



UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“FACTORES DETERMINANTES EN EL CLIMA LABORAL Y LA
INNOVACIÓN DE UNA ENTIDAD FINANCIERA”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciatura en Administración de Empresas.

Autores:

Punguil Neira Marlon Patricio
Vargas Anguisaca Klever Fabian

Tutor:

Romero Poveda Angelita Elizabeth

Latacunga - Ecuador

Marzo-2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Yo **Punguil Neira Marlon Patricio** y **Vargas Anguisaca Klever Fabian** declaramos ser autores del presente proyecto de investigación: “**Factores Determinantes en el Clima Laboral y la Innovación de una Entidad financiera**”, siendo **Romero Poveda Angelita Elizabeth** tutor/a del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, marzo del 2023



Punguil Neira Marlon Patricio

Número de C.I. 0502867104



Vargas Anguisaca Klever Fabian

Número de C.I. 0550241558

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“Factores Determinantes en el Clima Laboral y la Innovación de una Entidad Financiera”, de Punguil Neira Marlon Patricio y Vargas Anguisaca Klever Fabian, de la carrera de Administración de Empresas, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, marzo, 2023

Tutora

Firma



Romero Poveda Angelita Elizabeth

C.I: 050324111-9

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: Punguil Neira Marlon Patricio y Vargas Anguisaca Klever Fabian con el título de Proyecto de Investigación: “Factores Determinantes en el Clima Laboral Y la Innovación en una Entidad Financiera”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, marzo del 2023

Para constancia firman:

Nombre: Msc. Efrén Montenegro
CC: 0502209992

Nombre: Mgs. Roberto Arias
CC: 0502123730

Nombre: Mgs. Jirma Veintimilla
CC: 0502969537

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos las fortalezas y fuerzas necesarias para culminar de manera exitosa esta anhelada meta.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi, y a nuestros docentes por enseñarnos valores y podernos especializar para el beneficio de la sociedad.

A nuestra tutora Angelita Romero y a todas las personas que hicieron posible que este trabajo se realice de la mejor manera.

Gracias infinitas a todos y a cada uno de ellos que formaron parte de este gran logro.

DEDICATORIA 1

El presente trabajo me gustaría dedicar a mi madre Elvia, por todo lo que me ha enseñado, por confiar en mí a lo largo de mi vida, brindándome todo su apoyo y cariño, siendo siempre un ejemplo de humildad y esfuerzo.

A mis hermanos y a mi hija que con su amor y apoyo he logrado alcanzar las metas que me he propuesto.

A Andrea, por ser la persona que ha conseguido mejorar todos los aspectos de mi vida personal, académico y familiar, siendo paciente e incitándome a dar lo mejor de mí.

A mis amigos y personas muy queridas que creyeron en mí y me extendieron su mano para que pueda hacer realidad mi inspiración de escalar cada peldaño más en mi vida profesional. Se expondrá a qué personas o entidades se dedica el trabajo.

Punguil Neira Marlon Patricio

DEDICATORIA 2

La presente Tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado culminar mi carrera, a mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome apoyo físico y moral, forjando en mí una persona de bien.

A mis hermanos/as por sus palabras y sus voces de aliento hacia mi persona.

A todos mis amigos, compañeros y demás personas que en su momento de una u otra manera me dieron esa ayuda incondicional en momentos felices y tristes para poder continuar con las distintas adversidades que nos pone la vida.

La vida se hizo para sentir el fulgor de la existencia, de las luchas continuas sin renunciar a tan anheladas metas y aspiraciones.

Vargas Anguisaca Klever Fabian

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS.

“FACTORES DETERMINANTES EN EL CLIMA LABORAL Y LA INNOVACIÓN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA”

**Autores: Punguil Neira Marlon Patricio
Vargas Anguisaca Klever Fabian**

RESUMEN DEL PROYECTO

La presente investigación surgió con el objetivo de valorar desde la perspectiva del talento humano, los factores relevantes del clima laboral y la innovación dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. La metodología utilizada fue a través de un enfoque cuantitativo, del tipo descriptivo y transversal. Los datos fueron recopilados por medio de la aplicación de dos cuestionarios, el primero para medir el clima laboral fue diseñado por Machorro, Rosado, Romero (2011) con escala tipo Likert, el segundo para medir la innovación diseñado por los autores como Penker, Junermark y Jacobson, (2022). Dichos instrumentos fueron aplicados a una población de 102 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., de los cuales se obtuvo una muestra de 94 trabajadores. A partir de los datos recopilados se logró realizar la medición de las dimensiones del clima laboral y la innovación, identificando que 85% de la población tiene una percepción positiva sobre el clima laboral y con un 57% de percepción positiva en la innovación. Se concluye que; el factor más relevante dentro del clima laboral fue la Motivación con un 89% de aceptación positiva, así mismo en cuanto al factor relevante de la Innovación tenemos a las características organizacionales con una aceptación positiva del 72%. Finalmente se identificó que, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., si existe una correlación entre el Clima Laboral y la Innovación teniendo un Coeficiente de Correlación del 0,9923 de Correlación Positiva muy Alta.

Palabras clave: Características Organizacionales, Clima Laboral, Innovación, Motivación.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES.

TOPIC: “DETERMINING FACTORS IN THE WORK CLIMATE AND INNOVATION IN A FINANCIAL INSTITUTION”

Authors: Punguil Neira Marlon Patricio
Vargas Anguisaca Klever Fabian

ABSTRACT

The purpose of this research was to evaluate, from the perspective of human talent, the relevant factors of the work environment and innovation within the Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. The methodology used was through a quantitative, descriptive and transversal approach. The data were collected through the application of two questionnaires, the first to measure the work climate was designed by Machorro, Rosado, Romero (2011) with a Likert-type scale, the second to measure innovation designed by authors such as Penker, Junermark and Jacobson, (2022). These instruments were applied to a population of 102 workers of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda, from which a sample of 94 workers was obtained. Based on the data collected, it was possible to measure the dimensions of the work environment and innovation, identifying that 85% of the population has a positive perception of the work environment and 57% have a positive perception of innovation. It is concluded that the most relevant factor within the work environment was Motivation with 89% of positive acceptance, likewise with regard to the relevant factor of Innovation we have the organizational characteristics with a positive acceptance of 72%. Finally, it was identified that, in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., there is a correlation between the work environment and innovation, with a correlation coefficient of 0.9923 of very high positive correlation.

KEYWORDS: Organizational Characteristics, Work Climate, Innovation and Motivation.



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



CENTRO
DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“FACTORES DETERMINANTES EN EL CLIMA LABORAL Y LA INNOVACIÓN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA”**, presentado por: **Punguil Neira Marlon Patricio y Vargas Anguisaca Klever Fabian** egresados de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas** lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, febrero del 2023

Atentamente,



ALISON PAULINA MENA
BARTHELOTTY



CENTRO
DE IDIOMAS

MSc. Alison Mena Barthelotty

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC

CI: 0501801252

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA 1.....	V
DEDICATORIA 2.....	VI
INFORMACIÓN GENERAL.....	1
RESUMEN DEL PROYECTO	¡Error! Marcador no definido.
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1 Formulación del Problema	2
1.2 La justificación	3
1.3 Pregunta de investigación	3
II. BENEFICIARIOS	4
III. OBJETIVOS.....	4
3.1 Objetivo General.....	4
3.2 Objetivos específicos	4
IV. MARCO TEÓRICO.....	5
4.1 El Talento Humano	5
4.2 Clima Laboral en las Organizaciones.....	6
4.3 Clima Laboral	7
4.4 Dimensiones del Clima Laboral	8
4.5 Motivación	9
4.6 Liderazgo	9
4.7 Confianza.....	10
4.8 Comunicación	11
4.9 Trabajo en Equipo.....	12
4.10 Condiciones Físicas	12
4.11 Cómo Medir el Clima Laboral	13
4.12 La Innovación.....	15
4.13 Dimensiones de la Innovación.....	16
4.14 Innovación Técnica	16

4.14.1	Fuentes de innovación técnica	17
4.14.2	Trabajadores	17
4.14.3	Los usuarios: el centro de atención al cliente y los call center	18
4.15	Innovación Administrativa	19
4.16	Características Organizacionales	20
4.16.1	Diferenciación	20
4.16.2	Centralización	21
4.16.3	Formalización.....	21
4.17	Desempeño Organizacional.....	22
4.18	Cómo medir la innovación	23
4.19	Estudios Realizados Acerca del Clima Laboral y la Innovación.....	24
4.19.1	Estudio 1 “El Clima de Innovación: Herramienta Gerencial”	24
4.19.2	Estudio 2 “Clima Organizacional, Boreout e Innovación en la Agroindustria” 25	
4.19.3	Estudio 3 “El impacto del clima laboral en la innovación y sostenibilidad empresarial”.....	26
V.	METODOLOGÍA	27
5.1	Enfoque de la Investigación	27
5.2	Tipo de Investigación	27
5.3	Técnicas de Recolección de Datos	28
5.4	Población y Muestra	28
5.5	Descripción de la población de estudio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.	29
VI.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	29
6.1	Tabla y Gráfica del Grado de Satisfacción del Clima Laboral	30
6.2	Tablas y Representaciones Gráficas de las Dimensiones del Clima Laboral	31
6.3	Tabla y Gráfica del Grado de Satisfacción de la Innovación.....	37
6.4	Tablas y Gráficas de las Dimensiones de la Innovación	38
6.5	Factores Determinantes del Clima Laboral y la Innovación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.....	42
6.6	Correlación de las Variables de Estudio.....	45
6.7	Hipótesis.....	46
6.8	Correlación de Spearman del Clima Laboral y la Innovación	46
6.9	Valor Crítico y Estadístico de la Prueba de Hipótesis.....	47
6.10	Análisis de Correlación.....	47

VII.	CONCLUSIONES	48
VIII.	RECOMENDACIONES	50
IX.	BIBLIOGRAFÍA CITADA	51
X.	ANEXOS.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Población de estudio</i>	29
Tabla 2. <i>Grado de satisfacción del clima laboral</i>	30
Tabla 3. <i>Motivación</i>	31
Tabla 4. <i>Trabajo en equipo</i>	32
Tabla 5. <i>Comunicación</i>	33
Tabla 6. <i>Liderazgo</i>	34
Tabla 7. <i>Confianza</i>	35
Tabla 8. <i>Condición física</i>	36
Tabla 9. <i>Grado de satisfacción de la innovación</i>	37
Tabla 10. <i>Innovación técnica</i>	38
Tabla 11. <i>Innovación administrativa</i>	39
Tabla 12. <i>Características organizacionales</i>	40
Tabla 13. <i>Desempeño organizacional</i>	41
Tabla 14. <i>Factor determinante de las dimensiones del clima laboral</i>	42
Tabla 15. <i>Factor determinante de las dimensiones de la innovación</i>	44
Tabla 16. <i>Correlación de Spearman del clima laboral y la innovación</i>	46
Tabla 17. <i>Valor crítico y estadístico de la prueba de hipótesis</i>	47

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. <i>Grado de satisfacción del clima laboral</i>	30
Gráfico 2. <i>Motivación</i>	31
Gráfico 3. <i>Trabajo en equipo</i>	32
Gráfico 4. <i>Comunicación</i>	33
Gráfico 5. <i>Liderazgo</i>	34
Gráfico 6. <i>Confianza</i>	35
Gráfico 7. <i>Condición física</i>	36
Gráfico 8. <i>Grado de satisfacción de la innovación</i>	37
Gráfico 9. <i>Innovación técnica</i>	38
Gráfico 10. <i>Innovación administrativa</i>	39
Gráfico 11. <i>Características organizacionales</i>	40
Gráfico 12. <i>Desempeño organizacional</i>	41
Gráfico 13. <i>Factor determinante de las dimensiones del clima laboral</i>	43
Gráfico 14. <i>Factor determinante de las dimensiones de la innovación</i>	44

INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto: “Factores Determinantes en el Clima Laboral y la Innovación de una Entidad financiera”

Fecha de inicio: abril 2022

Fecha de finalización: febrero 2023

Lugar de ejecución: Barrió San Felipe, Parroquia Eloy Alfaro, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi-zona 3, Universidad Técnica de Cotopaxi.

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia: Administración de Empresas

Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde): Ninguno

Grupo de investigación: Ninguno

Equipo de Trabajo:

Punguil Neira Marlon Patricio

Vargas Anguisaca Klever Fabian

Tutor de Titulación: Dra. Angelita Elizabeth Romero Poveda

CI. 0503241119

Grupo de investigación:

Punguil Neira Marlon Patricio

CI. 050286710-4

Vargas Anguisaca Klever Fabian

CI. 055024155-8

Área de Conocimiento: Administrativa

Línea de investigación: Administración y Economías para el Desarrollo Humano y Social.

Sub líneas de investigación de la Carrera: Gestión del Talento Humano.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Formulación del Problema

La carencia de un buen clima laboral conjuntamente con la innovación, reflejan debilidades organizacionales y conflictos internos, como por ejemplo la falta de rendimiento de los colaboradores y la calidad del servicio no satisfacen sus expectativas y además generan que la cooperativa pueda dar una mala imagen de los servicios que ofrece, razón por la cual es necesario diagnosticar los factores determinantes del clima laboral y la innovación, existente en cada una de las sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.

Las entidades financieras que triunfan en la actualidad son aquellas que priorizan la comodidad, satisfacción de sus clientes y de sus colaboradores trabajando mutuamente en tener mejores relaciones internas y que a la vez sus procesos dentro de sus áreas sean amenas con un buen clima laboral, rindiendo lo mejor, apuntando hacia una innovación no solo empresarial sino junto con sus colaboradores, es decir, les ofrecen a los trabajadores un buen espacio laboral, para que así, estos tengan un buen desempeño innovador en las actividades que realizan dentro de la organización.

La función principal del clima laboral dentro de cualquier organización es la de brindar estabilidad a sus colaboradores, para que así sean más productivos, no obstante, dentro de una organización si existe una mala comunicación, deficiencia en la gestión de información, es probable que afecte a su desarrollo e innovación en sus procesos tanto individuales como organizacionales, por ende, la productividad y rentabilidad podría reducirse.

1.2 La justificación

En el presente trabajo de investigación se realiza con el fin de Estimar los Factores Determinantes en el Clima Laboral y la Innovación de la Cooperativa de Ahorro y “Crédito Sierra” Centro Ltda., mediante la descripción de las variables de estudio como lo son el clima laboral y la innovación, del mismo modo se va a determinar la relación existente entre las dos variables de estudio. Es de interés analizar estos factores profundizando teóricamente en sus dimensiones para determinar si existe o no una correlación del clima laboral y la innovación en la entidad financiera, para poder dar cumplimiento a los objetivos e hipótesis planteadas de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Al realizar el diagnóstico de clima laboral e innovación las autoridades de la cooperativa, contarán con información que les permita conocer cuáles son sus factores determinantes y tomar medidas para mejorar el rendimiento y la productividad en la entidad financiera. El beneficio de este estudio tiene un alcance general ya que podremos conocer la percepción general de los trabajadores acerca de las diferentes dimensiones que impactan el clima laboral conjuntamente con la innovación.

1.3 Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores que influyen en el clima laboral y la innovación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.?

II. BENEFICIARIOS

Esta investigación ayudará a identificar cuáles son los factores determinantes en el clima laboral y la innovación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda., de esta manera podemos facilitar a los directivos de la entidad con esta información para implementar planes de mejora o fortalecimiento del clima laboral y la innovación. Las personas beneficiarías directamente de esta investigación, serán los colaboradores de la Cooperativa y personas que desean conocer más sobre el tema de investigación.

III. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

“Analizar los factores determinantes que influyen en el Clima Laboral y la Innovación en una entidad Financiera”

3.2 Objetivos específicos

- Analizar bibliográficamente las variables de la presente investigación.
- Diagnosticar que percepción tienen los trabajadores de la entidad financiera ante el clima laboral y la innovación.
- Determinar la relación entre el clima laboral y la innovación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.

IV. MARCO TEÓRICO

4.1 El Talento Humano

La gestión del talento humano es el pilar fundamental para la obtención del capital humano en cualquier ente económico u organización con o sin fines de lucro ya que esta estrategia de gestión está encargada de poder velar y cumplir satisfactoriamente los objetivos y metas empresariales. “Los equipos de GTH se ocupan de proporcionar asesoría interna para que el área asuma las actividades estratégicas de orientación global, de frente al futuro y al desarrollo de la organización y de sus miembros” (Brito & Tepezano, 2009, p. 42).

En la era del conocimiento mas no la operativa, el equipo de gestión del capital humano surgió para reemplazar al departamento de recursos humanos. El equipo de gestión de recursos humanos está libre de actividades operativas para brindar asesoramiento interno, lo que permite que el campo lleve a cabo actividades estratégicas posicionadas globalmente.

La gestión de recursos humanos hace que el departamento de recursos humanos ya no sea un área monopólica cerrada, cerrada y centralizada en el pasado, sino un área abierta, amigable, compartida, transparente y descentralizada. Para crear valor y lograr resultados, el área de RRHH no solo debe identificar las actividades de trabajo a realizar, sino también las metas y resultados para asignar funciones clave a las personas de la organización.

4.2 Clima Laboral en las Organizaciones

El clima sea cual sea el tipo de organizacional se basa en las percepciones individuales y generalmente se define como patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida organizacional, refiriéndose al status de una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desenvolvimiento en el trabajo. Por lo tanto, la gerencia tiende a manipular el clima más fácilmente que la cultura para influir directamente en el comportamiento de los empleados y así incentivarlos con un buen ambiente de trabajo (Aguirre, Campos, & Méndez, 2013, p. 62).

El clima laboral en las organizaciones se refiere a las actitudes que de una u otro forma evidencia un estado psicologico de labor, comunicación, inclusión, forma parte de la empresa, del equipo de trabajo relacionado con los objetivos y valores de una empresa o institución. Para que el capital humano se inmiscuye de manera correcta y evitar ineficiencia la percepción de tener un buen clima o ambiente laboral les compromete a seguir el pleno compromiso con sus funciones incrementando la productividad.

Mediante el estudio y la investigación bibliográfica podemos mencionar teóricamente que existen ciertas dimensiones que correlaciona correctamente el compromiso hacia la organización por parte de los trabajadores y de todo el cuerpo humano vigente en la organización.

El ambiente de trabajo es muy importante para la persona, ya que les ayuda al crecimiento tanto personal como empresarial. Por tanto, cabe mencionar que la calidad del clima laboral o ambiente laboral se encuentran muy relacionadas con el manejo

social de los directivos y de la estrategias de liderazgo de cada tarea para poder sustentar un buen ambiente laboral de esta manera mostrar estabilidad, seguridad e integración dentro del mismo.

4.3 Clima Laboral

Según el autor Vásquez (2002), “el clima laboral es uno de los factores más indispensables para el manejo de las organizaciones permitiendo una comunicación interpersonal efectiva dentro del marco de un ambiente laboral agradable” (p.4). El clima laboral está definido como un fenómeno complejo que ejerce su influencia de forma directa en la interrelación entre las personas dentro de una organización, las cuales se encuentran relacionadas directamente con las conductas, la satisfacción y por ende la productividad. De la misma forma, la rotación ha sido un elemento característico en las empresas, cuando existen problemas relacionados a la gestión interna.

Últimamente el clima laboral ha venido a ser un factor indispensable para el manejo de las organizaciones permitiendo una comunicación interpersonal efectiva dentro del marco de un ambiente laboral agradable dentro de las organizaciones. Según el autor Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla, & Rozo (2018), “el clima laboral se define como el fenómeno complejo que ejerce su influencia de forma directa en la interrelación entre las personas, las cuales se encuentran relacionadas con las conductas, la satisfacción y por ende la productividad” (p.17).

Del mismo modo, Amaru (2009) señaló como la realidad objetiva dentro de una organización, la cual se encuentra en tres grandes categorías: satisfacción, insatisfacción e indiferencia. Los oficinistas ven la situación real de las empresas; tales como salario, servicio de comedor, condiciones de trabajo, limpieza, programas de incentivos y cooperación con los compañeros, estas actitudes pueden ser entendidas como parte del ambiente y reflejadas en la calidad de vida del colaborador. (p. 22)

Como afirma el autor Del Rio (2013), “Diversos factores como el desempleo, la globalización y el declive del marketing corporativo crean un lugar de trabajo difícil que afecta la vida y el bienestar de los trabajadores”. (p. 3). Por lo tanto, el ambiente de trabajo afecta el comportamiento, la satisfacción y el desempeño de las personas y está asociado al “saber”, la manera de trabajar y de relacionarse, la interacción con la empresa y con la tarea.

4.4 Dimensiones del Clima Laboral

Para la presente investigación se ha utilizado las siguientes dimensiones en base al factor que es el del clima laboral en la empresa u organización según los autores Machorro, Rosado y Romero (2011), tenemos 6 dimensiones como las siguientes:

- La motivación
- Liderazgo
- Confianza
- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Condiciones físicas.

4.5 Motivación

Una de las dimensiones que desarrolla el clima laboral, es la motivación y como ésta se encuentra en la organización según Chiavenato (2014) dice que hay dos tipos: “dentro y fuera de la entidad económica. La competencia interna se refiere a las necesidades, habilidades, valores, intereses y habilidades que el empleado maneja de acuerdo a ciertas tareas”, como el comportamiento y el desprecio por los demás. Hay algunas razones psicológicas o sociales por las que hay grupos en la sociedad. Los estímulos externos o ambientales conducen a una secuencia de interés o comportamiento basado en la recompensa según la importancia del medio social.

4.6 Liderazgo

El liderazgo es “la capacidad de un individuo de influir sobre otros, motivarlos y facilitar su contribución a la eficacia y el éxito de la organización”. (Yukl, 2008, p. 61). Otras definiciones argumentan que consiste en “aquellos intentos de influencia interpersonal que se ejerce sobre otros individuos, a los cuales se suma un proceso de comunicación en procura de cumplir ciertos objetivos y metas” (Pastor, 2015, p. 7). También se puede definir como:

La forma en que las personas intervienen individualmente o en grupo para crear influencia sobre los demás con el fin de lograr metas y objetivos, y generar incentivos motivacionales que sirvan de apoyo en el desempeño de tareas comunes de trabajo con entusiasmo y actitud positiva, lugar de trabajo dentro de una organización.

El liderazgo y el clima organizacional son dos variables que están completamente relacionadas y afectan de manera positiva o negativa el bienestar de las empresas y los trabajadores. Las habilidades y destrezas que tiene un líder son

indispensables para generar ambientes de trabajo sanos, buenos o positivos, que propicien en sus subordinados un crecimiento y desarrollo laboral dentro de las organizaciones.

Según González y Sánchez (2019) “los gerentes responsables de la fuerza de trabajo tienen una gran responsabilidad para comprender los factores relacionados con la organización como el liderazgo y las condiciones organizacionales”. (p. 7)

El sistema de monitorización del clima es un proceso de mejora continua. Hay autores que creen que “un clima organizacional de apoyo aumenta la calidad y calidez de la atención al paciente y aumenta la productividad, la satisfacción laboral y el compromiso”. (Bernal, Pedraza, & Sánchez, 2015, p. 4)

4.7 Confianza

Según Acosta, Torrente, Llorens y Salanova (2015) “En el entorno en el que nos encontramos, la capacidad de una organización de permanecer competitiva puede residir en su habilidad de construir relaciones basadas en la confianza” (p. 13), debido a las ventajas que logran las organizaciones que desarrollan un clima interno de confianza, por los beneficios que reciben las organizaciones que mejoran el ambiente interno de confianza. Como resultado, la literatura establece que la confianza organizacional puede ser un factor importante para mejorar el desempeño empresarial y una fuente de fuertes ventajas competitivas. Sin embargo, aún falta investigación sobre la confianza organizacional, por lo que se necesita un examen más profundo de sus efectos en los entornos organizacionales.

Según Reinders (2014) “la confianza podría provocar ciertos efectos en las organizaciones y sus miembros de modo indirecto a través de otras variables organizativas”. (p. 4). Sin embargo, esta perspectiva desde la cual observar los resultados de la confianza en las organizaciones, ha recibido una escasa atención comparada con el modelo de efectos directos, también recalca que la confianza organizativa puede simultáneamente acabar provocando efectos directos y moderadores o mediadores en otras variables, y, por tanto, es necesario que se exploren los diferentes caminos a través de los cuales pueden transcurrir dichos efectos.

4.8 Comunicación

Según Contreras (2012), los directores ejecutivos dentro de las organizaciones deben considerar una serie de factores al comenzar el proceso de comunicación, que influyen en la percepción, la personalidad, las emociones de cada individuo a su vez que aporten aprendizaje, satisfacción laboral. Hoy podemos apreciar el cambio en la comunicación de las organizaciones globales, las empresas creen que es posible enfrentar la globalización y así lograr un gran éxito organizacional. Con una buena comunicación, la forma de pensar y trabajar a nivel interno y externo de la organización produce cambios en el comportamiento de las personas, actitudes positivas, decisiones correctas, soluciones de problemas y trabajo colaborativo. (p. 6)

4.9 Trabajo en Equipo

Según los autores Landy, F. y Conte, J. (2005), lo definen como “un conjunto de dos o más personas que se conectan, cooperan y se unen para lograr determinados objetivos, donde los grupos de trabajo que existen deben ir más allá de sus perspectivas”. Una secuencia llamada modelos, algunos de estos modelos de mandos deben realizar determinadas tareas en determinados momentos, pero muchos otros siguen procedimientos diferentes en cuanto a seguridad, estructural, dignidad, ser, su poder y finalidad. (p. 18)

Posteriormente indican que se trata de un grupo donde sus miembros trabajan intensamente en un objetivo común y específico, donde dan uso a su sinergia positiva, responsabilidad mutua e individual, y destrezas complementarias. Dando a conocer también que el desarrollo de los equipos es un proceso dinámico y la mayoría se encuentran en un estado continuo de cambio, aunque los grupos quizá nunca alcanzan una estabilidad completa, hay una estructura completa que explica la evolución de muchos de ellos. Este cambio se divide en estructura, tormenta, ajuste de balance, operación y suspensión. (Robbins, S. & Coulter, M., 2007, p. 63)

4.10 Condiciones Físicas

Respecto a las condiciones de trabajo, según Osca & Huayra (2017) señala. “Las condiciones de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un cargo”. (p. 334)

Del mismo modo Cortés (2018), menciona que, “la condición de trabajo se define como cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia

significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador”. (p. 37). Según la Organización Internacional del Trabajo, los factores que construyen el ambiente físico y social del trabajo y los aspectos del contenido del trabajo, que actúan sobre la salud del trabajador y que tienen una incidencia sobre las facultades intelectuales y las potencialidades creadoras del sujeto.

Por otro lado, manifiesta que las condiciones de trabajo son todo aquello que gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo a las personas. Por ello, las condiciones de trabajo no sólo son la higiene, seguridad, los aspectos físicos, sino también determinan estas condiciones los aspectos psíquicos. (Castillo & Prieto, 1990, p. 121).

En conclusión, la condición de trabajo es cualquier factor o característica de entorno al lugar de trabajo, que podría influenciar en el aspecto físico y social del personal.

4.11 Cómo Medir el Clima Laboral

En la investigación “Diseño de un instrumento para evaluar el clima organizacional en un complejo petroquímico del Estado de Veracruz” según los autores Machorro, Rosado, y Romero (2011), dicen que el método más habitual para evaluar el Clima laboral involucra el uso de encuestas a los empleados, otros pueden ser entrevistas personales, o bien por medios electrónicos. A si mismo se puede diseñar y llevar a cabo las encuestas de Clima Organizacional puede llegar a ser un tema algo complejo pues requiere poseer ciertos conocimientos sobre Clima Organizacional, psicología, estadística y metodología de encuestas, entre los más importantes. (p.3).

En muchas ocasiones las empresas aprovechan la ejecución de una encuesta de Clima Organizacional para introducir en ella algunas preguntas que, aunque no están estrictamente relacionadas con el Clima Organizacional, pueden servir a la empresa para optimizar su gestión organizativa. Las encuestas de Clima obtienen con frecuencia factores y preguntas para evaluar la satisfacción de los empleados sobre varios departamentos (finanzas o calidad, por mencionar algunos), y otros temas de interés para la compañía.

Es importante enfrentar la realización de una encuesta de Clima Organizacional con unas expectativas temporales claras de lo que representa un propósito de este tipo. El tiempo de duración de un proyecto de análisis y evaluación del Clima Organizacional es pocas veces menor a uno o dos meses, puesto que este tipo de evaluación necesita pasar por diversas fases: Es también conveniente diseñar el cuadro de mando que la empresa deberá utilizar para gestionar el Clima Organizacional. Este cuadro de mando describe la relación que hay entre las preguntas y los factores que generan la motivación. Se define e implementa la estrategia de comunicación que tendrán con los empleados esta fase es muy importante para hacer partícipes a los empleados del proyecto de Clima Organizacional. También permite maximizar la participación en la encuesta y eliminar las posibles alusiones sobre el anonimato, hace tiempo únicamente se usaban cuestionarios en hojas de papel en la actualidad, éstos están siendo progresivamente reemplazados por el formato electrónico, que permite una mayor rapidez, comodidad y ahorro de costes. El software de encuestas actual permite combinar los cuestionarios en papel con la captura de los datos a través de Internet, creando sitios web para contestar los cuestionarios esto

permite aplicarles una motivación adicional y posibilitará una mayor participación en las encuestas futuras.

4.12 La Innovación

En base a los autores Arroyo, Sánchez y Quiñonez (2020), en esta parte acerca de la innovación organizacional o empresarial nos manifiestan que “comprende y consiste en la introducción de nuevos bienes o servicios, conocimientos, mejoras sucesivas, nuevos métodos y cambios en la producción de bienes o prestación de servicios”. (p.4) Sustentando la fuente de información cabe mencionar que la innovación representa desarrollo y crecimiento en las personas y en las organizaciones que la implementan como elemento de constancia, logrando mantener su fortaleza económica, además, en este mundo lleno de cambios venideros la innovación es un factor fundamentalmente vital para el crecimiento y competitividad tanto a nivel nacional como internacional.

En todas las empresas, organizaciones o cualquier otro tipo de ente con o sin fines de lucro el elemento innovación es considerado como motor fundamental del cambio de este modo es considerado un proceso estratégico para la consecución de las metas y objetivos estratégicos, Dolci y Ramir (2015), manifiestan que “La innovación es un proceso que utiliza conocimientos nuevos, recientes o antiguos modificando procesos con el fin de obtener beneficios generalmente económicos”. (p. 2). Por consecuente, la innovación no se trata de un solo acto, sino que es propio de un proceso o serie de actividades que se realizan con la finalidad de satisfacer las necesidades o problemáticas del entorno cambiante o simplemente por evolución industrial u organizacional.

4.13 Dimensiones de la Innovación

La siguiente información es tomada de una fuente de investigación secundaria de Yamakawa y Ostos (2011), debido a su impacto en la aplicación instrumental en otros campos de estudio. En esta parte de las dimensiones de estudio en base a la innovación se analizará el carácter de cada una de ellas con el fin de tener aquellos aspectos que impactan sobre la innovación en las instituciones u organizaciones tales como las siguientes;

- Innovación técnica
- Innovación administrativa
- Características organizacionales
- Desempeño organizacional

4.14 Innovación Técnica

La innovación es la implantación de un cambio lucrativo y competitivo en las organizaciones, pero, la innovación técnica tiene carácter denotado en cambios factibles en la producción de masa o de servicio para ello se cita a Sivula (2018), menciona que “la innovación técnica es y tiene manifiesto en los procesos de implementación de nuevas ideas, estrategias y mejoras que nacen de conocimientos prácticos y a la vez se relacionan con un proceso de producción o sistema”. El alcance de innovación técnica puede ser la reducción de costos, optimización, incremento en los procesos y por ende trae consigo la mejora de calidad en sus bienes o servicios que ofrecen como institución u organización haciendo énfasis en las eficiencia, eficacia y la efectividad en todos sus ideas, incentivos, nuevos planes o métodos estratégicos con la finalidad de tener ese incentivo de desarrollo o innovación en todos sus áreas de una

manera estratégica y fructífera para que la empresa u organización se preste a seguir desarrollándose antes todos sus competencias o entidades que brinden bienes o servicios similares.

4.14.1 Fuentes de innovación técnica

Estas fuentes de innovación técnica en sí están puestas para poder solventar y mejorar paulatinamente de manera interna aquellos factores que requieren de ciertos ajustes o mejoras para poder estar en pleno consecución de los objetivos y cumplimiento de sus labores diarias en sus respectivas áreas de desenvolvimiento. Tenemos cinco fuentes de innovación técnica que aportan mejoras a las organizaciones tales como “Los trabajadores, los usuarios: el centro de atención al cliente y los call center, los colaboradores y comerciales, la creatividad y la competencia” (Sisternas, 2019). En esta parte tomamos esas cinco fuentes de innovación técnica debido a que las organizaciones deben adoptar y aplicar la innovación en sus todas sus áreas buscando fallas, problemáticas o cualquier otro factor que este incapacitando a la empresa, para ello también es necesario analizar la data de aquellos procesos y estrategias que no les permite a los colaboradores demostrar su verdadero potencial tanto individual como colectiva plasmando cambios lucrativos en su sistema.

4.14.2 Trabajadores

Toda empresa, organización, instituciones financieras o cualquier otra derivación de crear o brindar bienes o servicios siempre está sustentado de pies a cabeza por el factor principal que es el capital humano tanto como fuera y dentro de la misma. Para poder realizar cualquier acción ya sea operacional o estratégica siempre los colaboradores son el motor principal de arranque y cumplimiento de las mismas,

aquel desarrollo, competitividad, cumplimiento de las metas y objetivos, ser potencia en sus derivaciones o prestaciones es casi siempre a los colaboradores de cada una de sus áreas tanto desde las más inferiores hasta los altos cargos a mandos que se rigen en las organizaciones.

Según Antolines, Contreras, & Espinosa, (2019) el comportamiento innovador es la fusión entre la generación, promoción y realización de ideas. Incluso fue visto como una alternativa de los trabajadores para poder facilitarse y lidiar con las cargas pesadas de su trabajo, recientemente, el comportamiento innovador se definió como la fabricación intencional, introductoria y aplicable en las nuevas ideas dentro del área de trabajo, equipo u institución, con el objetivo de tener un mejor desempeño en su rol. (p.5)

El comportamiento de los trabajadores es esencial para un buen clima laboral esto a la vez trae consigo un cambio en la estructura laboral y a la vez sustentado la innovación que es la acción del empleado que viene de generación, aplicación, caracterizando cambios en las ideas, productos, los métodos y los modelos o estructuras organizacionales, demostrando cada vez más el uso y el accionar correcto para el comportamiento del éxito enfocándose en el desarrollo y consecución de tener un ambiente amigable de trabajo.

4.14.3 Los usuarios: el centro de atención al cliente y los call center

El centro de atención al cliente según (Aucejo, 2019), es tener constancia total del “perfil del cliente, definir los canales de comunicación, equipo, dar respuestas rápidas, autoayuda y seguimiento del caso o ver si la duda del cliente se ha resuelto”, para ser más concisos está enfocado en recibir quejas, sugerencias y otros aspectos

que de una u otra manera ayudan a la organización a ser mas eficientes e innovadores en todas sus funciones, del mismo modo para (García G. , 2018) “las primeras razones para contratar un call center para tu empresa, puede ayudarte a reducir tus costes empresariales”, los call center o centro de llamadas están prestas para poder brindarles una mejor asesoría o atender las distintas inquietudes o sugerencias de sus clientes o socios que por cuestiones de tiempo e incomodidad casi siempre prefieren medios más factibles para poder solventar sus dudas, peticiones y sugerencias a la no podemos descartar las quejas.

4.15 Innovación Administrativa

La innovación administrativa según Correa y Martínez (2020) es definida como “la transformación que se da en el sistema social de una organización, la implementación de una nueva manera de reclutar el personal, distribuir recursos o estructurar tareas, autoridad y recompensas”. (p. 3). Del mismo la innovación administrativa o el cambio administrativo “en la actualidad es una manifestación del cambio social general que experimentan las sociedades contemporáneas, el cual se caracteriza por ser un proceso desigual y discontinuo, dinámico, imparable y por final debe ser imprevisible en muchas ocasiones” (Canales & José, 2021, p. 3).

Sin duda alguna la revolución industrial trajo consigo consecuencias negativas y a la vez positivas que afectan a las instituciones financiera, empresas u organizaciones en general, por ende todo tipo de organizaciones son precedentes de la estabilidad, la previsibilidad, la conformidad, la espontaneidad, la competitividad, nuevos ejes hegemónicos, apertura de nuevos mercados, necesidades, deseos y más factores que son cambiantes en base al tiempo y al desarrollo regional, nacional e

internacional, en la actualidad nada está previsto ya que todo es cuestionable porque el cambio es un proceso paulatino a la que todas tanto como las personas y las pequeñas, medianas y grandes industrias u organizaciones podemos colapsar o la vez crecer constantemente, dando soluciones a corto mediano y largo plazo. (Canales & José, 2021, p. 5)

Por consecuente la innovación administrativa no está aislada de todas las reformas, normas y políticas de cambios que se realizan hoy en día, es por ello, que, toda decisión debe ser debatida y reflexionada para poder implicar y dar acción y voto a todo los factores internos y externos de la empresa para poder formar parte de ese gran cambio o innovación que se desee realizar y ejecutar en la institución conectando adecuadamente a los nuevos planes. Estrategias y sobre todo en el entorno cambiante.

4.16 Características Organizacionales

Las características de las organizaciones se distinguen por sí mismas, pero, desde un punto de vista más en general Curren (2015), nos manifiesta que “el diseño organizacional debe de reunir y compatibilizar cuatro características principales tales como la diferenciación, formalización, centralización e integración”. (p.1). Como lo manifestamos antes estos caracteres pueden variar dependiendo de la empresa u organización que sea.

4.16.1 Diferenciación

Estas se dan de manera horizontal por divisiones de departamentos y la vertical que se da por niveles jerárquicos o por autoridad. Como en toda organización nos menciona que hay niveles y divisiones que marcan los espacios ocupacionales y laborales en las organizaciones entre los que están a la cabeza

que tienden a ser el nivel más alto en la empresa y los obreros que se distinguen en la empresa ya que ellos son el motor fundamental entre todo el organismo empresarial. (Curres, 2015, p. 1)

4.16.2 Centralización

Según Rotundo, Paparella y Giner (2016), “la centralización es la ubicación y distribución de la autoridad para que tomen decisiones entre los componentes de la estructura organizativa que afectan a toda la organización y que a la vez estas puede ser y tener delegaciones”. (p.5), estas sencillamente vienen a ser componentes que toman el poder de la toma de decisiones a través de un análisis y diagnóstico en las instituciones para poder otorgar actividades o planes de acción nuevas con el fin de cumplir y poder desarrollar las estrategias enmarcadas desde un principio, del modo estos líderes o autoridades tienen el poder de facultar a un personal de su absoluta confianza para que tomó vos y voto para la concepción de las acciones o cualquier actividad que se realizará en la organización.

4.16.3 Formalización

En base a nuestros autores ya citados anteriormente como Rotundo, Paparella, & Giner, (2016). “La formalización constituye el grado en el cual la organización depende de reglas, instrucciones, procedimientos escritos y estandarizados que predeterminan el comportamiento, las comunicaciones y las tareas de sus equipo”. (p.6), estos vienen a ser normas o leyes que se enmarcan en la empresa y que de una u otra manera esta se respeta al pie de las letras sin ninguna restricción debido a que estas aportan al desarrollo de la organización y a la potenciación de todo el capital humano dentro y fuera del mismo permitiendo un mejor balance entre los trabajadores

y sus autoridades con una exhaustiva confianza y motivación para poder realizar todos sus procesos tanto operativos como estratégicos de manera eficiente.

Del mismo la integración en esta parte es grato resaltar que en toda organización debe existir la integración no solo en las empresas o instituciones que opten por la innovación, para que, esta logró la unidad de los esfuerzos mediante el liderazgo de los directivos y responsables, es decir, colaboradores en su respectiva área y función de la misma para poder reducir costos y tiempo en cuanto a procesos que requieren se gran trabajo para poder cumplirlos. Del mismo modo la integración es fundamental ya que integra a las personas y las funcionalidades de la comunicación entre sistemas inherentes de la organización con respuestas, soluciones con gran capacidad de impacto y cambio.

4.17 Desempeño Organizacional

Se establece que el desempeño organizacional se trata de gestión del capital humano con intereses de asegurar la consecución de las metas que se han propuesto desde los inicios estratégicos de cada ente económico. Según los autores Martínez Lázaro y Espinoza (2021).“El desempeño organizacional es uno de los constructos más importantes en el campo de la gestión estratégica mostrando el rendimiento de los colaboradores y la empresa”. (p.5). El desempeño organizacional, de acuerdo con Yamakawa y Ostos (2011), es un término comúnmente utilizado para “hacer referencia a los resultados que genera la organización derivado de la dinámica de los factores internos y externos que la componen”.

En base a la información recabada el desempeño organizacional dentro de la misma empresas u organizaciones nos hablan de enfoques con carácter de mejorar las condiciones empresariales, enfocados en la planificación estratégica que lleven a la directiva autoritaria, empleados, socios, sectores con interés y más al desarrollo paulatino por medio de distintas actividades, introducción de nuevos métodos de trabajo, sistemas, normas entre otros aspectos que mejoren el éxito del desempeño en base al alcance de las metas y objetivos.

4.18 Cómo medir la innovación

Según los autores Penker, Junermark y Jacobson (2022), nos manifiestan que para medir la innovación y para que una organización sea relevante en el volátil mercado actual, sus líderes deben adoptar un enfoque holístico, necesitan descifrar por lo que ha pasado la empresa, dónde se encuentra ahora y qué es lo más probable que enfrente en el futuro. Toda organización tiene el atributo de la prosperidad o el descubrimiento. Para que su empresa se dé cuenta de su potencial y sea capaz de innovar de manera efectiva, aproveche a las personas dentro y fuera de su organización para impulsar la innovación. Al igual que los inventores, los innovadores utilizan los activos existentes de formas novedosas para satisfacer las necesidades actuales o emergentes. Para el 2027, cuatro de cada 10 empresas que actualmente dominan su vertical ya no existirán, dicen los expertos del mercado. Los que sobrevivan se enfrentarán a un entorno muy diferente debido a la tecnología que está cada vez más vigente sobre todo hoy en día persisten en los ciclos iniciales de desarrollo organizacional.

4.19 Estudios Realizados Acerca del Clima Laboral y la Innovación

4.19.1 Estudio 1 “El Clima de Innovación: Herramienta Gerencial”

Según el autor Ramírez (2019), en el artículo de investigación sobre “El Clima de Innovación: Herramienta Gerencial” nos mencionó que el clima y la innovación están en plena inclusión objetiva en el seguimiento del clima laboral, analizando que el factor clave es el clima de innovación que viene a ser una necesidad empresarial y una herramienta fundamental en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Dando mención al clima laboral este se relaciona directamente con variantes como los factores de estructura organizacional, responsabilidad, sistema de recompensa, riesgo, ambiente de afecto, apoyo estándar e identidad, para ello, en este artículo, se realizó mediante una metodología de literatura gris y revisión de literatura científica, fundamentando su metodología en la revisión de artículos sobre temas generales como el clima organizacional y el liderazgo. El resultado de este caso de estudio trajo que la innovación puede ser aplicada por cada uno de los integrantes de la organización, desde el cargo operativo hasta el más gerencial. En consecuencia lograron determinar que el clima de innovaciones es parte integral del clima organizacional para poder tener una visión clara y desarrollada de lo que viene haciendo, de lo que hace y de lo que hará la empresa en el futuro, esto trajo consigo limitaciones de estudio y a la vez futuras líneas de investigación, como el desafío de establecer los indicadores del clima de innovación que permitan medir su impacto y evolución, dándonos a conocer que el amplio estudio del clima junto con la innovación nos traen consigo el gran clima de innovación para poder estar a pie firme en el futuro y en el entorno cambiante que se da día a día.

4.19.2 Estudio 2 “Clima Organizacional, Boreout e Innovación en la Agroindustria”

Según los autores Acosta, Plaza y Hernández (2021), en este segundo artículo de investigación sobre el tema de “Clima Organizacional, Boreout e Innovación en la Agroindustria” con el objetivo de determinar la relación entre clima organizacional, boreout e innovación usando el método cuantitativo no experimental de cohorte transversal correlacional, utilizando instrumentos (encuestas) para cada carácter que les permita determinar los factores en relación mediante un análisis de varianza para el análisis de datos, de ese modo, lograron determinar la relación entre las tres variables ya mencionadas en el tema central de esta investigación. Determinan que sí tienen relación entre sí, el clima organizacional, boreout y la innovación hacen parte de las problemáticas de las actuales multinacionales o cualquier organización a nivel mundial, en este caso como veredicto final nos manifiestan que el clima organizacional o clima laboral es imprescindible para cualquier empresa, con un clima satisfactorio se obtienen buenos resultados a corto, mediano y largo plazo regulando los bajos índices de competitividad, eficiencia y rentabilidad, de igual forma dictaminan que el boreout causa pérdidas para las organizaciones debido a que causa desinterés, aburrimiento, falta de motivación, bajos índices de creatividad y productividad en el clima laboral. Por consiguiente y última resolución tenemos la innovación que los autores visualizan mediante su investigación que este, es un factor clave para el desarrollo y crecimiento empresarial u organizacional.

4.19.3 Estudio 3 “El impacto del clima laboral en la innovación y sostenibilidad empresarial”

Otro estudio realizado por Bustamante (2020), acerca de “El impacto del clima laboral en la innovación y sostenibilidad empresarial”, dice que, la innovación es un proceso que contribuye al fortalecimiento empresarial, debido a que más allá de una herramienta o concepto, también es un fenómeno social, en donde las relaciones interpersonales de los colaboradores son pieza clave para la creación de ideas que contribuirán a la generación de valor al interior de las organizaciones; es así, como el clima laboral puede impactar positiva o negativamente en la sostenibilidad empresarial, influenciando la capacidad de la empresa para adaptarse y reponerse a los cambios fluctuantes del entorno.

Por lo tanto, el autor dice que el objetivo de su investigación es analizar la relación entre las variables del clima laboral como factor clave y su impacto en el desarrollo de los procesos de innovación y sostenibilidad empresarial en las pymes su investigación se enfocó en el sector comercial de la ciudad Cúcuta; para lo cual se analizó una muestra de 182 Pymes, de los sectores: comercial, calzado y textil. Los resultados mostraron que en Colombia existe una brecha en la cultura de innovación, como un agente generador de cambio, que coadyuve en la sostenibilidad empresarial; debido a que las empresas se enfocan en el fortalecimiento de las habilidades blandas y el relacionamiento interpersonal, sin promover espacios que contribuyan a generar ideas innovadoras por medio del trabajo en equipo; indicando que se trabaja en una relación más individual que colaborativa, lo que puede afectar el clima organizacional; donde se evidencio una falencia en el desarrollo del capital humano, que posibilite la

generación de estrategias de competitividad, que contribuyan al fortalecimiento económico tanto de las empresas como de la región y por ende del país.

V. METODOLOGÍA

5.1 Enfoque de la Investigación

Para alcanzar con éxito los objetivos planteados de la investigación se empleó un enfoque cuantitativo, el cual, según Sampieri, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cuantitativo es “un conjunto de procesos secuencial y probatorio, de análisis y recopilación de datos confiada en la medición numérica y el uso estadístico para poder efectuar con suma estima los factores del clima laboral y la innovación de la misma”. (p. 7).

En cuanto para la realización del presente proyecto de investigación se usó un enfoque cuantitativo, ya que se realizó un levantamiento numérico de la data que permitió definir la situación del Clima Laboral y la Innovación dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda, y así poder visualizar la posible correlación existente entre las dos variables.

5.2 Tipo de Investigación

El método bibliográfico es “un proceso mediante el cual recopilamos conceptos con el propósito de obtener un conocimiento sistemático, este tipo de investigación tiene diferentes nombres: de gabinete, de biblioteca, documental, bibliográfica, resumen y otras más”. (Salas, 2019). Este tipo de investigación tiene mucha relevancia en su proceso ya que es investigativo porque permite llegar a obtener información más clara y verás posible de cualquier variante de estudio sea cual sea su campo aplicativo.

Se usa también el Método “Descriptivo” para poder describir eventos situacionales que permite estimar los factores que determinan el clima laboral y la innovación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda. Para Espada (2021), el método descriptivo es la “recopilación de datos cuantificables que se pueden analizar con fines estadísticos en una población objetivo con preguntas cerradas”. Mediante ello podemos obtener información definida y medible con mayor exactitud, del mismo modo, comprender la importancia de un elemento en relación con la población o grupo de variables participantes.

5.3 Técnicas de Recolección de Datos

En la presente investigación se tomó un instrumento de los autores ya mencionados antes que consta de 33 preguntas donde abarcan dos variables de estudio tales como el clima laboral y la innovación, la cual fue enviada al departamento de recursos humanos el cual ayudó a la recolección de datos para el estudio, las mismas fueron aplicados en la población de trabajadores de la “cooperativa de ahorro y crédito sierra centro” Ltda. Los datos fueron analizados mediante estadística descriptiva y fueron presentados mediante tablas y gráficos que facilitaron su interpretación, utilizando instrumentos prácticos como el spss.

5.4 Población y Muestra

A continuación, se puede observar una tabla que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. Está conformado por 9 agencias en todo el país teniendo así una población de 102 colaboradores, de los cuales 94 de ellos colaboraron con la resolución de la encuesta con los cuales se desarrolló esta investigación.

5.5 Descripción de la población de estudio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.

Tabla 1.

Población de estudio

N°	AGENCIAS	NÚM. TRABAJADORES	NO ENCUESTADOS	ENCUESTADOS
1	LATACUNGA	27	-	27
2	PUJILÍ	8	-	8
3	SALCEDO	8	-	8
4	AMBATO	11	-	11
5	MACHACHI	8	-	8
6	SUR DE QUITO	8	-	7
7	LA MANA	8	-	7
8	DAULE	8	-	5
9	OTAVALO	8	-	7
10	VENTANAS	8	-	6
TOTAL		102	8	94

Elaborado por: Punguil, M., Vargas, K., 2023

La población de estudio son 102 colaboradores, sin embargo, la muestra adecuada con el 95% de confianza y el 5% de error son 81, pero se tomó una muestra considerable de 94 colaboradores de la entidad financiera.

VI. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por medio del instrumento que se utilizó para la recolección de datos.

6.1 Tabla y Gráfica del Grado de Satisfacción del Clima Laboral

Tabla 2.

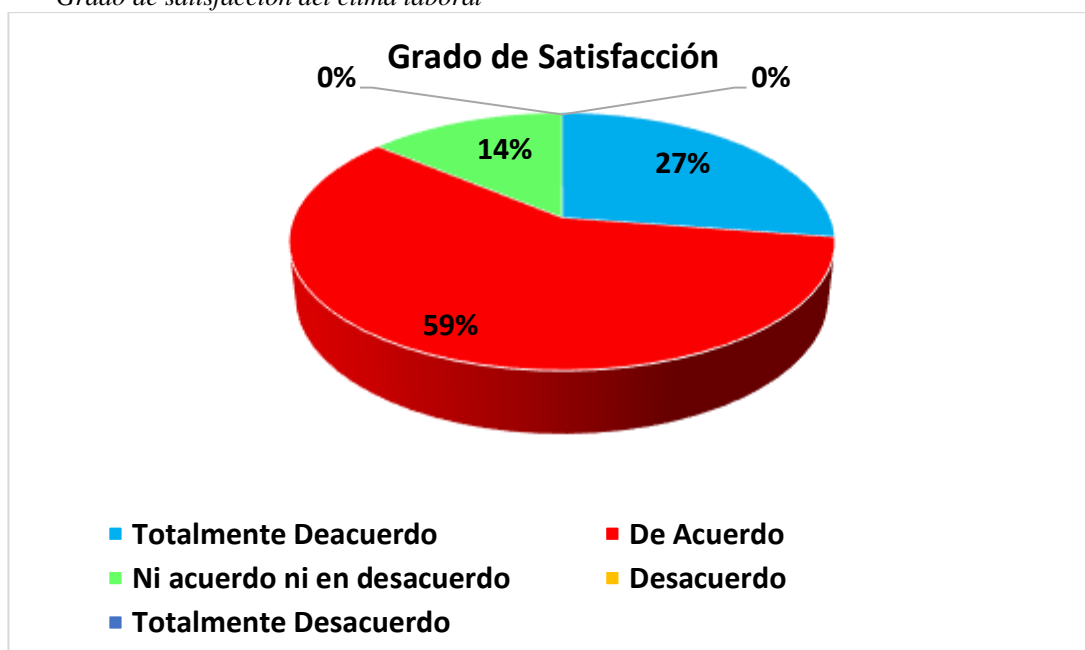
Grado de satisfacción del clima laboral

Grado de Satisfacción	Total Ítems	Porcentaje
Totalmente Deacuerdo	754,27	27%
De Acuerdo	1663,59	59%
Ni acuerdo ni en desacuerdo	403,14	14%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente Desacuerdo	0	0%
TOTAL	2821	100%

Elaborado por: Punguil, M., Vargas, K., 2023

Gráfico 1.

Grado de satisfacción del clima laboral



Elaborado por: Punguil M., Vargas K., 2023

Análisis: En base a los resultados de la Gráfica del Grado de Satisfacción del Clima Laboral en general, tenemos una percepción positiva del 86% en la organización, del mismo modo, el 14% de la población de estudio mantienen una postura neutral y por último no tienen percepciones negativas en cuanto al clima laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.

6.2 Tablas y Representaciones Gráficas de las Dimensiones del Clima

Laboral

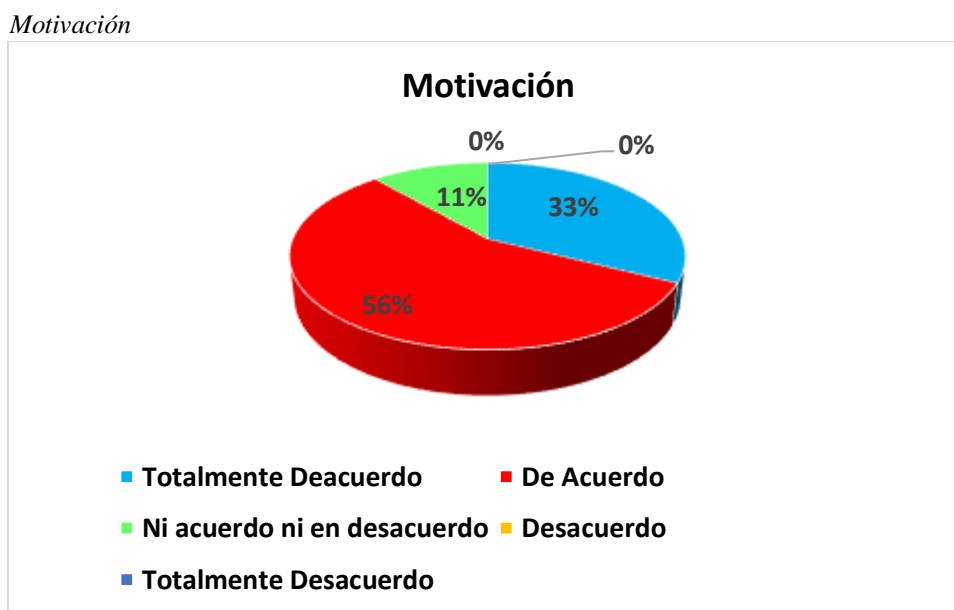
Tabla 3.

Motivación

Grado de Satisfacción	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Total	Porcentaje
<i>Totalmente Deacuerdo</i>	29	36	25	32	122	33%
<i>De Acuerdo</i>	54	45	58	54	211	56%
<i>Ni acuerdo ni en desacuerdo</i>	11	13	11	8	43	11%
<i>Desacuerdo</i>	0	0	0	0	0	0%
<i>Totalmente Desacuerdo</i>	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	94	94	94	94	376	100%

Elaborado por: Punguil, M., Vargas, K., 2023

Gráfico 2.



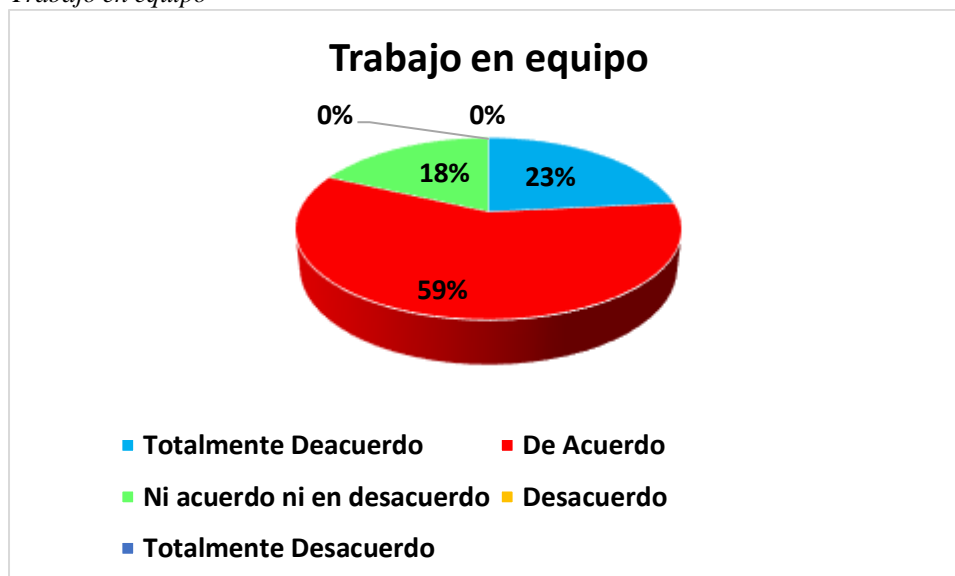
Elaborado por: Punguil M., Vargas K., 2023

Análisis: De acuerdo a la Gráfica de la primera dimensión del clima laboral que es la Motivación tenemos que el 89% de los encuestados mantienen una percepción positiva, seguidamente el 11 % mantienen una postura neutral y finalmente no tenemos percepciones negativas en cuanto a la motivación que se maneja en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.

Tabla 4.*Trabajo en equipo*

Grado de Satisfacción	Item 5	Item 6	Item 7	Total	Porcentaje
<i>Totalmente Deacuerdo</i>	23	19	24	66	23%
<i>De Acuerdo</i>	54	62	49	165	59%
<i>Ni acuerdo ni en desacuerdo</i>	17	13	21	51	18%
<i>Desacuerdo</i>	0	0	0	0	0%
<i>Totalmente Desacuerdo</i>	0	0	0	0	0%
TOTAL	94	94	94	282	100%

Elaborado por: Punguil, M., Vargas, K., 2023

Gráfico 3.*Trabajo en equipo*

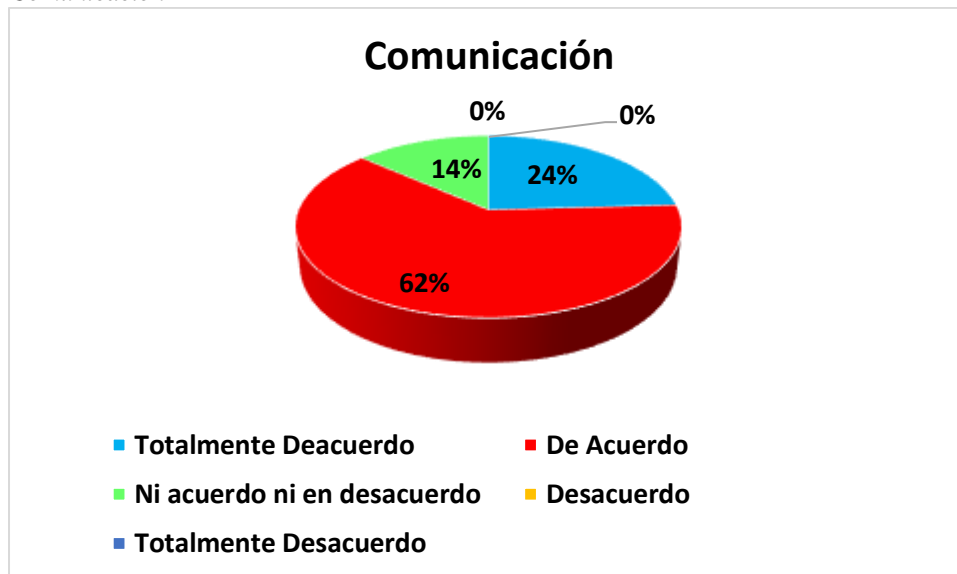
Elaborado por: Punguil M., Vargas K., 2023

Análisis: En esta segunda dimensión en base al clima laboral el cual es el Trabajo en Equipo tenemos una percepción positiva del 82% de los colaboradores con este factor, del mismo modo, tenemos una representación neutral del 18 y por punto final no tenemos percepciones negativas en base a la representación gráfica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.

Tabla 5.*Comunicación*

Grado de Satisfacción	Item 8	Item 9	Item 10	Total	Porcentaje
<i>Totalmente De acuerdo</i>	18	25	25	68	24%
<i>De Acuerdo</i>	54	57	65	176	62%
<i>Ni acuerdo ni en desacuerdo</i>	22	12	4	38	14%
<i>Desacuerdo</i>	0	0	0	0	0%
<i>Totalmente Desacuerdo</i>	0	0	0	0	0%
TOTAL	94	94	94	282	100%

Elaborado por: Punguil, M., Vargas, K., 2023

Gráfico 4.*Comunicación*

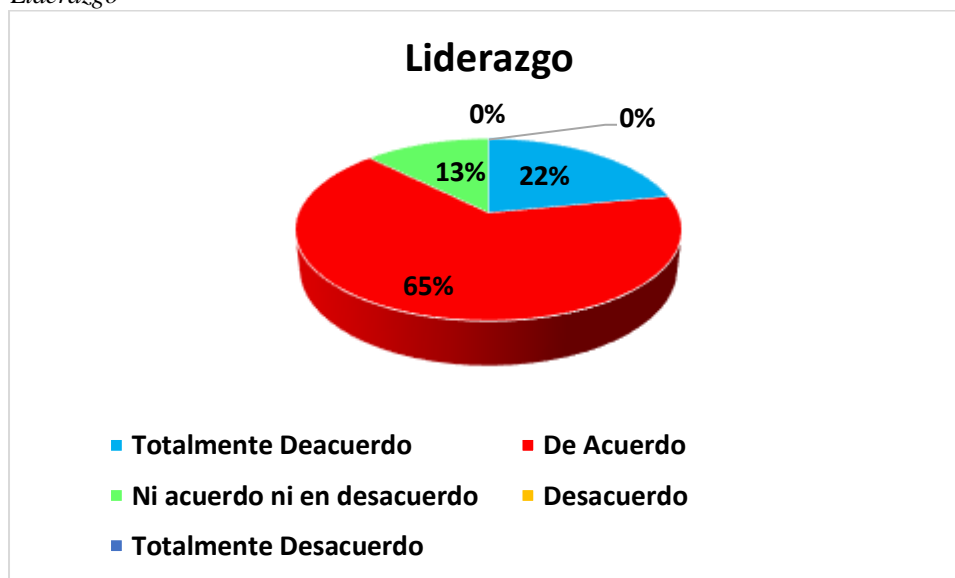
Elaborado por: Punguil M., Vargas K., 2023

Análisis: En base a los resultados de la Gráfica de la tercera dimensión del Clima Laboral que es la Comunicación, tenemos una percepción positiva del 86% en la organización, del mismo modo, el 14% de la población de estudio mantienen una postura neutral y por último no tienen percepciones negativas en cuanto a la Comunicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.

Tabla 6.*Liderazgo*

Grado de Satisfacción	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Total	Porcentaje
<i>Totalmente Deacuerdo</i>	12	17	13	24	37	103	22%
<i>De Acuerdo</i>	69	65	73	59	42	308	65%
<i>Ni acuerdo ni en desacuerdo</i>	13	12	8	11	15	59	13%
<i>Desacuerdo</i>	0	0	0	0	0	0	0%
<i>Totalmente Desacuerdo</i>	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	94	94	94	94	94	470	100%

Elaborado por: Punguil, M., Vargas, K., 2023

Gráfico 5.*Liderazgo*

Elaborado por: Punguil M., Vargas K., 2023

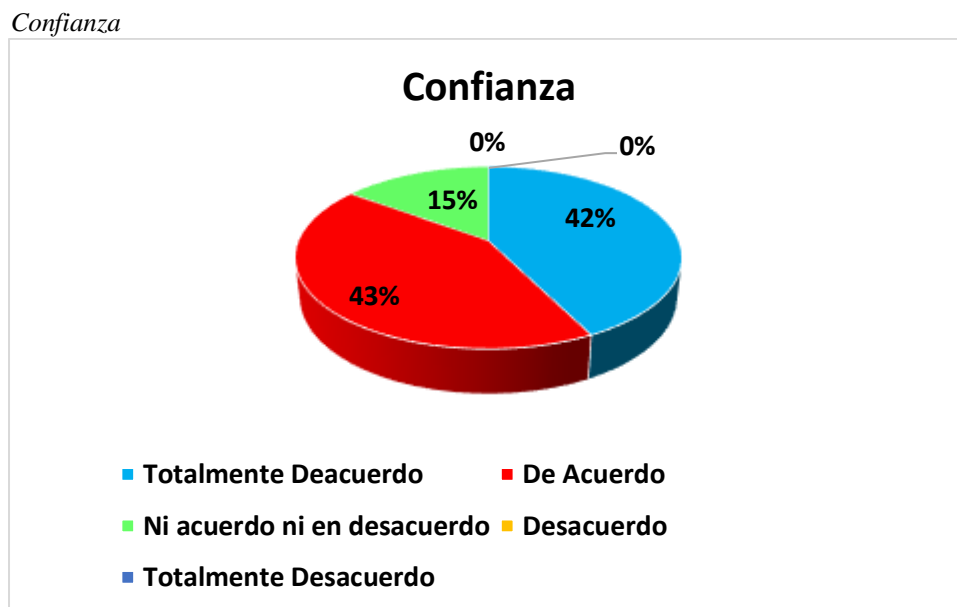
Análisis: Los resultados de la Gráfica de la cuarta dimensión del Clima Laboral que es el Liderazgo, tenemos una percepción positiva del 65%, seguidamente el 22% de la población de estudio mantienen una postura neutral y por último no tienen percepciones negativas en cuanto a al Liderazgo que se maneja en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.

Tabla 7.

Confianza

Grado de Satisfacción	Item 16	Total	Porcentaje
<i>Totalmente Deacuerdo</i>	40	40	42%
<i>De Acuerdo</i>	40	40	43%
<i>Ni acuerdo ni en desacuerdo</i>	14	14	15%
<i>Desacuerdo</i>	0	0	0%
<i>Totalmente Desacuerdo</i>	0	0	0%
TOTAL	94	94	100%

Elaborado por: Punguil, M., Vargas, K., 2023

Gráfico 6.

Elaborado por: Punguil M., Vargas K., 2023

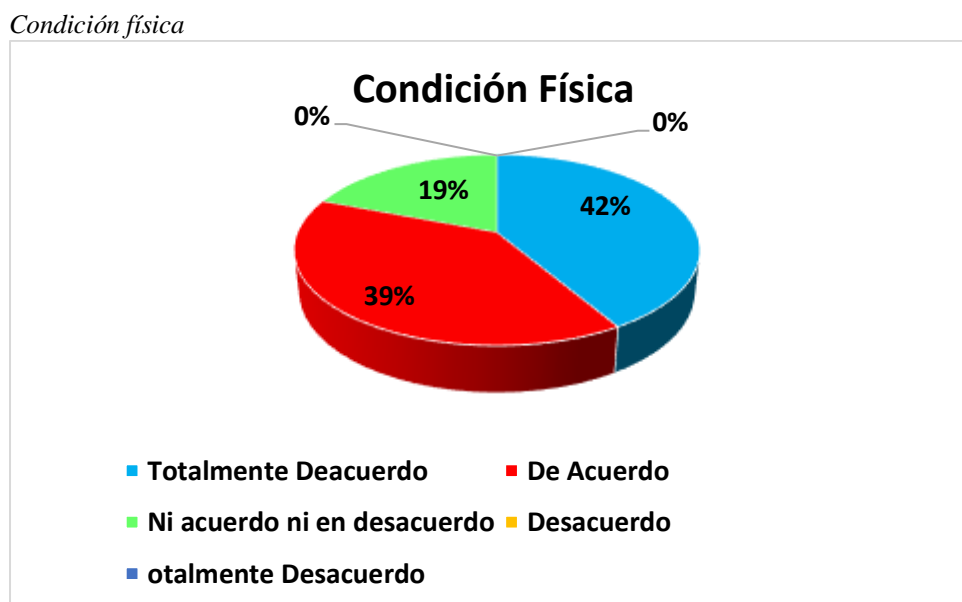
Análisis: En cuanto a los resultados obtenidos de la Gráfica de la quinta dimensión del Clima Laboral que es la Confianza, tenemos una percepción positiva del 85% en la organización, del mismo modo, el 15% de la población de estudio mantienen una postura neutral y por último no tienen percepciones negativas en base a la Confianza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.

Tabla 8.

Condición física

Grado de Satisfacción	Item 17	Total	Porcentaje
<i>Totalmente Deacuerdo</i>	39	39	42%
<i>De Acuerdo</i>	37	37	39%
<i>Ni acuerdo ni en desacuerdo</i>	18	18	19%
<i>Desacuerdo</i>	0	0	0%
<i>Totalmente Desacuerdo</i>	0	0	0%
TOTAL	94	94	100%

Elaborado por: Punguil, M., Vargas, K., 2023

Gráfico 7.

Elaborado por: Punguil M., Vargas K., 2023

Análisis: En base a los resultados de la Gráfica de la sexta dimensión del Clima Laboral que es la Condición Física tenemos una percepción positiva del 81% en la organización, del mismo modo, el 19% de la población de estudio mantienen una postura neutral y por último no tienen percepciones negativas en cuanto a la Condición Física que tiene en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.

6.3 Tabla y Gráfica del Grado de Satisfacción de la Innovación

Tabla 9.

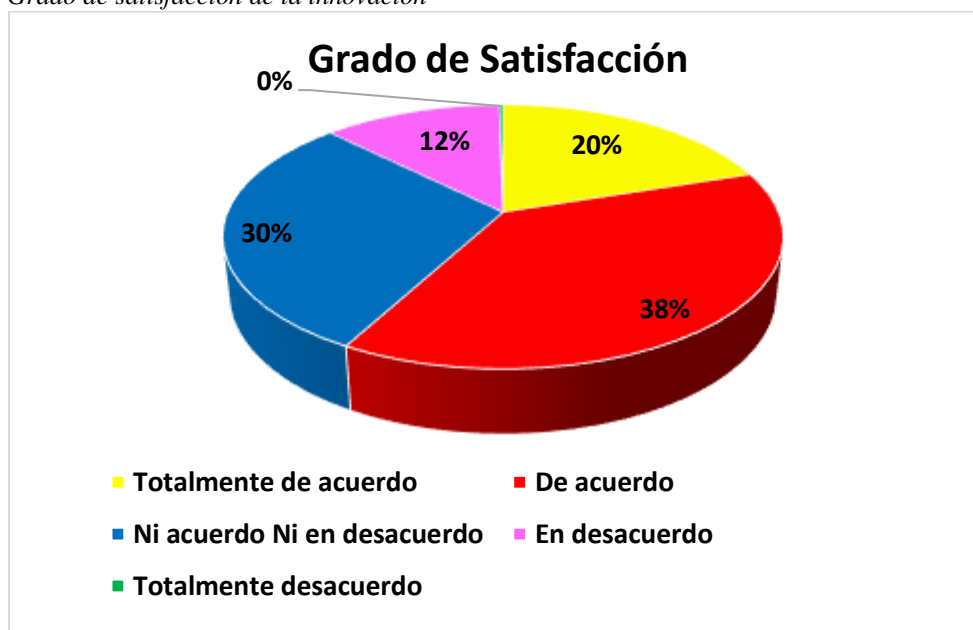
Grado de satisfacción de la innovación

Grado de satisfacción	Total Ítems	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	300	20%
De acuerdo	571	38%
Ni acuerdo Ni en desacuerdo	444	30%
En desacuerdo	185	12%
Totalmente desacuerdo	4	0%
TOTAL	1504	100%

Elaborado por: Punguil, M., Vargas, K., 2023

Gráfico 8.

Grado de satisfacción de la innovación



Elaborado por: Punguil M., Vargas K., 2023

Análisis: En base a la gráfica en cuanto a los resultados obtenidos del Grado de Satisfacción de la Innovación en general tenemos una percepción positiva del 58% en la organización, del mismo modo, el 30% de la población de estudio mantienen una postura neutral, seguidamente el 12% tienen percepciones negativas en cuanto a la Innovación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.

6.4 Tablas y Gráficas de las Dimensiones de la Innovación

Tabla 10.

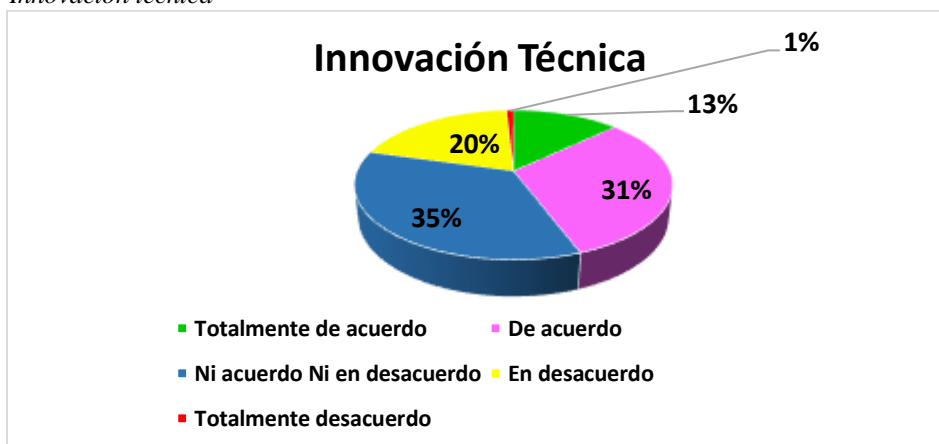
Innovación técnica

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Total	Porcentaje
Grado de satisfacción							
Totalmente de acuerdo	16	12	17	16	0	61	13%
De acuerdo	37	46	29	32	3	147	31%
Ni acuerdo Ni en desacuerdo	35	20	35	26	49	165	35%
En desacuerdo	6	16	9	20	42	93	20%
Totalmente desacuerdo	0	0	4	0	0	4	1%
TOTAL	94	94	94	94	94	470	100%

Elaborado por: Punguil, M., Vargas, K., 2023

Gráfico 9.

Innovación técnica



Elaborado por: Punguil M., Vargas K., 2023

Análisis: De acuerdo a la Gráfica representativa de la primera dimensión de la Innovación que es la Innovación Técnica tenemos una percepción media del 44% en la organización, del mismo modo, el 35% de la población de estudio mantienen una postura neutral y por último el 21% tienen percepciones negativas en cuanto a la Innovación Técnica que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.

Tabla 11.*Innovación administrativa*

	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Total	Porcentaje
Grado de satisfacción						
Totalmente de acuerdo	3	24	7	7	41	11%
De acuerdo	42	34	48	58	182	48%
Ni acuerdo Ni en desacuerdo	27	36	29	24	116	31%
En desacuerdo	22	0	10	5	37	10%
Totalmente desacuerdo	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	94	94	94	94	376	100%

Elaborado por: Punguil, M., Vargas, K., 2023

Gráfico 10.*Innovación administrativa*

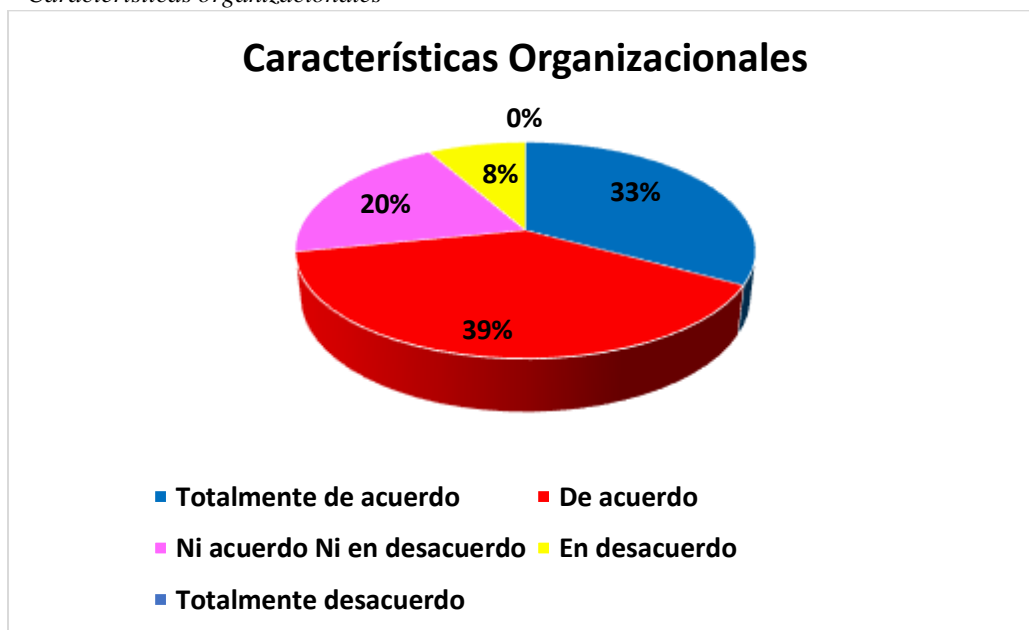
Elaborado por: Punguil M., Vargas K., 2023

Análisis: De acuerdo a la Gráfica representativa de la segunda dimensión de la Innovación que es la Innovación Administrativa tenemos una percepción positiva del 59% en la organización, del mismo modo, el 31% de la población de estudio mantienen una postura neutral y por último el 10% tiene percepciones negativas en cuanto a la Innovación Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.

Tabla 12.*Características organizacionales*

	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Total	Porcentaje
Grado de satisfacción	10	11	12	13		
Totalmente de acuerdo	39	34	30	21	124	33%
De acuerdo	23	44	35	44	146	39%
Ni acuerdo Ni en desacuerdo	29	8	21	17	75	20%
En desacuerdo	3	8	8	12	31	8%
Totalmente desacuerdo	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	94	94	94	94	376	100%

Elaborado por: Punguil, M., Vargas, K., 2023

Gráfico 11.*Características organizacionales*

Elaborado por: Punguil M., Vargas K., 2023

Análisis: De acuerdo a la Gráfica representativa de la Tercera dimensión de la Innovación que es las Características Organizacionales tenemos una percepción positiva del 72% en la organización, del mismo modo, el 20% de la población de estudio mantienen una postura neutral y por último el 8% tiene percepciones negativas en cuanto a las Características Organizacionales en la entidad financiera.

Tabla 13.*Desempeño organizacional*

Grado de satisfacción	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Total	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	25	4	45	74	26%
De acuerdo	39	35	22	96	34%
Ni acuerdo Ni en desacuerdo	27	45	16	88	31%
En desacuerdo	3	10	11	24	9%
Totalmente desacuerdo	0	0	0	0	0%
TOTAL	94	94	94	282	100%

Elaborado por: Punguil, M., Vargas, K., 2023

Gráfico 12.*Desempeño organizacional*

Elaborado por: Punguil M., Vargas K., 2023

Análisis: De acuerdo a la Gráfica representativa de la cuarta y última dimensión de la Innovación que es la Desempeño Organizacional tenemos una percepción positiva del 60% en la organización, del mismo modo, el 31% de la población de estudio mantienen una postura neutral y por último el 9% tiene percepciones negativas en cuanto al Desempeño Organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.

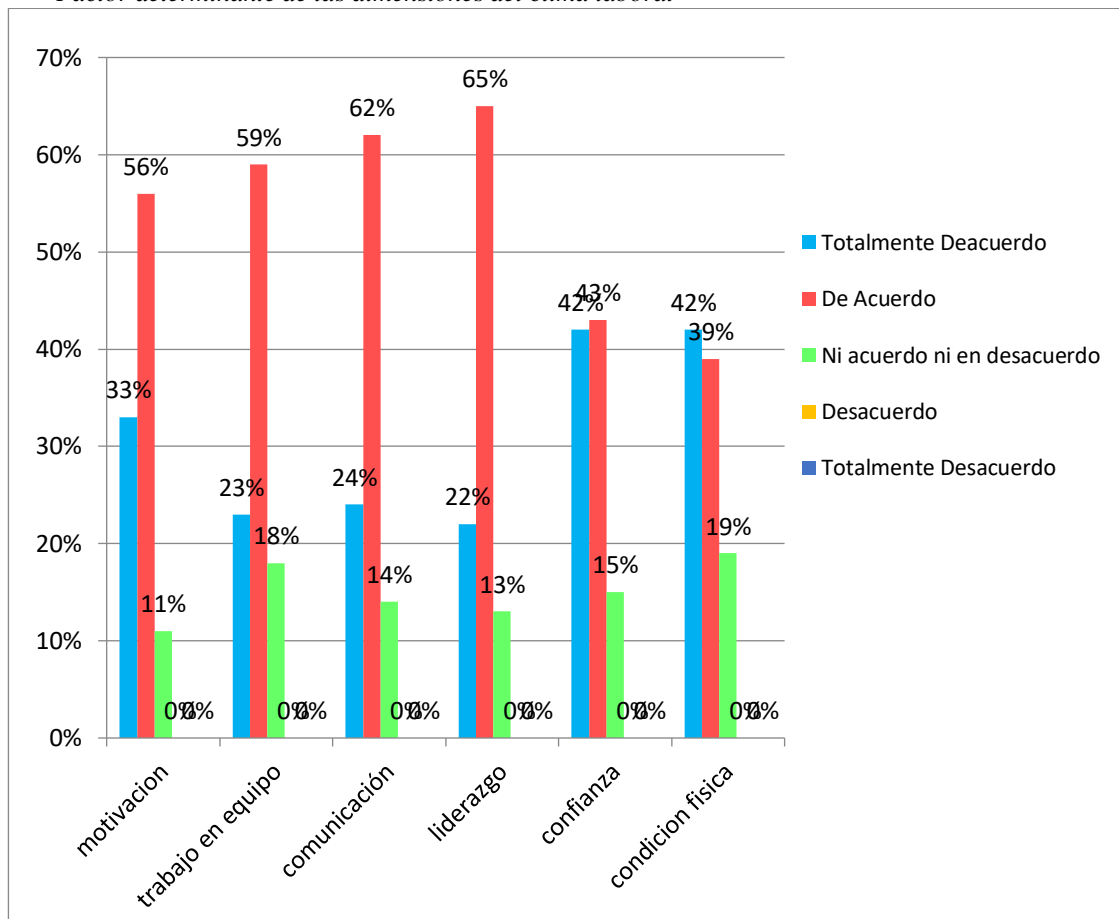
6.5 Factores Determinantes del Clima Laboral y la Innovación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.

Tabla 14.

Factor determinante de las dimensiones del clima laboral

Grado de Satisfacción	Motivación	Trabajo en equipo	Comunicación	Liderazgo	Confianza	Condición física
Totalmente De acuerdo	33%	23%	24%	22%	42%	42%
De Acuerdo	56%	59%	62%	65%	43%	39%
Ni acuerdo ni en desacuerdo	11%	18%	14%	13%	15%	19%
Desacuerdo	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Totalmente Desacuerdo	0%	0%	0%	0%	0%	0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de aceptación	89%	82%	86%	87%	85%	81%

Elaborado por: Punguil, M., Vargas, K., 2023

Gráfico 13.*Factor determinante de las dimensiones del clima laboral*

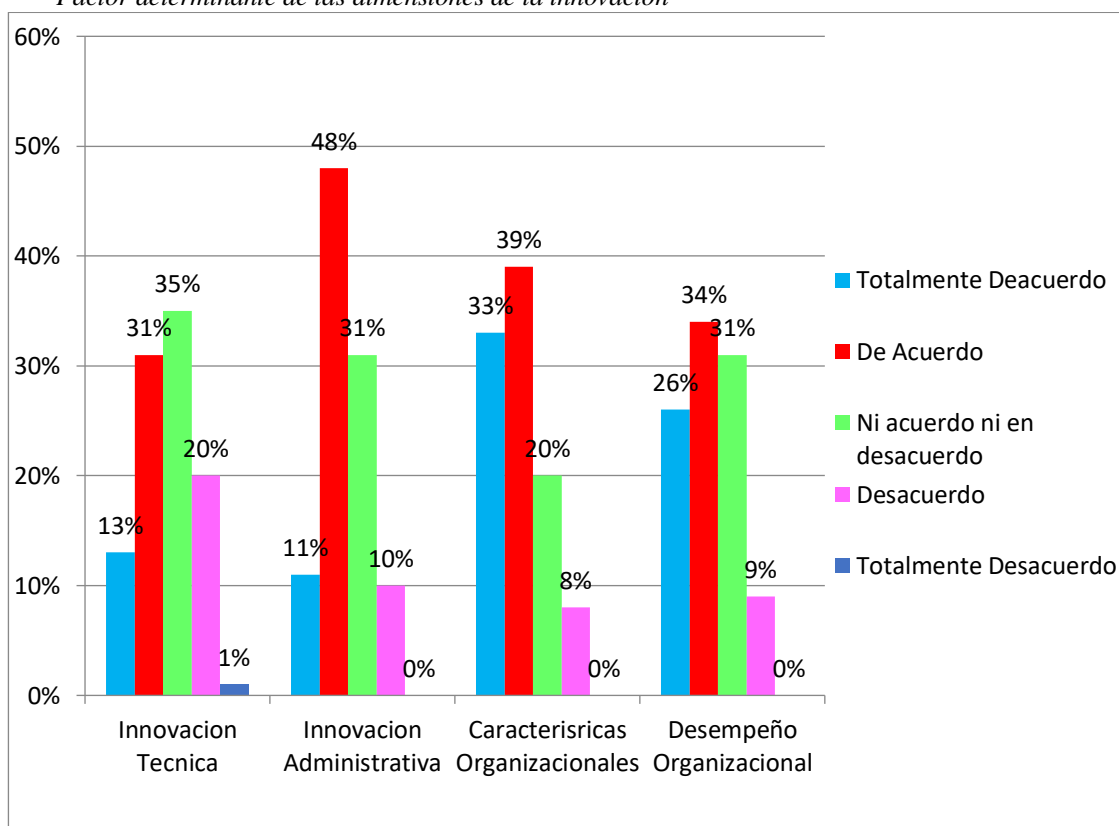
Elaborado por: Punguil, M., Vargas, K., 2023

Análisis: En base a los resultados obtenidos en la realización y recopilación de datos para la tabulación de las dimensiones como la Motivación, Trabajo en equipo, Comunicación, Liderazgo, Confianza y la Condición física podemos visualizar que el Factor Determinante del Clima Laboral en general es la “Motivación” con un 89% de aceptación dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.

Tabla 15.*Factor determinante de las dimensiones de la innovación*

Grado de Satisfacción	Innovación Técnica	Innovación Administrativa	Características Organizacionales	Desempeño Organizacional
<i>Totalmente Deacuerdo</i>	13%	11%	33%	26%
<i>De Acuerdo</i>	31%	48%	39%	34%
<i>Ni acuerdo ni en desacuerdo</i>	35%	31%	20%	31%
<i>Desacuerdo</i>	20%	10%	8%	9%
<i>Totalmente Desacuerdo</i>	1%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de aceptación	44%	59%	72%	60%

Elaborado por: Punguil, M., Vargas, K., 2023

Gráfico 14.*Factor determinante de las dimensiones de la innovación*

Elaborado por: Punguil, M., Vargas, K., 2023

Análisis: En base a los resultados obtenidos en la realización y recopilación de datos para la tabulación de las dimensiones como la Innovación Técnica, Innovación Administrativa, Características Organizacionales y el Desempeño Organizacional podemos visualizar que el Factor Determinante de la “Innovación” en general son las “Características Organizacionales” con el 72% de aceptación dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.

6.6 Correlación de las Variables de Estudio

Con el objeto de verificar si existía una correlación entre el Clima Laboral y la Innovación declarada por los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda., se procedió a realizar la prueba de correlación de Spearman, empleando el Spss, tomando como premisa los siguientes parámetros de aceptación;

- Correlación negativa grande y perfecta: -1
- Correlación negativa muy alta: -0.9 a -0.99
- Correlación negativa alta: -0.7 a -0.89
- Correlación negativa moderada: -0.4 a -0.69
- Correlación negativa baja: -0.2 a -0.39
- Correlación negativa muy baja: -0.01 a -0.19
- Correlación Nula: 0
- Correlación positiva muy baja: 0.01 a 0.19
- Correlación positiva baja: 0.2 a 0.39
- Correlación positiva moderada: 0.4 a 0.69
- Correlación positiva alta: 0.7 a 0.89
- Correlación positiva muy alta: 0.9 a 0.99

- Correlación positiva grande y perfecta: 1

6.7 Hipótesis

1. ¿Existe relación entre el clima laboral y la innovación en la cooperativa de ahorro y crédito “Sierra Centro” Ltda.?
2. ¿No existe relación entre el clima laboral y la innovación en la cooperativa de ahorro y crédito “Sierra Centro” Ltda.?

A continuación, se presentan los datos obtenidos de la investigación;

6.8 Correlación de Spearman del Clima Laboral y la Innovación

Tabla 16.

Correlación de Spearman del clima laboral y la innovación

		X	Y
Rho de Spearman	X		
	Coeficiente de correlación	1,000	,992**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	94	94
Y	Coeficiente de correlación	,992**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	94	94

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Punguil, M., Vargas, K., 2023

6.9 Valor Crítico y Estadístico de la Prueba de Hipótesis

Tabla 17.

Valor crítico y estadístico de la prueba de hipótesis

Prueba de Hipótesis	
n=	94
gl=n-2	92
Alfa	0,05
Valor crítico	1,98608632
Estadístico de prueba	
77,16751355	

Elaborado por: Punguil, M., Vargas, K., 2023

6.10 Análisis de Correlación

Según los resultados de la Prueba de correlación de ρ (rho) de Spearman entre: clima laboral y la innovación, se tiene un coeficiente de correlación de **0,992**, según la escala de correlación, indica que se tiene una “Correlación Positiva muy Alta”.

VII. CONCLUSIONES

En base a esta investigación acerca de los Factores Determinantes del Clima Laboral y la Innovación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda., en función de la revisión bibliográfica y la metodología aplicada se puede concluir que, en definitiva se conocido teóricamente las dimensiones del Clima Laboral que abarcan en la organización según Machorro Rosado y Romero (2011), tenemos las siguientes dimensiones como la: Motivación, Liderazgo, Confianza, Comunicación, Trabajo en Equipo y las Condiciones Físicas que tiende a ser parte fundamental en la institución financiera, del mismo modo, se conceptualizaron las dimensiones de la Innovación según Yamakawa & Ostos (2011), tenemos cuatro dimensiones como la Innovación Técnica, Innovación Administrativa, Características Organizacionales y el Desempeño Organizacional que forman parte de las variables de estudio, en base a estos fundamentos se determina que en toda organización estos factores ayudan de forma positiva a todos los miembros o colaboradores de la misma para ejercer su labor ya que están sujetas y relacionadas las variables del clima laboral y la innovación, porque existe una mejor colaboración entre directivos y trabajadores de la empresa, esta se apunta cada vez más a la mejora continua haciendo énfasis a la innovación no solo en la parte tecnológica sino que esta se desarrolla de la mano del clima laboral junto con el capital humano de la organización brindando sus servicios de manera eficaz, eficiente y efectiva.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”, según los 94 colaboradores que realizaron las encuestas en las distintas agencias tales como: Latacunga, Pujilí, Salcedo, Ambato, Machachi, Sur de Quito, Otavalo, La Mana, Ventanas y Daule sobre el clima laboral, responden de una manera positiva con el 86%, con su Factor Determinante que es la Motivación con un 89% de percepción positiva y en la Innovación responden de una manera positiva con el 58%, con el Factor Determinante de la Innovación que son las Características Organizacionales con un 72% de percepción positiva.

Finalmente, en consecución a los resultados obtenidos podemos dar síntesis de que existe una relación significativa entre el Clima Laboral y la Innovación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”. Según la prueba de rho de Spearman, a un nivel de confianza del 95%, y con el 5% de error, el valor de significancia obtenido fue del 0,992, con esto se demostró que existe una Correlación Positiva muy Alta entre las dos variables, de esta forma, se dio el cumplimiento de la primera hipótesis la cual nos dicen que, si existe una correlación entre el Clima Laboral y la Innovación, descartando así la segunda hipótesis la cual nos menciona que no existe una relación entre ambas variables.

VIII. RECOMENDACIONES

Conforme a las conclusiones anteriormente planteadas se puede recomendar lo siguiente:

Se recomienda revisar los resultados para las futuras investigaciones y así adaptar planes de mejoras y fortalecimiento del clima laboral e innovación, aplicando la presente investigación en otras entidades financieras de diferentes provincias para poder constatar si el presente fenómeno se aplica en otras instituciones del mismo.

De acuerdo con el Clima laboral e Innovación, se considera que sería importante informar al personal de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda., de sus resultados para poder controlar y mejorar el clima laboral y la innovación dentro de la institución financiera.

Conforme a los factores relevantes de la investigación dentro de la variable de Clima Laboral tenemos a la Motivación, y de la Innovación Tenemos las Características Organizacionales por la cual se recomienda desarrollar planes de acción a todos los colaboradores ya que estos factores determinan la causalidad dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.

IX. BIBLIOGRAFÍA CITADA

- Castillo Saavedra EF, & Medina Reyes MA. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Rev Cub Sal Públ.*
- Acosta, H., Torrente, P., Llorens, S., & Salanova, M. (2015). La confianza es pasión: La relación entre confianza organizacional y el engagement de los equipos. *Rev. Latinoamericana De Psicología Positiva*, 1-16.
- Acosta, V. J., Plaza, G. T., & Hernández, R. H. (10 de 2021). Clima Organizacional, Boreout e Innovación en la Agroindustria. *Vlex*, 1-86. Obtenido de vlex.
- Aguirre, L. R., Campos, Á. F., & Méndez, A. G. (2013). El Clima Laboral como un Elemento del Compromiso Organizacional. *Dialnet*, 4-12.
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de administración*. México.
- Antolines, M. P., Contreras, F., & Espinosa, J. C. (2019). Liderazgo y comportamiento innovador del trabajador en personal administrativo de una institución educativa. *Redalyc*, 5-10.
- Arias Gallegos, W. L. (2017). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado.
- Arroyo, G. V., Sánchez, E. P., & Quiñonez, J. C. (2020). Innovación, emprendimiento e investigación científica. *Redalyc* , 43-158.
- Aucejo, E. (24 de 8 de 2019). *Emprende Pyme*. Obtenido de *Emprende Pyme*: <https://emprendepyme.net/como-establecer-un-protocolo-de-actuacion-de-atencion-al-cliente.html>
- Barba, N. G., & Salguero, C. P. (2017). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación superior. *bol.redipe*.
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Redalyc*, 1-13.
- Brito, M. P., & Tepezano, J. L. (2009). *Gestion de Talento Humano*. Mc Graw Hill Educación.
- Bustamante, S. D. (2020). *El impacto del clima laboral en la innovación y sostenibilidad empresarial*. México: Scielo.
- Canales, A., & José, M. (2021). Reflexiones sobre la Innovación en las Intituciones Administrativas. *Redalyc*, 3-10.
- Castillo, J., & Prieto, C. (1990). *Condiciones de trabajo: un enfoque renovador de la sociología del trabajo*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Chiavenato. (2014). *Introducción a la teoria general de la administración*. México: McGraw-Hill.

- Contreras, H. (2012). MODELO DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PARA EL CAMBIO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN COMUNICACIONAL: CASO BANCO DE VE / GRUPO SA. *RRPPNET*, 1-21.
- Correa, L. M., & Martínez, S. A. (2020). La innovación administrativa y tecnológica como estrategia para enfrentar los retos actuales del mercado inmobiliario en vertical: una revisión teórica. *Scielo*, 3.
- Cortes, D. J. (2018). *TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: Seguridad e Higiene de Trabajo 9ª Edición*. Madrid: Tébar S.L.
- Curres, A. M. (2015). LAS CUATRO CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL. *Club Ensayos*, 1-4.
- Del Rio, J. (2013). Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Revista Médica Panacea*, 1-22.
- Dolci, G. F., & Ramiro, M. (2015). Innovación. *Redalyc*, 2-12.
- Espada, B. (29 de 4 de 2021). *Okdiario*. Obtenido de Okdiario: <https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888>
- G., Y. (2008). *Liderazgo en las Organizaciones*. Madrid: Pearson.
- García, G. (11 de 12 de 2018). *Emprende Pyme*. Obtenido de Emprende Pyme: <https://emprendepyme.net/por-que-puede-ser-interesante-contratar-un-call-center-para-tu-empresa.html>
- García, M. &. (2015). Calidad humana en el clima organizacional: influencia en la gestión de empresas responsables. *Revista Económicas*, 113-126.
- González, S., & Sánchez, C. (2019). Clima organizacional en la atención a pacientes con morbilidad materna extremadamente grave. *Rev Cub Sal Públ.*, 1-16.
- Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial (Introducción a la Psicología Industrial y*. Mexico: 13a. ed. McGraw-Hill.
- Limaylla, D. A., & Berrú, B. A. (2018). *Relación del estilo de liderazgo de los jefes con el clima organizacional del personal administrativo en la empresa ANDAHUASI*. Lima.
- Machorro, R. F., Rosado, M. M., & Romero, O. M. (2011). Diseño de un instrumento para evaluar el clima organizacional en un complejo petroquímico del Estado de Veracruz. *Redalyc*, 1-6.
- Martínez, M. d., Lázaro, J. R., & Espinoza, I. M. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *Redalyc*, 5-21.
- Osca, C. M., & Huayra, Y. P. (2017). *CONDICIONES DE TRABAJO DEL PERSONAL DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA DCR MINERÍA Y CONSTRUCCIÓN DE AREQUIPA 2017*. Arequipa: McGraw-Hill.
- Pastor, T. (2015). Liderazgo tridimensional. *Revista Perspectivas*, 1-28.

- Penker, M., Junermark, P., & Jacobson, S. (10 de 11 de 2022). *Conecta Software*. Obtenido de Conecta Software: <https://www.conectasoftware.com/magazine/libros/como-evaluar-y-medir-la-innovacion-empresarial/>
- Ramírez, B. Y. (2019). CLIMA DE INNOVACIÓN: HERRAMIENTA GERENCIAL. *Repositorio Unimilitar*, 1-19.
- Reinders, J. (2014). Confianza, altruismo y capacidad de aprendizaje organizativo: un estudio empírico. *CORA TDX*, 1-23.
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N., & Rozo, A. (2018). *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud*. Bogotá: Espacios.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2007). *Administración (un empresario competitivo)*. México:: 8va. ed. Pearson Education.
- Rotundo, G. J., Paparella, L. E., & Giner, M. T. (2016). Características de diseño organizativo de las medianas empresas del estado Lara, Venezuela. *Redalyc*, 5-22.
- Saavedra, E. F., & Reyes, M. A. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Rev Cub Sal Públ.*
- Salas, O. D. (3 de 12 de 2019). *Investigalia*. Obtenido de Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-bibliografica/>
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). DEFINICIONES DE LOS ENFOQUES CUANTITATIVO Y CUALITATIVO, SUS SIMILITUDES Y DIFERENCIAS. *Chrome-Extension*, 1-22.
- Sánchez Jacas I, & Brea López IL. (2017). Motivación y liderazgo del personal del subsistema de servicios generales en dos hospitales maternos. *Correo Científico Médico*.
- Sisternas, P. (16 de 8 de 2019). *Emprende Pyme*. Obtenido de Emprende Pyme: <https://emprendepyme.net/fuentes-de-innovacion-tecnica-para-la-empresa.html>
- Sivula, J. (23 de 8 de 2018). *Viima*. Obtenido de Viima: <https://www.viima.com/es/blog/innovaci%C3%B3n-t%C3%A9cnica>
- Tenazoa, P, & Rivera Cardozo, P. L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana.
- Vásquez, R. F. (2002). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista científica de UCSA*, 1-4.
- Vega, M. , & Martínez, K. . (2015). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización . *Horizontes empresariales*, 23-50.
- Yamakawa, P., & Ostos, J. (1 de 8 de 2011). Relación entre innovación organizacional y desempeño organizacional . *Redalyc*, 4-24. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187222420005>

Yukl, G. (2008). *Liderazgo en las Organizaciones*. Madrid: Pearson.

X. ANEXOS

Anexo 1

Variab les	Autor es	Dimensiones	Ítems	Instrume nto
CLIMA LABORAL	Machorro, Rosado y Romero (2011).	Trabajo en equipo	Existe integración y cooperación entre los miembros del departamento.	Encuesta-Cuestionario Escala Likert
			Damos seguimientos a los objetivos del departamento.	
			Nuestro trabajo es un reto diario y no una tarea más.	
		Comunicación	En nuestro departamento la mayoría conoce bien las metas.	
			Se informa periódicamente al empleado sobre el avance de metas y logros de objetivos.	
			Conozco la filosofía y objetivos de la organización.	
		Confianza	Existe un ambiente de confianza entre compañeros	
		Condición física	Mis necesidades básicas están siendo satisfechas adecuadamente.	
		Liderazgo	Mi jefe inmediato promueve actitudes positivas.	
			Mi jefe inmediato está orientado a los resultados obtenidos en el trabajo.	
			Mi jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo.	
			Mi jefe inmediato exige mucho de nosotros.	
			Recibo la capacitación adecuada y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de trabajo.	
		Motivación	En nuestro departamento sabemos que alcanzar los objetivos trae como consecuencias actitudes positivas.	
			Existe reconocimiento de trabajos bien realizado por parte del departamento de recursos humanos.	
			Mis compañeros suelen hablar positivamente del departamento.	
En nuestro departamento la mayoría conoce bien las metas.				
INNOVACIÓN	Yamakawa y Ostos (2011).	Innovación Técnica	La empresa mejora con frecuencia los procesos o la forma de producir los productos y/o servicios.	Encuesta-Cuestionario Escala Likert
			La empresa mejora con frecuencia los métodos de trabajo o las técnicas para producir los productos y/o servicios.	
			La empresa mejora con frecuencia los sistemas automatizados para producir los productos y/o servicios.	

			Las mejoras de procesos incorporando nuevas tecnologías de la industria fueron altas en los últimos tres años.	
			Las mejoras en el diseño de nuestros productos y/o servicios fueron alta en los últimos tres años.	
		Innovación Administrativa	La empresa cambia con frecuencia la estructura de la organización.	
			La empresa cambia con frecuencia los puestos de trabajo.	
			La empresa cambia con frecuencia las funciones de los puestos de trabajo.	
			Los cambios en los puestos de trabajo se han incrementado en los últimos tres años.	
		Características Organizacionaa les	En mi empresa los trabajos se cumplen siguiendo un procedimiento estándar.	
			La toma de decisiones siempre se lleva a cabo respetando el manual de política y/o procedimientos de la empresa.	
			Mi empresa cuenta con personal especializado que realiza actividades bien definidas.	
			Los trabajadores de mi empresa tienen tareas bien definidas y específicas.	
		Desempeño Organizacional.	El año pasado, el desempeño general de la empresa cumplió con las expectativas esperadas.	
			El año pasado, el desempeño general de la empresa superó el de nuestros principales competidores.	
			El año pasado, la alta gerencia estuvo muy satisfecha con el desempeño general de la empresa.	

Anexo 4



Anexo 5

16. ¿Mis compañeros suelen hablar positivamente del departamento? *

1 2 3 4 5

Totalmente desacuerdo Totalmente de acuerdo

17. ¿En nuestro departamento la mayoría conoce bien las metas? *

1 2 3 4 5

Totalmente desacuerdo Totalmente de acuerdo

18. ¿La empresa mejora con frecuencia los procesos o la forma de producir los productos y/o servicios? *

1 2 3 4 5

Totalmente desacuerdo Totalmente de acuerdo

19. ¿La empresa mejora con frecuencia los métodos de trabajo o las técnicas para producir los productos y/o servicios? *

1 2 3 4 5

Totalmente desacuerdo Totalmente de acuerdo

Anexo 6

3. ¿Nuestro trabajo es un reto diario y no una tarea más? *						
	1	2	3	4	5	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo
4. ¿En nuestro departamento la mayoría conoce bien las metas? *						
	1	2	3	4	5	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo
5. ¿Se informa periódicamente al empleado sobre el avance de metas y logros de objetivos? *						
	1	2	3	4	5	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo
6. ¿Conozco la filosofía y objetivos de la organización? *						
	1	2	3	4	5	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

Anexo 7

7. ¿Existe un ambiente de confianza entre compañeros? *						
	1	2	3	4	5	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo
8. ¿Mis necesidades básicas están siendo satisfechas adecuadamente? *						
	1	2	3	4	5	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo
9. ¿Mi jefe inmediato promueve actitudes positivas? *						
	1	2	3	4	5	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo
10. ¿Mi jefe inmediato está orientado a los resultados obtenidos en el trabajo? *						
	1	2	3	4	5	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo
11. ¿Mi jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo? *						
	1	2	3	4	5	

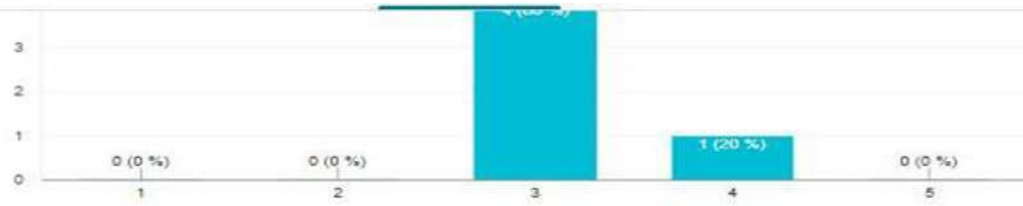
Anexo 8

12. ¿Mi jefe inmediato exige mucho de nosotros? *						
	1	2	3	4	5	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo
13. ¿Recibo la capacitación adecuada y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de trabajo? *						
	1	2	3	4	5	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo
14. ¿En nuestro departamento sabemos que alcanzar los objetivos trae como consecuencias actitudes positivas? *						
	1	2	3	4	5	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo
15. ¿Existe reconocimiento de trabajos bien realizado por parte del departamento de recursos humanos? *						
	1	2	3	4	5	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

Anexo 9

20. ¿La empresa mejora con frecuencia los sistemas automatizados para producir los productos y/o servicios? *						
	1	2	3	4	5	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo
21. ¿Las mejoras de procesos incorporando nuevas tecnologías de la industria fueron altas en los últimos tres años? *						
	1	2	3	4	5	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo
22. ¿Las mejoras en el diseño de nuestros productos y/o servicios fueron alta en los últimos tres años? *						
	1	2	3	4	5	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo
23. ¿La empresa cambia con frecuencia la estructura de la organización? *						
	1	2	3	4	5	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

Anexo 10



33. ¿El año pasado, la alta gerencia estuvo muy satisfecha con el desempeño general de la empresa? [Copiar](#)

5 respuestas



MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 11

28. ¿La toma de decisiones siempre se lleva a cabo respetando el manual de política y/o procedimientos de la empresa? *

1 2 3 4 5
 Totalmente desacuerdo Totalmente de acuerdo

29. ¿Mi empresa cuenta con personal especializado que realiza actividades bien definidas? *

1 2 3 4 5
 Totalmente desacuerdo Totalmente de acuerdo

30. ¿Los trabajadores de mi empresa tienen tareas bien definidas y específicas? *

1 2 3 4 5
 Totalmente desacuerdo Totalmente de acuerdo

31. ¿El año pasado, el desempeño general de la empresa cumplió con las expectativas esperadas? *

1 2 3 4 5
 Totalmente desacuerdo Totalmente de acuerdo

Anexo 12

expectativas esperadas?

1 2 3 4 5

Totalmente desacuerdo Totalmente de acuerdo

32. ¿El año pasado, el desempeño general de la empresa superó el de nuestros principales competidores? *

1 2 3 4 5

Totalmente desacuerdo Totalmente de acuerdo

33. ¿El año pasado, la alta gerencia estuvo muy satisfecha con el desempeño general de la empresa? *

1 2 3 4 5

Totalmente desacuerdo Totalmente de acuerdo

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
ÉXITOS..!

Enviar Borrar formulario

Este formulario se creó en PORTAL TECNOLÓGICO. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

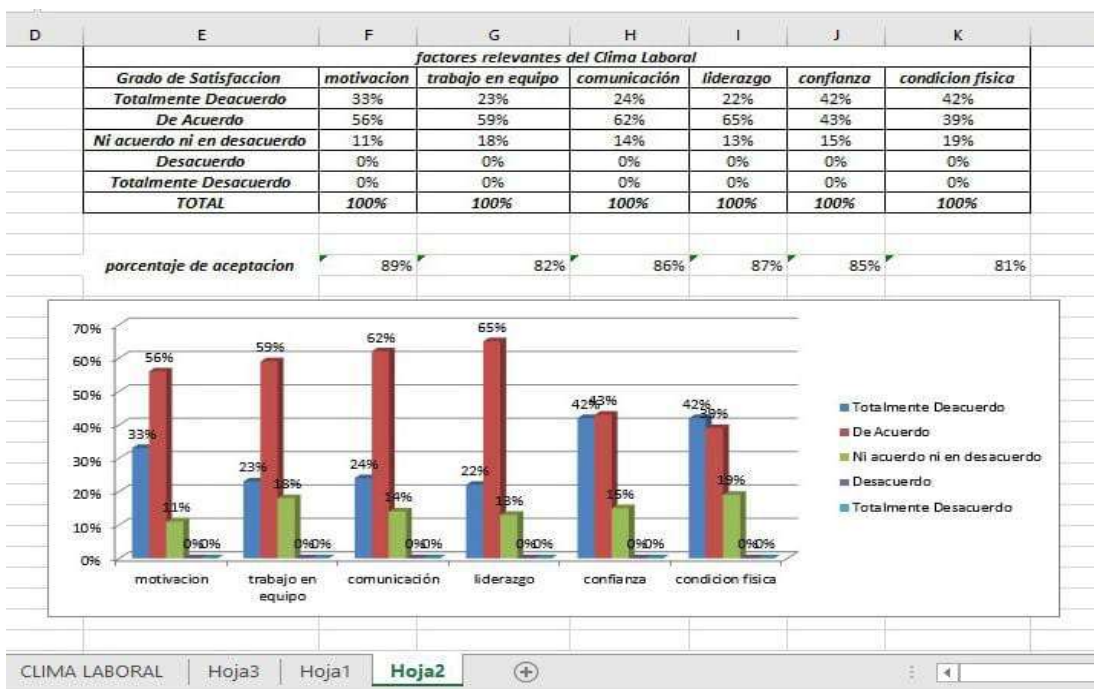
Anexo 13

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO" LTDA.				
Nº	AGENCIAS	NÚM. TRABAJADORES	NO ENCUESTADOS	ENCUESTADOS
1	LATACUNGA	27	0	27
2	PUJILÍ	8	0	8
3	SALCEDO	8	0	8
4	AMBATO	11	0	11
5	MACHACHI	8	0	8
6	SUR DE QUITO	8	1	7
7	LA MANA	8	1	7
8	DAULE	8	3	5
9	OTAVALO	8	1	7
10	VENTANAS	8	2	6
TOTAL		102	8	94

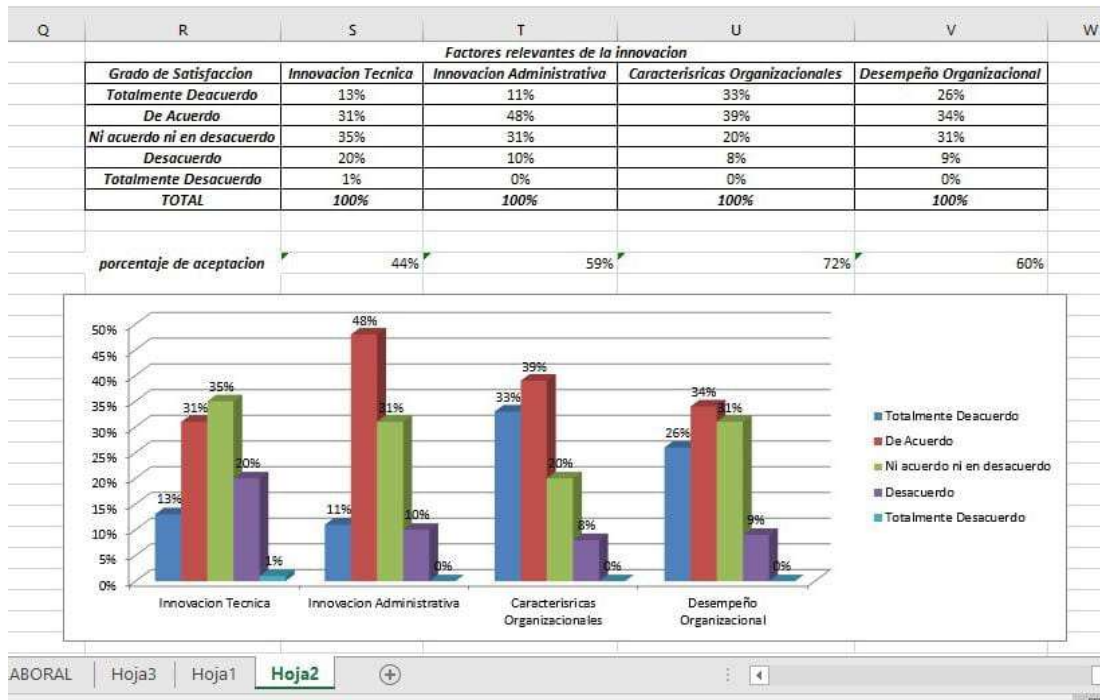
MATRIZ INSTRUMENTOS
MATRIZ AGENCIAS
+

Anexo 14

Anexo 15



Anexo 16



Anexo 17



Latacunga 20 de enero del 2023

Abg. Ángel Yucalla

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA.

De mi consideración. –

Reciba un cordial y atento saludo de parte de **Dra. Angélica Elizabeth Romero Poveda** con C.L. **0503241119** docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la carrera de Administración de Empresas, el motivo de la presente es para solicitarle de la manera más comedida que nos permita aplicar encuestas anónimas para la recopilación de datos sobre el tema "Factores Determinantes en el Clima Laboral y la Innovación" de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.

Por lo tanto, le solicita que tenga la amabilidad de autorizar el permiso para poder realizar las encuestas entre el personal de trabajadores de su cooperativa.

La información proporcionada por el personal de trabajadores se mantendrá confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos.

Agradeciéndole,

Atentamente;

Dra. Angélica Elizabeth Romero Poveda.

C.L. 0503241119

Recibido 27-01-2023
13:00
[Firma]

Anexo 18



Anexo 19



Anexo 20



Anexo 21

E.O. CALCULO SPEARMAN TESIS.sav [Conjunta_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Usidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	X	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Y	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											
40											
41											
42											
43											
44											
45											
46											
47											
48											
49											
50											
51											
52											
53											
54											
55											
56											
57											
58											
59											
60											
61											
62											
63											
64											
65											
66											
67											
68											
69											
70											
71											
72											
73											
74											
75											
76											
77											
78											
79											
80											
81											
82											
83											
84											
85											
86											
87											
88											
89											
90											
91											
92											
93											
94											
95											
96											
97											
98											
99											
100											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS

Anexo 22

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Log
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones

```
GET
FILE='C:\Users\Usuario\Documents\1.0.CALCULO SPEARMAN TESIS.sav'.
DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.
NONPAR CORR.
/VARIABLES=X Y
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\Usuario\Documents\1.0.CALCULO SPEARMAN TESIS.sav

Correlaciones

			X	Y
Rho de Spearman	X	Coefficiente de correlación	1,000	,992**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Y	Coefficiente de correlación	,992**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).