



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN LA MANÁ**

CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE TITULACIÓN

**INCIDENCIA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY
DEL CANTÓN LA MANÁ.**

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

AUTORAS:

Sonia María Rodríguez Ruiz
Jessica Monserrate Triviño Baren

TUTOR:

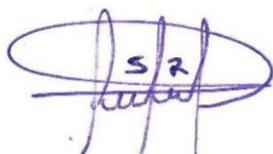
Lcdo. Enry Gutemberg Medina López

**LA MANÁ-ECUADOR
FEBRERO-2024**

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA.

Rodríguez Ruiz Sonia María, con C.I No: 125012463-1 Triviño Baren Jessica Monserrate C.I No: 050360939-8 declaramos ser los autores del proyecto de investigación **“INCIDENCIA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTÓN LA MANÁ”**, siendo el Lcdo. Enry Gutember Medina López MSc. Tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Sonia María Rodríguez Ruiz.
C.I: 125012463-1



Jessica Monserrate Triviño Baren.
C.I:050360939-8

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“INCIDENCIA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTÓN LA MANÁ” de Rodríguez Ruiz Sonia María, Triviño Baren Jessica Monserrate 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 Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencia Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, febrero de 2024.



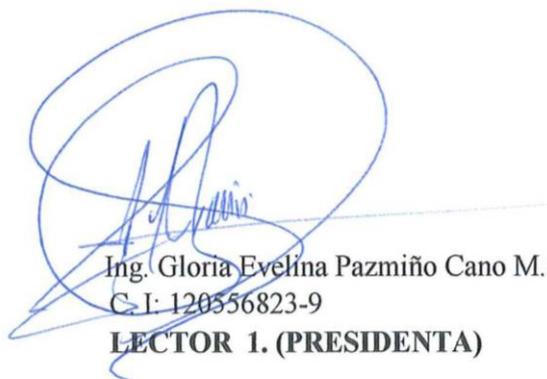
Lcdo. Enry Gutember Medina López M.Sc
C.I 050113451-4
TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

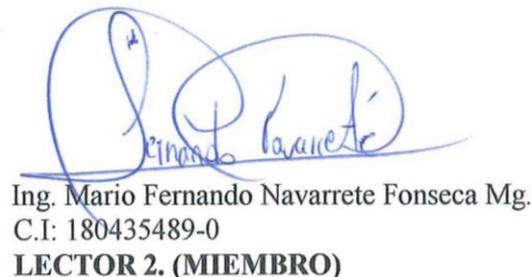
En calidad de Tribunal de Lectores aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas por cuando las postulantes Rodríguez Ruiz Sonia María y Triviño Baren Jessica Monserrate , con el título de Proyecto de Investigación: **“INCIDENCIA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTÓN LA MANÁ”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del proyecto.

Por lo ante de expuesto, se autoriza realizan los empatados correspondientes, según la normativa institucional.

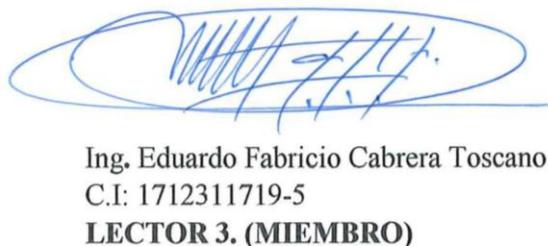
La Maná, febrero de 2024



Ing. Gloria Evelina Pazmiño Cano M.Sc
C.I: 120556823-9
LECTOR 1. (PRESIDENTA)



Ing. Mario Fernando Navarrete Fonseca Mg.
C.I: 180435489-0
LECTOR 2. (MIEMBRO)



Ing. Eduardo Fabricio Cabrera Toscano Mg.
C.I: 1712311719-5
LECTOR 3. (MIEMBRO)

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a Dios a nuestro padre, cuyo amor, apoyo y aliento han sido fuente constante de inspiración a lo largo de este arduo pero gratificante viaje académico. Gracias por creer en nuestros esfuerzos y luchas, paciencia y comprensión han sido nuestros faros en los momentos oscuros de lucha constantes en nuestras metas, profesional para poder seguir siendo las mejores personas.

**Sonia
Jessica**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

TÍTULO: INCIDENCIA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTÓN LA MANÁ.

Autoras:
Rodríguez Ruiz Sonia María
Triviño Baren Jessica Monserrate

RESUMEN

Este estudio analizar la incidencia del comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay en el cantón La Maná. Se justifica por la necesidad de mejorar el entorno laboral para aumentar la eficiencia y productividad, con el objetivo de identificar dificultades, determinar factores influyentes y establecer relaciones significativas. La investigación, realizada mediante una encuesta aplicada a 12 trabajadores de manera anónima, revela datos interesantes sobre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral, identificando tanto dificultades como factores positivos. Estos hallazgos son fundamentales para la toma de decisiones y llevar a cabo la implementación de un plan de comunicación interna.

Los beneficiarios del estudio son principalmente los trabajadores activos que laboran en la cooperativa y por ende los 5000 socios y cliente de la misma, además contribuye a que los trabajadores se sientan valorados y comprendidos, aumentando su motivación y compromiso con la organización. En términos de impacto, se busca implementar un plan de comunicación interna para mejorar el comportamiento organizacional y el desempeño laboral, beneficiando tanto a la cooperativa como a la sociedad en general. Este conocimiento también puede aplicarse en otras organizaciones, contribuyendo al avance y desarrollo del sector cooperativo.

Palabras claves: Comportamiento Organizacional y Desempeño Laboral.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
EXTENSION LA MANA

**TITLE: INCIDENCE OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND JOB
PERFORMANCE OF THE WORKERS OF THE SUMAK KAWSAY SAVINGS AND
CREDIT COOPERATIVE IN LA MANÁ CANTÓN.**

Authors:
Rodríguez Ruiz Sonia María
Triviño Baren Jessica Monserrate

ABSTRACT

This study analyzes the incidence of organizational behavior and job performance of workers of the Sumak Kawsay Savings and Credit Cooperative in La Maná Canton. It is justified by the need to improve the work environment to increase efficiency and productivity, with the aim of identifying difficulties, determining influential factors, and establishing meaningful relationships. The research, conducted by means of a survey applied anonymously to 12 workers, reveals interesting data on organizational behavior and job performance, identifying both difficulties and positive factors. These findings are fundamental for decision-making and the implementation of internal communication. The benefits of the study are mainly the active workers who work in the cooperative and therefore the 5000 members and clients of the cooperative, so it helps workers to feel valued and understood, increasing their motivation and commitment with the organization. In terms of impact, the researchers seek to implement an internal communication plan to improve organizational behavior and labor performance, benefiting both the cooperative and society in general. This knowledge can also be applied in other organizations, contributing to the advancement and development of the cooperative sector.

Keywords: Organizational Behavior, Job Performance.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDOS	Páginas
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DE TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACION DEL TRIBUNAL DE INVESTIGACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
AVAL DE TRADUCION	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
1. INFORME GENERAL	1
2. RESUMEN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN	3
4. BENEFICIARIOS	4
4.1. Beneficiarios directos e indirectos	4
5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	4
5.1 Formulación del problema	6
6. OBJETIVOS	7
6.1 Objetivo General	7
6.2 Objetivos específicos	7
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS	8
8. FUNDAMENTACION CIENTIFICA TECNICA	10
8.1. Origen y evolución (Estado del arte)	10
8.2. Categorías Fundamentales	12
8.3. Marco Teórico	11

8.3.1. Comportamiento Organizacional	11
8.3.1.1. Característica del comportamiento organizacional	12
8.3.1.2. Importancia del comportamiento organizacional	12
8.3.1.3. Modelo del comportamiento organizacional	13
8.3.1.4. Componentes del comportamiento organizacional	14
8.3.1.5. Niveles del comportamiento organizacional	14
8.3.1.6. Disciplina del comportamiento organizacional	15
8.3.1.7. Evaluación del comportamiento organizacional	16
8.3.1.8. Indicadores del comportamiento organiza	16
8.3.2. Desempeño laboral	17
8.3.2.1. Objetivo del desempeño laboral	18
8.3.2.2. Beneficio del desempeño laboral	18
8.3.2.3. Importancia del desempeño laboral	18
8.3.2.4. Factores del desempeño laboral	19
8.3.2.5. Niveles desempeño laboral	20
8.3.2.6. Tipos de evaluación de desempeño laboral	21
8.3.2. Cooperativas de ahorro y créditos	22
8.3.3.1. Cooperativas de ahorro y crédito en el ecuador	22
8.3.3.2. Clasificación de las cooperativas de ahorro y créditos	23
8.3.3.3. Estructura de las cooperativas de ahorro y crédito	24
8.3.3.4. Principios de las cooperativas de ahorro y crédito	24
8.3.3.5. Actividades de la cooperativa de ahorro y crédito	25
8.3.3.6. Beneficios de la cooperativa de ahorro y crédito	26
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS	27
9.1. Hipótesis de trabajo (Investigación)	28
10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	29
10.1. Metodología empleada	29
10.1.1. Método Histórico – Lógico	29
10.1.2. Método deductivo	29
10.1.3. Método analítico sintético	29

10.1.4. Método empíricos	30
10.2. Tipos de investigación	30
10.2.1. Bibliográfica	30
10.2.2. De Campo	30
10.3. Nivel de alcance	31
10.3.1. Descriptiva	31
10.3.2. Correlacional	31
10.4. Técnica de la Investigación	31
10.4.1. Encuesta	31
10.5. Instrumentos utilizados	32
10.4.1. Cuestionario	32
10.6. Población o Muestra.....	32
10.6.1. Población	32
10.7. Validación del Instrumento	33
11. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS	34
11.1. Resultados de la encuesta aplicada	34
11.2. Aspectos positivos y negativos de la encuesta aplicada	52
11.3. Diseño del plan de comunicación interna	53
11.3.1 Título.....	53
11.3.2. Objetivo general del plan de comunicación interna	53
11.3.3. Objetivos específicos del plan de comunicación interna	53
11.3.4. Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay	53
11.3.5. Misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay	54
11.3.6. Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay	54
11.3.7. Beneficios para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay	54
11.3.8. Alcance del plan de comunicación interna	55
11.3.9. Análisis situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay	55
11.4. Plan de acción	63
12. IMPACTOS TÉCNICO, SOCIAL Y ECONÓMICO	67
13. PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN	69

14.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
14.1. Conclusiones	70
14.2. Recomendaciones	71
15. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficiarios directos e indirectos	4
Tabla 2. Actividades y sistema de tareas	8
Tabla 3. Población objeto del estudio	33
Tabla 4. Ambiente organizacional	34
Tabla 5. Tecnología organizacional	35
Tabla 6. Cultura organizacional	36
Tabla 7. Información grupal	37
Tabla 8. Iniciativa y anticipación	38
Tabla 9. Fomentación del diálogo	39
Tabla 10. Estado emocional de los trabajadores	40
Tabla 11. Destrezas y habilidades	41
Tabla 12. Motivación efectiva	42
Tabla 13. Reconocimiento al desarrollo laboral	43
Tabla 14. Comunicación efectiva	44
Tabla 15. Comunicación directa	45
Tabla 16. Trabajo en equipo	46
Tabla 17. Expresión laboral	47
Tabla 18. Reconocimiento laboral	48
Tabla 19. Compensación y reconocimiento	49
Tabla 20. Capacidad intelectual	50
Tabla 21. Oportunidades de desarrollo profesional	51
Tabla 22. Resumen de los resultados de la encuesta	52
Tabla 23. Matriz DAFO de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay	55
Tabla 24. Matriz de factores internos	56
Tabla 25. Matriz de factores externos	57

Tabla 26. Matriz FODA cruzada	58
Tabla 27. Estrategias para promover una Cultura de Comunicación Abierta	59
Tabla 28. Estrategias para el reconocimiento laboral y valoración	60
Tabla 29. Estrategias para la gestión de conflictos y mejora de relaciones laborales	60
Tabla 30. Estrategias para la mejora de la comunicación interna	61
Tabla 31. Estrategias para el desarrollo de habilidades blandas	61
Tabla 32. Estrategias para incentivar la innovación y creatividad	62
Tabla 33. Estrategias para incentivar la evaluación y ajuste continuo	62
Tabla 34. Plan de acción para Promover una Cultura de Comunicación Abierta	63
Tabla 35. Plan de acción para el reconocimiento laboral y valoración	64
Tabla 36. Plan de acción para la gestión de conflictos y mejora de relaciones laborales	64
Tabla 37. Plan de acción para la mejora de la comunicación interna	65
Tabla 38. Plan de acción para el desarrollo de habilidades blandas	65
Tabla 39. Plan de acción para incentivar la innovación y creatividad	66
Tabla 40. Plan de acción para la evaluación y ajuste continuo	66
Tabla 41. Presupuesto para la elaboración del Proyecto	69
Tabla 42. Matriz de objetivo de la titulación	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estructura de las categorías	11
Figura 2: Ambiente organizacional	34
Figura 3: Tecnología organizacional	35
Figura 4: Cultura organizacional	36
Figura 5: Información grupal	37
Figura 6: Iniciativa y anticipación	38
Figura 7: Fomentación del diálogo	39
Figura 8: Estado emocional de los trabajadores	40
Figura 9: Destrezas y habilidades	41
Figura 10: Motivación efectiva	42
Figura 11: Reconocimiento al desarrollo laboral	43
Figura 12: Comunicación efectiva	44
Figura 13: Comunicación directa	45

Figura 14: Trabajo en equipo	46
Figura 15: Expresión laboral	47
Figura 16: Reconocimiento laboral	48
Figura 17: Compensación y reconocimiento	49
Figura 18: Capacidad intelectual	50
Figura 19: Oportunidades de desarrollo profesional	51

1. INFORMACIÓN GENERAL.

Título del proyecto.

“Incidencia del Comportamiento Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativas de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del Cantón La Maná”.

Fecha de inicio: Octubre – 2023.

Fecha de finalización: Febrero- 2024.

Lugar de ejecución: Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi.

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas.

Carrera que auspicia: Carrera de Administración de Empresas.

Proyecto de investigación vinculado: La investigación del proyecto está vinculado a la investigación administración (estudio del impacto del sector comercial microempresarial en la economía del cantón la maná provincia de Cotopaxi).

Equipo de Trabajo: Lcdo. Enry Gutemberg Medina López.

Rodríguez Ruiz Sonia María.

Triviño Baren Jessica Monserrate.

Área de conocimiento: Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho.

Línea de investigación: Administración y Economía para el Desarrollo Sostenible de Organizaciones.

Sub líneas de investigación de la Carrera: Estrategias, administrativas, productividad y emprendimiento.

2. RESUMEN DEL PROYECTO.

El objetivo de esta investigación consistió en analizar la influencia del comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay, localizada en el cantón La Maná. Durante el proceso, se logró identificar las dificultades enfrentadas por los trabajadores, determinar los factores que inciden positivamente en la mejora de sus actividades, establecer las relaciones más significativas y reconocer aspectos fundamentales en el desarrollo de sus funciones.

Para alcanzar los objetivos propuestos, en primer lugar, se evaluó el estado actual del comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores mediante una investigación de campo. En esta fase, se identificaron los factores que impactan en el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los empleados. Finalmente, se establecieron los niveles de alcance, como el estudio descriptivo que comprende las dos variables mencionadas, utilizando encuestas. Se tomaron en consideración diversos factores, como el sistema de organización grupal e individual, la motivación, la comunicación, el clima laboral, la satisfacción laboral y los incentivos. La correlación también se relacionó con el alcance de la investigación, ya que no se limitó únicamente a la identificación de la problemática, sino que también ayudó a identificar elementos particulares que influyen en el desarrollo de cada variable.

La técnica e instrumento utilizados fue una encuesta compuesta por 18 preguntas dirigidas a los trabajadores de la cooperativa, cuyas respuestas fueron individuales y anónimas. La población seleccionada para el desarrollo de la investigación fue un total de 12 colaboradores que trabajan en diferentes áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del Cantón La Maná.

La importancia de este estudio radica en la representación de la base de datos obtenida, que permitió analizar los datos y la distribución de porcentajes y frecuencias para representar los resultados obtenidos mediante gráficos e interpretaciones. Esto proporcionó evidencia de la existencia de resultados positivos o negativos para el proyecto.

3. JUSTIFICACIÓN.

Dentro de las actividades diarias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay de han detectado debilidades en el comportamiento organizacional y desempeño laboral de sus trabajadores, como aptitudes que no son aprovechadas, la desmotivación, y el poco interés en lograr objetivos personales y organizacionales. Estas carencias e irregularidades ocasionan conflictos entre compañeros, afectando directa o indirectamente al desempeño laboral dentro de la empresa.

El estudio es muy relevante ya que se desea conocer las debilidades de la cooperativa de ahorro y crédito, considerando a los colaboradores internos, ya que ellos reflejan los valores de calidad y el servicio que le otorga a la empresa hacia donde se efectúa su servicio a los clientes, ya que no se debe ser ignorados por las organizaciones, ya que ayuda a tener un equilibrio desempeño laboral.

Frente a los nuevos retos que enfrenta la cooperativa de ahorro y créditos, el elemento humano es el pilar fundamental ya que de él depende el buen funcionamiento. Para dar una solución a este problema se crea el interés de implementar un modelo de evaluación del desempeño de los trabajadores, que permita identificar las debilidades en el sistema de trabajo y proponer las estrategias para su erradicación.

En la actualidad, es innegable que el trabajo ocupa una parte esencial, el avance de la tecnología ha sido un motor claves para el progreso de una sociedad en el conocimiento, donde la información desempeña un papel dominante en el ámbito laboral, empleado la mayor proporción de la fuerza laboral disponibles, este cambio no solo se refleja en la naturaleza del trabajo, sino que también influye en el desarrollo humano convirtiéndose en una herramienta valiosa para la organización.

El impacto de nuestras propuestas tendrá un efecto positivo en la cooperativa, pues permitirán establecer los mecanismos necesarios de gran alcance que se convierten en estrategias que permitan un aumento en la calidad de vida de los trabajadores mejorar el ambiente laboral en equipo y con esto un aumento de la productividad diaria.

4. BENEFICIARIOS.

4.1 Beneficiarios directos e indirectos.

En la presente investigación se identificó los beneficiarios directos e indirectos, de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, las cuales están constituidas de acuerdo a lo mostrado en la tabla.

Tabla:1. Beneficiarios directos e indirectos.

Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
<ul style="list-style-type: none"> ● Director de la agencia ● 12 Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay ● 5000 Socios que Presiden de los Servicios 	<ul style="list-style-type: none"> ● La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. ● El Ministerio de Relaciones Laboral

Elaborado por: Las autoras.

5. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN.

Macro

A nivel global, la problemática busca fortalecer empresas mediante la mejora del ambiente laboral, reconociendo metas comunes entre las organizaciones y los individuos que las conforman. La integración entre ambas partes es clave para generar beneficios y abordar la problemática. Identificar el clima organizacional respecto al desempeño laboral es esencial para que los altos directivos actúen ante fuentes de insatisfacción. Hoy en día, el Comportamiento Organizacional y el Desempeño Laboral son temas de estudio a nivel mundial, buscando aplicar conocimientos a la práctica empresarial, pues mantener un buen clima organizacional es fundamental para el éxito empresarial, motivando a los trabajadores y aumentando la productividad.

A nivel global, la buena relación entre el hombre y el clima organizacional es crucial, pues el ser humano pasa una cuarta parte de su vida en el trabajo. Evaluar estas variables es necesario para mejorar la calidad de vida en las organizaciones. "Una organización existe cuando las personas interactúan para lograr metas esenciales" (García et al., 2017).

Meso

La INEC (2018) en Ecuador destaca determinantes incógnitas de la clase de empleo, trascendiendo las regulaciones sobre horas de faena y salarios. Vera (2016) señala, en una exploración sobre los despachos públicos, la ineficiencia vía vertical, la escasa de determinación de funciones, la marcha de planes de recompensas y la separación en los equipos, factores que generan escasez de dolido de pertenencia, ausentismo e insatisfacción, afectan negativamente al incremento y el renombre empresarial

Las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador están enfocadas en temas de recuperación y en general está trabajando para atraer más miembros debido a la pandemia, delitos como el cobro de deudas y la reducción de clientes, debido a los temores sociales, en responsable de recuperar las inversiones que cada corporativo está enfrentado cada día, así mismo a los problemas de falta de socios que decide en no invertir en las cooperativas en el ecuador que la incapacidad de la gestión de recursos humanos se ha vuelto fundamental se vuelve primordial, E. Peñaherrera (Vía independiente, 17 de febrero de 2021),dedicada a quienes han sido despedidos por las desgracias o recursos que enfrenta el país en material de las adversidades (Chicaiza, 2019). El desempeño profesional puede captar la atención de los socios y clientes permitiendo la facilidad de una pronta resolución de los problemas

A octubre de 2015, había 907 cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, lo que lo convierte en el segundo país con más cooperativas en América Latina luego de Brasil. Estas cooperativas tienen 4.700.000 socios y tienen activos por \$ 8.3 mil millones en activos, evidenciando un esclarecido incremento en los últimos siete años y medio. El 66% del microcrédito en el departamento corresponde al sistema cooperativo, lo que los distingue de las actividades bancarias y enfatiza la necesidad de protegerlo (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019).

Micro

En el cantón la Maná operan 12 cooperativas de ahorro y crédito que prestan servicios a miembros de la región. El propósito de este estudio se centra en analizar la dinámica organizacional relacionada con el con el desempeño laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay, la cual pertenece al segmento 2. Esta entidad ofrece créditos de \$1.000 a \$10.000 dólares con más bajas tasas de interés regional, ofreciendo servicios como prestamos, ahorro y pago de servicios básicos. El seguro de depósito, \$ 30,496,868.62 en

crecimiento financiero y más de 5.000 usuarios responsables de los préstamos hacen que esta cooperativa se destaque en todo el cantón. La investigación sobre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral tiene como objetivo identificar las causas de la insatisfacción y promover acciones correctivas en el lugar de trabajo. El objetivo es brindar una oportunidad para planificar estrategias que influyen en el desarrollo de las personas y las organizaciones, sin perder de vista la importancia de las personas, ya que ellos son la parte primordial en la empresa donde se logra encontrar el progreso quiere resolver para mejorar el desempeño de sus actividades que elabora en las instituciones en el cantón la maná las cooperativas trata de resolver eso problemas que tiene de sus colaboradores.

Los problemas organizacionales están relacionados con el comportamiento reactivo de los empleados, que puede ser causado por un liderazgo inadecuado, baja motivación y falta de compromiso con la empresa. Una gestión inadecuada en el ámbito de la gestión puede estar asociada a deficiencias en las habilidades, como la incapacidad para organizar un equipo, crear valores personales, desarrollar talentos. La baja motivación de los empleados puede influir a la falta de capacidad de formación para las tareas asignadas. Debido a que el comportamiento es muy importante dentro de la organización depende del ambiente laboral, un lugar de trabajo eficaz basado en valores éticos y morales es fundamental para lograr los beneficios tanto personales como productivos, como construir relaciones clave para un ambiente favorable. (Yáñez et al., 2018).

5.1 Formulación del problema.

¿Cómo incide el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay en el cantón La Maná?

6. OBJETIVOS.

6.1 Objetivos General.

Determinar las Incidencia entre el Comportamiento Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del Cantón La Maná.

6.2 Objetivos Específicos

- Analizar el Comportamiento Organizacional de los Trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay para Optimizar la Eficiencia Operativa y la Satisfacción del Cliente, mediante una encuesta dirigida a los trabajadores de la cooperativa que permita identificar las fortalezas y debilidades en los procesos de comunicación interna.
- Identificar los Factores Determinantes en el Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay para Asegurar el Éxito Organizacional y la Excelencia en la Prestación de Servicios mediante el desarrollo de matrices de fortalezas y debilidades basadas en los resultados de la encuesta aplicada.
- Diseñar un plan de comunicación interna centrado en las deficiencias identificadas en las incidencias del Comportamiento Organizacional y el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, fin de abordar áreas críticas que afectan tanto la eficiencia operativa como el bienestar de los trabajadores.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS.

Tabla 2: Actividades y sistema de tareas.

Objetivos	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)
<p>Analizar el Comportamiento Organizacional de los Trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay para Optimizar la Eficiencia Operativa y la Satisfacción del Cliente, mediante una encuesta dirigida a los trabajadores de la cooperativa que permita identificar las fortalezas y debilidades en los procesos de comunicación interna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Recopilar información referente al Comportamiento Organizacional de los Trabajadores de la Cooperativas de Ahorro y Créditos Sumak Kawsay. ● Seleccionar la Información importante. ● Organizar y estructurar la información. 	<p>Variables que influyen de manera predominantes dentro del Comportamiento Organizacional de los Trabajadores de la Cooperativas de Ahorro y Créditos Sumak Kawsay.</p>	<p>Fuentes bibliográficas.</p> <p>Marco teórico.</p> <p>Encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativas de Ahorro y Créditos Sumak Kawsay.</p>
<p>Identificar los Factores Determinantes del Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Elaborar el instrumento y validarlo. ● Recolectar la información. 	<p>Factores más significativos que inciden en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la</p>	<p>Cuestionarios.</p> <p>Encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativas de</p>

<p>Sumak Kawsay para Asegurar el Éxito Organizacional y la Excelencia en la Prestación de Servicios, mediante el desarrollo de matrices de fortalezas y debilidades basadas en los resultados de la encuesta aplicada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Analizar las variables. 	<p>Cooperativas de Ahorro y Créditos Sumak Kawsay.</p>	<p>Ahorro y Créditos Sumak Kawsay.</p>
<p>Diseñar un plan de comunicación interna centrado en las deficiencias identificadas en las incidencias del Comportamiento Organizacional y el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, fin de abordar áreas críticas que afectan tanto la eficiencia operativa como el bienestar de los trabajadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Tabular los resultados. ● Analizar los datos recolectados. ● Representar Estadísticamente los datos y sus análisis respectivos. ● Interpretar los resultados. 	<p>Deficiencias identificadas en las incidencias del Comportamiento Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Cooperativas de Ahorro y Créditos Sumak Kawsay.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de comunicación interno basado las debilidades y fortalezas detectadas. <p>Matriz cruzado Estrategias para la comunicación internas</p>

Fuente: Elaborado por las autoras

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA.

8.1 Origen y evolución (Estado del arte)

El comportamiento organizacional, arraigado en el siglo XIX y experimentando una transformación crucial en las últimas dos décadas, ha permitido un análisis más profundo del comportamiento humano en entornos laborales diversos. Teóricos e investigadores han contribuido con diversas teorías que buscan explicar el origen y la influencia del comportamiento organizacional en la historia. Su papel trascendental en la imposición de normas y reglas a los empleados ha marcado un hito en la interpretación de las administraciones en la sociedad contemporánea, enfocándose en la construcción de un entorno laboral eficiente y adaptativo (Todd Rodríguez, 2020).

La comunicación, pilar fundamental del comportamiento organizacional, se desglosa para entender el comportamiento humano en una organización. Una comunicación efectiva no solo mantiene la cohesión, sino que también facilita la transmisión adecuada de información, mejorando criterios, motivando a los empleados y contribuyendo al logro de objetivos organizacionales. La conducta organizacional, como disciplina académica, busca describir, controlar, predecir y entender el comportamiento humano en el ámbito organizacional, abarcando normas, valores y actitudes que impactan directamente en el entorno laboral (Ramon Mario, 2016).

En el ámbito del desempeño laboral, su origen se remonta a la evaluación del siglo XIX en una fábrica textil en New Lanark, pero su evolución ha sido constante. Con el surgimiento de la gestión del talento humano en el siglo XX, se establecieron nuevas perspectivas y enfoques más complejos, desplazándose de evaluaciones unilaterales hacia estrategias holísticas y estratégicas. La gestión de recursos humanos ha experimentado un cambio significativo, adaptándose a modelos más integrales que buscan un equilibrio entre el rendimiento individual y el logro de metas organizacionales (Castro & Brito, 2017).

La evolución del desempeño laboral se presenta como una herramienta especial para mejorar los avances de los recursos humanos y el rendimiento laboral en las organizaciones, ha evolucionado, con el año desde hace tiempos los juicios unilaterales, hasta el enfoque más complejo, las estrategias en las gestiones administrativas, que incluyen en las empresas como lo señala (Hugo José 2016).

8.2 Categorías fundamentales.

Figura 1. Estructura de las categorías.



Fuente: Elaborado por las autoras.

8.3. Marco Teórico

8.3.1. Comportamiento Organizacional.

El comportamiento organizacional constituye un campo de formación centrado en investigar el impacto de la estructura o grupos y personal, con el objetivo de tomar decisiones que optimicen la eficiencia laboral en la calidad de la organización. Este enfoque sistemático integra diversas variables para mejorar la predicción del comportamiento humano, alejándose del uso meramente intuitivo. Desde la perspectiva científica, se sostiene que el comportamiento es predecible, buscando descubrir sus efectos causales mediante observaciones respaldadas por evidencias científicas (Teran, 2017).

Este comportamiento organizacional está intrínsecamente vinculado al clima laboral de las instituciones. La comprensión de los patrones de comportamiento dentro de las empresas es esencial, ya que puede desencadenar problemas entre los empleados, afectando la productividad y generando desafíos como alta rotación de personal y reducción de la comunicación. En este contexto, el clima organizacional se erige como una pieza fundamental del comportamiento organizacional, influyendo directamente en el rendimiento laboral y la dinámica interna de las empresas (Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla y Rozo, 2018).

8.3.1.2 Característica del comportamiento organizacional.

El comportamiento organizacional presenta características que permiten comprender el área del comportamiento humano en relación con las organizaciones, dichas características enmarcan a esta disciplina de forma que se logra potenciar el desempeño del individuo de modo que las empresas alcancen los máximos niveles de rendimiento y el personal sienta satisfacción por su productividad. Por su parte, las variables medioambientales y la tecnología también son características del comportamiento organizacional, ya que es necesario la adaptación a los cambios que éstas provocan para permanecer y sobresalir de la competencia (Morejón, 2018).

Soto (2019), expone que el comportamiento organizacional presenta las siguientes características distintivas que permite comprender la conducta humana y su desarrollo en las organizaciones:

- **Disciplinas científicas aplicadas:** se relaciona con elementos prácticos de mejores niveles de desempeño.
- **Direccionamiento hacia las contingencias:** debido a que en el desarrollo de las funciones ocurren una serie de situaciones tanto favorables como desfavorables, el estudio del comportamiento organizacional se enfoca en la identificación de dichas situaciones.
- **Administración personal en organizaciones:** busca continuamente armonizar la relación entre el talento humano de la empresa y sus estructuras organizativas
- **Se enriquece de varias ciencias del comportamiento:** el comportamiento organizacional abarca conocimiento de las ciencias políticas, antológica social.

8.3.1.3. Importancia del Comportamiento Organizacional.

Díaz (2016) destaca las importancias del comportamiento organizacional desempeña un papel crucial para evaluar el rendimiento de los individuos ya que refleja el desarrollo grupal en el funcionamiento global empresa, este enfoque les permite facilitar o conocer, entender y estudiar a las personas en el entorno laboral, facilitando la comprensión de sus contribuyen de su contribución del sistema organizacional. Cruz Sánchez (2016) subraya que los factores como la motivación y el liderazgo, influyen directamente en las conductas en el ambiente o clima laboral. La aplicación del comportamiento organizacional se convierte en base fundamental del

sistema de la herramienta valiosa para los empresarios, proporcionando conocimientos sobre las áreas de mejora en las organizaciones y contribuyendo a una mayor efectividad laboral.

8.3.1.4. Modelo del Comportamiento Organizacional.

Stephens (2016) propuso un modelo de comportamiento organizacional que incluye cuatro variables principales dependientes de varias variables independientes. Aunque este modelo no captar completamente la complejidad del comportamiento organizacional, proporciona un marco para predecir el comportamiento en entornos laborales. Sin embargo, vale la pena señalar es crucial señalar que, debido a la enorme complejidad asociada con este modelo, la gran cantidad de variable posibles no se pueden identificar de manera de analizar para aumentar la importancia de la contingencia puede fortalecer las relaciones explicativas entre las variables independientes y dependientes en el modelo organizacional.

De acuerdo a Alvarado (2021), estos modelos están en función de las necesidades del personal y siempre van está encaminado a la satisfacción de las necesidades.

- **Modelo autocrático:** se basa en el poder de obtener, por lo que quienes controlan deben tener el poder de necesidad de la gerencia.
- **Modelo de custodia:** este reconocimiento hace que se inicien los programas de bienes social para empleados seguridad y recompensa financiera.
- **Modelo de apoyo:** es un documento donde se puede ayudar a los empleados a resolver sus problemas y realizar su trabajo.
- **Modelos colegiados:** el resultado psicológico de la autodisciplina y la responsabilidad de los colaboradores para mejorar la gestión ambiental.
- **Modelo Sistémico:** Consiste en la aplicación continua de concreto enlazar para permite comprender el funcionamiento de trabajo.

Este modelo ofrece una claridad en el comportamiento organizacional que ayuda las empresas. El autor sugiere que esto estos modelos pueden influir en el control de las personas, enfocándose en demandas que aseguren la seguridad y recompensas económicas para los empleados, centrándose en la aplicación y comprensión de los procesos operativos de la empresa.

8.3.1.5. Componentes del Comportamiento Organizacional.

Aira (2016) destaca la conexión entre los elementos en los niveles de comportamiento organizacional, donde las personas utilizan la tecnología para sus funciones laborales, mantienen contacto con el grupo de trabajo, y son influenciadas por las condiciones del entorno. Los individuos, la estructura empresarial y la tecnología impactan el desempeño a nivel individual, colectivo y global, mientras que el entorno, tanto interno como externo, considera a las empresas como parte de un sistema mayor con implicaciones en su desarrollo.

Alles (2017) define los componentes del comportamiento organizacional como elementos que influyen en los resultados y niveles, abarcando aspectos personales, estructurales, tecnológicos y ambientales de la siguiente manera:

- **Persona:** comportamiento individual y colectivas
- **Estructura formalización:** puesto que ejercen y las relaciones entre sí
- **Tecnología:** maquinaria, comunicaciones, informática
- **Ambiente externo:** entorno global (medidas de otros gobierno, competencias y presiones sociales) entorno directo (gobierno, competencia y presiones sociales).

Al describir la relación entre estos elementos en el contexto del comportamiento organizacional, en este sentido se argumenta que las personas utilizan la tecnología para mejorar sus actividades laborales, mientras se encuentran con el grupo de personas que conforman la estructura de la empresa, y bajo la influencia de condiciones ambientales. Primero, las personas son las que representan a los empleados de la organización, luego la estructura de la empresa afecta a la persona, al equipo y a todo el proceso. Para ellos, la tecnología es una herramienta importante para lograr el objetivo y finalmente el entorno interno y externo de la empresa.

8.3.1.6. Niveles del Comportamiento Organizacional

Alvarado (2021), identifico tres niveles básicos de comportamiento organizacional

- **Personal.** refleja el comportamiento organizacional de los individuos como miembros del equipo de empleados de una empresa.
- **Los Grupos o Equipos.** la investigación se centra en la calidad de los miembros de una organización para desarrollar, apoyar y liderar un grupo.

- **Sistema organizacional.** observar el comportamiento organizacional de la empresa social, centrado en los resultados de los objetivos del sistema planificado

Por su parte Choque (2019), define niveles del comportamiento organizacional con un nivel macro, micro y perspectiva, que se muestra de la siguiente manera.

- **Nivel macro perspectiva:** Participan distintos tipos de poder políticos, comprender el estudio del comportamiento de la organización.
- **Nivel de la perspectiva intermedia:** estudia el comportamiento de los grupos de trabajo de la organización y actúa como un conector entre los otros dos niveles
- **Nivel de la micro perspectiva:** el enfoque de este nivel es psicológico puesto que estudia el comportamiento del empleado.

La investigación de los niveles establecidos se centra en comprender el impacto del entorno laboral, la dinámica grupal y las estructuras organizativas en las conductas humanas dentro de una empresa. El propósito es aplicar estos conocimientos para mejorar la eficiencia empresarial. Al entender el comportamiento organizacional y sus niveles, se facilita la creación de un plan de trabajo basado en la sociología y la psicología. El objetivo final es satisfacer las necesidades laborales y garantizar el funcionamiento óptimo de la empresa en todos los aspectos.

8.3.1.7. Disciplina de Comportamiento Organizacional

De acuerdo a Alvarado (2021), el estudio de la CO se encarga de distintas disciplinas, algunas conductuales, otras del campo social y otra de las ciencias administrativas.

- **Psicología.** Estudia los procesos mentales en sus tres dimensiones (cognitivas, afectiva, conductual) para reconocer y comprender, explicar.
- **Sociología.** Estudia a la sociedad como el conjunto de individuos que viven agrupados en diversos tipos de asociaciones, colectividades y organizaciones.
- **Antropología.** Análisis del surgimiento de conductas al largo de la historia por parte del ser humano del ser humano.
- **Psicología social.** Esta combinada política es la ciencia que ayuda a comprender los comportamientos de las personas dentro de un entorno.

- **Ciencias políticas.** Son entidades políticas en las ciencias que ayudan a comprender los comportamientos de las personas dentro de un entorno político.

El estudio del comportamiento organizacional implica disciplinas de las ciencias sociales y de la gestión, como psicología, sociología, antropología y políticas. Estas disciplinas combinadas ayudan a comprender y mejorar la gestión de las actividades organizacionales.

8.3.1.8. Evaluación del Comportamiento Organizacional.

La evaluación del comportamiento organizacional, subrayada por Campos (2016), se presenta como una tarea fundamental para los directivos, dada la diversidad de las variables o conductas. El recurso humano se identifica como la fuerza impulsadora detrás del logro de metas empresariales, demanda la flexibilidad. Según Aira (2016), el análisis del cumplimiento es perseguir las metas específicas a través de cambios de acciones orientada a mejorar los resultados:

- Describir como la persona se comporta en situaciones particulares.
- Comprender las motivaciones detrás de las conductas.
- Prever las conductas futuras.
- Gestionar el cumplimiento mediante actividades que fomenta la motivación y satisfacción con el objetivo de optimizar el rendimiento.

La evaluación en el comportamiento es crucial en el desarrollo organizacional, permitiendo describir, comprender, predecir y controlar las conductas individuales y grupales, así como las del entorno. Dada la singularidad de las variables conductuales, especialmente en el factor humano, su importancia radica en mejorar los niveles de desempeño a nivel personal, grupal y global en los diversos escenarios del sistema organizacional.

8.3.1.9. Indicadores del Comportamiento Organizacional.

Cedeño y Saco (2016) destacan la eficacia de los indicadores en la evaluación del comportamiento organizacional, actuando como herramientas cuantitativas para gestionar el desempeño y tomar medidas correctivas o preventivas. Los indicadores abarcan aspectos como productividad, satisfacción laboral, motivación, calidad, comunicación, liderazgo, dinámica

grupal, proceso de trabajo, flexibilidad, rotación del personal, toma de decisiones, habilidades y ausentismo.

Alles (2017) defiende que el estudio del comportamiento busca identificar y manejar situaciones emergentes de personas y estructuras organizativas, impactando el rendimiento global de la empresa. Propone tres indicadores clave para medir el comportamiento organizacional:

- **Desempeño:** calidad y cantidad de los productos y servicios que se comercializan a nivel de satisfacción de los clientes.
- **Satisfacción laboral:** medible indicadores ausentismo, impuntualidad o rotación, además, mediante encuesta de satisfacción.
- **Crecimiento y desarrollo personal:** adquisición de nuevos conocimientos y competencias.

Los indicadores del comportamiento organizacional son herramientas de medición que destacan las diferencias en patrones de comportamiento, grupos y estructuras organizativas para lograr objetivos globales. Actúan como símbolos apropiados al satisfacer las necesidades laborales y fomentar el crecimiento personal, abarcando cambios que impactan positivamente en la calidad del producto o servicio.

8.3.2. Desempeño laboral.

La evaluación del rendimiento laboral, según Hano Roa María (2016), se describe como el cumplimiento de requisitos laborales las competencias, y logro de las metas organizacionales son esenciales. Su valorización es precisa y esencial su relevancia en el entorno laboral Fernández, L (2017) enfatiza la necesidad de examinar la importancia del rendimiento mediante parámetros para que evalúen, eficiencia, integrar de cada persona, integrándola en un sistema que englobe todos los niveles operativos de la empresa. Ambos autores concuerdan en que medir el desempeño es esencial para la eficiencia organizacional y el logro de metas

El enfoque de desempeño ayuda a la corporación a tener un sistema que abarque todos los niveles operativos de la empresa esta integración sugiere la necesidad de considerar el rendimiento de los empleados desde una perspectiva holística, abarcando tanto a nivel individuales como colectivas.

8.3.2.1. Objetivos del desempeño laboral.

Bittel (2018) señala que el rendimiento laboral se ve considerablemente afectado por las expectativas, actitudes y deseos de los empleados hacia su trabajo, junto con las habilidades y conocimientos que respaldan sus acciones para alcanzar metas organizacionales. Zelaya (2019) argumenta que diversos elementos del "contexto del desempeño", clasificados en condiciones antecedentes, elementos de personalidad y características del puesto de trabajo, interactúan para influir en el rendimiento de los empleados.

Desde el punto de vista la coinciden al reconocer la complejidad del desempeño laboral, que se ve afectado por causas tanto internas como externas como la interacción de expectativas, actitudes, experiencias y contextos laboral crea un entorno dinámico que afecta de expectativas, productivas y eficiencias de los empleados.

8.3.2.2. Beneficios del desempeño laboral.

Palacio (2019) resalta la eficacia de una herramienta para mejorar el desempeño organizacional, aumentar la retención y lealtad de los empleados, así como superar barreras de comunicación, ahorrar tiempo y costos. Bittel (2020) afirma que el desempeño está fuertemente influenciado por las expectativas, actitudes y deseos del empleado hacia el trabajo, vinculándose con habilidades y conocimientos para respaldar las acciones laborales y alcanzar los objetivos de la empresa. Ambos autores destacan la importancia de esta herramienta para impulsar el rendimiento y la armonía en la organización.

8.3.2.3. Importancia del desempeño laboral.

Quispe (2020) destaca la importancia de la evaluación de desempeño laboral al permitir que empleados y supervisores identifiquen y aborden áreas de mejora, ofreciendo una oportunidad para clarificar expectativas y reforzar el rendimiento. Robbins (2021) subraya que estas evaluaciones facilitan la implementación de políticas de compensación, mejoran el desempeño, guían decisiones de ascenso y ubicación, detectan la necesidad de capacitación, revelan errores en el diseño de puestos y ayudan a identificar problemas personales que puedan afectar el rendimiento laboral. En conjunto, la importancia del desempeño laboral radica en su capacidad para establecer normas, identificar necesidades y oportunidades, y facilitar la toma de decisiones para resolver problemas organizacionales.

En conjunto, la importancia del desempeño laboral radica en su capacidad para establecer normas, identificar necesidades y oportunidades, y facilitar la toma de decisiones para resolver problemas organizacionales.

8.3.2.4. Factores del desempeño laboral.

Según Murphy (2020), las dimensiones del rendimiento laboral fueron las siguientes: conductas orientadas a las tareas laborales, conductas interpersonales, conductas relacionadas con la pérdida de tiempo, conductas destructivas y azarosas.

Para Cardy y Dobbins (2019), los resultados del trabajo vienen determinados conjuntamente por los factores del sistema y por las conductas relevantes:

- La motivación.
- Clima laboral.
- La comunicación.
- Los horarios.
- Factores Ambientales.
- Desarrollo profesional.
- Herramientas necesarias.

Motivación:

Bárceñas (2021) expone que la motivación abarca factores internos y externos que incitan a las personas a fijar metas y esforzarse por lograrlas, siendo impulsada por aspectos como la ambición personal, el reconocimiento, las recompensas financieras y el crecimiento personal. Por su parte, Stephen P. (2019) destaca la relevancia de la motivación laboral como un determinante crucial en la sociedad, proporcionando un espacio donde los individuos encuentran satisfacción, enfrentan retos y demuestran sus capacidades intelectuales. En este contexto, la empresa debe reconocer al empleado como una parte esencial y permitir su participación activa para contribuir al crecimiento y éxito organizacional.

La comunicación:

La comunicación organizacional resulta una vía infalible para que la organización oriente el comportamiento del personal hacia los objetivos planteados mediante las informaciones que se maneje entre los involucrados, al igual que mediante el conocimiento de las impresiones de

los trabajadores es posibles lograr un mejor compromiso con el trabajador , así como escuchar y atender sus requerimientos en pro de un mejor nivel de satisfacciones laboral y por ende un mayor productividad (María de Jesús 2022).

Clima laboral:

El clima laboral se entiende como el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanente de un ambiente de trabajo concreto que son percibidos, sentidos o experimentados por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta. Frecuentemente este concepto se confunde con el de cultura empresarial, pero se diferencia en ser menos permanente en el tiempo, aunque comparte una connotación de continuidad (Irondo, 2017).

Incentivos:

Incentivos son aquellos que se otorgan dependencia del desempeño de una persona, no del tiempo que han permanecido dentro de la empresa, tales incentivos pueden ser concedidos tanto en forma grupal como individual, permitiendo que los costos de mano de obra se reduzcan haciendo que el trabajador de la empresa se desempeñe mejor (Riviera Yolanda 2019)

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es el cumplimiento de actitudes generales del individuo hacia su trabajo probablemente el empleado que se encuentre dentro de un ambiente agradable en la organización que sus directivos reconozcan su trabajo y que lo incentiven a seguir mejorando mediante ascensos u otro tipo de motivación generará satisfacción personal. (Sánchez & Garcías 2017).

8.3.2.5. Niveles de desempeño laboral

Nivel Alto:

Según Mireia Sánchez Vaquero (2023), los niveles de desempeño alto son:

- **Nivel de comunicación:** Para que todos estén sincronizados con sus tareas, la comunicación y el trabajo es fundamental en equipo debe ser eficiente y ágil.
- **Nivel de cooperación:** Sin estas características, no existiría el trabajo en equipo, tampoco cada uno de los miembros demuestra sus habilidades al cooperar.

- **Nivel de diversidad:** El grupo estará mejor preparado para enfrentarse a los desafíos inesperados si cuenta con propósitos de decisiones o disciplinas y origen la inclusión generalmente aporta a los estímulos de los pensamientos y creatividad a mejorar la calidad del trabajo que realizan
- **Nivel de participación y reconocimiento:** Dentro de los entornos laborales, todas opciones deben ser valorada, cuando uno se enfrenta a una decisión los colaboradores del equipo deliberan sobre la ideas o iniciativas que quiere alcanzar un consenso y determinar la acción que se implementa en el trabajo en equipo.
- **Nivel de compromiso:** El compromiso es uno de los indicadores más comunes para medir el trabajo en equipo la capacidad de trabajar ya que se realiza por medio de la altitud o dedicación que muestra sus colaboradores

Nivel Medio:

Pérez (2017) indica que los trabajadores con resultados medianos suelen destacarse por su cumplimiento de responsabilidades, arraigo a valores organizacionales y cierto conformismo respecto al salario, realizando solo las tareas para las que fueron contratados. Ripalda (2017) señala que los empleados con desempeño medio tienden a limitarse a lo esencial, carecen de motivación para ir más allá de sus responsabilidades y muestran una falta de iniciativa o sentido de pertenencia a la organización.

Nivel Bajo:

Lalama (2018) propone que el método DACUM evalúa actitudes, personalidad, percepción y aprendizajes en cuatro dimensiones, configurando variables como dedicación al trabajo en equipo, habilidades y satisfacción laboral. Estos niveles de rendimiento laboral permiten verificar y medir las habilidades y el compromiso en las actividades laborales, ofreciendo una oportunidad para el desarrollo de herramientas empresariales.

8.3.2.6. Tipos de evaluación del desempeño laboral.

Villar (2018) destaca tres métodos técnicos para evaluar el desempeño laboral en el lugar de trabajo. El Key Performance Indicator (KPI) mide principalmente actividades y costos relacionados, facilitando un diagnóstico rápido de la fuerza laboral. También, expone la técnica del Análisis de Costo Beneficio y Utilidad, basada en la representación del personal, los gastos y las estrategias. Matabanchoy, Álvarez y Riobamba (2018) mencionan diversas técnicas de

evaluación del desempeño, como la observación directa y el método de escala gráfica, que permite evaluar a los trabajadores mediante parámetros predefinidos. Estas técnicas son fundamentales para analizar capacidades y cualidades, diagnosticar la fuerza laboral y facilitar la toma de decisiones en la empresa.

Estos métodos ofrecen enfoques variados para la evaluación del desempeño laboral, desde la medición cuantitativa de actividades y costos hasta la evaluación, estas herramientas técnicas proporcionan a las empresas diferentes perspectivas para analizar y mejorar el rendimiento de su fuerza laboral.

8.3.3. Cooperativa de Ahorro y Crédito

Según el informe del Banco Central del Ecuador (2017) las cooperativas de crédito son asociación de compañías locales, principalmente presentes en zonas rurales, cuya función principal es satisfacer las necesidades financieras, tanto de sus miembros como de terceros. Aunque algunas de estas organizaciones tienen acceso a pesar que algunos financiamientos externos y gestión sus recursos de manera eficiente, son realmente pocas las que mantiene una afiliación con el consejo de las cooperativas. En contraste, Otalora Peraza y García (2016) resalta que estas cooperativas, al democratizar sus operaciones, desempeñan un papel importante en el desarrollo local del territorio. Sus enfoques se centran en la eficiencia económica y la creación de valor a través de prácticas éticas y responsables, la orientación se basa en valores que van más allá de la mera riqueza sostenible.

Las cooperativas de créditos no solo tienen un impacto financiero, sino que también desempeñan un papel social y ético al contribuir al desarrollo local, fomentar la democratización de las operaciones y promover la sostenibilidad, se enfoca a la visión de cooperativas que trasciende los intereses meramente económicos para abogar por un sistema financiero más equitativo y ético.

8.3.3.1 Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador.

Carrillo (2019) destaca que las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, regidas por la Ley Orgánica Popular y Solidaria, son organizaciones dedicadas a la intermediación financiera con responsabilidad social hacia socios, clientes y terceros. Su importancia radica en satisfacer las necesidades inmediatas de la población mediante créditos de consumo y apoyo al fomento

productivo con microcréditos, requiriendo cumplimiento normativo para crecer y desarrollarse de manera sostenible.

Morales (2018) defiende el papel central de las COAC en la economía popular y solidaria, ofreciendo productos y servicios que contribuyen a las necesidades y aspiraciones de la población, generando confianza y teniendo un impacto significativo en la sociedad ecuatoriana al facilitar acceso a créditos para el desarrollo y mejorar la calidad de vida de los socios.

8.3.3.2. Clasificación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Guevara (2018) establece que las cooperativas se clasifican de acuerdo con su actividad principal, agrupadas en cuatro modalidades que se ocupan de desempeñar un rol específico:

- **Cooperativas de consumo:** son aquellas que tienen como principales objetivos proveer a los socios dedicado a los bienes de libre comercialización.
- **Cooperativa de vivienda:** dedicadas a la compra y venta de bienes inmuebles y a la construcción y remodelación de dicho objeto.
- **Cooperativa de producción:** encargadas de las actividades productivas
- **Cooperativas de servicios:** comprende el trabajo asociado de transporte, vendedor sin dependencia, entre otros.

Por su parte García et (2018), por la ley orgánica económica popular y solidaria, comprende la clasificación de las cooperativas de la siguiente forma:

1. De producción actividades productiva agropecuaria, pesqueras, industriales y textiles.
2. De consumo y abastecimiento de todo tipo de bienes asociados.
3. De vivienda se asocian para la adquisición de materiales de construcción para casa o urbanización
4. Las instituciones solidarias, cajas y bancos comunales, junto con las entidades de ahorro y crédito.
5. De servicio estaciones de transporte, ventas, educación y salud.

8.3.3.3. Estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Mientras que Ramírez y Díaz (2016) dividen la estructura en dirección (asamblea, consejo de administración, sindicatura) y parte operativa (producción, mercadeo, ventas, recursos humanos, finanzas, logística). La cooperativa de ahorro y crédito tiene una estructura clara en asamblea, consejo y órganos directivos para la producción y ventas ayuda al mejoramiento de sus actividades.

La cooperativa de ahorro y créditos realiza la gestión de actividades como la producción bienes o servicios, donde la estructura es un papel importante ya que participan en la toma decisiones los consejos administrativos de las cooperativas.

8.3.3.4. Principios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

De acuerdo a Moreno (2017), para que estas instituciones tengan un adecuado funcionamiento se establecen una serie de normas que permiten su fácil aplicación y expansión en varios países del mundo. Sin embargo, estos principios han ido cambiando y adaptándose al mismo tiempo desde el punto de vista cooperativa y también empresarial. En la actualidad se ha recogido a nivel internacional un conjunto de siete principios:

- 1. Aprobación espontánea libre.
- 2. Gestión demográfica por parte de los socios.
- 3. Participación económica.
- 4. Autonomía e independencia.
- 5. Instrucción, generación e comunicación
- 6. Cooperación entre cooperativas.
- 7. Interés por la comunidad.

Báez Puente y Rodríguez Hernández (2017) resaltan que las finanzas populares, a través de la adecuada gestión de créditos, riesgos y microseguros, juegan un interés fundamental en la promoción de la inclusión, especialmente dirigidos a trabajadores en situación de pobreza y mujeres empleadas. La cooperativa de ahorro y crédito se dedica a ofrecer servicios innovadores y seguros con el objetivo de mejorar las condiciones laborales a los ingresos. El enfoque consiste en atender las necesidades de la población con menores recursos, así como en llenar los vacíos dejados por la banca móvil.

8.3.3.5. Actividades Cooperativas de Ahorro y Créditos.

Las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, bajo la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), desempeñan funciones esenciales que contribuyen a la economía local, como:

- Receptar depósitos.
- Emitir tarjeta de pago.
- Realizan inversiones y transferencia de divisas.
- Emitir cuentas con obligaciones.
- Realizan transferencias de cobros.

Estas cooperativas han sido respaldadas y supervisadas por el gobierno en los últimos cinco años, facilitando su desarrollo y contribuyendo al bienestar de la población, con un enfoque prioritario en los microempresarios. Además, estas instituciones proporcionan créditos a pequeñas y medianas empresas, así como a personas naturales.

Enfoque 1 - Ayuda y Beneficios Financieros:

Las cooperativas de ahorro y crédito se destacan por su compromiso con el bienestar financiero de sus socios, brindando beneficios como tasas de interés competitivas y opciones de ahorro personalizadas. La participación activa de los socios en la toma de decisiones asegura que sus necesidades sean consideradas, convirtiéndolas en entidades financieras centradas en las personas.

Enfoque 2 - Apoyo a Pequeños Empresarios y Comunidades:

Las cooperativas de ahorro y crédito no solo son instituciones financieras, sino también impulsoras del desarrollo económico local. Al unirse a ellas, los socios, especialmente los pequeños empresarios, encuentran respaldo financiero y apoyo técnico para el crecimiento de sus negocios. Con un enfoque en la participación comunitaria, las decisiones financieras benefician directamente a la comunidad. Estas cooperativas, respaldadas en los últimos cinco años y controladas por el gobierno, han desempeñado un papel crucial al proporcionar créditos a pequeñas y medianas empresas, así como a personas naturales, promoviendo el crecimiento económico y la estabilidad financiera local. (Gracia Prado y Salazar Mendoza, 2016).

8.3.3.6. Beneficios de la Cooperativa de Ahorros y Crédito.

Las cooperativas buscan contribuir al desarrollo local y territorial enfocados en la creación de procesos que reduzcan la pobreza y fomenten actividades productivas específicas de una localidad. Este enfoque implica participar en el mercado para demostrar el progreso de una comunidad de una población determinada, en otras palabras, las cooperativas son identificadas con proveedores de recursos productivos que impulsa el avance a pesar de las competencias en el mercado, todo ellos desde una ubicación geográfica específica que busca aprovechar las oportunidades económicas locales

En cuanto al capital social, este posibilita que los miembros de la cooperativa se desenvuelven y participan activamente en la entidad. Así se establece una estructura social basada en la confianza, muy eficientes según lo señalado (Karina Garcias, Erica Prado, Rosa Salazar, Jacinto Mendoza, 2016).

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS.

1. ¿Cómo se analizó el comportamiento organizacional de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del cantón La Maná?

El análisis específico del comportamiento organizacional de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del Cantón La Maná se llevó a cabo mediante la aplicación de una encuesta anónima compuesta por 18 preguntas. Estas preguntas fueron diseñadas para explorar diversos aspectos del comportamiento organizacional, como la satisfacción laboral, el compromiso con la organización, la percepción del liderazgo y la comunicación interna. Los datos recopilados a través de esta encuesta proporcionaron una visión detallada de cómo los empleados interactúan dentro de la organización y cómo se ven afectados por diferentes aspectos del entorno laboral.

2. ¿Cuáles son los factores del desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del cantón La Maná?

Varios factores influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del cantón La Maná. Uno de los aspectos clave que ha demostrado ser fundamental es la comunicación interna efectiva dentro de la organización. La claridad en las expectativas y objetivos proporciona a los empleados una comprensión clara de lo que se espera de ellos y cómo pueden contribuir al éxito general de la cooperativa.

Además, una retroalimentación constante y constructiva es esencial para el desarrollo profesional de los empleados. La comunicación interna que incluye retroalimentación regular les proporciona una guía sobre su desempeño y áreas de mejora, permitiéndoles ajustar su enfoque para alcanzar su máximo potencial. La transparencia y apertura en la comunicación también desempeñan un papel crucial en la construcción de confianza entre los empleados y la dirección.

La disponibilidad de canales de comunicación efectivos, tanto formales como informales, facilita el intercambio de información y la colaboración entre los equipos. Esto permite una comunicación rápida y fluida, lo que es esencial para la toma de decisiones ágil y la resolución de problemas eficiente. Por último, una cultura organizacional que valora y prioriza la comunicación efectiva crea un ambiente de trabajo positivo y saludable. Cuando los empleados

se sienten cómodos expresando sus ideas y preocupaciones, se fomenta un entorno donde todos pueden contribuir al éxito de la cooperativa de manera significativa.

3. ¿Cómo se diseñó el plan de comunicación interna centrado en el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del cantón La Maná?

Para diseñar un plan de comunicación interna específico centrado en el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del Cantón La Maná, se podrían seguir varios pasos. En primer lugar, se analizarían los resultados de la encuesta para identificar áreas de mejora en la comunicación interna y comprender las necesidades y preferencias de los empleados. Luego, se establecerían objetivos claros para el plan de comunicación interna, como mejorar la transparencia, fortalecer la cohesión del equipo y fomentar la participación y el compromiso de los empleados. A partir de ahí, se desarrollarían estrategias y tácticas de comunicación, como la implementación de reuniones regulares, la creación de canales de comunicación digital y la capacitación en habilidades de comunicación para líderes y empleados. Finalmente, se evaluaría la efectividad del plan de comunicación interna mediante la recopilación de comentarios y la observación de cambios en el comportamiento organizacional de los trabajadores.

9.1 Hipótesis de trabajo.

El comportamiento organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del cantón La Maná.

10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

10.1 Metodología empleada

10.1.1. Método Histórico Lógico.

Rodríguez, Andrés, Pérez y Alipio (2017) proponen unas estrategias que funcionan el análisis histórico y lógico para examinar la trayectoria real de un objeto a lo largo del tiempo. Este enfoque no busca replicar todos los detalles históricos, sino reproducir esencialmente la naturaleza del objeto, utilizando datos históricos como base. El método permitió analizar búsqueda relacionadas con la dificultad planteada, identificar las condiciones históricas que la han afectado y examinar factores que influyen en el comportamiento organizacional y desempeño laboral. El método incluyó revisiones bibliográficas para una exploración profunda del tema, contribuyendo a una comprensión completa y contextualizada de los aspectos clave involucrados.

10.1.2. Método deductivo.

El método deductivo como un proceso que parte de inteligencias generales para llegar a rango de generalidad más bajos. Implica realizar inferencias mentales y llegar a conclusiones lógicas específicas a partir de comienzo universales, leyes o definiciones generales (Rodríguez, Andrés, Pérez & Alipio, 2017).

Se busca encontrar origen desconocidos a partir de los conocidos o descubrir consecuencias no conocidas de principios conocidos. En el desarrollo de resultados, se aplicó este método al tomar variables consideradas determinantes en la revisión bibliográfica para evaluar el comportamiento organizacional y el desempeño laboral, utilizando entidades crediticias como objeto de estudio.

10.1.3. Método analítico sintético

Este método se refiere a dos procesos intelectuales inmersos, analítico es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes, la síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad (Rodríguez, & Perez, 2017).

En la utilización del método analítico sintético, se pudo establecer la descripción entre el comportamiento organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito, para interpretación e indagación de las concordancias más significativas que existen que nos ayudó a tener una relación muy específica en las conclusiones de las recomendaciones.

10.1.4. Métodos Empíricos.

Rojas, Vilau y Carmejon (2018) destacan tres métodos científicos complementarios: el teórico, el empírico y el estadístico. Estos métodos se seleccionan considerando la naturaleza del objeto de investigación y su relación con el problema científico, los objetivos y las tareas.

La aplicación del método empírico se destaca en la creación de programas de capacitación adaptados a las necesidades de los colaboradores, brindando soluciones concretas para mejorar las cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná mediante un enfoque basado en la experiencia directa.

10.2. Tipo de Investigación.

10.2.1. Bibliográfica

La investigación bibliográfica es un método utilizado en la investigación científica y académica que consiste en recopilar, revisar y analizar información relevante disponible en fuentes bibliográficas. Estas fuentes pueden incluir libros, revistas científicas, tesis, informes técnicos, documentos gubernamentales, entre otros. El objetivo principal de la investigación bibliográfica es obtener una comprensión profunda y actualizada sobre un tema específico, examinando y sintetizando el conocimiento existente en la literatura especializada. Este tipo de investigación es fundamental en el proceso de formulación de hipótesis, identificación de variables, contextualización del problema de investigación y fundamentación teórica.

10.2.2. De campo

Escudero y Cortez (2017) definen la investigación de campo como un procedimiento dentro del método científico utilizado para obtener nuevos conocimientos. Este proceso se lleva a cabo en el lugar donde ocurre el fenómeno de estudio, abarcando el levantamiento de información, el análisis, las aplicaciones prácticas y los métodos empleados para obtener resultados, todos realizados en el entorno del evento investigado

La investigación de campo, se pudo desarrollar y encuestar a los trabajadores en su lugar de trabajo, que forma parte de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay, para comprender y tener un contacto más directo con los colaboradores y recopilar la información necesaria y obtener una comprensión más profunda de la empresa.

10.3. Nivel o Alcance.

10.3.1. Descriptiva

La investigación descriptiva, o método descriptivo, se utiliza en ciencias para describir las características de un fenómeno, sujeto o población sin buscar explicaciones causales. En la investigación se realizó el enfoque descriptivo para identificar categorías en el comportamiento organizacional y desempeño laboral, utilizando encuestas que abordan factores como organización, grupo, individuo, motivación, comunicación, formación profesional y horarios de trabajo, para describir, analizar e interpretar la naturaleza actual de las cooperativas de ahorro y crédito.

10.3.2. Correlacional

Carlos Ramos (2020) plantea que, en este alcance de la investigación, surge la necesidad de formular una hipótesis que proponga una relación entre dos o más variables. En el ámbito cuantitativo, se aplican procesos estadísticos inferenciales para extrapolar los resultados y beneficiar a toda la población.

Conforme al objetivo de la investigación, los resultados se desarrollaron con un enfoque correlacional. Esto se debe al interés en identificar la relación entre dos variables clave de la investigación, el comportamiento organizacional y el desempeño laboral en las cooperativas de ahorro y crédito. Este enfoque busca no solo descubrir la problemática, sino también identificar los elementos específicos que influyen en el desarrollo de cada variable.

10.4. Técnica utilizada en la investigación

10.4.1. Encuesta.

Anguita y Labrador (2021) destacan la técnica de encuesta como un recurso ampliamente utilizado en la investigación, especialmente en el ámbito sanitario. Definen la encuesta como un conjunto de procedimientos estandarizados que permite recopilar y analizar datos de una

muestra representativa de una población o universo más amplio. En este contexto, la técnica se aplica con el propósito de evaluar las variables de comportamiento organizacional y desempeño laboral, utilizando encuestas dirigidas a cada colaborador de la empresa.

La técnica de la encuesta, se permitió aplicar un cuestionario realizado de 18 preguntas relacionada al comportamiento organizacional y al desempeño laboral, la cual fue aplicada a un total de 12 personas que elabora en las diferentes áreas de la cooperativa de ahorro y crédito, así obtener información directa y específica sobre las variables empleadas en la investigación.

10.5. Instrumentos utilizados.

10.5.1. Cuestionario.

Meneses Julio (2016) destaca el cuestionario como el instrumento principal en la metodología de encuestas, donde se organiza un conjunto de pasos para su diseño y administración, diferenciando claramente la recopilación de datos obtenidos. Aunque se puede observar cierto intercambio entre los términos "cuestionario" y "metodología de encuestas", es crucial reconocer la diferencia fundamental entre el método de investigación que utiliza el cuestionario y la herramienta elaborada por el científico para la recopilación de datos durante el trabajo de campo.

En la aplicación del cuestionario, se desarrollaron diferentes opciones de preguntas para evaluar las variables de comportamiento organizacional y desempeño laboral. Este cuestionario consideró factores clave en la investigación, como el sistema organizativo, el trabajo en grupo, la comunicación, la motivación, el clima laboral, los incentivos y la satisfacción laboral dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del Cantón La Maná.

10.6. Población y Muestra.

10.6.1. Población.

Arias, Villasis, Miranda (2016) definen la población de estudio como un conjunto definido, limitado y accesible que sirve de base para seleccionar la muestra, cumpliendo con criterios predeterminados. El término "población de estudio" no se limita a seres humanos, sino que puede incluir animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias u organizaciones. La identificación de la población o universo del estudio se realiza en función del objetivo, abarcando aspectos clínicos, geográficos, sociales o económicos. La población

seleccionada para esta investigación consistió en un total de 12 trabajadores, que ocupan diferentes áreas en la cooperativa de ahorro y crédito: 11 colaboradores y 1 gerente a cargo de la sucursal de Sumak Kawsay en el cantón La Maná, detallado en la tabla 3.

Tabla 3. Población objeto del estudio.

Descripción	Número
Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del cantón la Maná.	11
Gerente de la sucursal	1
TOTAL	12

Elaborado por: las autoras.

10.7. Validación del instrumento.

Dada la importancia y la complejidad de su aplicación, la validación de instrumentos se consideró como un tipo de estudio que nos ayuda a obtener informaciones precisas al mismo nivel que los experimentales. El cuestionario, diseñado para cuantificar y universalizar la información, es crucial en este proceso. La validación realizada con el respaldo de los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi – Extensión La Maná, permite realizar correcciones necesarias para evitar posibles distorsiones en la investigación.

El cuestionario, compuesto por 18 preguntas y desglosado en dimensiones específicas, se aplicó a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito, centrándose en medir la consistencia y la relación de las variables relacionadas con los temas de estudio. Tras el desarrollo del instrumento, se llevó a cabo su validación con la participación de tres expertos, quienes evaluaron y aprobaron las preguntas planteadas. Una vez aprobado, se procedió a la aplicación del instrumento en la población de 12 personas, realizándose de manera adecuada.

11 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

11.1 Resultado de la encuesta aplicada a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay del Cantón La Maná.

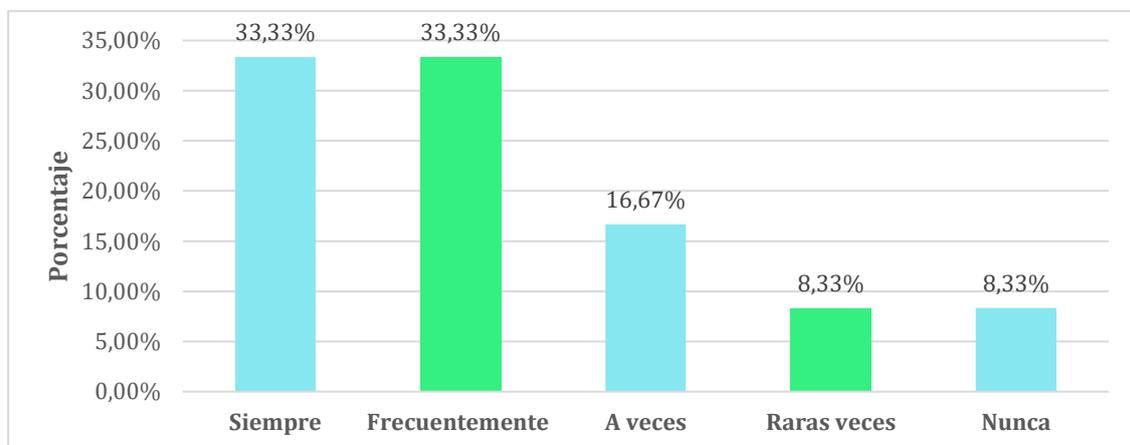
Pregunta 1. ¿En qué medida considera que el ambiente organizacional en la cooperativa de ahorro y crédito le brinda la comodidad necesaria para llevar a cabo eficientemente sus funciones laborales diarias?

Tabla 4. Ambiente organizacional.

Opciones	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	4	3	33,33%	33,33%
Frecuentemente	4	7	33,33%	66,67%
A veces	2	9	16,67%	83,33%
Raras veces	1	10	8,33%	91,67%
Nunca	1	11	8,33%	100,00%
Total	12		100%	

Elaborado por: las autoras.

Figuras 2: Ambiente organizacional.



Elaborado por: las autoras.

Análisis e interpretación.

Estos resultados indican que el 33,33% de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay siempre recibe la comodidad necesaria para llevar a cabo eficientemente sus funciones laborales diarias mientras que el 33,33% la recibe frecuentemente, el 16,67% a veces, el 8,33% rara veces, y el 8,33 % “Nunca” estas comodidades que existen dentro de empresa.

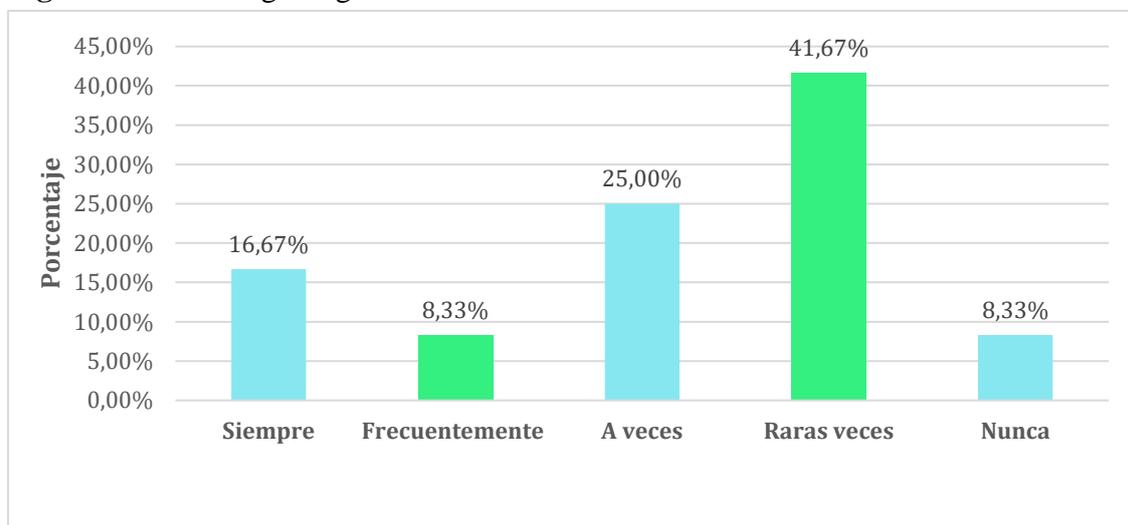
Pregunta 2. ¿Cree que las cooperativas de ahorro y crédito fomentan formas innovadoras el área de trabajo para aumentar la eficiencia y la creatividad de sus funciones laborales?

Tabla 5: Tecnología organizacional.

Opciones	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	2	2	16,67%	16,67%
Frecuentemente	1	3	8,33%	25,00%
A veces	3	6	25,00%	50,00%
Raras veces	5	11	41,67%	91,67%
Nunca	1	12	8,33%	100,00%
Total	12		100%	

Elaborado por: las autoras.

Figuras 3: Tecnología organizacional.



Elaborado por: las autoras.

Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay, se observa que el 41,67% de los encuestados rara vez fomenta de manera innovadora el trabajo para mejorar la eficiencia y la creatividad en sus funciones laborales, mientras que el 25% lo hace a veces, el 16,67% siempre, y el 8,33% rara vez o nunca. Esto indica que, si bien la mayoría de los trabajadores reconocen la importancia de promover actividades innovadoras, también existe una proporción significativa que percibe que esto ocurre ocasionalmente o con poca frecuencia.

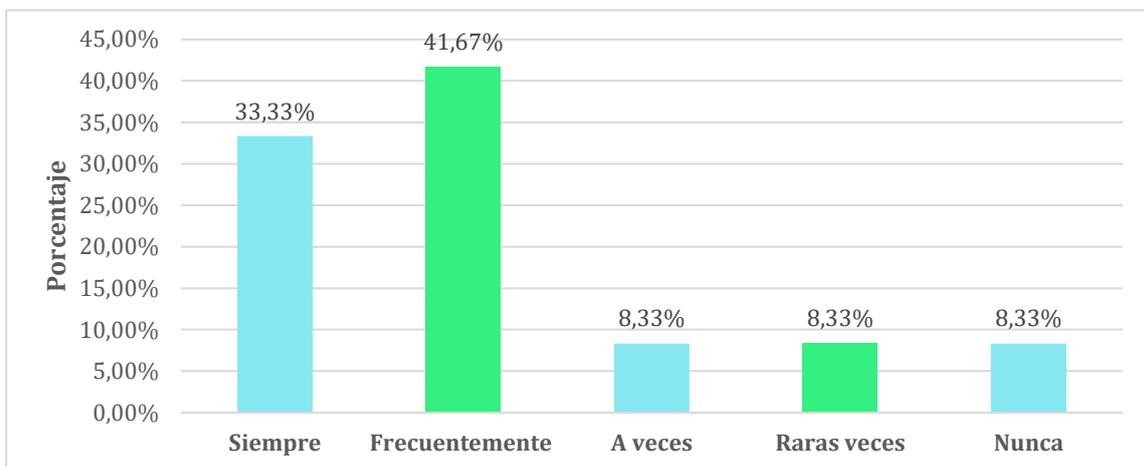
Pregunta 3. ¿La estructura organizacional de la cooperativa ahorro y crédito realiza procedimientos del control de trabajos tanto interno o externos?

Tabla 6: Cultura organizacional.

Opciones	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	4	4	33,33%	33,33%
Frecuentemente	5	9	41,67%	75,00%
A veces	1	10	8,33%	83,33%
Raras veces	1	11	8,33%	91,67%
Nunca	1	12	8,33%	100,00%
Total	12		100%	

Elaborado por: las autoras.

Figuras 4: Cultura organizacional.



Elaborado por: las autoras.

Análisis e interpretación.

Los resultados de las encuestas aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito indican que el 41,67% afirma que la organización controla los procedimientos con frecuencia, generalmente dicta a los trabajadores qué hacer y mantiene un control activo sobre las direcciones. El 33% respondió siempre, el 8,33% indicó a veces, otro 8,33% seleccionó rara vez, y el 8,33% respondió nunca. De lo expuesto, se deduce que una pequeña minoría refleja que la organización no controla los procedimientos que deben seguir los colaboradores. En su mayoría, los encuestados perciben un nivel considerable de dirección por parte de la organización.

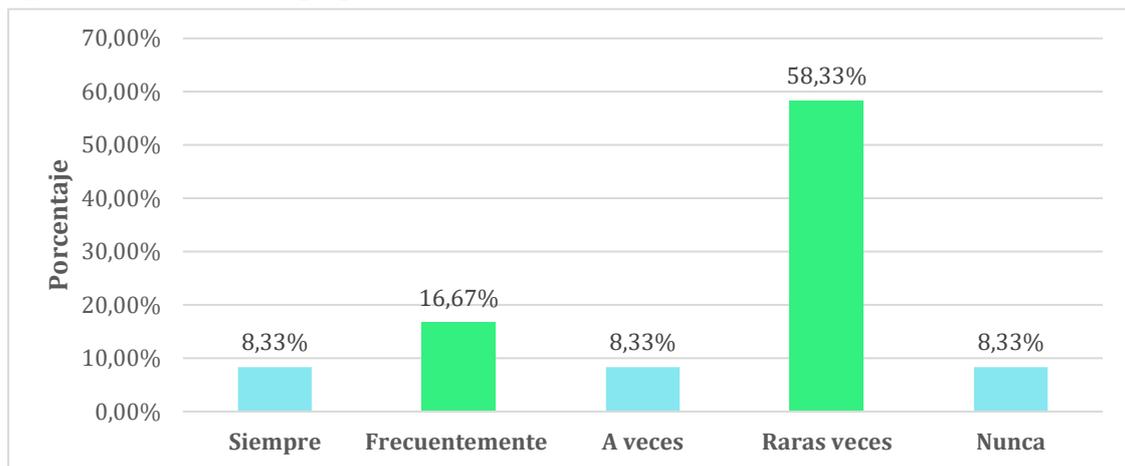
Pregunta 4. ¿Recibe información oportuna por parte de sus compañeros para llevar a cabo adecuadamente sus funciones laborales?

Tabla 7. Información grupal.

Opciones	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	1	1	8,33%	8,33%
Frecuentemente	2	3	16,67%	25,00%
A veces	1	4	8,33%	33,33%
Raras veces	7	11	58,33%	91,67%
Nunca	1	12	8,33%	100,00%
Total	12		100%	

Elaborado por: las autoras.

Figura 5: Información grupal.



Elaborado por: las autoras.

Análisis e interpretación.

Según las encuestas aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito, los resultados indican que el 58% raras veces reciben información oportuna por parte de sus compañeros para llevar a cabo adecuadamente sus funciones laborales. El 16,67% responde frecuentemente, lo cual podría deberse a situaciones en las que la comunicación no es constante o cuando hay ocasiones en las que la información no se comparte de manera ideal. Otro 8,33 % selecciona siempre, mientras que el 8,33% responde a veces y el 8,33% responde nunca. Esto podría deberse a una falta de informes oportunos que afectan negativamente al desempeño laboral.

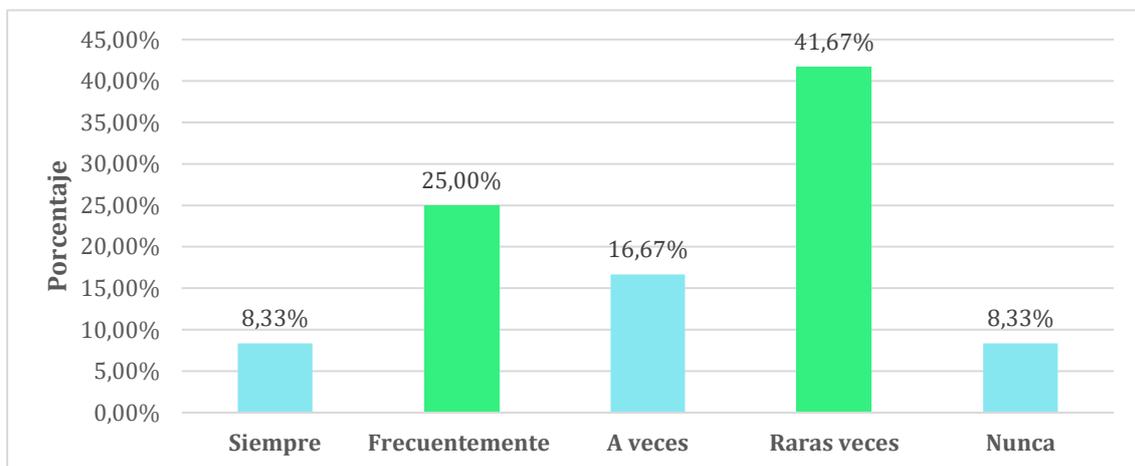
Pregunta 5. ¿Sus compañeros de trabajo tienen iniciativa y se anticipan a los problemas o necesidades futuras?

Tabla 8. Iniciativa y anticipación.

Opciones	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	1	1	8,33%	8,33%
Frecuentemente	3	4	25,00%	33,33%
A veces	2	6	16,67%	50,00%
Raras veces	5	11	41,67%	91,67%
Nunca	1	12	8,33%	100,00%
Total	12		100%	

Elaborado por: las autoras.

Figura 6: Iniciativa y anticipación.



Elaborado por: las autoras.

Análisis e interpretación.

De las encuestas aplicadas a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay, el 41,67% manifiesta que raras veces sus compañeros de trabajo tienen iniciativa y se anticipan a los problemas o necesidades futuras, mientras que el 25% responde frecuentemente. Estos factores pueden estar relacionados con cambios en el trabajo a nivel de compromiso personal. Además, el 16,67% responde a veces, el 8,33% siempre y el 8,33% nunca, lo que sugiere que una minoría de los encuestados percibe una falta significativa de proactividad en el equipo. Aunque la mayoría de las personas no perciben la iniciativa entre colegas como positiva, hay reacciones menos positivas que podrían beneficiarse explorando estrategias adicionales.

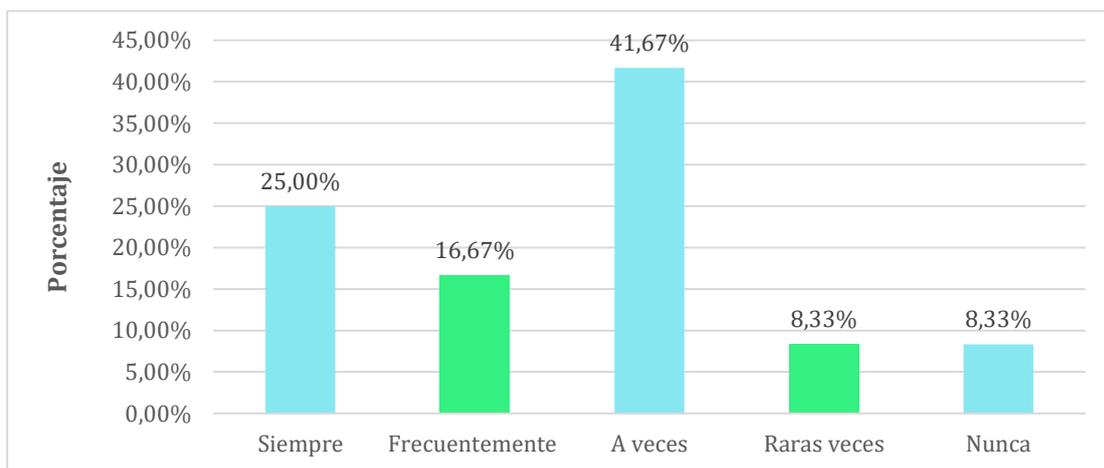
Pregunta 6. ¿Si surgen desacuerdos entre los miembros, se fomenta el diálogo abierto y la búsqueda de soluciones consensuadas?

Tabla 9: Fomentación de diálogo.

Opciones	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	3	65	25,00%	25,00%
Frecuentemente	2	67	16,67%	41,67%
A veces	5	72	41,67%	83,33%
Raras veces	1	73	8,33%	91,67%
Nunca	1	74	8,33%	100,00%
Total	12		100%	

Elaborado por: las autoras.

Figura 7: Fomentación de diálogo.



Elaborado por: las autoras.

Análisis e interpretación.

En base a las encuestas aplicadas a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito, el 41,67% indicó que a veces surgen desacuerdos entre los miembros, y se fomenta el diálogo abierto y la búsqueda de soluciones. El 25% responde siempre, el 16,67% frecuentemente. Este último porcentaje señala una proporción considerable de situaciones que buscan el diálogo abierto y la búsqueda de soluciones. El 8,33% responde rara vez y el 8,33% nunca. Aunque los resultados sean bajos, el hecho muestra que puede haber casos en los que la organización no fomente diálogos abiertos.

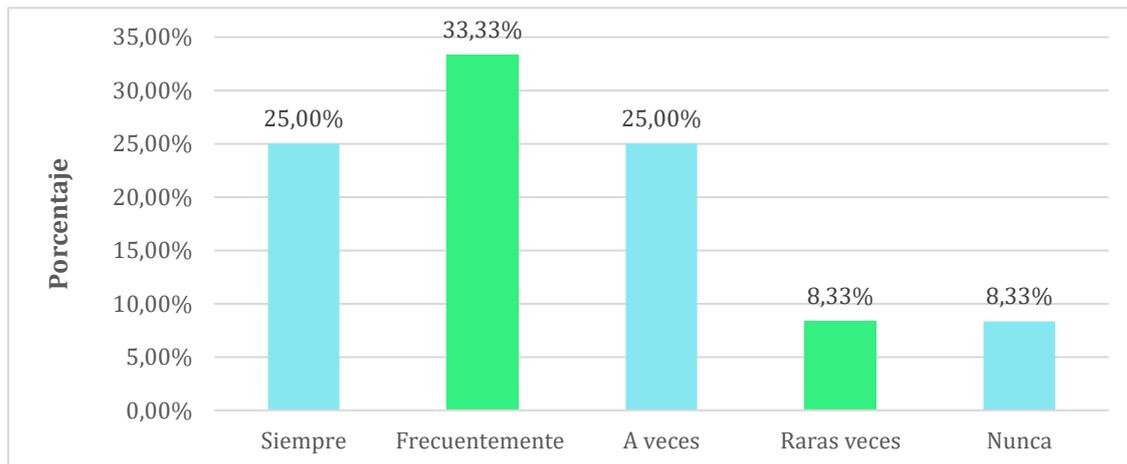
Pregunta 7. ¿Cree que su comportamiento personal y su estado emocional influyen positivamente en el rendimiento de las actividades que realiza en la cooperativa de ahorro y crédito?

Tabla 10: Estado emocional del personal.

Opciones	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	3	3	25,00%	25,00%
Frecuentemente	4	7	33,33%	58,33%
A veces	3	10	25,00%	83,33%
Raras veces	1	11	8,33%	91,67%
Nunca	1	12	8,33%	100,00%
Total	12		100%	

Elaborado por: las autoras.

Figura 8: Estado emocional del personal.



Elaborado por: las autoras.

Análisis e interpretación.

De la encuesta aplicada a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito, el 33,33% señala que la frecuencia de los comportamientos personales y su estado emocional influyen positivamente en el rendimiento de las actividades que realizan. El 25% responde siempre, el 25% a veces, reflejando situaciones en las que la conexión entre el estado emocional y el rendimiento no es siempre constante. El 8,33% responde rara vez y el 8,33% nunca. Estos porcentajes son bajos, indicando que el comportamiento personal y el estado emocional influyen positivamente en su rendimiento laboral.

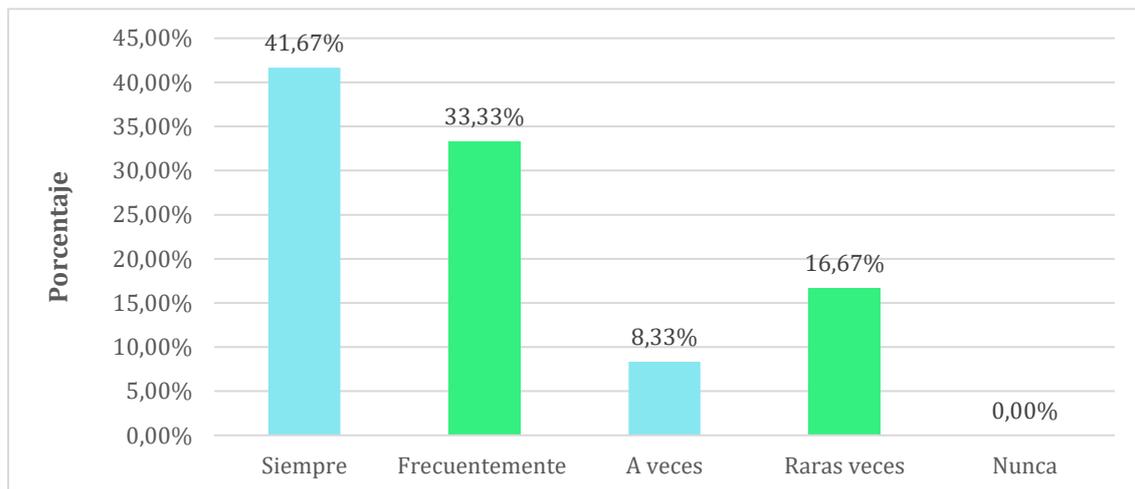
Pregunta 8. ¿Cuenta usted con las destrezas y habilidades que demanda su lugar o puesto de trabajo?

Tabla 11. Destreza y habilidades.

Opciones	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	5	5	41,67%	41,67%
Frecuentemente	4	9	33,33%	75,00%
A veces	1	10	8,33%	83,33%
Raras veces	2	12	16,67%	100,00%
Nunca	0	12	0,00%	100%
Total	12		100%	

Elaborado por: las autoras.

Figura 9: Destreza y habilidades.



Elaborado por: las autoras.

Análisis e interpretación.

De acuerdo con la encuesta aplicada a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito, el 41,67% manifestó que siempre cuenta con las destrezas y habilidades que demanda el lugar o puesto de trabajo, mientras que el 33,33% lo hace frecuentemente, el 16,67% rara vez, y el 8,33% a veces. La mayoría de los colaboradores se sienten generalmente competentes y cuentan con las destrezas necesarias para desempeñar su trabajo. Sin embargo, la presencia de respuestas menos positivas señala la importancia de evaluar y abordar cualquier brecha para mejorar la eficiencia y la satisfacción laboral.

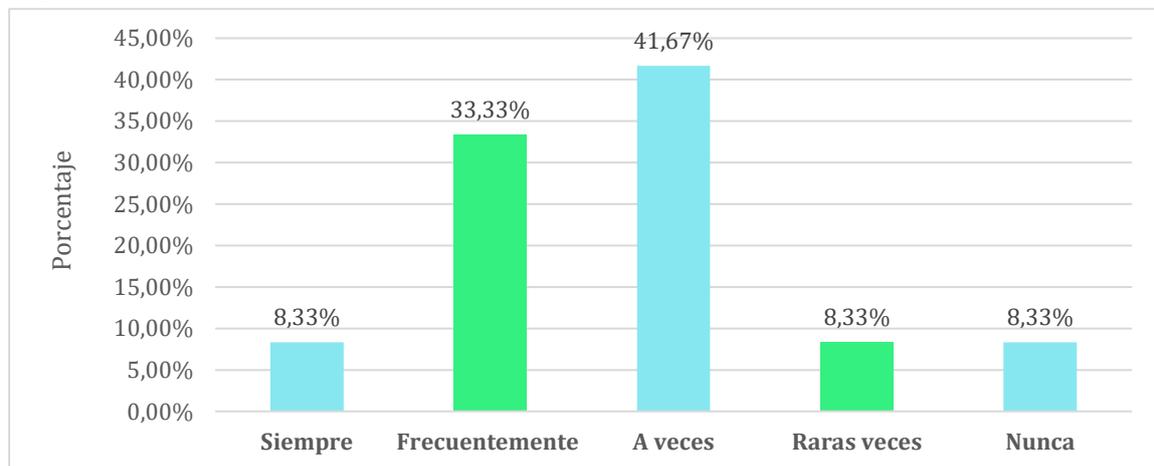
Pregunta 9. ¿Siente que su superior constantemente le proporciona la motivación necesaria para desempeñar su trabajo de manera efectiva y alcanzar sus metas profesionales?

Tabla 12. Motivación efectiva.

Opciones	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	1	1	8,33%	8,33%
Frecuentemente	4	5	33,33%	41,67%
A veces	5	10	41,67%	83,33%
Raras veces	1	11	8,33%	91,67%
Nunca	1	12	8,33%	100%
Total	12		100%	

Elaborado por: las autoras.

Figura 10: Motivación efectiva.



Elaborado por: las autoras.

Análisis e interpretación.

Según la encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay, el 41,67% indicó que a veces se les proporciona la motivación necesaria para desempeñar su trabajo de manera efectiva y alcanzar sus metas profesionales. El 33,33% respondió frecuentemente, lo que sugiere un nivel apreciado de apoyo y motivación por parte de los superiores. En cambio, el 8,33% respondió siempre, el 8,33% rara vez, y el 8,33% nunca, mostrando que no experimentan una falta de incentivos y apoyo necesario en su desempeño laboral.

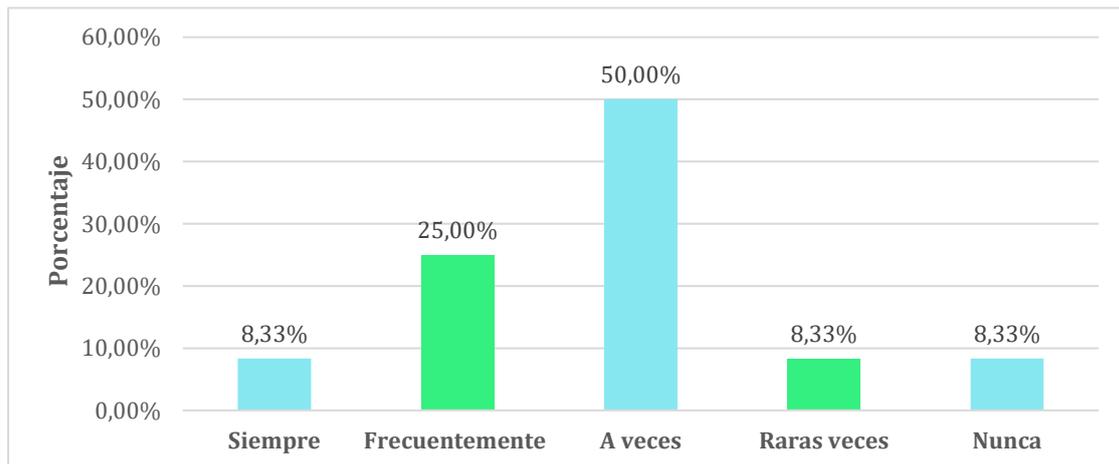
Preguntas 10. ¿Considera usted que su trabajo es reconocido por sus superiores en la cooperativa?

Tabla 13. Reconocimiento laboral.

Opciones	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	1	1	8,33%	8,33%
Frecuentemente	3	4	25,00%	33,33%
A veces	6	10	50,00%	83,33%
Raras veces	1	11	8,33%	91,67%
Nunca	1	12	8,33%	100%
Total	12		100%	

Elaborado por: las autoras.

Figuras 11: Reconocimiento laboral.



Elaborado por: las autoras.

Análisis e interpretación.

Según los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito, el 50% expresó que a veces se considera y reconoce su trabajo por parte de sus superiores en la cooperativa. El 25% respondió frecuentemente, el 8,33% siempre, el 8,33% rara vez y el 8,33% nunca. La presencia de estas respuestas indica que el reconocimiento es raro o nunca ocurre, y hay una minoría que siente que su trabajo no es suficientemente reconocido en algunas ocasiones por sus superiores.

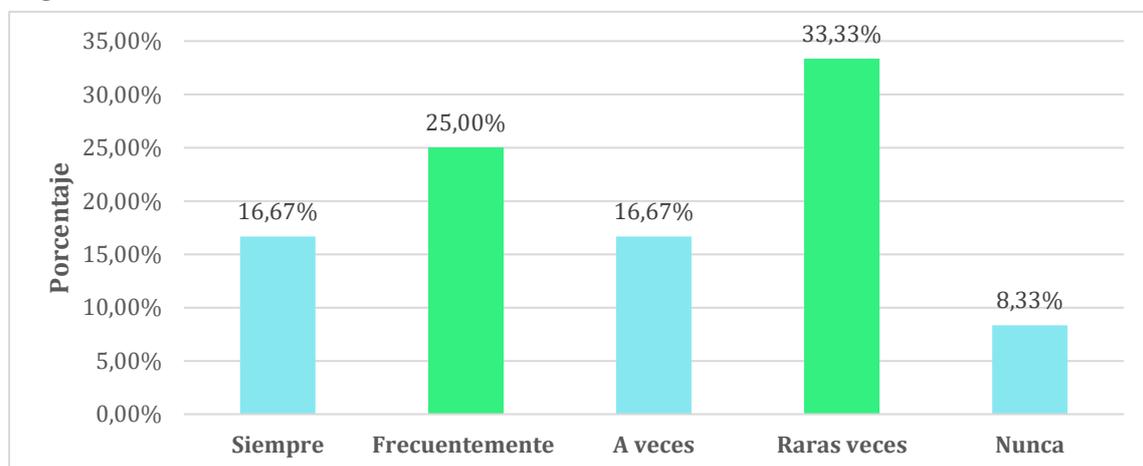
Pregunta 11. ¿Usted obtiene información clara, dependiendo de la actividad que se le encomiende realizar?

Tabla 14. Comunicación efectiva.

Opciones	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	2	2	16,67%	16,67%
Frecuentemente	3	5	25,00%	41,67%
A veces	2	7	16,67%	58,33%
Raras veces	4	11	33,33%	91,67%
Nunca	1	12	8,33%	100%
Total	12		100%	

Elaborado por: las autoras.

Figura 12: Comunicación efectiva.



Elaborado por: las autoras.

Análisis e interpretación.

Según los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito, se refleja que el 33,33% respondió que raras veces obtiene información clara y precisa, siendo una de las categorías más altas mientras que el 25% corresponde a frecuentemente, 16,67% indica que siempre, a veces obtienes información precisa. Sin embargo, existe un pequeño porcentaje del 8,33% que responde a nunca, sugiriendo una percepción de menos claridad en ciertas situaciones. En general, la mayoría de las actividades parecen abordarse con poca claridad en la empresa, pero existe una pequeña proporción de ocasiones en las que la claridad de la actividad puede ser un desafío.

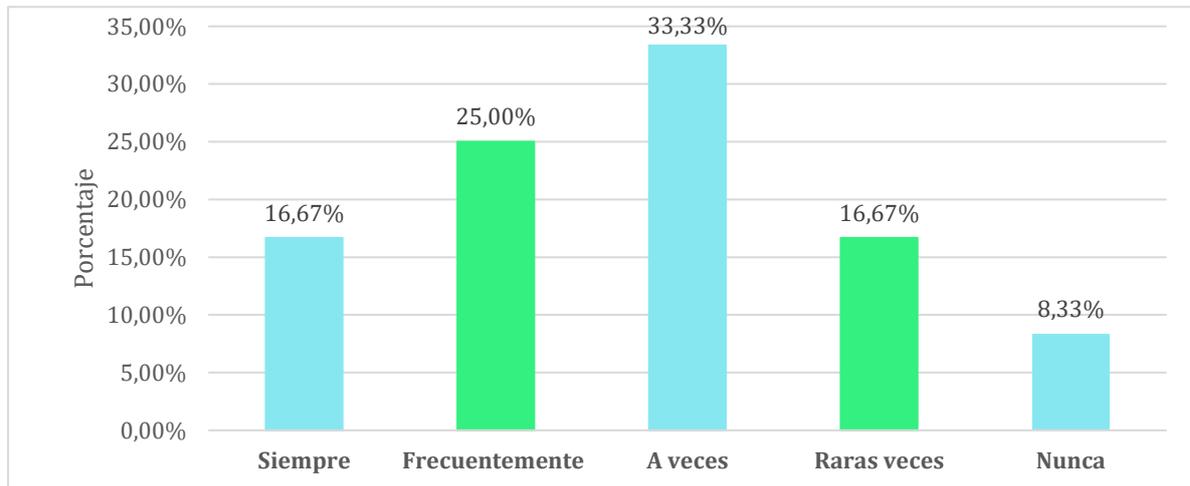
Pregunta 12. ¿Se le brinda la oportunidad de mantener una comunicación directa con todos los niveles de la organización?

Tabla 15. Comunicación directa.

Opciones	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	2	2	16,67%	16,67%
Frecuentemente	3	5	25,00%	41,67%
A veces	4	9	33,33%	75,00%
Raras veces	2	11	16,67%	91,67%
Nunca	1	12	8,33%	100%
Total	12		100%	

Elaborado por: las autoras.

Figura 13: Comunicación directa.



Elaborado por: las autoras.

Análisis e interpretación.

Según los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito, se brinda la oportunidad de mantener una comunicación directa con la organización. La mayoría esta oportunidad son a veces, con un 33,33%, indicando que existe en ocasiones, un 25% respondieron con frecuentemente. Sin embargo, un porcentaje significativo entre siempre (16,67%), raras veces (8,33%) y nunca sugiere que en ocasiones no se facilita la comunicación directa con todos los niveles de la organización. Esto puede tener implicaciones para la eficiencia de la comunicación en todos los niveles, y se requiere garantizar un flujo de información más específico y directo.

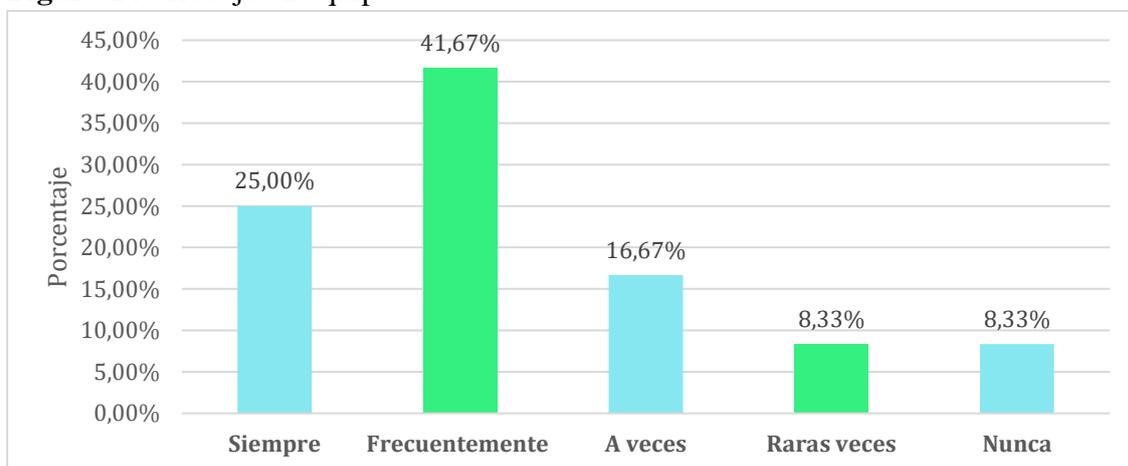
Pregunta 13. ¿Comparte usted activamente información cuando descubre nuevas formas o enfoques para llevar a cabo una tarea en beneficio de la cooperativa?

Tabla 16. Trabajo en equipo.

Opciones	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	3	3	25,00%	25,00%
Frecuentemente	5	8	41,67%	66,67%
A veces	2	10	16,67%	83,33%
Raras veces	1	11	8,33%	91,67%
Nunca	1	12	8,33%	100%
Total	12		100%	

Elaborado por: las autoras.

Figura 14: Trabajo en equipo.



Elaborado por: las autoras.

Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito muestran que un 41,67% comparte información frecuentemente cuando descubre nuevas formas de enfoques para la empresa, mientras que un 25% lo hace siempre. Sin embargo, también hay porcentajes relevantes entre a veces (16,67%), rara vez (8,33%) y nunca (8,33%), indicando que, en ciertas situaciones, la información sobre nuevas formas o enfoques puede no ser compartida tan activamente. Es esencial fomentar la colaboración y el intercambio de conocimientos dentro de la cooperativa para aprovechar al máximo las nuevas ideas y enfoques que puedan beneficiar a la organización.

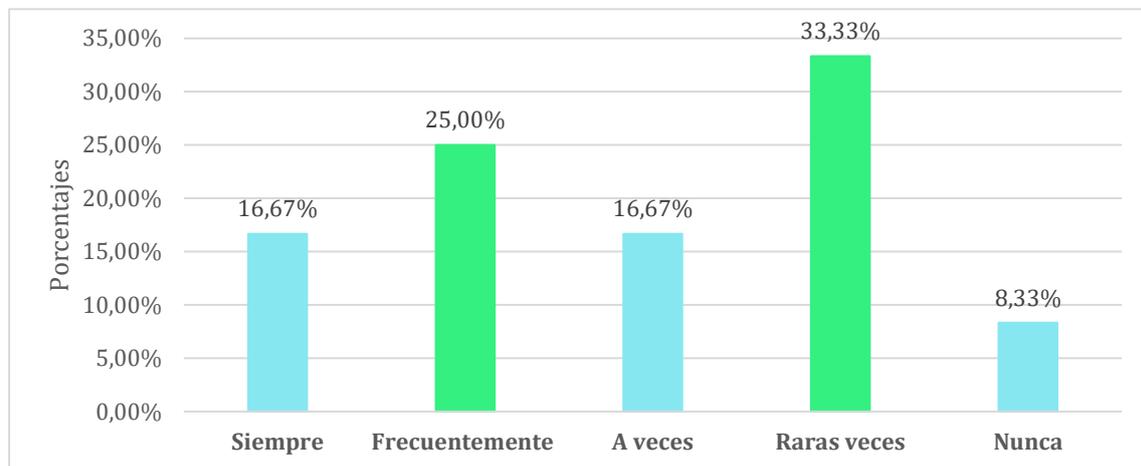
Pregunta 14. ¿Consideras que hay oportunidades para expresar tus opiniones y sugerencias en el entorno laboral?

Tabla 17. Expresión laboral.

Opciones	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	2	2	16,67%	16,67%
Frecuentemente	3	5	25,00%	41,67%
A veces	2	7	16,67%	58,33%
Raras veces	4	11	33,33%	91,67%
Nunca	1	12	8,33%	100,00%
Total	12		100%	

Elaborado por: las autoras.

Figura 15: Expresión laboral.



Elaborado por: las autoras.

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en la cooperativa de ahorro y crédito, el 33,33% de los participantes indicó que raras veces siente que hay oportunidad para expresar sus opiniones y sugerencias en el entorno laboral, mientras que el 25% es frecuentemente. Sin embargo, también se observa un 16,67% que responde siempre, mientras 8,33% rara vez y nunca. Estos porcentajes sugieren que, en general, existen situaciones en las que los trabajadores pueden percibir que la expresión de sus opiniones y sugerencias es menos accesible o menos alentada. Estos hallazgos indican áreas en las que la cooperativa podría mejorar para fomentar aún más la participación y la expresión de ideas por parte de los trabajadores.

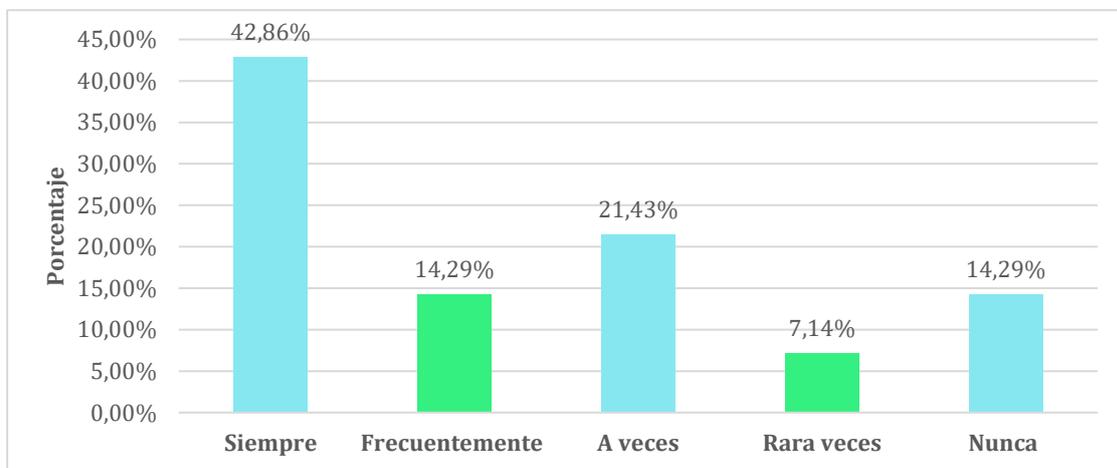
Preguntas 15. ¿Te sientes reconocido/a y valorado/a por tu trabajo en la cooperativa?

Tabla 18. Reconocimiento laboral.

Opciones	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	6	6	42,86%	42,86%
Frecuentemente	2	8	14,29%	57,14%
A veces	3	11	21,43%	78,57%
Rara veces	1	12	7,14%	85,71%
Nunca	2	14	14,29%	100,00%
Total	14		100%	

Elaborado por: las autoras.

Figuras 16: Reconocimiento laboral.



Elaborado por: las autoras.

Análisis e interpretación

Como resultado de la encuesta aplicada en la cooperativa de ahorro y crédito, el 42,86% de los participantes indicó que siempre se siente reconocido y valorado por su trabajo. El 14,29% lo experimenta con frecuencia, el 21,43% a veces, el 7,14% rara vez y el 14,29% nunca. Esto revela que hay un segmento de la población de trabajadores que no experimenta un reconocimiento y valoración constantes por su labor en la cooperativa. Se sugiere la necesidad de revisar y fortalecer las prácticas de reconocimiento y valoración dentro de la cooperativa de ahorro y crédito para mejorar áreas específicas dentro de la organización.

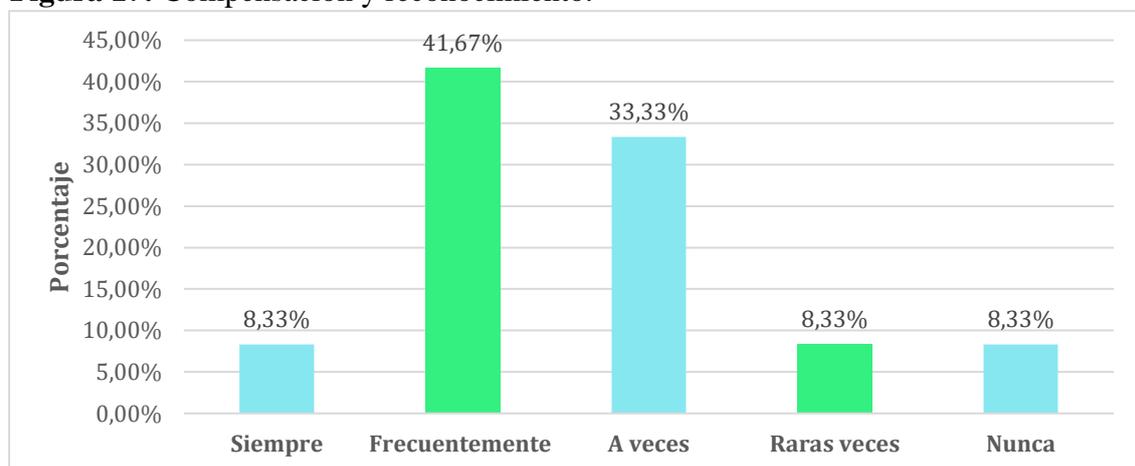
Pregunta 16. ¿Los directivos de las cooperativas brindan compensación como premios, reconocimientos o gratificación por la labor que realiza?

Tabla 19. Compensación y Reconocimiento.

Opciones	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	1	1	8,33%	8,33%
Frecuentemente	5	6	41,67%	50,00%
A veces	4	10	33,33%	83,33%
Raras veces	1	11	8,33%	91,67%
Nunca	1	12	8,33%	100,00%
Total	12		100%	

Elaborado por: las autoras.

Figura 17: Compensación y reconocimiento.



Elaborado por: las autoras.

Análisis e interpretación.

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito, el 41,67% manifiesta que frecuentemente los directivos brindan compensación en forma de premios, reconocimientos o gratificaciones, siendo el porcentaje más alto. El 33,33% indicó que a veces reciben este tipo de reconocimiento, mientras que el 8,33% lo experimenta siempre y otro 8,33% rara vez, y el 8,33% nunca recibe esta compensación. Hay un segmento que no experimenta este tipo de reconocimiento por parte de los directivos. Para fortalecer prácticas de reconocimiento y compensación, se sugiere enfocarse más en casos de bajos recursos y proporcionar información estratégica.

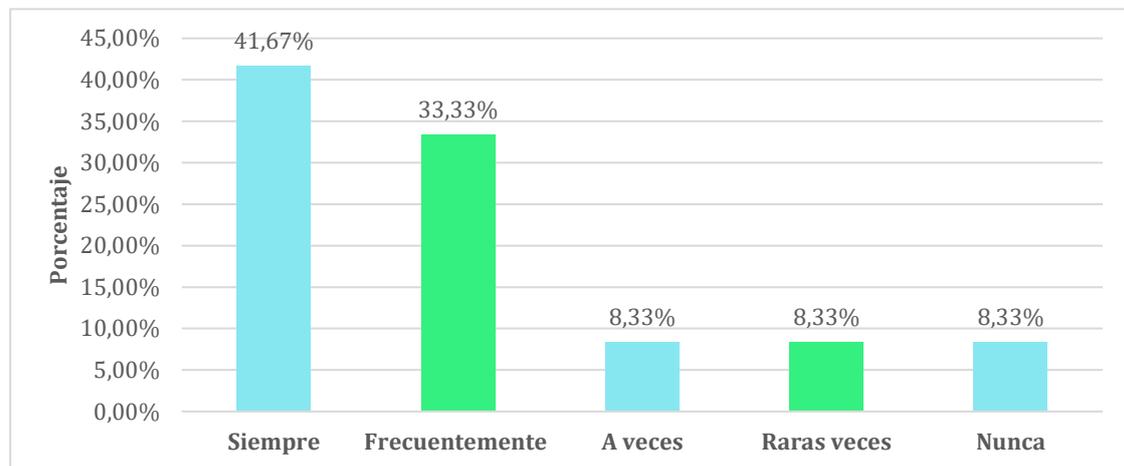
Preguntas 17. ¿Sientes que tu talento y destreza se aprovechan al máximo en tu rol actual en la cooperativa?

Tabla 20. Capacidad intelectual.

Opciones	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	5	5	41,67%	41,67%
Frecuentemente	4	9	33,33%	75,00%
A veces	1	10	8,33%	83,33%
Raras veces	1	11	8,33%	91,67%
Nunca	1	12	8,33%	100,00%
Total	12		100,00%	

Elaborado por: las autoras.

Figura 18: Capacidad intelectual.



Elaborado por: las autoras.

Análisis e interpretación

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito, el 41,67% expresó que siempre siente que su talento y destreza se aprovechan al máximo en su rol actual, mientras que el 33,33% lo experimenta frecuentemente, el 8,33% a veces, otro 8,33% rara vez y el 8,33% nunca siente que se aprovechan sus talentos. Este indicador es importante, ya que la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos con la utilización de sus talentos y destrezas en sus roles actuales, pero existe una proporción significativa que percibe oportunidades de mejora.

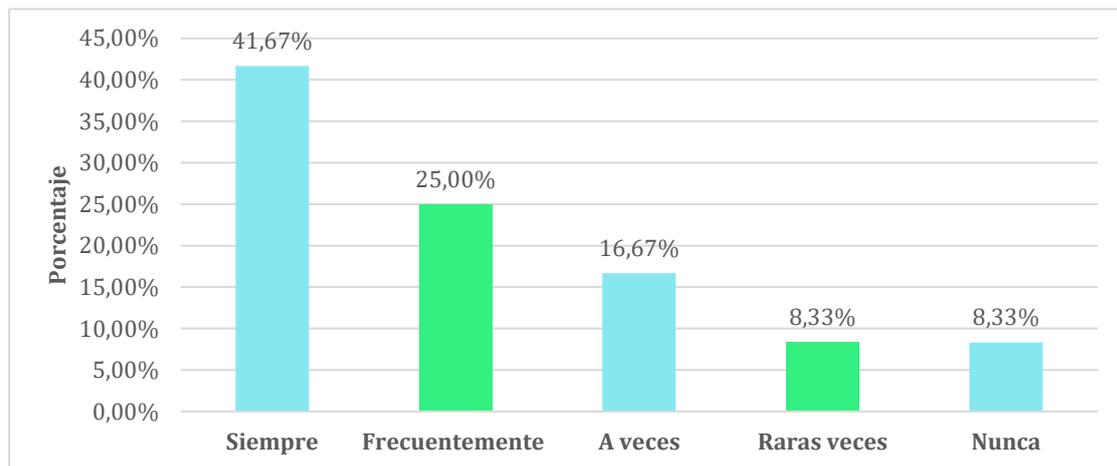
Pregunta 18. ¿La cooperativa brinda oportunidades suficientes para tu desarrollo profesional y crecimiento personal?

Tabla 21. Oportunidades de desarrollo profesional.

Opciones	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	5	5	41,67%	41,67%
Frecuentemente	3	8	25,00%	66,67%
A veces	2	10	16,67%	83,33%
Raras veces	1	11	8,33%	91,67%
Nunca	1	12	8,33%	100%
Total	12		100%	

Elaborado por: las autoras.

Figura 19: Oportunidades de desarrollo profesional.



Elaborado por: las autoras.

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay, el 41,67% manifestó que siempre se les brindan oportunidades suficientes para su desarrollo profesional y crecimiento personal, mientras que el 25% lo experimenta “Frecuentemente”, el 16,67% a veces, el 8,33% rara veces y el 8,33% nunca. Estos resultados indican que las oportunidades de desarrollo y crecimiento personal pueden ser menos frecuentes o incluso ausentes en ciertas ocasiones. Para fortalecer las iniciativas en la cooperativa, se sugiere mejorar la disponibilidad de estas oportunidades.

11.2. Aspectos positivos y negativo de la encuesta aplicada en la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay

A continuación, se presentan los aspectos negativos y positivos que se identificaron por medio de la aplicación de la encuesta a los trabajadores.

Tabla 22. Resumen de los resultados de la encuesta.

Positivos	Negativos
Cuenta con un puesto de trabajo y ambiente laboral, funcional.	No fomenta de forma innovadora el área de trabajo para aumentar la eficiencia y la creatividad.
Aplica estructura organizacional para los procedimientos del control de trabajos tanto interno o externos	No se recibe información oportuna dentro del área laboral por los trabajadores
Se realiza las destreza y habilidades dentro del lugar del trabajo	No se percibe iniciativas a resolver problemas de trabajo
Cumple con roles trabajo que demanda la cooperativa	No fomenta diálogos entre acuerdos
Brinda oportunidad de desarrollo profesional	No hay oportunidad de expresión o sugerencias en el entorno laboral
Si comparte información cuando descubre nuevas formas de resolver trabajos.	No les brinda la oportunidad de mantener una comunicación directa con todos los directivos

Elaborado por: las autoras

Este resumen nos indica que la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay se pudo determinar que tiene debilidades en el fomento de diálogos, y retrasos en la distribución de la información a nivel interno, ya que esto nos indica que no existen una comunicación en aspectos como, inciden el no perciben información adecuada en el área laboral, no mantiene una iniciativa al resolver futuros problemas, no les dan la oportunidad de tener una comunicación directa con el gerente de la sucursal, estos indicadores se pudo ver en la tabulación y resultados obtenidos de las encuesta realizadas, y representado en esta tabla (22) de resumen en la cual se está indicado los factores que afecta a la empresa.

11.3. Desarrollo de la Propuesta.

11.3.1. Título

Diseñar un Plan de Comunicación Interna para Fortalecer el Comportamiento Organizacional y el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.

11.3.2. Objetivo de la propuesta:

Diseñar un plan de comunicación interna centrado en las deficiencias identificadas en las incidencias del comportamiento organizacional y el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay a fin de abordar áreas críticas que afectan tanto la eficiencia operativa como el bienestar de los trabajadores.

11.3.3. Objetivos específicos de la propuesta:

- Analizar la matriz FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- Realizar la matriz cruzada, a partir de la información identificada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay a fin de reconocer las incidencias del Comportamiento Organizacional y Desempeño Laboral.
- Elabora un plan de comunicación interna donde se especifican las estrategias que se sugieren para logara el fortalecimiento del Comportamiento Organizacional y Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.

11.3.4. Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.

La cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY Ltda. Fue creada el 28 de junio de 2006 mediante el Acuerdo Ministerial de Bienestar Social N° 0022-SDRCC. Su principal función es brindar servicios de ahorro y crédito a la comunidad de Latacunga. Resalta entre el resto de empresas de esta índole por ser la primera institución financiera indígena netamente cotopaxense, y surgió por la iniciativa de los líderes indígenas del sector Zumbahua con la misión de mejorar las condiciones de vida de las comunidades y del pueblo en general.

Su sede matriz se encuentra ubicada en las calles Marco Aurelio Subía N° 17-06 y 5 de junio, junto al Terminal Terrestre de la ciudad. Abrió las puertas por primera vez el 26 de agosto de

2006 y desde entonces se ha dedicado a velar por el bienestar financiero de las comunidades indígenas, promoviendo el desarrollo económico y resguardo del capital. La primera agencia en el cantón el maná se inauguró el 24 de diciembre de 2006. Av. Gonzalo Albarracín calle lo álamos y san pablo, donde ofrecen los servicios financieros, incluyendo cuentas de ahorros y créditos, préstamos y otros productos, su enfoque es fortalecer al sistema crediticio y servir a sus socios y a la comunidad local, comprometidos con la gente ejecutando proyectos en beneficios de la salud, deporte, cultura ayudando a los sectores más vulnerables.

11.3.5. Misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.

Somos hombres y mujeres como tú, enfocados en impulsar el crecimiento socioeconómico del país.

11.3.6. Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.

Transformar los modelos tradicionales de inclusión financiera para contribuir al buen vivir.

11.3.7. Beneficios del plan de comunicación interna para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay:

- Optimización del Desempeño Laboral: mejorar la eficiencia y productividad de cada empleado en la cooperativa, impulsando un rendimiento laboral destacado.
- Capacitación para Mejorar Atención al Cliente: brindar capacitaciones continuas a los trabajadores para perfeccionar sus habilidades en atención al cliente, asegurando un servicio de calidad y satisfacción para los socios.
- Prevención de Información Incorrecta: implementar medidas para evitar la entrega de información errónea a los socios, garantizando la transparencia y confiabilidad en las comunicaciones.
- Transformación de Conductas Negativas: abordar y corregir conductas negativas que afecten el ambiente laboral, promoviendo un entorno positivo y colaborativo.
- Fortalecimiento de Conductas Positivas: reconocer y fortalecer las conductas positivas de los trabajadores, generando un impacto positivo en el clima laboral y la cooperación interna.

- Incremento de Confianza entre Trabajadores y Gerencia: fomentar la confianza mutua entre los empleados y la gerencia de la cooperativa, estableciendo una base sólida para la colaboración efectiva y el logro de objetivos comunes.

11.3.8. Alcance del plan de comunicación interna de mejora.

Todos los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay se beneficiarán de estas iniciativas, contribuyendo al desarrollo integral de la institución financiera.

11.3.9. Análisis situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.

A partir de los resultados de las encuestas aplicadas se generó un diagnóstico de las fortalezas y debilidades de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay. Este análisis permitió determinar el estado real de la cooperativa a fin de determinar cuál es el mejor plan de mejora que pueda ajustarse a la situación de la cooperativa. Este análisis se encuentra detallado en la siguiente matriz DAFO.

Tabla 23. Matriz DAFO para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.

Fortalezas	Debilidades
F1: Personal comprometido con los objetivos de la entidad financiera. F2: Trato personalizado a los clientes y socios de la cooperativa. F3: Manual de políticas y funciones actualizado. F4: Búsqueda constante de estrategias de innovación en materia económica.	D1: Escasa promoción y publicidad. D2: Falta de personal operativo. D3: Falta de protocolos de acción a situaciones cotidianas. D4: Carencia de apalancamiento financiero. D5: Poca agilidad en los tramites y procesos para la concesión de créditos.
Oportunidades	Amenazas
O1: Captación constante de nuevos socios y clientes.	A1: Cambio en el marco jurídico ecuatoriano. A2: Aumento de la delincuencia.

<p>O2: Aumento del mercado de pequeñas y medianas empresas presentes en la zona donde se ubica la sede de la cooperativa y sus sucursales.</p> <p>O3: Liquidez.</p> <p>O4: Automatización en el área de créditos.</p>	<p>A3: Incremento de la competencia en la zona de influencia.</p> <p>A4: Cambios constantes en las políticas de crédito SPES.</p>
---	---

Fuente: Elaborado por las autoras.

En base a este análisis se puede establecer las siguientes matrices de factores internos y externos que den paso a la generación de estrategias para mejorar los aspectos señalados en el proceso de encuestas.

Tabla 24. Matriz de evaluación de los factores Internos.

Matriz de evaluación de los factores Internos.			
Factores	Peso	Calificación	Valor ponderado
FORTALEZA	0,11	4	0,44
Personal comprometido con los objetivos de la entidad financiera.	0,10	4	0,40
Trato personalizado a los clientes y socios de la cooperativa	0,08	3	0,24
Manual de positivas y funciones actualizado.	0,10	3	0,30
Búsqueda constante de estrategias de innovación en materia económica	0,12	4	0,48
DEBILIDADES			
Escasa promoción y publicidad.	0,10	1	0,1
Falta de personal operativo	0,11	1	0,11
Falta de protocolos de acción a situaciones cotidianas.	0,08	2	0,16
Carencias de apalancamiento financiero	0,08	1	0,08

Poca agilidad en los trámites y proceso para la contención de créditos.	0,12	2	0,24
	1		2,55

Fuente: Elaborado por las autoras.

Tabla 25. Matriz de evaluación de factores Externos.

Matriz de evaluación de los factores Externos.			
Factores	Peso	Calificación	Valor ponderado
OPORTUNIDADES			
Capacitación constante de nuevos socios y clientes	0,13	4	0,52
Aumentar empresas presentes en la zona donde se ubica la sede de la cooperativa y sus sucursales.	0,12	3	0,36
Liquidez	0,11	4	0,44
Automatización en el área de créditos	0,12	3	0,36
AMENAZAS			
Cambio en el marco jurídico ecuatoriano	0,13	2	0,26
Aumento de la delincuencia	0,14	1	0,14
Incremento de la competencia en la zona de influencias.	0,13	1	0,14
Cambios constantes en las políticas de crédito SPES.	0,12	1	0,12
	1		2,34

Fuente: Elaborado por las autoras.

Estas matrices pueden cruzarse para establecer si existen relaciones sólidas entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral mediante la identificación de estas fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, se podrá percibir si existes incidencias dentro de la cooperativa de ahorro y crédito, así poder establecer estrategias, que ayuden al mejoramiento de las actividades en la siguiente matriz cruzada se va a reflejar.

Tabla 26. Matriz FODA cruzada.

<p style="text-align: center;">Factores externos</p> <p style="text-align: center;">Factores internos</p>	<p>Oportunidades.</p> <p>O1: Capacitación constante de nuevos socios y clientes</p> <p>O2: Aumentar empresas presentes en la zona donde se ubica la sede de la cooperativa y sus sucursales</p> <p>O3: Liquidez</p> <p>O4: Automatización en el área de créditos</p>	<p>Amenazas.</p> <p>A1: Cambio en el marco jurídico ecuatoriano</p> <p>A2: Aumento de la delincuencia</p> <p>A3: Incremento de la competencia en la zona de influencias.</p> <p>A4: Cambios constantes en las políticas de crédito SPES.</p>
<p>Fortalezas.</p> <p>F1: Personal comprometido con los objetivos de la entidad financiera.</p> <p>F2: Trato personalizado a los clientes y socios de la cooperativa</p> <p>F3: Manual de positivas y funciones actualizado.</p> <p>F4: Búsqueda constante de estrategias de innovación en materia económica</p>	<p>Estrategia FO</p> <p>F1-O1 Implementar programas de formación en comunicación efectiva para todos los niveles</p> <p>F2-O4: Establecer canales de retroalimentación y sugerencias para fomentar una comunicación abierta de ideas.</p> <p>F3-O4: Establecer un protocolo claro para abordar desacuerdos y mejorar la colaboración entre los equipos.</p>	<p>Estrategia FA</p> <p>F1-A4: Establecer reuniones regulares de equipo y actualizaciones para mantener a todos informados.</p> <p>F4- A3: Integrar Soluciones de Herramientas Tecnológicas.</p> <p>F4- A3: Analizar Indicadores de Eficiencia Operativa</p>
<p>Debilidades</p> <p>D1: Escasa promoción y publicidad.</p> <p>D2: Falta de personal operativo</p> <p>D3: Falta de protocolos de acción a situaciones cotidianas.</p> <p>D4: Carencias de apalancamiento financiero</p>	<p>Estrategia DO</p> <p>D2-O1: Ofrecer programas de capacitación continua.</p> <p>D3-O4: Establecer un protocolo claro para abordar desacuerdos.</p> <p>D1-O1: Establecer un Espacio para la Generación de Ideas.</p>	<p>Estrategia DA</p> <p>D1- A3: Establecer un Espacio Virtual o Físico para la Generación de Ideas y Colaboración Creativa.</p> <p>D3- A4: Implementar Programas de Formación en Comunicación Efectiva.</p> <p>D4- A1: Establecer Reuniones Regulares de Equipo y Actualizaciones.</p>

D5: Poca agilidad en los trámites y proceso para la contención de créditos.	D5- A3: Implementar Revisiones Periódicas de Desempeño.	
---	---	--

Fuente: Elaborado por las autoras.

Esta matriz cruzada proporciona una visión detallada de los factores internos y externos que afectan a la cooperativa financiera, así como las estrategias correspondientes para aprovechar oportunidades y mitigar amenazas, así como para fortalecer la comunicación interna y superar las debilidades. Se destaca la importancia de la capacitación continua para el personal, la promoción de una comunicación abierta y la adopción de tecnología para mejorar la eficiencia operativa. También se subraya la necesidad de establecer protocolos claros para abordar desafíos y promover la innovación en todos los niveles de la organización. Para establecer estos protocolos se proponen las siguientes estrategias:

Tabla 27. Estrategias a implementar en el plan de comunicación interna para promover una Cultura de Comunicación Abierta.

Estrategia.	Objetivo	Se logrará	Enfoque
Implementar Programas de Formación en Comunicación Efectiva para Todos los Niveles	Mejorar las habilidades de comunicación en todos los niveles de la organización	Mayor claridad en la comunicación, reducción de malentendidos y fortalecimiento de relaciones laborales	Desarrollo de habilidades de comunicación.
Establecer Canales de Retroalimentación y Sugerencias para Fomentar una Comunicación Abierta de Ideas	Crear un ambiente donde los empleados se sientan cómodos al expresando sus ideas.	Promoción de la participación activa y generación de ideas innovadoras.	Fomento de la expresión abierta

Fuente: Elaborado por las autoras.

Tabla 28. Estrategias a implementar en el plan de comunicación interna para el reconocimiento laboral y valoración.

Estrategia.	Objetivo	Se logrará	Enfoque
Diseñar un Sistema de Reconocimiento que Celebre los Logros Individuales y de Equipo.	Fomentar un ambiente de reconocimiento y valoración.	Incrementar el nivel de motivación y satisfacción en el entorno laboral.	Creación de un sistema de reconocimiento efectivo.
Implementar Revisiones Periódicas de Desempeño que Incluyan Reconocimiento y Retroalimentación Constructiva.	Evaluar el desempeño de manera integral y constructiva.	Mejora continua, desarrollo profesional y alineación con metas organizativas.	Integración de reconocimiento en procesos de evaluación.

Fuente: Elaborado por las autoras.

Tabla 29. Estrategias a implementar en el plan de comunicación interna para la gestión de conflictos y mejora de relaciones laborales.

Estrategia.	Objetivo	Se logrará	Enfoque
Ofrecer Programas de Capacitación en Gestión de Conflictos y Resolución de Problemas.	Mejorar la capacidad de los empleados para abordar conflictos de manera efectiva.	Fomentar un Ambiente laboral caracterizado por la armonía y colaboración	Mejora las habilidades de gestión efectiva en conflictos.
Establecer un Protocolo Claro para Abordar Desacuerdos y Mejorar la	Facilitar la resolución rápida y efectiva de desacuerdos.	Mejora en la colaboración y eficiencia operativa.	Establecimiento de procesos claros.

Colaboración entre los Equipos.			
---------------------------------	--	--	--

Fuente: Elaborado por las autoras.

Tabla 30. Estrategias a implementar en el plan de comunicación interna para la mejora de la comunicación interna.

Estrategia.	Objetivo	Se logrará	Enfoque
Implementar Herramientas Tecnológicas para Facilitar la Comunicación Interna.	Mejorar la eficiencia y efectividad de la comunicación interna.	Flujo de información más rápido y coordinación efectiva.	Modernización de procesos de comunicación.
Establecer Reuniones Regulares de Equipo y Actualizaciones para Mantener a Todos Informados.	Promover la transparencia y mantener a los empleados informados.	Mayor alineación y comprensión de los objetivos organizativos.	Establecimiento de una Comunicación constante y transparente

Fuente: Elaborado por las autoras.

Tabla 31. Estrategias a implementar en el plan de comunicación interna para el desarrollo de habilidades blandas.

Estrategia.	Objetivo	Se logrará	Enfoque
Ofrecer Programas de Capacitación Continua para el Desarrollo de Habilidades Blandas.	Fortalecer las habilidades como liderazgo, empatía e inteligencia emocional.	Empleados más adaptativos y colaborativos.	Desarrollo personal y profesional.
Facilitar Talleres y Actividades que Promuevan el Liderazgo,	Reforzar habilidades específicas que contribuyan al éxito organizativo.	Mejora en la calidad del liderazgo y relaciones interpersonales.	Fortalecimiento de habilidades específicas.

Empatía y la Inteligencia Emocional.			
--	--	--	--

Fuente: Elaborado por las autoras.

Tabla 32. Estrategias a implementar en el plan de comunicación interna para incentivar la innovación y creatividad.

Estrategia.	Objetivo	Se logrará	Enfoque
Implementar un Programa de Incentivos con el Objetivo de estimular Propuesta Innovadoras.	Estimular la creatividad y la iniciativa entre los empleados.	Creación de ideas innovadoras para mejorar procesos.	Fomento de la creatividad.
Establecer un Espacio Virtual o Físico para la Generación de Ideas y Colaboración Creativa.	Establecer un ambiente propicio para la innovación.	Facilitar la colaboración y generación de nuevas ideas.	Creación de entornos y espacios colaborativos.

Fuente: Elaborado por las autoras.

Tabla 33. Estrategias a implementar en el plan de comunicación interna para incentivar la evaluación y ajuste continuo.

Estrategia.	Objetivo	Se logrará	Enfoque
Implementar Encuestas Periódicas para Evaluar la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional.	Obtener retroalimentación directa de los empleados.	Reconocimiento de áreas de mejora y ajustes en función de las necesidades.	Retroalimentación continua.

Analizar Indicadores de Eficiencia Operativa y Realizar Ajustes Según los Resultados Obtenidos.	Evaluar y perfeccionar la eficiencia operativa.	Ajustar estrategias para optimizar procesos y alcanzar metas.	Promoción de la mejora continua y adaptabilidad.
---	---	---	--

Fuente: Elaborado por las autoras.

11.4. Plan de Acción.

Todas estas estrategias podrán ser aplicadas a través del siguiente plan de acción, que está orientada a tomar responsabilidades dentro del área laboral, como acciones que requiere dentro de la misma cooperativa.

Tabla 34. Plan de acción para Promover una Cultura de Comunicación Abierta.

Estrategia.	Responsable.	Acciones.
Implementar Programas de Formación en Comunicación Efectiva.	Departamento de Recursos Humanos.	Reconocer requerimientos de capacitación. Colaborar con expertos en comunicación. Planificar Sesiones Periódica de Entrenamientos
Establecer Canales de Retroalimentación y Sugerencias.	Equipo de Gestión.	Crear plataformas para retroalimentación. Fomentar reuniones abiertas. Reconocer y recompensar sugerencias valiosas.

Fuente: Elaborado por las autoras.

Tabla 35. Plan de acción para el reconocimiento laboral y valoración.

Estrategia.	Responsable.	Acciones.
Diseñar un Sistema de Reconocimiento.	Departamento de Recursos Humanos.	Investigar mejores prácticas. Implementar sistema de premios. Comunicar claramente criterios de reconocimiento.
Implementar Revisiones Periódicas de Desempeño.	Supervisores y Recursos Humanos	Establecer calendario de revisiones. Integrar reconocimiento en evaluaciones. Ofrecer comentarios constructiva.

Fuente: Elaborado por las autoras.

Tabla 36. Plan de acción para la gestión de conflictos y mejora de relaciones laborales.

Estrategia.	Responsable.	Acciones.
Ofrecer Programas de Capacitación en Gestión de Conflictos.	Equipo de Formación.	Reconocer requisitos particulares. Contratar expertos en gestión de conflictos. Impartir talleres y sesiones prácticas.
Establecer un Protocolo Claro para Abordar Desacuerdos.	Área de Recursos Humanos.	Desarrollar protocolo de resolución. Comunicar protocolo a todos los empleados. Evaluar su efectividad y ajustar según sea necesario.

Fuente: Elaborado por las autoras.

Tabla 37. Plan de acción para la mejora de la comunicación interna.

Estrategia.	Responsable.	Acciones.
Integrar Soluciones de Herramientas Tecnológicas.	Equipo de Tecnología y Comunicación.	Seleccionar y configurar herramientas. Proporcionar capacitación sobre su uso. Monitorear la adopción y realizar ajustes.
Establecer Reuniones Regulares de Equipo y Actualizaciones.	Jefes de Departamento.	Organizar encuentros periódicos. Proporcionar agendas claras y actualizaciones. Fomentar la participación activa.

Fuente: Elaborado por las autoras.

Tabla 38. Plan de acción para el desarrollo de habilidades blandas.

Estrategia.	Responsable.	Acciones.
Ofrecer Programas de Capacitación Continua.	Departamento de Desarrollo Organizacional.	Identificar áreas clave de habilidades blandas. Contratar facilitadores especializados. Medir el impacto de los programas.
Facilitar Talleres y Actividades.	Responsable de Desarrollo de Personal.	Diseñar talleres prácticos. Integrar actividades en la rutina laboral. Evaluar la evolución de las habilidades blandas.

Fuente: Elaborado por las autoras.

Tabla 39. Plan de acción para incentivar la innovación y creatividad.

Estrategia.	Responsable.	Acciones.
Desarrollar un Programa de Incentivos.	Departamento de Recursos Humanos y Departamento de Innovación.	Definir criterios para incentivos. Lanzar programa de incentivos. Evaluar regularmente la participación.
Establecer un Espacio para la Generación de Ideas.	Equipo de Innovación.	Establecer plataforma virtual o física. Fomentar sesiones regulares de lluvia de ideas. Implementar mecanismos para evaluar y aplicar ideas.

Fuente: Elaborado por las autoras.

Tabla 40. Plan de acción para la evaluación y ajuste continuo.

Estrategia.	Responsable.	Acciones.
Realizar Encuestas de Manera Regular.	Departamento de Recursos Humanos.	Diseñar encuestas de satisfacción. Analizar resultados y áreas de mejora. Comunicar y tomar medidas basadas en los hallazgos.
Analizar Indicadores de Eficiencia Operativa	Equipo Ejecutivo y Analistas de Datos.	Definir Métricas Claves. Monitorear y analizar regularmente los datos. Ajustar estrategias según los resultados obtenidos.

Fuente: Elaborado por las autoras.

12. IMPACTOS TÉCNICOS, SOCIALES, Y ECONÓMICO

Impacto Técnico

La revisión detallada de los resultados de la encuesta pone de manifiesto la existencia de diversos aspectos que, en conjunto, pueden tener un impacto técnico significativo en el funcionamiento de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay. En primer lugar, se evidencia la necesidad imperante de evaluar y potenciar la eficiencia operativa, dado que una proporción considerable de los trabajadores no siempre percibe el grado de comodidad necesario para llevar a cabo sus funciones diarias de manera eficaz. Este hallazgo sugiere la importancia de implementar medidas específicas que optimicen las condiciones laborales y, por ende, impulsen la productividad general.

Adicionalmente, la identificación de situaciones en las cuales la información no se comparte de manera ideal subraya desafíos potenciales en la comunicación interna de la cooperativa. La resolución de estos obstáculos podría tener un impacto directo en la eficiencia y coordinación entre los distintos departamentos y niveles de la organización. Asimismo, el análisis revela una percepción variada sobre el fomento de formas innovadoras de trabajar, lo que señala la oportunidad de fortalecer iniciativas que estimulen la creatividad y la adopción de enfoques vanguardistas en las tareas cotidianas.

El impacto técnico de la revisión de los resultados de la encuesta involucro cambios muy importantes en los procesos optimizado la eficiencia operativa, y mejora en la comunicación interna y el fomento de la innovación en la forma de trabajar, creativamente, de los trabajadores de la cooperativa.

Impacto Social

En el ámbito social, la cooperativa enfrenta desafíos notables relacionados con la comunicación abierta y el reconocimiento. A pesar de que existen instancias en las que se fomenta el diálogo abierto y la búsqueda de soluciones consensuadas, se identifican casos en los cuales los trabajadores sienten que sus opiniones carecen de reconocimiento o valoración por parte de sus superiores. Esta percepción podría tener repercusiones negativas en el bienestar emocional y la moral de los empleados, afectando potencialmente la cohesión social y la satisfacción laboral en el entorno cooperativo.

Además, la percepción de falta de reconocimiento constante y valoración resalta la necesidad de fortalecer prácticas de reconocimiento dentro de la cooperativa. La implementación de estrategias específicas para reconocer y valorar el aporte individual de los trabajadores puede contribuir a mejorar la cultura organizacional y fortalecer los lazos sociales dentro de la cooperativa.

El impacto social que tubo fue el fortalecimiento y mejora en el diálogo la búsqueda de soluciones consensuadas, mejorando la potencialidad en la toma de decisiones así poder adquirir una mejor preparación en el área laboral, creando un ambiente propio donde se pudo generar como destreza y habilidades, que son aprovechada tener una mejor atención a los clientes ya sea en la innovación que se tiene y mantener una buena comunicación interna en la cooperativa.

Impacto Económico

En el ámbito económico, el análisis de la encuesta subraya la importancia de centrarse en la eficiencia y productividad laboral. La mejora de la comodidad en el entorno laboral y la optimización de la comunicación interna no solo pueden tener un impacto positivo inmediato en la eficiencia operativa, sino que también tienen el potencial de traducirse en beneficios económicos a largo plazo para la cooperativa. La eficiencia laboral está directamente vinculada con la eficacia de las operaciones, lo que puede influir en la posición competitiva y la sostenibilidad financiera de la cooperativa en el mercado.

Adicionalmente, abordar la percepción de falta de reconocimiento y valoración puede contribuir a la retención de talento y aumentar la satisfacción laboral, factores que tienen consecuencias económicas directas. Un equipo motivado y satisfecho tiende a ser más productivo y comprometido, lo que puede traducirse en un rendimiento económico más sólido y en una mayor estabilidad financiera para la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay.

La economía es un importante ya que ayuda a consolidar a los desafíos financiero identificado donde se enfocó en la productividad operativa en la eficiencia operativa laborar no solo tiene el potencial de generar beneficios económicos inmediatos al mejorar las eficiencias, sino que, también contribuyendo en la retención de talento y la satisfacción laboral, proporcionando un rendimiento financiero sólido y sostenibles a largo plazo, que ayuda a la cooperativa a tener un rendimiento económico estable .

13. PRESUPUESTO PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO:

Tabla 41: Presupuesto para la elaboración del proyecto.

Actividades	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Gastos para diseño del proyecto			
Cuaderno	2	\$2,00	\$4,00
Resma de papel bond	5	\$4,50	\$22,50
Diseño de encuesta	1	\$0,25	\$0,25
Aplicación de encuesta	12	\$0,15	\$1,80
Impresiones	175	\$0,10	\$17,50
Anillados	3	\$5,00	\$15,00
Subtotal			\$60,80
Gastos para transporte alimentación			
Gastos de transporte	23	\$2,00	\$46,00
Alimentación	23	\$3,00	\$69,00
Subtotal			\$115,00
Equipos y materiales			
Internet(horas)	150	\$0,60	\$90,00
Pendrive	1	\$15,00	\$15,00
Laptop	1	\$600,00	\$600,00
Subtotal			\$705,00
Imprevistos 10%			\$70,50
Costo del proyecto de investigación			\$951,30

Fuente: Elaborado por las autoras.

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

14.1 Conclusiones.

Después de llevar a cabo la encuesta dirigidas a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito sumak kawsay con el objetivo de analizar el comportamiento organizacional se identificó en los análisis y de resultados de resumen de positivos y negativos se pudo verificar que no mantiene una comunicación afectiva dentro es evidente que existe un compromiso y una desmotivación generalizada entre los trabajadores, no obstante, en las encuesta ha revelado en áreas de trabajo no existen una participación entres, trabajadores expresaron inquietudes sobre la claridad y efectividad de la informaciones que reciben en base a la comunicación, esto sugiere que la cooperativa pueda beneficiarse de mejorar sus canales de comunicación interna

Los factores determinantes incidencias del desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito fueron identificados en el análisis del resumen tabla de positivo y negativos se pudo ver que el factor determinantes es la comunicación que no existen dentro de la cooperativa es la falta de motivación hacia los trabajadores, donde se puede visualizar que no cuentas con reconocimientos afectivos al momento de realizar actividades, principales causas a este factor ya que, con esta identificación se pudo realizar una retroalimentación y construcción esencial para el desempeño laboral se tomó como iniciativas de mejora para las transparencias en la comunicación ya que esto puede permitir ah que tenga una fluidez más rápida y tomar decisiones ágiles dentro de la organización.

El diseño el plan de comunicación interna ayudó mucho en poder contribuir en las falencias que tiene la cooperativa en estrategias de mejorar el comportamiento y el desempeño laboral, que ayudaron a resolver problemas de comunicación interna, como la fortalezas las debilidades la oportunidades y las amenazas, se analizó una matriz cruzada, donde la comunicación interna, esta fueron analizadas y ayudaron a contribuir al desarrollo de sus actividades diaria, a tener una mejor efectividad, no solo en área de trabajo a la vez poder tener orientaciones ah que ayuden a la cooperativa a tener mejor atención a sus socios y personas que presiden sus servicios.

15.2 Recomendaciones.

1. Se recomienda al Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay llevar a cabo los planes de mejora y acción, de manera que el incremento de la productividad de la cooperativa pueda ser evidenciado en el menor tiempo posible tras la mejora del ambiente laboral.

2. Se recomienda realizar un constante monitoreo y evaluación de la productividad de la cooperativa y la satisfacción laboral de sus trabajadores, a fin de determinar falencias de manera temprana que permitan reestructurar los planes de mejora y acción de manera oportuna.

3. Se sugiere tener una comunicación más efectiva con los trabajadores ya que este le ayudara a mejora ambiente laboral cada día, a tener una armonía más efectiva en el cumplimiento de las tareas asignadas ya que este es un factor importante en la organización, que contribuirá al desarrollo del servicio que brinda a la atención de sus clientes.

4. Brindar oportunidad a sus trabajadores de formar parte de opinión de trabajo o sugerencias en beneficio de la cooperativa donde pueda dar expectativas fundamentales de sus conocimientos adquiridos que contribuirá en generar la confianza de realizar un buen trabajo asignado por el área encargado, y tener una relación más efectiva en la toma de decisiones.

En conjunto, la implementación de estas recomendaciones puede contribuir significativamente a mejorar la eficiencia operativa, la satisfacción laboral y la cohesión en la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay, fortaleciendo así su posición en el mercado y su impacto positivo en la comunidad.

15. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aira , M. (2016). *Las instituciones y sus incidencias en el comportamiento organizacional*.
Revista Negotium,11(33),99-110
- Arias – gomes , j, villasis - keever, m. angel , miranda-novela, m.g (2016).*El protocolo de investigación y la población de estudios*. Revista alergía mexico,63(2),201-206
<https://doi.org/10.29262/ram,v63i2.181>.
- Alle, M .(2017).*Comportamiento organizacional: como lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias* (2 Ed). Buenos Aires , Argentina: Garnica. <https://eco.biblio.unc.edu.ar/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=23739>
- Ballestin B., & Fabrequez, S (2018). *Las prácticas de investigación cualitativa* UOC
- Carlos Escudero, Liliana Cortez (2017). *Técnica y métodos cualitativos para la investigación Científica*: colección,editorial. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/cap>.
- Castro. F, & Brito, S. (2017). *Influencias del clima laboral en el desempeño de funcionarios de Negocios del segmento exclusivos de una empresa bancaria en lima-2016*. Tesis universidad san Ignacio de Loyola, administración, lima
- Carrillo, A, Galazar. S.,& Guayasamin, C. (2019). *Características culturales entre una cooperativa de ahorro y crédito ecuatoriano y leyes sector cooperativa nacional*.(UTE,ED),
Revista científica de economía y negocio,10(2).
- Campos, H., Espinoza, R., y Zambrano, M. (2016): *El comportamiento organizacional y sus Influencias en la calidad y productividad de la organización*, Revista Caribe de Ciencias Sociales from Servicios Intercontinentales SL, Bibliographic, data for series Maintaine Ed by Lisette Villamizar.
- Carlos Ramos Galarza los alcances de una investigación ISSN1390-9592 ISSN-L 1390 -681X:

File:(PDF) Los Alcances de una Investigación (reserachgaye.net)

- Coba Molina, E, M Díaz Córdoba, J, F., & tapia panchi E.p (2020). *Impacto de los principios cooperativas en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano*. Revista de ciencias sociales 26(2), 192-205. <https://doi.org/10.31876/rsc.v26i2.32434>
- Cruz Sánchez, E. (06 de diciembre de 2016). *Factores del comportamiento Organizacional* <http://tustextos.com/ely/factores-del-comportamiento-organizacional/>
- Diaz, V., & Calzadilla, A. (2016). Articulo científicos, tipos de investigación y productividad científica. Redalyc,14(1).
- Díaz, J.L. (2016). *Diagnóstico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la caja Maynas, Iquitos, periodo 2016*. Universidad científica del Perú
- Daniel Rojas, jaquelin vilau, mercede carnejo (2018): *la instrumentación de los métodos empíricos en los investigadores potenciales de la carrera pedagógicas* http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962018000200238
- Figuroa, G. F., Paladines, J., Paladines, J., & Caicedo, C . R. (2017) . *Modelo de plan estratégicos de sistema para la gestión y organización atraves de una plataforma informática*. (U.E Manabi, Ed) 3 Ciencias.
- Choque, R. (2019). *Comportamiento Organizacional*. Universidad Peruana Unión.82 http://www.academia.edu/40920663/comprtamiento_organizacional.
- Irondo José. 2007. Clima Laboral. Contexto de Gestión. <http://www.orgames.org/contexto.htm> Revisado el 18 de julio del 2017.
- Karina García, R , Erica Prado, V, Rosa Salazar, C, Jacinto Mendoza, R (2018). *Cooperativa De ahorro y crédito del ecuador y sus incidencias en la corfomancios del capital social (2012-2016)*.ISSNN,07981015 <http://www.revistaespacios.com/a18v39n28/a18v39n28p32.pdf>

- Leticia Alvarado (2021). *Comportamiento Organizacional 2 Edición. Miembro de la cámara nacional de México*
- Luque, A., & Peñaherra, J. (2020). *Cooperativa de ahorro y crédito en ecuador: el desafío de ser cooperativas*. edición complutense.
- Morejón, M. (2018). *Comportamiento organizacional: análisis de su aplicación en la Administración Pública. Revista Enfoques: Ciencia Política y Administrativa Publics*,16(29),5http://www.revistaenfoques.cl/index.php/revistauno/article/view/483/pdf_81
- Morales, A. (2018). *El time cooperativa de ahorro y crédito del ecuador a través de la historia revista observatorio de la economía latinoamericana*⁷
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/sistema-cooperativoecuador.html>Morales.
- Otálora, J., Borda, J., Escobar, A. (2016). *Sistemas de gestión de costos en las cooperativas de ahorro y crédito de Barranquilla. Cuadernos de Contabilidad*, 17(44), 349-375.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6033784>.
- Pérez, E. (2017). *Prácticas de curso de economía de la empresa*. Madrid: Editorial Universitaria Ramon Areces.
- Quispe. (2017). *Clima laboral y Nivel Laboral del Personal que labora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Agencia Wachaq- Cusco*, 2017. Lima.
- Rivera, D, Hernández, J, Forgiony, J, Bonilla, N.& Rozo, A. (2018). *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional Forgiony, JIaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud*. Colombia. *Revista 133espacio*,39(16),17
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n16/18391617.html>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. O.(2017). *Métodos científicos de indagación u de construcción del*

conocimiento Revista EAD,82pp.179 200.<https://doi.org/10.21158//01208160.n82.2071>. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>

Robbins, Stephen P. *et al. comportamiento oraganizacional*.17^a ed cuidad de mexico:Mexico Prearson, 2017. Print.

Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*. 22(2): 161- 166.

Soto, N. (2019). Comportamiento Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajos de la Unidad de Postgrado de Educación – UNHEVAL2019 [Tesis de grado Universidad de Huanuco] <http://repositorio.udh.edu.pe/bistream/handle/123456789/2388/soto2DGA> [RRO%2c%2ONARASHINA%2OGINAT.pdf? =1&isAlloWed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bistream/handle/123456789/2388/soto2DGA)

Superintendencias de Economía Popular y Solidaria. (2020). *Organización supervisados por la Superintendencias de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de dateas <https://www.dateas.cpm/es/explore/organizaciones-ecuador>

Terán, G, Montenegro, b, García, V, Realpe, I, Villareal, f. & Fernández, A (2017). Diagnostico *de las variables del comportamiento organizacional en farmacia de Sangolquí Ecuador*. *Revista cubana de Investigación Biomédicas*, 36(1)

Tamara Otzen & Carlos Manterola Tamara (2017) *Técnica de muestreo sobre una población a estudio* *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232, 2017. [art37.pdf](#) (conicyt.cl)

Uruchima Rivera Yolanda Beatriz (2019). Plan de incentivos no financieros como herramienta para el mejoramiento de la productividad” <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4873/1/Uruchima%20Rivera%20Yolanda%20Beatriz.pdf>