



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA: “ANÁLISIS SOBRE EL IMPACTO ADMINISTRATIVO
GENERADO EN LAS ACTIVIDADES DE LAS ASOCIACIONES
DE SERVICIOS DE LOS ACTORES DE LA ECONOMÍA
POPULAR Y SOLIDARIA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**

AUTORA:

SILVANA SORAYA VEGA NETO

DIRECTORA: DRA. MAGDA CEJAS MARTÍNEZ PhD

LATACUNGA

2017



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICADO

Certifico que el trabajo de titulación, “ANÁLISIS SOBRE EL IMPACTO ADMINISTRATIVO GENERADO EN LAS ACTIVIDADES DE LAS ASOCIACIONES DE SERVICIOS DE LOS ACTORES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI ” realizado por la Señorita SILVANA SORAYA VEGA NETO, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas - ESPE , por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a la Señorita SILVANA SORAYA VEGA NETO para que lo sustente públicamente.

Latacunga, Febrero de 2017

Dra. Magda Cejas Martínez PhD

DIRECTORA



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, SILVANA SORAYA VEGA NETO, con cédula de ciudadanía N° 050328928-2, declaro que este trabajo de titulación “ANÁLISIS SOBRE EL IMPACTO ADMINISTRATIVO GENERADO EN LAS ACTIVIDADES DE LAS ASOCIACIONES DE SERVICIOS DE LOS ACTORES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI ” ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Latacunga, Febrero de 2017

Silvana Soraya Vega Neto

C.C.: 050328928-2



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

AUTORIZACIÓN

Yo, SILVANA SORAYA VEGA NETO, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación “ANÁLISIS SOBRE EL IMPACTO ADMINISTRATIVO GENERADO EN LAS ACTIVIDADES DE LAS ASOCIACIONES DE SERVICIOS DE LOS ACTORES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Latacunga, Febrero de 2017

Silvana Soraya Vega Neto

C.C.: 050328928-2

DEDICATORIA

Esto también pasará es la mejor frase que he podido encontrar a lo largo de mi vida y me ha ayudado no solo cuando me he sentido derrotada sino también cuando me he sentido victoriosa, no solo cuando he sido última sino también cuando he sido primera.

Este trabajo va dedicado a Dios por darme la vida y ser siempre esa fuerza que me ha permitido seguir adelante para poder culminar esta etapa de mi vida, y a esas personas que siempre me han acompañado no solo en los buenos momentos sino también en los malos momentos, a esas personas que nunca perdieron la fe en mí, que a pesar de todas las adversidades por las cuales tuve que pasar para llegar al final jamás dejaron de creer en mí.

Este gran logro va dedicado a ustedes mi querida familia que nunca me ha abandonado.

Silvana

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la fuerza y la sabiduría durante todo este tiempo para poder dar este gran paso en mi vida.

A mis padres por ser siempre ese gran ejemplo a seguir, por darme su amor su paciencia y por haber mantenido su confianza en mí ya que sin su apoyo incondicional nada de esto habría sido posible puesto que ustedes siempre han sido esa motivación en mi vida la misma que me ha impulsado a seguir adelante y cumplir con mis objetivos.

A mi hermanito Brayan que sin ti no tendría ningún sentido el buscar ser mejor cada día.

A ti Fabián que llegaste a complementar mi vida demostrándome que todo tiene su razón de ser y que al final valió la larga espera.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas y sus docentes porque a través de sus consejos y enseñanzas formaron una profesional entregada al servicio de la sociedad; en especial a la Dra. Magda Cejas quien fue mi apoyo y respaldo con sus conocimientos, guiándome para culminar este trabajo además de brindarme su amistad incondicional.

Silvana

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
CERTIFICADO	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT	xv

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Tema de Investigación	1
1.2. Área de Influencia	1
1.3. Formulación del problema	1
1.4. Justificación del problema.....	8
1.5. Objetivos	10
1.6. Objetivo General.....	10
1.7. Objetivos Específicos.....	10

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes investigativos	11
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1. Economía Popular y Solidaria del Sector Asociativo de Cotopaxi.....	18
2.2.2. Economía Popular	19
2.2.3. Economía Solidaria.....	20
2.2.4. Economía Popular y Solidaria.....	20

2.2.5.	Formas de organización de la Economía Popular y Solidaria	21
2.2.6.	Sector Cooperativo	21
2.2.7.	Sector Asociativo.....	21
2.2.8.	Sector Comunitario	22
2.2.9.	Unidades Económicas populares	22
2.2.10.	Entidades Involucradas	22
2.2.11.	Actores de la Economía Popular y Solidaria.....	24
2.3.	Base Conceptual	29
2.3.1.	Proceso administrativo	29
2.3.2.	Diagnóstico administrativo.....	29
2.3.3.	Análisis administrativo	30
2.3.4.	Análisis de la estructura	30
2.3.5.	Análisis de funciones	30
2.3.6.	Análisis de procesos	30
2.3.7.	Análisis de relaciones.....	31
2.4.	Proceso Administrativo.....	31
2.4.1.	Etapas del Análisis Administrativo.....	32
2.4.2.	Recopilación de información	32
2.4.3.	Análisis organizacional o administrativo	33
2.4.4.	Obtención de conclusiones.....	33
2.4.5.	Propuesta y Plan de acción	34
2.5.	Bases Legales	34
2.5.1.	Constitución de la República del Ecuador.....	35
2.5.2.	Ley de Economía Popular y Solidaria	36
2.6.	Sistemas de Variables	38
2.6.1.	Variable Independiente.....	39
2.6.2.	Variable Dependiente	39
2.6.3.	Definición nominal o conceptual	40
2.6.4.	Definición operacional.....	43
2.6.5.	Hipótesis	43
2.6.6.	Operacionalización de las variables	44

CAPÍTULO III

3.	METODOLOGÍA.....	46
-----------	-------------------------	-----------

3.1.	Tipo de investigación	46
3.2.	Diseño de la investigación	46
3.3.	Población y muestra.....	47
3.4.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	48
3.5.	Validez y confiabilidad del instrumento de recolección	50
3.6.	Procesamiento y análisis de la información	51

CAPÍTULO IV

4.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
4.1.	Análisis de los resultados sobre el impacto administrativo	57
4.2.	Discusión de los resultados	99

CAPÍTULO V

5.	PROPUESTA DE UN MODELO DE MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	101
5.1.	Introducción	101
5.2.	Justificación	102
5.3.	Alcance	102
5.4.	Fundamentación	103
5.5.	Objetivos de la Propuesta	103
5.6.	Propuesta del manual de procesos administrativos	103

CAPÍTULO VI

6.1.	CONCLUSIONES	130
6.2.	RECOMENDACIONES	132
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	133
	Anexos	136
	A: CERTIFICACION	138

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de operacionalización de variable independiente.....	44
Tabla 2: Matriz de operacionalización de variable dependiente.....	45
Tabla 3: Asociaciones de los actores de la Economía Popular y Solidaria	47
Tabla 4: Género de los encuestados	57
Tabla 5: Instrucción de los encuestados.....	58
Tabla 6: Área de trabajo	60
Tabla 7: Tiempo que trabaja en esta área.	61
Tabla 8: Gestión Administrativa	63
Tabla 9: Planificación previa de cada actividad	64
Tabla 10: Procesos administrativos establecidos internamente	65
Tabla 11: Plan de negocio	67
Tabla 12: Planificación Adecuada.....	68
Tabla 13: La planificación optimiza el uso de recursos.....	70
Tabla 14: Cuenta con una estrategia de planificación.	71
Tabla 15: Adecuada planificación, organización, dirección y control	72
Tabla 16: Estructura jerárquica para simplificar las actividades.....	73
Tabla 17: Funciones especificadas por escrito.	75
Tabla 18: Buena organización	77
Tabla 19: Delimitación de actividades.....	78
Tabla 20: Donde, como y cuando debe hacerse cada actividad.....	79
Tabla 21: Medios necesarios para el desarrollo de las actividades	80
Tabla 22: Buena comunicación y comprensión.....	81
Tabla 23: Cumplimiento de metas orientado por la Dirección General.	83
Tabla 24: Capacitación acerca de actividades de trabajo.....	84
Tabla 25: El encargado del Área de Dirección lo guía y supervisa.	85
Tabla 26: Estilo de dirección	86
Tabla 27: Esfuerzo realizado.	87
Tabla 28: Actitudes y aptitudes al momento del contrato.....	88
Tabla 29: Cargo actual dentro de la Asociación.....	90

Tabla 30: Control eficiente y eficaz de los recursos.....	91
Tabla 31: Control a tiempo para corregir posibles errores a futuro.	92
Tabla 32: Método de control interno.	93
Tabla 33: Correlación para demostrar la hipótesis.....	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria	12
Figura 2: Forma Organizativa de la Economía Popular y Solidaria.....	15
Figura 3: Entidades Involucradas en la Economía Popular y Solidaria.....	23
Figura 4: Unidades Socioeconómicas Populares.....	24
Figura 5: Organizaciones Constituidas por Familias.....	25
Figura 6: Organizaciones Económicas	25
Figura 7: Organizaciones Cooperativas	26
Figura 8: Otras Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria	27
Figura 9: Diagrama del Sistema Económico Social y Solidario en Ecuador	28
Figura 10: Género de los encuestados	58
Figura 11: Instrucción de los encuestados.....	59
Figura 12: Área de la asociación en la que trabaja actualmente	61
Figura 13: Tiempo que lleva trabajando en esta área.....	62
Figura 14: Una buena Gestión Administrativa	63
Figura 15: Considera que se planifica previamente.....	65
Figura 16: Considera que los procesos no inciden en la rentabilidad.....	66
Figura 17: Se ha elaborado un plan de negocio previamente.....	67
Figura 18: Considera que al planificar se elimina los imprevistos.....	69
Figura 19: Esta de acuerdo que la planificación se optimiza recursos.....	70
Figura 20: La Asociación cuenta con una estrategia de planificación.....	71
Figura 21: Planificación, organización, dirección y control.....	73
Figura 22: Se ha establecido una estructura jerárquica.....	74
Figura 23: La administración.....	75
Figura 24: Indique si esto incide en sus resultados y desempeño laboral.	76
Figura 25: En su área de trabajo la buena organización existe.	77
Figura 26: Al delimitar las actividades.....	78
Figura 27: Tiene establecido donde, como y cuando	80
Figura 28: Cuenta usted con todos los medios necesarios.....	81
Figura 29: La buena comunicación y la comprensión	82

Figura 30: El área de dirección general lo orienta.....	83
Figura 31: Cuando inició su trabajo en la Asociación, se lo capacitó.....	84
Figura 32: El encargado del Área de Dirección lo guía y supervisa.....	85
Figura 33: El estilo de dirección que se lleva en la asociación	87
Figura 34: Cómo calificaría el esfuerzo que usted realiza	88
Figura 35: Al momento de contratarlo.....	89
Figura 36: Como considera su cargo actual dentro de la Asociación.	90
Figura 37: Se controla de manera eficiente y eficaz	91
Figura 38: Considera que un control a tiempo ayuda	92
Figura 39: La asociación cuenta internamente con algún método de control ...	93
Figura 40: Indique si este incide en las actividades de la Asociación.	94
Figura 41: Demostración de hipótesis.....	96

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo determinar el impacto administrativo generado en las actividades de las asociaciones que son miembros de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la Provincia de Cotopaxi. Para el logro de este objetivo se ha recolectado varios tipos de información, en primera instancia se ha utilizado datos históricos estadísticos acerca del número de Asociaciones existentes en la provincia, en este sentido se realizó un levantamiento de información a los miembros de las asociaciones de servicios mediante la aplicación de encuestas; las mismas que fueron dirigidas a una muestra de 44 personas que son miembros de las asociaciones. Posteriormente se aceptó la hipótesis alternativa en la cual se señala que la gestión administrativa incide positivamente en las actividades de las asociaciones de servicios que son miembros de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la Provincia de Cotopaxi; para esto se ha procedido al análisis, mediante la elaboración de tablas estadísticas que permitieron medir la relación existente entre los diversos procesos de la administración como son: la planificación, la organización, la dirección y el control que se lleva dentro de cada una de las asociaciones de servicios y su incidencia en las actividades de las mismas. Finalmente se procedió a elaborar un modelo de manual de gestión administrativa adaptado a las necesidades y requerimientos de las Asociaciones que permitió al estudio emitir las conclusiones y recomendaciones que servirán como base a futuras investigaciones permitiendo ser el eje conclusivo al estudio.

PALABRAS CLAVE:

- **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**
- **ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**
- **ASOCIACIONES DE SERVICIOS**

ABSTRACT

The present research project had as objective to determine the administrative impact generated in the activities of the associations that are members of the actors of the Popular and Solidarity Economy of the Province of Cotopaxi. In order to achieve this objective, several types of information have been collected. In the first instance, statistical historical data have been used on the number of Associations existing in the province. In this sense, a survey was carried out to the members of the service associations Through the application of surveys; The same ones that were directed to a sample of 44 members of the associations. Subsequently the alternative hypothesis was accepted in which it is pointed out that the administrative management positively affects the activities of the service associations that are members of the actors of the Popular and Solidarity Economy of the Province of Cotopaxi; For this purpose, the analysis has been carried out by means of the elaboration of statistical tables that allowed to measure the relationship between the various administrative processes, such as: planning, organization, management and control within each of the Service associations and their impact on their activities. Finally, a model of an administrative management manual adapted to the needs and requirements of the Associations was developed, which allowed the study to issue the conclusions and recommendations that will serve as a basis for future research, allowing the study to be the final axis.

KEYWORDS:

- **ADMINISTRATIVE MANAGEMENT**
- **POPULAR AND SOLIDARITY ECONOMY**
- **ASSOCIATIONS OF SERVICES**

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de Investigación

“Análisis sobre el impacto administrativo generado en las actividades de las asociaciones de servicios de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la Provincia de Cotopaxi”

1.2. Área de Influencia

Asociaciones de servicios que son miembros de los Actores de la Economía Popular y Solidaria de la Provincia de Cotopaxi.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Contextualización

a) Macro

Los orígenes de la economía social y solidaria tienen su auge en la década de los años 60 debido al autoritarismo político que se encontraba reinando en el continente europeo por esta razón se dio paso a la migración, provocada por una gran crisis que surgió en el sector. Según información del Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS, 2013) la economía ecuatoriana ha sido relativamente dinámica en esta última década, luego de la recuperación de la crisis financiera que sufrió a finales de los años noventa, por esta razón en la actualidad existen varias redes mundiales que son las que se encargan de regular la Economía Social y Solidaria cuyo movimiento social tuvo mayor impacto y aceptación en los años 2000 – 2007 ya que su foco central es el buscar la Alianza entre diversos países para un mundo mucho más solidario, plural y responsable.

En este sentido, se destaca que a nivel internacional existen tres organismos que ayudan a la economía social siendo estos: la Red Intercontinental de Promoción de la Economía Social y Solidaria, el Fórum Asiático de Economía Solidaria, la Red Norteamericana de Economía Solidaria de allí que se ha registrado en América Latina un paulatino crecimiento de las prácticas y discursos mismos que son asociados a estos nombres como: economía solidaria, economía de la solidaridad, economía comunitaria, economía popular y solidaria, economía social, economía social y solidaria, economía del trabajo, economía alternativa, economía plural, otra economía.

A esto es a lo que han contribuido varias de las circunstancias que se encuentran interrelacionadas como se mencionan a continuación: la creciente incapacidad del modelo neoliberal de mercado para resolver la cuestión social que genera, la subsecuente incapacidad del Estado para atender a esa necesidad masiva de acción asistencial, y la percepción de que el mercado excluye masas crecientes de trabajadores y consumidores, a esto se agrega una persistente voluntad social de los movimientos auto convocados al Foro Social Mundial para incluir en su agenda la búsqueda de propuestas alternativas para la economía, la voluntad política manifestada por sus reiteradas apuestas electorales y las asambleas constituyentes en Bolivia, Ecuador, Venezuela que se adscriben a la idea de un nuevo socialismo del Siglo XXI. (Coraggio, 2014)

Debido a estos factores es que países como: Ecuador, México, Perú, Uruguay, Bolivia, Venezuela, Chile, Colombia son considerados los principales pioneros por realizar un emprendimiento solidario en el cual todos cooperan mediante la formación de asociaciones en la búsqueda de un bienestar económico general en donde se relacionan con actores civiles, los mismos que han considerado necesario el apoyo de actores políticos en donde los gobiernos de cada país son considerados un medio de sustento e impulso para que estos sectores sean atendidos. Es así como la economía social y solidaria se aplica en todo el mundo, pero a nivel Latinoamericano es el que más se ha

hecho representativo gracias a la clase baja, ya que esta ha sido marginada y por esta razón ha buscado la superación de un solo pueblo mediante la defensa de sus capitales. (Coraggio, 2014)

b) Meso

El Ecuador es un país que en la actualidad cuenta con una amplia historia de promoción y financiamiento de emprendimientos de sectores excluidos por organizaciones de la sociedad civil, y en especial ONGs y otros grupos solidarios debido a esto lo nuevo que ofrece la actual Constitución es que el Estado debe asumir una política activa de desarrollo de la economía popular y solidaria como una forma orgánica emancipadora de los trabajadores la principal cuestión al momento de definir políticas será la de sortear la tentación burocrática de “poner orden” en un mundo básicamente informal con la idea darwiniana, a la vez de poder lograr la integración al mercado mediante el impulso a los diferentes emprendimientos hacia el camino de las micro, pequeñas, medianas y finalmente grandes empresas de capital. (Alban, 2013)

Para conseguir esto es fundamental tener presente que consolidación, crecimiento, desarrollo y complejización de la economía popular y solidaria implica no sólo el trabajar sobre las cooperativas, asociaciones y comunidades ya existentes, sino que también se debe considerar el propiciar la asociación, la cooperación y formas no destructivas de competencia entre los actores de la economía popular en un sentido amplio, superando realmente la brecha entre políticas “sociales” y “económicas”, pero esto no puede decidirse en una mesa de debate de elites profesionales, sino que requiere la activa participación de los actores populares, en particular de los colectivos que tienen propuestas culturales y societales alternativas, debido a esto se considera como un gran desafío que debe enfrentar el gobierno para lograr una Economía Social y Solidaria ya que en realidad no hay modelos actualmente. (Alban, 2013)

Varios autores concuerdan en que no hay un sendero cierto y lineal de desarrollo de la economía popular y solidaria en el que pueda mapearse y proveer una ruta programada de acción, ya que nos encontramos ante un amplio campo de acción que debe dar lugar a la experimentación, al desarrollo rizomático, al aprendizaje sobre la marcha, y ello requiere de espacios públicos plurales y democráticos. Puesto que no se trata de promover la gran industria o de meramente substituir importaciones, sino de acompañar el desarrollo de nuevos actores socioeconómicos y a la vez de cambiar el campo de fuerzas en la economía, por lo que una política central, es profundizar la transformación del estilo de gestión de la política. (Alban, 2013)

c) Micro

Desde el año 2011, en nuestro país Ecuador se reconoce, a través de la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), a la Economía Popular y Solidaria (EPS) como una forma de organización económica en la que todos sus integrantes, ya sea individual y colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios mediante relaciones basadas no solamente en la solidaridad sino también en la cooperación y reciprocidad, situando al ser humano como sujeto y fin de su actividad, según el Art. 1 que dice lo siguiente:

De la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, aprobada en 2011, la define como “una forma de organización económica en la que sus integrantes se unen para producir, intercambiar, comercializar, financiar, consumir bienes y servicios que les permitan satisfacer sus necesidades para generar ingresos.

La actual ley reconoce que son formas de organización de la economía popular y solidaria a los diferentes sectores como: el sector comunitario, el sector asociativo, el sector cooperativo (relacionado con la producción, el consumo, la vivienda, el ahorro y crédito, y los servicios) así como también a las diversas unidades económicas y populares. (Social, 2011)

La economía popular y solidaria es considerada en la actualidad como un sector amplio e importante, pese a estar diversificado y fragmentado, según (Lideres, 2015) en el Ecuador se han contabilizado hasta mayo del año pasado 8.154 organizaciones en este segmento 7.237 las mismas que están enmarcadas en lo que actualmente se conoce como el sector real, el mismo que incluye: asociaciones, cooperativas de economía popular y solidaria, organismos de integración y comunitarios allí se encuentran integradas comunidades campesinas, grupos de artesanos y pequeños productores que se encuentran repartidos principalmente en las provincias de Pichincha, Guayas, Manabí, Tungurahua y Azuay según estadísticas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

La tarea de las organizaciones de la economía popular y solidaria se caracteriza principalmente por el trabajo comunitario y su objetivo primordial es el de cubrir y garantizar las diversas necesidades de los socios e integrantes de cooperativas, asociaciones, cajas comunales ya que esta actividad en la actualidad tiene un peso creciente en el sector financiero nacional y en la economía en general.

Actualmente, existe evidencia de que la institucionalidad creada y que ha sido modificada en la Constitución del Ecuador está funcionando casi en su totalidad con las nuevas normativas que se han establecido para ello, bajo la regulación y control de los entes que son participantes además de ello se cuenta con un registro depurado de los actores que forman parte de este sector por esta razón se ha garantizado que sus integrantes funcionen bajo los lineamientos establecidos por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria esto ha permitido entre muchos beneficios a procurar que dichos actores puedan acceder a los beneficios establecidos en la ley permitiéndoles de esta manera crear diversas ventajas competitivas (Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria, 2013)

Por esta razón se exterioriza que en nuestro país se están tomando medidas a través de ciertas políticas sociales para que las mismas ayuden e incentiven a los sectores con dificultades para acceder a un sistema económico tradicional, siendo así que en el año 2011 la economía ecuatoriana tuvo un crecimiento del 7,78% según el Banco Central, estas medidas nos permiten reconocer al Ecuador como un país íntegro que busca el poder ayudar a todos los sectores en especial a aquellos que durante mucho tiempo han sido ignorados o excluidos.

Debido a esto en la actualidad en el cantón Latacunga se ha determinado que existen varios comerciantes que con su propia iniciativa han logrado tener sus propios negocios y expandirlos en diferentes lugares como lo son en las cuatro plazas de la ciudad: El Salto, San Felipe, San Sebastián y La Laguna; y en los tres mercados: La Merced, Mercado Mayorista y Mercado Cerrado o como es el caso de algunos comerciantes informales transitar por las calles de la ciudad. En el Registro Catastral del año 2009 del GAD Municipal de Latacunga se constató la existencia de 800 comerciantes, y en la última encuesta realizada por los estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi se ha podido evidenciar que existe un total de 4.122 comerciantes de los cuales el 63,5% están ubicadas en El Salto, además de ello también se registró que tan solo el 33% de estos comerciantes está asociado. (Hora, 2011)

Es así que a través de estos datos se puede observar el desconocimiento que en la actualidad existe por parte de los comerciantes acerca de la correcta aplicación de la Economía Popular y Solidaria y de los varios beneficios que conlleva la misma para ayudar a sus negocios a crecer y a tener mayores posibilidades financieras. Por su parte el actual Gobierno mediante diversos programas y con el apoyo de varias Instituciones, trata de promocionar y promover este tercer sector económico para ayudar a sectores vulnerables que han sido olvidados por la economía tradicional, con el fin de incrementar la

producción de sus negocios para de esta manera poder generar más fuentes de empleo.

De allí surge la problemática de este proyecto de investigación que radica en la necesidad de ejecutar un análisis que permita conocer el impacto de la gestión administrativa generado en las actividades que llevan a cabo los miembros de las Asociaciones de Servicios de los Actores de la Economía Popular y Solidaria de la Provincia de Cotopaxi puesto que varios de estos se han derivado de la ejecución de proyectos de vinculación que han sido desarrollados por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga a través del Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y del Comercio.

d) Análisis crítico

Actualmente la Economía popular y Solidaria en el Ecuador está ganando aceptación por parte de la ciudadanía ya que la misma busca la interrelación social y humana de los pueblos pues de allí se da origen a las organizaciones sociales, cuyo máximo fin es la vida en convivencia con la comunidad, la naturaleza y no necesariamente la acumulación del capital de allí que principalmente se promueve este tipo de economía en las comunidades rurales para fomentar la producción, la transformación tecnológica y la comercialización.

Es por esta razón que considero relevante enfocarme en el estudio de la Economía Popular y Solidaria de la provincia de Cotopaxi principalmente en analizar el impacto administrativo generado en las actividades de los miembros de las Asociaciones de Servicios de los Actores de la Economía Popular y Solidaria de la Provincia ya que en la actualidad existe desconocimiento por parte de las Asociaciones acerca de cómo llevar una adecuada administración la misma que se adapte a sus diferentes necesidades y requerimientos, con el principal fin de desarrollar sus actividades de una manera mucho más eficiente y eficaz que a la vez les permita ser más competitivos en el ambiente actual,

puesto que en estos últimos años estas asociaciones han ido renovando su concepción y a la vez priorizando la igualdad entre sus miembros mediante la integración de los mismos para conseguir la potencialización de su economía y a futuro poder llegar a ser un sector de calidad que continúe aportando al buen desarrollo tanto social como económico de nuestro país Ecuador.

1.4. Justificación del problema

La ejecución de este proyecto es de vital importancia debido a que me permitirá analizar de forma verídica el impacto administrativo que se ha generado en las actividades de los miembros de las Asociaciones de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la Provincia de Cotopaxi. Derivado de la ejecución de diversos proyectos desarrollados por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga a través del Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y del Comercio.

La importancia del estudio de estas organizaciones asociativas se fundamenta en conocer las mejoras que se han tenido a través de la aplicación de una buena administración ya que de no ser así se realizará una propuesta que permita mejorar la calidad de las actividades de los actores de la economía popular y solidaria, impulsándolos a tener una perspectiva más amplia acerca de los procesos administrativos internos a la vez de que conozcan cada una de las funciones que deben desarrollar los miembros de las diversas áreas existentes en la Asociación para que de esta manera puedan conseguir los objetivos que se han planteado de una manera más organizada, eficiente y eficaz optimizando tiempo y recursos.

El fortalecimiento así como el desarrollo del sector Social y Solidario es fundamental dentro de la Economía Ecuatoriana para ello se hace mención: a la Constitución de la República del Ecuador (2008) en sus Art. 283 y 319 donde reconoce a la economía popular y solidaria además a sus diversas formas de organización. Esto se ratifica en la Ley Orgánica de Economía Popular y

Solidaria (2011) en el Art. 1 donde se la define como: Al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas... privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir... en el Art. 2 en lo pertinente literal c se reconoce a las asociaciones de producción de bienes o de servicios como una de las Formas de Organización de este Sector Social y Solidario. Con respecto a la convivencia de ejecutar este tipo de estudio es altamente beneficioso, pues lograra aportar tanto a: la universidad, estudiante ejecutor y a las asociaciones objeto de estudio.

Por su parte, la Universidad será beneficiada de manera directa el Departamento del CEAC, ya que contarán con una investigación que será veraz y documental acerca del impacto administrativo que se genera en las actividades de los beneficiarios de proyecto; además que el mismo servirá como componente para dar cumplimiento a la Ley Orgánica para la Educación Superior y del Reglamento Interno de Régimen Académico y Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

El beneficio para el estudiante investigador será la consolidación de los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de la malla académica de la carrera de Ingeniería Comercial mediante la práctica. A la vez cumplir con uno de los requisitos previos a la obtención del título académico superior según dispone la Ley Orgánica para la Educación Superior.

En el aspecto práctico y metodológico este tipo de investigación servirá como un referente y a la vez una guía metodológica que sustente futuros estudios del impacto administrativo que se genera en las actividades de estas formas de organización económica de Ecuador , lo que permitirá mantener información verídica, confiable y permanente de como la universidad está aportando a la comunidad.

1.5. Objetivos

1.6. Objetivo General

Analizar el impacto administrativo generado en las actividades de las asociaciones que son miembros de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la Provincia de Cotopaxi.

1.7. Objetivos Específicos

- Establecer las bases teóricas y legales que respaldan los lineamientos de estudio del impacto administrativo en los actores de la Economía Popular y Solidaria de la provincia de Cotopaxi.
- Realizar un diagnóstico que permita la generación de información para el estudio del impacto administrativo generado en las asociaciones objeto de estudio.
- Analizar la información obtenida para conocer el impacto administrativo generado en las actividades de las asociaciones objeto de estudio.
- Proponer un modelo de manual de procesos administrativos que se adapte a las necesidades y requerimientos de las asociaciones objeto de estudio garantizando así una mejor organización en las mismas.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Según (Aguilar, 2013) Afirma que: la economía popular y solidaria se la puede definir como una economía basada en los principios de la solidaridad y de la unión de un grupo de personas para realizar una actividad económica determinada tomando siempre en consideración al ser humano como un sujeto y fin, antes que busca de una utilidad económica que incluye al conjunto de actividades y organizaciones de carácter comunitario, asociativo, cooperativo, mutualista y demás formas colectivas conformadas para responder a las necesidades de empleo y de bienestar de los pueblos.

En el Ecuador, el sector económico popular y solidario se define como aquel conjunto de formas de organización económica-social en las que sus integrantes, ya sea de forma colectiva o individualmente, se encuentran desarrollando procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo ya sea de bienes o de servicios, de allí que las formas de organización del sector económico popular y solidario se encuentran incluyendo a todas las organizaciones de la economía popular y solidaria (EPS) y a las del sector financiero popular y solidario (SFPS).

Este tipo de organizaciones realizan sus actividades basándose en relaciones ya sean de solidaridad, cooperación y reciprocidad en las cuales ubican al ser humano como el sujeto y fin de toda actividad económica por sobre el lucro, la competencia y la acumulación de capital, por esta razón a las personas que se encuentran formando parte de este sector se las conoce con el nombre de unidades económicas populares (UEP), debido a esto las organizaciones del sector económico popular y solidario están conformadas por diversos sectores a los que se los clasifica de la siguiente manera: cooperativo, asociativo y comunitario. Las formas económicas más pequeñas conocidas

como UEP involucran a actores como: emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas, talleres artesanales y personas responsables de la economía del cuidado. (Solidaria S. d., 2012)

Además diario el Telégrafo (2013) ofreció como información que: el Director de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha declarado que la economía social y solidaria es aquella que “ofrece seguridad y crea oportunidades de empleo en un marco sostenible” y que en algunos países, incluido el Ecuador, “han adoptado mejoras en el marco legal de este tipo de economías”. En nuestro país es el tercer sector económico, compuesto por organizaciones populares que buscan la obtención de excedentes, tanto a nivel individual (microempresas) como para reinversión y generación de ingresos para la familia, y en las sociedades solidarias de personas (cooperativas, asociaciones) se reinvierte y reparte equitativamente beneficiando a sus socios, a su vez demostrando ser un instrumento para salir de la pobreza, redistribución del ingreso y de la riqueza.

Debido a esto se han creado dos tipos de segmentos dentro de la economía popular y solidaria los cuales se pueden identificar en la siguiente figura:



Figura 1: Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria

Como se puede observar en la figura anterior estos dos tipos de segmentos abarcan a un sin número de miembros que se encuentran inmersos en las ramas de producción, comercio y servicio y que según datos son más de 2'000.000 de microempresarios y empleados de éstos. Actualmente se estima que la economía popular y solidaria genera empleo para unos 3'000.000 de personas.

2.2. Bases teóricas

Desde hace algunos años, exactamente desde la implantación del actual régimen económico político en el Ecuador, se han venido desarrollando diferentes experiencias de organización popular y solidaria, que representan características y estilos de acción muy distintos a los de otras formas tradicionales de organización popular como lo son el sindicalismo y las organizaciones poblacionales y reivindicativas.

Efectivamente, en la Constituyente del año (2008), se establece que el sistema económico del país estará integrado por formas de organización ya sean de economía pública, privada, mixta, popular y solidaria. Debido a esto en abril del año 2011, la Asamblea Nacional opto por aprobar la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en febrero del año 2012 en la misma está en vigencia el reglamento de dicha ley.

Lo importante de esta normativa es el reconocimiento que se hace a las organizaciones de este tipo de economía, como se lo establece en el Art. 1 de la ley “donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento, consumo de bienes, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad,

orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital”.

También en el artículo 309 de la Constitución de la República se señala que el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y además por el popular y solidario. Con el fin de impulsar el buen desarrollo de la economía popular y solidaria, el artículo 311 de la misma Constitución señala que este nuevo sector financiero se compondrá tanto de entidades asociativas, cooperativas de ahorro y crédito, bancos comunales, cajas de ahorro entre otros, que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria de las micro, pequeñas, medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado además de preferencial por parte del Estado. A esto se añade que en el artículo 319 de la Constitución de la República establece que se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresas públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas incluso mixtas. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

La Economía Popular y Solidaria (2012) afirma que en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario reconoce las iniciativas de esta economía, como formas de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, se organizan a la vez que desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento, consumo de bienes o servicios, para satisfacer necesidades basándose en generar ingresos, sustentándose en relaciones de solidaridad, cooperación además de la reciprocidad, que privilegien al trabajo asimismo al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por encima de la apropiación, el lucro o la acumulación del capital.

Por tal razón en el Art. 7 se establece que la Ley tiene por principal objeto el de reconocer, fomentar, promover, proteger, regular, acompañar y supervisar la constitución, estructura y el funcionamiento de todas las formas

de organización de la economía popular y solidaria; además de normar las funciones de las entidades públicas que son responsables de la aplicación de la presente ley.

Es así como se puede clasificar a las formas de organización que la ley establece para el sector de la Economía Popular y Solidaria de la siguiente manera:



Figura 2: Forma Organizativa de la Economía Popular y Solidaria

En la figura muestra las formas organizativas de la Economía Popular y Solidaria que establece la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria con el principal fin de dar a conocer las políticas de supervisión, a la vez de promover los principios de la cooperación, así como también la democracia,

reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas a las que deben regirse y realizan las organizaciones de la EPS.

Según EMMA ARBELOA CASTILLO (2013) en su tesis doctoral titulada: El derecho a una buena Administración responsabilidad de los cargos públicos; expuesta en la Universidad Nacional a Distancia en España, realizó un estudio que conlleva al análisis para una buena administración.

La autora desarrolla un estudio relacionado con la buena administración indicando que esta representa un componente universal el cual data desde el siglo XIX, es considerada una disciplina que ha sido tratada por varios economistas de renombre llegando a alcanzar su máximo desarrollo en el siglo XX, definiéndola como la responsabilidad de lograr que los objetivos previstos se alcancen de forma eficiente, regulando una planificación y una organización, que debe basarse en un sin número de factores tales como: la delegación de funciones, el control y el respeto hacia el personal, en un ambiente capaz de explotar todo el potencial de los trabajadores.

Para lo cual se considera fundamental un salario justo, así como una cierta seguridad en el empleo, en el caso de que llegaran a faltar estos dos elementos se recomienda tomar en cuenta el “inspirar a los demás”.

La metodología del estudio fue de carácter documental utilizando fuentes bibliográficas tanto primarias como secundarias que ayudan a sustentar el contenido de la misma y a la vez nos permite confrontar varias definiciones para poder emitir un buen juicio crítico. Este estudio fue aplicado a instituciones de carácter público haciendo principal énfasis en los marcos regulatorios a los cuales estas se rigen como lo son las diversas leyes y normas establecidas por el gobierno español las mismas que deben ser respetadas y puestas en práctica.

Este estudio es de vital importancia para el proyecto de investigación que se está desarrollando por la suscrita debido a que la autora Arbeloa (2013) define a la buena administración como: algo más que una norma y un principio e incluso más que una visión teórica, sino como un objetivo mismo del estado fundamental para todo ciudadano, aunque como derecho de tercera generación¹⁹ tenga un reconocimiento desigual por los Estados y no se recoja en todos los ordenamientos jurídicos todavía.

Lo que da a notar lo relevante que es una buena administración en todo tipo de empresa y aún más en la actualidad ya que la mayoría de países busca de una u otra manera el incentivar la creación de empresas que puedan fomentar y dinamizar la economía estas deben regirse a las diversas leyes, normas y reglamentos así como a las ordenanzas de las instituciones que las promueven.

Por ello considero que una buena administración es necesaria sea cual sea el tipo de empresa o institución en la cual vaya a ser aplicada ya que permite que las cuatro fases: planificar, organizar dirigir y controlar sigan el proceso administrativo que les corresponde logrando resultados más óptimos y satisfactorios.

Por otra parte EMANUEL HERRERA (2013) en su estudio sobre: La Administración de empresas familiares en México principales problemas y retos que enfrentan expone que: una Empresa Familiar (EF) es considerada como una organización envuelta por culturas trascendentes y complejas, muy diferente a otro tipo de organizaciones en términos tanto de filosofía, propiedad, negocio y financiamiento, así como en la terminología del liderazgo y las relaciones que deben existir entre los miembros; además los valores del fundador radican en cuatro aspectos: la religión, la interacción familiar, la interacción con su grupo social y la experiencia individual.

Se piensa que una empresa familiar es administrada y dirigida de manera intuitiva, y por lo tanto, de una manera poco profesional e informal, muy contraria a las empresas que no son familiares. Cuando es fundada la empresa familiar, la estructura suele ser simple, el fundador adapta la empresa a su manera y el personal que se encuentra a su cargo suele conseguir los objetivos a corto plazo, por eso es de vital importancia para la empresa que los valores del fundador se vean reflejados y sean la base en la cultura de la misma ya que desde un punto de vista empresarial, estos son el reflejo de los principios de la familia propietaria.

La metodología del estudio fue de carácter cualitativo debido a que no se contó con un estándar que ayude a identificar si las empresas familiares pertenecen o no a las PYMES a más de considerar que las EF son muy complejas debido al sistema familiar-emocional que estas presentan en su sistema administrativo.

Por ende se considera esta investigación muy trascendental ya que nos permitirá identificar las diversas barreras que se pueden presentar en la realización de este proyecto debido a que en varias de las asociaciones que se encuentran en estudio podemos notar la característica que son de índole familiar de esta manera se podrá dar una solución más acorde a su situación administrativa actual y así poder mejorarla a futuro.

2.2.1. Economía Popular y Solidaria del Sector Asociativo de Cotopaxi

En la zona 3 nombre con el que es conocida la provincia de Cotopaxi en la EPS desde hace varios años se ha venido impulsando la inclusión de los diferentes sectores como son de catering, limpieza, manufactura, confecciones y otras unidades económicas populares puesto que son considerados un sector muy importante ya que podrán incidir en la economía nacional. En la actualidad la EPS es considerada como una parte del poder ciudadano, por eso se trata

de mantener constantes diálogos con los actores de la Economía Popular y Solidaria para fortalecerse y ser continuos en todo el territorio nacional.

Según el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES, 2015) nos proporciona información acerca de la Zona 3, en donde durante el año 2015, se realizaron ocho jornadas de inclusión económica con la participación de 1.268 actores de la EPS; además, se realizó una Jornada Zonal en la que se contó con la participación de 66 organizaciones. Carlos Cando, añadió que todos los esfuerzos son necesarios para apoyar a los ecuatorianos que forman parte de la economía popular y solidaria y que hacen emprendimientos productivos para que el país pueda ir superando las dificultades económicas por las que atraviesa.

Medardo Olivo, coordinador zonal del Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS), dijo que el objetivo de la Red de actores de la EPS, es la búsqueda que cada uno de los actores tenga autonomía a la vez que sea un espacio de participación continua. “La Red es un espacio de empoderamiento de los actores EPS y este proceso organizativo se está llevando a cabo en todo el país. En la Zona 3 estamos teniendo una buena acogida, hay mucho interés y empeño por fortalecer esta Red”.

2.2.2. Economía Popular

La Economía popular y democracia están indisolublemente relacionadas ya que al referirnos a esto se trata de la misma relación que existe entre la socialización de la riqueza (asociación, producción y distribución autónoma de los productores libres) y la socialización del poder (la democracia radical, el autogobierno). O a su vez de la relación que existe entre la autogestión y autogobierno. Entre la autonomía y el poder popular. En el actual contexto de la crisis del capital (pero más allá del capital), consideramos que la economía popular o también conocida como economía social es un elemento propicio para pensar en la transición a una sociedad poscapitalista, que favorezca a el

desarrollo del “área de producción no capitalista” y a la vez que confronte con la concepción clásica que proponía la centralidad de la propiedad estatal. (Stratta, 2015).

2.2.3. Economía Solidaria

Por su parte el autor (Razeto, 2008) menciona que la economía solidaria o economía de solidaridad es considerada como una búsqueda teórica y práctica de formas alternativas de hacer economía, las mismas que están basadas en la solidaridad y el trabajo.

El principio o fundamento de la economía de solidaridad es la introducción de niveles crecientes y cualitativamente superiores de solidaridad en las actividades, ya sean estas organizaciones e instituciones económicas, tanto a nivel de las empresas como en los mercados y en las políticas públicas, de esta forma incrementa la eficiencia micro y macroeconómica, además de generar un conjunto de diversos beneficios tanto de índole sociales y culturales que pretenden favorecer a toda la sociedad en general.

2.2.4. Economía Popular y Solidaria

La Economía Popular y Solidaria (EPS) se encuentra constituyendo una alternativa consolidada para las capas menos favorecidas dentro de la economía ecuatoriana. La misma que se desarrolla mediante la creación e implementación de emprendimientos, que en la mayoría de los casos no tienen una larga vida. A pesar de lo mencionado anteriormente el gobierno ecuatoriano otorga facilidades para el desarrollo de dichos emprendimientos locales. Consecuentemente, el objetivo de este trabajo es diagnosticar con carácter estratégico la economía popular y solidaria con sus emprendimientos. Se presenta una metodología de diagnóstico que consta de cuatro etapas orientadas a evaluar el estado de los emprendimientos de EPS en el Ecuador a partir de una clasificación taxonómica de estos. La implementación de este procedimiento permitirá conocer desde la fuente la situación real de los emprendimientos de la EPS y sus implicaciones, lo cual encuentra respaldo legal en la Constitución del Ecuador. (Boza, 2016)

2.2.5. Formas de organización de la Economía Popular y Solidaria

Según la (SEPS, 2015) considera que la economía popular y solidaria de nuestro país está integrada por las organizaciones de las diferentes zonas existentes en el país de allí que cada una realiza actividades ya sean tanto de producción como de servicios entre otros.

Debido a esto es que la ley reconoce que son formas de organización de la economía popular y solidaria el sector comunitario, el sector asociativo, el sector cooperativo mismo que está relacionado con producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito, y servicios así como a las unidades económicas y populares cuya legitimación se la puede encontrar en los artículos 73, 74, 75, 76 y 77 de la ley en donde se establecen la creación de las Unidades Económicas Populares (UEP) que son “emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas y artesanos”.

2.2.6. Sector Cooperativo

Se reconoce que el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido de una forma voluntaria con el fin de satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad ya sea conjunta o de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social se lo denominara sector cooperativo. De allí que las cooperativas, según la actividad principal que desarrollen, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos que son: de producción, de consumo, de vivienda, de ahorro y crédito o a su vez de servicios.

Artículo 21.- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

2.2.7. Sector Asociativo

Acorde a la ley se define como el conjunto de asociaciones que están constituidas tanto por personas naturales que realizan actividades económicas

productivas, similares o complementarias, con el principal objeto de producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, mediante el auto abastecerse de materia prima, insumos, herramientas, tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción de una forma solidaria y auto gestionada.

Artículo 18.- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

2.2.8. Sector Comunitario

Se hace mención que el sector comunitario es aquel conjunto de organizaciones, que se encuentran vinculadas por relaciones ya sean de: territorio, familiares, identidades étnicas, culturales, de género, de cuidado de la naturaleza, urbanas o rurales; o, de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades las mismas que mediante el trabajo conjunto, tienen por objeto el de la producción, comercialización, distribución y consumo de bienes o servicios que sean lícitos y socialmente necesarios, en forma solidaria y auto gestionada.

Artículo 15.- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

2.2.9. Unidades Económicas populares

Las unidades populares se dedican principalmente a la economía del cuidado, los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas y talleres artesanales; los mismos que realizan actividades económicas ya sean de producción, comercialización de bienes y prestación de servicios para que estas sean promovidas con el fin de fomentar la asociación y la solidaridad.

2.2.10. Entidades Involucradas

Para el autor (Ortega, 2014) las entidades involucradas en el proceso para el fomento y promoción del sector de la Economía Popular y Solidaria están enmarcadas en un modelo sistemático, integral y articulado que se encuentran

relacionadas con una serie de entidades las mismas que se pueden identificar en la siguiente figura:



Figura 3: Entidades Involucradas en la Economía Popular y Solidaria

Las diferentes entidades que se encuentran involucradas en la Economía Popular y Solidaria tienen como objetivo el de crear capacidades para que los actores de la Economía Popular y Solidaria se puedan consolidar como sujetos económicos-sociales-políticos que participan en el nuevo régimen del buen vivir. Además deben crear las condiciones que garanticen el buen desarrollo de los actores de la Economía Popular y Solidaria a través de su acceso a los factores productivos y de la coordinación y articulación de políticas, normas y acciones que impulsan y/o ejecutan las Instituciones del Estado, los gobiernos autónomos descentralizados, las organizaciones sociales, las universidades y la comunidad en general.

A más de los objetivos que se mencionaron estas instituciones tienen la capacidad de generar las oportunidades y espacios para el fortalecimiento y dinamización de los procesos de producción, distribución, circulación, financiamiento, comercialización, consumo de bienes o servicios que promueven los actores de la economía popular y solidaria.

2.2.11. Actores de la Economía Popular y Solidaria

El equipo técnico del (MIES) da a conocer y a su vez define lo que son las formas de organización de la economía popular y solidaria las mismas que sujetándose a la presente ley, se las puede clasificar en las siguientes figuras así:

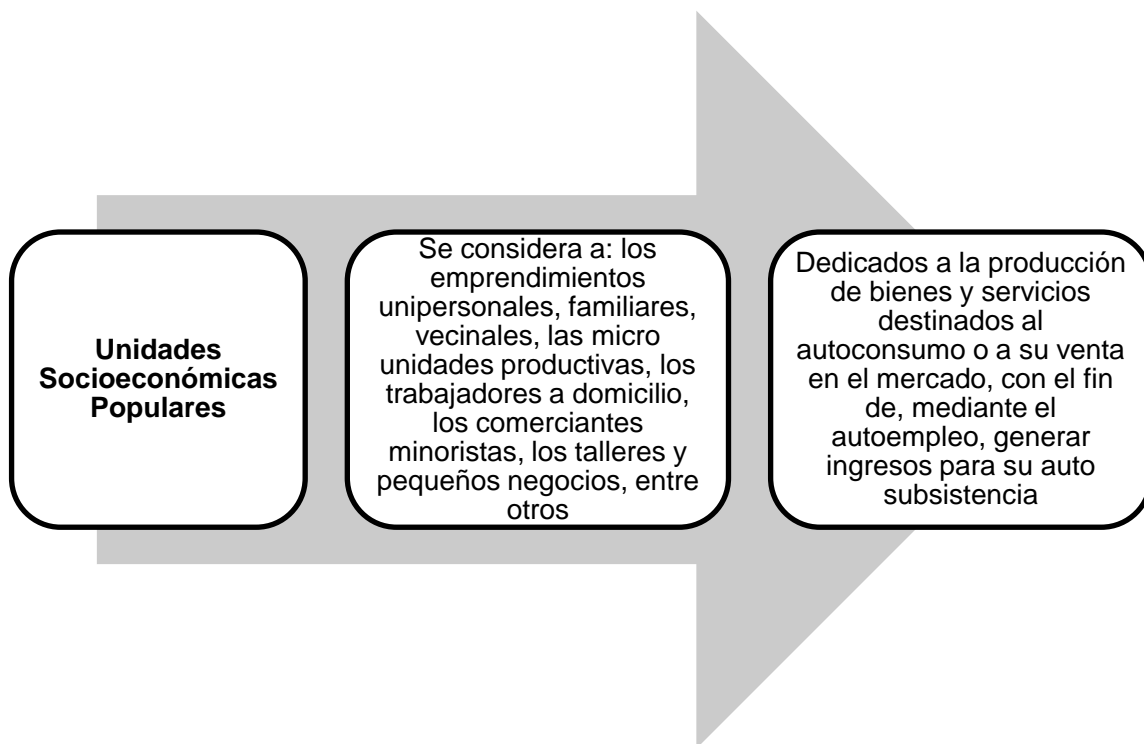


Figura 4: Unidades Socioeconómicas Populares

Las Unidades Socioeconómicas Populares se considera así a las diferentes formas de asociación existentes que oferta bienes o servicios para el autoconsumo y que con el pasar del tiempo se han ido integrando tanto por la necesidad de auto sustentarse así como la de poder obtener ingresos económicos para solventar sus gastos ya que en muchos de los casos estas unidades pertenecen a los sectores poblacionales que perciben ingresos económicos muy bajos pero que a más de esto debido a sus situaciones requieren de la ayuda de otras instituciones de apoyo para poder salir adelante.

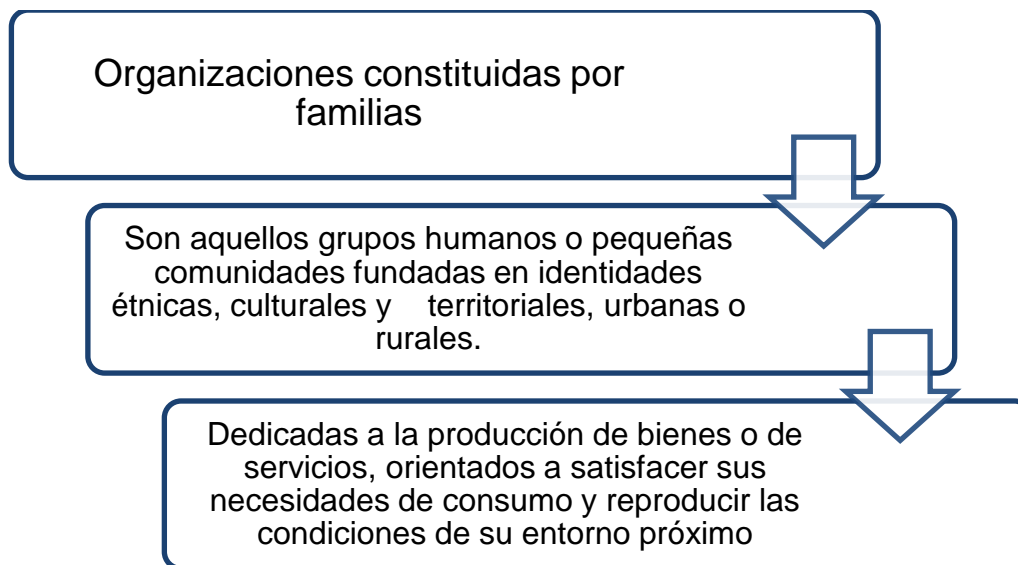


Figura 5: Organizaciones Constituidas por Familias

En esta figura se menciona que una organización constituida por familias, es aquella que está compuesta por agrupaciones de un mismo entorno tales como: los comedores populares, las organizaciones de turismo comunitario, las casas campesinas, los bancos comunales entre otros que constituyen el Sector Comunitario con el fin en común de producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades de consumo promoviendo de esta forma sus diversas tradiciones y culturas que ayudan a mantener su identidad.

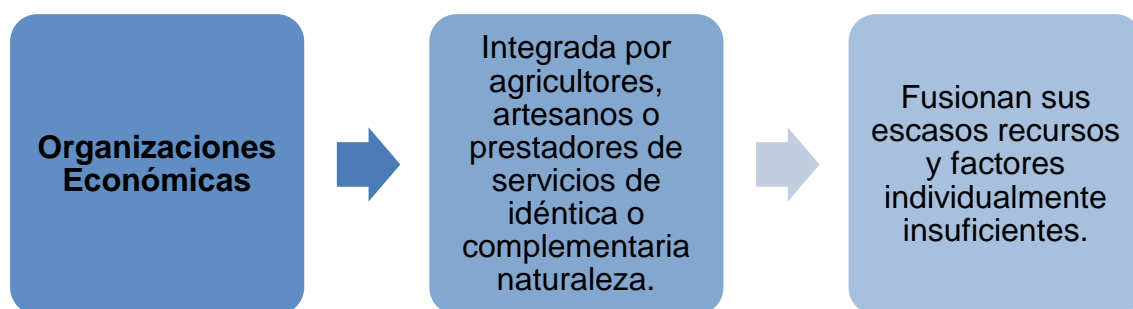


Figura 6: Organizaciones Económicas

Las organizaciones económicas son un tipo de agrupaciones que constituyen el denominado Sector Asociativo en donde se puede mencionar a las microempresas asociativas, a las asociaciones de producción de bienes y

servicios entre otros mismos que buscan producir o comercializar en común y después de esto se distribuyen entre los asociados los beneficios que han obtenido.



Figura 7: Organizaciones Cooperativas

En la presente figura se hace mención a la definición de lo que son las organizaciones cooperativas dentro de la economía popular y solidaria de allí se puede manifestar que actualmente este grupo se encuentra formando lo que se denomina el Sector Cooperativista en el mismo que se pueden destacar principalmente a los grupos que se encuentran relacionados con las diferentes actividades como lo son de producción así como también las de consumo, vivienda, ahorro y crédito, y servicios, es decir este sector se dedica a todo tipo de actividades que sean económicas.

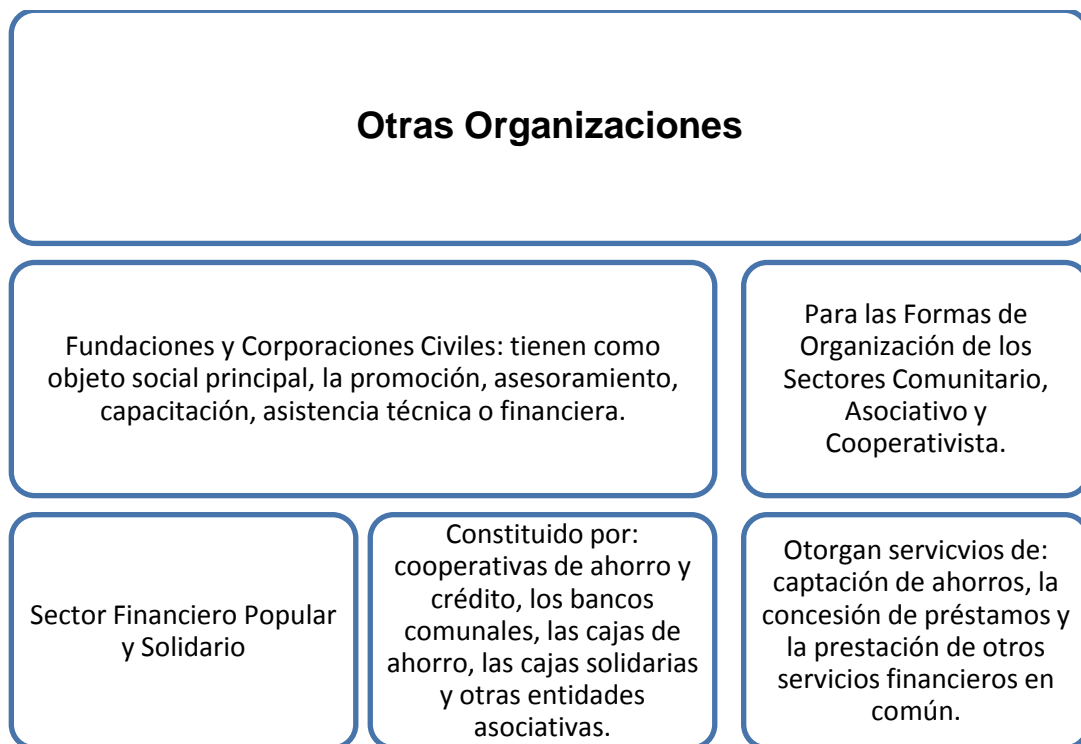


Figura 8: Otras Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria

En la presente figura se describen a Otras Organizaciones que también son parte de los actores de la Economía Popular y Solidaria que ofertan un sin número de servicios ya sean como objeto social o financieros cabe recalcar que se excluyen de la economía popular y solidaria a las formas asociativas gremiales, profesionales, laborales, culturales, deportivas, religiosas, entre otras, cuyo objeto social principal, no sea la realización de actividades económicas de producción de bienes y servicios o que a su vez no cumplan con los valores, principios y características que sustentan la economía popular y solidaria así como también se excluye de estas organizaciones a las empresas que integran el sector privado, sean individuales o constituidas como sociedades de personas o de capital, y que tengan como objeto principal la realización de actividades económicas o actos de comercio con terceros, con fines lucrativos.

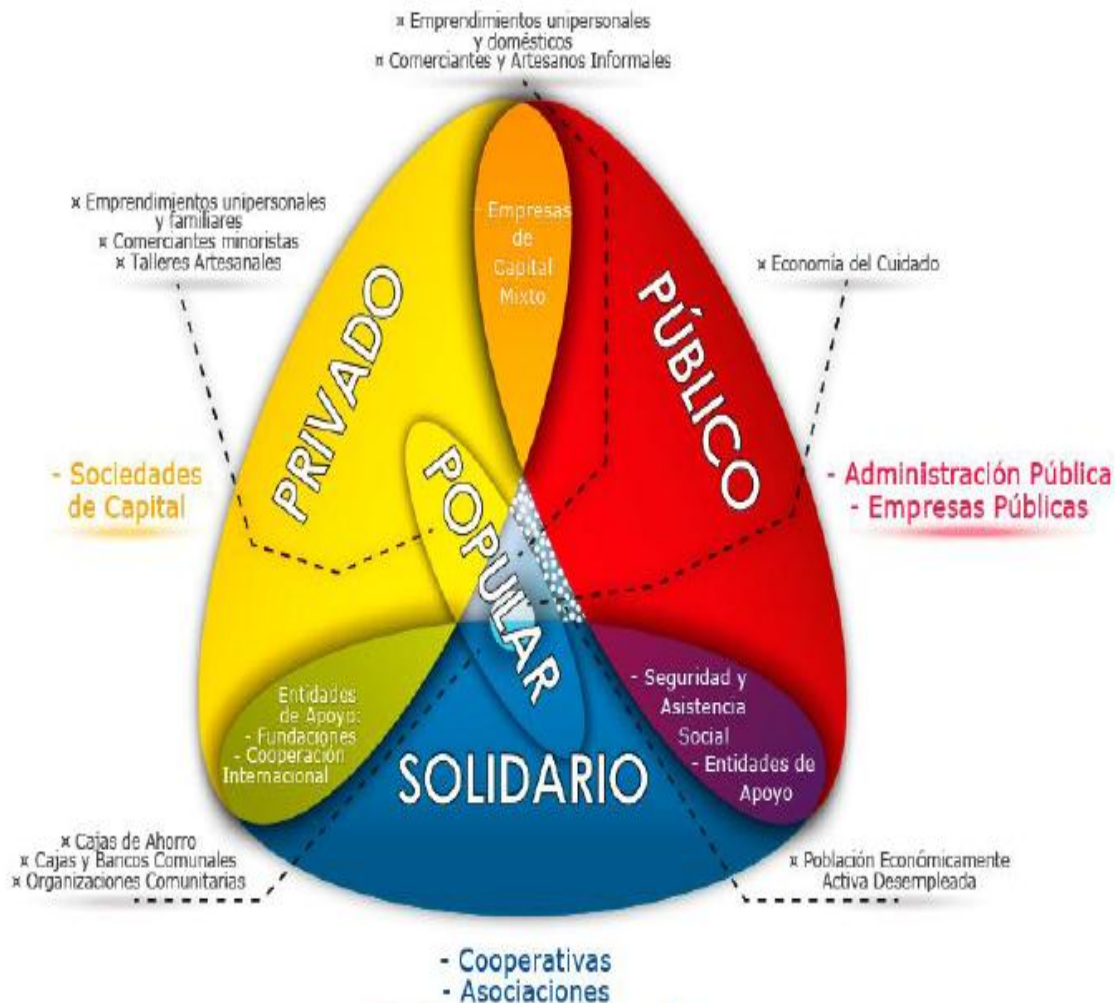


Figura 9: Diagrama del Sistema Económico Social y Solidario en Ecuador

Fuente: Constitución de la República del Ecuador, LOEPS.

El diagrama del Sistema Económico Social y Solidario en Ecuador, representado en la figura, nos muestra a todos los agentes económicos que corresponden a cada sector del sistema y a los que se ubican en los sectores mixtos, según la forma de organización y el fin de las actividades que llevan a cabo de allí es que se puede notar la interrelación que existe entre la economía tanto privada así como en la economía pública del Ecuador que actualmente se encuentra sufriendo varios cambios que son muy radicales puesto que se ha dado lugar al surgimiento de esta forma de organización económica conocida como Economía Popular y Solidaria que de una u otra manera viene a formar

parte de este sistema basándose en la solidaridad, la cooperación y la reciprocidad como norma para todos sus integrantes los mismos que dependiendo de su tipo de actividad ya sea de forma individual o colectiva deben estar organizados para poder desarrollar de forma eficiente y eficaz sus procesos tanto de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y de consumo de los bienes y servicios que ofertan.

2.3. Base Conceptual

2.3.1. Proceso administrativo

Según información que detalla el autor (Ramos Molina, 2014) se define al proceso administrativo como aquel conjunto de acciones que se encuentran interrelacionadas e interdependientes y a la vez conforman la función de administración y que involucra a diferentes actividades mismas que son tendientes a la consecución de un determinado fin a través de la utilización óptima de los recursos ya sean estos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

2.3.2. Diagnóstico administrativo

Mediante el aporte de (Herrera Monterroso, 2016) podemos manifestar que el diagnóstico administrativo es un estudio sistemático, integral y periódico que tiene como propósito fundamental conocer la organización administrativa y el funcionamiento del área objeto de estudio, con la finalidad de detectar las causas y efectos de los problemas administrativos de la empresa, para analizar y proponer alternativas viables de solución que ayuden a la erradicación de los mismos.

Además el diagnóstico administrativo se conforma de las siguientes etapas que se las puede resumir de la siguiente manera:

Recopilación de información, Análisis organizacional o administrativo, Obtención de conclusiones, Propuesta y plan de acción.

2.3.3. Análisis administrativo

El autor (Cruz Chimal, 2013) manifiesta que es aquella fase del Diagnóstico Administrativo que tiene como principal objetivo el de comparar la información que es registrada en la etapa de análisis y a su vez los aspectos técnicos establecidos, a efecto de poder enumerar los hallazgos y a futuro determinar los puntos críticos que se encuentran afectando al buen desempeño del área que se está siendo evaluada.

2.3.4. Análisis de la estructura

Partiendo de los conceptos de (Herrera Monterroso, 2016) se puede concluir que el análisis de estructura es un proceso el cual comprende principalmente el estudio de cada uno de los componentes que se encuentren integrando la estructura organizacional de una determinada empresa, para poder determinar si la forma en la que se encuentran organizados está ayudando o no con el cumplimiento y la consecución de la misión, visión y objetivos de la misma y a su vez de la empresa en general.

2.3.5. Análisis de funciones

De acuerdo a lo que enuncia (Ramos Molina, 2014) el análisis de funciones es aquello que comprende el estudio de cada una de las funciones que son asignadas al área objeto de estudio, así como todas las atribuciones y las obligaciones que tienen que cumplir cada miembro de la organización para el desempeño del trabajo, de allí que la principal base para este tipo de análisis la representa cada uno de los puestos de trabajo que integran la estructura organizacional.

2.3.6. Análisis de procesos

En referencia a este aspecto la autora (Torres, 2013) nos cita que este análisis comprende el estudio de todos los procesos que se desarrollan dentro del área objeto de estudio, así como el aporte que ofrecen parcialmente a los procesos generales de la organización en los cuales se ve involucrada la base

para este tipo de análisis, misma que representa la secuencia de cada una de las actividades que se desarrollan dentro del área objeto de estudio.

2.3.7. Análisis de relaciones

Para (Torres, 2013) el análisis de relaciones es aquello que implica el estudio de la coordinación, comunicación y dependencia que existe entre todos los elementos que son integrantes de la organización en general y que a su vez se encuentran relacionados con el área objeto de estudio.

Además los tipos de relaciones que son necesarias definir y evaluar son las siguientes:

- Entre los niveles jerárquicos que integran la estructura organizacional del área objeto de estudio.
- Entre el personal en general del área objeto de estudio con las otras áreas.
- Entre las funciones y los puestos de trabajo que integran el área.
- Entre los procesos generales de la organización en los cuales dependencia del área en por lo menos una de sus actividades componentes.

2.4. Proceso Administrativo

Un proceso es un conjunto de pasos o etapas considerados necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo por tal razón el proceso administrativo viene a ser el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral y a su vez está compuesto por una fase mecánica y una dinámica. (Bustos, 2003)

- Fase Mecánica: comprende a la planeación misma que trata de las cosas que va hacer la empresa y a la organización que se enfoca en cómo se las va a realizar.

- Fase Dinámica: aquí está la dirección que se encarga de ver que se realicen las tareas y por último se encuentra el control que dirá como se han realizado las tareas.

2.4.1. Etapas del Análisis Administrativo

El Análisis Administrativo implica la interrelación de una serie de etapas que se dan en forma continua y dinámica. Existen diferentes perspectivas de las etapas del proceso administrativo según diferentes autores, sin embargo todas coinciden en ciertos aspectos fundamentales para el cumplimiento de los objetivos planteados en una organización.

2.4.2. Recopilación de información

La información que se recoge debe ser lo más exacta posible, pues representa la base para las futuras conclusiones, cuando el analista es experto en diagnósticos bastará la información objetiva con solo observar o intuir cual es el problema directo o al menos tratar de comprender los síntomas directos; la información deberá ser procesada y analizada con mucho cuidado pues de ella dependerán las posibles soluciones a los problemas detectados, es necesario indicar que cada fuente de información es variada y diferente en relación a la fuente original y que cada una de ellas agrega valor al analizarla y contribuye a la solución final. (Herrera, 2007)

En todo proceso de recolección de datos existe la información a substituir, si se tiene a mano se procesa y analiza en forma inmediata, si no se cuenta con ella se crea, es decir se recopila de fuentes personales con información verbal directa y luego se ampara con fuentes legales y otros documentos del área afectada, para realizar en forma breve y rápida el análisis de lo recolectado que facilite la finalización del diagnóstico en el menor tiempo posible. También es necesario analizar la información de fuentes externas, pues indicará las características, las posibilidades y la situación particular del medio de cada elemento, sus funciones o actividades que puedan desarrollar en consonancia con el análisis del problema. Esta información es necesaria

para obtener otros criterios que ayuden a normalizar y orientar el estudio. (Herrera, 2007)

2.4.3. Análisis organizacional o administrativo

Esta fase del Diagnóstico Administrativo tiene como objetivo comparar la información registrada en la etapa de análisis y los aspectos técnicos establecidos, a efecto de enumerar los hallazgos y determinar los puntos críticos que afectan al buen desempeño del área evaluada.

Dentro de sus principales objetivos están:

- Recolectar datos que permitan obtener una idea general de la empresa.
- Determinar con datos reales la evolución de la empresa en un período más o menos largo, en lo referente a capital, ventas o servicios, recursos, etc. para analizar sistemáticamente si ha existido crecimiento o se ha desarrollado tanto en sus aspectos administrativos como también en los operativos.
- Investigar al personal, actividades, funciones, relaciones. (Herrera Monterroso, 2016)

2.4.4. Obtención de conclusiones

Todas las etapas del diagnóstico administrativo están íntimamente ligadas, cada una de ellas puede producir conclusiones, aún antes de finalizar la recolección de los datos, y por simple observación al inicio del estudio dando resultados comprobados posteriormente por medio de la información obtenida. Para realizar un análisis más completo es importante revisar sobre la evolución y desarrollo que han sufrido a través del tiempo y comparación de esos datos con otros similares, ya sean de otras áreas o departamentos dentro de la empresa o bien con otras empresas similares y finalmente verificar o comprobar si se ha logrado el objetivo fijado mediante un control efectivo de la situación. (Herrera, 2007)

2.4.5. Propuesta y plan de acción

Es la sincronización del detalle de las acciones a tomar, tanto para llevar en orden la investigación, el análisis de la información y para tener la facilidad de soluciones posibles en la organización o reorganización que determina cuales fases son necesarias para una investigación real, que áreas son afectadas en el estudio, que objetivo se persigue, cuáles recursos son necesarios para el análisis, obtener conclusiones que permitan recomendar las posibles soluciones o alternativas para un mejor resultado, evaluando el tiempo necesario, sus costos de y para la operación y la metodología a adoptar en el nuevo sistema indicado en todo el proceso de estudio. (Herrera Monterroso, 2016)

La propuesta y plan de acción en términos muy generales debe describir:

- Cómo aprovechar las fortalezas de la organización, para hacer frente a las oportunidades detectadas.
- Cómo minimizar las debilidades de la organización, para contrarrestar a las amenazas detectadas.

2.5. Bases Legales

Tal como su denominación lo indica, se incluyen todas las referencias legales que soportan el presente tema de la investigación. Para ello, se pueden consultar en:

A. La constitución nacional;

B. Las leyes orgánicas;

C. Las gacetas gubernamentales; entre otros dispositivos apropiados.

Es decir las bases legales no son más que las diversas leyes que se encuentran sustentando de forma legal el desarrollo del proyecto ya que son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite.

2.5.1. Constitución de la República del Ecuador

De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador que se encuentra vigente en el Capítulo cuarto de Soberanía económica en la Sección primera referente al Sistema económico y política económica se menciona lo siguiente en el Art. 283. : El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (socioambiental, 2008)

Además en el Art. 284. Se da a conocer lo siguiente: La política económica tendrá los siguientes objetivos:

1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.
2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividades sistémicas, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.
3. Asegurar la soberanía alimentaria y energética.
4. Promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia, dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas.
5. Lograr un desarrollo equilibrado del territorio nacional, la integración entre regiones, en el campo, entre el campo y la ciudad, en lo económico, social y cultural.
6. Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.

7. Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo.
8. Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes.
9. Impulsar un consumo social y ambientalmente responsable. (socioambiental, 2008)

De allí es que surge la importancia de que la Economía Popular y Solidaria se encuentre enmarcada bajo leyes para su correcta y adecuada funcionalidad en la consecución de sus objetivos, dándonos a notar actualmente lo primordial que es el estudio de este amplio sector económico y de la necesidad de continuar promoviéndolo para que pueda seguir teniendo la aceptación que merece para que en el futuro la sociedad tome mayor conciencia sobre el valor de la economía solidaria puesto que es un elemento para generar y mantener la paz social además de poder abrir caminos en la solución de problemas de las comunidades que son miembros de la misma.

2.5.2. Ley de Economía Popular y Solidaria

De acuerdo a la vigente Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en su Art. 1. Se hace mención a lo siguiente: Definición.- Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011)

También en el Art. 2. se da a conocer que: Ámbito.- Se rigen por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía

popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento. Las disposiciones de la presente Ley no se aplicarán a las formas asociativas gremiales, profesionales, laborales, culturales, deportivas, religiosas, entre otras, cuyo objeto social principal no sea la realización de actividades económicas de producción de bienes o prestación de servicios. Tampoco serán aplicables las disposiciones de la presente Ley, a las mutualistas y fondos de inversión, las mismas que se regirán por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Ley de Mercado de Valores, respectivamente. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011)

Debido a la importancia de este sector se ha establecido en el Art.3. :
Objeto.- La presente Ley tiene por objeto:

- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria;
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011)

Finalmente en la (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011) se han establecido incluso los principios a los que deben regirse todas las personas que se encuentran formando parte de la Economía Popular y Solidaria mismos que se encuentran muy bien especificados en el Art. 4. que dice lo siguiente:

Principios.- Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas y,
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

2.6. Sistemas de Variables

Según el autor (Avila, 2012) define que: una variable es una propiedad empírica que toma diferentes valores de un elemento a otro de la población. Incluye lo que puede llamarse atributo (nivel de medición nominal: distinción de clases); o cuasi-variables de nivel ordinal (distinciones de grado en términos de rango); o variables propiamente tales (niveles de medición intercalar y racional). Si los elementos de una población difieren en una propiedad, entonces esa propiedad es una variable. Si la propiedad no varía, entonces hablamos de una constante. Los elementos de una población siempre serán idénticas en ciertos aspectos, es decir, tienen características constantes: tendrán en común aquellas características que sirven para definir la población. Es así que se denominan valores de una variable las posibles alternativas o variaciones de respuesta, esto es, las diferenciaciones que existen entre los elementos con respecto a la característica en cuestión y que registramos en el instrumento de medición. Por ejemplo: la variable sexo tiene dos valores: femenino y masculino. En el caso de que la variable sólo tenga dos valores se denomina dicotómica.

2.6.1. Variable Independiente

El autor (Pino, 2012) manifiesta que una variable independiente es aquella que: tiene el dominio causal, es la variable que se presume que es la que causa o afecta a la otra en los resultados. La variable independiente es aquella que el experimentador modifica a voluntad para averiguar si sus modificaciones provocan o no cambios en las otras variables. Hay que recordar que la variable dependiente es la que toma valores diferentes en función de las modificaciones que sufre la variable independiente. En consecuencia, la variable independiente ejerce influencia o causan efecto en otras variables llamadas dependientes, y son las que permiten explicar a éstas. Además son aquellas que dentro de la relación causal que propone una hipótesis, se determinan como causas. Estas variables en un experimento, son manipuladas por el experimentador: la finalidad de este control directo es ver si genera cambios en la otra variable relacionada.

En el presente proyecto de investigación se ha definido que la variable independiente es la siguiente:

Variable Independiente:

La gestión administrativa generada en las Asociaciones de servicios que son miembros de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la Provincia de Cotopaxi.

2.6.2. Variable Dependiente

Para (Pino, 2012) una variable dependiente actúa como efecto de una causa que ejerce coerción. Cabe precisar que éstas designan las variables a explicar, los efectos o resultados respecto a los cuales hay que buscar un motivo o razón de ser. De manera podemos denominar variable efecto o condicionada, es aquella que es afectada por la presencia o acción de la variable independiente en los resultados. Son las que el estudioso observa o

mide, el propósito de esta observación es determinar si la variable independiente ha generado o no los cambios anunciados en las hipótesis.

En el presente proyecto de investigación se ha definido que la variable independiente es la siguiente:

Variable Dependiente:

Las actividades económicas de las Asociaciones de Servicios que son miembros de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la Provincia de Cotopaxi.

2.6.3. Definición nominal o conceptual

Gestión Administrativa

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que del ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa. Es importante que se tenga en cuenta que con el pasar de los años es mucha la competencia que se nos presenta por lo que siempre debemos estar informados de cómo realizarla de manera correcta. De todas formas, desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control.

Por lo tanto diremos que la gestión administrativa en una empresa se encarga de realizar estos procesos recién mencionados utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma. En definitiva se trata de un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente. Un proceso como la gestión administrativa es mucho más fácil de comprender descomponiéndolo en partes, identificando aquellas relaciones básicas; este tipo de modalidad de descripción se denomina modelo

y se utiliza para representar aquellas relaciones complejas. (Administración, 2014)

Por su parte (Angúlo, 2014) define a la gestión administrativa como aquel examen de la estructura administrativa o de sus componentes, para evaluar el grado de eficiencia y de eficacia con el cual se están cumpliendo la Planificación, la Organización, la Dirección, la Coordinación, la Ejecución y el Control de los objetivos trazados por la empresa, para corregir las deficiencias que pudieran existir, tendiendo al mejoramiento continuo de la misma, optimizando la productividad hasta lograr la calidad total y su control, mediante la mejor utilización de los recursos disponibles, conforme a procedimientos encuadrados dentro de normas y políticas de la verdadera administración.

Gestión Administrativa Moderna

Según menciona (Administración, 2014) la gestión administrativa moderna es la acción de confeccionar una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales y con un gobierno que sea mucho más eficaz. Pero si nos referimos a la gestión administrativa de una empresa entonces debemos tener en claro que la misma funciona en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador. En los casos donde se presentan situaciones algo más complejas para las que se necesitara la acumulación de los recursos materiales en una empresa, la gestión administrativa ocupa un lugar importantísimo para el cumplimiento de los objetivos.

Este es uno de los factores que más influyen en cuanto a la gestión administrativa pública, debido a que es fundamental en el crecimiento y desarrollo tanto en el ámbito social como en el económico de un país. Para que se produzca el correcto desarrollo de la gestión administrativa es necesario que la misma contribuya en una mejora para la eficiencia en el seno de la organización. El fin de la persona responsable de la gestión administrativa es

garantizar la disposición de determinadas capacidades y habilidades con respecto a este tema, por ejemplo, la capacidad de liderazgo, la de dirección y en especial, la capacidad de motivación que le puede proporcionar a su equipo de trabajo. Como complemento imprescindible no podemos ignorar el hecho de que en la actualidad para lograr el desarrollo de estas capacidades mencionadas, el responsable de la gestión administrativa de cualquier entidad debe disponer de fundamentos coherentes cuando lleve a cabo la utilización de los recursos económicos, materiales y humanos para el cumplimiento de los objetivos de la misma. (Administración, 2014)

Actividad Económica

Las actividades económicas son los procesos mediante los cuales se crean los bienes y servicios, a partir de unos factores de producción, que satisfacen las necesidades de los consumidores y es alrededor de estas que gira la economía de un país. Las actividades económicas también sirven para generar riqueza a las distintas comunidades, a través de los distintos tipos de actividades: actividades primarias, actividades secundarias y actividades terciarias mediante las cuales somos capaces de extraer, transformar y ofrecer servicios respectivamente. La forma en que se produce en una economía depende del sistema económico en que se halle, si es una economía en donde los individuos toman sus decisiones o si hay una autoridad central que toma las decisiones de producción. (Montoya, 2013)

Al ser los recursos usados finitos, es decir son limitados, deben existir prioridades a la hora de elegir que producir, cuanto producir, como producirlo y cómo distribuirlo es considerando esto que los agentes económicos: las familias, empresas, el gobierno, el sistema financiero y el resto del mundo deciden qué actividad económica realizar. La suma del valor a precios del mercado de todos los bienes y servicios que produce una economía en sus diferentes actividades económicas en un determinado periodo de tiempo, dentro de las fronteras geográficas, se denomina PIB.

Cualquier forma de actividad económica genera riqueza, pero ésta depende de múltiples factores propios de cada labor, por ejemplo: la competencia del mercado, los costos de producción, la tecnología existente, las limitaciones gubernamentales entre otros los cuales hace que algunas actividades económicas sean más rentables que otras. En general son las actividades terciarias o el sector de servicios el que tiene la mayor rentabilidad, luego las actividades secundarias o industriales y por último son las actividades primarias o extractivas las menos rentables.

2.6.4. Definición operacional

Para definir operacionalmente una variable es necesario establecer las normas y procedimientos que se seguirán para medirlas, en el presente caso considero que la gestión administrativa y las actividades económicas son variables cualitativas, se medirán de forma indirecta unidimensional mediante indicadores que denotaran la eficacia y el logro de los objetivos con respecto a la gestión administrativa así como el desempeño, la actitud y aptitud de los miembros de las áreas de trabajo con respecto a las actividades que realizan en las Asociaciones entre otros aspectos de alto impacto se ponderaran con puntuaciones establecidos en la escala de Likert en donde 1 será la ponderación más baja y 5 será la ponderación más alta, esto se llevara a cabo mediante el instrumento de la encuesta que previamente debe ser validado para finalmente obtener resultados veraces.

2.6.5. Hipótesis

- **Hipótesis Nula:**

La gestión administrativa no incide positivamente en las actividades económicas de las asociaciones de servicios que son miembros de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la Provincia de Cotopaxi.

- **Hipótesis Alternativa:**

La gestión administrativa incide positivamente en las actividades económicas de las asociaciones de servicios que son miembros de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la Provincia de Cotopaxi.

2.6.6. Operacionalización de las variables

Variable Independiente: La gestión administrativa

Tabla 1:

Matriz de operacionalización de variable independiente

Concepto	Categoría	Subcategoría	Ítem/Pregunta	Técnica
Gestión Administrativa: conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.	Administración en la Edad Antigua	Administración Pública	¿Una buena gestión administrativa conlleva a obtener beneficios en las actividades que realiza?	Encuesta
	Administración en la Edad Media	Administración Privada	¿En su área de trabajo existe una buena organización?	Encuesta
	Administración en la Edad Moderna	Administración Mixta	¿El encargado de dirección lo guía y supervisa para ejecutar lo planeado por la Asociación?	Encuesta
	Administración en la Edad Contemporánea		¿La Asociación cuenta internamente con un método de control que se lleve a cabo de forma continua?	Encuesta

Variable Dependiente:

Las actividades económicas

Tabla 2:**Matriz de operacionalización de variable dependiente**

Concepto	Categoría	Subcategoría	Ítem/Pregunta	Técnica
Actividades Económicas: Se llama así a todo proceso en donde se generan e intercambian bienes, productos o servicios para cubrir las necesidades de las personas a la vez que actividad económica permite la generación de la riqueza.	Actividades Económicas	Actividades Primarias	¿Las actividades que realiza en la Asociación son previamente planificadas?	Encuesta
		Actividades Secundarias	¿Al delimitar las actividades de trabajo que se deben llevar en cada área de la Asociación se podrán reducir los costos y el esfuerzo?	Encuesta
		Actividades Terciarias	Tiene usted correctamente establecido donde, como y cuando debe hacerse cada actividad de su área de trabajo	Encuesta
			¿Se controla de manera eficiente y eficaz las actividades que usted realiza?	

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

- **Investigación Descriptiva**

Se desarrollara una investigación descriptiva ya que se busca principalmente conocer un determinado fenómeno a través de una descripción exacta de sus actividades para poder establecer cómo es y cómo se está manifestando, ya que la meta no es solamente limitarnos a la recolección de datos, sino también a la predicción e identificación de las relaciones que puede existir entre dos o más variables involucradas, seleccionando una serie de cuestiones para así medir cada una de ellas.

- **Investigación de campo**

En segunda instancia se llevara a cabo una investigación de campo en la cual se va a recolectar datos directamente de los sujetos en investigación sin la intención de manipular o controlar variable alguna es decir sin alterar las condiciones existentes, además se empleara datos secundarios es decir información proveniente de diversas fuentes de tipo bibliográficas a partir de las cuales se elabora el marco teórico de la presente investigación.

3.2. Diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación obedece a un diseño metodológico basado en primera instancia en una investigación descriptiva y posteriormente de campo, debido a que en primero se evaluará el comportamiento que las variables de estudio han tenido en un determinado momento; para lo cual se obtendrá información mediante la utilización de diversas técnicas e instrumentos de investigación, la misma que es requerida para el análisis de la problemática en estudio, es por esto que en segundo ámbito se aplicara una investigación de campo en donde se recolectará datos cuantitativos que nos

serán muy útiles para establecer juicios de valor y a su vez poder plantear soluciones eficientes y eficaces en pro de mejora para la problemática planteada en esta investigación.

3.3. Población y muestra

- **Población**

Para la presente investigación se tomará como población a los miembros pertenecientes a todas las asociaciones que ofrecen servicios y que son parte de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la Provincia de Cotopaxi como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 3:

Asociaciones de los actores de la Economía Popular y Solidaria

Orden	Nombre de la Asociación	Cantidad de miembros de la Asociación	Ubicación
1	ASOSERAVI	10	PUJILI
2	ASOMUCFEPP	10	TOACAZO
3	ASOCATLUCER	10	BELISARIO QUEVEDO
4	ASOFRAEL	10	LATACUNGA
5	ASOSERIAMBU	10	LATACUNGA

- **Muestra**

Para el cálculo de la muestra se utilizara la población antes mencionada la misma que se encuentra conformada por 50 personas de esta manera reemplazando en la formula estadística se nos permite obtener los siguientes datos:

Fórmula para determinar la muestra:

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

Dónde:

N = 50 miembros de las Asociaciones de Servicios de Cotopaxi

Z= 95% probabilidad de éxito

s= 0,50 desviación estándar

e= 0,05 error

Proceso de cálculo:

$$\frac{50 \times 1,96^2 \times 0,5^2}{0,05^2(50 - 1) + (1,96^2 \times 0,5^2)}$$

$$\frac{50 \times 3,8416 \times 0,25}{0,0025(49) + (3,8416 \times 0,25)}$$

$$\frac{48,02}{0,1225 + 0,9604}$$

$$\frac{48,02}{1,0829}$$

$$n=44,34$$

n=44 miembros de las Asociaciones de Servicios.

Muestra: 44 miembros de las Asociaciones de Servicios.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**a. Fuentes de información**

En el presente proyecto de investigación se recopilara información de diversas fuentes tanto secundarias como primarias según la (Biblioteca de la Universidad de Alcalá, 2014) se hace mención a que las fuentes primarias contienen información nueva y original, resultado de un trabajo intelectual: Son documentos primarios: libros, revistas científicas y de entretenimiento, periódicos, diarios, documentos oficiales de instituciones

públicas, informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas, patentes, normas técnicas así mismo las fuentes secundarias contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales: Son fuentes secundarias: enciclopedias, antologías, directorios, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones.

b. Instrumentos de la investigación

Para esta investigación se utilizarán varias fuentes y técnicas que permitan recopilar información y datos congruentes con el estudio y que a su vez permitan dar una opinión crítica sobre la situación planteada. Además se utilizara el aporte de libros, artículos científicos, tesis relacionadas, estudios, informes así como leyes y normativas vigentes que ayudaran a establecer de mejor manera las conclusiones acerca del análisis de la problemática presentada estableciendo mejor los parámetros para dicha investigación.

Además como instrumento de esta investigación se tomará en cuenta el cuestionario el mismo que agrupa una serie de preguntas relativas a un determinado evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información y a la vez le permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos. Puesto que un diseño mal construido e inadecuado conlleva a recoger información incompleta, datos no precisos de esta manera genera información nada confiable.

Por esta razón el cuestionario que se aplicara en la presente investigación es en definitiva un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir, de allí que será indispensable el aplicárselo a los individuos cuya cantidad se determinó mediante la muestra, debe tomarse en consideración que al momento de aplicar el cuestionario debe estar presente el investigador para poder solventar alguna duda que existiese acerca de las preguntas planteadas.

c. Métodos de recolección de datos

Para la recolección de los datos primarios en esta investigación se utilizará la técnica de la encuesta que es definida como un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios los mismos que son diseñados en forma previa para la obtención de información específica y verídica que principalmente consiste en una interrogación verbal o escrita que se le realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para realizar una investigación a su vez puede ser estructurada, cuando está compuesta de listas formales de preguntas que se le formulan a todos por igual; o no estructurada, cuando permiten al encuestador ir modificando las preguntas con base a las respuestas que vaya dando el encuestado.

d. Definición de los sujetos/unidades de información

Las personas que intervendrán en la presente investigación de una forma directa son los gerentes, administradores y trabajadores que son miembros de las diferentes asociaciones de servicios que conforman a los actores de la Economía Popular y Solidaria de la Provincia de Cotopaxi, cabe recalcar que cada asociación funciona de manera independiente es decir cada una cuenta con sus instalaciones propias así como cada una poseen una autonomía administrativa puesto que en la actualidad tienen a su cargo personal de diferentes especialidades que se encuentra ofreciendo sus servicios a la ciudadanía de la provincia de Cotopaxi.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección

Con respecto a la fiabilidad del instrumento de recolección de la información que va a ser utilizado en esta investigación puedo considerarlo fiable ya que cumple con los requisitos para ser considerado así, ya que:

- La población se encuentra bien definida.
- Se ha explicado el método que se va a utilizar para recolectar los datos.

- Se ha detallado el método de muestreo.
- Se indican los datos de la muestra.
- Se ha indicado la ubicación geográfica de la muestra.
- Se conoce el cuestionario.

Para considerarlo válido puedo acotar que las preguntas del cuestionario fueron establecidas en base a las variables en estudio enfocándonos en el proceso administrativo principalmente en sus 4 etapas como lo son: la planificación, la organización, la dirección y el control que garantizaran la validez de las respuestas con respecto a las actividades de trabajo que se ejercen en la Asociación se tomó en cuenta la satisfacción en los puestos de trabajo, los medios con los que cuentan, así como el ambiente laboral entre otros aspectos por tal razón puedo argumentar que el cuestionario que se va a aplicar es válido y confiable para el fin que fue elaborado.

3.6. Procesamiento y análisis de la información

La información que va a ser recolectada en la presente investigación será procesada de forma ordenada de acuerdo a como se encuentre involucrada cada una de las asociaciones a las causas y efectos del problema de investigación para eso se ha establecido el siguiente plan:

➤ Plan para el procesamiento de la información

A continuación se dan a conocer algunas consideraciones:

- ✓ Revisión crítica de la información que ha sido recogida; es decir realizar una limpieza de la información que no es útil o que sea defectuosa.
- ✓ Tabulación o cuadros según las variables de la hipótesis.
- ✓ Manejo adecuado de la información (reajustes de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cualitativamente que no influyen significativamente en los análisis).
- ✓ Estudio estadístico de los datos para presentación de resultados.

➤ **Análisis de la información**

El análisis de la información se basará en los siguientes parámetros:

- ✓ Análisis de los resultados estadísticos en donde se destacará tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteadas.
- ✓ Interpretación de los resultados obtenidos apoyándose en el marco teórico.
- ✓ Comprobación de la hipótesis para la verificación estadística, se considera conveniente seguir la asesoría de un especialista.
- ✓ Establecimiento de las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Modelo de Encuesta

ENCUESTA PARA LAS ASOCIACIONES DE SERVICIOS DE LOS ACTORES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.

La presente encuesta servirá de base fundamental para determinar de qué manera incide la gestión administrativa en las asociaciones de servicios de la economía popular y solidaria de la provincia de Cotopaxi, en este sentido se pretende proponer un manual de procesos administrativos que se adapte a sus necesidades y requerimientos.

Agradecemos altamente su participación que será totalmente confidencial.

Instrucciones:

- Marque con una X la respuesta que crea conveniente.
- Si alguna pregunta no está clara pida explicación al encuestador.

Información personal:

Género:	
Femenino	
Masculino	

Instrucción :	
Primario	
Bachillerato	
Tercer Nivel	
Cuarto Nivel	

Área de la asociación en la que trabaja actualmente.

Área de dirección general	
Área administrativa y finanzas	
Área comercial	
Área operativa	
Ninguna de las anteriores	
Indique en cual	

Tiempo que lleva trabajando en esta área.

Menos de 2 años	
Entre 2 y 4 años	
Más de 4 años	

De acuerdo al proceso administrativo y los factores que corresponden señale el nivel de gestión en las siguientes preguntas en una escala de 1 a 5 en donde:

- 1 es Nunca,
- 2 es Muy pocas veces,
- 3 es Algunas veces,
- 4 es Casi siempre,
- 5 es Siempre.

1. Una buena Gestión Administrativa conlleva a obtener beneficios en las actividades económicas de la Asociación.

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

2. Considera que se planifica previamente cada actividad antes de ser desarrollada.

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

3. Usted considera que los procesos administrativos establecidos internamente en la Asociación no inciden en la rentabilidad obtenida.

SI..... NO.....

4. Se ha elaborado un plan de negocio previamente para que la asociación sea más eficaz.

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

5. Considera que al planificar adecuadamente se elimina los imprevistos que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades económicas de la Asociación.

SI..... NO.....

6. Esta de acuerdo que mediante la planificación se optimiza el uso de recursos tantos materiales, humanos y financieros.

SI..... NO.....

7. La Asociación cuenta con una estrategia de planificación para alcanzar lo que se ha planteado a futuro.

SI..... NO.....

8. Mediante una adecuada planificación, organización, dirección y control las actividades económicas de la Asociación pueden ser:

MALO..... REGULAR..... BUENO..... MUY BUENO..... EXCELENTE.....

9. Se ha establecido una estructura jerárquica para simplificar las actividades de trabajo de cada miembro de la Asociación.

SI..... NO.....

10. La administración le ha especificado por escrito todas las funciones que usted debe desarrollar en su puesto de trabajo.

SI..... NO.....

Si su respuesta es afirmativa, indique si esto incide en sus resultados y desempeño laboral.

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Si su respuesta es negativa, indique si esto incide en sus resultados y desempeño laboral.

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

11. En su área de trabajo la buena organización existe:

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

12. Al delimitar las actividades de trabajo que se deben llevar en cada área de la Asociación se podrá reducir los costos y el esfuerzo.

SI..... NO.....

13. Tiene usted correctamente establecido donde, como y cuando debe hacerse cada actividad de su puesto de trabajo.

SI..... NO.....

14. Cuenta usted con todos los medios necesarios para el correcto desarrollo de las actividades en su área de trabajo.

SI..... NO.....

15. La buena comunicación y la comprensión de todos los miembros en su área de trabajo ha permitido que se organicen mejor.

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

16. El área de dirección general lo orienta al cumplimiento de las metas que persigue la Asociación.

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

17. Cuando inició su trabajo en la Asociación, se lo capacitó acerca de cómo se deben realizar cada una de las actividades para las cuales fue usted contratado.

SI..... NO.....

18. El encargado del Área de Dirección lo guía y supervisa para ejecutar lo que se ha planeado en la Asociación.

SI..... NO.....

19. Para usted el estilo de dirección que se lleva en la asociación actualmente es:

MALO..... REGULAR..... BUENO..... MUY BUENO..... EXCELENTE.....

20. Cómo calificaría el esfuerzo que usted realiza en las actividades de su puesto de trabajo hasta ahora.

MALO..... REGULAR..... BUENO..... MUY BUENO..... EXCELENTE.....

21. Al momento de contratarlo cree que se tomó en cuenta sus actitudes y aptitudes para asignarle adecuadamente su actual puesto de trabajo.

SI..... NO.....

22. Como considera su cargo actual dentro de la Asociación.

MALO..... REGULAR..... BUENO..... MUY BUENO..... EXCELENTE.....

23. Se controla de manera eficiente y eficaz el uso de los recursos humanos, financieros y materiales en la Asociación.

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

24. Considera que un control a tiempo ayuda a que se puedan corregir posibles errores a futuro.

SI..... NO.....

25. La asociación cuenta internamente con algún método de control que se lleve a cabo en forma continua

SI..... NO.....

Si su respuesta es afirmativa, indique si este incide en las actividades de la Asociación.

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Análisis de los resultados sobre el impacto administrativo

A partir de los planes que se establecieron en el Capítulo II se procedió a indagar a los miembros de las diferentes Asociaciones de Servicios para lo cual se consideró una población basada en todos los miembros de las asociaciones que por ley deben estar conformadas por 10 miembros o más, así se obtuvo una muestra más real y específica que fue de mucha ayuda para la presente investigación.

La información obtenida ha sido procesada, filtrada y depurada en el software SPSS para un mejor análisis por lo que a continuación se presenta con sus respectivos resultados y análisis correspondientes.

➤ Información Personal

1.- Tipo de género

Tabla 4:

Género de los encuestados.

		GÉNERO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FEMENINO	31	70,5	70,5	70,5
		13	29,5	29,5	100,0
	MASCULINO				
		44	100,0	100,0	
	Total				

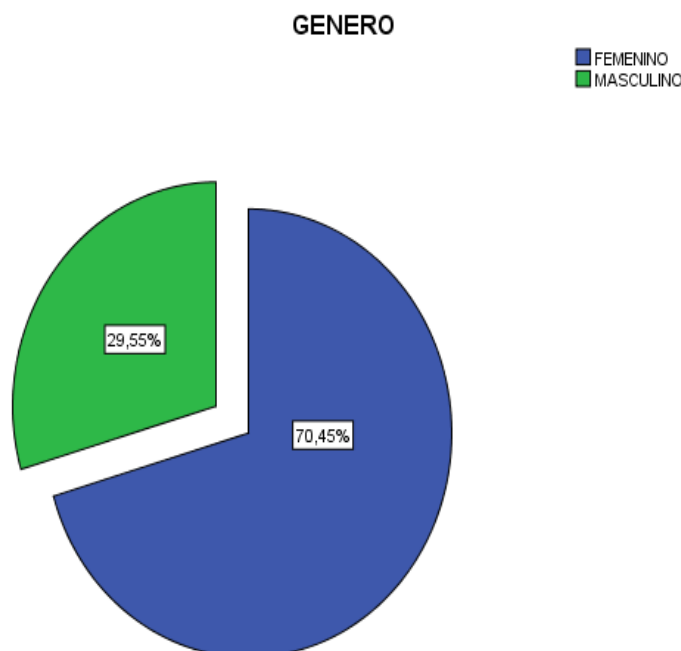


Figura 10: Género de los encuestados

Interpretación: Del total de encuestados se puede observar que el 70,45% son mujeres por ende son mayoría y el 29,55% son hombres formando así parte de la minoría, se puede considerar que en las Asociaciones en estudio se ha dado más prioridad a contratar personal de este género mayoritario lo cual nos da a notar la importancia del rol que tiene actualmente el género femenino en las empresas ya sean estas públicas o privadas de allí que hay amplias evidencias de que, cuando las mujeres pueden desarrollar plenamente su potencial en el mercado de trabajo o en las diferentes áreas en las que se encuentren prestando sus servicios, los beneficios económicos son más significativos.

2.- Instrucción

Tabla 5:

Instrucción de los encuestados.

		INSTRUCCIÓN		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		Frecuencia	Porcentaje		
	BACHILLERATO	33	75,0	75,0	75,0
	TERCER NIVEL	11	25,0	25,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

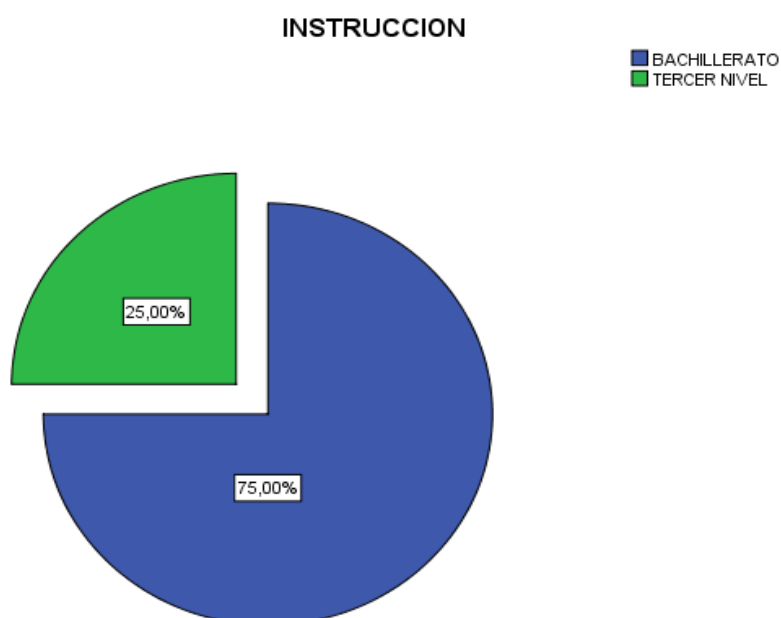


Figura 11: Instrucción de los encuestados

Interpretación: Del total de los encuestados el 75% son bachilleres y tan solo el 25% tiene instrucción de tercer nivel dando a notar que aún existen falencias con lo que respecta al momento de seleccionar el personal de trabajo ya que en la actualidad los grandes cambios a nivel global que atraviesan las empresas requieren de personas con conocimientos más actualizados y acorde a su área de trabajo de allí surge esa necesidad que a la vez obliga a que cada miembro debe estar preparado académicamente para ser cada vez más eficaz y eficiente a objeto de competir al más alto nivel de productividad y calidad para estar al nivel no solo económico sino también de conocimiento que permita afrontar exitosamente las barreras que surgen cuando una empresa en este caso las

Asociaciones de Servicios quieren mantenerse en el mercado por eso considero importante el contar con personal capacitado que pueda aportar al mejor desenvolvimiento de las actividades que ofrecen estas Asociaciones para que puedan continuar en el mercado.

3.-Área de la asociación en la que trabaja actualmente.

Tabla 6:

Área de trabajo.

		ÁREA DE TRABAJO			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	DIRECCIÓN GENERAL	5	11,4	11,4	11,4
	ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	5	11,4	11,4	22,7
	COMERCIAL	9	20,5	20,5	43,2
	OPERATIVA	20	45,5	45,5	88,6
	NINGUNA	5	11,4	11,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

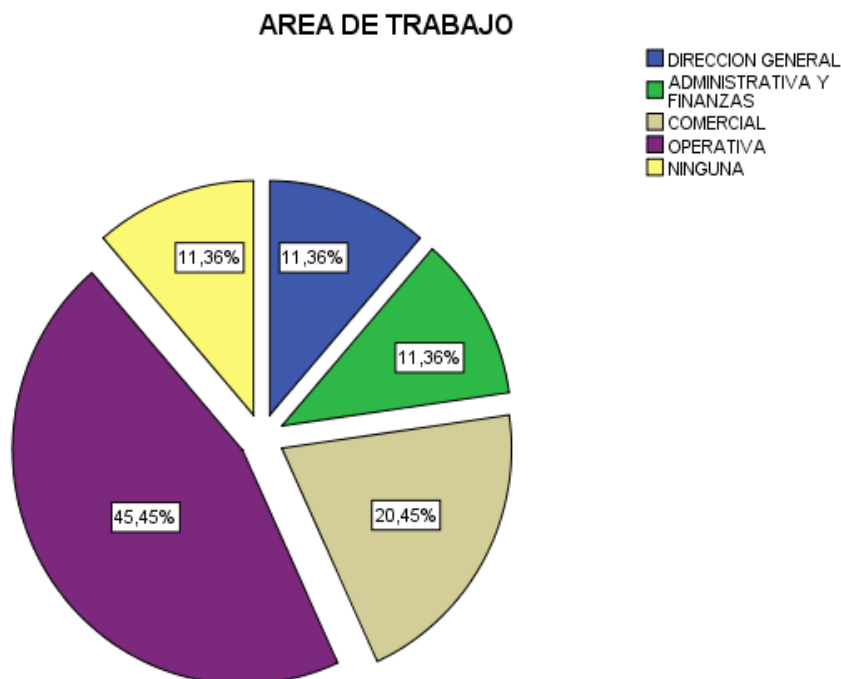


Figura 12: Área de la asociación en la que trabaja actualmente

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 45,45% trabaja en el área operativa de la Asociación, el 20,45% se encuentra trabajando en el área comercial, el 11,36% se encuentra en el área administrativa y finanzas, el 11,36% está en el área de dirección general mientras que el 11,36% restante no desarrolla sus actividades en ninguna de las áreas antes mencionadas, se puede notar claramente que la mayoría del personal se encuentra en la área operativa lo cual es óptimo ya que son las personas que brindan sus servicios mediante su fuerza de trabajo y a la vez con su talento.

4.- Tiempo que lleva trabajando en esta área.

Tabla 7:

Tiempo que trabaja en esta área.

TIEMPO QUE LLEVA TRABAJANDO					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MENOS DE 2 ANOS	5	11,4	11,4	11,4
	ENTRE 2 Y 4 ANOS	7	15,9	15,9	27,3
	MAS DE 4 ANOS	32	72,7	72,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

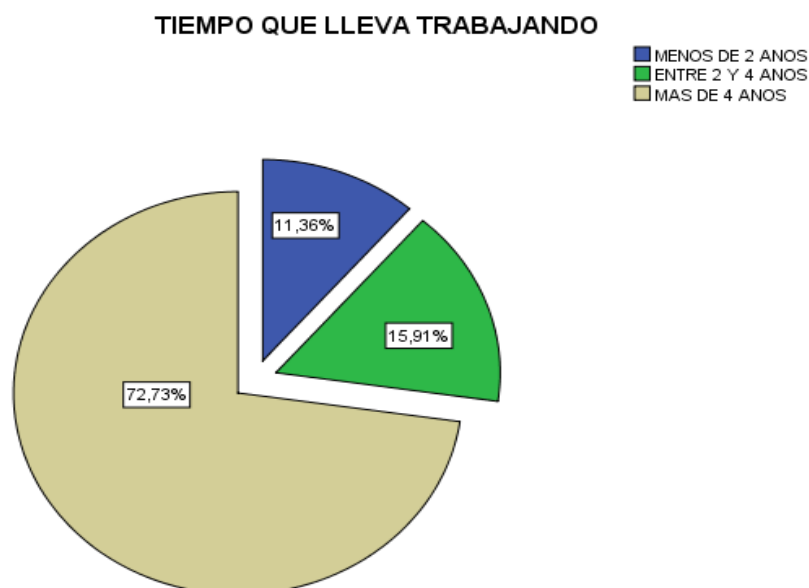


Figura 13: Tiempo que lleva trabajando en esta área.

Interpretación: Se puede observar que el 72,73% de los encuestados se encuentran en sus áreas de trabajo desde hace más de 4 años, el 15,91% se encuentra trabajando entre 2 y 4 años, finalmente el 11,36% está trabajando desde hace menos de 2 años, estos resultados denotan que existe estabilidad laboral en las Asociaciones lo cual es un aspecto positivo que refleja que se ha genera un óptimo clima organizacional lo cual es muy beneficioso para los trabajadores ya que hace que su desempeño laboral sea mejor.

1. Una buena Gestión Administrativa conlleva a obtener beneficios en las actividades económicas de la Asociación.

Tabla 8:

Gestión Administrativa.

UNA BUENA GESTIÓN ADM. CONLLEVA A OBTENER BENEFICIOS					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	ALGUNAS VECES	6	13,6	13,6	13,6
	CASI SIEMPRE	12	27,3	27,3	40,9
	SIEMPRE	26	59,1	59,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

UNA BUENA GESTION ADM. CONLLEVA A OBTENER BENEFICIOS

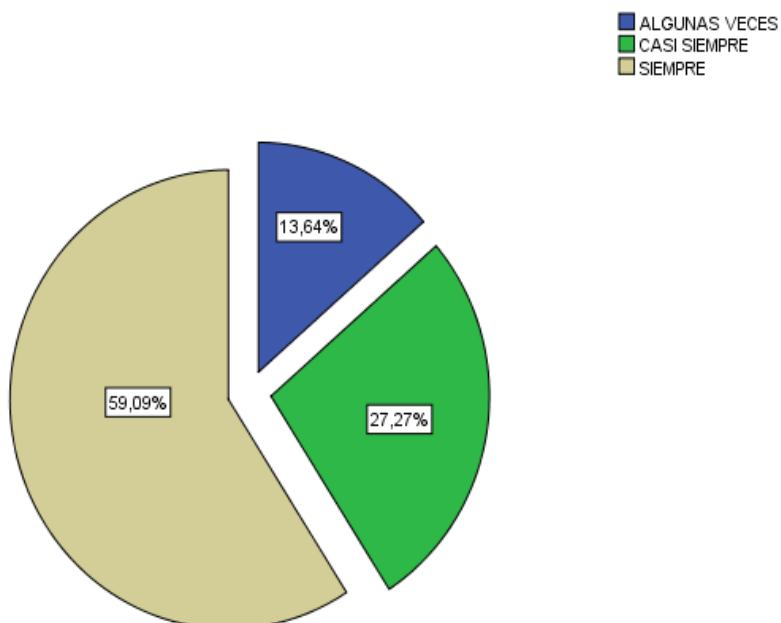


Figura 14: Una buena Gestión Administrativa conlleva a obtener beneficios en las actividades económicas de la Asociación.

Interpretación: El 59,09% de los encuestados considera que una buena Gestión Administrativa siempre conlleva a obtener beneficios en las actividades que se realizan, el 27,27% considera que una buena Gestión Administrativa casi siempre conlleva a obtener beneficios y por su parte el 13,64% argumenta que una buena Gestión Administrativa conlleva a obtener beneficios en las actividades que realiza solo algunas veces dándonos a notar que la mayoría de los encuestados tienen una idea de cuán importante es llevar una buena gestión administrativa ya que entre los tantos beneficios económicos y operativos de la misma se puede mencionar el planeamiento estratégico mismo que facilita a los directivos el enfoque en lo realmente importante, con la seguridad garantizada del resto de los procesos, ya que se evita la sobrecarga de trabajos y la dificultad para acceder a la información del negocio teniendo así la posibilidad de organizar estratégicamente la información y permitirá obtener mejores resultados administrativos .

6. Considera que se planifica previamente cada actividad antes de ser desarrollada.

Tabla 9:

Planificación previa de cada actividad.

PLANIFICA PREVIAMENTE SUS ACTIVIDADES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY POCAS VECES	12	27,3	27,3	27,3
	ALGUNAS VECES	27	61,4	61,4	88,6
	CASI SIEMPRE	5	11,4	11,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

PLANIFICA PREVIAMENTE SUS ACTIVIDADES

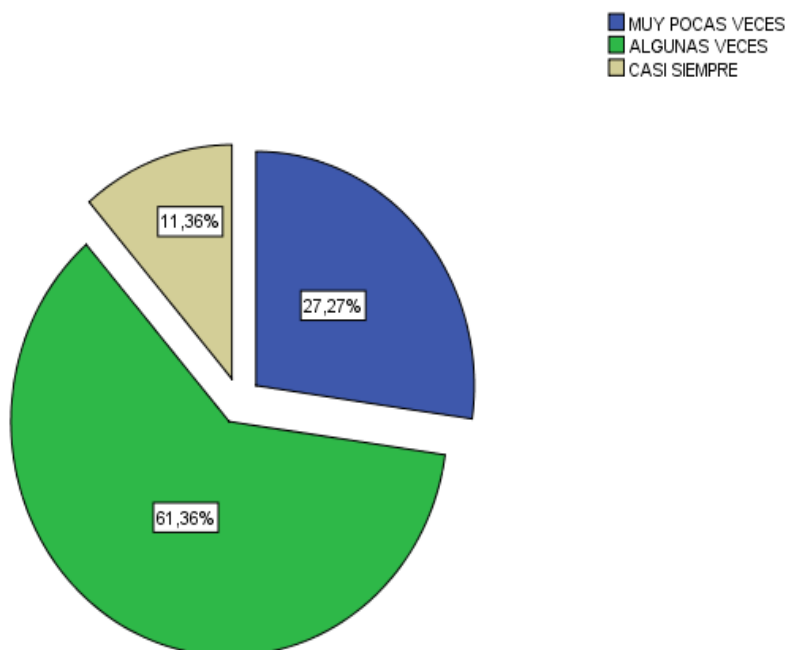


Figura 15: Considera que se planifica previamente cada actividad antes de ser desarrollada.

Interpretación: Del total de encuestados el 61,36% da a conocer que algunas veces se planifica previamente cada actividad antes de ser desarrollada, el 27,27% manifiesta que muy pocas veces se planifica previamente y la minoría representada por el 11,36% considera que casi siempre las actividades de la Asociación son planificadas antes de ser desarrolladas, concluyendo que no se están planificando adecuadamente las actividades a futuro por eso se debería tener en cuenta que al planear se puede varias ventajas como: reducir la incertidumbre y minimizar los riesgos, generar compromiso y motivación entre los trabajadores a la vez que va a servir a toda la empresa mejorando así el desarrollo de sus actividades laborales.

7. Usted considera que los procesos administrativos establecidos internamente en la Asociación no inciden en la rentabilidad obtenida.

Tabla 10:

Procesos administrativos establecidos internamente.

PROCESOS ADM.NO INCIDEN EN LA RENTABILIDAD OBTENIDA				
Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	31	70,5	70,5	70,5
NO	13	29,5	29,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

PROCESOS ADM.NO INCIDEN EN LA RENTABILIDAD OBTENIDA

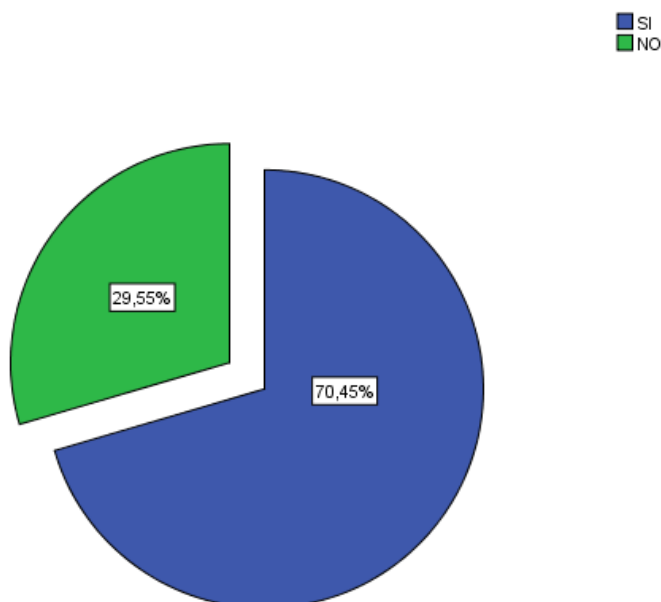


Figura 16: Usted considera que los procesos administrativos establecidos internamente en la Asociación no inciden en la rentabilidad obtenida.

Interpretación: La mayoría de los encuestados representada por un 70,45% argumenta que si está de acuerdo en que los procesos administrativos establecidos internamente en la Asociación no inciden en la rentabilidad obtenida, por su parte la minoría representada por el 29,55% argumenta que no esto quiere decir que ciertos factores internos no influyen directamente en las utilidades que obtienen las Asociaciones por sus servicios ofertados entonces puede ser que hay factores externos como: disponibilidad de materiales, mano de obra calificada, disponibilidad de capital, infraestructura entre otros que son

los que inciden en que las Asociaciones obtengan rentabilidad y por ende se mantengan en el mercado.

8. Se ha elaborado un plan de negocio previamente para que la asociación sea más eficaz.

Tabla 11:

Plan de negocio.

SE HA ELABORADO UN PLAN DE NEGOCIO					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MUY POCAS VECES	31	70,5	70,5	70,5
	ALGUNAS VECES	13	29,5	29,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

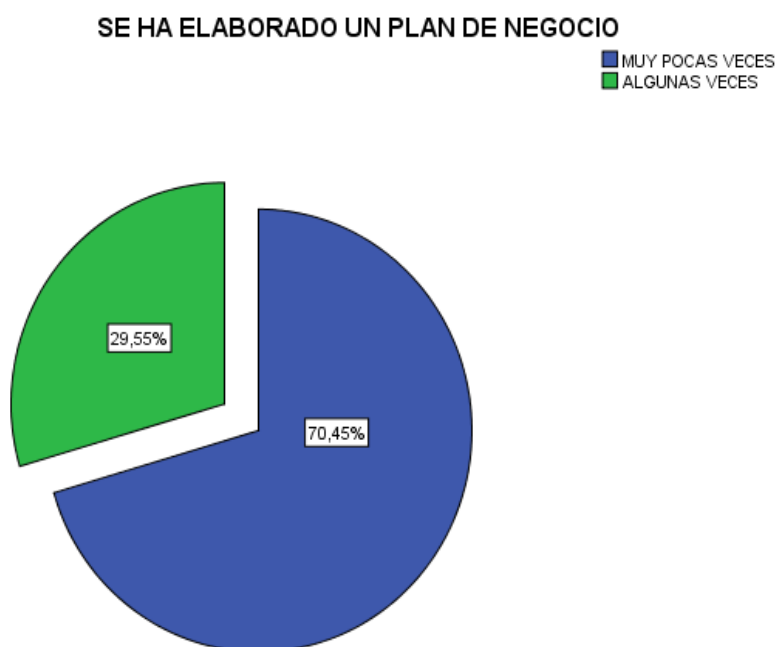


Figura 17: Se ha elaborado un plan de negocio previamente para que la asociación sea más eficaz.

Interpretación: El 70,45% de los encuestados manifiesta que muy pocas veces se ha elaborado un plan de negocio previamente y el 29,55% considera que se ha elaborado un plan de negocio algunas veces lo que da a notar la carencia del mismo debido a que en la administración se lo considera como un paso muy esencial que debe tomar todo empresario prudente, independientemente de la magnitud del negocio ya que ayuda a definir y enfocar adecuadamente los objetivos que se buscan cumplir, además es considerado como una herramienta de venta que permite enfrentar importantes relaciones incluidas aquellas con los prestamistas, inversionistas y bancos.

9. Considera que al planificar adecuadamente se elimina los imprevistos que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades económicas de la Asociación.

Tabla 12:

Planificación Adecuada.

LA PLANIFICACIÓN ADECUADA ELIMINA IMPREVISTOS					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido					
SI	39	88,6	88,6	88,6	
NO	5	11,4	11,4	100,0	
Total	44	100,0	100,0		

LA PLANIFICACION ADECUADA ELIMINA IMPREVISTOS

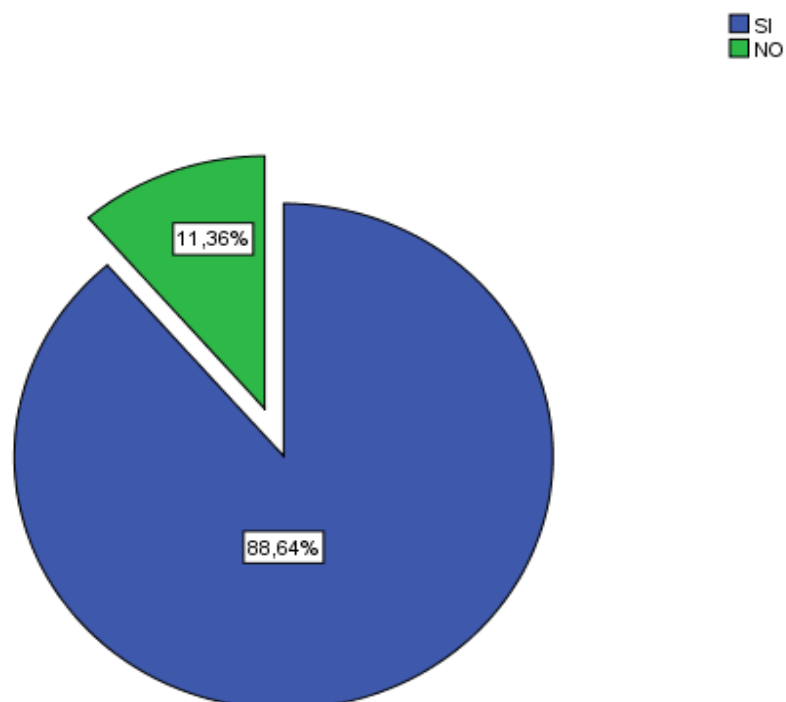


Figura 18: Considera que al planificar adecuadamente se elimina los imprevistos que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades económicas de la Asociación.

Interpretación: De la totalidad de los encuestados el 86,64% considera una adecuada planificación puede ayudar a eliminar ciertos imprevistos que se puedan presentar en las actividades de la Asociación, pero el 11,36% considera que no necesariamente la planificación elimina los imprevistos que pueden presentarse entonces se puede manifestar que es cierto que la planificación promueve la eficiencia al eliminar la improvisación pero en este caso no todos los encuestados piensan lo mismo puede ser debido a que existen ciertos imprevistos que muchas de las veces son ajenos a la Asociación pero que de una u otra manera la afectan y por ende no se los puede controlar pero lo que sí es posible hacer, es minimizar su riesgo para que estos no afecte en gran magnitud a las actividades de la Asociación.

10. Esta de acuerdo que mediante la planificación se optimiza el uso de recursos tanto materiales, humanos y financieros.

Tabla 13:

La planificación optimiza el uso de recursos.

LA PLANIFICACION OPTIMIZA EL USO DE LOS RECURSOS				
Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	40	90,9	90,9	90,9
NO	4	9,1	9,1	100,0
Total	44	100,0	100,0	

LA PLANIFICACION OPTIMIZA EL USO DE LOS RECURSOS

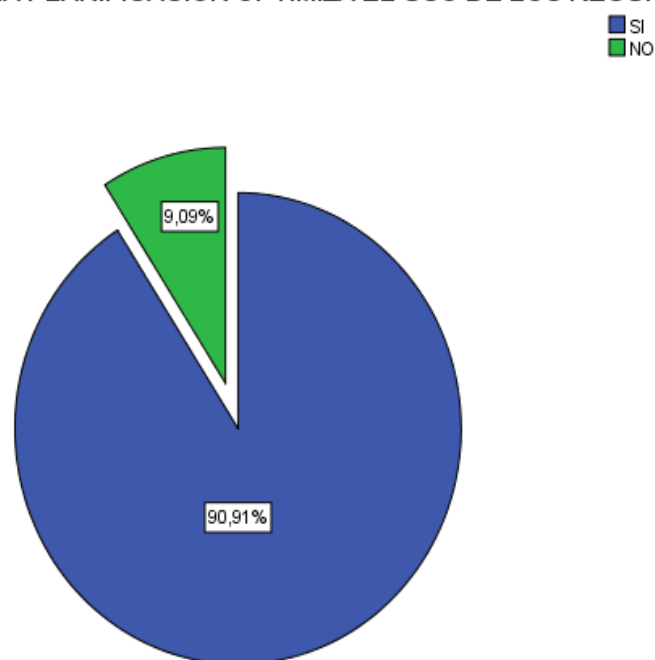


Figura 19: Esta de acuerdo que mediante la planificación se optimiza el uso de recursos tanto materiales, humanos y financieros.

Interpretación: La minoría representada por un 9,09% no está de acuerdo en que mediante la planificación se optimiza el uso de los recursos, por su parte la

mayoría representada por el 90,91% si está de acuerdo con esta afirmación ya que en el área administrativa al enfocarnos en la optimización se va a resaltar que esta ayuda a la gestión y planificación de mejoras en el proceso de trabajo y aumentar el rendimiento de los empleados de la empresa, por tal razón estos dos términos van de la mano al momento de hablar de una buena gestión administrativa lo cual es indispensable en toda empresa sin importar si esta es grande, mediana o pequeña.

11. La Asociación cuenta con una estrategia de planificación para alcanzar lo que se ha planteado a futuro.

Tabla 14:

Cuenta con una estrategia de planificación.

CUENTA CON UNA ESTRATEGIA DE PLANIFICACION					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI		4	9,1	9,1	9,1
NO		40	90,9	90,9	100,0
Total		44	100,0	100,0	

CUENTA CON UNA ESTRATEGIA DE PLANIFICACION

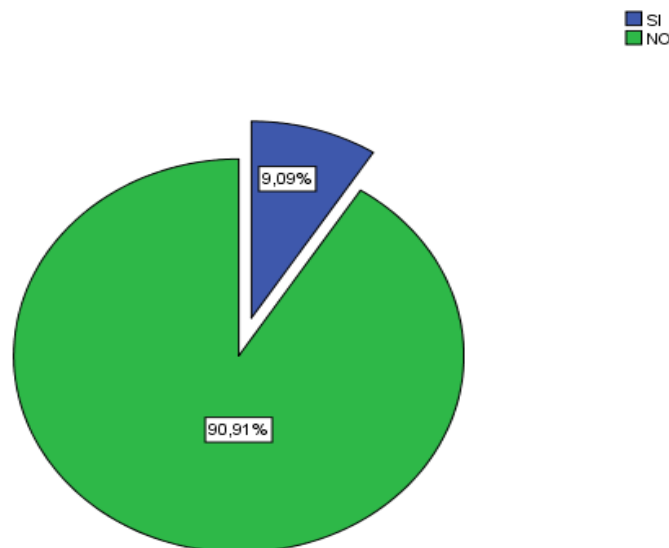


Figura 20: La Asociación cuenta con una estrategia de planificación para alcanzar lo que se ha planteado a futuro.

Interpretación: Los encuestados en un 90,91% manifiesta que la Asociación no cuenta con una estrategia de planificación y tan solo el 9,09% manifiesta que si cuentan con una estrategia para alcanzar lo que se ha planteado a futuro, puesto que al contar con una va a permitir que la Asociación tenga en consideración la situación presente y todos aquellos factores ajenos y propios que pueden generar repercusiones para lograr alcanzar lo que se ha planteado a futuro ya que en la actualidad toda empresa sin importar cuál sea su tipo debe estar a la vanguardia de los constantes cambios que se dan en el mercado ya que de no contar con una estrategia pueden llegar inclusive a desaparecer ya que cada día la competencia es más fuerte y los clientes debido a las tendencias se vuelven más exigentes.

12. Mediante una adecuada planificación, organización, dirección y control las actividades económicas de la Asociación pueden ser:

Tabla 15:

Adecuada planificación, organización, dirección y control.

PLANIFICACION,ORGANIZACION,DIRECCION Y CONTROL						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	MUY BUENO	13	29,5	29,5	29,5	
	EXCELENTE	31	70,5	70,5	100,0	
	Total	44	100,0	100,0		

PLANIFICACION, ORGANIZACION, DIRECCION Y CONTROL

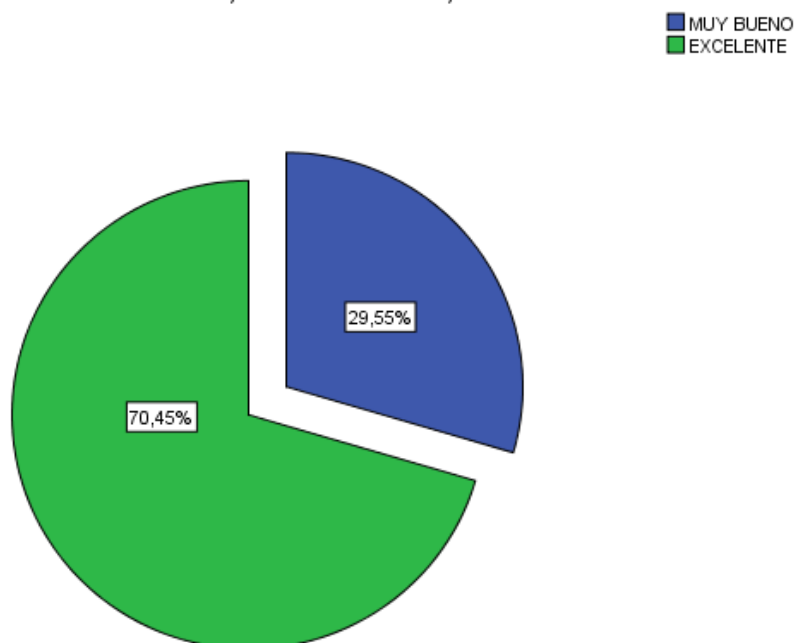


Figura 21: Mediante una adecuada planificación, organización, dirección y control las actividades económicas de la Asociación pueden ser.

Interpretación: El 70,45% de los encuestados considera que mediante una adecuada planificación, organización, dirección y control las actividades económicas de la Asociación pueden ser excelentes, por su parte el 29,55% considera que las actividades económicas pueden ser muy buenas, esto nos da a notar que los miembros de las Asociaciones de servicios están conscientes que una adecuada gestión administrativa otorga grandes beneficios cuando es aplicada correctamente.

13. Se ha establecido una estructura jerárquica para simplificar las actividades de trabajo de cada miembro de la Asociación.

Tabla 16:

Estructura jerárquica para simplificar las actividades.

SE HA ESTABLECIDO UNA ESTRUCTURA JERARQUICA				
Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	11	25,0	25,0	25,0
NO	33	75,0	75,0	100,0
Total	44	100,0	100,0	

SE HA ESTABLECIDO UNA ESTRUCTURA JERARQUICA

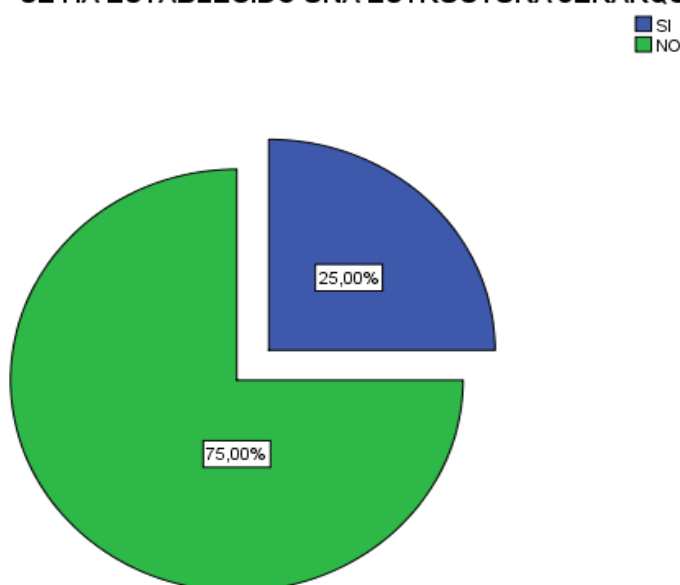


Figura 22: Se ha establecido una estructura jerárquica para simplificar las actividades de trabajo de cada miembro de la Asociación.

Interpretación: Del total de los encuestados el 75% da a conocer que no se ha establecido una estructura jerárquica para simplificar las actividades de trabajo, pero el 25% manifiesta que si se ha establecido, en este caso es muy importante que haya un orden dentro de la Asociación ya que esto le permitirá establecer qué individuos son importantes y cuáles van a ser las funciones que van a realizar lo que se busca es que la actividad que se realice se haga de la mejor manera posible y siempre atendiendo al fin último para el que fue creado el orden jerárquico, como es obvio, va de mayor a menor importancia y la comunicación entre todos los niveles de mando, de poder o de responsabilidad

son esenciales ya que de no ser así el resultado puede ser una actividad que no se realice como se esperaba.

14. La administración le ha especificado por escrito todas las funciones que usted debe desarrollar en su puesto de trabajo.

Tabla 17:

Funciones especificadas por escrito.

SE HA ESPECIFICADO POR ESCRITO SUS FUNCIONES				
Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	44	100,0	100,0	100,0

SE HA ESPECIFICADO POR ESCRITO SUS FUNCIONES

■ NO

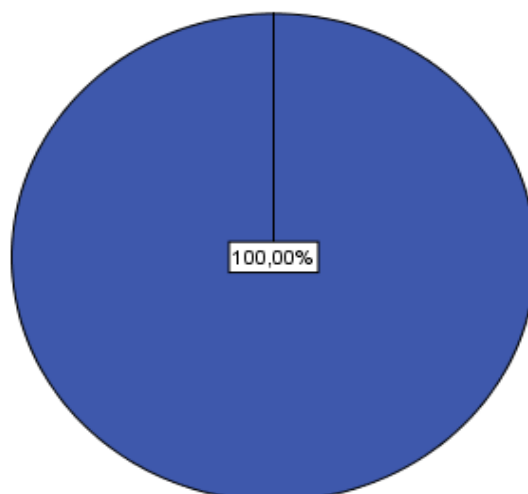


Figura 23: La administración le ha especificado por escrito todas las funciones que usted debe desarrollar en su puesto de trabajo.

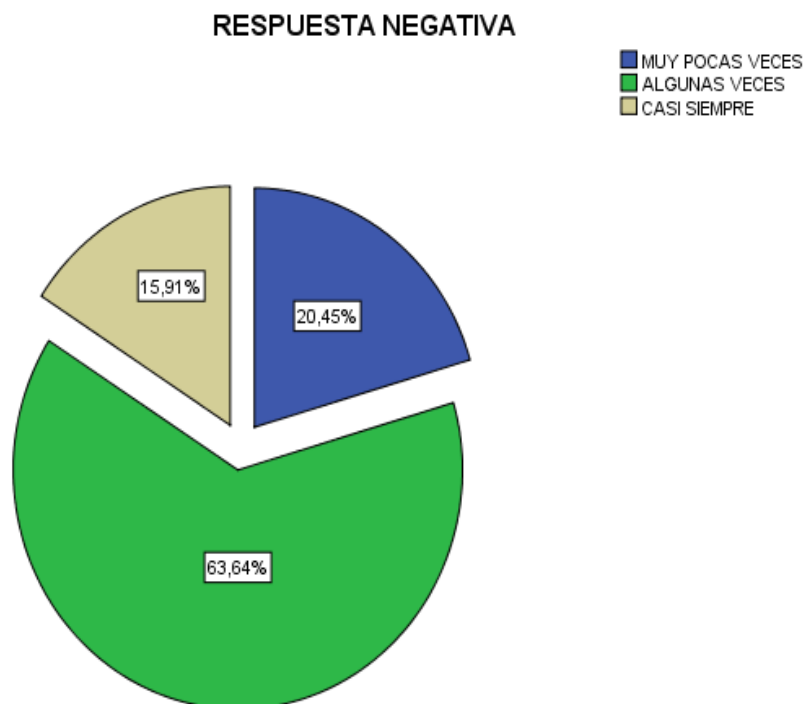


Figura 24: Si su respuesta es negativa, indique si esto incide en sus resultados y desempeño laboral.

Interpretación: Todos los encuestados manifiestan que la administración no le ha especificado por escrito todas las funciones que deben desarrollar en su puesto de trabajo, por ende para un 63,64 % esto ha incidido algunas veces en sus resultados y su desempeño laboral para el 20,45% esto ha incidido muy pocas veces pero para el 15,91% esto incide casi siempre en sus resultados y en su desempeño laboral, lo cual indica que la administración de la Asociación debe facilitar por escrito a sus trabajadores cuáles son sus funciones a desarrollar en sus áreas de trabajo ya que así va a promover que realicen sus actividades acorde a su puesto y a la vez de una mejor manera para evitar pérdida de tiempo y otros recursos al realizar actividades innecesarias o que en algunos casos no les corresponde.

15. En su área de trabajo la buena organización existe.

Tabla 18:

Buena organización.

EXISTE UNA BUENA ORGANIZACION EN SU AREA DE TRABAJO					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	ALGUNAS VECES	21	47,7	47,7	47,7
	CASI SIEMPRE	19	43,2	43,2	90,9
	SIEMPRE	4	9,1	9,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

EXISTE UNA BUENA ORGANIZACION EN SU AREA DE TRABAJO

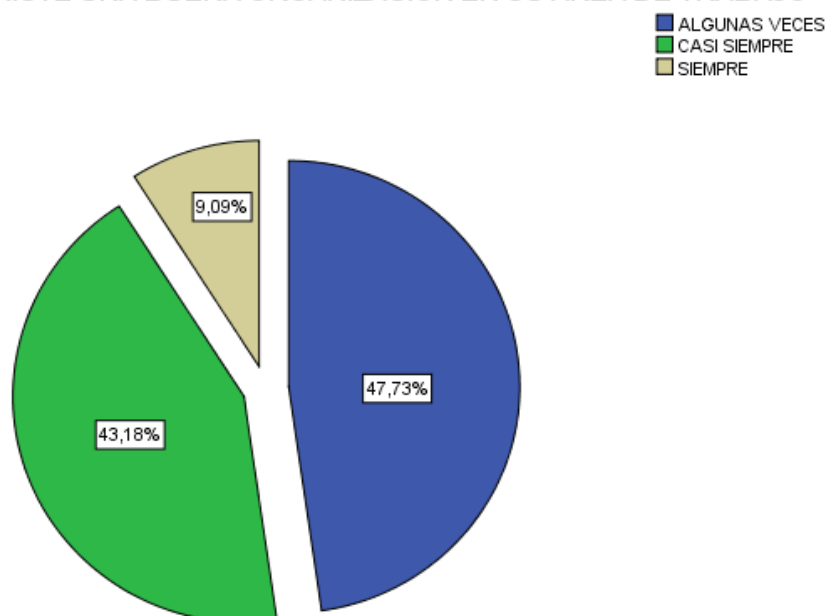


Figura 25: En su área de trabajo la buena organización existe.

Interpretación: El 47,73% de los encuestados argumenta que tiene una buena organización en su área de trabajo algunas veces, el 43,18% considera que

tiene una buena organización casi siempre pero el 9,09% manifiesta que la buena organización en su área de trabajo está presente siempre, de allí que dentro de la Asociación hace falta organizar más a los trabajadores para que desarrollen sus actividades con eficacia y compañerismo ya que ese es lo que persigue una correcta organización.

16. Al delimitar las actividades de trabajo que se deben llevar en cada área de la Asociación se podrá reducir los costos y el esfuerzo.

Tabla 19:

Delimitación de actividades.

DELIMITAR LAS ACTIVIDADES REDUCE COSTOS Y ESFUERZO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	35	79,5	79,5	79,5
	NO	9	20,5	20,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

DELIMITAR LAS ACTIVIDADES REDUCE COSTOS Y ESFUERZO

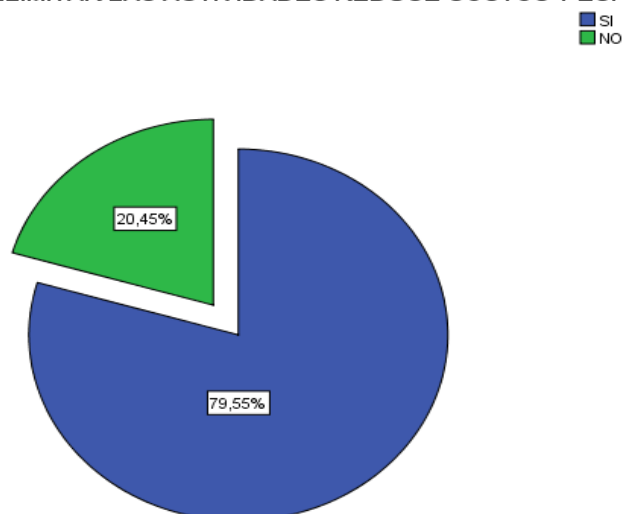


Figura 26: Al delimitar las actividades de trabajo que se deben llevar en cada área de la Asociación se podrá reducir los costos y el esfuerzo.

Interpretación: La mayoría de los encuestados en un 79,55% cree que delimitar las actividades de trabajo de cada área de la Asociación si se podrá reducir los costos y el esfuerzo, pero por su parte el 20,45% cree que no, esto es muy necesario ya que así se evitara la sobrecarga de trabajo e incurrir en gastos innecesarios puesto que en muchos de los casos en la mayoría de empresas los costos son utilizados como un indicador de la eficiencia administrativa, ya que por medio de estos se han podido determinar las erogaciones que se realizan en ciertas actividades para de esta manera evitarlas y optimizar los recursos, lo cual podría ser muy útil para aplicarlo en las actividades de las Asociaciones de esta investigación.

17. Tiene usted correctamente establecido donde, como y cuando debe hacerse cada actividad de su puesto de trabajo.

Tabla 20:

Donde, como y cuando debe hacerse cada actividad.

SE HA ESTABLECIDO DONDE, COMO Y CUANDO HACER SU TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	28	63,6	63,6	63,6
	NO	16	36,4	36,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

SE HA ESTABLECIDO DONDE, COMO Y CUANDO HACER SU TRABAJO

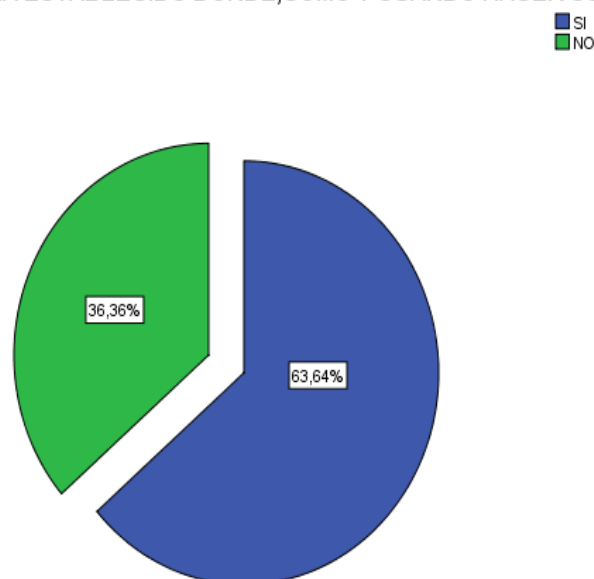


Figura 27: Tiene usted correctamente establecido donde, como y cuando debe hacerse cada actividad de su puesto de trabajo.

Interpretación: La mayoría de los encuestados en un 63,64% si tiene correctamente establecido donde, como y cuando deben hacer sus actividades de trabajo, pero el 36,36% no lo tiene correctamente establecido por esta razón es importante la organización en el trabajo con estos resultados se evidencia que en las Asociaciones no se está llevando una adecuada organización lo que a futuro podría acarrear problemas internos.

18. Cuenta usted con todos los medios necesarios para el correcto desarrollo de las actividades en su área de trabajo.

Tabla 21:

Medios necesarios para el desarrollo de las actividades.

CUENTA CON LOS MEDIOS PARA DESARROLLAR SUS ACTIVIDADES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	37	84,1	84,1	84,1
	NO	7	15,9	15,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

CUENTA CON LOS MEDIOS PARA DESARROLLAR SUS ACTIVIDADES

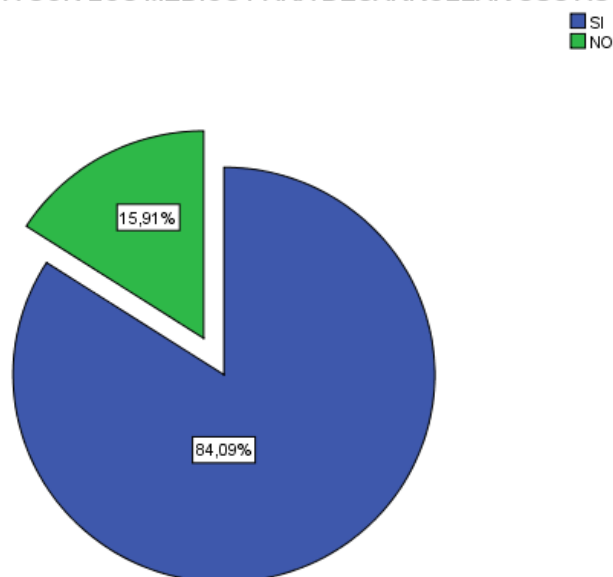


Figura 28: Cuenta usted con todos los medios necesarios para el correcto desarrollo de las actividades en su área de trabajo.

Interpretación: Del total de encuestados el 84,09% dio a conocer que si cuenta con los medios necesarios para el correcto desarrollo de sus actividades laborales, pero el 15,91% manifiesta que no cuenta con estos medios este es un elemento de la organización que se debe tomar muy en cuenta ya que el lugar en donde este el trabajo debe incluir los medios físicos así como el ambiente en general, el local, los materiales, los implementos, muebles que sean necesarios para que el trabajador pueda ejercer sus actividades de la mejor manera a esto se suma el ambiente o clima de trabajo que lo constituyen las actitudes, el espíritu general de afectividad y de respeto, estos son aspectos que influyen decididamente en los resultados del trabajo.

19. La buena comunicación y la comprensión de todos los miembros en su área de trabajo ha permitido que se organicen mejor.

Tabla 22:

Buena comunicación y comprensión.

LA BUENA COMUNICACION Y COMPRESION PERMITE UNA MEJOR ORGANIZACION					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	ALGUNAS VECES	4	9,1	9,1	9,1
	CASI SIEMPRE	22	50,0	50,0	59,1
	SIEMPRE	18	40,9	40,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

LA BUENA COMUNICACION Y COMPRESION PERMITE UNA MEJOR ORGANIZACION

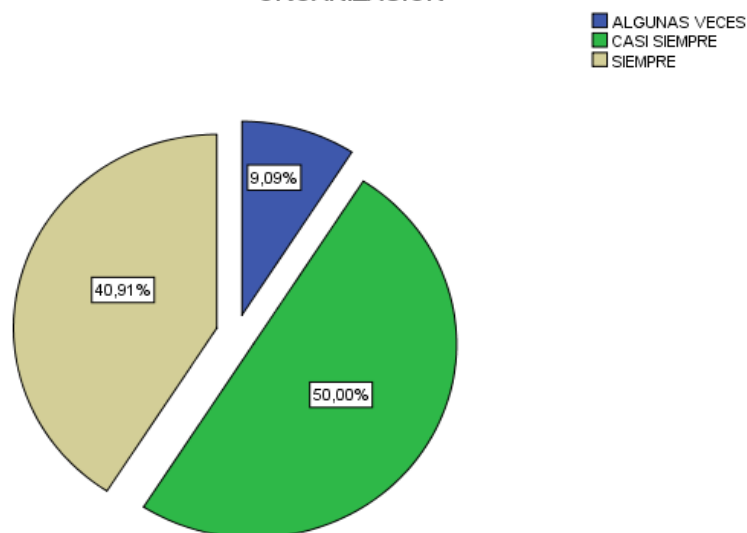


Figura 29: La buena comunicación y la comprensión de todos los miembros en su área de trabajo ha permitido que se organicen mejor.

Interpretación: El 50% de los encuestados considera que casi siempre la buena comunicación y la comprensión de todos los miembros en su área de trabajo ha permitido que se organicen mejor, el 40,91% considera que siempre y el 9,09% cree que algunas veces, en este aspecto se puede evidenciar que los trabajadores de la Asociación han generado un ambiente de compañerismo lo cual es positivo pero aún falta mejorar para que tengan un ambiente de trabajo más óptimo.

20. El área de dirección general lo orienta al cumplimiento de las metas que persigue la Asociación.

Tabla 23:

Cumplimiento de metas orientado por el Área de Dirección General.

LO ORIENTAN AL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LA ASOCIACION					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MUY POCAS VECES	19	43,2	43,2	43,2
	ALGUNAS VECES	25	56,8	56,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

LO ORIENTAN AL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LA ASOCIACION

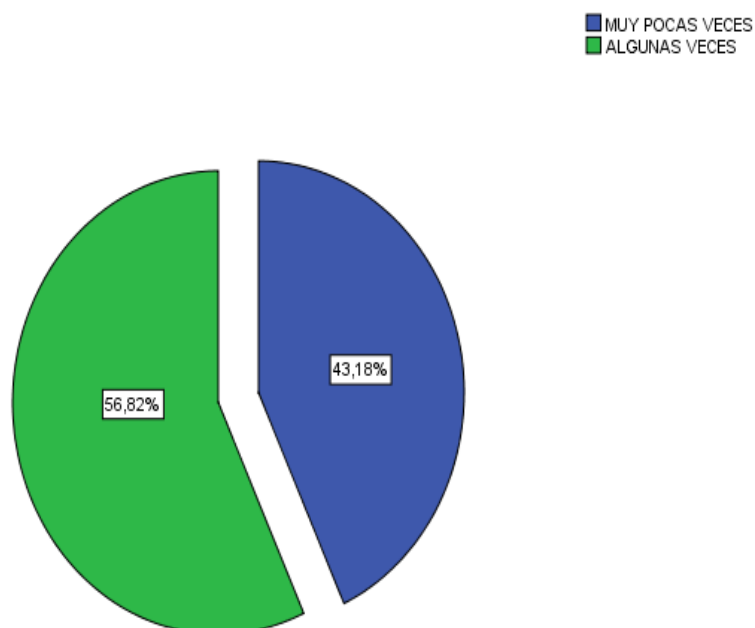


Figura 30: El área de dirección general lo orienta al cumplimiento de las metas que persigue la Asociación.

Interpretación: La mayoría de los encuestados en un 56,82% cree que algunas veces el área de dirección general lo orienta al cumplimiento de las metas que

persigue la Asociación y el 43,18 cree que los orientan al cumplimiento de las metas que persigue la Asociación muy pocas veces, en efecto estos resultados reflejan las falencias de esta área por tal razón hay que reforzarla para que exista una mejor comunicación y más motivación hacia el personal de trabajo.

21. Cuando inició su trabajo en la Asociación, se lo capacitó acerca de cómo se deben realizar cada una de las actividades para las cuales fue usted contratado.

Tabla 24:

Capacitación acerca de cómo se deben realizar sus actividades de trabajo.

RECIBIO CAPACITACION ACERCA DE COMO REALIZAR SUS FUNCIONES					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI		16	36,4	36,4	36,4
NO		28	63,6	63,6	100,0
Total		44	100,0	100,0	

RECIBIO CAPACITACION ACERCA DE COMO REALIZAR SUS FUNCIONES

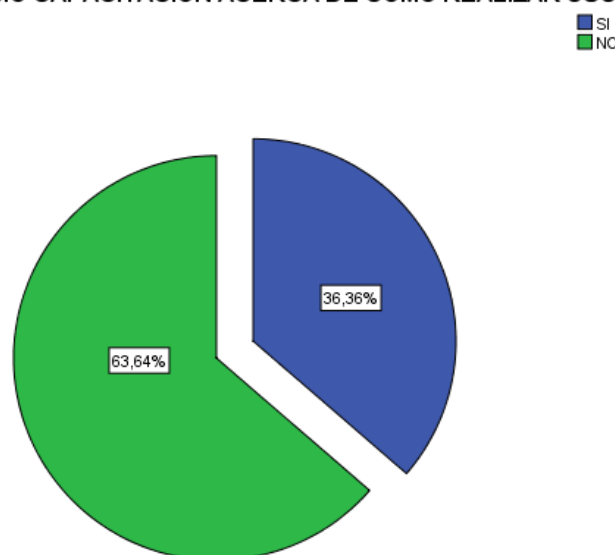


Figura 31: Cuando inició su trabajo en la Asociación, se lo capacitó acerca de cómo se deben realizar cada una de las actividades para las cuales fue usted contratado.

Interpretación: El 63,64% de los encuestados manifiesta que no se los capacitó acerca de cómo se deben realizar cada una de las actividades para las cuales fueron contratados y el 36,36% manifiesta que si, esto da a notar que no se está tomando muy en cuenta la importancia de complementar los conocimientos de los trabajadores ya que al hacer esto se aumenta los conocimientos y a la vez se puede cambiar las actitudes en el desempeño de su trabajo para mejorar el desarrollo personal y profesional del propio empleado de esta manera estamos garantizando la obtención de mejores resultados.

22. El encargado del Área de Dirección lo guía y supervisa para ejecutar lo que se ha planeado en la Asociación.

Tabla 25:

El encargado del Área de Dirección lo guía y supervisa.

LO GUIAN Y SUPERVISAN PARA EJECUTAR LO PLANEADO				
		Porcentaje		
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI		10	22,7	22,7
NO		34	77,3	100,0
Total		44	100,0	100,0

LO GUIAN Y SUPERVISAN PARA EJECUTAR LO PLANEADO

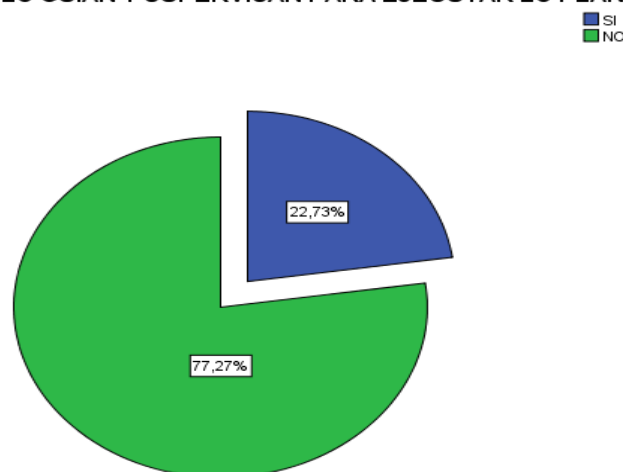


Figura 32: El encargado del Área de Dirección lo guía y supervisa para ejecutar lo que se ha planeado en la Asociación.

Interpretación: Del total de encuestados el 77,27% da a conocer que el encargado del Área de Dirección no los guía y supervisa para ejecutar lo que se ha planeado en la Asociación, pero el 22,73% manifiesta que si, entonces se puede determinar que no se está direccionando correctamente a los trabajadores y no se está teniendo en cuenta que la supervisión permite utilizar racionalmente los factores que hacen posible la realización de los procesos de trabajo: el hombre, la materia prima, los equipos, maquinarias, herramientas, dinero, entre otros elementos que en forma ya sea directa o indirecta intervienen en la consecución de bienes en este caso servicios mismos que son destinados a la satisfacción de necesidades de un mercado de consumidores, que cada día es más exigente, y que mediante su gestión adecuada puede contribuir al éxito de la empresa.

23. Para usted el estilo de dirección que se lleva en la asociación actualmente es:

Tabla 26:

Estilo de dirección

ESTILO DE DIRECCION QUE SE LLEVA EN LA ASOCIACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	2	4,5	4,5	4,5
	BUENO	34	77,3	77,3	81,8
	MUY BUENO	8	18,2	18,2	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

ESTILO DE DIRECCION QUE SE LLEVA EN LA ASOCIACION

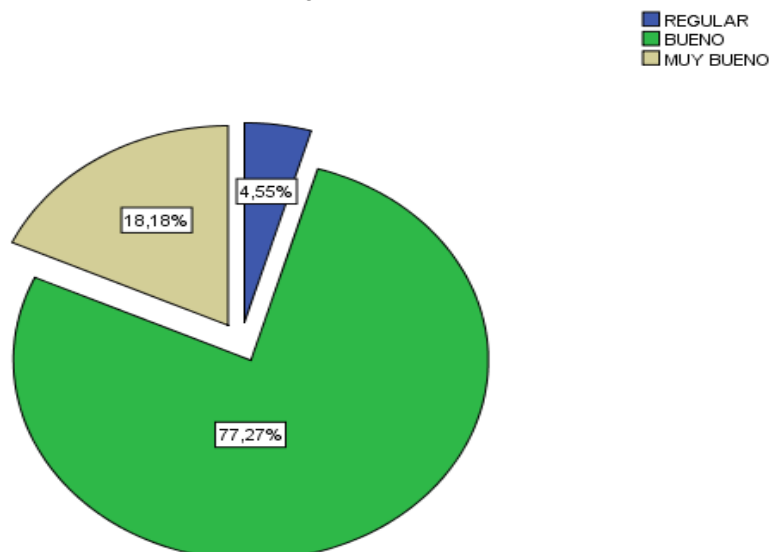


Figura 33: El estilo de dirección que se lleva en la asociación

Interpretación: La mayoría de los encuestados en un 77,27% considera que el estilo de dirección que se lleva actualmente en la Asociación es bueno, el 18,18% considera que muy bueno y la minoría representada en un 4,55% lo considera regular, mediante estos resultados se puede notar la inconformidad con el estilo de dirección esto se puede dar por varios factores tales como: la intolerancia, la autocracia por parte del líder por eso es necesario conocer las características de un buen líder para saber cuándo tenemos a uno al frente.

24. Cómo calificaría el esfuerzo que usted realiza en las actividades de su puesto de trabajo hasta ahora.

Tabla 27:

Esfuerzo realizado.

ESFUERZO QUE REALIZA EN SU PUESTO DE TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	5	11,4	11,4	11,4
	MUJ BUENO	24	54,5	54,5	65,9
	EXCELENTE	15	34,1	34,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

ESFUERZO QUE REALIZA EN SU PUESTO DE TRABAJO

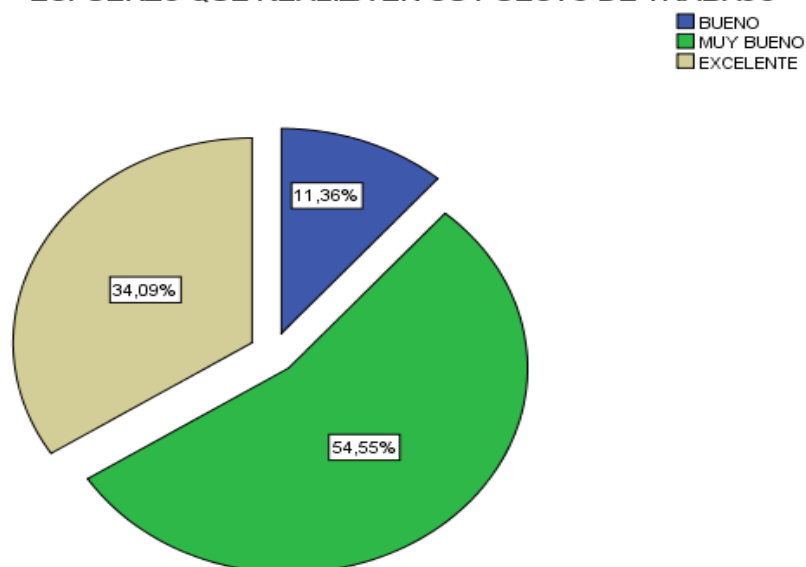


Figura 34: Cómo calificaría el esfuerzo que usted realiza en las actividades de su puesto de trabajo hasta ahora.

Interpretación: De la totalidad de encuestados el 54,55% califica el esfuerzo que realiza en sus actividades como muy bueno, el 34,09% lo califica como excelente y la minoría representada por el 11,36% califica el esfuerzo que realiza como bueno, se puede concluir que los trabajadores están satisfechos con el trabajo que realizan pero no en su totalidad lo cual puede deberse a: una mala remuneración ya sea económica o emocional, la falta de comunicación, una jornada laboral muy intensa o mal estructurada, inestabilidad en su empleo que de una u otra manera inciden en sus actividades laborales y en su desempeño.

25. Al momento de contratarlo cree que se tomó en cuenta sus actitudes y aptitudes para asignarle adecuadamente su actual puesto de trabajo.

Tabla 28:

Actitudes y aptitudes al momento del contrato.

SE TOMO EN CUENTA SUS ACTITUDES Y APTITUDES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	12	27,3	27,3	27,3
	NO	32	72,7	72,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

SE TOMO EN CUENTA SUS ACTITUDES Y APTITUDES

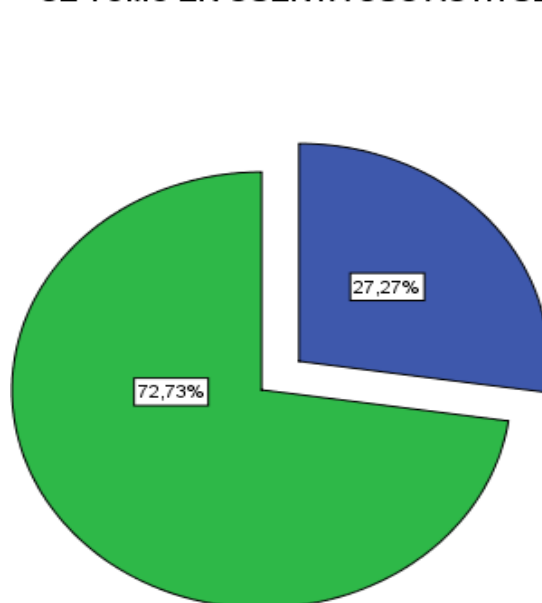


Figura 35: Al momento de contratarlo cree que se tomó en cuenta sus actitudes y aptitudes para asignarle adecuadamente su actual puesto de trabajo.

Interpretación: La minoría representada en un 27,27% manifiesta que si se tomó en cuenta sus actitudes y aptitudes para asignarle su puesto de trabajo, pero el 72,73% da a conocer que no, de allí la importancia de identificar correctamente los puestos que se requieren en la Asociación y a las personas más aptas para ocuparlos se nota que no se está realizando una adecuada contratación del personal así que hay que mejorar ese aspecto para evitar cometer errores.

26. Como considera su cargo actual dentro de la Asociación.

Tabla 29:

Cargo actual dentro de la Asociación.

COMO CONSIDERA SU CARGO ACTUAL EN LA ASOCIACION					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	REGULAR	5	11,4	11,4	11,4
	BUENO	27	61,4	61,4	72,7
	MUY BUENO	12	27,3	27,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

COMO CONSIDERA SU CARGO ACTUAL EN LA ASOCIACION

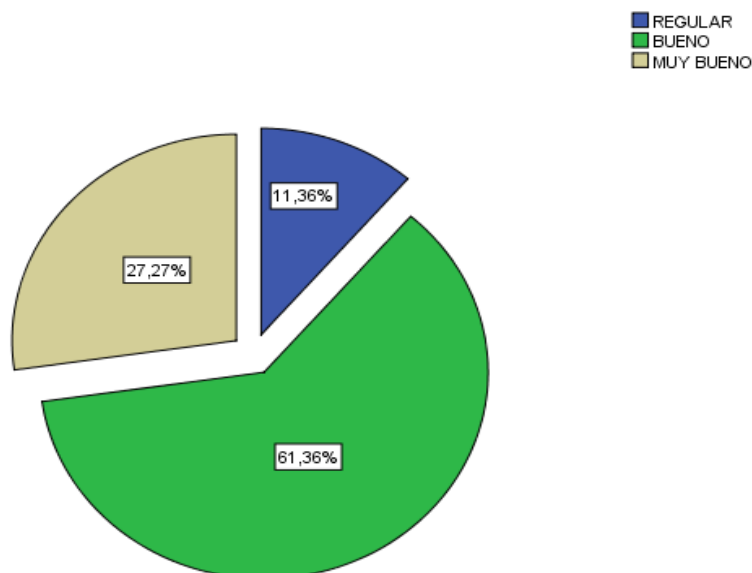


Figura 36: Como considera su cargo actual dentro de la Asociación.

Interpretación: Los encuestados en un 61,36% considera que su cargo actual en la Asociación es bueno, el 27,27% lo considera como muy bueno y el 11,36% considera a su cargo como regular mediante los datos obtenidos en las preguntas anteriores se puede concluir que esa insatisfacción se puede deber a que no se está contratando adecuadamente a los trabajadores ya que no se

analizan correctamente sus actitudes y aptitudes lo que está conllevando a que no se sientan cómodos con sus cargos lo que a futuro puede acarrear malos resultados en su desempeño laboral y por ende la mala realización de sus actividades laborales.

27. Se controla de manera eficiente y eficaz el uso de los recursos humanos, financieros y materiales en la Asociación.

Tabla 30:

Control eficiente y eficaz de los recursos.

SE CONTROLA DE MANERA EFICIENTE Y EFICAZ EL USO DE LOS RECURSOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	27	61,4	61,4	61,4
	CASI SIEMPRE	17	38,6	38,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

SE CONTROLA DE MANERA EFICIENTE Y EFICAZ EL USO DE LOS RECURSOS

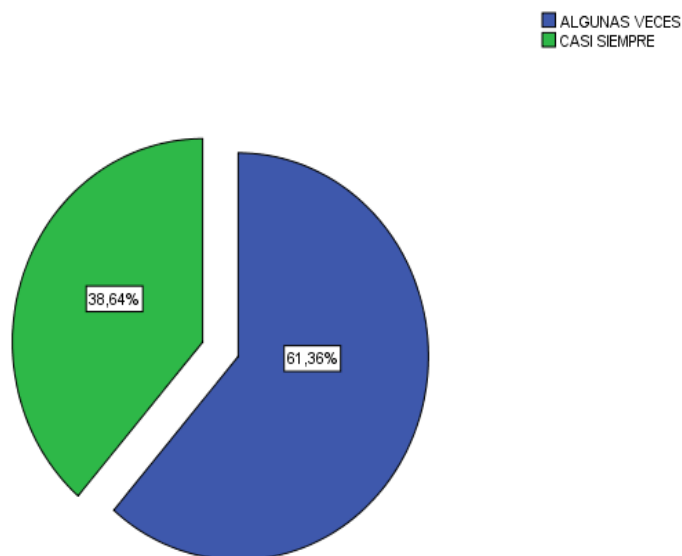


Figura 37: Se controla de manera eficiente y eficaz el uso de los recursos humanos, financieros y materiales en la Asociación.

Interpretación: Del total de encuestados el 61,36% argumenta que se controla de manera eficiente y eficaz el uso de recursos solo algunas veces por su parte el 38,64% considera que esto se lo realiza casi siempre, con este resultado se puede deducir que aún falta ejercer más control ya que se lo realiza pero tal vez no de la manera que se espera.

28. Considera que un control a tiempo ayuda a que se puedan corregir posibles errores a futuro.

Tabla 31:

Control a tiempo para corregir posibles errores a futuro.

EL CONTROL A TIEMPO AYUDA A CORREGIR ERRORES A FUTURO					
		Porcentaje			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
SI		37	84,1	84,1	84,1
NO		7	15,9	15,9	100,0
Total		44	100,0	100,0	

EL CONTROL A TIEMPO AYUDA A CORREGIR ERRORES A FUTURO

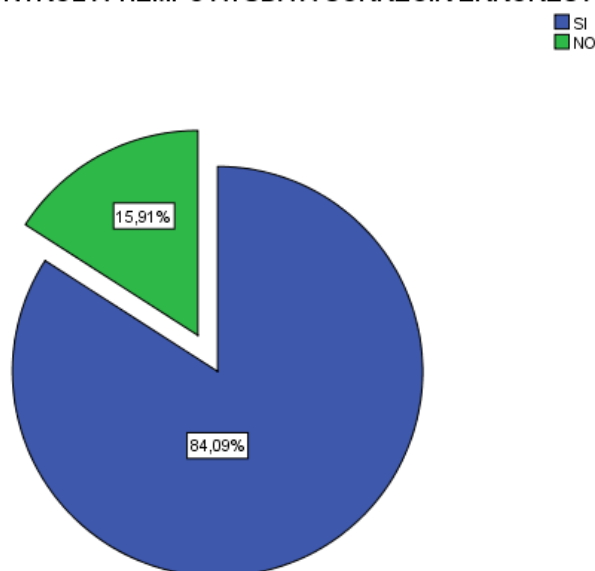


Figura 38: Considera que un control a tiempo ayuda a que se puedan corregir posibles errores a futuro.

Interpretación: La minoría de los encuestados representada por un 15,91% no considera que el control a tiempo ayuda a corregir errores a futuro, y la mayoría en un 84,09% considera que si, se debe tomar en cuenta que un control a tiempo garantiza que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas de allí que si es posible corregir errores a futuro para evitar pérdidas económicas o materiales por tal motivo un buen administrador debe realizar evaluaciones de los resultados y tomar las medidas necesarias para minimizar las ineficiencias es por esto que el control es un elemento clave en la administración.

29. La asociación cuenta internamente con algún método de control que se lleve a cabo en forma continua

Tabla 32:

Método de control interno.

EXISTE ALGUN METODO DE CONTROL DE LAS ACTIVIDADES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	44	100,0	100,0	100,0

EXISTE ALGUN METODO DE CONTROL DE LAS ACTIVIDADES EN LA ASOCIACION

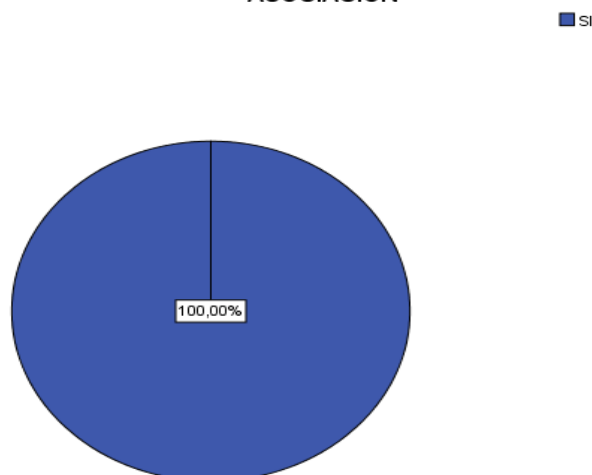


Figura 39: La asociación cuenta internamente con algún método de control que se lleve a cabo en forma continua.

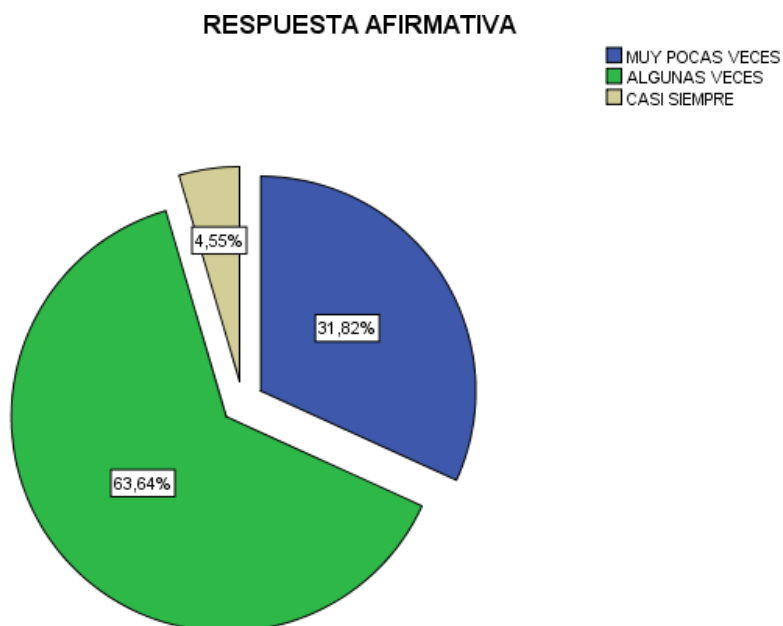


Figura 40: Si su respuesta es afirmativa, indique si este incide en las actividades de la Asociación.

Interpretación: El total de encuestados manifiesta que la asociación si cuenta internamente con un método de control que se lleva a cabo en forma continua de allí el 63,63% considera que este incide en las actividades algunas veces, el 31,82% argumenta que incide muy pocas veces y el 4,55% da a conocer que casi siempre incide en las actividades, estos resultados son positivos desde el punto de vista de la investigación ya que las Asociaciones se han preocupado por llevar un método de control que les permita ser más eficientes en las actividades que realiza y de esta manera ser más competitivos.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

En el presente proyecto de investigación se necesita saber si la GESTION ADMINISTRATIVA incide positivamente en las ACTIVIDADES DE LAS ASOCIACIONES de servicios que son miembros de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la Provincia de Cotopaxi.

Para ello se utilizara la matriz de correlaciones, con el coeficiente de Pearson.

a) Planteamiento de hipótesis:

Ho: La GESTION ADMINISTRATIVA no incide positivamente en las ACTIVIDADES DE LAS ASOCIACIONES de servicios que son miembros de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la Provincia de Cotopaxi.

H1: La GESTION ADMINISTRATIVA incide positivamente en las ACTIVIDADES DE LAS ASOCIACIONES de servicios que son miembros de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la Provincia de Cotopaxi.

b) Nivel de significación $\alpha=0,05$ de cometer Error tipo I

Se elige un nivel de significancia del 5% es necesario indicar que tener un 5% de significancia es tener una probabilidad del 5% de cometer un error tipo I “rechazar la hipótesis alternativa siendo esta verdadera”. Como la probabilidad es del 0,05 es muy difícil de cometer este error tipo I, que es lo que se trata de evitar en el presente estudio.

Para realizar esto se ha seleccionado la pregunta uno que señala (Una buena gestión administrativa conlleva a obtener beneficios en las actividades económicas de la asociación.) y la pregunta número ocho que señala (Mediante una adecuada planificación, organización dirección y control las actividades económicas de la asociación pueden ser). Las dos preguntas tienen la escala de Likert, por consiguiente si es factible utilizar una matriz de correlaciones.

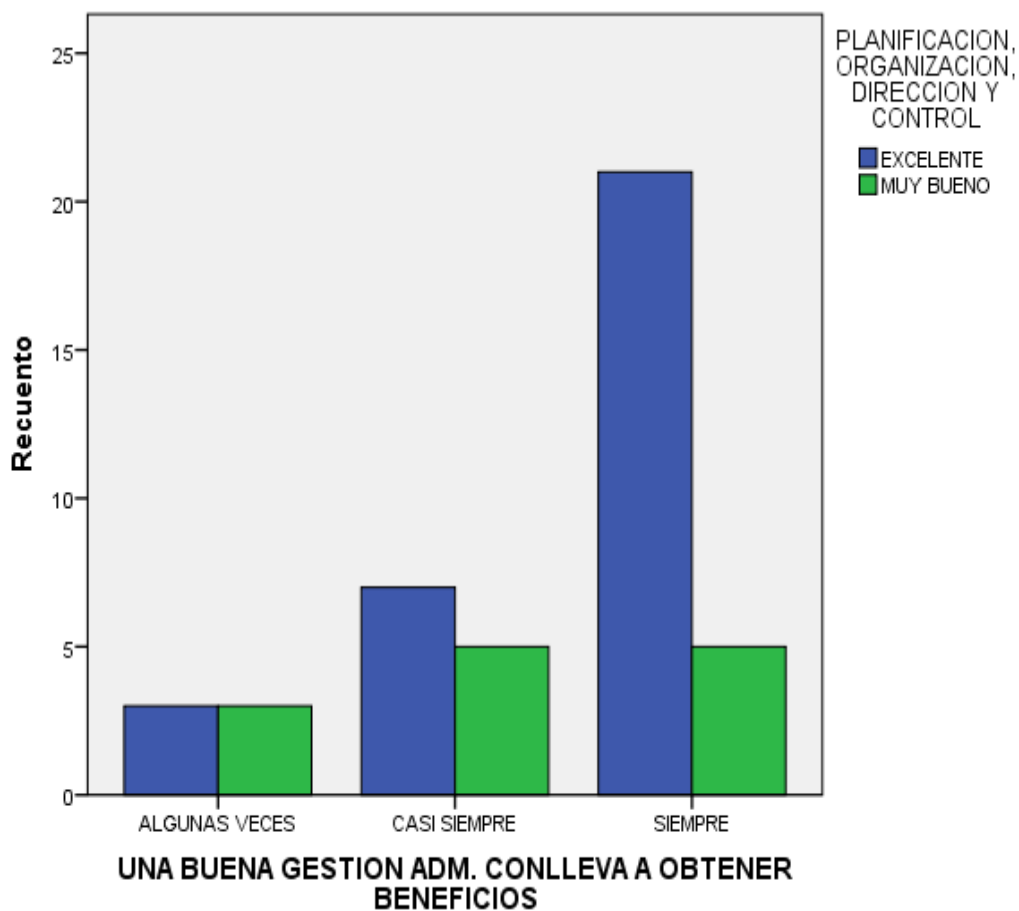


Figura 41: Demostración de hipótesis

Fuente: Programa SPSS

Con el uso del programa SPSS 20.0 se ha logrado obtener la siguiente matriz de correlaciones:

Tabla 33: Correlación para demostrar la hipótesis

		UNA BUENA GESTION ADM. CONLLEVA A OBTENER BENEFICIOS	PLANIFICACION, ORGANIZACION, DIRECCION Y CONTROL
UNA BUENA GESTION ADM. CONLLEVA A OBTENER BENEFICIOS	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 44	,270 44
PLANIFICACION, ORGANIZACION, DIRECCION Y CONTROL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,270 44	1 44

Fuente: Programa SPSS

La matriz de correlación de Pearson indica que si existe una correlación pero es débil ($r= 0.270$) con un nivel de significación de 0.076 que es menor a 0.10 por consiguiente se puede concluir que si existe una relación positiva, pero significativamente débil.

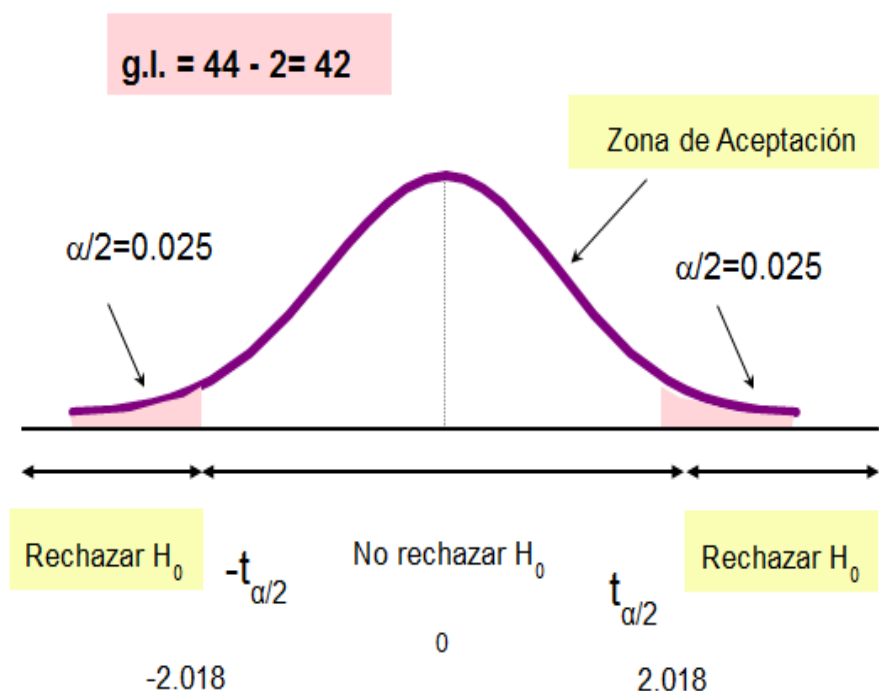
Prueba de hipótesis del coeficiente de correlación

a.

$H_0: \rho = 0$ (No hay correlación)

$H_A: \rho \neq 0$ (Existe correlación)

b. $\alpha = 0,05$



c. Determinación del estadístico

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} = \frac{0.270}{\sqrt{\frac{1-0.270^2}{44-2}}} = 2.70$$

d. Decisión

Como $t = 2.70 > 2.018 = t_{\alpha/2}$, entonces se rechaza H_0

e. Conclusión

Hay suficiente evidencia para concluir que existe relación lineal significativa entre la gestión administrativa y las actividades de las Asociaciones de servicios al nivel de significancia de 0.05.

4.2. Discusión de los resultados

Para realizar el presente proyecto de investigación se han utilizado varias herramientas que permitan determinar la relación entre la gestión administrativa y su incidencia positiva en las actividades de las asociaciones de servicios que son miembros de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la Provincia de Cotopaxi después de realizar un estudio profundo a las variables establecidas se pudo destacar las encuestas realizadas directamente a los miembros de las diferentes Asociaciones de Cotopaxi.

Al realizar las encuestas se pudo evidenciar que las personas tienen un determinado conocimiento acerca de la Administración pero mediante los resultados obtenidos se estableció que no aplican de una forma adecuada el proceso administrativo en sus cuatro fases como lo son: planificar, organizar, dirigir y controlar ya que de hacerlo así las actividades que realizan las Asociaciones serían más eficientes y eficaces en todos los aspectos que se analizaron.

Es por esto que las Asociaciones llevan diversas formas de gestión administrativa la cual es considerada como beneficiosa para sus miembros además con el transcurso del tiempo se han podido definir las áreas de trabajo, pero las actividades no se las ha podido planificar previamente aunque los miembros de las Asociaciones consideran que los procesos administrativos si inciden en la rentabilidad que obtienen por sus actividades de servicios, otro factor que se destaca es que no cuentan con un plan de negocio previamente establecido pero están conscientes que si se planificara adecuadamente se pueden eliminar los imprevistos así como también se puede optimizar la utilización de los recursos ya sean estos materiales, humanos y financieros, otro aspecto que se pudo notar es la carencia de una estrategia de planificación así como de una estructura jerárquica bien establecida a esto se incluye que los encargados de Administración no han especificado por escrito las funciones de cada puesto de trabajo a sus colaboradores lo cual en algunos casos si ha incidido en sus resultados y en su desempeño laboral así como también ha influido el no tener establecido correctamente como, donde y cuando realizar

sus actividades a pesar de que cuentan con los medios necesarios para su adecuada ejecución a esto se agrega que mantienen una buena comunicación y comprensión lo cual permite que se organicen de mejor manera cabe recalcar que no han recibido una capacitación acerca de sus actividades y además no se ha tomado muy en cuenta sus actitudes y aptitudes al momento de designarles su puesto de trabajo lo cual conlleva a que no estén muy de acuerdo con la Administración y el estilo de dirección actual de las Asociaciones denotando que no están muy satisfechos con sus cargos actuales pero realizan sus actividades de muy buena manera, esto se debe a que sus actividades son controladas internamente para que sean más eficientes.

De allí la importancia de la propuesta de un manual de procesos administrativos para perfeccionar las actuales administraciones que se están llevando en las Asociaciones para evitar que este tipo de falencias continúen incidiendo en sus actividades y a la vez permitir que este segmento de la Economía Popular y Solidaria se siga manteniendo en el mercado y a futuro pueda llegar a ser una economía sólida e independiente que aporte al buen desarrollo del Ecuador.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA DE UN MODELO DE MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

5.1. Introducción

En la actualidad una de las estrategias para el desarrollo de toda empresa u organización lo constituye la documentación, debido a esto el manual de procesos administrativos es considerado como un instrumento escrito el cual concentra en forma sistemática una serie de elementos administrativos, con el único fin de informar y orientar la conducta de los miembros de una empresa, a más de ser utilizado como una referencia de la unificación de los criterios de desempeño así como de los cursos de acción que se deberían seguir para el cumplimiento de los objetivos que se han sido trazados.

Basándome en ese criterio en la fase final de este proyecto de investigación se elaborará un manual de procesos administrativos con el principal objetivo de proporcionar un modelo general que se pueda adaptar a las necesidades y requerimientos de los miembros de las Asociaciones de Servicios que son parte de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la provincia de Cotopaxi, debido a que los actuales procesos administrativos que se llevan internamente en cada Asociación no se están realizando de manera adecuada y por ende los resultados que obtienen los administradores no son los esperados, esto se debe a varios factores tanto de origen interno como externo de allí la necesidad de implementar una buena administración en las actividades de estas Asociaciones para que tengan una guía práctica que les sirva como una herramienta de soporte para una mejor planificación, organización, dirección control y comunicación, además el manual contendrá información que no quede simplemente almacenada sino que por el contrario será didáctica y de fácil comprensión para que las Asociaciones puedan aplicarlo y lograr una Administración eficiente.

5.2. Justificación

La ejecución de este modelo de manual de procesos administrativos es de vital importancia ya que en los resultados de la investigación obtenidos en el Capítulo IV de este proyecto se pudo concluir que los procesos administrativos que actualmente llevan las Asociaciones de Servicios no son ejecutados de la manera más adecuada dando lugar a que los resultados que obtienen no son los más satisfactorios tanto para los administradores así como para los trabajadores de las diferentes áreas existentes en las Asociaciones.

Debido a esto considero necesario el proporcionar a la Administración de las Asociaciones de Servicios un modelo de manual de procesos administrativos el mismo que facilite el aprendizaje a la vez que pueda proporcionar la orientación precisa que es requerida por cada uno de los miembros que conforman a las Asociaciones, ya que un manual de procesos administrativos es considerado uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en lo que respecta a la administración, a más de esto considero que será un referente de información con datos muy útiles que busca incrementar el conocimiento para orientar a cada miembro de la Asociación en la mejora de los esfuerzos que realizan en las actividades que les han sido encomendadas.

5.3. Alcance

En el presente proyecto de investigación se elaborará el modelo de un manual de procesos administrativos dirigido principalmente para los administradores de las Asociaciones de servicios que son miembros de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la provincia de Cotopaxi, con el fin de mejorar la calidad de su gestión administrativa actual.

5.4. Fundamentación

La propuesta del modelo de un manual de procesos administrativos se fundamenta en la necesidad que tiene la Administración de las Asociaciones de Servicios de contar con un documento escrito acerca de la Gestión Administrativa para que les pueda servir de guía práctica para aplicar mejoras tanto en la planificación, su organización así como también en la dirección y el control cada uno de los aspectos inmersos en las diferentes áreas, para esto es necesario que la información contenida en el manual sea ordenada, útil y aplicable.

Por esta razón en el manual se concentraran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la Asociación, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados, y así obtener los resultados que espera el área de Administración, cabe recalcar que un manual es un documento que tiene la facilidad para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de toda empresa en este caso Asociación debido a esto el documento posee la facilidad de reformarse constantemente o conforme vayan surgiendo nuevas ideas que se enmarquen en ayudar a mejorar la eficiencia y eficacia de las actividades que realiza cada integrante de las Asociaciones.

5.5. Objetivos de la Propuesta

- Elaborar un modelo de manual de procesos administrativos para las Asociaciones de servicios de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la provincia de Cotopaxi, para informar y orientar a sus miembros acerca de los procedimientos internos que se deben llevar para lograr una buena administración.

5.6. Propuesta del manual de procesos administrativos

2017

MANUAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y
COMO APLICARLO EN SU ASOCIACIÓN



*Este manual está dirigido para Asociaciones de Servicios
de Economía Popular y Solidaria.*

SILVANA VEGA

ESPE-EL

13/02/2017





ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

105

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE
EXTENSIÓN LATACUNGA**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

MANUAL DE GESTIÓN

ADMINISTRATIVA



AUTORA:

Silvana Soraya Vega Neto

Latacunga, Febrero de 2017



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**
ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA

AGRADECIMIENTO

La publicación de este manual ha sido posible gracias al apoyo del Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y del Comercio (CEAC), también por el aval de la carrera de Ingeniería Comercial. Esta publicación ha sido sometida a evaluación producto de la investigación titulada: Análisis sobre el impacto administrativo generado en las actividades de las Asociaciones de Servicios de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la provincia de Cotopaxi.

Presentada en la fecha de Febrero del 2017 en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga.

La Autora.

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

Ing. GALO VÁSQUEZ
Director del Departamento

Ing. XAVIER FABÁRA
Director de la Carrera de Ingeniería Comercial

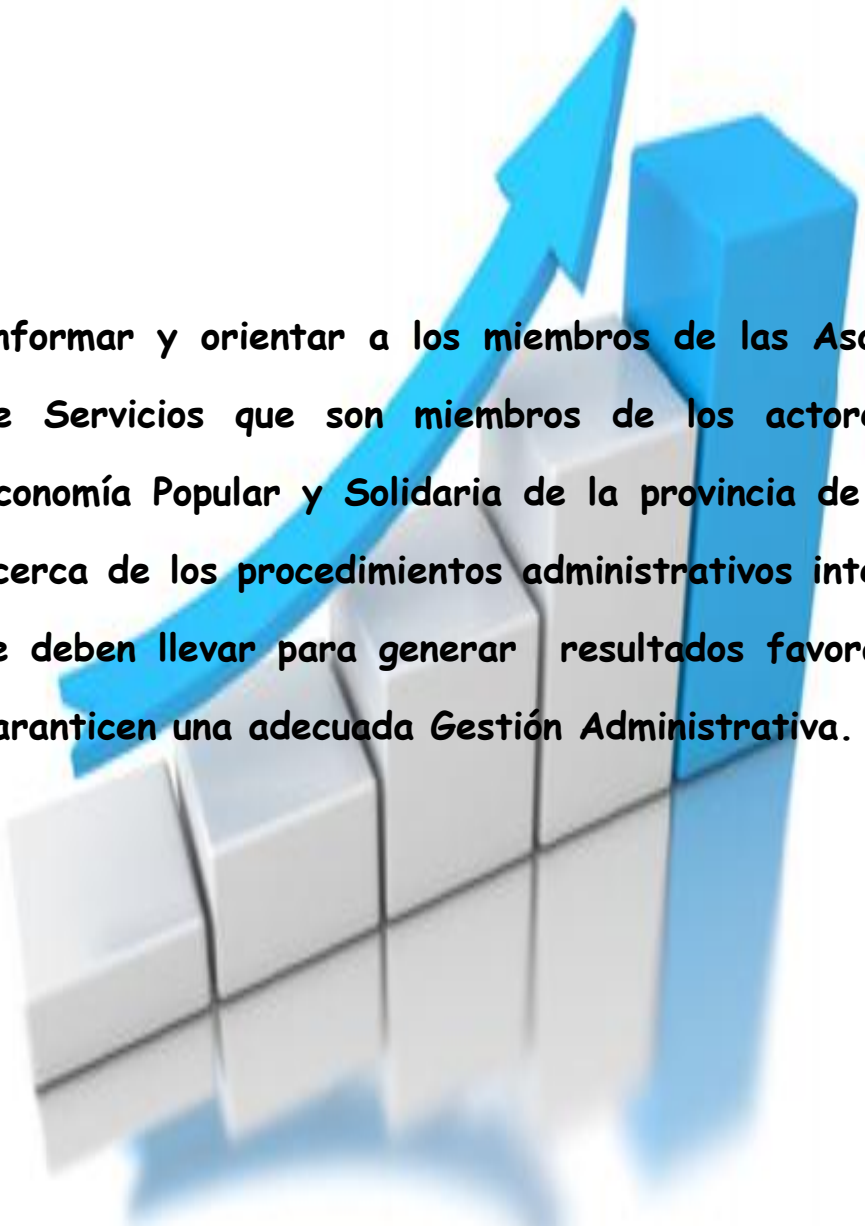
Ing. JULIO TAPIA
Director de la Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría

Ing. CARLOS ALBÁN YÁNEZ
Director de la Carrera de Administración Turística y Hotelera

DRA. MAGDA CEJAS
Coordinadora de Investigación

ECON. ALISVA CÁRDENAS
Coordinadora de Vinculación

Objetivo del manual

- 
- ✚ Informar y orientar a los miembros de las Asociaciones de Servicios que son miembros de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la provincia de Cotopaxi acerca de los procedimientos administrativos internos que se deben llevar para generar resultados favorables que garanticen una adecuada *Gestión Administrativa*.

Contenido

Presentación

Justificación de la propuesta

1. Proceso de Administración

Fases del Proceso Administrativo

2. Planeación o Planificación

2.1 Tipos de Planes

2.2 Técnicas de Planificación

3. Organización

Estructura Organizacional

División del Trabajo

4. Dirección

Acciones de la Dirección:

Liderazgo y dirección

5. Control

Actividades del Control:

Conclusiones

Recomendaciones

Glosario Base

Presentación

En la actualidad la mayoría de empresas ha optado por tener un documento escrito que les sirva como herramienta de apoyo al momento de suscitarse un imprevisto o problema en la realización de sus actividades cotidianas puesto que toda actividad encomendada a una persona o a un grupo de ellas, tiene implícitos ciertos procedimientos que se deben realizar para poder cumplir con los diversos objetivos de la organización, ya que de no llevarse a cabo estos procedimientos las tareas no se cumplirían adecuadamente.

Para esto se ha elaborado el presente documento en el que se han compilado los diferentes procedimientos administrativos mismos que son necesarios para completar una tarea, teniendo como fin el de establecer una adecuada comunicación entre los involucrados para que puedan familiarizarse con los procedimientos de un área específica y de esta manera puedan ejecutar sus tareas en forma eficiente y eficaz.



Justificación de la Propuesta

El presente modelo de manual de procesos administrativos es de vital importancia ya que en los resultados de la investigación de este proyecto se pudo concluir que los procesos administrativos que actualmente llevan las Asociaciones de Servicios no son ejecutados de manera ordenada y sistemática por ende los resultados que obtienen no son los más satisfactorios tanto para los administradores así como para los trabajadores de las diferentes áreas existentes en las Asociaciones.

Debido a esto considero necesario el proporcionar a la Administración de las Asociaciones de Servicios un modelo de manual de procesos administrativos con el fin de mejorarlos ya que un manual es considerado uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, puesto que facilitan el aprendizaje a la vez que proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a una empresa, en el presente caso que conforman a la Asociación, con respecto al área operativa, pues será una fuente de información que tratara de orientar y mejorar los esfuerzos de sus miembros para lograr una adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

1. Proceso de Administración

El proceso administrativo, al ser implementado de forma sistemática, puede generar resultados favorables en la gestión de empresas.

Dicho proceso considera a la administración como la ejecutante de ciertas actividades llamadas funciones administrativas, las cuales son:



IMPORTANTE: Se considera proceso porque no se puede desarrollar la organización si no se ha establecido la planificación, no se puede dirigir si anteriormente no se ha planificado y organizado y así sucesivamente hasta que no se podrá controlar si antes no se planifica, organiza y dirige las actividades, tareas, operaciones y acciones

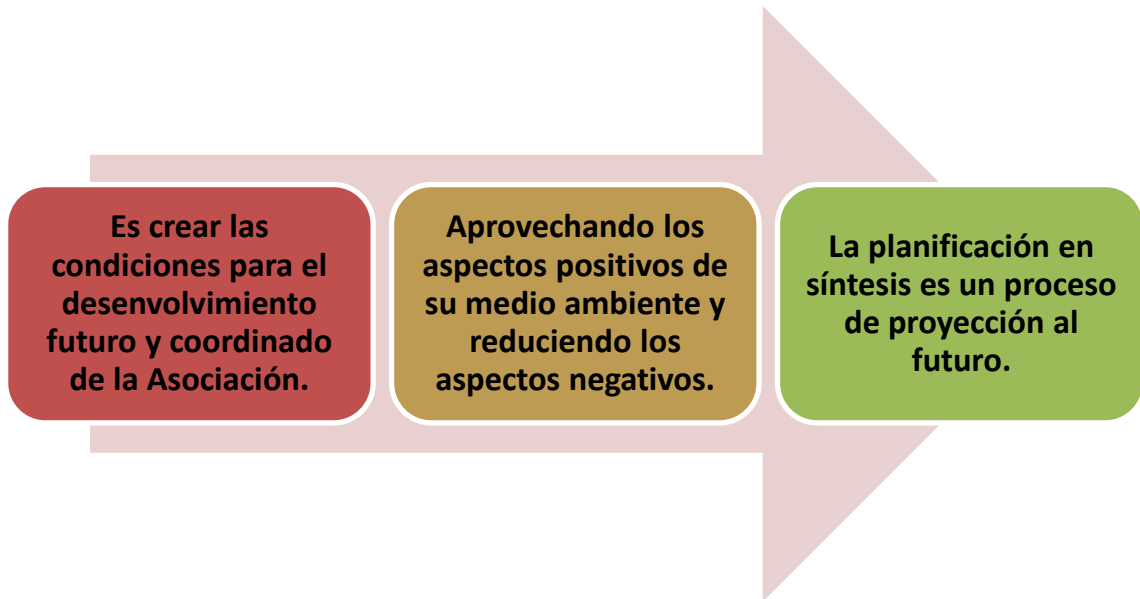
Fases del Proceso Administrativo

El proceso administrativo consiste en:



2. Planeación o Planificación

La primera función del proceso administrativo es la planeación, es un proceso de selección de objetivos, alternativas, recursos y medios para alcanzar mayores niveles de desarrollo.



IMPORTANTE: la planificación comprende en la práctica desde el nivel de ideas, pasando por el diseño de objetivos, metas, estrategias, políticas y programas, hasta los procedimientos. Constituye una toma de decisiones, ya que incluye la elección de una entre varias alternativas.

METAS Y OBJETIVOS

Definición de Objetivo

- ✚ Son logros a largo plazo, que en muchos de los casos están claramente definidos pueden ser: plazos, presupuestos, necesidades.

Definición de Meta

- ✚ Son logros concretos que se van realizando paso a paso.
- ✚ Las metas son lo que hay al final del camino.

La planeación está conformada por:

▣ **La misión** es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una determinada empresa u organización porque define:

- 1) Lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa,
- 2) Lo que pretende hacer, y
- 3) El para quién lo va a hacer; y es influenciada por algunos elementos como: la historia de la organización, las preferencias de la gerencia o de los propietarios, así como también los factores del entorno, los recursos que se tienen disponibles, entre otros.

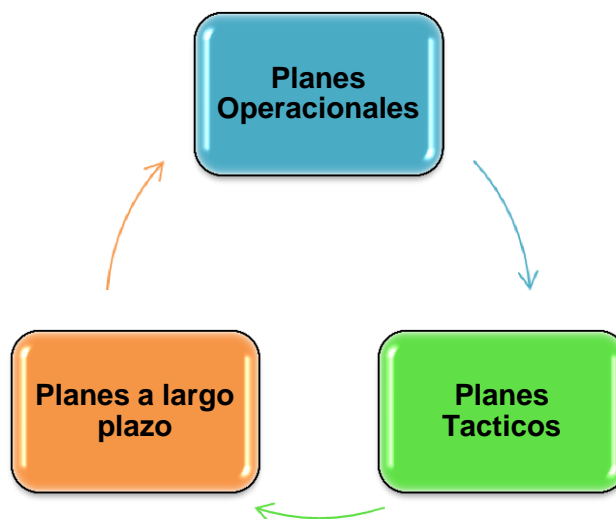
▣ **La visión** es la descripción de un escenario altamente deseado por la dirección general de una organización. Es la capacidad de ver más allá del tiempo y el espacio, para construir en la mente un estado futuro deseable que permita tener una idea más clara sobre lo que se quiere hacer y a dónde se quiere llegar a futuro.

▣ **Propósitos** estos se establecen en forma inmediata junto con la misión y la visión y no indican una limitante de duración en el futuro.

▣ **Objetivo** es aquel elemento programático que identifica la finalidad hacia donde deben dirigirse los recursos y los esfuerzos para dar cumplimiento a la misión.

- **Estrategia** se la define como un plan que especifica una serie de pasos que tienen como principal fin la consecución de un determinado objetivo.
- **Políticas y procedimientos** se consideran una parte esencial de la administración, dado que proporcionan un parámetro contra el cual los empleados pueden ser juzgados así como sus desempeños individuales.
- **Programas** son un esquema en donde se establece: la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos, y el tiempo que se requiere para efectuar cada una de sus etapas y todos aquellos eventos que estén involucrados en su consecución.
- **Presupuestos** se consideran programas en los cuales se asignan cifras a las actividades, refiriéndose básicamente al flujo de dinero dentro de la organización; implica una estimación del capital, de los costos, de los ingresos y de las unidades o productos requeridos para la consecución de los objetivos.

2.1 Tipos de Planes





Planes Operacionales:

Son las tareas y actividades para llevar a cabo las operaciones diarias de la Asociación.

- ✚ Planes de trabajo dirigidos al logro de las metas.
- ✚ Presupuesto Los Planes Operacionales deben ser:

Los planes operacionales deben ser:

- ✚ En función de los clientes.
- ✚ En función de los planes del Área.

Planes Tácticos:

Es parte del proceso que posibilita llevar a cabo y hacer realidad lo que persigue la Asociación.

- ▣ En él se define con claridad **QUÉ** se desea, **CÓMO** y **CUÁNDO** se realizará y **QUIÉN** será el encargado.
- ▣ Incluye **METAS** con un horizonte de tiempo de 1 año y contempla los planes de acción para lograrlas.

Planes a largo plazo:

La planeación a largo plazo se basa en la intuición y el análisis y conduce a la posición.

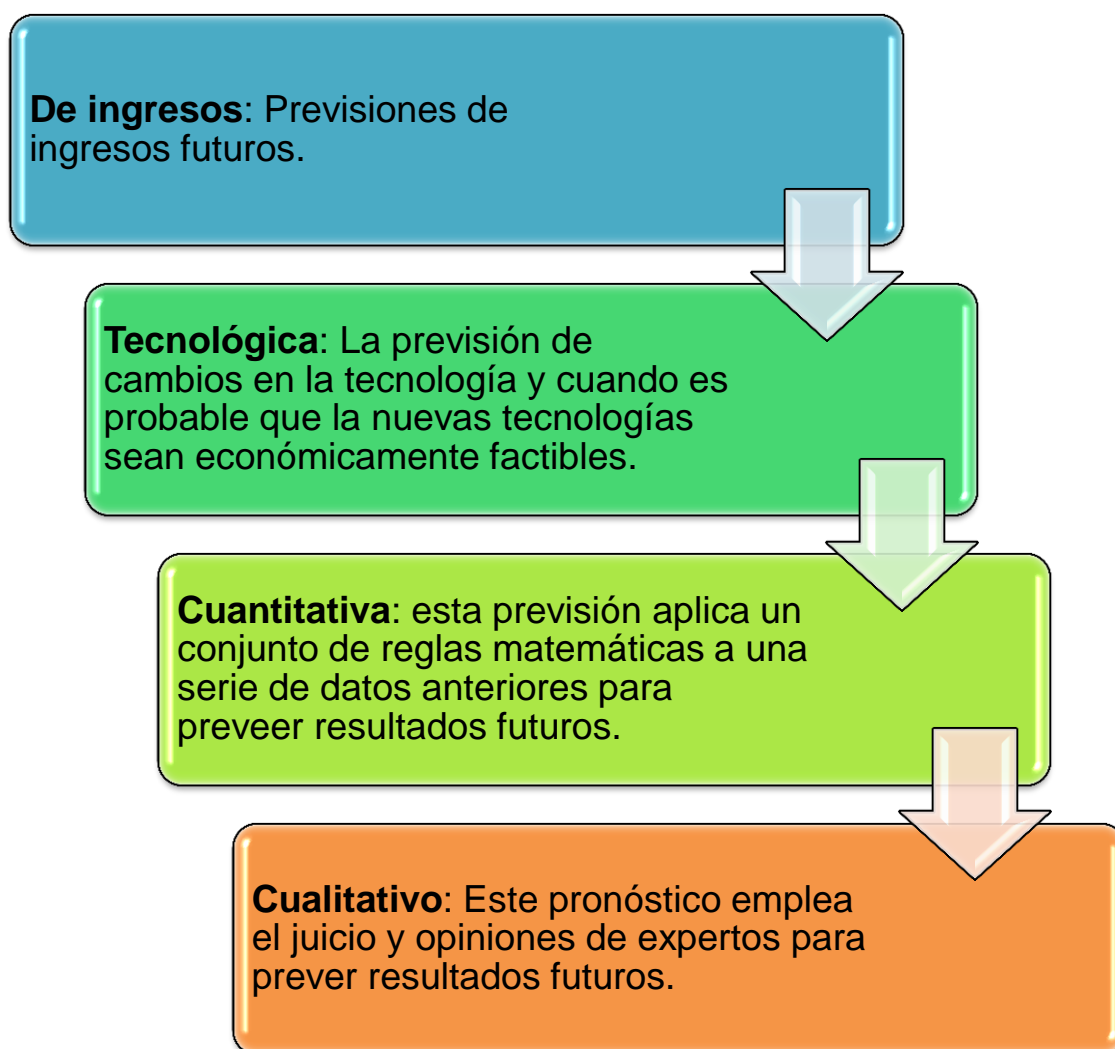
- ❖ Deben ser alcanzables, medibles y retadores.
- ❖ Se definen para un horizonte de tiempo de 3 a 5 años.

2.2 Técnicas de Planificación

Entre las principales técnicas de planificación se mencionan las siguientes:

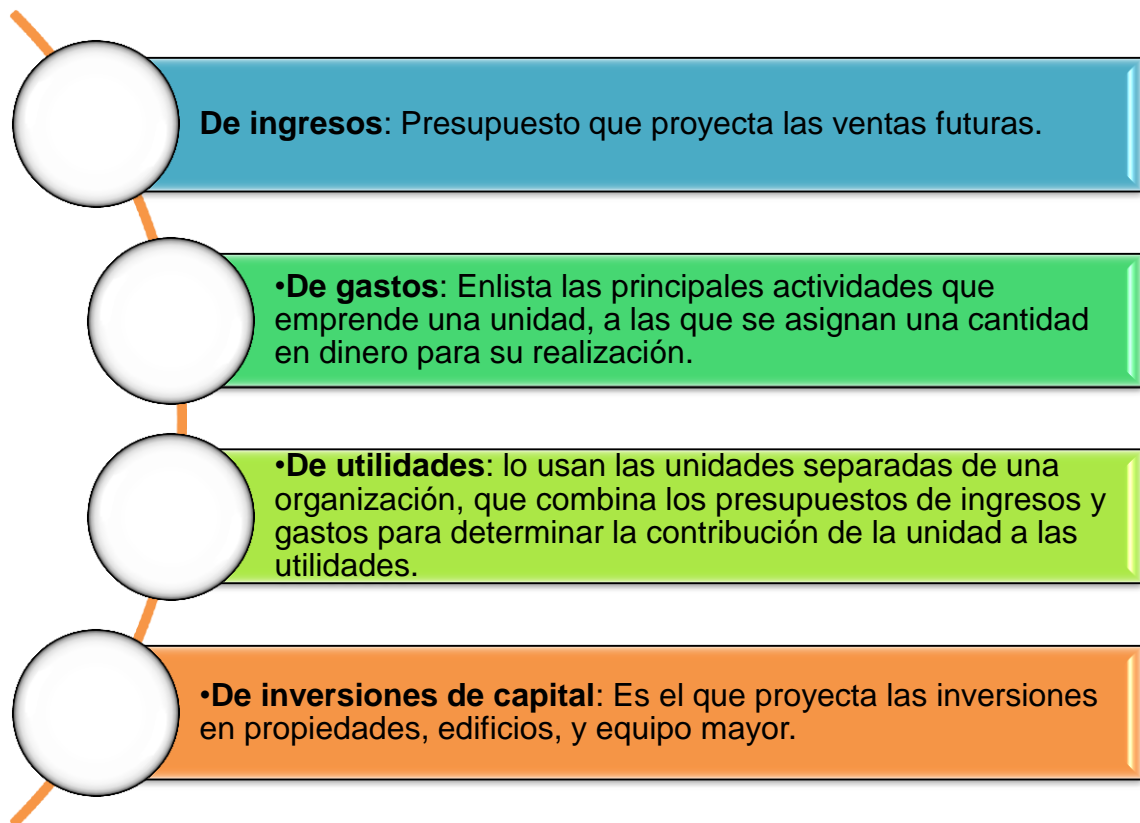
 **PROYECCIONES:** se considera así a la Previsión de resultados futuros.

Se puede clasificar en:



- **PRESUPUESTOS:** Un presupuesto se define como un plan numérico para la asignación de recursos a actividades específicas, que implica una estimación del capital, de los costos, de los ingresos y de las unidades o productos requeridos para lograr los objetivos.

Puede clasificarse en:



3. Organización

La segunda función del proceso administrativo es la organización, ésta es la relación que se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos que dispone la Asociación para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan.

- ❖ Organizar, es conjugar los medios a disposición (hombre-técnica, capital y otros recursos) para alcanzar la producción.
- En una forma más práctica implica la implementación de una estructura de funciones.
- Mediante la determinación de las actividades requeridas para alcanzar las metas de la empresa y de cada una de sus áreas.
- Luego se procede a asignar respectivamente a uno de los miembros de la empresa, la delegación de autoridad para ejecutarlas, la provisión de los medios para la coordinación horizontal y vertical.
- Así como también de las relaciones de información y de autoridad dentro de la estructura orgánica.

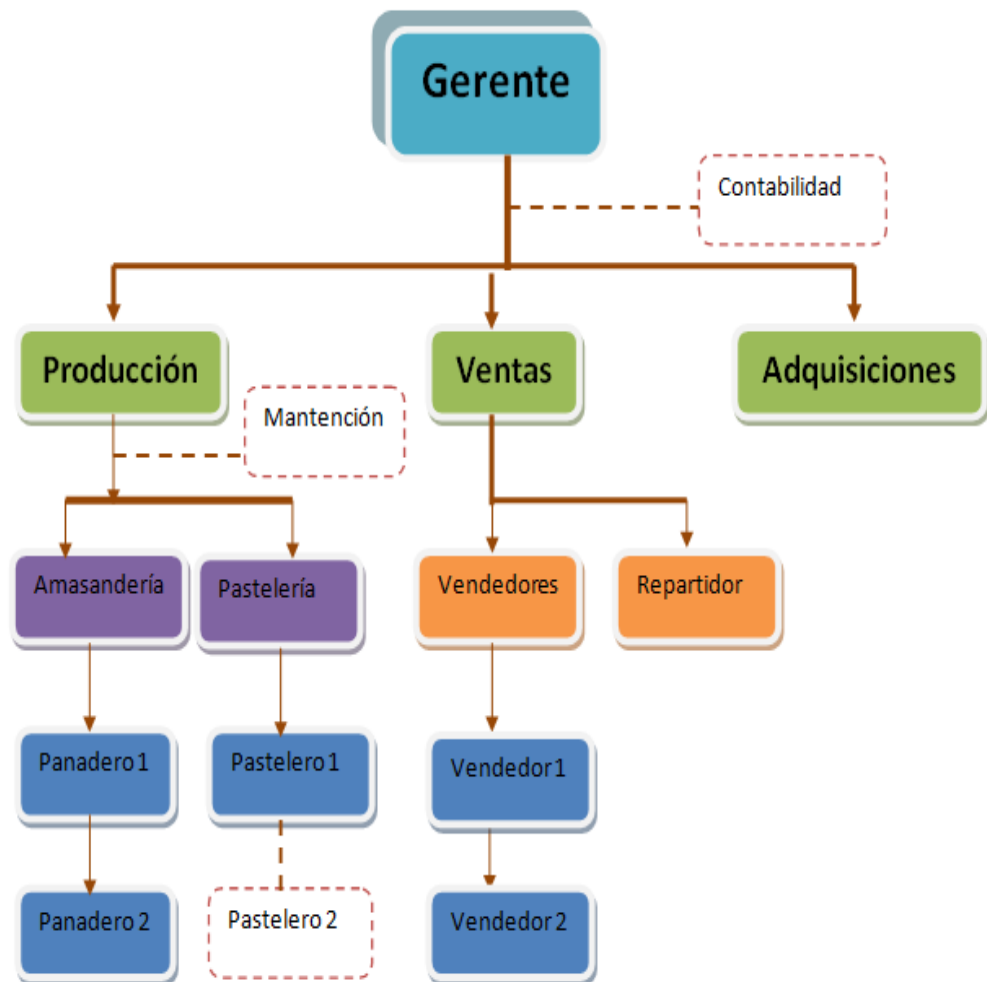
Estructura Organizacional

Es una disposición intencional de roles de trabajo, en los que cada persona asume un papel que se espera se cumpla con el mayor rendimiento posible. Su finalidad es establecer un sistema de cargos laborales que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima para que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

Estructura de funciones y cargos

Es una herramienta fundamental en toda organización, ya que permite definir muchas características de cómo se va a organizar, además tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.

- ❖ Para un mejor entendimiento se presenta un ejemplo de organigrama de una pastelería.



Después de establecer el organigrama es importante definir qué actividad se va a realizar en cada puesto de trabajo.

Para esto se debe dar respuesta a las siguientes cuestiones:

¿Qué trabajo se hace?

Se cuestiona el tipo de actividades que se realizan en cada área y los resultados que se obtienen de éstas.

¿Quién lo hace?

Son las áreas que intervienen en el procedimiento y el factor humano, ya sea como individuos o como grupos, para la realización del trabajo.

¿Cómo se hace?

Se refiere a la secuencia de las actividades que se realizan para cumplir con un trabajo o servicio determinado.

¿Cuándo se hace?

Se enfoca en la periodicidad con la que se realiza el trabajo, así como los horarios y los tiempos requeridos para obtener resultados o terminar una actividad.

¿Dónde se hace?

Se refiere a la ubicación geográfica de las áreas de trabajo.

¿Por qué se hace?

Busca la justificación de la existencia de ese trabajo o de su procedimiento; también se pretende conocer los objetivos de las actividades que integran el procedimiento.

La descripción de cualquier procedimiento deberá hacerse “a detalle”, en un documento escrito que suele llamarse **MANUAL DE FUNCIONES** esta herramienta permite tener una visión más clara de cómo debe realizar sus actividades cada trabajador.

División del Trabajo

Es la delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo mediante la cooperación de las fuerzas laborales en la realización de una actividad desglosada en cierto número de pasos, por lo que cada paso es realizado por un individuo diferente. En esencia, los individuos se especializan en realizar parte de una actividad.

- ❖ **Un ejemplo** de la división de trabajo es la producción por medio de la línea de ensamble, en la que cada obrero realiza la misma actividad estandarizada una y otra vez.

4. Dirección

Es la acción o influencia interpersonal de la administración para lograr que los miembros de la organización contribuyan a alcanzar los objetivos, que el gerente o ejecutivo desea que se logre, consiste también en orientar y conducir al grupo humano mediante la toma de decisiones, la motivación, la comunicación y coordinación de esfuerzo en síntesis significa poner en acción o actuar (dirigir el recurso humano).

Funciones de la Dirección:

- ✚ Implica conducir, guiar y supervisar los esfuerzos del equipo para ejecutar planes y lograr objetivos de un organismo social.

ACCIONES DE LA DIRECCIÓN:

- ✓ Ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional.
- ✓ Motivación.
- ✓ Guiar o conducir los esfuerzos de los subordinados.
- ✓ Comunicación.
- ✓ Supervisión.
- ✓ Alcanzar las metas de la organización.

La dirección está conformada por:

Toma de decisión: es la elección de un curso de acción entre varias alternativas.

Integración: son las funciones a través de las cuales el administrador elige los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes.

Motivación: son aquellos estímulos que mueven a la persona a realizar sus acciones y persistir en ellas para su culminación de manera eficiente.

Adecuación del estilo de dirección a la situación

El líder debe modificar su forma de actuar según sea la situación.

Por ejemplo:

El estilo directivo, cuando los subordinados tengan poca habilidad para realizar la tarea. Otro es el estilo de orientado al logro, cuando los subordinados muestran mucha habilidad para realizar una tarea, además la madurez de los subordinados es la variable que define la situación.

Liderazgo y dirección

Liderazgo es la capacidad que tiene un individuo para coordinar un grupo y motivarle para que consiga los objetivos de la organización, del líder, del grupo y de los miembros del grupo.

Es el proceso de influir en otros y apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivos comunes. Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.



5. Control

El control es la cuarta función del proceso administrativo, éste consiste en la evaluación y corrección de las actividades del quehacer diario de los subordinados, para asegurarse de que lo que se realiza va de acorde con los planes establecidos.

Ya que tiene como propósito el de asegurarse que se cumplan las actividades como fueron planeadas y en caso de ser necesario se establecerán las medidas correctivas para la búsqueda del **MEJORAMIENTO CONTINUO**.

❖ El control en la Asociación es importante para:

- ❖ *Crear mejor Calidad.*
- ❖ *Enfrentar el Cambio.*
- ❖ *Producir ciclos más rápidos.*
- ❖ *Agregar Valor.*
- ❖ *Facilitar la delegación y el trabajo en equipo.*

ACTIVIDADES DEL CONTROL:

- ✚ Comparar los resultados con los planes generales.
- ✚ Evaluar los resultados con estándares de desempeño.
- ✚ Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
- ✚ Comunicar cuáles son los medios de medición.
- ✚ Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones.
- ✚ Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- ✚ Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.
- ✚ Ajustar el control a la luz de los resultados del control.

IMPORTANTE: Si no lo puedo medir, no lo puedo gestionar...
Si no lo puedo gestionar, no lo puedo mejorar...

Conclusiones:

- ✚ Se ha elaborado el presente manual como una herramienta administrativa así como de aprendizaje, mediante la utilización de información relevante acerca de la Gestión Administrativa basándose en las necesidades y requerimientos que fueron observados en la investigación que se realizó a las Asociaciones de servicios de los Actores de la Economía Popular y Solidaria de Cotopaxi en pro de mejorar sus procesos administrativos para garantizar una adecuada realización de sus actividades.
- ✚ Puesto en práctica este manual permitirá una orientación precisa para las acciones que realiza cada uno de los miembros que conforman a la Asociación, principalmente en las fases de planificación, organización, dirección y control facilitando la toma de decisiones en la Administración.

Recomendaciones:

- ❖ La elaboración de este manual dependió de la información y las necesidades de las Asociaciones que fueron investigadas, de esta manera se logró determinar las falencias existentes en sus diversas áreas, de allí que el alcance del mismo se ve limitado únicamente por las exigencias de la administración.
- ❖ Un manual administrativo es un documento eminentemente dinámico que debe estar sujeto a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de la Asociación, no deben ser inflexibles e inhibir la capacidad creativa de los integrantes de la misma, sino que deben reformarse constantemente conforme surjan nuevas ideas que ayuden a mejorar la eficiencia, de no ser así un manual sin revisión y análisis cuyo contenido permanezca estático se convierte en obsoleto, y en lugar de ser una herramienta útil puede constituir una barrera que dificulte el desarrollo de la Asociación.

Glosario Base:

Gestión Administrativa

Se la define como un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo puede desarrollar sus actividades mediante el cumplimiento de las fases que intervienen en el proceso administrativo como lo son: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Administración

Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos, los individuos puedan cumplir eficientemente los objetivos específicos.

Proceso Administrativo

Se lo considera como aquel flujo continuo e interrelacionado con las actividades de planeación, organización, dirección y control, que son desarrolladas para lograr un objetivo común promoviendo aprovechar los recursos tanto humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para poder hacerla efectiva.

Plan Administrativo

Se define así al conjunto de políticas, estrategias, técnicas y mecanismos que son de carácter administrativo y organizacional para la gestión de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros; que está orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

Este manual es el resultado del Proyecto de Investigación titulado:
Análisis sobre el impacto administrativo generado en las actividades de las Asociaciones de Servicios de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la provincia de Cotopaxi.

Latacunga, a Febrero del 2017

CAPÍTULO VI

6.1. CONCLUSIONES

En la actualidad la Economía Popular y Solidaria se ha convertido en un sector muy importante en nuestro país Ecuador ya que en la evolución de la misma se ha notado que en años atrás en la economía tradicional a la cual estábamos sujetos este sector no era muy tomado en cuenta de allí que no presentaba ningún tipo de crecimiento ni de desarrollo, en el estudio que se realizó se pudo evidenciar que en el aspecto socioeconómico y financiero las Asociaciones de Servicios de los actores de la Economía Popular y Solidaria se encuentran muy bien encaminados puesto que reciben capacitación acerca de cómo llevarlos internamente, pero aún carecen de incentivos en lo que se refiere al aspecto de gestión administrativa debido a que la idea con la que actualmente conllevan sus actividades no es la más correcta, ya que en el presente proyecto para estudiarla se tomó en cuenta algunos factores y aspectos muy relevantes que permitieron determinar una administración poco eficiente y eficaz.

Además se determinó que el 61% de los miembros de las asociaciones planifica algunas veces las actividades antes de realizarlas, lo que no toman en cuenta es las ventajas a futuro que les podría traer el planificar, también es importante destacar que el 70% de encuestados afirma que carecen de un plan de negocios lo cual no es muy favorable para sus actividades ya que de tenerlo este les facilitaría el definir sus objetivos así como el enfocarse al cumplimiento de los mismos, otro aspecto que llama la atención es que el 90 % asegura que no cuentan con una estrategia de planificación esto puede deberse al desconocimiento de cómo elaborarla y aplicarla en sus actividades cotidianas a más de esto el 75% de los miembros con sus respuestas dio a notar que no se cuenta con una estructura jerárquica establecida correctamente lo cual es necesario en toda organización sin importar de que tipo sea ya que, esto les permite establecer cuáles son las funciones de cada miembro en la Asociación

de allí que existe cierta inconformidad por el tipo de dirección que se está llevando internamente.

Pese a lo mencionado en parte de ciertos factores administrativos con respecto los factores restantes cabe recalcar que en las diversas áreas que ha podido dividirse internamente las Asociaciones el 79% está de acuerdo en que si se delimitan las actividades mediante la organización se puede reducir costos y esfuerzos lo cual facilitara el conocer donde, como y cuando hacer cada una de sus actividades ya que el 64% de los encuestados dio a conocer que cuenta con los medios necesarios para desarrollar sus funciones en sus puestos de trabajo dando a notar que se encuentran en un óptimo ambiente laboral puesto que casi siempre tienen una buena comunicación y comprensión entre compañeros de área, logrando que se pueda llevar diversos métodos de control internamente que han favorecido para obtener buenos resultados hasta ahora en las actividades que realiza cada Asociación.

Al finalizar el presente proyecto de investigación se pudo analizar y determinar que si existe una relación lineal significativa entre la gestión administrativa y las actividades de las Asociaciones de servicios ya que mediante los procesos internos que llevan el 88% considera que se ha logrado eliminar los imprevistos que se pueden presentar en sus actividades por otra parte el 90% de encuestados considera que se ha conseguido la optimización de los recursos tanto materiales, humanos y financieros de allí la necesidad de elaborar un modelo de manual de procesos administrativos para las Asociaciones el mismo que se adapte a las necesidades y los requerimientos que se han determinado, permitiendo de esta manera reforzar y mejorar los actuales procesos para garantizar una buena gestión administrativa a fin de que las actividades que realizan sean eficientes y eficaces.

6.2. RECOMENDACIONES

Mediante la información obtenida se destaca la falta de planificación en las actividades así como de una correcta dirección lo cual conlleva a resultados que no son los más esperados por eso se recomienda seguir el proceso administrativo lo cual implica en primera instancia planificar para poder organizar posteriormente esto ayudara a la dirección y finalmente tener el control de lo que se está realizando debido a que esta secuencia de pasos es indispensable en toda organización que quiere mantenerse en el mercado.

Luego de analizar los diversos aspectos en los cuales se encuentran inmersas las Asociaciones de Servicios se considera necesario el apoyo mediante la capacitación en lo que respecta a Gestión Administrativa por parte de entidades gubernamentales, ya que si bien tienen conocimientos acerca de temas de índole financiero o socioeconómico también se debería considerar este tema ya que muchas veces por desconocimiento o falta de capacitación las organizaciones pueden estar expuestas a sufrir diversos riesgos que se presentan en el mercado.

Finalmente se recomienda aplicar el manual de procesos administrativos que se ha propuesto, debido a que su elaboración ha sido en base a los aspectos en los cuales existen falencias de allí que permitirá corregirlas y evitar que se vuelvan a cometer en el futuro cabe recalcar que debido a esto el alcance del mismo se ve limitado únicamente por las exigencias de la administración por eso debe estar sujeto a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de la Asociación, es decir si fuese necesario debe reformarse constantemente conforme surjan nuevas ideas que ayuden a mejorar la eficiencia, de no ser así el manual sin revisión y análisis cuyo contenido permanezca estático se podría convertir en obsoleto, y en lugar de ser una herramienta útil puede constituir una barrera que dificulte el desarrollo de la Asociación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Administración, G. y. (08 de Enero de 2014). *Www.Google.Com*. Recuperado el 08 de Noviembre de 2016, de *Www.Google.Com*:
<http://www.gestiónyadministración.com/empresas/gestion-administrativa.html>
- Aguilar, A. A. (01 de Junio de 2013). *Economía Popular y Solidaria. Análisis de los factores que determinan la sostenibilidad y sustentabilidad de la economía popular y solidaria*. Quito, Pichincha, Ecuador: Ninguno.
- Alban, C. (2013). *Análisis de los factores que determinan la sustentabilidad de la economía popular y solidaria*. Quito: Los Andes.
- Angúlo, S. (28 de Mayo de 2014). *Www.Google.Com*. Recuperado el 07 de Noviembre de 2016, de *Www.Scribd.Com*:
<https://es.scribd.com/doc/94222689/Analisis-de-Gestión-Administrativa>
- Avila, H. L. (2012). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. México, D. F.: Mc Graw Hill.
- Biblioteca de la Universidad de Alcala, 2. (12 de Diciembre de 2014). *uah.es*. Recuperado el 13 de Mayo de 2016, de *uah.es*:
http://www3.uah.es/bibliotecaformación/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/tipos_de_fuentes_de_informacin.html
- Boza, J. (18 de Mayo de 2016). *WWW.DIALNET.ES*. Recuperado el 12 de Octubre de 2016, de *WWW.DIALNET.ES*:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5560669>
- Bustos, E. (01 de Junio de 2003). *WWW.GOOGLE.COM*. Recuperado el 12 de Octubre de 2016, de *WWW.GOOGLE.COM*:
<http://www.letrak.com.co/alejandro/material/adm/planeación.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador, 2. (07 de Mayo de 2008). *asambleanacional.gob.ec*. Recuperado el 10 de Mayo de 2016, de *asambleanacional.gob.ec*:
http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitución_de_bolsillo.pdf

- Constituyente, A. (20 de Octubre de 2008). *Www.Google.Com*. Recuperado el 24 de Octubre de 2016, de *Www.Google.Com*:
http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Coraggio, J. L. (2014). *La Economía Popular Solidaria en el Ecuador*. Quito: Ariel.
- Cruz Chimal, J. (2013). *Proceso Administrativo*. Chicago: ICONTE.
- Gestiopolis. (13 de Marzo de 2003). *GestioPolis.com Experto*. Recuperado el 18 de Mayo de 2016, de *GestioPolis.com Experto*.:
<http://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>
- Herrera Monterroso, H. E. (2016). *Diagnóstico Administrativo*. Chicago: ICONTE.
- Herrera, H. (2007). *Diagnóstico Administrativo*. España : Profit.
- Hora, L. (21 de Febrero de 2011). *Www.Google.Com*. Recuperado el 02 de Octubre de 2016, de *Www.Google.Com*:
http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101098423/-%201/Plazas_y_mercados,_en_cifras.html#.WJZP8dLhBdh
- IEPS. (2013). *La economía popular y solidaria el ser humano sobre el capital*. Quito: Andina.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, (. (25 de Febrero de 2011). *seps.gob.ec*. Recuperado el 15 de Mayo de 2016, de *seps.gob.ec*:
<http://www.seps.gob.ec/interna-npe?760>
- Ley Orgánica de Educación, S. (25 de Febrero de 2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito.
- Lideres. (28 de Junio de 2015). *Google*. Recuperado el 22 de Junio de 2016, de *Google*: <http://www.revistalideres.ec/lideres/economía-popular-cooperativa-gana-participación.html>
- MIES. (01 de Enero de 2012). *WWW.GOOGLE.COM*. Recuperado el 12 de Octubre de 2016, de *WWW.GOOGLE.COM*:
http://www.economíasolidaria.org/files/Ley_de_la_economía_popular_y_solidaria_ecuador.pdf

- MIES. (18 de Marzo de 2015). *Ministerio de Inclusión Económica y Social*. Recuperado el 24 de Octubre de 2016, de [Www.inclusión.gob.ec](http://www.inclusión.gob.ec/):
<http://www.inclusión.gob.ec/la-economía-popular-y-solidaria-se-organiza-y-elige-directiva-en-cotopaxi/>
- MIES, E. T. (s.f.). *Www.Google.Com*. Recuperado el 24 de Octubre de 2016, de [Www.Google.Com](http://www.economíasolidaria.org/files/Ley_de_la_economía_popular_y_solidaria_ecuador.pdf):
http://www.economíasolidaria.org/files/Ley_de_la_economía_popular_y_solidaria_ecuador.pdf
- Montoya, J. D. (01 de Enero de 2013). *Www.Google.Com*. Recuperado el 08 de Noviembre de 2016, de [Www.Google.Com](http://www.actividadeseconomicas.org/2012/05/que-son-las-actividades-economicas.html):
<http://www.actividadeseconomicas.org/2012/05/que-son-las-actividades-economicas.html>
- Ortega, A. (17 de Abril de 2014). *WWW.GOOGLE.COM*. Recuperado el 2016 de Octubre de 2016, de [WWW.GOOGLE.COM](http://es.slideshare.net/AlexisOrtegaBone/analisis-de-las-politicas-pblicas-del-sector-de-la-economía-popular-y-solidaria-estudio-prctico):
<http://es.slideshare.net/AlexisOrtegaBone/analisis-de-las-politicas-pblicas-del-sector-de-la-economía-popular-y-solidaria-estudio-prctico>
- Pino, R. (2012). *Metodología de la Investigación*. Lima: San Marco.
- Ramos Molina, E. A. (2014). *Importancia del proceso administrativo*. Chicago: ICONTE.
- Razeto, L. (2008). *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*. España: FUHEM.
- Reglamento Interno de Régimen Académico y Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas, A. (26 de Febrero de 2014). *Espe.edu.ec*. Recuperado el 16 de Mayo de 2016, de [Espe.edu.ec](http://webtga.espe.edu.ec/REGLAMENTO_INTERNO_REGIMEN_ACADEMICO):
webtga.espe.edu.ec/REGLAMENTO_INTERNO_REGIMEN_ACADEMICO
- SEPS. (01 de Enero de 2015). *WWW.SEPS.GOB.EC*. Recuperado el 12 de Octubre de 2016, de [WWW.SEPS.GOB.EC](http://www.seps.gob.ec/interna?formas-de-organización-de-la-economía-popular-y-solidaria):
<http://www.seps.gob.ec/interna?formas-de-organización-de-la-economía-popular-y-solidaria>
- Social, M. C. (2011). *Economía Popular y Solidaria*. Quito.

socioambiental, C. p. (02 de Enero de 2008). *Www.Google.Com*. Recuperado el 07 de Noviembre de 2016, de *Www.Google.Com*: http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislación/Constitución_Asamblea_Ecuador_4.html

Solidaria, S. d. (2012). *Economía Popular y Solidaria*. Quito: Los Andes.

Solidaria, S. d. (01 de Octubre de 2012). *Www.google.Com*. Recuperado el 26 de Octubre de 2016, de *Www.google.Com*:
<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/EI%20sector%20econ%C3%B3mico%20popular%20y%20solidario%20en%20Ecuador%20final.pdf/ac0cded6-d7bc-4fb7-8c6a-46e9010aa4c8>

Stratta, F. (11 de 09 de 2015). *WWW.DIALNET.ES*. Recuperado el 12 de 10 de 2016, de *WWW.DIALNET.ES*:
<file:///C:/Users/windows/Downloads/Dialnet-LaEconomíaPopularEnLaTransiciónAUnSistemaPoscapita-5476436.pdf>

Telégrafo, D. E. (2013). *Economía popular y solidaria : tercer sector económico. Diario El Telégrafo*, 01.

Torres, M. (28 de Enero de 2013). *Google*. Recuperado el 23 de Mayo de 2016, de *Google*: http://www.tec.url.edu.gt/boletin/URL_03_BAS01.pdf

Wordpress. (2016). *El Análisis Administrativo. Tareas de Marketing*, 3.

ANEXOS



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por la señorita:
Silvana Soraya Vega Neto

En la ciudad de Latacunga, a los 16 días del mes de febrero del 2017.

Aprobado por:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Magda Cejas PhD'.

**Dra. Magda Cejas PhD
DIRECTORA DEL PROYECTO**



 A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Xavier Fabara'.

**Ing. Xavier Fabara
DIRECTOR DE CARRERA**

 A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Juan Carlos Díaz'.

**Dr. Juan Carlos Díaz
SECRETARIO ACADÉMICO**