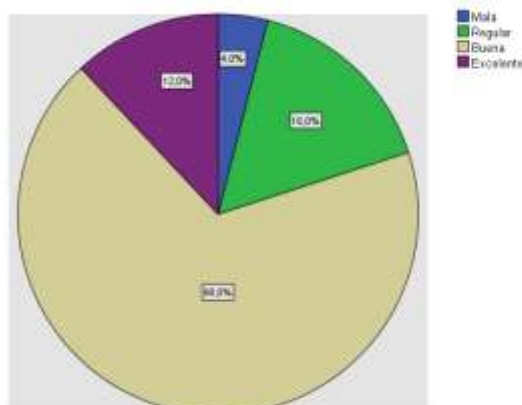
**Tabla N° 21** Momento de emergencia

	Opción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	1	4,0%
	Regular	4	16,0%
	Buena	17	68,0%
	Excelente	3	12,0%
	<b>Total</b>		25

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

**Gráfico N° 22** Momento de emergencia



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

### **Análisis**

El 4.0% de los encuestados mencionaron que en un momento de apuro o emergencia la atención por parte del personal que labora en la entidad financiera es mala. Los otros 16.0% indican que en un momento de emergencia la atención es regular. Además, 68% afirman que la atención en un momento de emergencia es buena. Y el 12.0% consideran que la atención en un momento de emergencia es excelente.

### **Interpretación**

Los datos revelan que en un momento de emergencia la atención en la entidad financiera es buena. Por lo que debe dar mayor prioridad al cliente en emergencia brindando el mejor servicio posible para satisfacer exitosamente al usuario.

3) **¿Cómo considera la atención de los colaboradores de la institución para responder las peticiones de los clientes?**

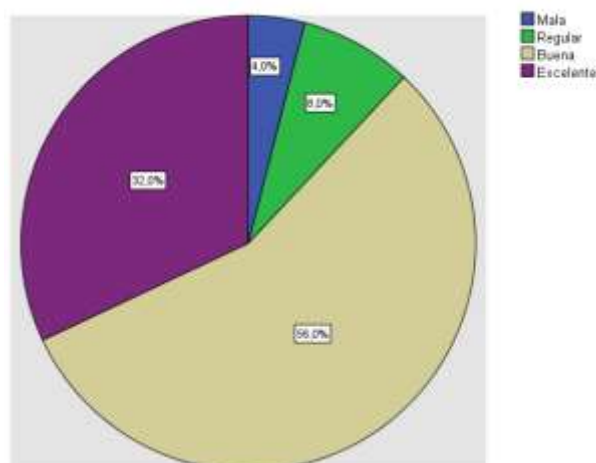
**Tabla N° 22** Atención de los colaboradores

	Opción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	1	4,0%
	Regular	2	8,0%
	Buena	14	56,0%
	Excelente	8	32,0%
	<b>Total</b>	25	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

**Gráfico N° 23** Atención de los colaboradores



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

**Análisis**

De los 100% de los encuestados el 4.0% consideran que la atención de los colaboradores de la entidad para responder las peticiones es mala. Los otros 8.0% mencionan que la atención para responder las peticiones es regular. Además, el 56.0% afirman que la atención de parte de los colaboradores de la institución para responder las peticiones es buena. Finalmente, el 32.0% indican que la atención para responder las peticiones es excelente.

**Interpretación**

Según los datos nos muestran que es buena la atención de los colaboradores de la institución para responder los requerimientos o peticiones. Por lo que debe poner más énfasis al asunto para que sea una excelente atención.



#### 4) ¿El asesoramiento que brinda la Cooperativa a los requerimientos es?

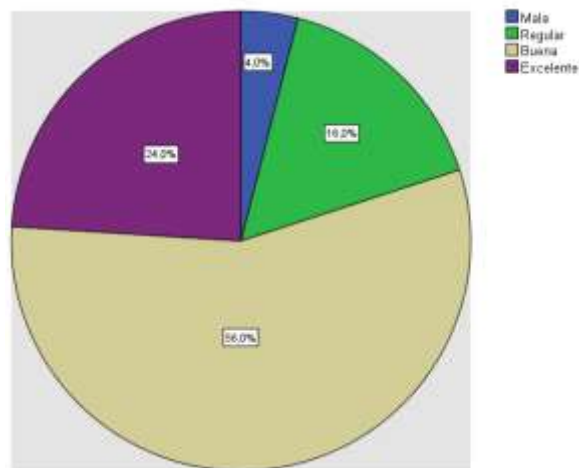
Tabla N° 23 Asesoramiento

	Opción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	1	4,0%
	Regular	4	16,0%
	Buena	14	56,0%
	Excelente	6	24,0%
	<b>Total</b>		25

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

Gráfico N° 24 Asesoramiento



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

#### Análisis

Se visualiza que el 4.0% de los encuestados afirman que el asesoramiento brindado a los requerimientos es malo. Los otros 16.0% indican que el asesoramiento que brinda la institución a los requerimientos es regular. Además, el 56.0% revelan que el asesoramiento que brinda es bueno. Y el 24.0% mencionan que el asesoramiento a los requerimientos es excelente.

#### Interpretación

Este es un buen reflejo de que la institución ofrece un buen asesoramiento a los requerimientos y solicitudes de los clientes.

5) ¿La seguridad y confianza que transmiten los empleados en la prestación de los servicios es?

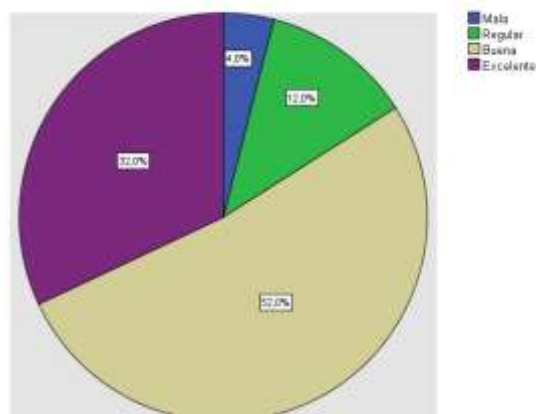
Tabla N° 24 Seguridad y confianza

	Opción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	1	4,0%
	Regular	3	12,0%
	Buena	13	52,0%
	Excelente	8	32,0%
	<b>Total</b>		25

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

Gráfico N° 25 Seguridad y confianza



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

### Análisis

El 4.0% de los encuestados afirman que la seguridad y confianza que transmiten en la prestación de servicios es mala. Por otro lado, el 12.0% consideran regular. Además, el 52.0% indican que la seguridad y confianza que transmite es buena. Y el 32.0% mencionan que es excelente

### Interpretación

Según los datos indican que la seguridad y confianza que ofrecen los colaboradores en la prestación de servicio es buena. Pero debe poner de prioridad principal al usuario brindado la mejor calidad de servicio para que así se sienta seguro y confiable en la institución.

## 6) ¿Cómo es la actitud de los colaboradores de la institución?

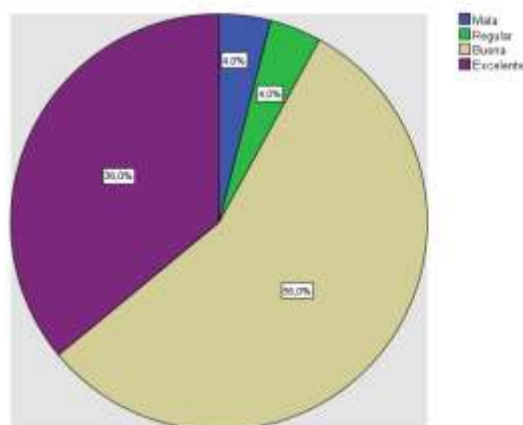
Tabla N° 25 Actitud de los colaboradores

	Opción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	1	4,0%
	Regular	1	4,0%
	Buena	14	56,0%
	Excelente	9	36,0%
	<b>Total</b>		25

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

Gráfico N° 26 Actitud de los colaboradores



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

### Análisis

En la tabla se observa que el 4.0% de los encuestados consideran que la actitud de los colaboradores que labora en la entidad financiera es mala. Los otros 4.0% indican que es regular. Además, el 56.0% señalan que la actitud de los colaboradores es buena. Finalmente, el 36.0% afirman que es excelente.

### Interpretación

La actitud que muestran los clientes que laboran en la entidad financiera frente a los usuarios es buena. Lo que indica que el comportamiento del colaborador es aceptable demostrando así la confiabilidad en los socios.

## 7) ¿El espacio físico que brinda la cooperativa es?

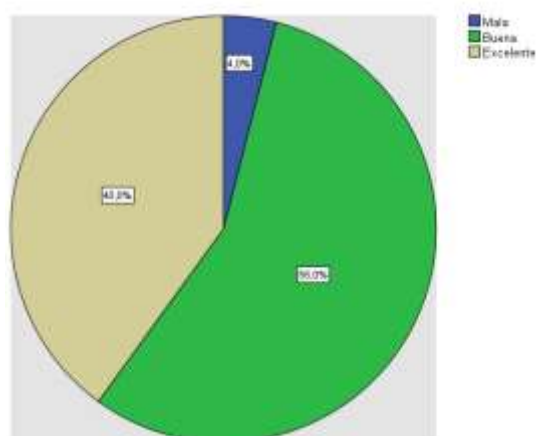
Tabla N° 26 Espacio físico

	Opción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	1	4,0%
	Buena	14	56,0%
	Excelente	10	40,0%
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

Gráfico N° 27 Espacio físico



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

### Análisis

Se visualiza que el 4.0% de los encuestados afirman que el espacio físico que brinda la cooperativa es malo. Por otro lado, el 56.0% consideran buena. Y los otros 40.0% indican que el espacio físico es excelente.

### Interpretación

Según los datos indican que el espacio físico de la Cooperativa es agradable y buena lo que permite ofrecer la mejor calidad de servicio buscando satisfacer todas las necesidades de los usuarios

## 8) ¿Usted considera que el servicio que ofrece la Cooperativa es?

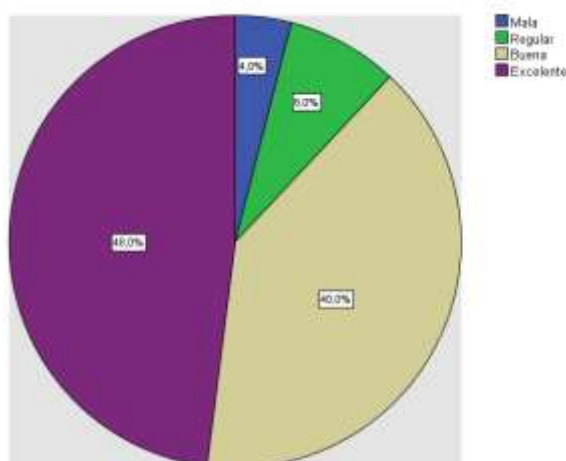
Tabla N° 27 Servicio

Opción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	1	4,0%
	Regular	2	8,0%
	Buena	10	40,0%
	Excelente	12	48,0%
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

Gráfico N° 28 Servicio



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Coop. Kullki Wasi.

**Elaborado por:** Ángel Chachipanta.

### Análisis

De los 100% de los encuestados, el 4.0% indican que el servicio brindado en la Cooperativa Kullki Wasi es mala. El 8.0% sostienen que es regular. Además, el 40.0% afirman que el servicio que brinda es bueno. Finalmente, el 48.0% consideran excelente.

### Interpretación

Estos datos muestran que el servicio que está brindando la Cooperativa Kullki Wasi está satisfaciendo al cliente. Pero debe mejorar un poco más todos los servicios que ofrecen para así brindan una excelente calidad de servicio.

## **10. ELABORACIÓN DE REPORTE DE RESULTADOS**

### **10.1 Matriz de comprobación de objetivos e hipótesis**

La presente investigación tiene por objetivo analizar la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi” Limitada en el cantón Ambato- provincia Tungurahua.

#### **Resultados logrados**

A través del presente trabajo de investigación se obtiene los siguientes resultados:

Con los instrumentos, entrevista al gerente y encuesta los colaboradores se logra cumplir el primer objetivo específico: Analizar la gestión administrativa en Cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi” Ltda., cantón Ambato; ya que la información recopilada de la entrevista realizada al Ab. Juan Manuel Andagana gerente general de la Cooperativa Kullki Wasi y la encuesta realizada a los colaboradores, dio como resultado que, la institución cuenta con una buena gestión administrativa lo que significa que se aplican adecuadamente la planeación, organización, dirección y control, ya que son necesarios para dirigir una organización, mediante la conducción de tareas, recursos y esfuerzos lo que permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos planteados. Además, cuenta con un plan estratégico institucional, misión y visión, y con objetivos organizacionales bien definidos, lo que permite brindar la mejor calidad de servicio a los clientes, lo que conlleva a un buen cumplimiento de las actividades de acuerdo a las necesidades, satisfaciendo todos los requerimientos del cliente.

Con el instrumento, encuesta a los usuarios se cumple el segundo objetivo específico: Determinar la calidad de servicio en Cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi” Ltda., cantón Ambato.

Con la información recopilada de la encuesta realizada a usuarios de la Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi, se logra determinar que, la institución financiera ofrece una buena calidad de servicio, brindando la mejor atención en momento de emergencia o aprieto, respondiendo peticiones de los clientes con un buen asesoramiento a los requerimientos, lo que refleja que es una institución seguro y confiable, con personal capacitado, atención con una buena actitud, con equipos tecnológicos de punta y con instalaciones modernos, lo que conlleva día tras día a seguir mejorando para brindar una excelente calidad de servicio a todos los clientes, es así que garantizan la fidelidad de sus

clientes, es por ello que se encuentran en constante capacitación sobre la atención al cliente, lo que impulsa el crecimiento de la institución, por el aumento de la calidad de servicio con colaboradores que proyectan seguridad y confianza en el desempeño de sus funciones. Por lo que la entidad financiera se encuentra en el segmento 1, impulsando el desarrollo socio económico del Ecuador.

### **Verificación de la hipótesis**

Para la verificación de la hipótesis planteada en el presente trabajo, se efectuó a partir de los resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores y a los usuarios, para lo cual se utilizó el método Chi Cuadrado.

### **Planteamiento de hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** La gestión administrativa no incide significativamente en la calidad de servicio de la Cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi” Limitada.

**H<sub>1</sub>:** La gestión administrativa incide significativamente en la calidad de servicio de la Cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi” Limitada.

### **Comprobación de hipótesis**

Para la comprobación de la hipótesis se eligió las preguntas 1 y 9 de la encuesta, las mismas que se relacionan con las variables de la investigación.

#### **Pregunta 1**

¿Considera usted que la Gestión Administrativa en la Cooperativa es adecuada?

**Tabla N° 28** Gestión administrativa

	<b>Opción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	Si	60	85,7%
	No	1	1,4%
	Tal Vez	9	12,9%
	Total	70	100%

**Fuente:** Elaboración propia

Pregunta 9

¿Considera usted que las respuestas a los servicios son los correctos y adecuan a las necesidades?

**Tabla N° 29** Calidad de servicio

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	55	78,6%
No	4	5,7%
Tal Vez	11	15,7%
Total	70	100%

**Fuente:** Elaboración propia

Utilizando el siguiente criterio:

Si  $p\text{-valor} > 0.05$ , aceptar  $H_0$

Si  $p\text{-valor} < 0.05$ , rechazar  $H_0$

**Correlación entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio.**

**Tabla N° 30** Correlación

			¿Considera usted que las respuestas a los servicios son los correctos y adecuan a las necesidades?			Total
			Si	No	Tal Vez	
¿Considera usted que la Gestión Administrativa en la Cooperativa es adecuada?	Si	Recuento	55	4	1	60
		Recuento esperado	47,1	3,4	9,4	60,0
	No	Recuento	0	0	1	1
		Recuento esperado	,8	,1	,2	1,0
	Tal Vez	Recuento	0	0	9	9
		Recuento esperado	7,1	,5	1,4	9,0
Total		Recuento	55	4	11	70
		Recuento esperado	55,0	4,0	11,0	70,0

**Fuente:** Elaboración propia



## Prueba de Chi Cuadrado

Tabla N° 31 Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	62,576 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	50,714	4	,000
Asociación lineal por lineal	54,109	1	,000
N de casos válidos	70		
a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.			

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Según los datos de la prueba Chi Cuadrado, el valor de significancia obtenido 0,000 es menor que 0,05 ( $p\text{-valor} < 0.05$ , rechazar  $H_0$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo cual indica que existe una excelente relación entre las variables del presente estudio, es decir, la gestión administrativa incide significativamente en la calidad de servicio de la Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua.

Es así, que mediante los instrumentos entrevista y encuesta se cumple el resultado esperado obteniendo información clara acerca de las variables gestión administrativa y calidad de servicio y la incidencia entre ambas en la Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., cantón Ambato.

## CAPITULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

- La información recopilada de la entrevista realizada al gerente general de la Cooperativa Kullki Wasi y la encuesta realizada a los colaboradores, dio como resultado que, la institución cuenta con una buena gestión administrativa lo que significa que se aplican adecuadamente la planeación, organización, dirección y control, ya que son necesarios para dirigir una organización, mediante la conducción de tareas, recursos y esfuerzos lo que permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos planteados. Además, cuenta con un plan estratégico institucional, misión y visión, y con objetivos organizacionales bien definidos, lo que permite brindar la mejor calidad de servicio a los clientes, lo que conlleva a un buen cumplimiento de las actividades de acuerdo a las necesidades, satisfaciendo todos los requerimientos del cliente.
- La información recopilada de la encuesta realizada a usuarios de la Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi, se logra determinar que ofrece una buena calidad de servicio, brindando la mejor atención en momento de emergencia, respondiendo peticiones de los clientes con un buen asesoramiento a los requerimientos, lo que refleja que es una institución segura y confiable, con personal capacitado, una buena actitud, con equipos tecnológicos de punta y con instalaciones modernos, lo que conlleva día tras día a seguir mejorando para brindar una excelente calidad de servicio a todos los clientes, es así que garantizan la fidelidad de sus clientes, es por ello que se encuentran en constante capacitación sobre la atención al cliente, lo que impulsa el crecimiento de la institución, por el aumento de la calidad de servicio con colaboradores que proyectan seguridad y confianza en el desempeño de sus funciones. Por lo que la entidad financiera se encuentra en el segmento 1.
- Según los datos de la prueba Chi Cuadrado, el valor de significancia obtenido 0,000 es menor que 0,05 ( $p\text{-valor} < 0.05$ , rechazar  $H_0$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo cual indica que existe una excelente relación entre las variables del presente estudio, es decir, la gestión administrativa incide significativamente en la calidad de servicio de la

Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua.

### **Recomendaciones**

- Se sugiere al gerente y al personal encargado establecer el plan estratégico de la institución a largo plazo, lo cual señala todos los pasos para que alcance la visión y convierta los proyectos en acciones.
- Se recomienda a la gerencia y al personal administrativo de la Cooperativa realizar capacitaciones constantes a todo el personal sobre la atención al cliente para conservar y mejorar sus habilidades y conocimientos, lo que potenciará el desarrollo y facilitará el logro de los objetivos de la Cooperativa, con seguir brindando el mejor servicio para lograr satisfacer con excelencia los requerimientos de los socios.
- Se recomienda al gerente y a los directivos optar la actual gestión para mantener la buena gestión administrativa que existe en la entidad, lo que permite ofrecer una buena calidad de servicio, obteniendo la mejor reputación de la institución y se sugiere que los directivos de la Cooperativa Kullki Wasi implementen la repotenciación de las políticas propuesto en la presente investigación para seguir manteniendo una buena gestión administrativa, la cual permite brindar la mejor calidad del servicio a los socios o clientes.

## **PROPUESTA**

### **Tema**

Repotenciación de las políticas administrativas en la Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi.

### **Generalidades**

Este capítulo comprende la propuesta de la repotenciación de las políticas administrativas, que se está proponiendo a la Cooperativa Kullki Wasi.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., actualmente se encuentra funcionando en legal y debida forma, es una Institución conformada por personas naturales y 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 el Código Orgánico Monetario y Financiero, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

### **Justificación e importancia**

Los resultados obtenidos de la presente investigación en base a la entrevista y las encuestas demuestran que la gestión administrativa es buena, por lo que es necesario que la Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi, mantenga la gestión y calidad de servicio; repotenciando las políticas administrativas para que los colaboradores ocupen las diferentes posiciones que se ha establecido en la institución, por ende deben desempeñar las funciones que les han sido asignadas, ya que eso conduce hacia el logro de los objetivos que se ha fijado la Cooperativa.

Es muy importante las políticas administrativas en una organización, ya que los procesos y estructura son consistentes porque cuando la institución sigue las políticas puede funcionar sin problemas, los recursos y los equipos operan como deben; servicio de mejor calidad, los trabajadores realizan sus tareas correctamente y brindan un servicio excelente a los clientes mejorando así la calidad de los servicios, que a su vez mejorará la reputación

de la empresa y es un lugar de trabajo más seguro porque cuando siguen las políticas es menos probable que ocurran accidentes e incidentes laborales.

### **Objetivo general**

Repotenciar las políticas administrativas de la Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi.

### **Objetivos específicos**

- Examinar las políticas administrativas que posee la entidad financiera.
- Implementar nuevas políticas administrativas.

### **Fundamentación teórica**

#### **Políticas administrativas**

##### **Concepto**

“Una política es un plan de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación. La organización o la empresa está constituida por personas. Estas personas, que ocupan las diferentes posiciones que se ha establecido en la organización, deben desempeñar las funciones que les han sido asignadas. Toda esta actividad tiene que conducir hacia el logro del objetivo o de los objetivos que se ha fijado la empresa” (Wikipedia, 1996).

Sin embargo, en muchos sentidos esas personas son diferentes. Piensan de manera diferente; poseen distintos niveles de educación; tienen diferentes especializaciones o habilidades, etc. Al no existir ciertos guías generales de acción, cada persona tendería a resolver problemas o a tomar decisiones de acuerdo con su propio criterio.

##### **Descripción de la propuesta**

La presente propuesta consiste en la repotenciación de las políticas administrativas de la Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi, esto se basa en la implementación de las normas, los mismos que ayudarán a que la entidad mantenga la gestión, eso permitirá brindar una excelente calidad de servicio y la institución funcionará sin problemas, porque tanto el tiempo y los recursos se utilizaran de una manera más eficiente y de este modo se podrá crecer y alcanzar los objetivos planeados.

## **Planificación de la propuesta**

La presente propuesta se llevó a cabo recolectando información sobre las principales políticas administrativa que posee la Cooperativa Kullki Wasi, haciendo el uso del reglamento interno de Trabajo de la institución. Donde se pudo revisar y examinar las principales políticas que posee la entidad; a la cual se dará un plus adicional ya que eso contribuirá a lograr objetivos planteados de la Cooperativa.

## **Desarrollo de la propuesta**

Toda organización, sea grande o pequeña requiere de normas o políticas con el objetivo de garantizar el buen funcionamiento de la empresa.

Las políticas administrativas tienen el objetivo de establecer un adecuado sistema de administración del Recurso Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., con el fin de alcanzar el grado más alto de eficiencia en el trabajo, optimizar la utilización de su personal y establecer las normas que regulen las relaciones entre la Cooperativa y el personal.

Una vez examinadas las políticas que rigen en la Cooperativa “Kullki Wasi”, estas son las normas vigentes:

- El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar el “Formulario de datos personales del trabajador” siempre y cuando no atente con la integridad, privacidad y derechos constitucionales del trabajador.
- Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si disponen de parientes trabajando en la Cooperativa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con el fin de no establecer relacionamiento con funcionarios o empleados del mismo departamento u oficina operativa que pueda generar conflicto de intereses.
- Todos los trabajadores de la Cooperativa serán contratados por escrito, los contratos serán sujetos a las condiciones establecidas en el Código del Trabajo. Los contratos indefinidos de trabajo que la Cooperativa celebra por primera vez, tendrán necesariamente un periodo de prueba de noventa días.

- La jornada ordinaria de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Cooperativa, en las oficinas operativas, departamentos o lugares de trabajo asignados.
- Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia, utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Cooperativa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.
- Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la cooperativa serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
- Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del Departamento de Talento Humano.
- A la hora exacta de inicio de funciones el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.
- Los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un periodo ininterrumpido de quince días de vacaciones.
- La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito.
- Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos personales no contemplados en el Código de Trabajo, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado.
- La cooperativa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante transferencia a la cuenta de ahorros que el empleado mantendrá en la cooperativa.
- Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la cooperativa, debidamente justificados y los detallado.
- Todos los trabajadores de la Cooperativa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde en beneficio de la Cooperativa y los socios.

- El departamento de Talento Humano de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Departamento de Talento Humano en coordinación con los Jefes de departamento y Jefes de Oficina.
- La Cooperativa y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la cooperativa.
- La cooperativa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso.
- La Cooperativa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá la separación inmediata a través de Visto Bueno.
- Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, socios, clientes y particulares.
- Presentarse al trabajo vestido y uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetaran a las disposiciones de uso respectivas.
- En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior y Jefe de Talento Humano de la cooperativa. Se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad mediante el correspondiente certificado médico. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la cooperativa.
- Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los socios y clientes de la cooperativa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
- Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos correspondientes y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
- Cumplir con las metas, objetivos e indicadores de desempeño establecidos en los planes institucionales.
- En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la



parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo.

- La sanción pecuniario o multa es una sanción que será impuesta por el Jefe de Talento Humano, de oficio o a pedido de un Jefe de Área, Jefe de Agencia o de cualquier funcionario de la cooperativa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves o si comete una falta grave que a juicio del Gerente General y Jefe de Talento Humano no merezca el trámite de Visto Bueno.

Todas las instituciones operan según ciertas reglas o normas. Las cooperativas, como cualquier organización, necesitan un marco de reglas de conducta. Estas reglas deben asegurar que le entidad permanece bajo control de sus asociados, y estas gobierne la relación entre asociados, trabajadores y terceros.

No obstante, a medida que la institución se desarrolla, algunas normas pueden llegar a ser redundantes y entonces es necesario cambiarlas o implementas nuevas políticas.

Para el cumplimiento del objetivo se ha implementado estas políticas para mantener la buena gestión de la Cooperativa:

- Proporcionar a los colaboradores de la institución un ambiente agradable, seguro, digno y con una motivación laboral como parte del estímulo que les permite llevar a cabo una buena ejecución de sus labores diarios.
- Asegurar que la toma de decisiones permanezca abierta a sugerencias de trabajadores, aportando ideas, así contribuyendo a la flexibilidad de la institución.
- Exigir que la transparencia, responsabilidad y fiabilidad sean una norma dominante en todas las actividades.
- Mantener entre sí, a pesar de las diferentes posiciones jerárquicas que cada uno ocupe, el mayor respeto y consideración en su trato diario.
- Promover y desarrollar el crecimiento económico garantizando la protección ambiental de los recursos naturales.

Con los puntos mencionados propongo repotenciar las políticas administrativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., basados en clima laboral, toma de decisiones, transparencia, respeto y responsabilidad social; lo cual permitirá mantener el nivel de gestión administrativa, al hacer que los trabajadores sean más eficientes y por lo tanto mantendrán la tendencia competitiva.

### **Beneficios de la propuesta directos e indirectos**

Al repotenciar las políticas administrativas de la Cooperativa Kullki Wasi Ltda., tiene como:

#### **Beneficios directos:**

- Colaboradores

#### **Beneficios indirectos:**

- Socios/ Clientes

### **Recursos de la propuesta**

**Tabla N° 32** Recursos

<b>RECURSOS</b>	
<b>Humanos</b>	<b>Tesista:</b> Ángel Chachipanta
<b>Materiales</b>	Computadora, internet, papel bond.
<b>Financieros</b>	Impresiones y movilización.

**Fuente:** Elaboración propia

### **Impacto**

El impacto que tiene la propuesta es directamente a la Cooperativa Kullki Wasi, a los colaboradores y a los usuarios de dicha institución, beneficiando así el plus de esta propuesta lo cual permitirá el adecuado funcionamiento de la institución, ya que toda la actividad tiene que conducir hacia el logro de los objetivos planteados, es por eso que es de suma importancia las políticas administrativas en una organización, ya que los procesos y estructura son consistentes, el servicio brindado es de mejor calidad y es un lugar de trabajo más seguro.

### **Presupuesto de la propuesta**

**Tabla N° 33** Presupuesto

<b>DETALLES</b>	<b>VALOR</b>
Resmas de papel bond	\$ 10
Internet	\$ 40
Computadora	\$ 30

Impresiones	\$ 10
Movilización	\$ 10
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

### **Cronograma de la propuesta**

**Tabla N° 34** Cronograma de la propuesta

	<b>Septiembre</b>			
<b>Capítulos</b>	<b>Semana 1</b>	<b>Semana 2</b>	<b>Semana 3</b>	<b>Semana 4</b>
Parte 1	X			
Parte 2		X		
Parte 3			X	
Parte 4				X

**Fuente:** Elaboración propia

## PRESUPUESTO

RECURSOS			COSTO TOTAL (\$)
HUMANOS (Personas requeridas para el logro de las actividades)	MATERIALES (Materiales y equipos requeridos para el logro de las actividades)	OTROS (Por ejemplo, infraestructura física)	
Ejemplo: Tesisistas Tutor	Resmas de papel bond Cartuchos de tinta Impresora Computadora		40 \$
Tesisistas Tutor Asesor metodológico	Resmas de papel bond Cartuchos de tinta Impresora Computadora		40 \$
Tesisistas Tutor Asesor metodológico Expertos para validar los instrumentos	Resmas de papel bond Cartuchos de tinta Impresora Computadora	Laboratorio de computación	30 \$

**Fuente:** Elaboración propia

## CRONOGRAMA VALORADO

ACTIVIDADES (actividades a realizar relacionadas con la elaboración del anteproyecto de trabajo de titulación)	TIEMPO EN MESES (Tiempo en que se estima ejecutar cada una de las actividades)																							
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Capítulo 1 Planteamiento del problema, justificación y objetivos generales y específicos	■	■	■	■																				
Capítulo 2 Elaboración de las bases teóricas y conceptuales					■	■	■	■																
Capítulo 3 Diseño del marco metodológico									■	■	■	■												
Capítulo 4 Análisis e interpretación de los resultados													■	■	■	■	■	■						
Capítulo 5 Propuestas, conclusiones y recomendaciones.																			■	■	■	■	■	■

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Álvarez, J. (2006). Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. España: Ideaspropias.
- American Marketing Association (A.M.A.). (2003). Marketingpower.com. Obtenido de Marketingpower.com:  
[http://www.marketingpower.com/\\_layouts/Dictionary.aspx?dLetter=C](http://www.marketingpower.com/_layouts/Dictionary.aspx?dLetter=C)
- Anónimo. (2013). La importancia de Brindar un buen Servicio al Cliente. Obtenido de <http://www.crecenegocios.com/la-importancia-de-brindar-un-buen-servicio-al-cliente/>
- Anzola, S. (2002). Administración de pequeñas empresas. México: McGraw-Hill.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Caracas: Editorial Episteme.
- Bateman, T., & Snell, S. (2001). Administración: Una ventaja competitiva. México: McGraw Hill.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Bogotá: Pearson Educación.
- Berry, L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1993). Calidad total en la gestión de servicio. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.
- Bowen, C., & Vaca, T. (2015). Diseño de un plan de gestión administrativa y financiera para la empresa de Ludripernos de la Ciudad de Guayaquil. Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream>.
- Chiavenato, I. (2003). Gestión del Talento Humano. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la Teoría General de la Administración (8a ed.). México: Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2014). Teoría General de la Administración. México: Interamericana Editores S.A.
- Córdoba, M. (2013). Formulación y Evaluación de Proyectos. Bogotá: ECOE.

- Deming, E. (1989). "Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis". Madrid: Díaz de Santos.
- Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Díez, E., García, J., Martínez, F., & Periañez, C. (2001). Administración y Dirección. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Elizalde, O. (2017). La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho (Tesis de Postgrado). Escuela de Postgrado de la Universidad de César Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales\\_AEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fischer, L., & Navarro, A. (1994). Introducción a la investigación de mercados. México: McGraw-Hill Interamericana S.A de C.V.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Universidad y Sociedad, 32-37.
- Guízar, R. (2013). Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones. México: McGraw Hill Interamericana.
- Hernández, J., Chumaceiro, A., & Atencio, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. Venezolana de Gerencia, 458-472.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGRAW-HILL.
- Horovitz, J. (1991). La calidad del servicio. España: McGraw-Hill.
- Hurtado, D. (2008). Principio de Administración . Medellín : ITM- Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Ishikawa, K. (1994). Introducción al control de calidad . España: Diaz de Santos.

- Juran, J., & Gryna, F. (1993). Manual de control de la calidad. Madrid: McGraw-Hill.
- Koontz, H. (1994). Administración. Una perspectiva Global. México: McGraw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración. Una Perspectiva Global y Empresarial. México: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A.
- Kotler, P. (1997). Mercadotecnia. México: Prentice-Hall.
- Kotler, P., Bloom , P., & Hayes , T. (2004). El marketing de Servicios Profesionales. Nueva Jersey: Editorial Paidós SAICF.
- Kullki Wasi. (2020). Memoria KW. Ambato: 001.
- Lerma, H. (2004). Metodología de la investigación. Pereira: Ecoe Ediciones.
- Louffat, E. (2012). Administración: Fundamentos del proceso administrativo. Perú: Esan ediciones.
- Lovelock, C. (2009). Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia - integración de calidad de servicio y productividad. México: Pearson Educación.
- Luna, A. (2014). Proceso administrativo. México: Grupo editorial patria.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. Dominio de las Ciencias, 947-964.
- Mochón, F. (2014). Administración - Enfoque por competencias con casos latinoamericanos. México: Editor S.A. de C.V.
- Münch, L. (2010). ADMINISTRACIÓN. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Parasuraman , A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. INNOVAR, 12-40.
- Reyes, T. (2015). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná. La Maná. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3449/1/T-UTC-00726.pdf>



- Reynoso, J. (2017). La Gestión Administrativa. Cómo son administradas las empresas del siglo XXI. "Educación y Academia". Obtenido de <https://medium.com/revista-academica-digital-de-la-escuela-de/la-gesti%C3%B3n-administrativa-6dc30fb87c04>
- Robbins , S., & Coulter, M. (2005). Administración. México: Pearson Educación.
- Rocafuerte, Á. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte “Mar Azul” de la Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4652/UPSE-TAE-2019-0004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rubio, P. (2006). Introducción a la Gestión Empresarial. Madrid: IE INSTITUTO EUROPEO DE GESTIÓN EMPRESARIAL.
- Sandhusen, R. (2002). Mercadotecnia. México: CECSA Compañía Editorial Continental.
- Solis, V., & Hidalgo, H. (2018). Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de las PYMES sector manufactoreo de Manabí. ECA Sinergia, 59-69. Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/1178/1841>
- Wikipedia. (1996). Planificación. Obtenido de Planificación.
- Yuni, J., & Urbano, C. (2014). Técnicas para investigar . Córdoba: Editorial Brujas.

## ANEXOS



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS



### ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

#### Encuesta a los colaboradores

Estimado participante, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la Cooperativa Kullki Wasi, esta información será utilizada únicamente para la realización del trabajo de titulación.

Agradezco de antemano su colaboración al dar respuesta a las preguntas o ítems formuladas con mucha sinceridad, Gracias.

**Indicaciones generales:** Por favor lea detenidamente y marque con una X, según corresponda de acuerdo a la escala de calificación, ya que, si contesta con más la pregunta será anulada.

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		CALIFICACIÓN		
Nº	ÍTEMS	SI	NO	TAL VEZ
1	¿Considera usted que la Gestión Administrativa en la Cooperativa es adecuada?			
2	¿La institución en la cual usted trabaja cuenta con un plan operativo anual acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?			
3	¿Conoce usted la misión y la visión de la institución?			
4	¿Considera usted que la planeación de las actividades en la institución es adecuada?			
5	¿Cree que existe una apropiada organización en la institución?			
6	¿Usted conoce a la persona que está encargada de la toma de decisiones?			
7	¿La entidad donde usted labora realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales?			
8	¿La entidad evalúa las actividades establecidas periódicamente?			

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO</b>		<b>CALIFICACIÓN</b>		
1	¿Considera usted que las respuestas a los servicios son los correctos y adecuan a las necesidades?			
2	¿Los problemas con los usuarios son gestionados con eficacia dentro la entidad?			
3	¿Los servicios son brindados en el tiempo oportuno?			
4	¿Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento?			
5	¿Considera usted que la institución transmite confianza?			
6	¿Ha recibido capacitación sobre la atención al cliente?			
7	¿Los equipos tecnológicos de la institución son de última generación?			
8	¿Las instalaciones de la cooperativa cumplen con las normas de calidad para la correcta realización de las actividades diarias?			

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

### ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

#### Encuesta a los usuarios

Estimado participante, la presente encuesta tiene por objetivo diagnosticar la calidad de servicio brindado en la Cooperativa Kullki Wasi, esta información será utilizada únicamente para la realización del trabajo de titulación.

Agradezco de antemano su colaboración al dar respuesta a las preguntas o ítems formuladas con mucha sinceridad, Gracias.

**Indicaciones generales:** Por favor lea detenidamente y marque con una X, según corresponda de acuerdo a la escala de valoración, ya que, si contesta con más la pregunta será anulada.

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN			
		MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
1	¿Cómo considera la calidad del servicio que brinda la Cooperativa?				
2	¿Considera usted que en momento de emergencia la atención en la cooperativa ha sido?				
3	¿Cómo considera la atención de los colaboradores de la institución para responder las peticiones de los clientes?				
4	¿El asesoramiento que brinda la Cooperativa a los requerimientos es?				
5	¿La seguridad y confianza que transmiten los empleados en la prestación de los servicios es?				
6	¿Cómo es la actitud de los colaboradores de la institución?				
7	¿El espacio físico que brinda la cooperativa es?				
8	¿Usted considera que el servicio que ofrece la Cooperativa es?				

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

### ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

#### Entrevista a la Gerencia General

Señor gerente, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la Cooperativa Kullki Wasi, esta información será utilizada únicamente para la realización del trabajo de titulación.

Agradezco de antemano su colaboración al dar respuesta a las preguntas o ítems formuladas con mucha sinceridad, Gracias.

**Indicaciones generales:** Por favor lea detenidamente cada pregunta y responda con mucha sinceridad.

1. ¿Conoce usted la misión y visión de la cooperativa?

.....  
.....

2. ¿Cuáles son los objetivos organizacionales que ha planificado la cooperativa?

.....  
.....

3. ¿Conoce usted la gestión administrativa dentro de la institución? Explique.

.....  
.....

4. ¿La institución en la cual usted administra cuenta con un plan estratégico institucional? ¿Como cuál?

.....  
.....

5. ¿La cooperativa cuenta con un organigrama funcional?

.....  
.....

6. ¿Los recursos que posee la Cooperativa son utilizados con eficacia y eficiencia?

.....  
.....

7. ¿Considera usted que la atención al cliente forma parte de los objetivos a cumplir dentro de la organización? ¿Por qué?

.....  
.....

8. ¿Los colaboradores reciben capacitación acerca de la atención al cliente?

.....  
.....

9. ¿Cree usted que los usuarios se sienten satisfechos con el servicio que brinda la cooperativa? ¿Y por qué?

.....  
.....

10. ¿Considera usted que una buena gestión administrativa puede beneficiar a su empresa cumpliendo todos los objetivos y brindando una excelente calidad de servicio?

.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

### ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

#### Entrevista a la Gerencia

Señor gerente, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la Cooperativa KullkiWasi, esta información será utilizada únicamente para la realización del trabajo de titulación.

Agradezco de antemano su colaboración al dar respuesta a las preguntas o ítems formuladas con mucha sinceridad, Gracias.

**Indicaciones generales:** Por favor lea detenidamente cada pregunta y responda con mucha sinceridad.

1. ¿Conoce usted la misión y visión de la cooperativa?

Fomentar el desarrollo de nuestra socios y clientes, brindar servicios financieros inclusivos, con transparencia, calidad y R. Social

2. ¿Cuáles son los objetivos organizacionales que ha planificado la cooperativa?

Brindar los servicios financieros y no financieros al sector rural de la provincia de Manabí y Guayas.

3. ¿Conoce usted la gestión administrativa dentro de la institución? Explique.

Es la toma de decisión para administrar a HHH, financiera y equipo humano, cada una para una propuesta óptima.

4. ¿La institución en la cual usted administra cuenta con un plan estratégico institucional? ¿Como cuál?

Plan estratégico a largo plazo 2020-2024 en donde trata de objetivos estratégicos en sostenibilidad, calidad de servicio, gestión HHH y desarrollo social

5. ¿La cooperativa cuenta con un organigrama funcional?

Cuenta con un organigrama acorde a nuestra realidad de la coop.

6. ¿Los recursos que posee la Cooperativa son utilizados con eficacia y eficiencia?

Los recursos son utilizados de acuerdo a la  
necesidad optimizando con eficacia

7. ¿Considera usted que la atención al cliente forma parte de los objetivos a cumplir dentro de la organización? ¿Por qué?

Por que un cliente mal atendido se  
transforma a multiples a 10.

8. ¿Los colaboradores reciben capacitación acerca de la atención al cliente?

Siempre hacemos el plan de capacitacion  
a todo el personal

9. ¿Cree usted que los usuarios se sienten satisfechos con el servicio que brinda la cooperativa? ¿Y por qué?

Creo que no a todos lo vamos a tener  
satisfechos, pero si un 95%

10. ¿Considera usted que una buena gestión administrativa puede beneficiar a su empresa cumpliendo todos los objetivos y brindando una excelente calidad de servicio?

Siempre una buena gestion adm es el  
exito de una empresa.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



## Fotos de recolección de datos

### Entrevista al gerente general



### Encuesta a los colaboradores



## Encuesta a usuarios

