



Recepción: 21 / 07 / 2018

Aceptación: 15 / 09 / 2018

Publicación: 01 / 11 / 2018



Ciencias económicas y empresariales

Artículo de revisión

La gestión organizacional basada en el liderazgo, caso específico Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIAMIGO

Organizational management based on leadership, specific case Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIAMIGO

Gestão organizacional baseada em liderança, caso específico Cooperativa de Ahorro e Crédito CREDIAMIGO

Nancy S. Aguilar-Quezada ^I

soleag12@gmail.com

Mayra B. Ruiz-Cueva ^{II}

mbruiz24@gmail.com

Nora E. Vega-Chamba ^{III}

norielizabeth@gmail.com

Liliana J. Matailo-Yaguana ^{IV}

liliana3075@yahoo.es

Alex F. Valdivieso-Mora ^V

valdiviesoalex@gmail.com

Correspondencia: soleag12@gmail.com

^I Magíster en Género Equidad y Desarrollo Sostenible, Economista, Docente de la Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.

^{II} Magíster en Gestión Empresarial, Licenciado en Contabilidad y Auditoría Contador Público Auditor, Docente de la Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.

^{III} Magíster en Administración de Empresas MBA Programa Integral de Habilidades Múltiples, Economista, Docente de la Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.

^{IV} Magíster en Auditoría Integral, Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contador Público Auditor, Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.

^V Magíster en Gestión y Desarrollo Social, Diploma Superior Editor de Medios Impresos en el Siglo XXI, Economista, Docente de la Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.

Resumen

La investigación centra su atención en una Cooperativa de Ahorro y Crédito COAC de la ciudad de Loja, específicamente en la COAC CREDIAMIGO que inicia sus operaciones en el año 2008 y desde entonces ha tenido un crecimiento sostenible en cuanto número de socios, créditos otorgados, cambio de segmento clasificatorio controlado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, capacitación a Talento humano, apertura de agencias y sucursales e incluso el reconocimiento de entidades internacionales por su gestión al frente de los recursos de la organización; el liderazgo de su gerente ha sido un factor determinante para el fortalecimiento de la entidad, quien ha sabido sobrellevar las actividades financieras hacia el cumplimiento de metas programadas, de ahí su permanencia por un largo periodo, gracias a la confianza de los socios en su gestión administrativa; el objetivo que persigue es un estudio de los logros alcanzados durante el liderazgo de su gerente, aplicando una metodología de campo ya que los datos han sido otorgados por la actual administración de la COAC, se destaca entre los resultados el reconocimiento que ha obtenido por organismos internacionales en virtud a un producto financiero innovador.

Palabras clave: operaciones; crecimiento; gestión; liderazgo.

Abstract

The research focuses its attention on a COAC Savings and Credit Cooperative in the city of Loja, specifically in the CREDIAMIGO COAC that began operations in 2008 and since then has had a sustainable growth in terms of number of members, loans granted, change of the classifying segment controlled by the Superintendence of Popular and Solidarity Economy SEPS, human talent training, opening of agencies and branches and even the recognition of international entities for their management in front of the resources of the organization; the leadership of its manager has been a determining factor for the strengthening of the entity, who has managed to cope with financial activities towards the fulfillment of programmed goals, hence its permanence for a long period, thanks to the trust of the partners in its management administrative The objective pursued is a study of the achievements made during the leadership of its manager, applying a field methodology since the data has been granted by the current administration of the COAC, among the results stands out the recognition that has obtained by agencies international under an innovative financial product.

Key words: operations; increase; management; leadership.

Resumo

A pesquisa centra-se em uma cidade COAC cooperativa de crédito da Loja, especificamente no CREDIAMIGO COAC iniciou suas operações em 2008 e desde então tem tido um crescimento sustentado em termos de número de parceiros, os empréstimos concedidos, mudança do segmento classificador controlado pela Superintendência de Economia Popular e Solidária SEPS, capacitação de talentos humanos, abertura de agências e agências e até o reconhecimento de entidades internacionais por sua gestão diante dos recursos da organização; a liderança de seu gerente tem sido um fator determinante para o fortalecimento da organização, que conseguiu superar as atividades financeiras no sentido de alcançar as metas fator planejado, daí a sua estadia por um longo período, graças à confiança dos parceiros na gestão administrativo O objetivo perseguido é um estudo das conquistas realizadas durante a liderança de seu gestor, aplicando uma metodologia de campo já que os dados foram concedidos pela atual administração do COAC, entre os resultados destaca-se o reconhecimento que tem obtido pelas agências internacional sob um produto financeiro inovador.

Palavras chave: operações; crescimento; gestão; liderança.

Introducción

No es desconocido que la economía de Ecuador ha sido una preocupación constante por los gobiernos de turno, quienes a pesar de contar con una riqueza en recursos naturales no ha sabido encontrar la estrategia adecuada para solventar los problemas de toda la población, sobre todo de lo más vulnerables o desprotegidos; esta situación se agravo aún más con la crisis bancaria del año 1999 donde miles de personas que depositaron la confianza y sus ahorros en ciertos bancos, tuvieron que despertar con la noticia de un congelamiento de sus depósitos que perjudico a millones de personas, ocasionando además la tan conocida migración de personas hacia otros países como Estados Unidos o Europa para lograr el sustento que necesitaban para sobrevivir.

Esta situación fue bien aprovechada por las COAC existentes y demás entidades del sistema financiero de ese entonces, quienes ofrecieron novedosos productos y servicios financieros accesibles para toda la población, y gracias a su gestión fueron ganando la confianza de la mayoría de personas hábiles para operar bajo esta modalidad, hasta evidenciar un crecimiento de entidades financieras afines que se pueden apreciar en todo el país, llevando a la necesidad de la creación de un organismo de control específico para este sector de la economía y que lo asume la SEPS, organismo encargado de emitir las resoluciones pertinentes para asegurar que los ahorros de los socios estén manejados de forma eficiente y para evitar nuevamente casos que afecten su situación financiera. De ahí que el objetivo de la investigación hace referencia a los logros que ha tenido la COAC a lo largo de los últimos años, gracias a la gestión y liderazgo emprendido por su actual administración.

A continuación, se exponen los principales referentes teóricos que tiene relación directa con el estudio, afianzando los resultados y sirviendo para la comprensión de los contenidos a los diferentes usuarios que se sienten identificados con los resultados.

La gestión empresarial está considerada como aquella actividad que es desarrollada por diferentes individuos especializados, que pueden ser directivos, gerentes, consultores, entre otros, con el fin de aplicar las acciones pertinentes que permitan mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio. Para Cantero y Leyva (2015) en los actuales momentos, es necesario que se concientice que la gestión empresarial “obliga a toda organización a mantenerse a la delantera de los nuevos acontecimientos con el propósito de ser cada día más competitivos” (p.1).

Según la publicación de Gil (2016)

La gestión y la dirección de empresas se convierte, entonces, en una práctica compleja donde quienes la ejercen dimensionan todos los aspectos de los cuales se ocupan de una manera no fraccionada, llevando a cabo una gestión con base en una visión integral, un planteamiento y una resolución de problemas de frontera, a los cuales se aproximan colectivamente con creatividad e innovación, buscando la supervivencia de la empresa y su alto desempeño (p.34).

Es decir, que las personas encargadas de gestionar los recursos (materiales y financieros) para lograr su maximización patrimonial, deben buscar las alternativas necesarias para que: los objetivos planteados se cumplan a cabalidad en todas las áreas de la organización, se disminuyan los riesgos en todos los sentidos y crear un ambiente laboral acorde para conseguir el mayor compromiso del talento humano en cada una de sus funciones encomendadas y que se alinean a las metas proyectadas.

Una alternativa eficaz es la de contar con un sistema de información y comunicación oportuno dentro de la empresa, ya que son los que permiten que la información necesaria llegue a tiempo a todos los departamentos, equipos de trabajo o secciones, logrando con ello que las actividades puedan ser llevadas a cabo de una manera coordinada con los objetivos planteados (Silva, 2006).

La gestión empresarial es un componente subjetivo de evaluar, ya que no existe una matriz que permita al personal que se encarga de efectuarla, guiarse de manera estricta en su labor, sino que se debe analizar los objetivos que se perseguía, así como su misión y visión empresarial para determinar el mejor procedimiento para realizarlo; (Montero, 2012) señala que la evaluación de los sistema de gestión empresarial se ha popularizado hace unos 30 o 40 años y sus fundamentos se basan principalmente en las normas ISO 9000; específicamente en los sistemas de gestión medioambientales ISO 14000 y en los sistemas de seguridad y salud ocupacional OHSAS 18000.

Con el fin de llevar los programas económicos y financieros a feliz término, es recomendable que se utilicen, no solo los métodos tradicionales de gestión sino también nuevos procedimientos o técnicas como la cadena de valor, la reingeniería de procesos y la contabilidad estratégica; al respecto (Muñoz, Cabrita, Ribeiro da Silva y Diéguez, 2015), señalan lo siguiente:

Tabla 1: factores que contribuyen a la gestión empresarial

Técnica	Detalle
Cadena de valor	Su objetivo es maximizar la creación de valor mientras se minimizan los costos: ahora bien, la reducción de los costos implica una optimización de los mismos de tal manera que se transfiera esta reducción a los resultados globales de la empresa. En esta parte se debe tener un cuidado exhaustivo de que una reducción de costes no implique una disminución de la calidad de los servicios, situación que pondría en riesgo la existencia de la organización.
Reingeniería de procesos	Facilitada por la tecnología, surge como alternativa a las estrategias de liderazgo en costes, con los cuales, los entes quieren hacer frente a los cambios de su entorno; la reingeniería supone la renovación de los precios o costos, haciéndoles flexibles e innovadores y reduciendo el tiempo y el coste en cada uno de los eslabones de la cadena de valor.
Contabilidad estratégica	La contabilidad necesita evolucionar, tener otra visión y centrar su atención en la estrategia y en la eficacia; la estrategia es considerada como el medio para conseguir el liderazgo que se necesita en la organización; y la eficacia para maximizar los resultados globales al finalizar un ejercicio económico.

Fuente: (Muñoz, Cabrita, Ribeiro da Silva y Diéguez, 2015)

Elaborado por: Los autores

En cuanto al liderazgo; Gómez (2008) Manifiesta que “el liderazgo es el proceso de influir en las personas para encausar sus esfuerzos hacia la consecución de una meta o metas específicas....capacidad de decidir lo que debe hacerse y luego lograr que los demás quieran hacerlo; ylos directores hacen las cosas correctamente, los líderes hacen las cosas correctas (p. 162 - 163)”; este proceso de influir en las personas está determinado por dos factores que son la posición de poder del líder y la disposición que tiene el subordinado para obedecer.

Las características según Gómez (2008) que definen a una persona con capacidad de liderazgo son las siguientes:

Es una persona independiente, con buen criterio formado

Tiene signos especiales de liderazgo (dignidad, buenos modales, respeto por si mismo y por los demás)

Buenas relaciones con todos los gerentes, así sean deficientes

Tiene el don de dominar con rapidez las funciones nuevas y de estar listo para ser promovido apenas haya recibido una nueva función.

Tiene el deseo de aprender aspectos nuevos, relacionados con el trabajo

En su vida privada es alguien que ha tenido éxito y es austero

Es una persona atractiva, todos quieren ser sus amigos

Otras características de carácter cualitativo son las siguientes:

Tabla 2: características cualitativas

Característica cualitativa adicional	Detalle
Dirección	Siempre encentra un camino hacia delante, es decir siempre busca lo mejor para la empresa, como nuevos productos o servicios o a su vez nuevos mercados que generen maximización de los activos.
Inspiración	Sus palabras y acciones encienden la motivación de sus subordinados para desarrollar sus actividades inherentes de la mejor forma posible.
Conformación de equipo	Un líder trabaja mejor en equipos de trabajo, y sus integrantes buscan líderes en lugar de jefes.
Ejemplo	Una tarea tiene mejor final si el líder da su aporte en la consecución de las metas globales.
Aceptación	Para lograr el mayor esfuerzo y compromiso de los equipos de trabajo, es necesario que los integrantes lo reconozcan a su líder.

Fuente: Gómez (2008)

Elaborado por: Los autores

Otro factor importante en cuanto a la administración de una organización es la ética empresarial, la misma que es el conjunto de normas que la organización establece y comparte con todo el personal, para que los mismos conozcan los valores que debe prevalecer en la toma acertada de decisiones (Nicolás, Valenzuela, Gutiérrez y Gil, 2015). Sin embargo, la ética en el mundo de los negocios va mucho más allá de la existencia de un código de ética escrito, ya que por sí solos no sirven de mucho a la empresa; sino que se requiere establecer una indudable moral convencional que genere identidad en las practicas que dan valor a la organización; así cuando el cliente percibe que la empresa tiene una reputación ética, es mucho más probable contar con su fidelidad.

Según Labarca (2010) la ética empresarial está definida como una actividad humana que tiene su génesis en el contexto donde la organización no puede separar lo económico de lo social; es decir una empresa actuaria con moralidad cuándo sus acciones, procedimientos o decisiones persigan en lo mínimo el dialogo o acuerdo entre los actores de una actividad empresarial. De esta forma la ética no solo aparece en el contexto filosófico sino también en el empresarial, ya que este es el escenario donde fluctúan diversos grupos como clientes, empleados, competidores, sectores públicos, entre otros.

En el estudio efectuado por Perozo (2005); se expresa que:

La ética en la empresa, al formar parte del proceso de la toma de decisiones de la organización, permite que se asuman las más adecuadas orientaciones e incrementan los recursos para la actividad prevista, como respuesta al comportamiento del conjunto de innovación ética y metas sociales (p. 67).

Es decir que las personas que están al frente del manejo de los recursos de una organización, deben buscar las mejores alternativas para sus integrantes y no aprovecharse de su posición en el nivel jerárquico para realizar actividades que vayan en su beneficio personal o familiar, la ética se la adquiere desde la niñez; siendo la familia un aporte fundamental en su desarrollo, de ahí que se espera una mejor sociedad en el futuro.

Para Crespo (2003) la ética empresarial pretende “orientar la acción humana en un sentido racional, es decir, pretende que obremos racionalmente” (p. 309); las políticas, procesos,

obligaciones y derechos dentro de una empresa están definidos, por lo tanto la acción de los gerentes se debe enfocar a fortalecer su gestión a través del uso correcto de los recursos de una forma lógica y ordenada, llegando al cumplimiento de las metas establecidas para el efecto y que pueden ser a corto o largo plazo.

Importancia del problema

El estudio es importante debido al creciente número de empresas que se crean en el país y por lo tanto requieren conocer cuáles son ciertas características que debe poseer las personas responsables de manejar el talento humano y demás recursos de la empresa, alcanzando las metas programadas, adicionalmente se exponen los reconocimientos que pueden llegar alcanzar tanto en el país como en el exterior al brindar servicios o productos innovadores que contribuyan al desarrollo de todos sus integrantes.

Metodología

La metodología es de campo ya que los datos son proporcionados en la misma entidad, objeto de estudio, sirviendo para el cumplimiento de los objetivos el método inductivo - deductivo, por permitir analizar particularidades y llegar a conclusiones generales y también para seleccionar los contenidos teóricos que más se ajusten al estudio realizado.

Resultados

Los resultados se los obtiene a través de técnicas propias de la investigación, y los datos obtenidos son los siguientes:

Tabla 3: resultados de la gestión emprendida.

Datos obtenidos	Detalle
Socios	Se inició con 15 socios y un aporte unitario de \$ 26.000,00; en la actualidad, transcurridos 8 años ya cuenta con socios 8745 y activos que bordean los diez millones de dólares.
Resultados económicos	En los últimos cinco años la entidad ha obtenido los siguientes resultados: año 2013 (pérdida de \$ 2.019,47); año 2014 (utilidad de \$ 11.156,99); año 2015 (utilidad de \$ 1.578,38); año 2016 (utilidad de \$ 4.051,85) y año 2017 (utilidad de \$ 2.453,57). Pudiéndose apreciar que la entidad en sus primeros años de creación si tuvo pérdidas económicas, pero que gracias a la gestión de su gerente se ha logrado superar esta situación y ya en la actualidad se obtienen resultados favorables que permiten brindar una atención privilegiada a los socios y ciudadanía en general.
Cumplimiento de disposiciones legales	La cooperativa si cumple con todas las disposiciones que le son obligatorias por parte de todas las organizaciones de control; permitiéndole laborar en un ambiente propicio para el desarrollo armónico de sus productos y servicios financieros.
Capacitación al personal administrativo y operativo	A través de la gerencia se ha gestionado para que todo el personal de la COAC reciba al menos dos capacitaciones al año, promoviendo sus habilidades y repercutiendo en mejores rendimientos en sus lugares de trabajo establecidos.
Relaciones interpersonales con el gerente.	La relación con el gerente ha sido siempre en términos cordiales, eso no quiere decir que no hayan existido llamados de atención en casos particulares de los empleados.
Ambiente laboral	Existe delimitación de responsabilidades y respeto por la labor de cada uno, situación que ha permitido que se construya un ambiente de trabajo propicio para desarrollar todos los procesos con el fin de cumplir metas preestablecidas.

Permisos para superación personal	En este sentido, desde la gerencia siempre ha existido la predisposición para brindar los permisos respectivos para que su personal pueda estudiar, ya sea en pregrado o postgrados a nivel nacional.
Reconocimiento como líder por el personal.	El actual gerente es reconocido como un gerente líder, que mucho más allá de cumplir con las metas establecidas ante la asamblea general de socios, sabe coordinar las actividades personales y busca constantemente la superación personal de sus liderados.
Reconocimientos internacionales recibidos	En el año 2017 es el ganador del premio iberoamericano BUSINESS MANAGEMENT, otorgado anualmente a las empresas que se destacan en Latinoamérica. El reconocimiento se da por el sistema de gestión y éxito empresarial, en la categoría “Responsabilidad Social y Empresarial” En el año 2018 la COAC CREDIAMIGO se hace acreedora del premio Internacional a la calidad BID BUSINESS INITIATIVE DIRECTION 2018, otorgado a organizaciones y empresas con filosofía de calidad y mejora continua.

Conclusión

La COAC CREDIAMIGO ha experimentado un crecimiento de sus socios gracias a los productos y servicios que brinda con responsabilidad y que la han hecho merecedora de reconocimientos internacionales.

Las relaciones interpersonales en la COAC se las maneja de manera eficaz, llegando incluso a brindar los permisos respectivos para que el talento humano pueda ejercer sus aspiraciones de profesionalización ya sea en el ámbito del pre y post grado.

El actual gerente es el mismo que inicio su vida institucional la cooperativa, y se ha mantenido gracias a su empeño y gestión al frente de los recursos de la COAC.

Referencias Bibliográficas

Cantero-Cora, H., & Leyva-Cardenosa, E. (2015). Contribución a la evaluación integrada de la gestión empresarial. *Ciencias Holguín*, 1. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181542152003>

Crespo, M. F. (2003). Lo ético de la ética empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 309. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29002207>

Gil-Bolívar, F. A. (2016). ¿Cómo prepararse para el futuro en la gestión empresarial? *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 34. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409650120004>

Gómez, R. A. (2008). El liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas. *Pensamiento & Gestión*, 162. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602407>

Labarca, N. (2010). Ética empresarial: un aporte teórico para su discusión. *Revista de Ciencias Sociales*, 663. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016613008>

Montero Martínez, R. (2012). Editorial: Evaluación de los sistemas de gestión empresariales. *El Hombre y la Máquina*, 4. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=47826850001>

Muñoz Dueñas, M. d., Cabrita, M. d., Ribeiro da Silva, M. L., & Diéguez Rincón, G. (2015). Técnicas de gestión empresarial en la globalización. *Revista de Ciencias Sociales*, 349. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28042299006>

Nicolas-Alarcón, C., Valenzuela-Fernández, L., Gutiérrez-Caques, A., & Gil-Lafuente, J. (2015). Sensibilidad ética empresarial. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 54-55. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81841166005>

Perozo B., M. (2005). Ética empresarial y gestión del conocimiento. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 67. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36411206>

Silva Murillo, R. (2006). LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN COMO ARMA ESTRATÉGICA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL. *PERSPECTIVAS*; 167. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942516006>.