



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“FACTORES INTERNOS QUE INCIDEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE Y VISIÓN
DE LOS ANDES”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingenieras Comerciales.

Autoras:

Oña Velasquez Luz Estefania
Saca Plasencia Fanny Gricelda

Tutora:

Ing. Borja Brazales Yadira Paola

Latacunga – Ecuador

Agosto - 2018

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Oña Velasquez Luz Estefania declaro ser autora del presente proyecto de investigación “FACTORES INTERNOS QUE INCIDEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE Y VISIÓN DE LOS ANDES”, siendo la Ing. Borja Brazales Yadira tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



.....

Oña Velasquez Luz Estefania

C.C. 050397037-8

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Saca Plascencia Fanny Gricelda declaro ser autora del presente proyecto de investigación “FACTORES INTERNOS QUE INCIDEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE Y VISIÓN DE LOS ANDES”, siendo la Ing. Borja Brazales Yadira tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



.....

Saca Plascencia Fanny Gricelda

C.C. 050439026-1

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

En calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“FACTORES INTERNOS QUE INCIDEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE Y VISIÓN DE LOS ANDES”, de Oña Velasquez Luz Estefania y Saca Plascencia Fanny Gricelda de la carrera de Ingeniería Comercial, 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 Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Julio de 2018

Tutora:



.....
Ing. Yadira Paola Borja Brazales
C. C. 050278683-3

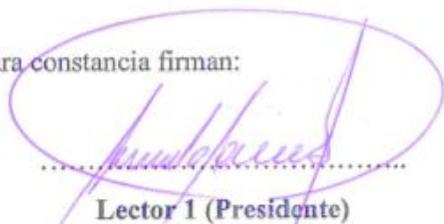
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.

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 cuanto, el o los postulantes: Luz Estefania Oña Velasquez y Fanny Gricelda Saca Plascencia con el título de Proyecto de Investigación “FACTORES INTERNOS QUE INCIDEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE Y VISIÓN DE LOS ANDES” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

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

Latacunga, 27 de Julio del 2018

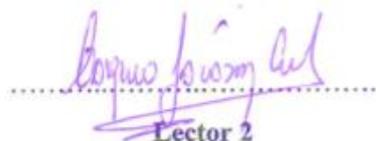
Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)

Ing. Milton Marcelo Cárdenas

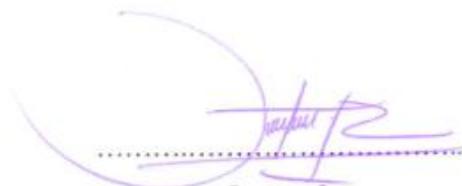
C.C. 050181033-7



Lector 2

Eco. Cesar Patricio Salazar Cajas

C.C. 050184369-2



Lector 3

Ing. Roberto Carlos Arias Figueroa

C.C. 050212373-0

AGRADECIMIENTO

En el presente proyecto de graduación, quiero extender un inmenso agradecimiento a Dios por darme la vida, a mis padres Ramiro, Marianita por el apoyo incondicional que me brindaron tanto moral y económicamente, a mi/s hermano/as que siempre han estado ahí apoyándome en el transcurso de mi vida a Jorge Luis que forma parte ella, ellos quienes han sido el motor fundamental que impulsaron que continúe con mis sueños, anhelos y sobre todo por su amor infinito que me han brindado.

Agradezco a mi tutora Ing. Yadira Borja y Eco. Patricio Salazar por impartirme su conocimiento, experiencia y sobre todo por tener paciencia y guiarme a lo largo de este proyecto y así culminar con éxito esta etapa de mi vida académica.

A la vez también agradezco a mis docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi que compartieron sus conocimientos, mismos que me serán útiles para mi vida profesional.

Estefanía Oña

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a DIOS por protegerme en todo el trayecto de mi vida y mi carrera agradezco también el haberme dado fuerza suficiente para luchar por lo que siempre he anhelado conseguir.

A mis padres Luis Fernando y María Rosa a ustedes por ser el pilar fundamental en todo el trayecto de mi carrera y mi vida agradezco su comprensión y su amor incondicional. No ha sido sencillo el camino, pero gracias a su apoyo económico, moral y a su confianza puedo decir que la meta fue cumplida.

A mi hermana/o Diana y Cristian por siempre contar con ustedes y darme el apoyo que necesitaba en los momentos difíciles.

A Diego gracias por todo tu amor y apoyo, por estar siempre al pendiente de lo que necesitaba y en estos momentos por brindarme su apoyo económico y moral.

Agradezco a mi tutora Ing. Yadira Borja que, con su paciencia, sus conocimientos y experiencia ha sabido guiarnos a lo largo de este proyecto y así culminarlo con éxito.

También quiero hacer un extensivo y profundo agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme sus puertas y permitirme realizar una profesión ya que esto me servirá para toda mi vida.

Fanny Saca

DEDICATORIA

Este proyecto de graduación lo dedico a mi Dios por guiarme por el buen camino a mis padres Ramiro y Marianita, quienes me apoyaron en todo lo que necesitaba, por inculcarme valores que me servirán para toda mi vida, a mi hermano Juan Carlos, mis hermanas Elizabeth, Lisbeth, a Jorge Luis y a mis queridos sobrinos Ian e Iker quienes fueron un soporte y apoyo absoluto en mi vida académica y personal.

Y a toda mi familia, mis compañeros y docentes quienes me supieron brindar consejos y apoyo moral.

Mi familia me inspira a tener aspiraciones muy grandes, de igual manera sin duda son mi referencia para el presente y futuro por todo ello este triunfo es para ustedes y por ustedes.

Estefanía Oña

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico a ti mi Dios que supiste guiarme por el buen camino me diste sabiduría para superar las barreras presentadas en mi vida.

Con mucho amor y cariño a ustedes mis padres amados Luis y María que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. Gracias Papá y Mamá por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí. Aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor por todo esto este trabajo que me costó hacerlo es por ustedes, y con mucho amor, y agradecimiento se los dedico.

A mi hermana/o Diana y Cristian por todo su apoyo y por estar conmigo en las buenas y en las malas los quiero con todo mi corazón

A Diego mi dedicatoria es por todo lo que me has apoyado, has estado conmigo en todo momento gracias por la lucha constante que día a día haces por mí.

A mis abuelitos que a pesar de tener momentos difíciles siempre están al pendiente de mi aconsejándome y brindándome todo su apoyo.

Fanny Saca

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Título: “Factores internos que inciden en el clima organizacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne y Visión de los Andes”

Autoras:

Oña Velasquez Luz Estefania
Saca Plasencia Fanny Gricelda

RESUMEN

En el presente proyecto de investigación se determinó los factores internos determinantes en el clima organizacional de los colaboradores de las COAC's Virgen del Cisne y Visión de los Andes. Considerando que en la actualidad las organizaciones no toman en cuenta el bienestar de los colaboradores, provocando así un bajo rendimiento en sus actividades. El principal objetivo de la investigación es detectar las falencias que existen en aspectos como: autonomía, presión, ayuda e innovación al mismo tiempo se investigó las dimensiones del clima organizacional, como son: comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales, toma de decisiones, entorno físico y adaptación al cambio, mismos que son pilares fundamentales para las organizaciones públicas y privadas. Por tanto, fue necesario realizar el trabajo de campo, mediante el tipo de investigación descriptiva y documental lo que permitió describir de forma correcta la situación actual de las organizaciones mencionadas, con el enfoque cuantitativo permitió la medición numérica y se efectuó el análisis estadístico, se aplicó la técnica encuesta cuyos instrumentos de medición fueron de los autores Koys & Decottis (factores internos); Chiang, Nuñez y Salazar (dimensiones del clima organizacional). Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario fueron analizados mediante la aplicación del estadístico Chi-cuadrado y el Modelo Logit en el programa SPSS, se verifica la relación entre la autonomía y presión sobre la comunicación interna, toma de decisiones, el grado de asociación medido a través del coeficiente de contingencia arrojo como resultado que el factor presión incide en la comunicación interna en un 57,60%, el factor de autonomía incide en la toma de decisiones en un 29,20%. Mediante el modelo estadístico Logit se contrastó los resultados anteriores, verificando una relación inversamente proporcional en la comunicación interna y toma de decisiones y los factores autonomía y presión.

Palabras claves: Factores internos, Dimensiones, Clima Organizacional.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

TITLE: “Internal factors that affect the organizational climate of the Savings and Credit Cooperatives Virgen del Cisne and Visión de los Andes”

Authors:

Oña Velasquez Luz Estefania
Saca Plasencia Fanny Gricelda

ABSTRACT

In the present research project, the internal factors determinants in the organizational climate of the collaborators of the COAC's Virgen del Cisne and Visión de los Andes were determined. Considering that at present the organizations do not take into account the welfare of the collaborators, thus causing a low performance in their activities. The main objective of the research is to detect the shortcomings that exist in aspects such as: autonomy, pressure, help and innovation at the same time the dimensions of the organizational climate were investigated, such as: internal communication, recognition, interpersonal relationships, decision making, environment physical and adaptation to change, which are fundamental pillars for public and private organizations. Therefore, it was necessary to carry out the fieldwork, through the type of descriptive and documentary research, which allowed us to correctly describe the current situation of the aforementioned organizations, with the quantitative approach allowed the numerical measurement and the statistical analysis was carried out. applied the survey technique whose measurement instruments were from the authors Koys & Decottis (internal factors); Chiang, Nuñez and Salazar (organizational climate dimensions). The results obtained from the application of the questionnaire were analyzed by applying the Chi-square statistic and the Logit Model in the SPSS program, verifying the relationship between autonomy and pressure on internal communication, decision-making, the degree of association measured Through the coefficient of contingency thrown as a result that the pressure factor affects internal communication in 57.60%, the autonomy factor affects decision making in 29.20%. Using the Logit statistical model, we contrasted the previous results, verifying an inversely proportional relationship in internal communication and decision making and the factors autonomy and pressure.

Keywords: Internal Factors, Dimensions, Organizational Climate.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de **Ingeniería Comercial** de la **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**: Oña Velasquez Luz Estefania y Saca Plasencia Fanny Gricelda, cuyo título versa “**FACTORES INTERNOS QUE INCIDEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE Y VISIÓN DE LOS ANDES**”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Julio del 2018

Atentamente,

Lic. Edison Marcelo Pacheco Pruna
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 050261735-0



CENTRO
DE IDIOMAS

www.utc.edu.ec

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido /San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
DEDICATORIA.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
ÍNDICE GENERAL	xiii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS	xviii
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.	2
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	3
3.1 Beneficiarios directos:	3
3.2 Beneficiarios indirectos.	3
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
5. OBJETIVOS	5
5.1 Objetivo general	5
5.2 Objetivos específicos.....	5
6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA.....	6
6.1 Antecedentes.....	6
6.2 Definiciones del clima organizacional.	8

6.2.1	Importancia del clima organizacional.....	10
6.2.2	Características del clima organizacional.	11
6.2.3	Tipos de clima organizacional.....	11
6.2.4	Dimensiones del clima organizacional.....	13
7.	Factores internos del clima organizacional.	14
7.1	Ambiente de la Empresa.....	14
7.2	Ambiente Interno vs. Externo.....	14
8.	Análisis del instrumento de medición para dar factibilidad al estudio.....	16
8.1.	Instrumentos de investigación.....	19
9.	PREGUNTA CIENTÍFICA.....	20
10.	METODOLÓGIA.....	20
10.1	Enfoque.....	20
10.2	Métodos.....	21
10.3	Tipo de investigación.....	21
10.4	Técnicas.....	21
10.5	Población y muestra.....	22
10.6	Unidad de Estudio.....	22
10.7	Validación de la encuesta (instrumento).....	22
10.8	Nivel de confiabilidad.....	22
11.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	23
11.1	Resultados de encuestas.....	23
11.2	Prueba Chi- cuadrado.....	51
11.2.1	Valoración de la Escala de Likert.....	51
11.2.2	Resumen del coeficiente de contingencia.....	56
11.2.3	Regresión Logística (Logit).....	56
12.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
12.1	Conclusiones.....	61

12.2 Recomendaciones	62
13. BIBLIOGRAFÍA	63
14. ANEXOS	66
Anexo 1: Oficio enviado al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.	66
Anexo 2: Oficio enviado al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de los Andes.	67
Anexo 3: Árbol de problemas.....	68
Anexo 4: Encuesta dirigida a colaboradores	69
Anexo 5: Curriculum Vitae	71
Anexo 6: Curriculum Vitae	72
Anexo 6: Fotografías	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Número de colaboradores de las COAC's.	3
Tabla 2: Número de clientes de las COAC's.	3
Tabla 4: Tipos de clima organizacional	12
Tabla 5: Dimensiones del clima organizacional.....	13
Tabla 6: Factores internos del clima organizacional.	15
Tabla 3: Población y Muestra.....	22
Tabla 7: Nivel de confiabilidad	23
Tabla 8: Autonomía.....	23
Tabla 9: Autonomía.....	25
Tabla 10: Autonomía.....	26
Tabla 11: Presión.....	27
Tabla 12: Presión.....	28
Tabla 13: Presión.....	29
Tabla 14: Ayuda	30
Tabla 15: Ayuda	31
Tabla 16: Ayuda	32
Tabla 17: Innovación.....	33
Tabla 18: Innovación.....	34
Tabla 19: Comunicación Interna	35
Tabla 20: Comunicación Interna	36
Tabla 21: Comunicación Interna	37
Tabla 22: Comunicación Interna	38
Tabla 23: Reconocimiento.....	39
Tabla 24: Reconocimiento.....	40
Tabla 25: Reconocimiento.....	41
Tabla 26: Reconocimiento.....	42
Tabla 27: Relaciones Interpersonales.....	43
Tabla 28: Relaciones Interpersonales	44
Tabla 29: Toma de Decisiones	45
Tabla 30: Toma de Decisiones	46
Tabla 31: Entorno Físico	47
Tabla 32: Entorno Físico	48

Tabla 33: Entorno Físico	49
Tabla 34: Adaptación al Cambio.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Autonomía	24
Figura 2: Autonomía	25
Figura 3: Autonomía	26
Figura 4: Presión	27
Figura 5: Presión	28
Figura 6: Presión	29
Figura 7: Ayuda.....	30
Figura 8: Ayuda.....	31
Figura 9: Ayuda.....	32
Figura 10: Innovación	33
Figura 11: Innovación	34
Figura 12: Comunicación Interna.....	35
Figura 13: Comunicación Interna.....	36
Figura 14: Comunicación Interna.....	37
Figura 15: Comunicación Interna.....	38
Figura 16: Reconocimiento	39
Figura 17: Reconocimiento	40
Figura 18: Reconocimiento	41
Figura 19: Reconocimiento	42
Figura 20: Relaciones Interpersonales	43
Figura 21: Relaciones Interpersonales	44
Figura 22: Toma de Decisiones.....	45
Figura 23: Toma de Decisiones.....	46
Figura 24: Entorno Físico.....	47
Figura 25: Entorno Físico.....	48
Figura 26: Entorno Físico.....	49
Figura 27: Adaptación al Cambio	50
Figura 28: Resumen grado de asociación.....	56

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto: “FACTORES INTERNOS QUE INCIDEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE Y VISIÓN DE LOS ANDES”

Fecha de inicio: 16 Octubre 2017

Fecha de finalización: Julio 2018

Lugar de ejecución: Cooperativas de ahorro y crédito Virgen del Cisne y Visión de los Andes

Parroquia: La Matriz y sucursales

Cantón: Latacunga

Provincia: Cotopaxi

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia: Ingeniería en Comercio

Proyecto de investigación vinculado: Ninguno

Equipo de Trabajo:

Tutor de Titulación:

Ing. Yadira Borja Brazales

Investigadoras:

- Oña Velasquez Luz Estefania
- Saca Plascencia Fanny Gricelda

Área de Conocimiento: Ciencias Administrativas

Línea de investigación: Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

Sub líneas de investigación de la Carrera: Talento humano

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.

El presente proyecto de investigación tiene como propósito conocer los factores internos que inciden en el clima organizacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne y Visión de los Andes.

Se establece que el clima organizacional si se desarrolla de manera positiva se logrará adquirir beneficios tanto como para los colaboradores y como para las organizaciones, en caso contrario esto afectará a las empresas generando problemas incluso pudiendo llevarle a la quiebra. Una de las principales falencias de las organizaciones es el no tomar en cuenta los sentimientos, los valores, de los colaboradores, la calidad y el servicio que otorga la empresa hacia los usuarios o clientes externos.

La utilidad del proyecto de investigación es el crear antecedentes que permitan estimular nuevas investigaciones acerca de los factores internos de modo que se fomente el conocimiento requerido y a su vez cooperar en el medio que se desenvuelve la organización frente a otras organizaciones existentes, analizar los resultados y determinar los factores internos que inciden mayormente en cada una de las COAC's las cuales son importantes para dar una mejora que garantice el desarrollo sostenible, generando espacios de discusión partiendo de los resultados que se espera entregar con el presente proyecto investigativo.

A nivel práctico con el desarrollo de la investigación se podrá alcanzar los objetivos planteados que servirán como punto de referencia a los directivos de las COAC's para que refuercen y brinden mejoramiento al clima organizacional de sus colaboradores.

También resulta novedoso porque anteriormente no se tienen registros de estudios sobre los factores internos del clima organizacional en las COAC's en estudio, este proyecto permite tomar mejores decisiones, mejorar el ambiente laboral, buscar métodos de prevención y resolución de problemas.

En conclusión, la investigación es factible porque se cuenta con los permisos de los representantes legales de las COAC's para su ejecución, su desarrollo permitirá obtener beneficios y bienestar laboral.

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

3.1 Beneficiarios directos:

Como beneficiarios directos tenemos directivos y colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne; Visión de los Andes".

Tabla 1: Número de colaboradores de las COAC's.

COAC's	Número de colaboradores
Virgen del Cisne	79
Visión de los Andes	60
Total	139

Fuente: COAC's Virgen del Cisne; Visión de los Andes

Elaborado por: Las Investigadoras

3.2 Beneficiarios indirectos.

Los beneficiarios indirectos del desarrollo de este proyecto de investigación son todos los clientes de las COAC's.

Tabla 2: Número de clientes de las COAC's.

COAC's	Número de Clientes
Virgen del Cisne	237
Visión de los Andes	180
Total	417

Elaborado por: Las Investigadoras

4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El desconocimiento acerca de los factores internos que inciden en el clima organizacional es una de las causas que tienen muchas de las instituciones para su crecimiento exitoso, por ello se puede decir que, los factores internos que inciden en el clima organizacional deben ser analizados, los mismos que generan valor en los colaboradores de las cooperativas.

Las instituciones públicas y privadas deben tener conocimiento sobre las actitudes que tengan los colaboradores:

El mundo empresarial es el éxito que radica en saber satisfacer, oportunamente, las necesidades de los usuarios, con eficiencia, eficacia, y estar cerca de ellos, y para ello es fundamental el talento humano competente, porque los funcionarios que laboran en las organizaciones son los que están en contacto permanente con los clientes y deben saber captar sus inquietudes. (Fernández & Guayasamin, 2013)

Actualmente, las entidades enfrentan cambios constantes a los cuales tienen que adaptarse para subsistir, importantes empresas mundiales se preocupan por mejorar el clima organizacional para sus trabajadores y obtener óptimos resultados para alcanzar los objetivos de la empresa.

En la provincia de Cotopaxi no existe un estudio propio basado en los factores internos del clima organizacional, por la falta de atención a dicho tema, de aquí parte los problemas que se van presentando en las organizaciones y estas no sean resueltos en su momento y se vuelven en problemas difíciles de resolver.

En una de las dos Cooperativas de Ahorro y Crédito caso de estudio se realizó una observación directa en donde se evidenció que:

Como causas se identifican la carencia de capacitaciones en los colaboradores, inadecuada relaciones interpersonales, existencia de individualismo, comunicación ineficiente, las actividades encomendadas no son cumplidas con éxito debido a que existe continua rotación de personal, a la vez los colaboradores no reciben un incentivo por algún logro alcanzado,

esto conlleva a que dentro de la cooperativa genere un mal ambiente laboral. Luego de identificar los efectos que generan el problema, se propone como alternativa de solución en las COAC's: Virgen del Cisne; Visión de los Andes plantear recomendaciones que permitan de manera oportuna controlar y corregir dicha situación en la que actualmente se encuentran las organizaciones.

En las cooperativas de ahorro y crédito se debe aplicar un estudio periódico acerca de los factores internos que inciden en el personal, como parte integrante de las mismas y establecer mejoras continuas que les permita vincularse en las diferentes actividades de las empresas, sin que exista desinterés por parte de los colaboradores y así alcanzar un ambiente armónico e integral.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo general

Determinar los factores internos que determinan el clima organizacional en las cooperativas de ahorro y crédito Virgen del Cisne y Visión de los Andes.

5.2 Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente la información acerca de los factores internos que inciden en el clima organizacional.
- Aplicar el instrumento de medición de los factores internos mediante instrumentos de medición de Koys & Decottis (factores internos) Chiang, Salazar & Nuñez (dimensiones del clima organizacional).
- Analizar los resultados del instrumento aplicado, por medios de los estadísticos Chi-cuadrado y modelo Logit.

6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

6.1 Antecedentes

El clima organizacional al ser uno de los factores de mayor incidencia en los colaboradores, es necesario que las instituciones realicen constantemente una evaluación, ya que el mismo afecta directamente al rendimiento de los colaboradores, a la vez generan resultados positivos y negativos, por ello es de suma importancia realizar una actualización constante de la información de los colaboradores como lo afirma (Chiavenato, 2000) Una organización es “un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella”. (P. 57) Por esto el clima organizacional es relevante para dar mayor realce a una institución.

La característica de una organización es que esta constituida por dos o más personas quienes tiene un objetivo en común y se enfocan en ello, con el fin de poder alcanzar cada una de las actividades y ser colaborativos dentro de la misma. Por ello, uno de los motivos para realizar un estudio de clima organizacional, es que se asume que el desempeño de los colaboradores no es el adecuado para cubrir con las necesidades de los clientes, a través de esto se puede determinar que los empleados satisfechos de una organización son propensos a generar resultados positivos, ya que incrementa la productividad, teniendo en cuenta que el clima organizacional tiende a dominar conocimientos de los colaboradores de su entorno laboral y como este influye en las actividades diarias de cada uno de ellos y por esto el clima organizacional es:

Es un tópico que se plantea desde la década de los sesenta, junto con el surgimiento del comportamiento organizacional, el desarrollo organizacional y la teoría de sistemas aplicados al estudio de las organizaciones. Su análisis está integrado por un conjunto de factores expresados en términos de componentes, dimensiones, categorías y variables, que permiten su estudio según los propósitos planteados en la investigación. (Mujica, 2007)

El clima organizacional es un tema que apareció con el surgimiento del comportamiento organizacional y otros temas, el cual se forma de varios factores, mismo que permite un mayor entendimiento para realizar una investigación. También se constituye de los procesos organizativos de gestión, y de transformación como lo aseveran (Hodgeths & Altman, 1987) “plantearon que el clima está referido a las percepciones del personal, con respecto al ambiente interno de la organización donde se desempeñan las funciones que sirven de fuerza fundamental para influir en la conducta del hombre” (P.9)

Lo antes mencionado es confirmado por (Goncalves, 2009) quien señala:

Que la percepción del trabajador involucra la estructura y procesos que ocurren en un medio laboral, para comprender el concepto de clima organizacional el autor destaca los siguientes elementos: el clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo; estas características son percibidas directas o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio. Además, tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

Todo lo anterior da a entender que el clima organizacional es el conjunto de percepciones que se comparten con las personas dentro de un ambiente laboral esto a través de componentes sociales (políticas, normas, reglamentos, desempeño de roles y funcionamiento de los grupos de trabajo).

En síntesis, se destaca que en la actualidad el tema de clima organizacional es de gran relevancia para las instituciones públicas o privadas, que buscan un mejoramiento del clima organizacional, y a la vez incremento de la productividad.

Conforme a (Brunet, 1987) el concepto de clima organizacional “fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960”. (P.94) Por ello el concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestlt y la escuela funcionalista.

Precisamente, la apreciación tratada en ese ambiente específico:

El clima influye de forma conflictiva en la conducta o comportamiento del trabajador, por que la persona no es idónea para tomar decisiones en el ejercicio de las labores asignadas, del mismo modo, no tiene la visión y creatividad para mejorar y potenciar sus habilidades dentro de la organización siendo menos productivo. (Garcia R & Ibarra V, 2016)

Según (Chiavenato, 2012) señala que El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Así mismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos factores estructurales; además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas factores sociales (P.75).

Por ello, una de las razones para realizar el estudio de clima organizacional, es que se asume que el desenvolvimiento de los colaboradores no es el adecuado para cubrir con las necesidades de los clientes, a través de esto podemos determinar que los empleados satisfechos dentro de una organización son propensos a generar mayores resultados positivos, ya que se aumenta su productividad, teniendo en cuenta que el clima organizacional tienden a dominar conocimientos de los colaboradores de su entorno laboral y como este influye en las actividades diarias de cada uno de ellos.

6.2 Definiciones del clima organizacional.

Desde un punto de vista el clima incide con las condiciones físicas del lugar de trabajo es decir las instalaciones, así como en el tamaño, la estructura y las políticas de recursos humanos que repercuten directa o indirectamente en la persona.

El concepto motivación en el nivel individual conduce al de clima organizacional en el nivel organizacional. Los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de adaptación,

el cual se refiere no solo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y autorrealización. (Chiavenato, 2000)

Es decir que el clima organizacional está enfocado dentro del ambiente interno entre los miembros que conforman una organización, el cual está ligado estrechamente con el grado de motivación con el personal que labora dentro del mismo. Por lo tanto, el clima organizacional tiene relación con los valores y necesidades de las personas, sus actitudes, aptitudes y motivación.

En la sociedad actual es de vital importancia que todas las instituciones de cualquier índole conserven un ambiente organizacional favorable, ya que uno de los elementos primordiales es el de talento humano dentro del proceso productivo, se debe mantener un clima excelente donde los colaboradores se sientan a gusto sabiendo que sus expectativas se cumplen, permitiendo que alcancen un mejor nivel de vida, alcanzando sus objetivos personales y organizacionales, adicional a esto podemos establecer que los factores que se relacionan en el clima organizacional se vinculan con su calidad de vida y desarrollo profesional dentro de la empresa, por ello es importante que cada institución independientemente de la naturaleza de sus actividades cuente con un clima favorable.

Cuando un nuevo personal aporta con su contingente en cualquier organización, debe percibir un ambiente de organización de acuerdo a las características de las actividades de la mismas; las variables que se puede tomar en cuenta dentro del clima organizacional puede ser el ambiente físico, características estructurales, ambiente social, características personales y el comportamiento organizacional en donde todos los factores interactúan para que los colaboradores puedan desempeñarse de la mejor manera, ante esta circunstancia como resultado tenemos que mientras una organización cuente con un clima organizacional más favorable obtendrá mejores resultados y por ende una ventaja ante sus competidores.

El clima organizacional es una estructura en donde se comparten diferentes opiniones de los colaboradores iniciando desde los niveles jerárquicos más altos hasta el rango más bajo, ya que la investigación de clima organizacional pretende satisfacer las necesidades personales y organizacionales, es decir que actividades crean valor, que tiempo perduran y como estas inciden en el comportamiento de talento humano por

ello es primordial que se obtenga información directa de los colaboradores. “El clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden constituir su personalidad” (Brunet, 1987).

Lo que quiere decir que cada individuo u organización, tiene su propia esencia de dar valor a diferentes situaciones que se lleven a cabo dentro del ambiente laboral. Esto con el fin de dar su aporte involucrando valor agregado, para dar importancia al tema que se esté tratando en su trabajo.

6.2.1 Importancia del clima organizacional

Toda organización influye de forma positiva o negativa en sus colaboradores, pero la teoría se desvía, ya que en ocasiones solo se analiza los aspectos físicos dentro de la organización y se deja un lado los más importante que son las dimensiones psicológicas o subjetivas del clima, es decir como las relaciones grupales, motivacionales y de desarrollo profesional se ven afectados por las acciones que se realiza, de aquí parte la importancia del clima organizacional, es por ello que en caso de las instituciones públicas o privadas el clima organizacional es el que incide para la atención a los clientes externos o internos de la misma.

Para (Chiang, 2010) existe un cierto acuerdo en que los elementos básicos del constructo clima organizacional son atributos o conjuntos de atributos del ambiente de trabajo. Sin embargo, ese acuerdo desaparece en cuestiones como la naturaleza de esos atributos, el modo en que se combinan y el proceso mediante el cual el sujeto llega a configurar su percepción del clima organizacional a partir de ellos. (P.102)

Uno de los principales problemas que presentan es la falta de comunicación, lo que impide que los colaboradores se sientan parte de un proyecto y que formen parte en el logro de los objetivos. La falta de una convivencia, reconocimientos e incentivos, las conductas arrogantes, los ataques por parte de los superiores, afectan mucho para que un empleado se desenvuelva bien en sus actividades. Se presume que si no se tiene un buen clima organizacional se está condenando al fracaso empresarial.

6.2.2 Características del clima organizacional.

Es una cualidad que permite identificar a algo o alguien, distinguiéndolo de sus semejantes esto hace referencia a la personalidad o al aspecto físico. Por lo tanto, indica que el clima es “el conjunto de características que: describen una organización y la diferencian de otros (productos, servicios, organigrama, orientación económica), son relativamente estables en el tiempo, e influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización” (Sandoval, 2004).

Toda institución debe contar con una estabilidad dentro del clima organizacional, es preciso mencionar que por las actividades de la empresa se puede ser susceptible a cambios regulares para buscar el bienestar de los colaboradores.

Mientras que una organización tenga un clima organizacional positivo, se presume que serán capaces de generar resultados favorables para la organización, ya que si se mantiene a los colaboradores satisfechos y contentos estos retribuirán a la organización con excelentes trabajos.

(Gan & Berbel, 2013) menciona que: “Uno de los factores más importantes para que exista un clima organizacional favorable es la confianza y liderazgo” (P.109) una autoridad superior no debe tener una mala actitud con los colaboradores ya que, con esto causaría un ambiente tenso haciendo que los colaboradores no sientan confianza para desenvolverse y trabajar con entusiasmo.

En efecto para que haya un buen clima organizacional es necesario tener en cuenta los factores que ayuden a mejorar el mismo, ya que con ello se podrá alcanzar un ambiente favorable y productivo.

6.2.3 Tipos de clima organizacional

Existen diferentes tipos de clima organizacional, para este autor (Brunet, 1987) la clasificación es la siguiente:

- Clima de Autoritarismo de tipo explotador.
- Autoritarismo paternalista.
- Clima de tipo participativo Sistema Consultivo.
- Sistema de participación en grupo.

Tabla 3: Tipos de clima organizacional

Tipos	Características
Clima de Autoritarismo de tipo explotador:	Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en las cumbres de la organización desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizados de conducto regular.
Autoritarismo paternalista:	En esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores de la organización. También es este sistema se centraliza el control, pero en él hay una mayor delegación que en el caso del Sistema I.
Clima de tipo participativo Sistema Consultivo:	Este es un sistema organizacional en que existe un mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores.
Sistema de participación en grupo:	Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización.

Fuente: (Brunet, 1987)

Los tipos de análisis que se mencionan anteriormente no son un modelo estándar en todas las organizaciones, cada tipo de clima posee sus características, pero el que mayor acogida tiene dentro de las instituciones es el Sistema participativo, ya que en este ellos tienen una mayor apertura de dar sus ideas y necesidades para que se puedan realizar los cambios que ayuden a mejorar el clima organizacional. A la vez también el que más se encuentra en las organizaciones públicas es el autoritarismo, con la singularidad de imponer sus reglas así estas no sean beneficiosas para su colaborador.

6.2.4 Dimensiones del clima organizacional

Las dimensiones aplicadas miden la percepción del colaborador ante el clima organizacional, estas dimensiones se las crea en el cuestionario que se va a utilizar para medir el clima. “Las dimensiones del clima laboral permiten medir la percepción del clima en función de seis dimensiones”. (Chiang, Salazar & Nuñez, 2010)

Las dimensiones ayudan a analizar los resultados, a la vez evaluará no solo un factor individual, sino que también los grupales, aquello también trata sobre la estructura de si es o no la adecuada.

Dentro de las dimensiones son muy importantes los incentivos que un colaborador recibe por parte de su superior, a través del trabajo realizado, esto con el fin que se aporte a cumplir con los objetivos y metas personales y organizacionales.

Tabla 4: Dimensiones del clima organizacional.

DIMENSIONES	DESCRIPCIÓN
Comunicación interna	Cuenta con una buena comunicación es indispensable para toda la organización y le trae beneficios concretos independientes de su tamaño, el tipo de actividad económica.
Reconocimiento	Hace mención al hecho de que el trabajo debe apoyar al desarrollo psicológico del colaborador, con el fin de alcanzar su autorrealización y el reconocimiento de los demás.
Relaciones Interpersonales	Para evitar que exista individualismo se requiere que los colaboradores construyan y mantengan relaciones interpersonales de confianza que redunden en altos niveles de satisfacción laboral.
Toma de decisiones	Este proceso es una actividad diaria y propia del ser humano, quien debe decidir sobre diversas actividades, ya se ha sobre su vida personal,

profesional y familiar, el dicho proceso es analizar las condiciones y seleccionar la opción más factible.

Entorno Físico	Al referirse al entorno físico, explica que esta dimensión se asocia con la limpieza, la higiene, la salubridad, y la temperatura del lugar de trabajo aspectos que son considerados como un factor de satisfacción.
Adaptación al cambio	Independientemente de su tamaño, tipo o actividad económica es común en las organizaciones que se den diferentes tipos de cambios ya se ha de manera voluntaria u obligatoria.

Fuente: (Chiang, Salazar, & Nuñez, 2007)

7. Factores internos del clima organizacional.

7.1 Ambiente de la Empresa

Generalmente se habla del entorno o ambiente de la empresa como todo que la rodea, es decir, toda su "atmósfera" social, tecnológica, económica, política, entre otros. Todo esto es lo que generalmente se conoce como el ambiente externo de la empresa. (Leandro, 2018) habla del ambiente interno de la empresa, considerándose a este como los empleados, "sus jefes, las condiciones de trabajo, el clima y la cultura organizacional, entre otros. Así, se podría decir que el ambiente está compuesto por todos aquellos factores, internos o externos, que influyen directa o indirectamente en su actividad." (P.3) Lo anterior implica que los elementos de acción directa como de acción indirecta, los cuales afectan en mayor o menor medida la actividad empresarial.

7.2 Ambiente Interno vs. Externo

Como se ha mencionado, se puede hablar de ambiente interno y de ambiente externo. El primero se refiere a todo lo que está dentro de la organización, es decir los trabajadores, el clima organizacional, la cultura organizacional, etc. Por otro lado, el ambiente interno o

externo está compuesto por todo aquello que se encuentra fuera de la organización y que se relaciona con ella de algún modo.

Durante mucho tiempo las teorías administrativas no le concedieron mayor importancia al ambiente externo, pero con el desarrollo del enfoque de sistemas y de contingencias, el entorno o el medio ambiente de la empresa si empieza a cobrar importancia, y entonces las variables sociales, culturales, tecnológicas, económicas, políticas, etc. Empiezan a ser analizadas por los empresarios, y comienzan a ser consideradas como importantes elementos de proceso de toma decisiones. (Leandro, 2018)

Para (Litwin & Stringer, 1968) “el reconocimiento de los factores internos dentro de una entidad es muy esencial puesto que con ello se puede identificar cual de ellos tiene mayor relevancia dentro de la misma”. El análisis de la presente investigación estará basado en los principales factores que recomiendan los autores Koys & Decottis, (1991) los cuales son:

Tabla 5:Factores internos del clima organizacional.

FACTORES	DESCRIPCIÓN
Autonomía	Percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria en la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades.
Presión	La percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea.
Apoyo	La percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, esto incluye el aprendizaje de los errores, por parte del trabajador, sin miedo a la represalia de sus superiores o compañeros de trabajo.
Innovación	La percepción que se tiene acerca del ánimo que se tiene para asumir riesgos, ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo, en donde tenga poco o nada de experiencia

Fuente: Instrumento de medida de (Koys & Decottis, 1991).

Los factores internos mencionados anteriormente son los que se indagara para conocer cuáles de ellos son los que inciden más dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne; Visión de los Andes, ya que esto permitirá dar un resultado detallado.

Así como se deben tener en cuenta los factores relacionados con las actividades de la empresa y su funcionamiento, es de vital importancia que en el momento de la evaluación del clima laboral se tenga presente los factores internos que conciernen a las personas, ya que estos ayudarán a determinar en qué grado se sienten tranquilos al momento de realizar sus actividades.

De acuerdo al análisis que se realizó de los instrumentos investigados el que más se ajusta a la realidad de instituciones financieras son los de (Chiang, Salazar, & Nuñez, 2007), (Koys & Decottis, 1991) mismo que permite realizar un diagnóstico del clima organizacional de dichas instituciones que están dentro del trabajo de investigación, a la vez ayudará a conocer y a determinar el ambiente de trabajo que manejan cada una de las empresas que serán evaluadas, con el fin de determinar los aspectos positivos y negativos sobre el mismo. Basándose en los resultados que se obtenga de las encuestas se procederá a dar recomendaciones para mejorar el clima (P. 227).

8. Análisis del instrumento de medición para dar factibilidad al estudio.

(Litwin & Stringer, 2011) desarrollaron un instrumento de medición del clima que consta de 50 ítems que procuran analizar: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto, identidad, que ayuda a obtener resultados que orientan a saber la realidad actual de la institución. El mismo ayuda a que se realice un diagnóstico de cómo está el ambiente de la empresa, enfocándose en las actividades de los colaboradores y de cómo estos perciben su ambiente de trabajo (P.23).

El cuestionario de Litwin y Stringer originalmente se creó para comprobar hipótesis sobre el estilo de liderazgo y clima organizacional, basado en la motivación y la conducta de los colaboradores de la institución, a través de este se pretende:

- Relacionar los factores internos y el clima organizacional.
- Determinar los factores del clima organizacional, por ello elaboraron un instrumento para determinar la percepción y el comportamiento de los colaboradores utilizando

factores como: estructura, recompensa, responsabilidad, riesgo apoyo, conflicto e identidad. (Méndez, 2006).

De este instrumento se determina que el clima organizacional se basa en el ambiente laboral en el que realizan sus actividades diarias, en donde conviven con sus compañeros de trabajo, autoridades que generan un ambiente positivo o negativo, los resultados generados influyen directamente en el desempeño de los trabajadores, en los resultados que estos reporten a la empresa y ante todo el comportamiento que estos lleven diariamente en sus lugares de trabajo.

Este instrumento ha sido utilizado para la investigación en instituciones públicas y privadas ya que presentan un alto grado de aceptación entre los encuestados, adicionalmente se ha obtenido información relevante en cada tipo de caso, los resultados han sido enfocados más al clima laboral ya que sus factores se orientan a conocer como está estructurado el ambiente laboral en el que se desempeña diariamente.

Un ejemplo de la aplicación de este instrumento es la investigación realizada por (Uria, 2011) en su estudio del clima organizacional donde se llegó a determinar que existe inconformidad en cuanto al clima laboral debido a que existe una baja motivación, estructura inadecuada y la falta de compromiso de las autoridades.

Fernando Toro (2011), desarrolla un cuestionario que consta de 63 ítems dentro de los cuáles evalúa el apoyo que existe entre todos los colaboradores de la empresa, la recompensa posible que puedan recibir al realizar sus actividades, el confort físico con el que cuentan los empleados para realizar sus actividades de manera normal, control que existe por parte de los jefes a sus empleados y la relación que existe con los compañeros de trabajo, este instrumento permite realizar una evaluación para obtener como resultado un diagnóstico del clima laboral de la empresa.

El cuestionario inicialmente se creó con la finalidad de conocer como las personas perciben su realidad laboral, este se fundamenta en como los colaboradores actúan y reaccionan ante las situaciones de trabajo, ante algún cambio o como se ajusta a la realidad que la sociedad

exige con los cambios actuales. Además, se considera como estas percepciones influyen con el talento humano y las relaciones que éstas llevan con sus jefes, compañeros y demás personas que se encuentran a su alrededor laboral. Méndez (2006).

El instrumento fue validado en Colombia, por (Chiang, Salazar, & Nuñez, 2007) quienes logran obtener resultados de los criterios psicométricos que permiten valorar factores psicológicos y psicosociales de los colaboradores que permiten valorar el clima organizacional desde la perspectiva de aquellos que son la razón de ser de las instituciones. Inicialmente se planteó 63 ítems de diferentes factores como responsabilidad, espacio físico, apoyo y reconocimiento de las autoridades, entre otros, luego se definió con 49 ítems individuales de los colaboradores y un colectivo, finalmente se definió en 63 ítems valorados con una escala de Likert.

Así mismo (Rivas, 2015) en un estudio del clima organizacional en Latinus e-profesional utilizó el cuestionario de Fernando Toro donde al analizar cada uno de los factores determino que existen factores positivos y negativos, concluyendo que el clima organizacional no es mejor reduciendo así el desempeño laboral y por ende el servicio brindado es de baja calidad.

Por su parte (John Suddarsky, 2012) propuso el Test del Clima Organizacional TECLA, mediante el cual se puede realizar el análisis de variables como; la responsabilidad, recompensas, calidez, seguridad, remuneración, y sobre todo pone un énfasis especial en la motivación del personal para de esta manera determinar en qué grado el personal se siente satisfecho al momento de realizar sus actividades, y de esta manera establece la relación entre la motivación y el desempeño.

Sudarsky planteó que dentro del análisis del clima organizacional se deben analizar el confort, responsabilidad, normas de excelencia, salario, seguridad, entre otros que son considerados como importantes en los medios de trabajo donde él desarrollaba sus estudios, de tal manera que se permita tomar decisiones según los comportamientos de los colaboradores y se pueda predecir las limitaciones que se puedan presentar en recursos humanos.

Este tipo de cuestionario permite obtener información sobre la motivación personal en especial para medir la satisfacción de los colaboradores y así establecer el compromiso que existe hacia la organización.

El instrumento diseñado por Chiang, Salazar, y Núñez es el más adecuado para la aplicación en las instituciones públicas y privadas ya que los resultados que se han obtenido son reales, además de ello se analiza los factores internos que se presentan en cada institución. Dentro de los factores que se analiza en este instrumento podemos obtener información sobre los factores internos que inciden en el clima organizacional en las cooperativas de ahorro y crédito Virgen del Cisne; Visión de los Andes.

8.1 Instrumentos de investigación

Como se puede observar los instrumentos diseñados por: Koys & Decottis - Chiang Salazar y Núñez son los más utilizados para las instituciones públicas, ya que con la aplicación de la encuesta se podrá obtener resultados relevantes.

Se escogió el instrumento de Chiang, Núñez & Salazar, ya que este es un cuestionario que engloba todas las necesidades de las instituciones públicas, a través de este se realiza un análisis que permite establecer los aspectos positivos o negativos de cada uno de los factores que influyen en el clima organizacional; adicional a este dato, este instrumento realiza una evaluación del desempeño de cada colaborador con la institución y el cual arroja un resultado, para proponer cambios en diferentes factores del cuestionario para que así la organización tenga un buen clima organizacional y por lo tanto su desempeño sea el indicado.

Para ello también se utilizará la escala tipo likert que es una herramienta potencial que utilizan los investigadores, esto cuando desean evaluar las opiniones y actitudes de una persona citado por (Murillo, 2018) menciona que este tipo de escalas “ofrece una afirmación al sujeto y se pide que la califique del 1 al 5 según su grado de acuerdo con la misma. Estas afirmaciones pueden reflejar actitudes positivas o negativas hacia algo”. Las primeras se llaman favorables y las segundas desfavorables. Es muy importante que las afirmaciones sean claramente positivas o negativas, toda afirmación neutra debe ser eliminada.

Es muy importante elegir el instrumento a utilizar para medir los factores internos que inciden en el clima organizacional y que este de resultados óptimos mismos que se encuentren apegados a la realidad de cada una de las instituciones públicas o privadas a la vez debe ser claro y preciso para poder utilizarlo de forma confiable. Para eso es importante que se elija el mejor instrumento que se ajuste con la organización que se está investigando, Chiang, (2010) mencionan que “entre la gran cantidad de técnicas e instrumentos elaborados para medir las actitudes de los trabajadores, el cuestionario es quien destaca, su importancia y la preferencia que los investigadores les han dado”. Es primordial que en la investigación se utilice este método de recolección de información, con el fin de obtener información original directamente de los involucrados en el clima organizacional de las instituciones en los diferentes niveles jerárquicos que esta posea.

9. PREGUNTA CIENTÍFICA

¿Cuál de las 6 dimensiones inciden más en los factores internos del clima organizacional en las COAC's?

Los factores internos que más inciden en la comunicación interna es el factor presión con un grado de asociación del 29,2%, y toma de decisiones con el factor autonomía con un grado de asociación de 57,6%. (dato obtenido de coeficiente de contingencia), frente a la variable dependiente (clima organizacional)

10. METODOLÓGIA

10.1 Enfoque: Cuantitativo

El enfoque que se utilizó en el presente proyecto es de tipo cuantitativo puesto que algunos factores incidentes en el clima organizacional generaron datos numéricos que admitieron establecer características cuantificables, siendo este un método que permitió la recolección de datos sobre cada uno de los colaboradores de las dos COAC, y realizando el respectivo análisis en base a los resultados obtenidos.

10.2 Métodos

En la presente investigación se utilizó el método deductivo - inductivo lo cual se lo efectuó mediante un análisis que va de lo general a lo particular, el cual permitió conocer información amplia de los factores internos y del clima organizacional y con ello se dedujo la importancia de la investigación dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

10.3 Tipo de investigación

Investigación descriptiva: Se utilizó una investigación descriptiva debido a que la misma ayudó a especificar las, propiedades, perfiles y características importantes de los colaboradores quienes conforman las Cooperativas de Ahorro y Crédito en estudio.

Documental: Se llevó a cabo una investigación documental puesto que se utilizó libros, artículos, tesis, y revistas de diferentes autores que tienen un criterio amplio para comprender los temas como son factores internos y clima organizacional. Con el fin de lograr un mejor nivel de desarrollo investigativo.

De campo: Se generó una investigación de campo puesto que la encuesta fue aplicada directamente a los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne y Visión de los Andes.

10.4 Técnicas

Encuesta: Para el desarrollo del proyecto la técnica de investigación que se utilizó fue la encuesta misma que ayudó a recolectar información directa e indispensable acerca de los factores internos determinantes en el clima organizacional de las COAC's. Para la aplicación de la encuesta no fue necesario obtener la muestra puesto que se lo aplico directamente a todos los colaboradores de las instituciones.

Instrumento: El instrumento utilizado es el cuestionario aplicado directamente a los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito, las herramientas utilizadas para la medición de los factores internos del clima organizacional son los de: Koys & Decottis -

Chiang, Salazar & Nuñez, los cuales permitieron adquirir información relevante acerca de los factores internos.

10.5 Población y muestra

Para identificar los factores internos determinantes del clima organizacional de las COAC's Virgen del Cisne; Visión de los Andes se realizó la encuesta de investigación para lo cual fue necesario tomar como población a todo el personal.

10.6 Unidad de Estudio

Tabla 6: Población y Muestra

COAC's	N° de colaboradores
Virgen del Cisne	79
Visión de los Andes	60
Total	139

Cuadro 5: Cuadro de información

Elaborado por: Oña Estefanía, Saca Fanny

Para la investigación se trabajará con la totalidad de la población sin que se necesite realizar el ejercicio del cálculo del tamaño de la muestra debido a que la población es pequeña, confiable y manejable. Total, de la encuesta a realizar en las COAC's es de 139 encuestas.

10.7 VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA (instrumento)

10.8 Nivel de confiabilidad

Para el análisis de confiabilidad del instrumento aplicado a las COAC's Virgen del Cisne y Visión de los Andes, el nivel de confiabilidad se lo realizó a través del dato estadístico Alfa de Cronbach. El mismo que es el siguiente:

Tabla 7: Nivel de confiabilidad**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	27

Elaborado por: Oña Estefania y Saca Fanny

El nivel de confiabilidad que el instrumento alcanzo es del 95,4%, lo que demuestra que los ítems utilizados dan una notoria confianza en los que respecta a la información recolectada sobre identificación de los factores internos que inciden en el clima organizacional de las COAC's Virgen del Cisne; Visión de los Andes.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

11.1 Resultados de encuestas

1.- ¿Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo?

Tabla 8: Autonomía

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	9	6%
En desacuerdo	0	0%
No estoy seguro	23	17%
De acuerdo	77	55%
Totalmente de acuerdo	30	22%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.
Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

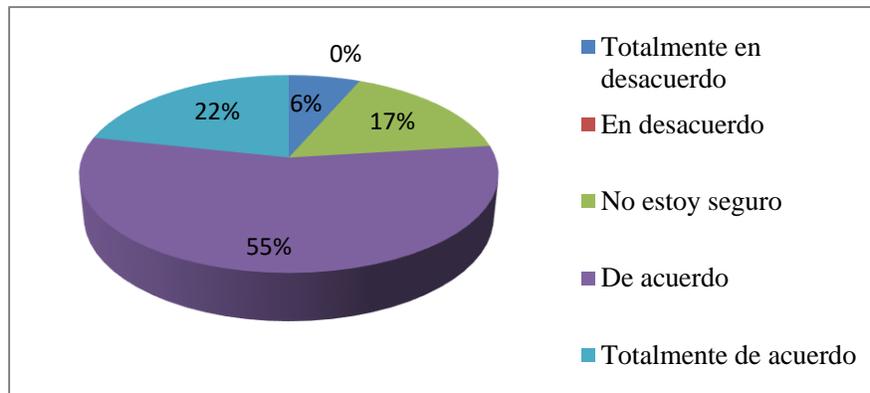


Figura 1: Autonomía

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 55% que representan 77 personas manifestaron que ellos son los que toman las decisiones que mejor influya en su trabajo, el 22% que representan 30 personas manifestaron que están totalmente de acuerdo con las decisiones acerca de realizar su trabajo, el 17% de las personas manifestaron no estar seguros de tomar decisiones sin consultar a su jefe, el 6% de los colaboradores que son 9 personas que no son ellos los que toman las decisiones de su trabajo.

La gran mayoría de empleados de las dos cooperativas de ahorro y crédito mencionan que son ellos quienes toman las decisiones al momento de realizar su trabajo, ellos buscan lo mejor para realizar su trabajo ya que de una u otra forma las decisiones que toman afectaran en su productividad de la cooperativa.

2.- ¿Decido el modo en que ejecutaré mi trabajo?

Tabla 9: Autonomía

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	7	5%
En desacuerdo	12	9%
No estoy seguro	11	8%
De acuerdo	79	57%
Totalmente de acuerdo	30	22%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne

Elaborada por: Oña Estefanía, Saca Fanny

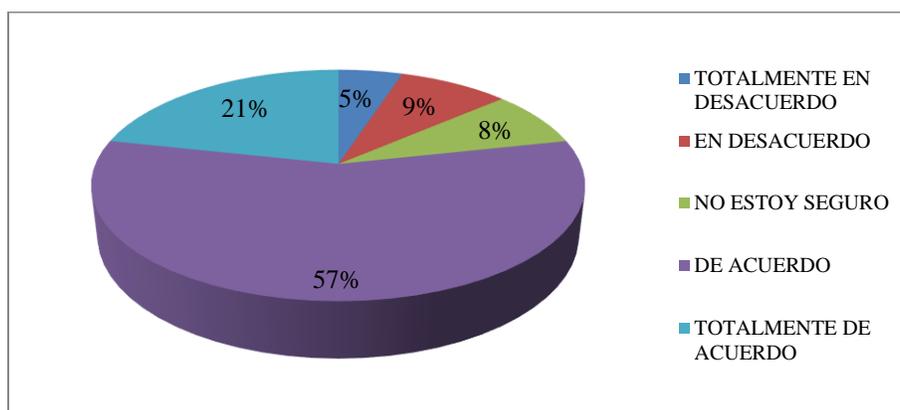


Figura 2: Autonomía

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 57% que representa 79 personas manifestaron que son ellos quienes deciden la forma en que ejecutarán su trabajo, el 22% que representa 30 personas indican que están totalmente de acuerdo en que ellos mismos son capaces de poner sus ideas en marcha, el 9% que representa 12 personas manifestaron estar en desacuerdo y revelaron ser ellos quienes deciden la forma de realizar su trabajo.

Los empleados son quienes ejecutan y deciden el modo como realizar su trabajo ellos buscan siempre lo mejor para la cooperativa ya que esto le permite crecer en el ámbito laboral.

3.- ¿Propongo mis propias actividades de trabajo?

Tabla 10: Autonomía

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	11	8%
En desacuerdo	19	14%
No estoy seguro	16	12%
De acuerdo	83	60%
Totalmente de acuerdo	10	7%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne

Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

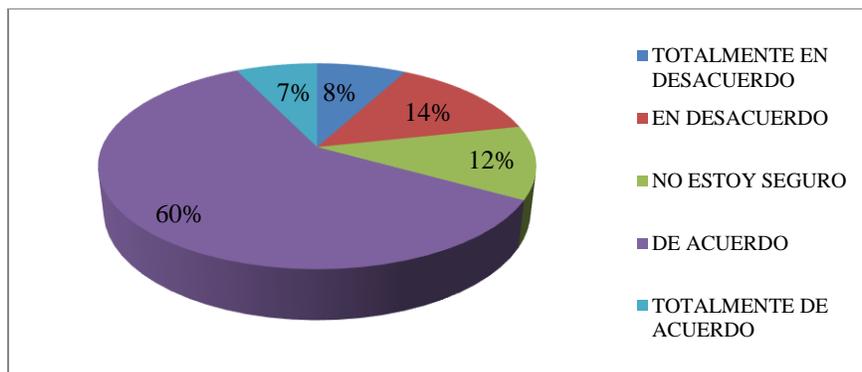


Figura 3: Autonomía

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 60% de los encuestados que representan 83 personas manifestaron que son ellos quienes proponen sus ideas para ejecutar el trabajo, el 14% que representa 19 personas mencionan estar en desacuerdo y no pueden incluir sus ideas al momento de llevar a cabo sus actividades, y el 12% que representa 16 personas no están seguras de que puedan proponer sus ideas para desarrollar sus actividades que día a día laboran.

Dentro de una cooperativa siempre están al mando de los directivos, pero en este caso los empleados manifestaron que son ellos los que ejecutan sus propias actividades, ya sean estas para mejorar la productividad de la cooperativa.

4.- ¿Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo?

Tabla 11: Presión

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	12	9%
No estoy seguro	20	14%
De acuerdo	62	45%
Totalmente de acuerdo	44	32%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne
Elaborada por: Oña Estefanía, Saca Fanny

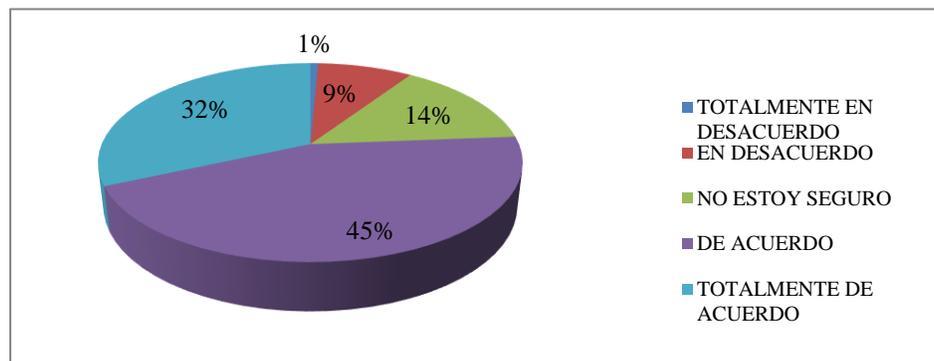


Figura 4: Presión

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 45% de los encuestados que representa 62 personas indicaron que están de acuerdo en que tienen mucho trabajo y un tiempo muy reducido para cumplir con tan difíciles actividades, el 32% de los encuestados que representan 44 personas manifestaron que tienen poco tiempo para realizar su trabajo, el 14% que representa 20 personas manifestaron no estar de acuerdo con el tiempo asignado a su trabajo, el 9% que representa 14 personas indicaron que ellos disponen de tiempo suficiente en su trabajo.

La gran mayoría de empleados de las dos cooperativas de ahorro y crédito mencionan que poseen muy poco tiempo para realizar las arduas labores que ejecutan dentro de la cooperativa ellos manifiestan que para realizar un trabajo de esa magnitud necesariamente necesitan del tiempo suficiente para ejecutarlo.

5.- ¿La institución es un lugar relajado para trabajar?

Tabla 12: Presión

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	11	8%
En desacuerdo	16	12%
No estoy seguro	14	10%
De acuerdo	65	47%
Totalmente de acuerdo	33	24%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne

Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

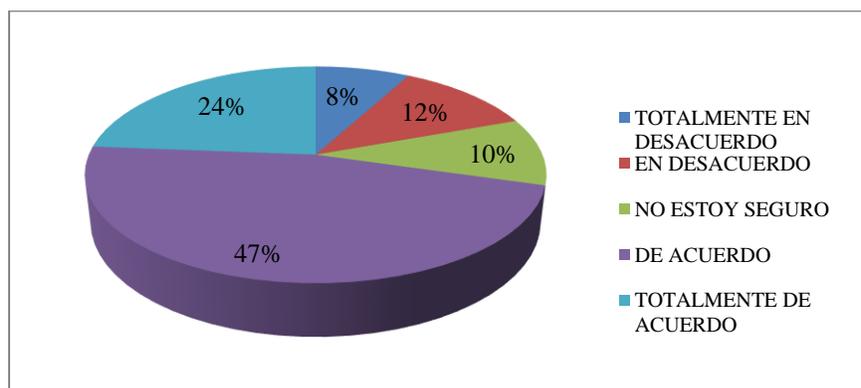


Figura 5: Presión

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 47% de los encuestados que representa 65 personas manifestaron que su trabajo es un lugar muy relajado para realizar sus actividades y 24% que representan 33 personas manifestaron que el lugar donde ejecutan sus actividades es un lugar tranquilo y que en él pueden realizar mejor su trabajo, el 10% que son 14 personas manifiestan no estar seguro con el lugar de trabajo, el 12% que representa 16 personas indicaron que el lugar de trabajo es muy estresante.

Los empleados manifestaron que su lugar de trabajo es relajado y armonioso, es decir que existe un ambiente laboral propicio para realizar las actividades laborales encaminando a un mejor futuro a la cooperativa.

6.- ¿En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo?

Tabla 13: Presión

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	17	12%
En desacuerdo	24	17%
No estoy seguro	46	33%
De acuerdo	19	14%
Totalmente de acuerdo	33	24%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.
Elaborada por: Oña Estefanía, Saca Fanny

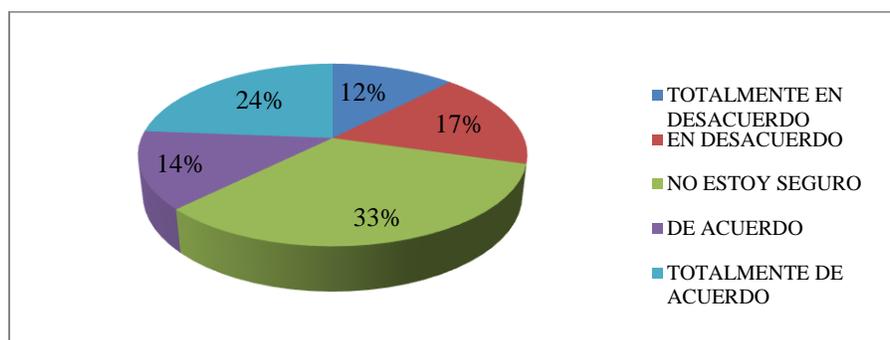


Figura 6: Presión

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 33% de los encuestado que representan 46 personas manifestaron que no están seguros de resolver problemas de trabajo cuando están en la comodidad de su hogar, 17% de los colaboradores que representan 24 personas indicaron que están en desacuerdo en tener que realizar su trabajo fuera de su oficina, el 14% que representa 19 personas indicaron que están de acuerdo, y el 24% de los colaboradores indicaron que están totalmente de acuerdo en temer oír algún problema de su trabajo.

La mayoría de la gente opta por no llevar el trabajo a su hogar, es decir que las personas necesariamente prefieren resolver los problemas laborales en el momento adecuado con esto evitar problemas familiares.

7.- ¿Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito?

Tabla 14: Ayuda

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	9	7%
En desacuerdo	9	6%
No estoy seguro	16	12%
De acuerdo	74	53%
Totalmente de acuerdo	31	22%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne
Elaborada por: Oña Estefanía, Saca Fanny

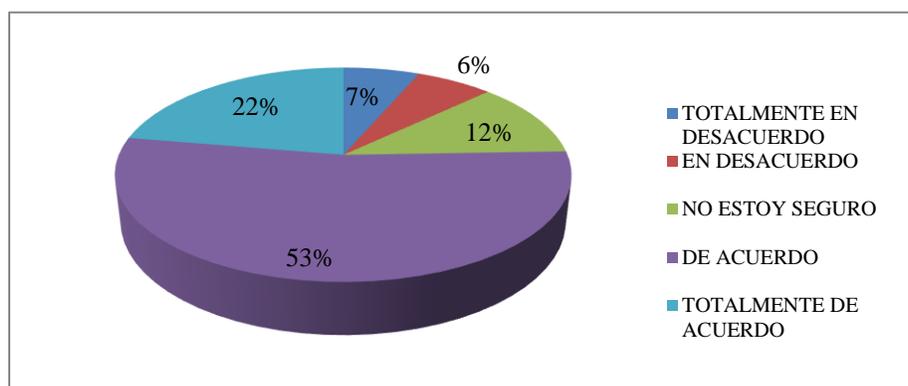


Figura 7: Ayuda

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 53% de los encuestados que representan 74 personas manifestaron que ellos si pueden contar con la ayuda de su jefe al momento de resolver cualquier inquietud que se genere acerca de su trabajo, el 22% de los encuestados que representan 31 personas manifestaron estar de acuerdo con la ayuda por parte de su jefe, el 7% que son 9 personas indicaron que no cuentan con la ayuda de su jefe al momento de realizar su trabajo.

La ayuda de los directivos es necesariamente importante debido a que cualquier inquietud presentada pueda ser resuelta sin inconveniente alguno, esto permitirá interactuar entre jefe y empleado mejorando así la relación laboral.

8.- ¿A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente?

Tabla 15: Ayuda

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	11	8%
En desacuerdo	1	1%
No estoy seguro	16	12%
De acuerdo	72	52%
Totalmente de acuerdo	39	28%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne

Elaborada por: Oña Estefanía, Saca Fanny

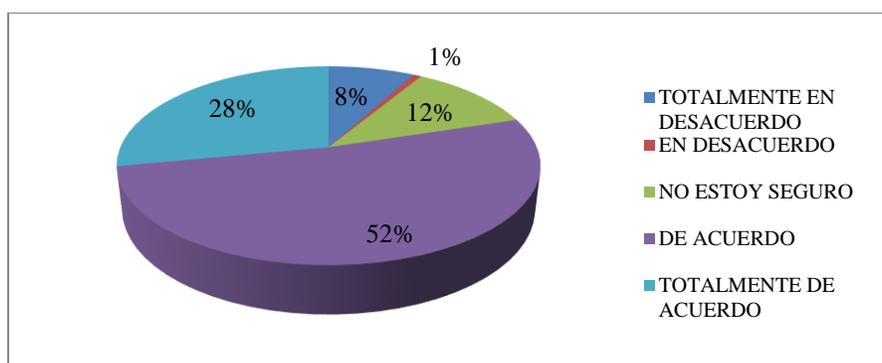


Figura 8: Ayuda

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 52% que representan 72 personas manifestaron que su jefe si les permite crecer profesionalmente ya que les encomienda trabajos un poco complejos para conocer la manera en que estos son resueltos, 28% de los colaboradores que representa 39 personas indicaron que están totalmente de acuerdo que su jefe ayuda a desarrollarse profesionalmente, el 12% de los encuestados que representa 16 personas manifestaron que no están seguros que puedan contar con la ayuda de su jefe.

Los jefes de ambas cooperativas les permiten crecer profesionalmente, incentivándolos a luchar día a día por sus objetivos brindándoles apoyo ayudándoles a ser mejores en todos los aspectos posibles.

9.- ¿Mi jefe me respalda 100%?

Tabla 16: Ayuda

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	9	6%
En desacuerdo	2	1%
No estoy seguro	16	12%
De acuerdo	74	53%
Totalmente de acuerdo	38	27%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne

Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

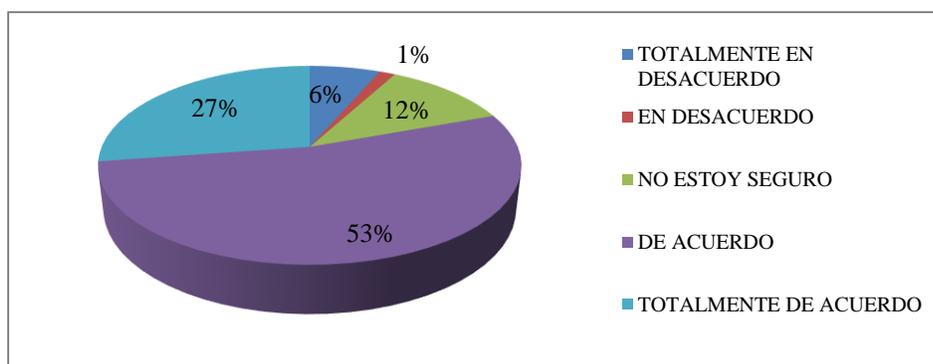


Figura 9: Ayuda

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 53% que representan 74 personas mencionan que están de acuerdo con el respaldo por parte de su jefe, el 27% que representan 38 personas manifestaron que su jefe si les respalda el cien por ciento en su trabajo, el 12% que representa 16 personas manifiesta no estar seguro con el respaldo de su jefe, el 6% de los colaboradores que representan 9 personas indicaron que su jefe no les respalda de ningún modo en su trabajo.

El jefe siempre ha respaldado a todos sus empleados cuando los mismos tienen la razón y han realizado un buen trabajo y especialmente correcto.

10.- ¿Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas?

Tabla 17: Innovación

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	7	9%
En desacuerdo	0	0%
No estoy seguro	7	9%
De acuerdo	44	56%
Totalmente de acuerdo	21	27%
TOTAL	79	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne

Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

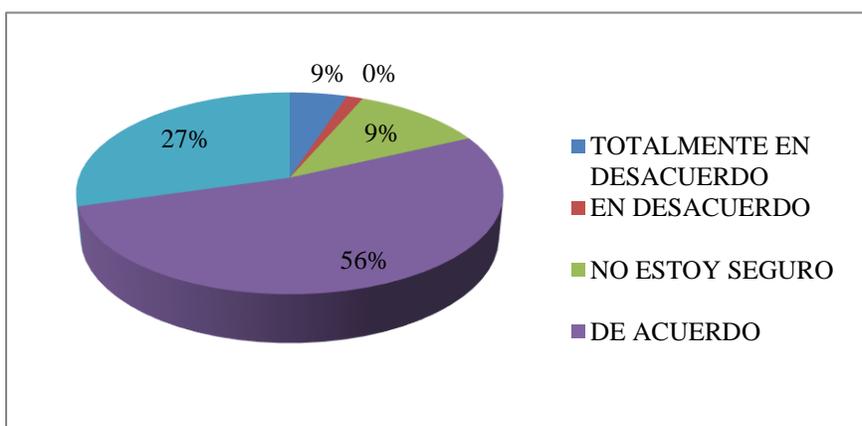


Figura 10: Innovación

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 53% de los encuestados que representa 44 personas manifestaron estar de acuerdo con el ánimo que les brinda su jefe, el 27% que representa 21 personas manifestaron que dentro de la cooperativa siempre les permiten realizar su trabajo de manera dinámica y a desarrollar ideas propias, el 9% de los encuestados que representa 7 personas está totalmente en desacuerdo que pueden realizar su trabajo de distinta forma.

La mayoría de los empleados respondieron que pueden realizar el trabajo de distintas formas según como el mismo sea conveniente y de buenos resultados a la cooperativa, es por ello que los empleados consideran bastante importante generar innovación al momento de realizar su trabajo.

11.- ¿A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas?

Tabla 18: Innovación

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	8	6%
En desacuerdo	1	1%
No estoy seguro	17	12%
De acuerdo	81	58%
Totalmente de acuerdo	32	23%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne

Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

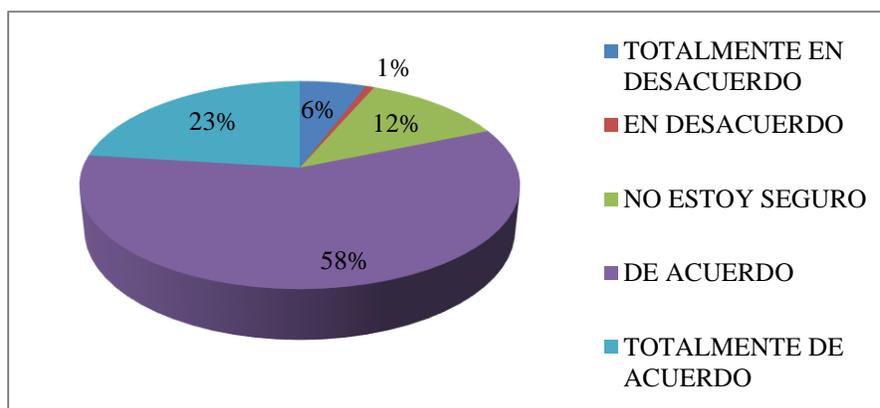


Figura 11: Innovación

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 58% de los encuestados que están representados por 81 personas manifestaron que a su jefe le agrada que realicen su trabajo de distintas formas, el 23% que está representado por 32 personas manifestaron que a los superiores les agrada como realizan su trabajo y que sea realizado en distintas formas al tradicional, el 6% de los encuestados que representan 8 personas está totalmente en desacuerdo que pueden realizar su trabajo de distinta forma.

La gran mayoría de los colaboradores manifiestan que pueden realizar su trabajo de distintas formas, pero con la finalidad de mejorar los resultados en beneficio de la empresa.

12.- ¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?

Tabla 19: Comunicación Interna

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	16	12%
No estoy seguro	13	9%
De acuerdo	56	40%
Totalmente de acuerdo	54	39%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne

Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

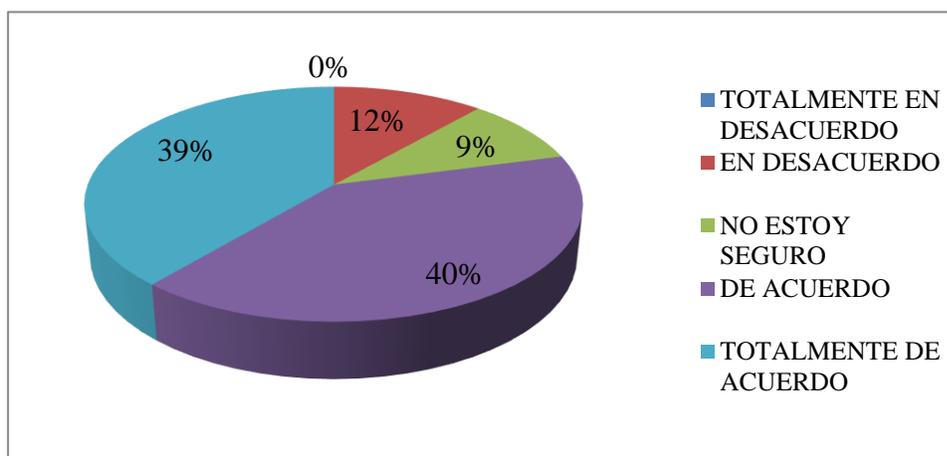


Figura 12: Comunicación Interna

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 40% que representan 56 personas manifestaron que la relación con sus compañeros de trabajo si es buena, el 39% que representan 54 personas manifestaron que están totalmente de acuerdo con la relación que existe, el 12% de las personas manifestaron no estar no estar de acuerdo con las relaciones que mantienen, el 9% de los colaboradores que son 13 personas indicaron que no estaban seguros de las relaciones de trabajo que existe.

Se observa que la mayoría de los encuestados están satisfechos con la relación que existe con sus compañeros de trabajo.

13.- ¿Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco?

Tabla 20: Comunicación Interna

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	20	14%
No estoy seguro	16	12%
De acuerdo	51	37%
Totalmente de acuerdo	52	37%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne
Elaborada por: Oña Estefanía, Saca Fanny

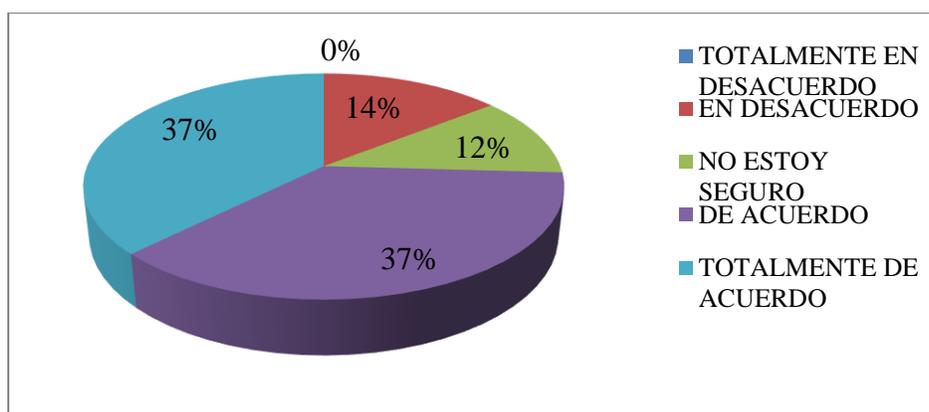


Figura 13: Comunicación Interna

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 74% de los encuestados que representa 103 personas mencionan que están de acuerdo con la relación con su jefe directo, el 14% que son 20 encuestados indican que están en desacuerdo y el 12% que son 14 personas manifiestan que no están seguros de que existe una relación de confianza con su jefe directo.

La gran mayoría de los colaboradores de las dos cooperativas en estudio mencionan que están satisfechos con la relación y confianza que les dan sus superiores.

14.- ¿Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones?

Tabla 21: Comunicación Interna

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	1%
No estoy seguro	28	20%
De acuerdo	70	50%
Totalmente de acuerdo	39	28%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne
Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

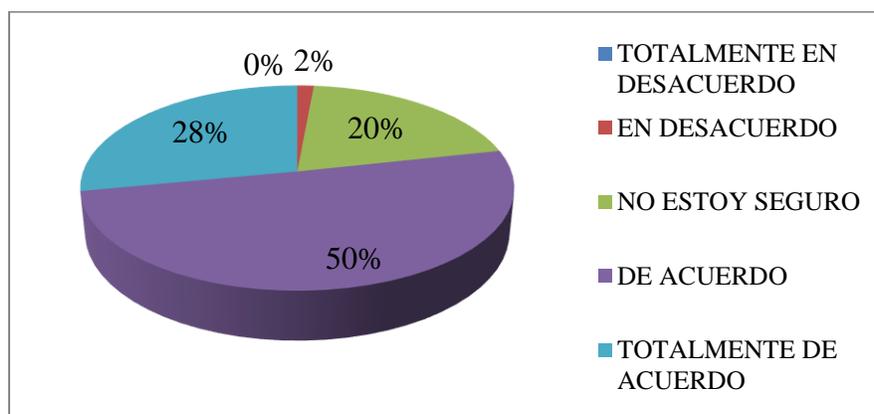


Figura 14: Comunicación Interna

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 50% de los encuestados que representa 70 personas indican que están de acuerdo con las explicaciones que le dan sus jefes, el 28% que son 39 encuestados mencionan que están totalmente de acuerdo, el 20% que son 28 personas manifiestan que no están seguros de que existe una explicación clara.

La mitad de los colaboradores encuestados mencionaron que reciben indicaciones claras y precisas.

15.- ¿Trabajamos en equipo?

Tabla 22: Comunicación Interna

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	1%
No estoy seguro	5	4%
De acuerdo	52	37%
Totalmente de acuerdo	80	58%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne

Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

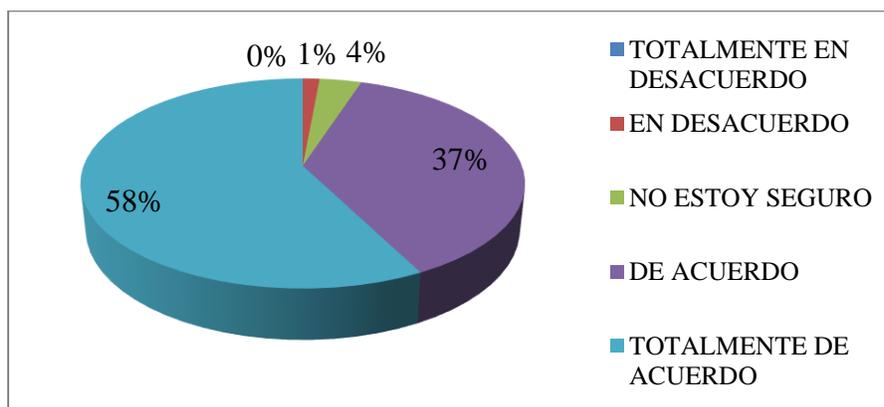


Figura 15: Comunicación Interna

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 58% de los encuestados que son 80 personas manifestaron que estaban de acuerdo con el trabajo en equipo que existe dentro de su área de trabajo, el 37% que son 52 encuestados indicaron que estaban totalmente de acuerdo con el trabajo en equipo, el 4% que son 5 personas mencionaron que no estaban seguros de que exista trabajo en equipo mientras que el 1% que son 2 personas están totalmente en desacuerdo.

La gran parte de los encuestados indicaron estaban contentos con el trabajo en equipo que existe dentro de su área de trabajo puesto que el mismo es de gran ayuda para que se incremente la productividad.

16.- ¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?

Tabla 23: Reconocimiento

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	1%
En desacuerdo	22	16%
No estoy seguro	6	4%
De acuerdo	82	59%
Totalmente de acuerdo	27	19%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne

Elaborada por: Oña Estefanía, Saca Fanny

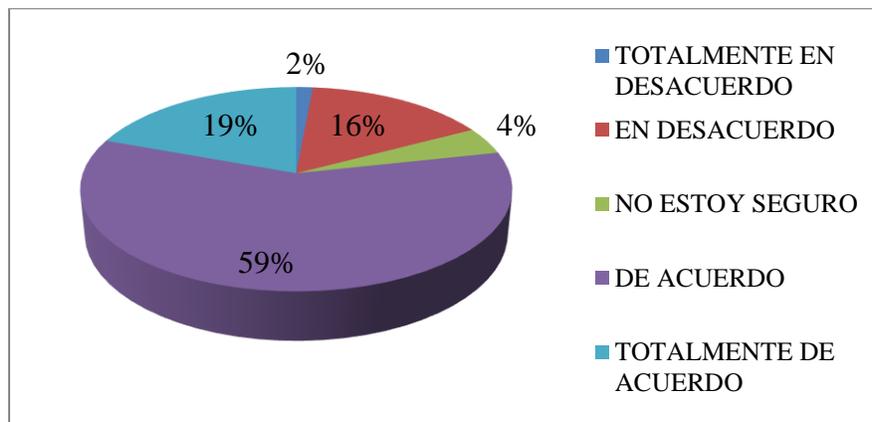


Figura 16: Reconocimiento

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 59% de los encuestados que son 82 personas indicaron que están de acuerdo con que se estimule la capacitación, el 19% que son 27 encuestados mencionaron que están totalmente de acuerdo, el 16% que son 22 personas mostraron que están totalmente en desacuerdo, mientras que el 4% que son 6 personas indicaron que no estaban seguras.

La mayor parte de los encuestados mencionaron que están de acuerdo de que si existe capacitación a los miembros, esto con el objetivo de actualizar sus conocimientos y brindar un mejor servicio a la comunidad.

17.- ¿Se trabaja regularmente con un plan para la capacitación de los funcionarios?

Tabla 24: Reconocimiento

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	10	7%
En desacuerdo	18	13%
No estoy seguro	23	17%
De acuerdo	48	35%
Totalmente de acuerdo	40	29%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne

Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

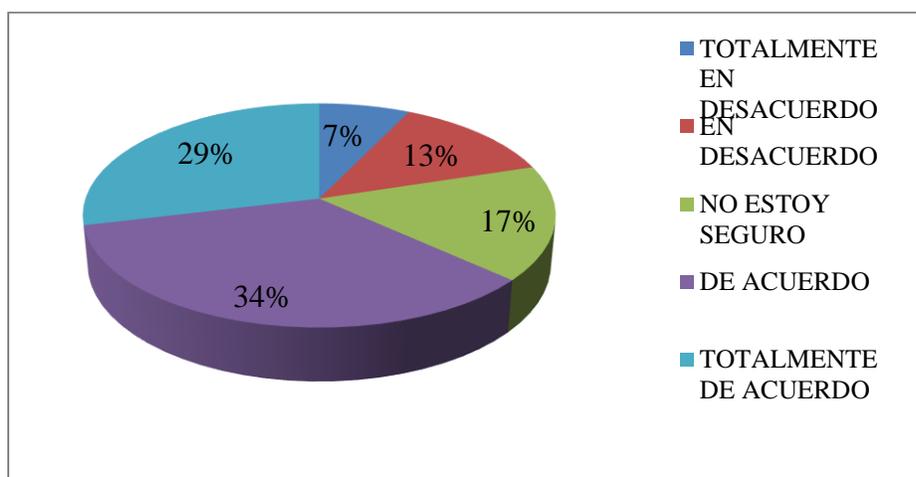


Figura 17: Reconocimiento

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 35% de los encuestados que representa 48 personas manifiestan que están de acuerdo con que exista un plan para capacitaciones, el 29% que son 40 encuestados están totalmente de acuerdo con un plan, el 17% que son 23 personas indican que no están seguros, el 13% y 7% que son 28 personas están en desacuerdo es decir que no existe un plan para realizar capacitaciones a los funcionarios.

Una cierta parte de los encuestados indican que se debe realizar regularmente capacitaciones para poder cumplir con las exigencias de los clientes y ser reconocidos como personas que están capacitadas para desenvolverse en cualquier situación.

18.- ¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios?

Tabla 25: Reconocimiento

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	5	4%
En desacuerdo	9	6%
No estoy seguro	18	13%
De acuerdo	55	40%
Totalmente de acuerdo	52	37%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne
Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

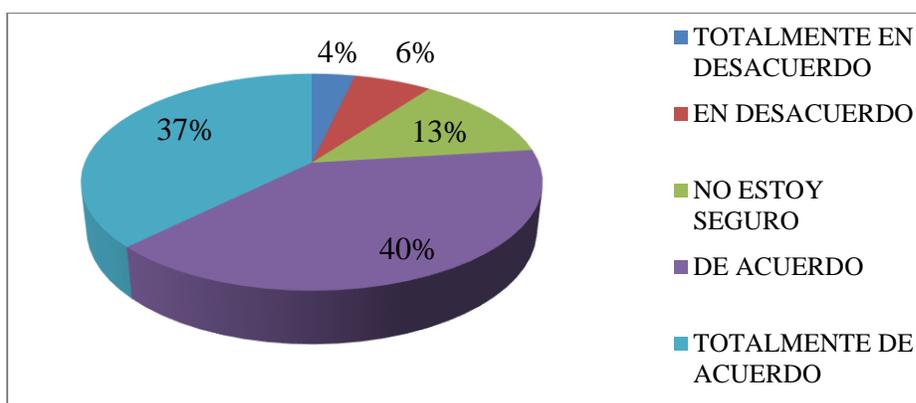


Figura 18: Reconocimiento

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 40 % de los encuestados que representa 55 personas indicaron que estaban de acuerdo con las posibilidades que ofrecen para el desarrollo del personal, el 37% que son 52 encuestados manifestaron que estaban totalmente de acuerdo, el 13% que son 18 personas mencionaron que no estaban seguros, mientras que el 6% y 4% que son 14 personas indicaron que estaban en desacuerdo es decir que no existe posibilidades para el continuo desarrollo.

Con la información obtenida podemos decir que una gran parte de los encuestados mencionan que si ofrecen una posibilidad para el desarrollo del personal mismo que es necesario para un buen desenvolvimiento.

19.- ¿Los funcionarios de su Departamento son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos?

Tabla 26: Reconocimiento

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	9	6%
En desacuerdo	19	14%
No estoy seguro	7	5%
De acuerdo	90	65%
Totalmente de acuerdo	14	10%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne
Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

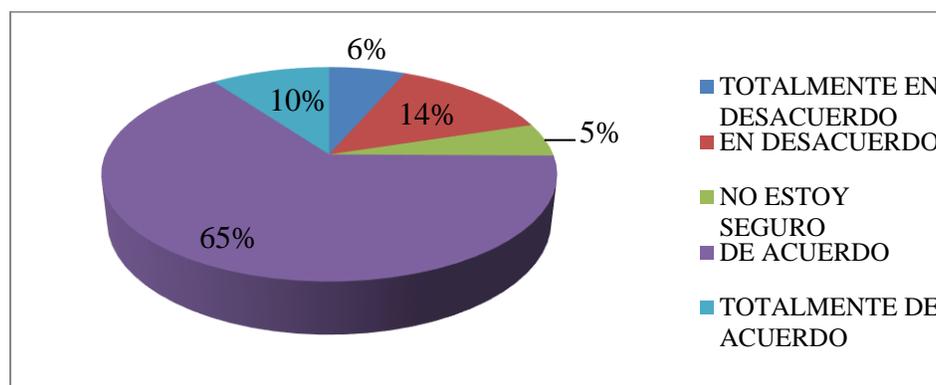


Figura 19: Reconocimiento

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 65% de los encuestados que son 90 personas indicaron que los funcionarios sean elogiados y más no criticados, el 14% que son 19 personas indicaron que están en desacuerdo, el 10% que son 14 encuestados indica que están totalmente de acuerdo en que los funcionarios se han elogiados y corregidos, mientras que el 6% y el 5% que son 16 personas no estaban seguros.

Gran número de colaboradores indican que los funcionarios si son elogiados por las actividades que realizan, mismo que es de gran importancia para el desarrollo y crecimiento de la entidad.

20.- ¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?

Tabla 27: Relaciones Interpersonales.

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	10	7%
En desacuerdo	8	6%
No estoy seguro	23	17%
De acuerdo	55	40%
Totalmente de acuerdo	43	31%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne

Elaborada por: Oña Estefanía, Saca Fanny

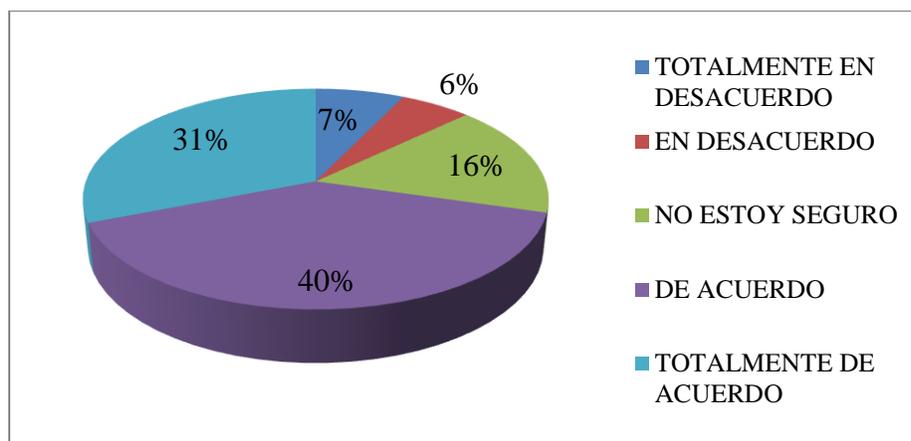


Figura 20: Relaciones Interpersonales

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 40% de los encuestados que representa 55 personas mencionan que están de acuerdo con sus puestos de trabajo, el 31% que son 43 encuestados indicaron que están totalmente de acuerdo, el 16% que son 23 personas indicaron que no estaban seguros de que exista seguridad en las actividades que realizan a diario, mientras que el 7 y 6% que son 18 personas indicaron que estaban en total desacuerdo.

Gran cantidad de colaboradores manifestaron que existe un ambiente laboral excelente y gozan de confianza y seguridad.

21.- ¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?

Tabla 28: Relaciones Interpersonales

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	3%
No estoy seguro	14	10%
De acuerdo	72	52%
Totalmente de acuerdo	49	35%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne

Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

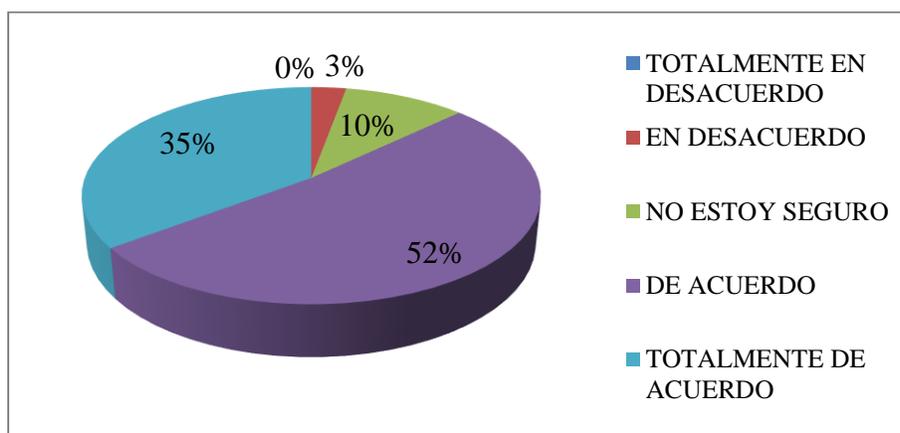


Figura 21: Relaciones Interpersonales

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 52% de los encuestados que representa 72 personas manifiestan que están de acuerdo con el compañerismo que existe, el 35% que son 49 encuestados están totalmente de acuerdo, el 10% que son 14 personas indicaron que no estaban seguros de que se ayuden de unos a los otros, mientras que el 3% que son 4 personas manifestaron que están en desacuerdo.

La mayoría de los colaboradores indican que dentro de su lugar de trabajo existe compañerismo, y están prestos a ayudar cuando alguien lo necesite.

22.- ¿Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores?

Tabla 29: Toma de Decisiones

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	14	10%
En desacuerdo	3	2%
No estoy seguro	18	13%
De acuerdo	86	62%
Totalmente de acuerdo	18	13%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne

Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

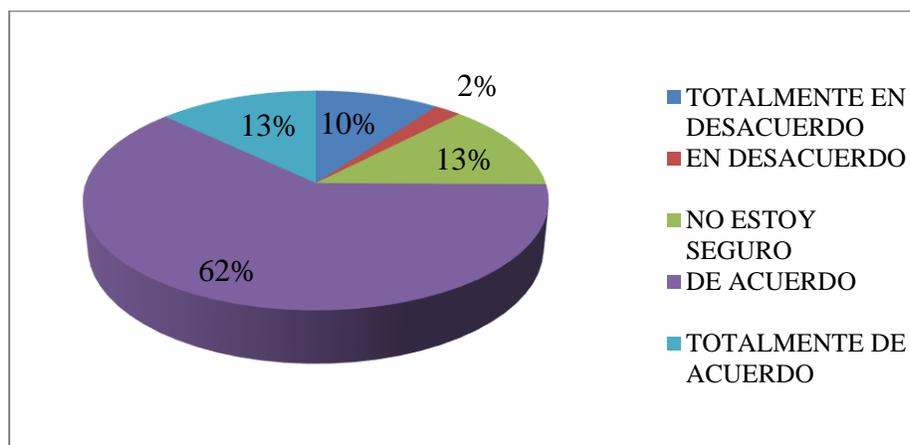


Figura 22: Toma de Decisiones

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 62% de los encuestados que representa 86 manifiestan que están de acuerdo en que las decisiones dentro de la unidad de trabajo se las realice pensando en los trabajadores, el 13% que son 18 personas está totalmente de acuerdo, el 13% que son 18 personas está totalmente de acuerdo mientras que el 13% indica que no está seguro que se piense en los trabajadores.

La gran parte de encuestados indicaron que las decisiones que se toma dentro de la unidad de trabajo se realizan pensando en el bienestar del trabajador.

23.- ¿Ud. Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas?

Tabla 30: Toma de Decisiones

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	4	3%
En desacuerdo	12	9%
No estoy seguro	3	2%
De acuerdo	83	60%
Totalmente de acuerdo	37	27%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne

Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

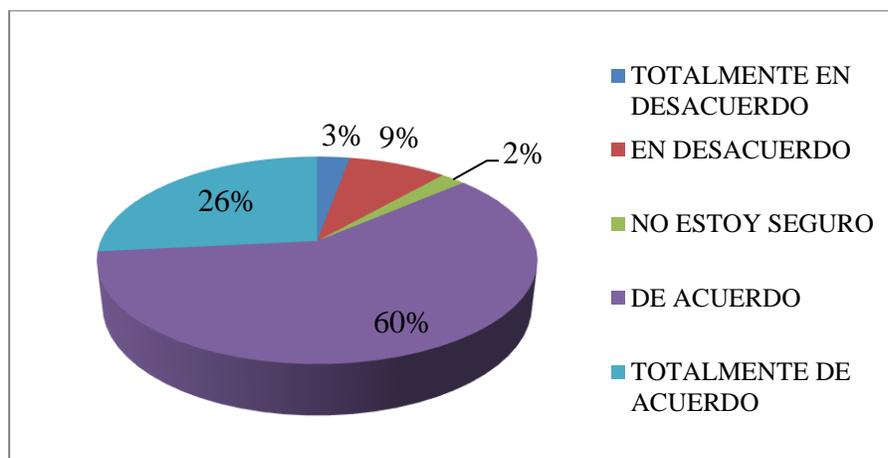


Figura 23: Toma de Decisiones

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 60% de los encuestados que representa 83 personas indicaron que están de acuerdo con que se pueda emplear su propia iniciativa para realizar las cosas, el 26% que son 37 personas indicaron que estaban totalmente de acuerdo, el 9% que son 12 encuestados manifestaron que estaban en desacuerdo, mientras que el 3 y 2% que son 7 personas mencionaron que no existe la libertad de tomar sus propias iniciativas.

La mayor parte de los colaboradores señalan que existe la libertad de tomar iniciativas propias, para el desarrollo de actividades en bienestar de la entidad.

24.- ¿La decoración y el diseño: ¿Son acordes a la función de su Departamento?

Tabla 31: Entorno Físico

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	10	7%
En desacuerdo	6	4%
No estoy seguro	21	15%
De acuerdo	80	58%
Totalmente de acuerdo	22	16%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne

Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

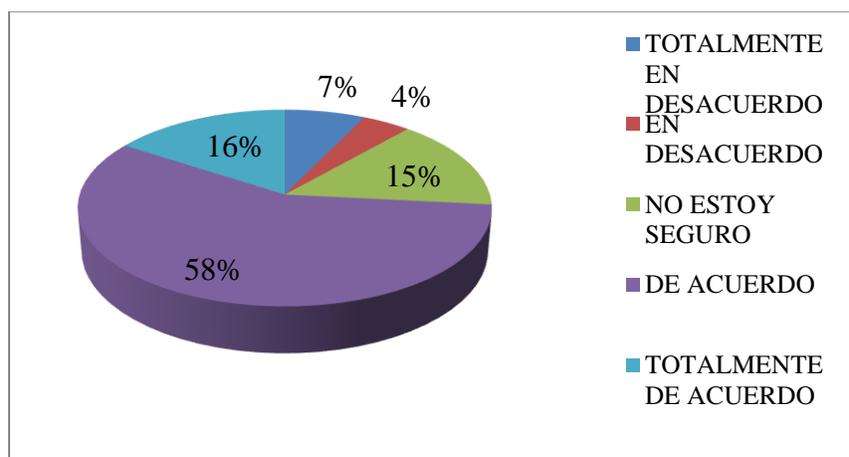


Figura 24: Entorno Físico

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 58% de los encuestado que representa 80 personas indicaron que están de acuerdo con las instalaciones del lugar de trabajo, el 16% que son 22 encuestados indicaron que están totalmente de acuerdo, el 15% que son 21 personas mencionaron que no estaban seguros, mientras que el 7 y 4% que son 16 encuestados indicaron que no existe decoración y diseño.

La mayoría de los encuestados manifestaron que estaban satisfechos con la decoración y diseño que existe en cada departamento, mismo que es importante para un desarrollo positivo.

25.- ¿El espacio físico es suficiente?

Tabla 32: Entorno Físico

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	12	9%
En desacuerdo	12	9%
No estoy seguro	22	16%
De acuerdo	75	54%
Totalmente de acuerdo	18	13%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne

Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

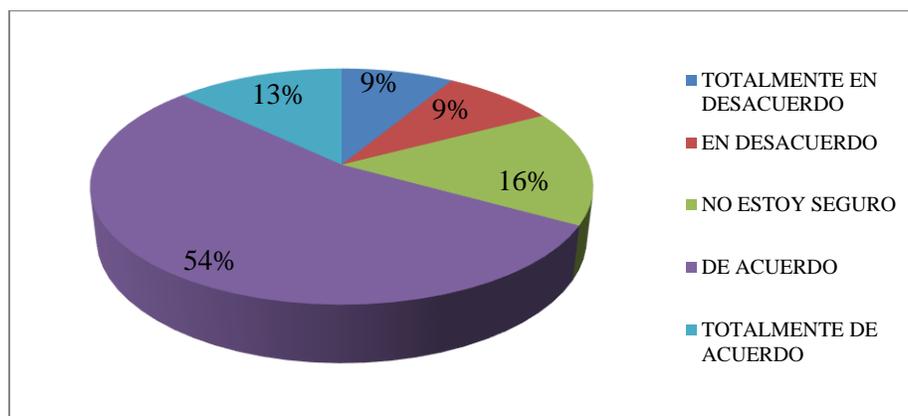


Figura 25: Entorno Físico

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 54% de los encuestados que representa 75 personas manifestaron estar de acuerdo con un espacio físico adecuado, el 13% que son 18 encuestados manifestaron que están de totalmente de acuerdo con un espacio físico adecuado para realizar sus labores, el 16% que son 22 personas manifestaron no estar seguros de su espacio físico un 18% que son 24 personas manifestar no contar con un espacio físico adecuado para realizar su trabajo.

El espacio físico de ambas cooperativas efectivamente es adecuado y conveniente para ejecutar las labores que día a día realizan los empleados. Por otro lado, también si se cuenta con un espacio físico amplio se podrá brindar mejor servicio al cliente.

26.- ¿El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones?

Tabla 33: Entorno Físico

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	9	6%
En desacuerdo	11	8%
No estoy seguro	29	21%
De acuerdo	75	54%
Totalmente de acuerdo	15	11%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne

Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

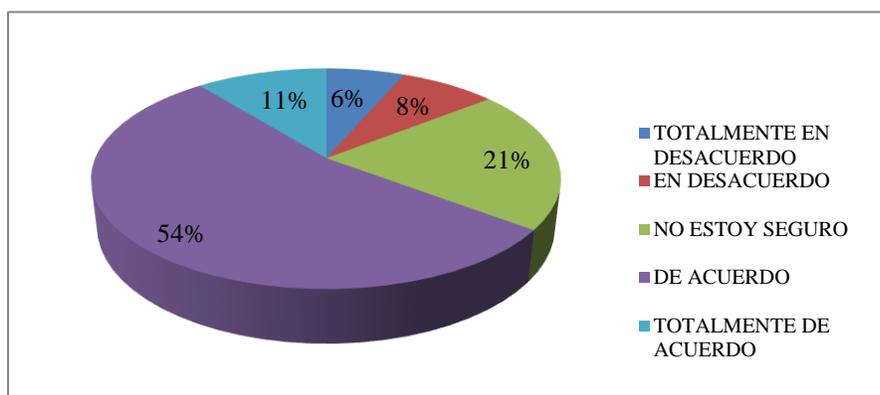


Figura 26: Entorno Físico

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 54% de los encuestados que representan 75 personas manifestaron que de vez en cuando el ruido interfiere actividades, el 11% que representan 15 personas manifestó que el ruido que se propaga dentro de las cooperativas es un poco molesto mientras que un 21% que son 29 personas no están seguros con la pregunta, el 6 y 8% de la población encuestada que representan 20 personas manifestó que el ruido que se prolonga no interfiere en sus actividades laborales.

La mayoría de los colaboradores manifiestan que el ruido que se propaga dentro de la cooperativa a veces es un tanto inoportuno, debido a esto se genera un mal ambiente laboral, por esta razón los empleados manifiestan tener un mejor control del entorno físico dentro de la cooperativa.

27.- ¿Somos lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios?

Tabla 34: Adaptación al Cambio

UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
No estoy seguro	30	21%
De acuerdo	79	57%
Totalmente de acuerdo	30	22%
TOTAL	139	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne

Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

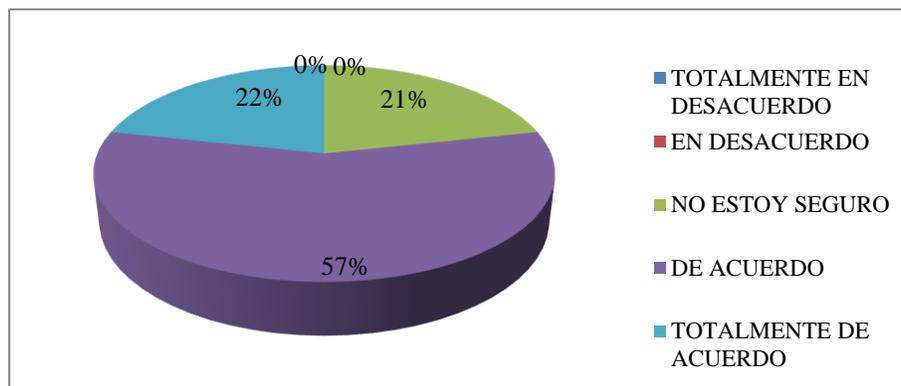


Figura 27: Adaptación al Cambio

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Vis Andes y Virgen del Cisne.

El 57% de los encuestados que representan 79 personas respondieron que están de acuerdo en aceptar cambios en su trabajo, el 22% que son 20 personas manifestaron que siempre están dispuestos aceptar cambios, el 21% que representan 30 personas indicaron que no están seguros de aceptar cambios en su trabajo.

Todos los colaboradores manifestaron que están dispuestos aceptar cambios que beneficie a la cooperativa, en tanto que mejoren con nuevas ideas y genere mejor resultados, para el buen funcionamiento de la misma.

11.2 Prueba Chi- cuadrado

De acuerdo a la metodología planteada para la interpretación de resultados se utilizó el Chi-cuadrado, aplicado a los factores internos (autonomía, presión, ayuda e innovación). Se reportan las variables que pasan la prueba del Chi-cuadrado esta es autonomía y presión, las otras variables no cumplieron las condiciones de este estadístico.

11.2.1 Valoración de la Escala de Likert

Para empezar la construcción de la escala es necesario identificar claramente la variable o actitud que se intenta medir. Cuando se ha identificado el objeto o variable a medir, el proceso de construcción continua con la etapa de recopilación y elaboración de ítems. La dirección es muy importante para saber cómo se codifican las alternativas de respuesta, ya que según (Fabila, Minami, & Izquierdo, 2012), “las puntuaciones más altas, regularmente, se asignan a actitudes favorables o positivas frente al ítem mientras que las desfavorables reciben puntuaciones bajas, cuando la dirección de los ítems es desfavorable hay que asignarles puntuaciones de manera inversa”. (P.35)

Es por ello que algunos autores como (Hernández, Fernandez, & Lucio, 2007) y (Elejabarrieta & Iñiguez, 2008) consideran la posibilidad de asignar valores positivos y negativos a las categorías de respuesta partiendo del centro o la posición neutra, en donde:

Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo por ser respuestas desfavorables tienen la calificación de “0”, que para el análisis de Chi cuadrado y Logit se represento por el “NO”.

No estoy seguro, de acuerdo y totalmente de acuerdo por ser respuestas favorables tienen la calificación de “1” que para el análisis de Chi cuadrado y Logit se represento por el “SI”.

Tabla de Contingencia N 1

H₀ La dimensión comunicación interna NO tiene relación con el factor interno presión.

H₁ La dimensión comunicación interna NO tiene relación con el factor interno presión.

La elección de las preguntas para medir la relación entre variable dependiente (Clima Organizacional) y la variable independiente (Factores Internos) se decide adoptar como referencia a la Pregunta N.º 12; ¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo? por cuanto los colaboradores miden si se puede desarrollar la Comunicación Interna frente a la Presión, con la Pregunta N.º 5; ¿Mi institución es un lugar relajado para trabajar? mide si los colaboradores a través de este proceso pueden ser capaces de poseer un buen clima organizacional.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo? * ¿Mi institución es un lugar relajado para trabajar?	139	100,0%	0	0,0%	139	100,0%

¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo? *¿Mi institución es un lugar relajado para trabajar? tabulación cruzada

			¿Mi institución es un lugar relajado para trabajar?		Total
			NO	SI	
¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?	NO	Recuento	22	48	70
		Recuento esperado	13,6	56,4	70,0
	SI	Recuento	5	64	69
		Recuento esperado	13,4	55,6	69,0
Total	Recuento		27	112	139
	Recuento esperado		27,0	112,0	139,0

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	12,983 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	11,484	1	,001		
Razón de verosimilitud	13,841	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
N de casos válidos	139				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 13,40.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,306	,000
	V de Cramer	,306	,000
	Coefficiente de contingencia	,292	,000
N de casos válidos		139	

El valor Chi cuadrado calculado es 12,983 es mayor al Chi cuadrado de la tabla 3,84.

Interpretación

Con un nivel de significación del 5% se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula es por ello que los factores internos si inciden en el Clima organizacional en las cooperativas de ahorro y crédito Virgen del Cisne y Visión de los Andes.

El coeficiente de Cramer informa la existencia de un grado de asociación del 30,6% entre la Comunicación interna y la Presión.

El coeficiente de contingencia señala el grado de asociación que existe entre la comunicación interna frente a la presión, se utilizó este coeficiente por ser una tabla 2x2, por tanto, existe un 29.2% entre la Comunicación Interna y la Presión.

Tabla de Contingencia N 2

H₀ La dimensión toma de decisiones NO tiene relación con el factor interno Autonomía.

H₁ La dimensión toma de decisiones SI tiene relación con el factor interno Autonomía.

La elección de las preguntas para medir la relación entre variable dependiente (Clima Organizacional) y la variable independiente (Factores Internos) se decide adoptar como referencia a la Pregunta N.º 22; Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores. Por cuanto los colaboradores miden si las decisiones tomadas por los directivos les benefician, y con la Pregunta N.º 1; ¿Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo? a través de este proceso pueden estar seguros de poseer un buen Clima Organizacional.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores. * Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.	139	100,0%	0	0,0%	139	100,0%

Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores. *Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo. tabulación cruzada

			Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.		Total
			NO	SI	
Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores.	NO	Recuento	9	8	17
		Recuento esperado	1,1	15,9	17,0
	SI	Recuento	0	122	122
		Recuento esperado	7,9	114,1	122,0
Total	Recuento		9	130	139
	Recuento esperado		9,0	130,0	139,0

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	69,060 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	60,594	1	,000		
Razón de verosimilitud	43,167	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
N de casos válidos	139				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,10.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,705	,000
	V de Cramer	,705	,000
	Coeficiente de contingencia	,576	,000
N de casos válidos		139	

El valor Chi cuadrado calculado es 69,06 es mayor al Chi cuadrado de la tabla 3,84.

Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula es por ello que los factores internos si inciden en el Clima organizacional en las cooperativas de ahorro y crédito Virgen del Cisne y Visión de los Andes.

El coeficiente de Cramer informa la existencia de un grado de asociación del 70,5 % entre la Toma de decisiones y la Autonomía.

El coeficiente de contingencia señala el grado de asociación que existe entre el Entono Físico frente a la Presión, se utilizó este coeficiente por ser una tabla 2x2, por tanto, existe un 57,6% entre la variable de la Toma de Decisiones y la Autonomía.

11.2.2 Resumen del coeficiente de contingencia

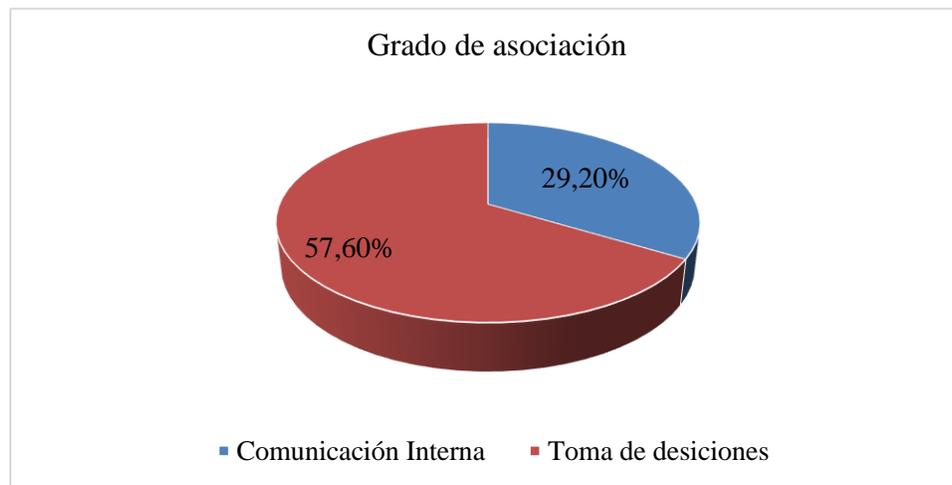


Figura 28: Resumen grado de asociación.
Elaborada por: Oña Estefania, Saca Fanny

El estadístico Chi-cuadrado a través del coeficiente de contingencia entregó como resultado que la dimensión de la Comunicación Interna y la Toma de decisiones tienen relación con los factores internos, con un porcentaje de asociación del 57,6% y 29,2% para los factores antes expuestos, estos resultados permiten comprobar las hipótesis alternativas y rechazar las nulas.

11.2.3 Regresión Logística (Logit)

Mediante este modelo se procede a comprobar si efectivamente las variables clima organizacional y factores internos (Autonomía, Presión, Ayuda e Innovación) explican la variable dependiente.

BLOQUE 0

Tabla de clasificación^{a,b}

	Observado	Pronosticado		
		Presión		Corrección de porcentaje
		NO	SI	
Paso 0	¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?	NO	SI	
		70	0	100,0
		69	0	,0
	Porcentaje global			50,4

a. La constante se incluye en el modelo.

b. El valor de corte es ,500

Para el análisis de regresión logística del bloque 0 indica que hay un 50,4% de probabilidad de acierto en el resultado de la variable dependiente, asumiendo que la comunicación interna tiene relación con el factor presión.

BLOQUE 1

Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo

		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Paso 1	Escalón	24,066	4	,000
	Bloque	24,066	4	,000
	Modelo	24,066	4	,000

Para el bloque 1 del modelo, la puntuación de eficiencia estadística de ROA indica que existe una mejora significativa en la predicción de probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependientes (Chi-cuadrado 24,066 grados de libertad 4, probabilidad >0,05).

Resumen del modelo

Escalón	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	168,622 ^a	,159	,212

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 20 porque se ha alcanzado el máximo de iteraciones. La solución final no se puede encontrar.

El valor de R cuadrado de Nagelkerke indica que el modelo propuesto explica el 21,2% de la varianza de la variable dependiente. (212)

Prueba de Hosmer y Lemeshow

Escalón	Chi-cuadrado	gl	Sig.
1	,000	1	1,000

La Prueba de Hosmer y Lemeshow indica que la varianza explicada por el modelo indica un porcentaje significativo de la varianza de la variable dependiente (Clima organizacional).

Tabla de clasificación^a

	Observado	Pronosticado			
		¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?		Corrección de porcentaje	
		NO	SI		
Paso 1	¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?	NO	24	46	34,3
		SI	5	64	92,8
	Porcentaje global				63,3

a. El valor de corte es ,500

Para el análisis de la regresión logística del bloque 1 indica que existe el 63,3% de probabilidad de acierto en el resultado de la variable dependiente, cuando se conoce los cuatro factores como variables independientes (Autonomía, Presión, Ayuda e Innovación).

Variables en la ecuación

	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 ^a AUTONOMIA (1)	-,087	1,015	,007	1	,006	1,091
PRESIÓN (1)	-1,081	,890	1,475	1	,004	,339
AYUDA (1)	-19,849	10584,280	,000	1	,999	,000
INNOVACIÓN (1)	-19,007	10943,010	,000	1	,999	,000
Constante	,329	,194	2,899	1	,089	1,390

a. Variables especificadas en el paso 1: AUTONOMIA, PRESION, AYUDA, INNOVACION.

Este cuadro permite informar que la variable independiente de Ayuda e Innovación no pasa la prueba de significancia, esto permitió aceptar la hipótesis alternativa. En lo que se refiere a la Autonomía y Presión, este si es estadísticamente significativas y su valor es menor a 1 esto significa que el clima organizacional será bastante productivo.

Los signos de las variables independientes indican que los factores como son la autonomía y Presión tienen una relación inversamente proporcional con la variable dependiente (Comunicación Interna y Toma de Decisiones); la autonomía al ser una percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria en la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades es considerada como un factor sumamente importante. “Una corriente de investigadores señala que la autonomía permite una mayor eficiencia, calidad y equidad, en la medida que se amplían los

márgenes de decisión y de acción de diversos actores y existen mayores posibilidades de elección y autogestión” (Gonzales & Leuro, 2005). Cuando los colaboradores perciben que tienen autonomía ellos serán capaces de tomar decisiones que beneficien las actividades que realizan dentro de las COAC’s.

La Presión es la percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea. Este factor ayuda a los trabajadores a cumplir sus tareas a tiempo y se considera un factor de mucha importancia dentro del ámbito laboral. La presión implica sentimientos de ansiedad y a veces temor, que se relacionan con situación que consideramos de vida o muerte. (GESTIÓN, 2018).

La labor de la presión es favorable siempre y cuando vaya de la mano de un líder que desarrolle ideas y tareas en beneficio a la institución en la que laboran. Básicamente trabajar bajo presión es ser capaces de trabajar y resolver de forma satisfactoria todos los problemas que se presenten, mediante eso generar mejor productividad para las COAC’s.

Como resultado de la anterior, se puede observar también que para la Variable dependiente se tomó la Comunicación Interna esta dimensión es un proceso importante y fuerte el cual genera motivación en el los colaboradores de las COAC’s. Por esto mencionamos que “Contar con una buena comunicación interna es indispensable para toda organización y le trae beneficios concretos independiente de su tamaño, tipo o actividad económica, es decir no es exclusiva de las grandes empresas o multinacionales”. (Torcoroma, Arévalo, & Alexci, 2017) Mediante lo antes mencionado se puedo optar por esta dimensión para el análisis antes expuesto.

Por otro lado, también tenemos la Toma de Decisiones este proceso es una actividad diaria y propia del ser humano, quien debe decidir sobre diversas actividades, ya se ha sobre su vida personal, profesional y familiar.

En la revista Espacios mencionan que:

El proceso de toma de decisiones es una actividad cotidiana y propia del ser humano, quien todos los días debe decidir sobre diversos asuntos, ya sea sobre su vida personal, familiar o profesional y en cualquiera que sea el caso la función principal de dicho proceso es analizar las condiciones y seleccionar la opción más acertada; mencionan también que la toma de decisiones es un proceso intencional que combina el análisis de la información, la confrontación de alternativas, la valoración de las opciones y, finalmente, la toma de la decisión. (Torcoroma, Arévalo, & Alexci, 2017)

Tomar decisiones dentro de una institución financiera es de mucha responsabilidad ya que de esto dependerá el éxito o el fracaso de cualquier institución pública o privada. El tomar decisiones es de todos los días de nuestras vidas. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en cada uno de los aspectos que día a día generamos para el bienestar puede ser familiar o laboral.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

12.1 Conclusiones

- De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que los factores Ayuda e Innovación no tienen relación con la comunicación interna, por cuanto al someterse a pruebas estadísticas como es el Chi-cuadrado y el modelo Logit sus resultados no fueron estadísticamente significativos.
- De acuerdo al chi-cuadrado se verifica la relación entre las variables Autonomía y presión con la comunicación interna y toma de decisiones, el grado de asociación medido por el coeficiente de contingencia arrojó como resultado que el factor presión incide en la comunicación interna en un 57,60%, el factor autonomía incide en la toma de decisiones en un 29,20%, esto indica que los factores analizados influyen dentro de la comunicación interna y toma de decisiones que poseen los colaboradores de las COAC's.
- A través de la aplicación del Modelo Logit se ratificó los resultados ya obtenidos en la aplicación del Chi-cuadrado donde de los 4 factores internos: autonomía y presión tienen significancia estadística.
- La autonomía y presión tienen una relación inversamente proporcional con la variable dependiente (comunicación interna) esto debido al signo negativo que se obtuvo como resultado de la aplicación del Modelo Logit. La autonomía requiere de un compromiso en donde el colaborador tenga su autodeterminación y responsabilidad necesaria en la toma de decisiones con respecto a procedimientos de trabajo, así mismo el empleado debe tener una percepción con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea.

12.2 Recomendaciones

- Este proyecto por su superación deberá ser considerado para todo aquel que forma parte de la cooperativa, tomando en cuenta que es necesario fortalecer conocimientos actualizando información teórica en relación a los factores internos del clima organizacional, con ello obtener éxito y productividad en el mercado competitivo.
- Para el factor presión se recomienda realizar actividades recreativas con todos los empleados como: darse unos minutos a la hora de su ingreso para realizar actividades recreativas, de tal manera que los colaboradores actúen en forma pro activa. Así mismo implementar técnicas de relajación como: Respiración diafragmática (sin mover el pecho coge todo el aire que puedas, haciendo que se hinche el abdomen), Técnica de visualización (cierra los ojos para evitar pensar en nada), Ejercicios para desestresarse (Agarre con su mano derecha su codo izquierdo y presione llevando el brazo hacia su pecho. Inclina la cabeza a la izquierda, mantenga la posición algunos segundos. Repita cambiando de brazo.
- Para el factor autonomía se recomienda permitir que los colaboradores tomen decisiones acerca de sus actividades laborales y a través de ello propongan ideas de mejoramiento para el mejor desarrollo de las COAC's.
- A los gerentes de las COAC's se recomienda brinden apoyo absoluto a sus colaboradores al momento de asignar tareas o actividades y sean ellos mismos los que puedan realizar su trabajo tomando decisiones acertadas para el beneficio de la institución, ofreciendo reconocimientos a sus logros, adecuándolos a un lugar de trabajo relajado y con un buen clima organizacional y de esta manera generar buenas relaciones personales.
- Se recomienda a las COAC's tomar en cuenta la presente investigación para que puedan mejorar las falencias que existen dentro de ellas, fortalecer también las relaciones entre los directores y colaboradores con el fin de afianzar el compromiso empresarial.

13. BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Castañeda, M., Cabrera, A., Navarro, Y., & Wietse, V. d. (2010). Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando. *CEES - Centro de Estudos de Educação Superior/PUCRS* , 15-16.
- Chiang, M. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid: S.L.
- Elejabarrieta, F., & Iñiguez, L. (2008). *Construcción de escalas de actitud tipo Thurstone y Likert Revista Electronica La sociología en sus escenarios*.
- Fabila, A., Minami, H., & Izquierdo, M. (Noviembre de 2012). *La Escala de Likert en la evaluación docente: acercamiento a sus características y principios metodológicos*. Obtenido de file:///C:/Users/Hp%201000/Downloads/Dialnet-LaEscalaDeLikertEnLaEvaluacionDocente-6349269.pdf
- Gan, F., & Berbel, G. (2013). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: UOC.
- Garcia R, M. G. (2016). *Definición de clima organizacional*. http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html.
- GESTIÓN. (2018). Obtenido de GESTIÓN: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/diferencias-estres-presion-81858>
- Gonzales, M. F., & Leuro, A. (2005). *La autonomia institucional como clave de desarrollo en las Instituciones*. Bogotá.
- Hernández, S., Fernandez, C., & Lucio, B. (2007). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mac, Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Pilar, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Ibarra, M. d., & Carlos, M. J. (2010). ANÁLISIS DEL RENDIMIENTO ACADEMICO MEDIANTE UN MODELO LOGIT. *Dialnet*, 50-51.
- IBM Knowledge Center. (Diciembre de 2017). Recuperado el Diciembre de 2017, de IBM Knowledge Center: https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SS3RA7_16.0.0/com.ibm.spss.modeler.help/clementine/nomregnode_general.htm

- Kotler, P. (s.f.). *DIRECCIÓN DE MERCADOTENCIA*. Obtenido de DIRECCIÓN DE MERCADOTENCIA:
https://www.researchgate.net/profile/Philip_Kotler/publication/48072323_Direccion_y_mercadotecnia/links/5509bd460cf20ed529e1ef04/Direccion-y-mercadotecnia.pdf
- Landers. (2014). *HYPERGEO*. Recuperado el Diciembre de 2017, de HYPERGEO:
<http://www.hypergeo.eu/spip.php?article169>
- Líderes. (s.f.). El clima laboral es la inquietud de siempre. *Líderes*.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard.
- Moscote, O., & Arley, W. (2012). Modelo Logit y Probit: un caso de aplicación. *Comunicaciones en Estadísticas*, 129p.
- Mujica de Gonzáles, M. &. (2007). GESTIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL: UNA ACCIÓN DESEABLE EN LA UNIVERSIDAD. *Laurus*, 4 - 16.
- Murillo, J. (2018). CUESTIONARIOS Y ESCALAS DE ACTITUDES.
- Ocaña, R. (2017). *divestadística*. Recuperado el Diciembre de 2017, de divestadística:
http://www.divestadistica.es/es/que_es_un_modelo_estadistico.html
- Pérez, C. (8 de Enero de 2016). *occmundial.com*. Obtenido de
<https://www.occ.com.mx/blog/mejorar-el-clima-organizacional/>
- Perez, J. (s.d de s.m de 2012). Diccionario de Administracion y Finanzas. España: Grupo editorial S.A.
- Rivas, M. (2015). *Estudio del clima organizacional en Latinus e-professional business*. Guayaquil.
- S.N. (Diciembre de 2017). *IBM Knowledge Center*. Recuperado el Diciembre de 2017, de IBM Knowledge Center:
https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SS3RA7_16.0.0/com.ibm.spss.modeler.help/clementine/nomregnode_general.htm
- S.N. (S,D de S.M de S.A). *seps.gob.ec*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>
- Sandoval, M. (2004). Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional. *Hitos de Ciencias Economico Administrativas*, 84.
- Torcoroma, G., Arévalo, G., & Alexci, S. (2017). Clima organizacional: Un análisis en entidades. *ESPACIOS*, 6-7.

Torrecilla, O. (S.D de S.M de S.A). *ucongreso*. Obtenido de <https://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf>

Uria, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía Ltda. De la ciudad de Ambato*. Ambato.

14. ANEXOS

Anexo 1: Oficio enviado al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.



Latacunga, 09 de abril del 2018
CPPIC-009-UTC

Lic. Gladys Cofre

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"

De mi consideración

Yo, **SACA PLASENCIA FANNY GRICELDA**, con cedula de ciudadanía N° 050439026-1, estudiante del **DECIMO CICLO PARALELO "C" DE LA CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**, me dirijo a usted para expresarle un cordial y atento saludo y desearle éxitos en sus funciones.

La presente tiene como objetivo solicitar de la manera más comedida se digne usted a, **CONCEDER LAS AUTORIZACIÓN, PARA APLICAR UNA ENCUESTA A TODOS LOS COLABORADORES QUIENES CONFORMAN LA PRESTIGIOSA INSTITUCIÓN, ACERCA DEL TEMA DE "FACTORES INTERNOS QUE INCIDEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"** información que se aplicara al Proyecto de Titulación II, de las Srtas. Autoras: **Saca Plasencia Fanny Gricelda**, con cedula de ciudadanía N° 050439026-1 Y **Oña Velasquez Luz Estefania**, con cedula de ciudadanía N° 050397037-8.

Por la atención y trámite que se sirva dar a la presente anticipamos nuestro más sincero agradecimiento.

Atentamente,

Saca Plasencia Fanny Gricelda
C.C. 0504390261
Teléfono: 0992815412
ESTUDIANTE



Ing. Yadira Paola Borja Brazales
C.C. 050278683-3
Teléfono: 0983575255
TUTORA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

Anexo 2: Oficio enviado al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de los Andes.



Latacunga, 09 de abril del 2018
CPPIC-009-UTC

Ing. Luis Hernando Rubio Naranjo
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES "VISANDES"

De mi consideración

Yo, **SACA PLASENCIA FANNY GRICELDA**, con cedula de ciudadanía N° 050439026-1, estudiante del **DECIMO CICLO PARALELO "C" DE LA CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**, me dirijo a usted para expresarle un cordial y atento saludo y desearle éxitos en sus funciones.

La presente tiene como objetivo solicitar de la manera más comedida se digne usted a, **CONCEDER LAS AUTORIZACIÓN, PARA APLICAR UNA ENCUESTA A TODOS LOS COLABORADORES QUIENES CONFORMAN LA PRESTIGIOSA INSTITUCIÓN, ACERCA DEL TEMA DE "FACTORES INTERNOS QUE INCIDEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES "VISANDES"** información que se aplicara al Proyecto de Titulación II, de las Srtas. Autoras: **Saca Plasencia Fanny Gricelda**, con cedula de ciudadanía N° 050439026-1 Y **Oña Velasquez Luz Estefania**, con cedula de ciudadanía N° 050397037-8.

Por la atención y trámite que se sirva dar a la presente anticipamos nuestro más sincero agradecimiento.

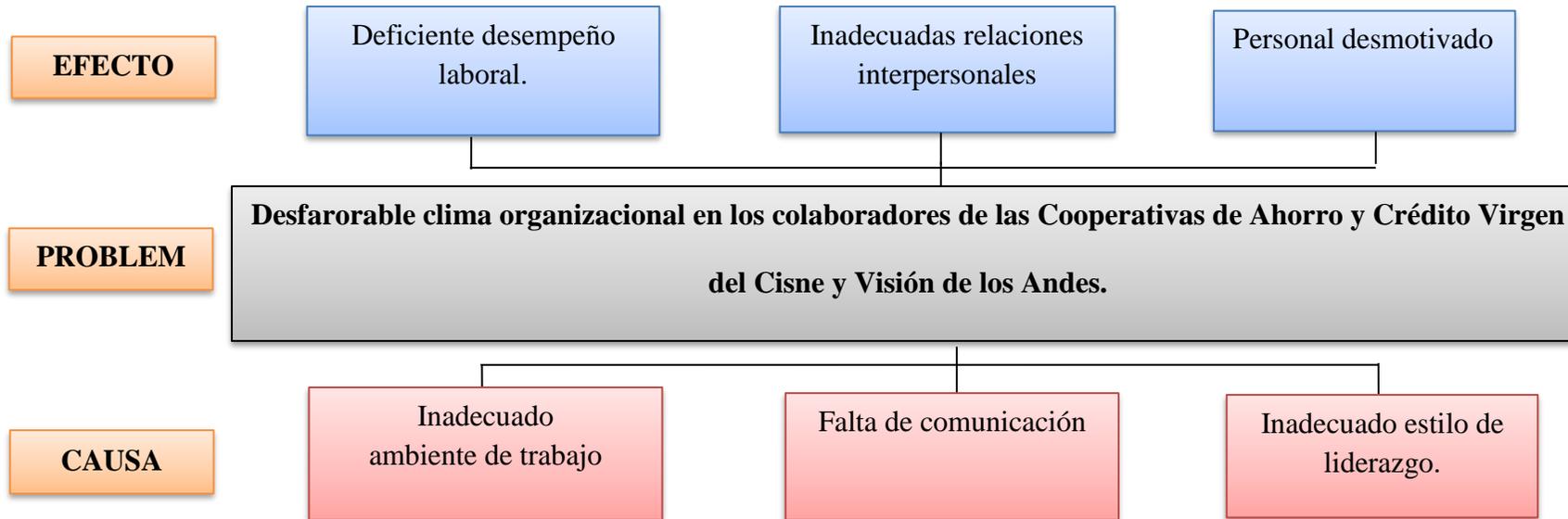
Atentamente,


Saca Plasencia Fanny Gricelda
C.C. 0504390261
Teléfono: 0992815412
ESTUDIANTE


Ing. Yadira Paola Borja Brazales
C.C. 050278683-3
Teléfono: 0983575255
TUTORA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN



12:10 pm
10/04/2018

Anexo 3: Árbol de problemas

Fuente: Propia

Elaborado por: Las Investigadoras

Anexo 4: Encuesta dirigida a colaboradores

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE Y VISIÓN DE LOS ANDES

Fecha:

Esta información será estrictamente confidencial y será llenado por el personal de las Cooperativas.

Objetivo: Determinar los factores internos que inciden en el clima organizacional.

Instrucciones: Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo a cada una de las afirmaciones, usando la escala de 5 puntos, a continuación, su valoración es la siguiente:

1= Totalmente en desacuerdo

4= De acuerdo

2= En desacuerdo

5= Totalmente de acuerdo

3= No estoy seguro

Marque con una (X) según considere en cada uno de los enunciados.

Factores I.	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
Autonomía	¿Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo?					
	¿Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo?					
	¿Yo propongo mis propias actividades de trabajo?					
Presión	¿Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo?					
	¿Mi institución es un lugar relajado para trabajar?					
	¿En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo?					
Ayuda	¿Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito?					
	¿A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente?					
	¿Mi jefe me respalda 100%?					
Innovación	¿Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas?					
	¿A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas?					

Dimensiones del Clima Organizacional	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
Comunicación Interna	¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?					
	¿Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco?					
	¿Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones?					
	¿Trabajamos en equipo?					
Reconocimiento	¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?					
	¿Se trabaja regularmente con un plan para la capacitación de los funcionarios?					
	¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios?					
	¿Los funcionarios de su Departamento son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos?					
Relaciones Interpersonales	¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?					
	¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?					
Toma de decisiones	¿Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores?					
	¿Ud. Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas?					
Entorno Físico	¿La decoración y el diseño: ¿Son acordes a la función de su Departamento?					
	¿El espacio físico es suficiente?					
	¿El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones?					
Adaptación al cambio	¿Somos lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios?					

Anexo 5:**CURRICULUM VITAE****DATOS PERSONALES****NOMBRES Y APELLIDOS:** Luz Estefania Oña Velasquez**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** Canchagua, 15 de noviembre de 1994.**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 050397037-8**CORREO ELECTRÓNICO:** luzestefy88@gmail.com**ESTUDIOS Y TÍTULOS****Instrucción Primaria:** Unidad Educativa “Indoamérica”**Instrucción Secundaria:** Colegio Nacional Saquisilí**Instrucción Superior:** Universidad Técnica de Cotopaxi Titulo de Ingeniería Comercial.**Idiomas:** Suficiencia en ingles**CURSOS Y SEMINARIOS**

La Tributación en la Economía Ecuatoriana- Universidad Técnica de Cotopaxi -
TAConsultores

I Seminario “Actual Escenario Político Nacional y las Perspectivas de las
Organizaciones Sociales” - Universidad Técnica de Cotopaxi - Carrera de
Secretariado Ejecutivo Gerencial

Anexo 6:**CURRICULUM VITAE****DATOS PERSONALES****NOMBRES Y APELLIDOS:** Fanny Gricelda Saca Plasencia**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** Salcedo, 24 de febrero de 1995.**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 050439026-1**CORREO ELECTRÓNICO:** fannysaca1995@gmail.com**ESTUDIOS Y TÍTULOS**

Instrucción Primaria: Unidad Educativa “Yolanda Medina Mena”

Instrucción Secundaria: Unidad Educativa “Monseñor Leónidas Proaño”

Instrucción Superior: Universidad Técnica de Cotopaxi Titulo de Ingeniería Comercial.

Idiomas: Suficiencia en ingles

CURSOS Y SEMINARIOSLa Tributación en la Economía Ecuatoriana- Universidad Técnica de Cotopaxi -
TAConsultoresI Seminario “Actual Escenario Político Nacional y las Perspectivas de las
Organizaciones Sociales” - Universidad Técnica de Cotopaxi - Carrera de
Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Anexo 6: Fotografías

