



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE LICENCIATURA EN COMERCIO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS COOPERATIVAS DE  
AHORRO Y CRÉDITO EN EL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2020”**

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

**Autoras:**

Guamangate Chiguano Gladys Marisol

Pastuña Romero Gladys Verónica

**Tutor:**

Ing. MBA. Valencia Neto Mayra Elizeth

**LA MANÁ-ECUADOR  
MARZO-2022**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Guamangate Chiguano Gladys Marisol y Pastuña Romero Gladys Verónica, declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2021, siendo la Ing. MBA. Valencia Neto Mayra Elizeth, tutora del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Guamangate Chiguano Gladys Marisol  
C.I: 0503944795



Pastuña Romero Gladys Verónica  
C.I: 120535843-3

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

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

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2020”, de Guamangate Chiguano Gladys Marisol y Pastuña Romero Gladys Verónica, de la Carrera de licenciatura en Comercio, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnico 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.

La Maná, Marzo del 2022



Ing. MBA. Valencia Neto Mayra Elizeth

**TUTORA**

## 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 las postulantes Guamangate Chiguano Gladys Marisol y Pastuña Romero Gladys Verónica, con el título del proyecto de investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORAFDORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2020, 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.

La Maná, Marzo 2022

Para constancia firman:



Mg.Sc. Bassante Jiménez Segundo Adolfo  
C. I.: 050129843-4  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**



Ing. Mg. Martínez Ortiz Fabián Xavier  
C.I.: 160050885-5  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



Lic. Mg. Medina López Enry Gutember  
C.I.: 050113451-4  
**LECTOR 3. (SECRETARIO)**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradecidas con Dios por dar salud, y a nuestros padres por brindarnos su apoyo incondicional y a cada docente de la Universidad en especial a nuestra querida tutora Ing. Valencia Neto Mayra Elizeth por el tiempo brindado con, paciencia y dedicación y sus conocimientos que fueron de mucha ayuda para nuestra investigación, y a mi esposo por ser el pilar fundamental en mi vida por su confianza y apoyar en los obstáculos presentados en lo largo de nuestro estudio profesional y así poder cumplir con nuestros objetivos.*

***Gladys & Verónica***

## **DEDICATORIA**

*Este proyecto lo dedicamos a nuestros padres por haberme dado la vida, a nuestros esposos por su sacrificio y esfuerzo realizado por darme una carrera para nuestro futuro y dedico también a nuestros hijos por ser fuente de motivación e inspiración para lograr mis metas anheladas.*

*Este proyecto no fue fácil, pero a pesar de las dificultades he logrado triunfar con esta etapa de mi vida profesional.*

***Gladys y Verónica***

## ***AVAL DE TRADUCCIÓN***

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

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2020”** presentado por: **Guamangate Chiguano Gladys Marisol y Pastuña Romero Gladys Verónica**, egresadas de la Carrera de: **Licenciatura en Comercio**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

La Maná, abril del 2022

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**OLGA SAMANDA  
ABEDRABBO RAMOS**

**Lic. Olga Samanda Abedrabbo Ramos**  
**Mg. DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-**  
**UTC CI: 050351007-5**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**EXTENSIÓN LA MANÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO:** CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2020.

**Autoras:**

Guamangate Chiguano Gladys Marisol  
Pastuña Romero Gladys Verónica

**RESUMEN**

La presente investigación tuvo por objetivo general analizar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, para el mejoramiento de las actividades operativas, se realizó para contrarrestar una serie de deficiencias en el clima organizacional que presentan dichas instituciones financieras, situación que impide el adecuado desempeño laboral. Para tal efecto se utilizó los tipos de investigación bibliográfico, de campo, descriptivo y correlacional, para el procesamiento de información y datos se recurrió a los métodos históricos lógicos, deductivos y analíticos sintéticos. La recopilación de información primaria fue realizada a través de la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario que estuvo formado por 32 preguntas que fueron desglosadas de las dimensiones de clima organizacional y desempeño laboral. La población objeto de estudio estuvo formada por los 97 colaboradores de las cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón Maná. El coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un resultado de 0.497 denotando una correlación positiva débil, asimismo se remarca que el nivel de significancia no excede 0,05 por lo cual el potencial el margen de error es mínimo, en consecuencia, con lo cual se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alternativa que remarca la existencia de impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Finalmente se planteó como alternativa de solución capacitaciones orientadas al mejoramiento del clima organizacional y desempeño laboral.

**Palabras claves:** Clima organizacional, desempeño laboral, cooperativa de ahorro y crédito.



# TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

## FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

**TITLE:** ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ITS IMPACT ON THE WORK PERFORMANCE OF EMPLOYEES OF SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES IN CANTON LA MANÁ, YEAR 2020

### ABSTRACT

The present investigation had the general objective of analyzing the impact of the organizational climate on the work performance of the collaborators of the Savings and Credit Cooperatives of the Canton La Maná, for the improvement of the operative activities, it was carried out to counteract a series of deficiencies in the organizational climate presented by these financial institutions, a situation that prevents proper job performance. For this purpose, the types of bibliographic, field, descriptive and correlational research were used, for the processing of information and data the historical logical, deductive and synthetic analytical methods were used. The collection of primary information was carried out through the survey technique with its instrument, the questionnaire, which consisted of 32 questions that were broken down into the dimensions of organizational climate and job performance. The population under study was made up of the 97 employees of the Savings and Credit cooperatives of the Maná Canton. Spearman's Rho correlation coefficient yielded a result of 0.497 denoting a weak positive correlation, it is also noted that the significance level does not exceed 0.05 for which the potential margin of error is minimal, consequently it was rejected. the null hypothesis and accepted the alternative hypothesis that highlights the existence of an impact of the organizational climate on the work performance of the workers of the Savings and Credit Cooperatives of La Maná Canton. Finally, training aimed at improving the organizational climate and work performance was proposed as an alternative solution

**Keywords:** Organizational climate, job performance, company, cooperative, human talent.

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA .....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	1
3. JUSTIFICACIÓN .....	2
4. BENEFICIARIOS .....	3
4.1. Beneficiarios directos .....	3
4.2. Beneficiarios indirectos .....	3
5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
5.1. Macro.....	4
5.2. Meso .....	4
5.3. Micro .....	5
5.4. Diagnóstico.....	5

5.5.	Delimitación del problema .....	5
5.6.	Formulación del problema.....	6
6.	OBJETIVOS .....	6
6.1.	Objetivos General .....	6
6.2.	Objetivos Específicos .....	6
7.	ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A OBJETIVOS.....	7
8.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA.....	8
8.1.	Origen y evolución del clima organizacional y desempeño laboral .....	8
8.2.	Categorías fundamentales.....	10
8.3.	Marco teórico.....	10
8.3.1.	Clima organizacional.....	10
8.3.1.1.	Importancia del clima organizacional.....	11
8.3.1.2.	Cualidades que presenta el clima organizacional .....	11
8.3.1.3.	Funciones del clima organizacional .....	12
8.3.1.4.	Factores que forman parte del clima organizacional .....	12
8.3.1.5.	Clasificación del clima organizacional.....	14
8.3.1.7.	Medición del clima organizacional.....	15
8.3.2.	Desempeño laboral .....	15
8.3.2.1.	que influyen en el desempeño laboral .....	16
8.3.2.2.	Niveles de desempeño laboral .....	17
8.3.2.3.	Evaluación del desempeño laboral .....	18
8.3.2.4.	Importancia de la evaluación del desempeño laboral .....	18
8.3.2.5.	Objetivos de la evaluación del desempeño laboral.....	19
8.3.2.6.	Beneficios de la evaluación del desempeño laboral .....	19
8.2.2.7.	Instrumento adecuado para la medición del clima organizacional y el desempeño ..	20
8.3.3.	Cooperativa de ahorro y crédito .....	20
8.3.3.1.	Actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	21

8.3.3.2.	Segmentación del sector financiero popular y solidario.....	21
9.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS E HIPÓTESIS.....	22
9.1.	Preguntas científicas.....	22
9.2.	Hipótesis de trabajo.....	23
10.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	23
10.1.	Metodología empleada.....	23
10.1.1.	Método histórico- lógico.....	23
10.1.2.	Método deductivo.....	24
10.1.3.	Método analítico sintético.....	24
10.1.4.	Métodos empíricos.....	24
10.2.	Tipo de investigación.....	25
10.2.1.	Bibliografía.....	25
10.2.2.	De Campo.....	25
10.2.3.	Descriptiva.....	25
10.2.4.	Correlacional.....	26
10.4.	Técnicas de la investigación.....	26
10.4.1.	Encuesta.....	26
10.5.	Instrumento utilizado.....	26
10.6.	Población y muestra.....	27
10.6.1.	Población.....	27
10.6.2.	Muestra.....	27
10.7.	Proceso de validación del instrumento.....	27
11.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	29
11.1.	Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores.....	29
11.2.	Comprobación de la Hipótesis.....	62
11.2.1.	Planteamiento de las hipótesis.....	62
11.2.2.	Nivel de significación.....	62

11.2.3. Selección del modelo estadístico.....	62
11.2.4. Criterio de decisión.....	65
11.2.6. Decisión final.....	66
11.3. Diseño de la propuesta.....	67
11.3.1. Título .....	67
11.3.2. Objetivos.....	67
11.3.2.1. Objetivo general .....	67
11.3.2.2. Objetivos específicos.....	67
11.3.3. Alcance .....	67
11.3.4. Metas .....	68
11.3.5. Justificación.....	68
11.3.7. Beneficiarios.....	68
11.3.8. Metodología.....	69
11.3.9. Desarrollo de la propuesta .....	70
12. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO .....	75
12.1. Impacto social.....	75
12.2. Impacto económico.....	75
12.3. Impacto técnico.....	75
13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO .....	76
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	77
14.1. Conclusiones.....	77
14.2. Recomendaciones .....	77
15. BIBLIOGRAFÍA.....	79
16. ANEXOS .....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Actividades y sistemas de tareas .....	7
Tabla 2.	Segmentación del sector financiero año 2015 .....	22
Tabla 3.	Población objeto de estudio.....	27
Tabla 4.	Índice Alfa de Cronbach.....	28
Tabla 5.	Nivel de comunicación ejercida al interior de las COAC-La Maná.....	29
Tabla 6.	Nivel de actividades de las cooperativas .....	30
Tabla 7.	Nivel de recompensa por su buen desempeño laboral.....	31
Tabla 8.	Nivel de decisiones dentro de su área de trabajo.....	32
Tabla 9.	Nivel de relaciones interpersonales y el trabajo en equipo .....	33
Tabla 10.	Cambios de forma rápida y positiva dentro de las cooperativas .....	34
Tabla 11.	Nivel de cumplimiento con las tareas asignadas .....	35
Tabla 12.	Equipos tecnológicos en las cooperativas .....	36
Tabla 13.	Nivel de entusiasmo en el logro de metas y objetivos.....	37
Tabla 14.	Nivel de comportamiento individual .....	38
Tabla 15.	Los valores humanos y su incidencia en las actividades desarrolladas.....	39
Tabla 16.	Herramientas y recursos necesarios.....	40
Tabla 17.	Destrezas y habilidades del individuo .....	41
Tabla 18.	Cumplimiento de las metas y objetivos .....	42
Tabla 19.	Experiencia laboral y el cumplimiento de actividades .....	43
Tabla 20.	Nivel de problemas y conflictos entre compañeros.....	44
Tabla 21.	Nivel de mejoramiento a dificultades o debilidades.....	45
Tabla 22.	Nivel de información entre los miembros de la organización.....	46
Tabla 23.	Nivel de responsabilidad de los directivos .....	47
Tabla 24.	Ambiente de trabajo entre los miembros.....	48
Tabla 25.	Nivel de servicio y satisfacción de los socios .....	49
Tabla 26.	Nivel de compromiso entre los miembros.....	50
Tabla 27.	Nivel de carisma y empatía de los directivos al personal.....	51
Tabla 28.	Mecanismos de comunicación en la cooperativa .....	52
Tabla 29.	Facilidad de información al cliente .....	53
Tabla 30.	Estabilidad de los empleados de la cooperativa .....	54
Tabla 31.	Eventos y actividades de las cooperativas.....	55
Tabla 32.	Cumplimiento de las responsabilidades dentro de las cooperativas.....	56

Tabla 33. Incentivos por el cumplimiento eficiente de sus funciones.....	57
Tabla 34. Nivel de compensaciones .....	58
Tabla 35. Nivel de colaboración por parte de directivos de las cooperativas .....	59
Tabla 36. Nivel de reconocimiento por parte de directivos de las cooperativas .....	60
Tabla 37. Resumen de procesamiento de casos.....	63
Tabla 38. Distribución normal por dimensiones .....	64
Tabla 39. Normalidad por variables .....	65
Tabla 40. Correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.....	65
Tabla 41. Criterios de decisión.....	66
Tabla 42. Beneficiarios.....	69
Tabla 43. Información de la propuesta .....	70
Tabla 44. Contenidos de la capacitación para mejorar el clima organizacional .....	71
Tabla 45. Personal responsable de la capacitación.....	73
Tabla 46. Cronograma establecido para la capacitación .....	74
Tabla 47. Presupuesto para la elaboración del proyecto .....	76

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Nivel de comunicación ejercida al interior de las COAC-La Maná.....	29
Gráfico 2. Nivel de actividades de las cooperativas .....	30
Gráfico 3. Nivel de recompensa por su buen desempeño laboral .....	31
Gráfico 4. Nivel de decisiones dentro de su área de trabajo.....	32
Gráfico 5. Nivel de relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en la cooperativa .....	33
Gráfico 6. Cambios de forma rápida y positiva dentro de las cooperativas .....	34
Gráfico 7. Nivel de cumplimiento con las tareas asignadas .....	35
Gráfico 8. Equipos tecnológicos en las cooperativas .....	36
Gráfico 9. Nivel de entusiasmo en el logro de metas y objetivos .....	37
Gráfico 10. Nivel de comportamiento individual .....	38
Gráfico 11. Los valores humanos y su incidencia en las actividades desarrolladas.....	39
Gráfico 12. Herramientas y recursos necesarios .....	40
Gráfico 13. Destrezas y habilidades del individuo .....	41
Gráfico 14. Cumplimiento de las metas y objetivos.....	42
Gráfico 15. Experiencia laboral y el cumplimiento de actividades .....	43
Gráfico 16. Nivel de problemas y conflictos entre compañeros.....	44

Gráfico 17. Nivel de mejoramiento a dificultades o debilidades .....	45
Gráfico 18. Nivel de información entre los miembros de la organización.....	46
Gráfico 19. Nivel de información entre los miembros de la organización.....	47
Gráfico 20. Ambiente de trabajo entre los miembros.....	48
Gráfico 21. Nivel de servicio y satisfacción de los socios .....	49
Gráfico 22. Nivel de compromiso entre los miembros.....	50
Gráfico 23. Nivel de carisma y empatía de los directivos al personal.....	51
Gráfico 24. Mecanismos de comunicación en la cooperativa .....	52
Gráfico 25. Facilidad de información al cliente .....	53
Gráfico 26. Estabilidad de los empleados de la cooperativa .....	54
Gráfico 27. Eventos y actividades de las cooperativas.....	55
Gráfico 28. Cumplimiento de las responsabilidades dentro de las cooperativas.....	56
Gráfico 29. Incentivos por el cumplimiento eficiente de sus funciones.....	57
Gráfico 30. Nivel de compensaciones .....	58
Gráfico 31. Nivel de colaboración por parte de los directivos de las cooperativas.....	59
Gráfico 32. Nivel de reconocimiento por parte de directivos de las cooperativas .....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Categorías fundamentales .....	10
--	----

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Datos informativos del tutor del proyecto. ....	84
Anexo 2. Datos informativos del investigador del proyecto. ....	85
Anexo 3. Datos informativos del investigador del proyecto. ....	86
Anexo 4. Árbol de problemas.....	87
Anexo 5. Mapeo .....	88
Anexo 6. Matriz de descomposición de las variables.....	89
Anexo 7. Encuesta dirigida a los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro .....	90



## INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es el conjunto de las sensaciones e impresiones de los colaboradores de una empresa sobre el ambiente laboral. El clima organizacional no solo interfiere en la productividad de los gerentes, directivos y empleados, sino que también es capaz de afectar la calidad de vida fuera del ambiente de trabajo. Se tiene así, un conjunto de características e implicaciones relacionadas con el clima interno de una empresa que deben tenerse en cuenta en la elaboración de cualquier estudio o estrategia en este sentido. Sin embargo, la raíz de los problemas internos de una organización a menudo radica en la relación entre los miembros del mismo equipo, entre distintas áreas o departamentos o entre el liderazgo y sus colaboradores.

Por otro lado, el desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado. Al realizar una evaluación del desempeño de empleados, no solo la empresa sale beneficiada, también los trabajadores, ya que pueden obtener mejores oportunidades de trabajo o un puesto acorde a su perfil. Además, es esencial para poner a prueba la capacidad de liderar del encargado del equipo, así como la comunicación y el nivel de integración del empleado dentro de la organización.

El Cantón La Maná cuenta con 12 cooperativas de ahorro y crédito, prestando sus servicios a sus socios dentro del Cantón y sus alrededores, por su labor de canalización de recursos hacia los sectores productivos tienen un rol preponderante en el desarrollo socioeconómico local.

Con la investigación se busca dar alternativas para solucionar dificultades del clima organizacional en las Cooperativas, y también identificar los factores que afecta el desempeño laboral en los colaboradores, para luego establecer correlación entre el clima organizacional y cómo impacta en el desempeño laboral en los colaboradores.

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Título del proyecto:

“Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Cantón La Maná, año 2020”

Fecha de inicio:	Noviembre 2020
Fecha de finalización:	Marzo 2022
Lugar de ejecución:	Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi.
Facultad que auspicia:	Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera que auspicia:	Licenciatura en Comercio
Proyecto de investigación vinculado:	La investigación del proyecto está vinculada y aporta al Micro proyecto de carrera: Gestión de proceso en la prestación de servicios.
Equipo de trabajo:	Ing. MBA. Valencia Neto Mayra Elizeth Guamangate Chiguano Gladys Marisol Pastuña Romero Gladys Verónica
Área de conocimiento:	Educación Comercial y Administración
Línea de investigación:	Administración y Economía para el Desarrollo Humano.
Sub línea de investigación	Estrategias administrativas, productividad y emprendimiento.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La presente investigación se desarrolló con el fin de estudiar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Cantón La Maná, a través de la cual se buscó dar alternativas para solucionar dificultades que se presentan en el clima organizacional en las Cooperativas.

Para cumplir con los objetivos planteados, primero se determinó el estado actual del clima organizacional de las Cooperativas a través de la investigación de campo, a continuación, se identificó los factores que afectan el desempeño laboral en los colaboradores, para finalmente luego establecer su impacto a través de la correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Para la realización del marco teórico se empleó la investigación bibliográfica a través de la cual se expuso definiciones, características, tipos y demás generalidades del clima organizacional y desempeño laboral. La definición del problema, sus causas y efectos se efectuó a través de la investigación descriptiva. Se obtuvo información de fuentes primarias utilizando la investigación de campo, en vista que las investigadoras entraron en contacto con los sujetos involucrados en la problemática.

Resultaron de enorme utilidad los métodos deductivo y analítico-sintético que permitieron gestionar la información y datos recopilados. Estuvo presente la investigación correlacional que permitió establecer la relación estadística entre el clima organizacional y el desempeño laboral, para ello se recurrió a la información de las encuestas aplicadas a los 97 colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, que constituyeron la población del presente estudio, misma que fue sometida a los correspondientes cálculos en el programa estadístico IBM SPSS 26. Los resultados evidenciaron la existencia de una correlación positiva débil entre las variables.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

Se justifica la realización del presente trabajo de investigación, porque es importante conocer la correlación que existe entre las variables clima organizacional y cómo impacta en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, puesto que permitió conocer los factores que están afectando el clima organizacional y por ende el desempeño laboral de quienes conforman las Cooperativas, ya que al ser su lugar de trabajo, es donde las personas que forman parte de esta organización, pasan la mayor parte de su tiempo prestando servicio en ella (Coque & Herrera, 2019).

La investigación es relevante porque se desea conocer las debilidades de las organizaciones, considerar a los clientes internos, ya que ellos reflejan los valores, la calidad y el servicio que otorga la empresa hacia los usuarios o clientes externos de la empresa, por lo tanto, el clima laboral tiende a ser ignorado por la mayoría de las organizaciones. Se considera que al lograr un equilibrio en el clima laboral los servidores trabajarán de una manera más eficaz, hay más sentimiento de satisfacción, compromiso con la organización, sentimiento de pertenencia, y esto hace que se brinde un mejor servicio al cliente externo proyectando a su vez una mejor imagen de la organización (Navarro , 2014).

Es de utilidad pues el estudio determinado fue cuantificable ya que se pudieron medir los siguientes puntos, primero estar a la par con la competencia, segundo lograr el mejoramiento del servicio al cliente, tercero mayor rentabilidad económica, mejoramiento continuo, cambiando la percepción del trabajador, viéndose reflejada en el cumplimiento de metas organizacionales (Jaya , 2018).

El impacto social para la cooperativa será positivo, pues se contará con personal motivado y satisfecho con su lugar de trabajo, fortaleciendo de esta manera el compromiso e identidad de los colaboradores con la empresa a la que pertenecen, siendo beneficiarios directos tanto el personal administrativo y demás colaboradores que forman parte de las Cooperativa de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná (Coque & Herrera, 2019).

Es factible por las siguientes razones: Se posee el conocimiento necesario por parte de las autoras para llevar a cabo el proyecto de investigación, así con el tiempo suficiente para la recolección de información, contando con recursos, materiales, tecnológicos, económicos y acceso a la información de las cooperativas (Jaya , 2018).

## **4. BENEFICIARIOS**

### **4.1. Beneficiarios directos**

Con la investigación efectuada se beneficia de forma directa a los:

- Directivos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.
- 97 colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.
- Socios de las cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.

### **4.2. Beneficiarios indirectos**

Los beneficiarios indirectos de la presente investigación son los siguientes:

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Población del Cantón La Maná en general.
- Ministerio de Relaciones Laborales.

## **5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **5.1. Macro**

El clima organizacional ha estado presente en diversas organizaciones a nivel de Latinoamérica, esta problemática busca alternativas de mejora para formar un ambiente apropiado de trabajo y de esta manera fortalecer a las empresas, según Santana (2014) los resultados del Estudio de Clima Organizacional 2013 – 2014, se evidencia que las organizaciones son cada vez más conscientes de la necesidad de evaluar las condiciones de su clima organizacional para identificar las fortalezas y oportunidades de mejora (Vargas , 2017).

Es fundamental que una empresa mantenga un buen clima organizacional, ya que es uno de los factores más importantes que repercute directamente en el desempeño de los trabajadores. Las empresas están enfocadas en mejorarlo porque esto los puede llevar al éxito, ya que los trabajadores se sentirían más motivados, comprometidos y tendrán mayor productividad en su trabajo.

De este modo podrán ofrecer excelentes resultados a su empresa y por ende al público, es muy usual ver empresas en las cuales el clima laboral no es el adecuado, ya que muchas veces los colaboradores están sometidos a largas jornadas laborales y al estrés constante, lo cual indiscutiblemente se verá reflejado en su calidad de vida y en el desempeño de sus funciones (Castro y Brito , 2017).

### **5.2. Meso**

En el Ecuador los datos estadísticos a octubre 2015, registra un total de 907 cooperativas de ahorro y crédito, constituyéndose en el segundo país, por número en Latinoamérica, después de Brasil, que suman 4.700.000 socios y alcanzan en activos los 8.300 millones de dólares; esto demuestra que en los últimos tres años y medio el sector creció notablemente. Aseguró que el 66% del microcrédito que se ha dado en el país, corresponde al sistema cooperativo, lo que convierte a este producto financiero, en algo distintivo frente a la banca, por lo que insistió a protegerlo (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019).

### 5.3. Micro

Actualmente el Cantón La Maná cuenta con 12 cooperativas de ahorro y crédito, prestando sus servicios a sus socios dentro del Cantón y sus sectores aledaños. La elaboración de la presente investigación pretende analizar el nivel del clima organizacional en relación al desempeño laboral de los colaboradores de las cooperativas, con el fin de que los altos directivos conozcan las principales fuentes de insatisfacción y con ello gestionar las debidas acciones correctivas con el fin de mejorar o cambiar las actividades que se están realizando, es decir se brindará la oportunidad de planificar estrategias para influir en el talento humano y en el desarrollo de la organización, sin perder de vista la importancia de este en el desarrollo de la empresa.

### 5.4. Diagnóstico

Una de las causas de los varios problemas que afectan el funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito, es que no manejan un correcto clima organizacional siendo un aspecto fundamental porque combina una serie de factores internos como externos que al no ser gestionados adecuadamente generan una serie de dificultades, conllevando a que las cooperativas de Ahorro y Crédito no sean capaces de brindar una buena atención al cliente.

Debido al inadecuado clima organizacional de las agencias, adicionalmente la falta de capacitación del personal que labora en estas instituciones, incide en que sus clientes se encuentran insatisfechos con el servicio prestado, en vista que no satisface sus necesidades, como consecuencia las cooperativas de Ahorro y Crédito pierden competitividad.

### 5.5. Delimitación del problema

**Área:** Organización de empresas

**Aspecto:** organización estructural y funcional

**Espacial:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi.

**Temporal:** Octubre 2021 – Marzo 2022

## **5.6. Formulación del problema**

- ¿Cuál es el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná?

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. Objetivos General**

Analizar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, para el mejoramiento de las actividades operativas.

### **6.2. Objetivos Específicos**

- Determinar los factores del clima organizacional que afectan el desempeño laboral en las Cooperativas de Ahorro y Créditos del Cantón La Maná, para el mejoramiento de las condiciones de trabajo.
- Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, para la detección de las concordancias más significativas.
- Diseñar capacitaciones para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón la Maná.

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

**Tabla 1.** Actividades y sistemas de tareas

<b>Objetivos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Resultado de la actividad</b>	<b>Descripción de actividad</b>
Determinar los factores del clima organizacional que afectan el desempeño laboral en las Cooperativas de Ahorro y Créditos del Cantón La Maná, para el mejoramiento de las condiciones de trabajo.	Elaboración de un cuestionario. Aplicación de la encuesta.	97 colaboradores encuestados. 77.30% Comunicación regular. 39.20% Recompensas ocasionales. 75.30% Relaciones interpersonales favorables.	Encuesta aplicada a los colaboradores.
Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, para la detección de las concordancias más significativas.	Planteamiento de hipótesis. Ingreso de datos al software SPSS. Selección del modelo estadístico.	Nivel de correlación del coeficiente Rho de Spearman. Aceptación o rechazo de las hipótesis.	Cálculos de correlación en el programa SPSS 26.
Diseñar una capacitación para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas Cantón La Maná.	Elaboración de la propuesta de capacitación.	Desarrollo de habilidades y conocimientos de los colaboradores.	Capacitación para mejorar el clima organizacional. Cronograma.

**Fuente:** Elaboración propia.



## **8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA**

### **8.1. Origen y evolución del clima organizacional y desempeño laboral**

El clima organizacional es un concepto de la psicología industrial-organizacional, que ha sido definido como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, de percepciones que el trabajador tiene de las estructuras. El clima organizacional fue expuesto en la década de los sesenta junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones, en el sentido de agotamiento de las explicaciones del comportamiento humano, partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva (Ballestín & Fabreguez, 2018).

Desde 1960, el estudio acerca de clima organizacional se ha venido desarrollando, ofreciendo una amplia gama de definiciones, expuesto por varios autores se puede mencionar que cada uno de ellos expresa de forma diferente su opinión, cada definición emplea palabras claves en la cual definen de forma clara el significado es por eso que se puede llegar a la conclusión de que el Clima Organizacional es un factor sumamente importante debido a que las instituciones deben reflejar un clima en donde el trabajador se sienta satisfecho y cumpla a cabalidad con su trabajo ya que estos pasan la mayoría de tiempo en cada área y al no existir esta variable es posible que el trabajador no rinda, es decir su nivel de productividad puede llegar a ser bajo empeorando su bienestar laboral de otra manera si existe un buen clima el trabajador rendirá en niveles altos y también emplearán estrategias que permitan mejorar el servicio y tener un bienestar laboral alto recompensando a las instituciones y llevándolos al éxito (Monge , 2018).

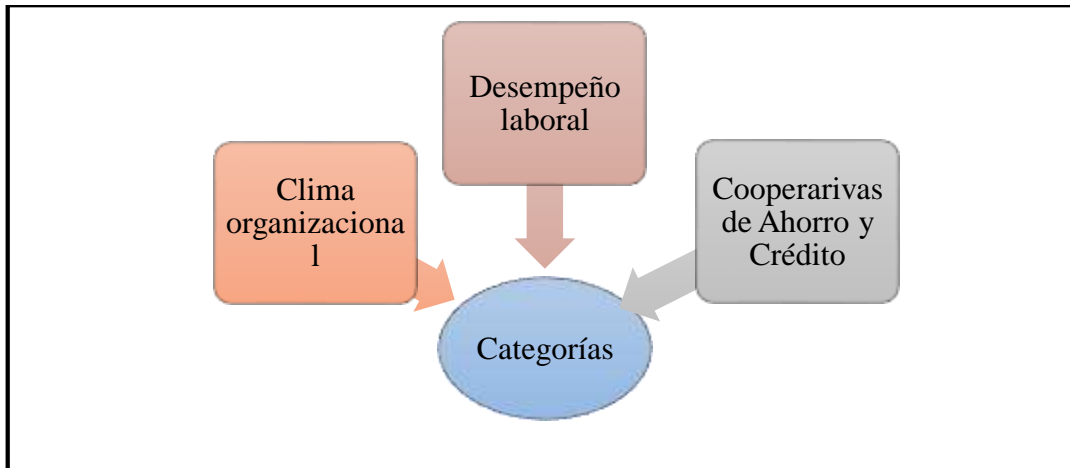
Un estudio realizado por Carrillo y otros (2019) respecto al clima organizacional, desde el análisis comparativo con el IMCOC (Instrumento para medir clima organizaciones Colombianas), diseñada por el autor y aplicada con estudiantes de la Facultad de Administración de la Universidad del Rosario, dando como resultados de la aplicación del IMCOC, en el período entre 1980 y 2005 en 176 empresas de diferentes sectores y tamaños que: el clima percibido por los empleados de la empresa propone un modelo administrativo que brinde lineamientos generales que permitan hacer intervenciones al interior de las empresa, orientadas al mejoramiento del clima organizacional que se diagnostica.

Actualmente el clima organizacional ya es un campo del conocimiento humano extremadamente sensible a ciertas características de las organizaciones y de su entorno. Por tanto, siendo una disciplina que depende de las contingencias y las situaciones, así como de la mentalidad que existe en cada organización y de la estructura organizacional que se adopte como plataforma para las decisiones y las operaciones. Está también influida por el contexto ambiental, el negocio de la organización, sus procesos internos, el capital intelectual involucrado e innumerables variables importantes más, dependiendo en gran medida de las personas que participan en cada organización (Chiavenato, 2008).

Por tanto, el tema o asunto es fundamental para aquel que quiera participar directa o indirectamente en una organización, ya sea como miembro, cliente, proveedor, dirigente, investigador, consultor, analista o admirador, pues quien tiene que hacer negocios, asociarse, desarrollar relaciones o actividades con las organizaciones debe conocerlas bien. Por ello se plantea razonar acerca de la medida en que la percepción influye en la realidad misma. Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima laboral (Carrillo, Galarza, & Guayasamín, 2019).

Mientras que, el desempeño laboral es la actitud que el trabajador tiene hacia las funciones que se le han encargado, su origen salió a relucir en la evaluación del desempeño, porque precisamente se trata de un resultado que contribuye en mayor o menor medida al cumplimiento de las metas de la organización, se conoce que el primer proceso de evaluación para medir el desempeño laboral llevado a cabo a partir del siglo XIX en una fábrica de textiles de New Lanark, este proceso fue promovido por el sindicato obrero de Gran Bretaña. Para aquel entonces la medición se basó en registrar en libretas individuales las unidades de producto que cada trabajador era capaz de desarrollar al final de cada jornada diaria, sus superiores revisaron los registros y según una clasificación por colores se catalogaba los resultados adecuados o no, y en la última página dejaba una observación al trabajador en su correspondiente registro individual, su evolución se dio mediante la aparición de la gestión del talento humano, a los principios del siglo XX este término fue cada vez más difundido (Castro & Brito , 2017).

## 8.2. Categorías fundamentales



**Figura 1.** Categorías fundamentales  
Elaborado por: Las Autoras

## 8.3. Marco teórico

### 8.3.1. Clima organizacional

Se define como el ambiente intrínseco o entorno psicológico propio de cada empresa se vincula con los valores, creencias y costumbres inherentes a los individuos que forman parte de ella, por otro lado, también convergen factores físicos como la tecnología empleada, pero sobre todo aspectos implícitos en la estructura organizacional como las jerarquías, directrices de la empresa, objetivos organizacionales y demás elementos (Chiavenato, 2007).

Por su parte Iglesias y Sánchez (2015) señala que el clima organizacional se determina por el criterio de los miembros que forma la empresa, asimismo el ámbito departamental y organizacional influyen de manera estrecha con el accionar de cada empleado; en palabras sencillas se trata de un conjunto de factores cuya interacción es compleja y varía dependiendo de la situación, su adecuada gestión permite que las actividades sean llevadas a cabo de forma satisfactoria.

Según lo expuesto por Navarro, García y Casiano (2017) el clima organizacional es una especie de filtro por el cual pasan elementos como objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), su valoración permite conocer como es percibida la empresa. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento.

### **8.3.1.1. Importancia del clima organizacional**

De acuerdo a Castro y Brito (2017) el clima organizacional es importante porque proviene de las relaciones creadas entre las personas, el grupo al que pertenece y las condiciones laborales existentes, teniendo como consecuencia un significado a las expectativas personales y en grupo, en consecuencia la preocupación por el clima laboral parte de la verificación de que todos los empleados perciben de modo distinto el contexto en el que desempeñan sus actividades laborales, y que dicha percepción repercute en el comportamiento del individuo y por supuesto sobre los resultados que alcanza la empresa.

En otras palabras mientras más satisfactoria sea la percepción que las personas tienen del clima laboral en su empresa, mayor será el porcentaje de comportamientos funcionales que ellos manifiesten hacia la organización, y mientras menos satisfactorio sea el clima, el porcentaje de comportamientos funcionales hacia la empresa resulta inferior, por ello actualmente en las empresas es de gran relevancia construir entornos agradables con lo cual se alcanza resultados superiores en cada una de las actividades administrativas y operativas.

### **8.3.1.2. Cualidades que presenta el clima organizacional**

De acuerdo a Castro y Brito (2017) el clima organizacional presenta las siguientes cualidades:

- Es un conjunto de factores complejos inherentes al empleado y empresa.
- Tiene un carácter permanente se construye día a día y se nutre de la interacción de las personas que conforman un establecimiento.
- Sus factores y resultados pueden variar de una empresa a otra, por las particularidades de las personas que la constituyen.
- Es un fenómeno medible, que comprende una serie de propiedades que pueden ser valoradas.
- Se encuentra en constante cambio y repercute sobre los resultados que la empresa obtiene.
- Su definición resulta difícil por la subjetividad de los elementos que se encuentran inmersos.

- Está determinado por el talento humano y las relaciones que se forman al interior de la empresa.

### **8.3.1.3. Funciones del clima organizacional**

Acorde a Maldonado y Bustamante (2015) el clima organizacional puede asumir varias funciones en los colaboradores, en los grupos de trabajo y en la empresa de forma integral, es decir que su alcance como sus beneficios son palpables a nivel individual y colectivo, entre ellos se encuentran:

**Vinculación:** acciones que fomentan la apropiación del personal hacia los objetivos organizacionales, se logra que las personas encuentren sentido a su participación en la empresa, de este modo pueden comprometerse.

**Eliminación de conflictos:** se refiere a existencia de sinergia entre los colaboradores que promueva relaciones interpersonales equilibradas evitando en la medida de lo posible conflictos que entorpezcan el funcionamiento de la empresa.

**Responsabilidad:** se trata de una gama de sensaciones de responsabilidad que presentan los colaboradores en relación al trabajo que desarrollan en la empresa, en este sentido se resalta la capacidad del empleado para efectuar su actividad de la mejor manera posible por convicción propia, es decir sin la necesidad de tener supervisión.

**Brinda estructura:** contempla reglas, procedimientos, normas y reglamentos que se manifiestan de manera formal e informal que regulan la atmósfera laboral que generan que los colaboradores puedan desempeñar sus actividades sin condiciones de incertidumbre.

### **8.3.1.4. Factores que forman parte del clima organizacional**

De acuerdo a lo expuesto por Iglesias y Sanchez (2015) el clima organizacional presenta los siguientes factores:

### **Factores intrínsecos o internos**

Los factores internos se determinan como la interacción entre los directivos de una organización, que tienen por responsabilidad coordinar el marco en que se basa el funcionamiento de la empresa, conjugando las necesidades que presenta el talento humano, la empresa y el mercado en que operan, en este caso el direccionamiento estratégico juega un rol fundamental. Dentro del factor interno se encuentran:

- Comunicación interna: contempla la interacción formal e informal entre directivos personal operativo.
- Compromiso: se refiere al nivel de apropiación de los objetivos y cultura organizacional del personal.
- Recompensa: infiere sobre la dotación de incentivos económicos y no económicos que perciben los empleados.
- Toma de decisiones: se remarca la idoneidad de las decisiones tomadas por los directivos y participación de los empleados en la toma de decisiones correspondientes
- Relaciones o vínculos: que se forman al interior de la empresa y son necesarios para su óptimo funcionamiento.
- Adaptación a los cambios: trata acerca de la percepción y disposición de los empleados hacia el mejoramiento de sus labores.
- Estándares: implica las directrices que rigen la forma en que son desarrolladas las actividades y comportamiento del empleado.
- Entorno físico: comprende la infraestructura, tecnología y demás recursos que son necesarios para el desarrollo de las actividades del negocio.
- Identidad: comprende la medida en que los miembros de la empresa se sienten identificados con la empresa.

### **Externos**

De acuerdo a Castro y Brito (2017) los factores externos son aquellos que no pueden ser controlados por la empresa provienen de los individuos que forman parte de la empresa como característica distintiva, por tanto se hallan impicitos en:

- Personalidad del colaborador.
- Valores morales y éticos que posee cada individuo.

- Habilidades y aptitudes adquiridas.
- Nivel de motivación y vivencias previas
- Grado de inteligencia (existen múltiples tipos de inteligencia)
- Facilidad para socializar y relacionarse.

### **8.3.1.5. Clasificación del clima organizacional**

Según Noboa, et al., (2018) el clima organizacional puede clasificarse en base a diferentes parámetros, uno de ellos es el nivel que se relaciona con los criterios difundidos por las personas, así cada criterio emitido hace alusión a un nivel en que se transmite información.

- Clima del grupo de trabajo
- Clima del departamento de trabajo
- Clima de la empresa

De acuerdo a rasgos de contenido y elementos que intervienen, se puede distinguir entre:

- Clima psicológico
- Clima inclusivo o agregado
- Clima común o general.

De acuerdo al estilo de liderazgo ejercido en la empresa el clima organizacional se clasifica en:

- Clima democrático
- Clima autocrático
- Clima laissez faire

De acuerdo a la comunicación y a la conducta de negociación, se distinguen los siguientes tipos de clima organizacional:

- Clima de apoyo
- Clima defensivo.

Hoy en día existe una tendencia de caracterizar al clima organizacional tomando en consideración varias dimensiones acorde a las cuales es posible valorarlo; de modo que no se puede encasillar el ambiente de una empresa en un solo tipo de clima, porque el factor

primordial ahí son las personas y cada una es diferente y aporta algo distinto al clima organizacional (Jaya , 2018).

#### **8.3.1.7. Medición del clima organizacional**

De acuerdo a lo argumentado por Navarro, et al., (2017) la importancia de conocer cómo es el clima organizacional radica en que éste puede impactar sobremanera en los resultados en la empresa, el clima organizacional influye en el rendimiento de la empresa y puede determinar que el mismo sea adecuado o no. Un aspecto trascendental en la evaluación del clima laboral es saber diferenciar la satisfacción y la motivación, que son dos definiciones ampliamente utilizados como sinónimos, pero que implican temáticas diferentes y metodologías diferenciadas.

En definitiva, es importante que los establecimientos lleven adelante evaluaciones y mediciones continuas por medio de metodologías adecuadas que favorezcan la determinación del impacto que el clima organizacional puede generar en el accionar de los colaboradores. Para este fin es conveniente determinar y analizar las escalas de clima organizacional, e identificar los diferentes factores que ejercer influencia sobre ellos (Maldonado y Bustamante, 2015).

Por lo general para medir el clima organizacional se emplean diferentes técnicas las más conocidos son las encuestas, cuestionarios y test predeterminados que contemplan diferentes dimensiones que son contempladas por diferentes autores que abordan la temática del clima organizacional. En cuanto a los resultados la brecha existente entre las mediciones resulta de gran utilidad para analizar y establecer medidas de corrección que favorezcan el accionar de los miembros de la empresa.

#### **8.3.2. Desempeño laboral**

Según Medina (2017) El desempeño laboral abarca la manera de realizar las tareas en la organización por parte del trabajador, se aprecia en muchas oportunidades que los trabajadores buscan aportar el mejor esfuerzo en las organizaciones, para el logro de objetivos. Depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.



El desempeño laboral de acuerdo a Castro y Brito (2017) es la forma en que los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad, contempla la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

Este término está ligado directamente al potencial de desarrollo o capacidad que posee una persona en cierto puesto de trabajo, para tomar en cuenta el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. A los aportes de los colaboradores usualmente se denomina como cumplimiento de metas o desempeño laboral, estas metas o desempeño puede ser medido de muchas maneras ya que se refiere a alcanzar metas específicas que han sido previamente establecidas (Chiavenato, 2008).

#### **8.3.2.1. Factores que influyen en el desempeño laboral**

De acuerdo a (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010) los factores que influyen en el desempeño laboral son varios, entre los principales se encuentran los siguientes:

##### **Satisfacción del trabajo**

Es el conjunto de sentimientos favorables con los que el empleado percibe su trabajo que se manifiestan en determinadas actitudes laborales. La cual se encuentra relacionada y conforman el contexto laboral.

##### **Trabajo en equipo**

Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan en grupos para a través de acciones determinadas obtener un objetivo común.

##### **Capacitación**

La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales a través de ella se actualizan los conocimientos del personal.

Autoestima: La autoestima es confianza, respeto por sí mismo, es el concepto que se tiene de uno mismo, el grado de aceptación que tengo, como definir mis objetivos y la crítica adecuada que me hago para mejorar cada día más.

### **8.3.2.2. Niveles de desempeño laboral**

Es importante que las empresas puedan medir el desempeño de su talento humano porque de esa forma podrán identificar en qué nivel se ubica:

#### **Alto desempeño laboral**

Según Pardo y Huertas (2017) el desempeño laboral alto es alcanzado por trabajadores que se sienten a gusto con el cargo ocupado, y tienen aspiraciones de mejorar continuamente; otra de las características que presentan es un grado de motivación elevado por ello realizan contribuciones que superan las expectativas y generan cambios ya sean a nivel administrativo u operacional.

En otros casos puede tratarse de empleados que efectivamente quieren superarse y se encuentran motivados por la obtención de una compensación como ascensos, bonificaciones, un mejor sueldo; a lo anterior podría sumarse el reconocimiento de parte de los jefes inmediatos superiores o directivos de los establecimientos económicos a los cuales pertenecen.

#### **Mediano desempeño laboral**

Por lo general este tipo de resultados suele ser obtenido por trabajadores cuyo tónico de trabajo es cumplir con lo señalado responsablemente, tienen arraigados los valores organizacionales y tienen cierto grado de conformismo en relación al sueldo percibido, por ello realizan actividades y tareas para las que fueron contratados y nada más (Pérez E. , 2017).

Los empleados con un mediano desempeño laboral, por lo común se aferran a cumplir en lo laboral, se limitan a trabajar lo necesario, van al trabajo con la mira de aportar, pero ni más ni menos, como causas es común encontrar una falta de motivación para impulsarlo para hacer más de lo correspondiente a su puesto de trabajo, evidenciando una falta de iniciativa o deficiente sentido de pertenencia a la organización (Ripalda, 2017).

### **Bajo desempeño laboral**

Generalmente un bajo desempeño laboral es obtenido por aquellas personas que no han reflexionado sobre la oportunidad laboral que poseen, o a su vez se presenta como un síntoma de enfermedades físicas o psicológicas como el estrés o depresión, una de las principales diferencias entre este nivel y el anterior es que en este caso ni siquiera consideran el cumplimiento de las actividades básicas que le corresponden a su cargo, así las actividades realizadas en una jornada laboral diaria por ejemplo pudo haber sido desarrollada en cuestión de un par de horas (Solórzano & Alaña, 2015).

#### **8.3.2.3. Evaluación del desempeño laboral**

La evaluación del desempeño es una valoración, sistemática de la actuación de cada persona en función a las actividades que desempeña en el puesto de trabajo, este proceso permite juzgar o estimar el valor, la excelencia y la competencias de los colaboradores de la entidad, con el objetivo de medir la aportación que hace a la empresa, la evaluación de desempeño es la calificación que los proveedores y los clientes internos adjudican a las competencias individuales de una persona con la que tienen relaciones de trabajo y que proporciona datos e información respecto de su desempeño y sus competencias individuales, los cuales servirán para buscar una mejora continua (Sum, 2015).

Por otro lado, se expresa que evaluar a los empleados en las empresas es tremendamente importante y muy difícil de lograr de manera adecuada. En efecto, es un proceso sistémico, muy caro y lleva bastante tiempo construirlo y afinarlo, hoy en día las empresas miran la importancia de ello en dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos planteados. En cierta forma se trata de un espejo porque muestra las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo (Tundidor, 2016).

#### **8.3.2.4. Importancia de la evaluación del desempeño laboral**

La evaluación permite implementar nuevas políticas de compensación, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, mejora el desempeño, determinar si el trabajador necesita o no volver a capacitar, identifica errores en el diseño del puesto, ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo (Iturralde, 2011).

El desempeño de las personas se calcula mediante elementos previamente definidos y valorados, los cuales se representa a continuación: regla, actitud cooperativa, iniciativa, compromiso, habilidad de seguridad, cautela, presentación personal, utilidad creatividad, capacidad de ejecución y factores operativos: prudencia del trabajo, calidad, cantidad exactitud, trabajo en equipo, liderazgo (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018).

#### **8.3.2.5. Objetivos de la evaluación del desempeño laboral**

Según Díaz (2017), afirma que una buena evaluación de desempeño debe basarse en los siguientes objetivos:

- Permitir condiciones de mediciones del potencial humano para determinar su plena utilización.
- Permitir que los recursos humanos se traten como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede desarrollarse, obviamente, según la forma de administración.
- Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización, sin olvidar tanto los objetivos organizacionales como los objetivos de los individuos (Pág. 284).

#### **8.3.2.6. Beneficios de la evaluación del desempeño laboral**

La evaluación del desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas. Para ello, debe cumplir los siguientes lineamientos básicos:

- 1) La evaluación debe cubrir no sólo el desempeño actual de las actividades, sino también la consecución de metas y objetivos. El desempeño y los objetivos deben ser temas inseparables de la evaluación del desempeño.
- 2) La evaluación debe dar importancia al colaborador que ocupa el puesto y no en la impresión que se tiene respecto a los hábitos personales que observa en el trabajo. La evaluación se debe concentrar en un análisis objetivo del desempeño y no en una evaluación subjetiva de los hábitos personales. Empeño y desempeño son cosas muy diferentes.

- 3) La evaluación debe ser aceptada por las dos partes, el evaluador y el evaluado. Los dos deben estar de acuerdo en que la evaluación producirá algún beneficio para la organización y para el colaborador.
- 4) La evaluación del desempeño debe servir para mejorar la productividad del colaborador en la organización y lo debe llevar a estar mejor equipado para producir con eficacia y eficiencia (Coque & Herrera, 2019).

#### **8.2.2.7. Instrumento adecuado para la medición del clima organizacional y el desempeño laboral**

El instrumento para la medición debe ser adecuado, claro, preciso y no mostrar distractores en su elaboración, esto permitirá que el mismo aporte información fidedigna de la investigación. Para medir las dos variables es necesario optar por el instrumento que contenga los factores necesarios para evaluar a los trabajadores. Este cuestionario ayuda a medir las falencias que existen o no en el desempeño de los colaboradores de las microempresas (Díaz C. , 2017).

#### **8.3.3. Cooperativa de ahorro y crédito**

Las COAC (Cooperativas de Ahorro y Crédito), son entidades sin fines de lucro, que surgieron en los años cincuenta, su actividad económica es la intermediación financiera, se constituye por personas naturales o jurídicas, planean y efectúan actividades o trabajos de beneficio social y colectivo para mejorar la calidad de vida de sus socios, son formadas con los aportes económicos de sus socios y la gestión se caracteriza por ser democrática (Corporación de Estudios para el Desarrollo, 2018).

En la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria se define a las Cooperativas de Ahorro y Crédito como la unión de un grupo de personas que tienen como finalidad ayudarse mutuamente mediante la prestación de actividades enmarcadas en el ámbito financiero, su finalidad social de satisfacer las necesidades de sus socios y colectividad se antepone al lucro económico; las principales operaciones que pueden desarrollar son la captación de recursos, otorgar créditos, etc.

En esencia una cooperativa no está formada por clientes sino por socios, en atención a que cada persona posee una pequeña participación dentro de esta; su administración se caracteriza por ser de tipo democrático y su propiedad conjunta (Carrillo, Galarza, & Guayasamín, 2019).

### **8.3.3.1. Actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito**

Las actividades que pueden realizar las Cooperativas de Ahorro y Crédito son las siguientes:

- Recibir y hacer depósitos a la vista y a plazo.
- Efectuar créditos.
- Conceder sobregiros ocasionales.
- Efectuar servicios de caja y tesorería.
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencia de fondos y emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.
- Recibir y conservar objetos muebles, documentos, valores como depósito para su custodia y arrendar cajas de seguridad.
- Actuar como emisor de tarjetas de crédito y débito.
- Pueden aceptar obligaciones de terceras personas a través de cartas de crédito intrínsecas o extrínsecas, avales, endosos, créditos, garantías, fianzas.  
Pueden financiarse a través de créditos otorgados por instituciones financieras legalmente constituidas nacionales o internacionales.
- Emitir obligaciones respaldadas en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida.
- Negociar títulos o facturas que representen obligación de pago por ventas a crédito y anticipo de fondos con garantía de los documentos señalados (Código Orgánico Monetario , 2014).

### **8.3.3.2. Segmentación del sector financiero popular y solidario**

Según lo determinado en la resolución No. 038-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, este sector en Ecuador se establece que las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos en los que se encuentra dividido en los siguientes segmentos (Asamblea Nacional, 2014):

**Tabla 2.** Segmentación del sector financiero año 2015

Segmento	Activos(USD)
Segmento 1	Mayor a 80.000.000
Segmento 2	Mayor a 20.000.000 hasta 80.000.000
Segmento 3	Mayor a 5.000.000 hasta 20.000.000
Segmento 4	Mayor a 1.000.000 hasta 5.000.000
Segmento 5	Hasta 1.000.000, cajas de ahorro y bancos comunales

**Fuente:** (García , Prado, Salazar, & Mendoza, 2018)

**Elaborado por:** Las autoras

La segmentación se basa en los activos que posee la institución, esta comenzó a aplicarse en los estados financieros desde el año 2015. Y es una clasificación establecida por los entes de Control, cada institución cooperativista es autónoma en la toma de sus decisiones, plantean sus normas internas, que sirven de guía en la administración, así como en la identificación institucional a la que corresponden y éstas les indican hasta dónde pueden llegar.

El ente regulador interno de éstas es la Asamblea General, que es la encargada de tomar las decisiones, así como velar el cumplimiento de las mismas, con el apoyo de los directivos, socios y administradores, según el artículo 28 (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2012).

## **9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS E HIPÓTESIS**

### **9.1. Preguntas científicas**

- **¿Cuáles son los factores del clima organizacional que afectan el desempeño laboral en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná?**

Los factores del clima organizacional que afectan el desempeño laboral en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, son: compromiso con 26,4%, Recompensa con 21.2%, Toma de decisiones de decisiones con 35,5%. Se tomó en cuenta estos factores para la elaboración de la propuesta de la presente investigación.

- **¿Existe relación estadística entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito?**

Mediante el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0.497, dicho valor revela una correlación positiva débil entre las variables analizadas, en consecuencia, se aceptó la hipótesis alternativa que afirmaba el impacto del clima organizacional sobre el rendimiento el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, año 2020.

- **¿El diseño de capacitación incide el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná**

La capacitación elaborada y estructurada adecuadamente, puede mejorar los factores que están afectando el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Para ello será necesario que exista la colaboración de todas las personas que forman parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, para poder llevarlo a cabo y también para que se cumplan todos los compromisos que se establezcan durante la realización de la capacitación.

## **9.2. Hipótesis de trabajo**

La hipótesis de trabajo establece lo siguiente: El clima organizacional impacta en el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.

## **10. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

### **10.1. Metodología empleada**

#### **10.1.1. Método histórico- lógico**

La finalidad del método teórico es desarrollar el origen de las variables, esto se realiza a través del análisis teórico de diferentes teorías relacionadas con sus antecedentes y la comparación de resultados que se obtuvieron en el estudio de dichos casos (Ballestín & Fabreguez, 2018).



La utilización del método teórico en la presente investigación, permitió analizar y comparar el desarrollo y los resultados de anteriores investigaciones sobre la problemática planteada, para poder identificar los factores que componen el clima organizacional y el desempeño laboral, mediante revisión bibliográfica para profundización del tema de estudio.

### **10.1.2. Método deductivo**

La aplicación del método deductivo tiene como finalidad, analizar el sustento teórico de la investigación, una vez que se lo ha obtenido del análisis minucioso de libros, folletos, revistas, artículos científicos entre otros, para posteriormente generar conclusiones de premisas particulares a premisas generales (Cadena, Rendón, Aguilar, Salinas, Cruz, & Sangerman, 2017).

Este método deductivo fue utilizado en la investigación, para analizar, e identificar el problema principal del clima organizacional y el desempeño laboral en las entidades crediticias objeto de estudio, de igual forma elaboración de conclusiones y recomendaciones donde se exponen los principales resultados y aportaciones de la investigación desarrollada.

### **10.1.3. Método analítico sintético**

La utilización de este método permite sintetizar la información obtenida de las variables de estudio, a través de la realización de mapas conceptuales, lluvia de ideas, resúmenes, análisis e interpretación de datos, entre otros, para posteriormente analizar la información previamente recabada sobre la problemática de estudio (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018).

A través de la utilización del método analítico sintético, se pudo establecer la relación estadística entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, para la detección de las concordancias más significativas.

### **10.1.4. Métodos empíricos**

La aplicación del método empírico, se lo realiza bajo la guía y la dirección de un profesional en el área de estudio, la misma que aplica los conocimientos adquiridos en anteriores

investigaciones, para plasmar su idea y propuesta a la problemática de estudio planteada (Cadena, Rendón, Aguilar, Salinas, Cruz, & Sangerman, 2017).

La utilización del método empírico posibilitó la estructuración de una capacitación dirigida a los colaboradores, de este modo se proporciona una alternativa de solución práctica y realista que de paso a cambios positivos en las cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.

## **10.2. Tipo de investigación**

### **10.2.1. Bibliografía**

La investigación bibliográfica, analiza y estructura información obtenida de libros, revistas, folletos, artículos científicos y demás material bibliográfico necesario, para su posterior utilización en la elaboración del marco teórico (Ballestín & Fabreguez, 2018).

Este tipo de investigación, permitió utilizar la información clara y precisa, para poder redactar la fundamentación teórica de la presente investigación.

### **10.2.2. De Campo**

Este tipo de investigación, hace referencia a la labor realizada por los investigadores en el área física donde se origina el planteamiento del problema. Para el desarrollo de esta investigación, se utilizan técnicas e instrumentos para realizar la medición y valoración de información, la misma que es suministrada por la población y/o muestra objeto de estudio (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018).

La investigación de campo, permitió encuestar en sus lugares de trabajo al total de empleados que forman parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, para saber sus impresiones sobre los factores del clima organizacional, que están afectando el desempeño laboral de los trabajadores.

### **10.2.3. Descriptiva**

La investigación descriptiva, detalla de manera pormenorizada, los diferentes procesos, estructuras y demás procedimientos que se realizan en una organización. Este tipo de investigación, permite al investigador obtener información importante sobre la realización de los procesos internos que se realizan en cada uno de los departamentos que forman parte de la

estructura organizacional de la empresa (Cadena, Rendón, Aguilar, Salinas, Cruz, & Sangerman, 2017).

La utilidad de la investigación descriptiva fue notable, principalmente para especificar y dar a conocer el problema que dificultaba el correcto funcionamiento de las cooperativas de Ahorro y Crédito, facilitando así obtener un panorama de la situación actual, las dimensiones y factores que afectan el desempeño laboral.

#### **10.2.4. Correlacional**

La investigación correlacional, permite el estudio y el análisis de la variable independiente y dependiente de la investigación, relacionando la afectación entre sí, de cada uno de los componentes y factores que forman parte de cada variable (Usache, Artigas, Queipo, & Perozo, 2019).

Se utilizó la investigación correlacional, para poder establecer la relación estadística entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, lo cual permitió la detección de las concordancias más significativas.

### **10.4. Técnicas de la investigación**

#### **10.4.1. Encuesta**

La técnica de la encuesta, permitió aplicar el cuestionario elaborado de 32 preguntas, para tener información de la fuente directa de los colaboradores COAC el cual fue aplicado en la totalidad de los colaboradores que laboran en las diferentes áreas de las cooperativas del Cantón La Maná.

### **10.5. Instrumento utilizado**

#### **10.5.1. Cuestionario**

Se elaboró un cuestionario con 32 preguntas con diferentes opciones de respuestas, utilizando la escala de Likert. El cuestionario tomó en cuenta los factores internos y externos de la variable

dependiente Clima organizacional, que afectan el desempeño laboral del total de trabajadores que laboran en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.

## 10.6. Población y muestra

### 10.6.1. Población

La población seleccionada para el desarrollo de la presente investigación, fueron el total de trabajadores que laboran en las diferentes Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, lo cual se detalla a continuación:

**Tabla 3.** Población objeto de estudio

<b>Descripción</b>	<b>Número</b>
Colaboradores de las cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.	97
<b>Total</b>	<b>97</b>

Elaborado por: Las investigadoras

### 10.6.2. Muestra

Debido a que el total de la población objeto de estudio no superó las 100 personas, no fue necesario aplicar la fórmula estadística para el cálculo de la muestra, por tal motivo la muestra seleccionada fueron los 97 colaboradores que conforman el total de la población objeto de estudio.

## 10.7. Proceso de validación del instrumento

Primeramente, se elaboró un cuestionario con 32 preguntas, desglosadas de las dimensiones que están debidamente fundamentadas en el marco teórico. El cuestionario contó con diferentes opciones de respuestas, utilizando la escala de Likert, el cual tomó en cuenta los factores internos y externos de la variable dependiente Clima organizacional, que afectan el desempeño laboral del total de trabajadores que laboran en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.

Una vez elaborado el instrumento, se realizó el proceso de validación del mismo solicitando a 3 expertos que revisaran y aprobaran las preguntas planteadas en el cuestionario. Una vez

aprobadas, se procedió a tomar una muestra de 20 personas, cuyos resultados fueron de 0,919 dando un resultado favorable y analizado en el software SPSS Statistics Versión 25.

Para saber si existía concordancia entre los factores internos y externos de la variable dependiente Clima organizacional, que afectan el desempeño laboral del total de trabajadores que laboran en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, cuyos resultados se adjuntan a continuación:

**Tabla 4.** Índice Alfa de Cronbach

Resultado del índice Alfa de Cronbach	Cantidad de elementos
0.919	32

**Elaborado por:** Las investigadoras

## 11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 11.1. Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de las cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.

**Pregunta 1:** ¿La comunicación al interior de la organización es dinámica y fluye con facilidad?

**Tabla 5.** Nivel de comunicación ejercida al interior de las COAC-La Maná

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	4	4.1	4.1	4.1
	En ocasiones	75	77.3	77.3	81.4
	Casi siempre	18	18.6	18.6	100.0
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 1.** Nivel de comunicación ejercida al interior de las COAC-La Maná



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta sobre la comunicación al interior de la organización es dinámica y fluye con facilidad: el 77% de los colaboradores señaló siempre, el 18% casi siempre y finalmente el 4% siempre; lo anterior demuestra que el nivel de comunicación en las cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná es regular.

**Pregunta 2: ¿Puede ejercer sus actividades con total autonomía sin que esto repercuta en las metas trazadas por la cooperativa?**

**Compromiso**

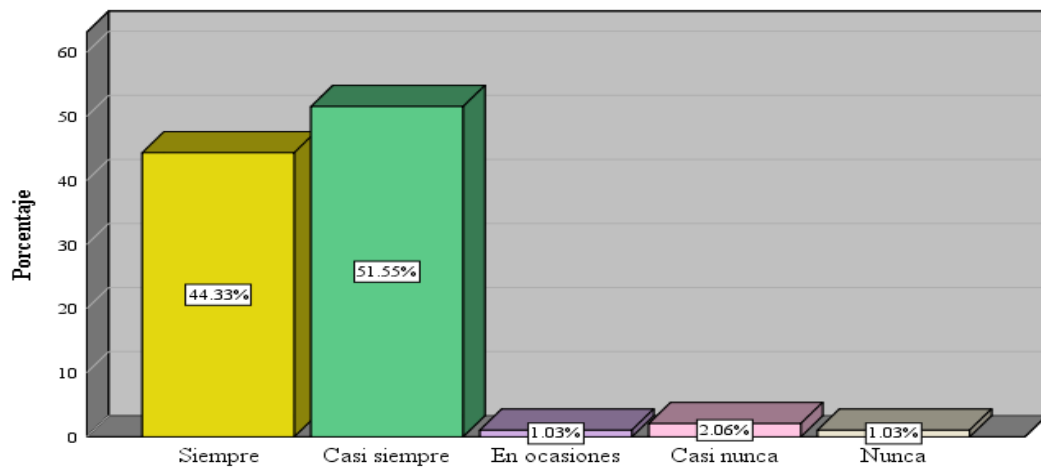
**Tabla 6.** Nivel de actividades de las cooperativas

		V.			
		V. relativo	porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	43	44.3	44.3	44.3
	Casi siempre	50	51.5	51.5	95.9
	En ocasiones	1	1.0	1.0	96.9
	Casi nunca	2	2.1	2.1	99.0
	Nunca	1	1.0	1.0	100.0
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 2.** Nivel de actividades de las cooperativas



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Análisis e interpretación**

En el gráfico se reflejan la información correspondiente al desarrollo o ejercicio de la autonomía de los colaboradores en sus puestos de trabajo: el 51% casi siempre, el 44% siempre, el 2% casi nunca, el 1% en ocasiones y el 1% nunca; de los resultados se determinó que en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná los colaboradores casi siempre disponen de autonomía en relación a las actividades de sus puestos de trabajo.

### Pregunta 3. ¿Ha recibido algún tipo de recompensa por su buen desempeño laboral?

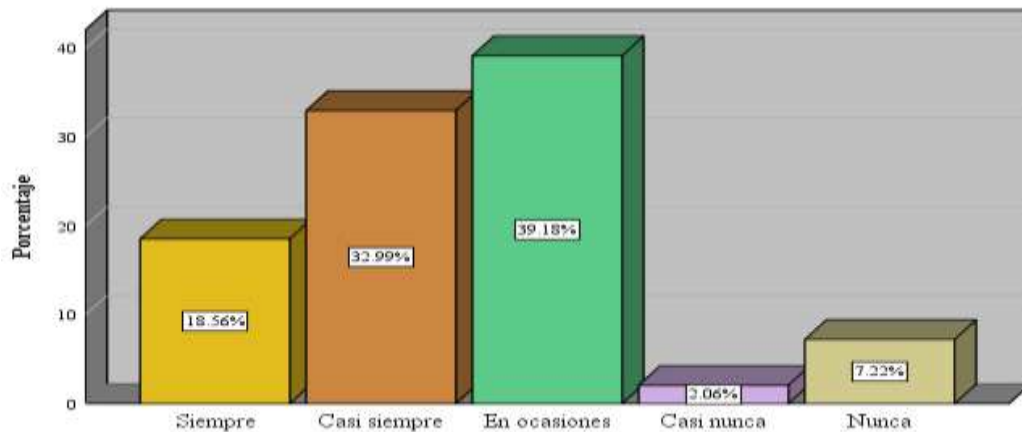
#### Recompensa

**Tabla 7.** Nivel de recompensa por su buen desempeño laboral

		<b>V. relativo</b>	<b>V. porcentual</b>	<b>% válido</b>	<b>% acum.</b>
Válido	Siempre	18	18.3	18.3	18.6
	Casi siempre	32	33.0	33.0	51.5
	En ocasiones	38	39.2	39.2	90.7
	Casi nunca	2	2.1	2.1	92.8
	Nunca	7	7.2	7.2	100.0
	<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 3.** Nivel de recompensa por su buen desempeño laboral



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

#### Análisis e interpretación

En el presente gráfico se observa los resultados sobre la recompensa que reciben los colaboradores por su buen desempeño laboral, 19% de encuestados siempre, 33% casi siempre, 39% en ocasiones y 7% nunca; en síntesis, ocasionalmente se recompensa el buen desempeño de los colaboradores.



**Pregunta 4. ¿Ha tomado decisiones importantes dentro de su área de trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos de la institución?**

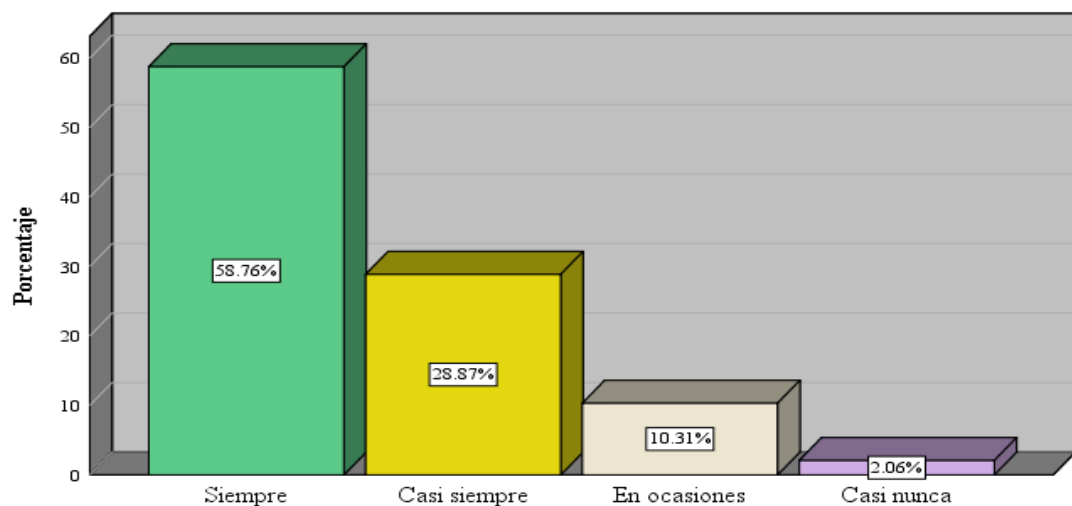
**Toma de decisiones**

**Tabla 8.** Nivel de decisiones dentro de su área de trabajo

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	57	58.8	58.8	58.8
	Casi siempre	28	28.9	28.9	87.6
	En ocasiones	10	10.3	10.3	97.9
	Casi nunca	2	2.1	2.1	100.0
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 4.** Nivel de decisiones dentro de su área de trabajo



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Análisis e interpretación**

En el gráfico se observa los porcentajes correspondientes a la pregunta de toma de decisiones importantes dentro de su área de trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos de la institución: 59% siempre, 29% casi siempre, 10% en ocasiones y 2% casi nunca; se observa que la mayoría de colaboradores si participa en la toma de decisiones en las áreas que le competen.

**Pregunta 5. Considera usted que las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en la cooperativa que usted labora, es un factor importante que facilita la actividad laboral que viene cumpliendo o ejecutando.**

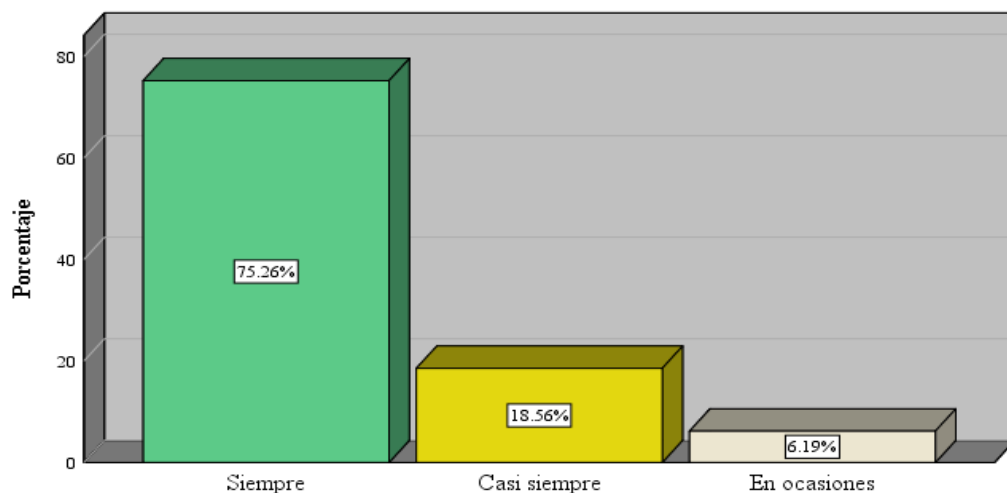
### Relaciones

**Tabla 9.** Nivel de relaciones interpersonales y el trabajo en equipo

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	73	75.3	75.3	75.3
	Casi siempre	18	18.6	18.6	93.8
	En ocasiones	6	6.2	6.2	100.0
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 5.** Nivel de relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en la cooperativa



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta sobre las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en la cooperativa que se labora, es un factor importante que facilita la actividad laboral que viene cumpliendo o ejecutando, el 75% respondieron la opción siempre, el 19% que casi siempre lo realizan y el 6% en ocasiones, acorde a los datos presentados se apreció que la mayoría opina sobre la opción siempre en lo referente a las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

## Pregunta 6. ¿Se ha adaptado a los cambios que se implementan en la institución de forma rápida y positiva?

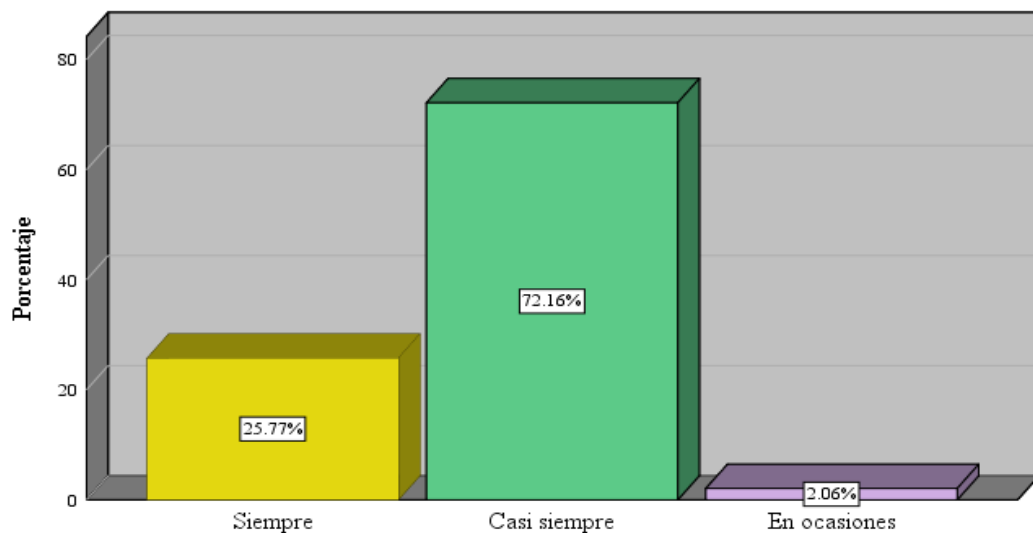
### Adaptación al cambio

**Tabla 10.** Cambios de forma rápida y positiva dentro de las cooperativas

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	25	25.8	25.8	25.8
	Casi siempre	70	72.7	72.2.	97.9
	En ocasiones	2	2.1	2.1	100.0
	<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 6.** Cambios de forma rápida y positiva dentro de las cooperativas



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

### Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta sobre la adaptación a los cambios que se implementan en la institución de forma rápida y positiva, el 29% contestaron la opción siempre, el 72% que casi siempre y el 2% respondieron que, en ocasiones, los datos reflejan que no siempre existe una adaptación favorable sobre los cambios que se implementan en las cooperativas.

## Pregunta 7. ¿Cumple a cabalidad con las tareas asignadas en su lugar de trabajo?

### Estándares

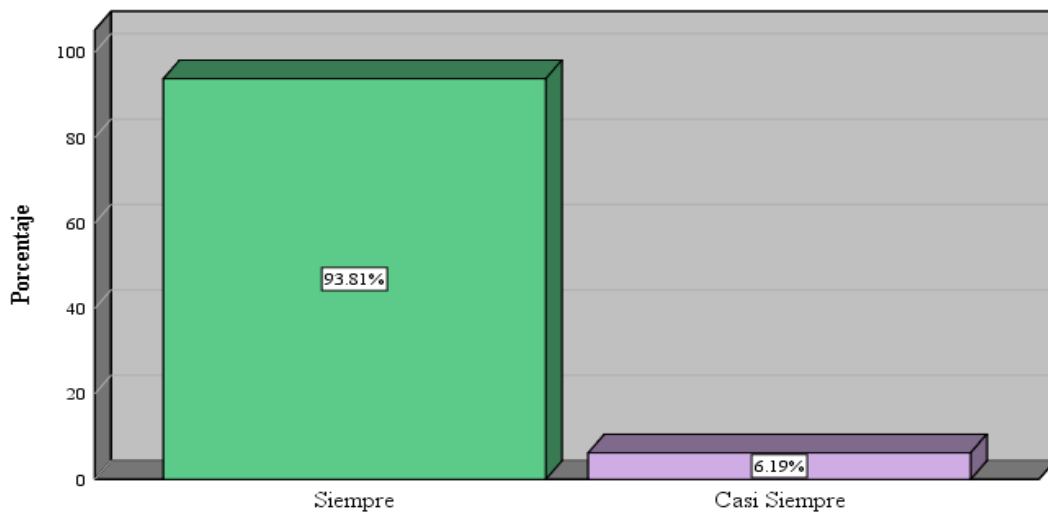
**Tabla 11.** Nivel de cumplimiento con las tareas asignadas

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	91	93.8	93.8	93.8
	Casi siempre	6	6.2	6.2	100.0
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 7.** Nivel de cumplimiento con las tareas asignadas



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta sobre el cumplimiento a cabalidad con las tareas asignadas en su lugar de trabajo:

El 94% de colaboradores siempre, el 6% casi siempre; dichos valores porcentuales permitieron sintetizar que la mayor parte de colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná siempre cumple con las tareas correspondientes a su cargo.

**Pregunta 8. ¿El área de trabajo, así como los equipos tecnológicos a su disposición en la empresa, son los recursos idóneos y necesarios para un óptimo desempeño laboral?**

**Entorno físico**

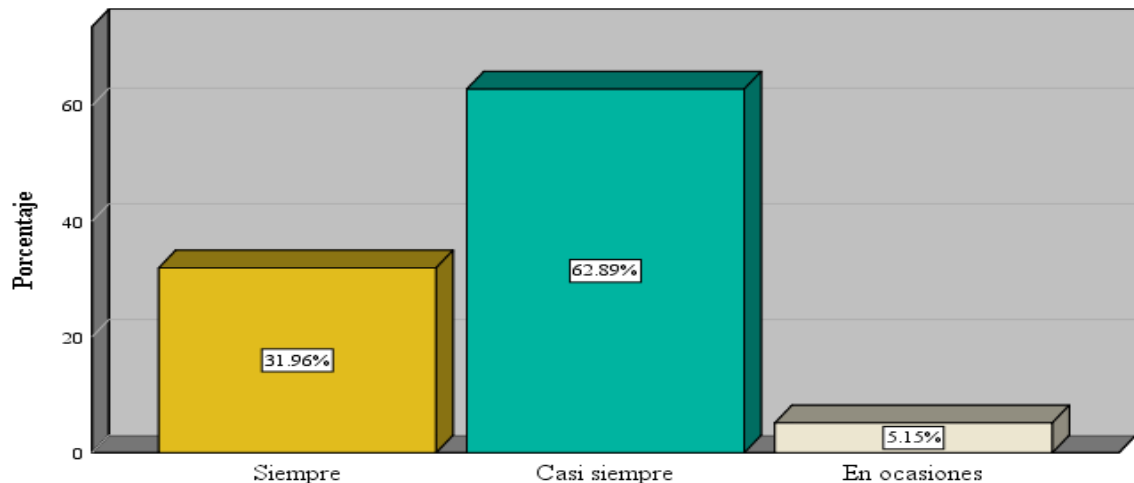
**Tabla 12.** Equipos tecnológicos en las cooperativas

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	31	32.0	32.0	32.0
	Casi siempre	61	62.9	62.9	94.8
	En ocasiones	5	5.2	5.2	100.0
	<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 8.** Equipos tecnológicos en las cooperativas



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Análisis e interpretación**

Los resultados de la encuesta sobre la idoneidad del área de trabajo, así como los equipos tecnológicos a su disposición en la empresa: 32% siempre, 63% casi siempre, 5% en ocasiones; se determina acorde al criterio de la mayor parte de colaboradores que en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón mayormente se dispone de lo necesario a nivel tecnológico para el adecuado desarrollo de actividades.

**Pregunta 9. ¿Consideras que las actividades desarrolladas en tu puesto de trabajo, la haces con mucho entusiasmo promoviendo el logro de las metas y objetivos trazados por la institución?**

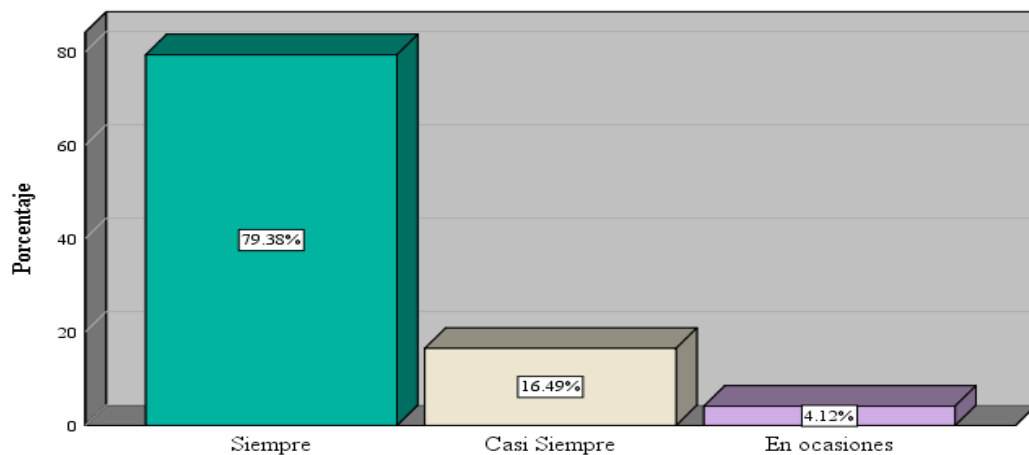
## Identidad

**Tabla 13.** Nivel de entusiasmo en el logro de metas y objetivos

	V.			
	V. relativo	porcentual	% válido	% acum.
Siempre	77	79.4	79.4	79.4
Casi siempre	16	16.5	16.5	95.9
En ocasiones	4	4.1	4.1	100.0
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 9.** Nivel de entusiasmo en el logro de metas y objetivos



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

## Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta sobre las actividades desarrolladas en el puesto de trabajo, la haces con mucho entusiasmo promoviendo el logro de las metas y objetivos trazados por la institución: 79% siempre, 17% casi siempre y 4% en ocasiones; en consecuencia la mayoría de colaboradores de las cooperativas lleva adelante su actividades laborales con entusiasmo y aportando al alcance de metas y objetivos establecidos.

## Factores Externos

**Pregunta 10. ¿Considera usted que su comportamiento individual y su estado afectivo promueve un mejor desempeño de las actividades que usted cumple en la cooperativa?**

### Personalidad

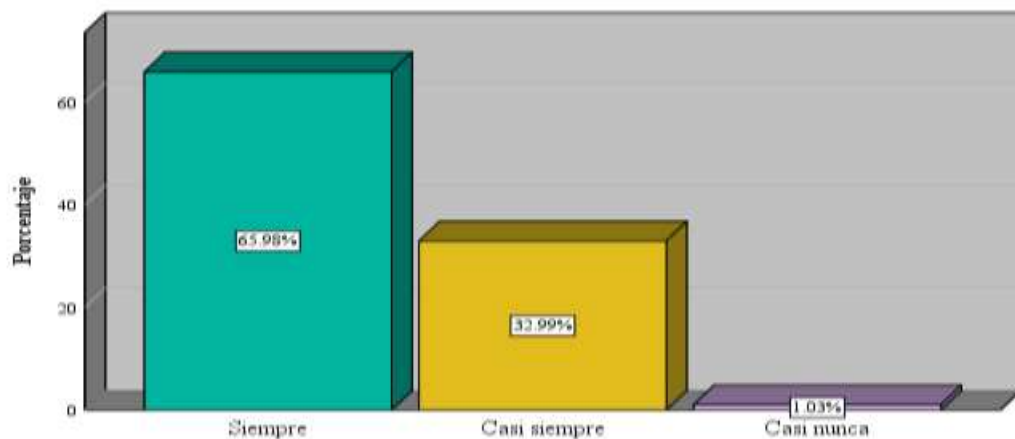
**Tabla 14.** Nivel de comportamiento individual

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	64	66.0	66.0	66.0
	Casi siempre	32	33.0	33.0	99.0
	Casi nunca	1	1.0	1.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 10.** Nivel de comportamiento individual



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

## Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados sobre el comportamiento individual y su estado afectivo: 66% de colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná afirmaron siempre, 33% casi siempre, y 1% casi nunca; tales valores porcentuales sacaron a relucir que el comportamiento y estado afectivo de la mayoría de personal conlleva a un desempeño bueno en las entidades crediticias en que laborado.

**Pregunta 11. ¿Los valores que le han sido inculcados en su familia han aportado de manera positiva en sus labores?**

**Valores**

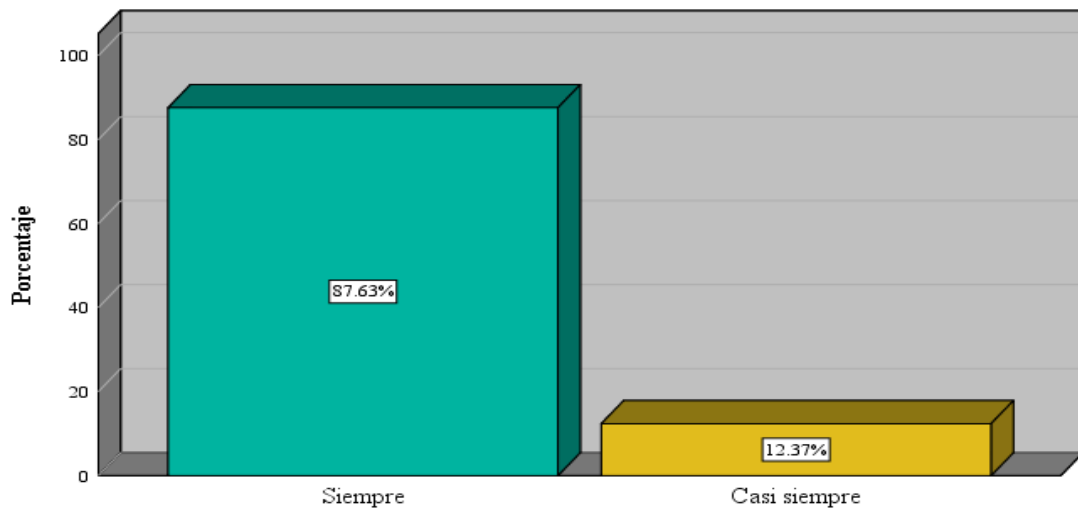
**Tabla 15.** Los valores humanos y su incidencia en las actividades desarrolladas

		V.			
		V. relativo	porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	85	87.6	87.6	87.6
	Casi siempre	12	12.4	12.4	100.0
Total		97	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 11.** Los valores humanos y su incidencia en las actividades desarrolladas



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Análisis e interpretación**

Según los resultados de la encuesta expuestos en el gráfico: 88% de los colaboradores señaló que los valores que le han sido inculcados en su familia siempre aportan de manera positiva en sus labores, por su parte 12% afirmó casi siempre; se concluye que la mayoría del personal de las cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná concuerda que la realización de su trabajo se ve influido positivamente por los valores adquiridos en el entorno familiar, entre los cuales se menciona la responsabilidad, honestidad, solidaridad, entre otros.



**Pregunta 12. ¿Considera usted que cuenta con las herramientas y recursos necesarios para facilitar un buen desempeño laboral en la empresa?**

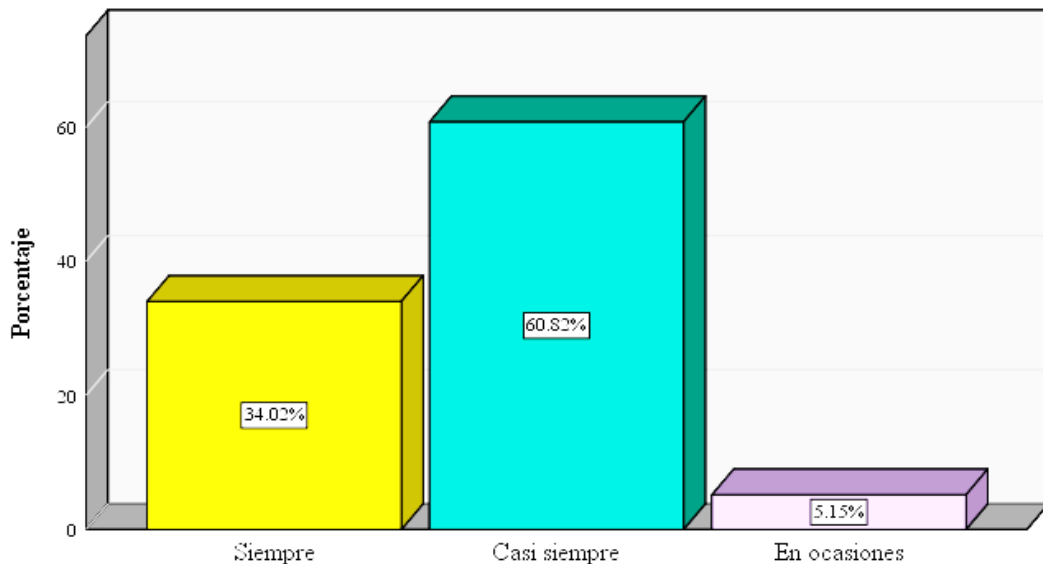
**Aptitudes y habilidades**

**Tabla 16.** Herramientas y recursos necesarios

		V.			
		V. relativo	porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	33	34.0	34.0	34.0
	Casi siempre	59	60.8	60.8	94.8
	En ocasiones	5	5.2	5.2	100.0
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 12.** Herramientas y recursos necesarios



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Análisis e interpretación**

La encuesta acerca de la disposición de las herramientas y recursos necesarios para facilitar un buen desempeño laboral en la empresa arrojó los siguientes resultados: 34% siempre, 61% casi siempre, 5% en ocasiones; en concordancia con la mayoría de colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito tienen a su disposición lo necesario casi siempre, en este sentido no contar con los recursos en todo momento conllevaría a pérdidas de tiempo en la realización de las tareas.

**Pregunta 13. ¿Considera que posee las destrezas y habilidades que demanda su lugar o puesto de trabajo?**

### Aptitudes y habilidades

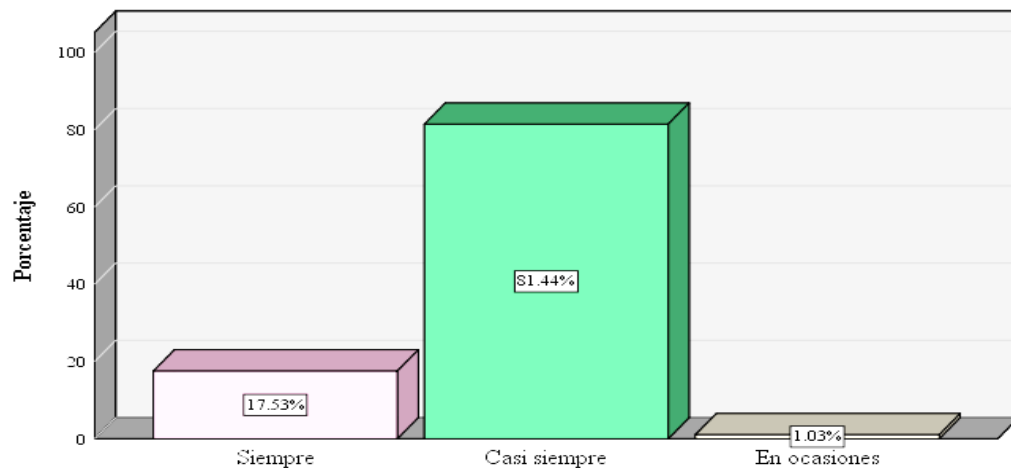
**Tabla 17.** Destrezas y habilidades del individuo

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	17	17.5	17.5	17.5
	Casi siempre	79	81.4	81.4	99.0
	En ocasiones	1	1.0	1.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 13.** Destrezas y habilidades del individuo



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

### Análisis e interpretación

El 81% de los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná casi siempre cuentan con las destrezas y habilidades que demanda su lugar o puesto de trabajo, 18% siempre y 1% ocasionalmente; en síntesis, salió a relucir que la mayor parte de personal afirmó tener la capacidad para responder a la demanda de sus puestos de trabajo, puesto que si poseen las destrezas y habilidades necesarias.

**Pregunta 14. ¿El cumplimiento de las metas y objetivos trazados en su puesto de trabajo en la institución, son factores motivacionales para mejorar su rendimiento laboral?**

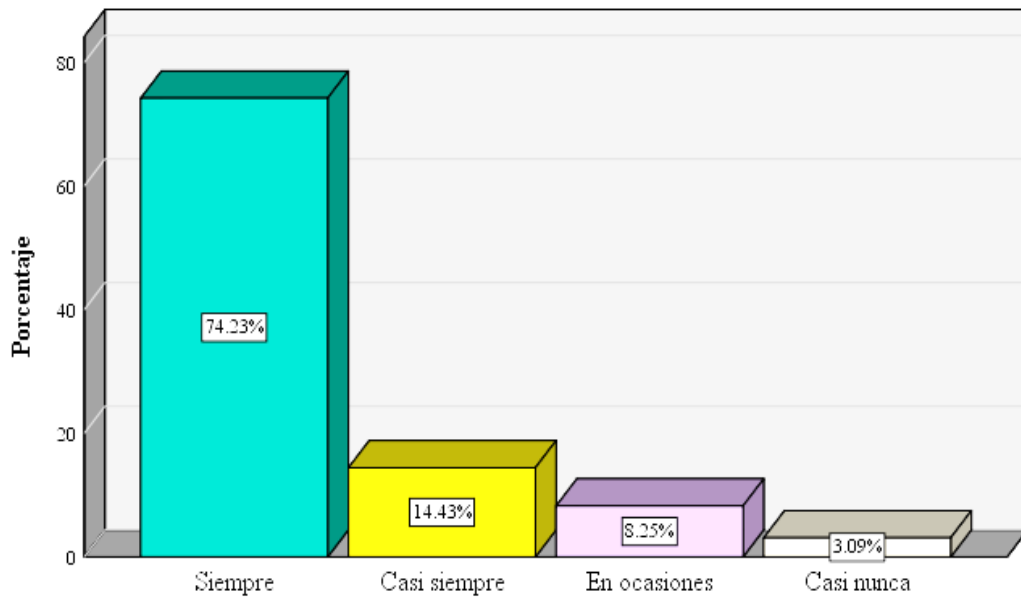
**Motivación y experiencia**

**Tabla 18.** Cumplimiento de las metas y objetivos

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	72	74.2	74.2	74.2
	Casi siempre	14	14.4	14.4	88.7
	En ocasiones	8	8.2	8.2	96.9
	Casi nunca	3	3.1	3.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 14.** Cumplimiento de las metas y objetivos



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Análisis e interpretación**

Acorde a los resultados de la encuesta sobre el cumplimiento de las metas y objetivos trazados en el puesto de trabajo en la institución: 74% de colaboradores siempre, 14% casi siempre, 8% ocasionalmente y 3% casi nunca; se resalta que el porcentaje más numeroso de personal considera como elemento motivador el cumplimiento de metas y objetivos, lo ven como un factor de reto que deben alcanzar.

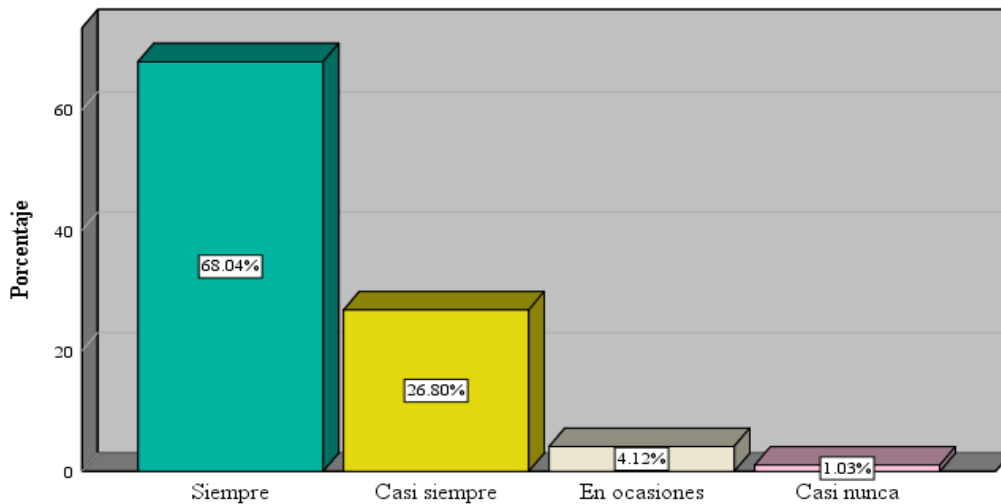
**Pregunta 15. ¿Su experiencia laboral ha aportado de manera significativa en el desarrollo de sus actividades en la institución?**

**Tabla 19.** Experiencia laboral y el cumplimiento de actividades

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	66	68.0	68.0	68.0
	Casi siempre	26	26.8	26.8	94.8
	En ocasiones	4	4.1	4.1	99.0
	Casi nunca	1	1.0	1.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 15.** Experiencia laboral y el cumplimiento de actividades



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

### Análisis e interpretación

El 68% de los colaboradores frente a la interrogante de la experiencia laboral como aporte de significativo al desarrollo de sus actividades en la institución señaló siempre, 27% casi siempre, 4% ocasionalmente y 1% casi nunca; según la perspectiva del personal su experiencia adquirida de forma previa si aporta sustancialmente al cumplimiento de sus labores en las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná.

**Pregunta 16. ¿Considera usted que los problemas y conflictos generados en su puesto de trabajo, son resueltos de manera independiente de la alta dirección o de sus superiores?**

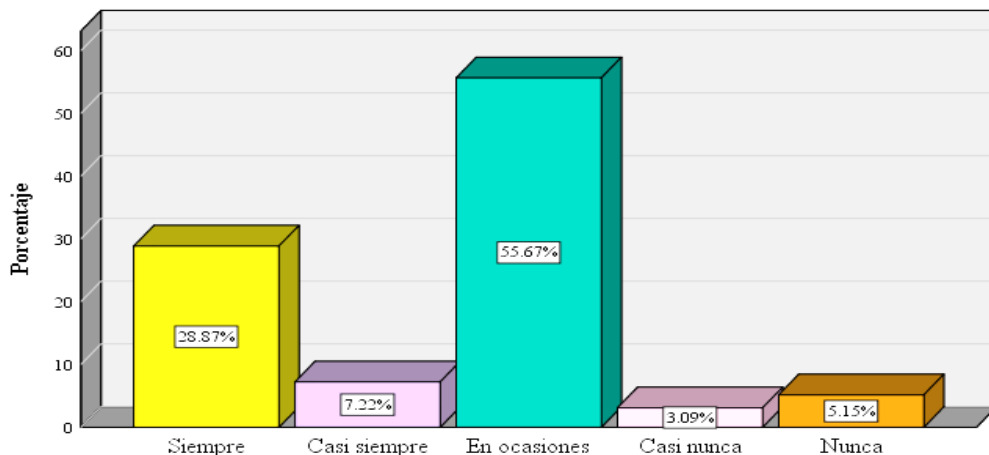
### Inteligencia

**Tabla 20.** Nivel de problemas y conflictos entre compañeros

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	28	28.9	28.9	28.9
	Casi siempre	7	7.2	7.2	36.1
	En ocasiones	54	55.7	55.7	91.8
	Casi nunca	3	3.1	3.1	94.8
	Nunca	5	5.2	5.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 16.** Nivel de problemas y conflictos entre compañeros



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

### Análisis e interpretación

Se aprecia en el gráfico que el 56% de los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná dijeron que los problemas y conflictos generados en su puesto de trabajo ocasionalmente son resueltos de manera independiente a la alta dirección o de sus superiores, 29% siempre, 7% casi siempre, 5% nunca y 3% casi nunca; se resalta que la mayoría el nivel de resolución de problemas en el lugar de trabajo es medianamente aceptable, así lo afirma más de la mitad de colaboradores.

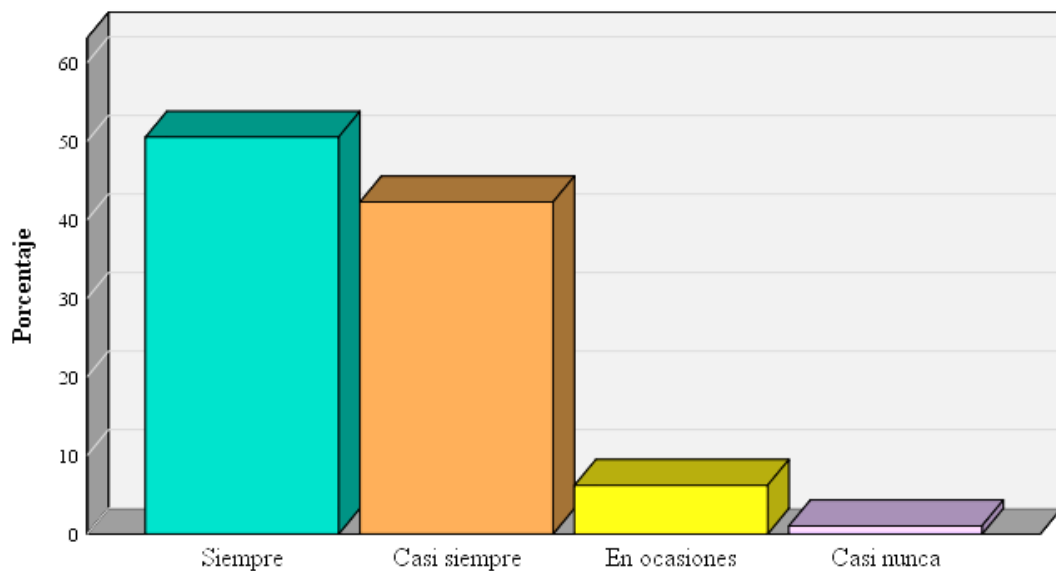
**Pregunta 17. ¿Plantea o propone alternativas de solución o mejoramiento a dificultades o debilidades que se presentan al interior de la organización?**

**Tabla 21.** Nivel de mejoramiento a dificultades o debilidades

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	49	50.5	50.5	50.5
	Casi siempre	41	42.3	42.3	92.8
	En ocasiones	6	6.2	6.2	99.0
	Casi nunca	1	1.0	1.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 17.** Nivel de mejoramiento a dificultades o debilidades



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta sobre el planteamiento o propuesta de alternativas de solución o mejoramiento a dificultades o debilidades que se presentan al interior de la organización, el 51% respondieron que siempre, el 42% que casi siempre, el 6% usualmente en ocasiones y el 1% restante contestó que casi nunca.

**Pregunta 18. ¿La información producida en su puesto de trabajo, así como los resultados alcanzados en su gestión, son socializados de manera efectiva y oportuna entre los miembros de la organización?**

### Socialización

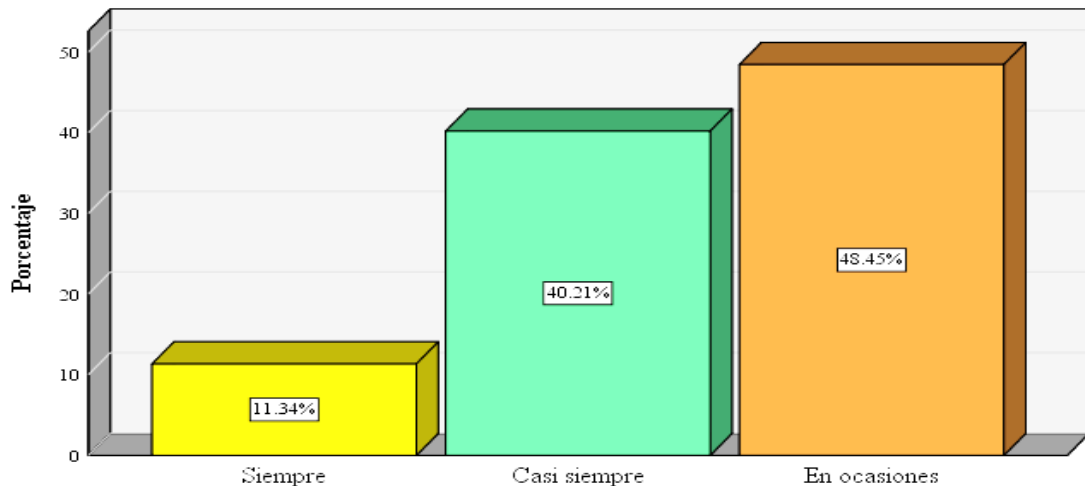
**Tabla 22.** Nivel de información entre los miembros de la organización

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	11	11.3	11.3	11.3
	Casi siempre	39	40.2	40.2	51.5
	En ocasiones	47	48.5	48.5	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 18.** Nivel de información entre los miembros de la organización



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

### Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta sobre la información producida en el puesto de trabajo, así como los resultados alcanzados en su gestión, son socializados de manera efectiva y oportuna entre los miembros de la organización, el 11% responden que siempre, el 40% acertaron que casi siempre y 49% que en ocasiones. El resto de opciones no tuvieron respuesta por parte de las personas encuestadas.

**Pregunta 19. ¿Está de acuerdo en que los directivos de la cooperativa en la que usted labora muestran responsabilidad en el desarrollo de sus funciones directivas y propician su progreso personal y profesional?**

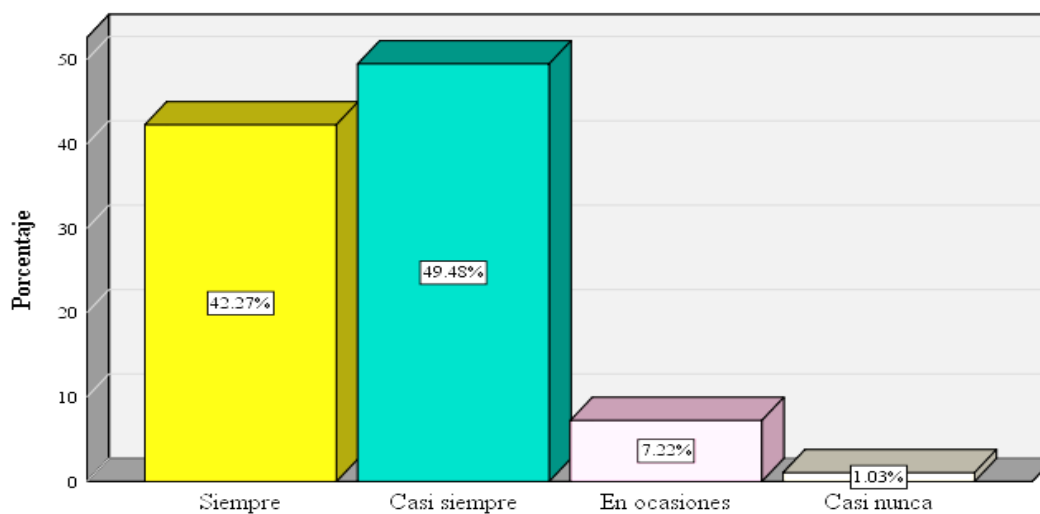
### Motivación

**Tabla 23.** Nivel de responsabilidad de los directivos

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	41	42.3	42.3	42.3
	Casi siempre	48	49.5	49.5	91.8
	En ocasiones	7	7.2	7.2	99.0
	Casi nunca	1	1.0	1.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 19.** Nivel de información entre los miembros de la organización



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta: el 42% contestaron que siempre los directivos de las cooperativas en que laboran muestran responsabilidad en el desarrollo de sus funciones directivas y propician su progreso personal y profesional, 50% siempre, 7% ocasionalmente y el 1% casi nunca; de lo expuesto se dedujo que la mayoría de colaboradores de las cooperativas del Cantón La Maná casi siempre desarrollan sus labores anteponiendo la responsabilidad.



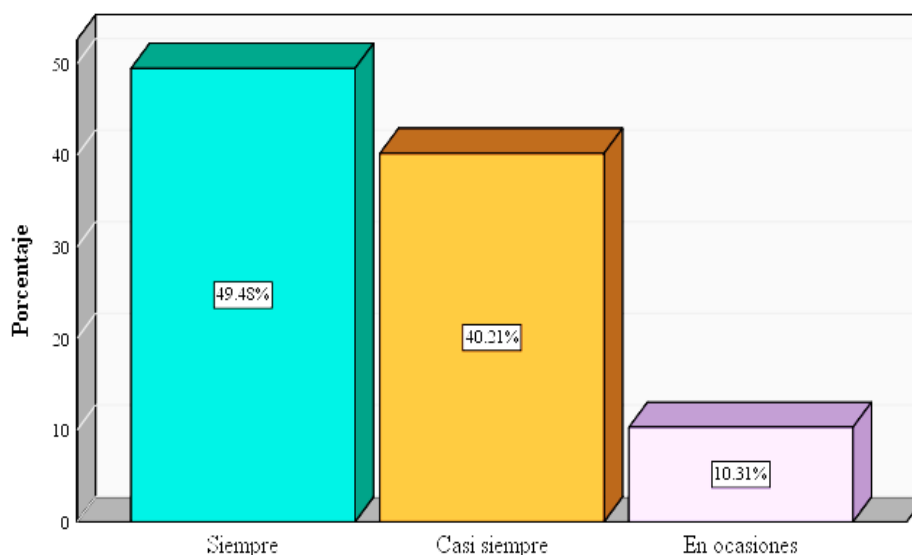
**Pregunta 20. ¿Considera usted que el ambiente de trabajo existente entre los miembros de la organización está estrechamente ligado a la motivación de los empleados?**

**Tabla 24.** Ambiente de trabajo entre los miembros

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	48	49.5	49.5	49.5
	Casi siempre	39	40.2	40.2	89.7
	En ocasiones	10	10.3	10.3	100.0
	<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 20.** Ambiente de trabajo entre los miembros



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

### **Análisis e interpretación**

El gráfico permite visualizar los resultados correspondientes al ambiente de trabajo y su vínculo estrecho con la motivación de los empleados, el 50% señaló que en ocasiones resulta favorable, 40% afirmó casi siempre y el 10% ocasionalmente; es innegable que el ambiente de trabajo comprende un aspecto importante en la motivación de los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito, de ahí la necesidad promover iniciativas que permitan mejorarlo continuamente.

**Pregunta 21. ¿El clima laboral, así como la organización estructural permiten brindar un buen servicio y logra satisfacción de los socios?**

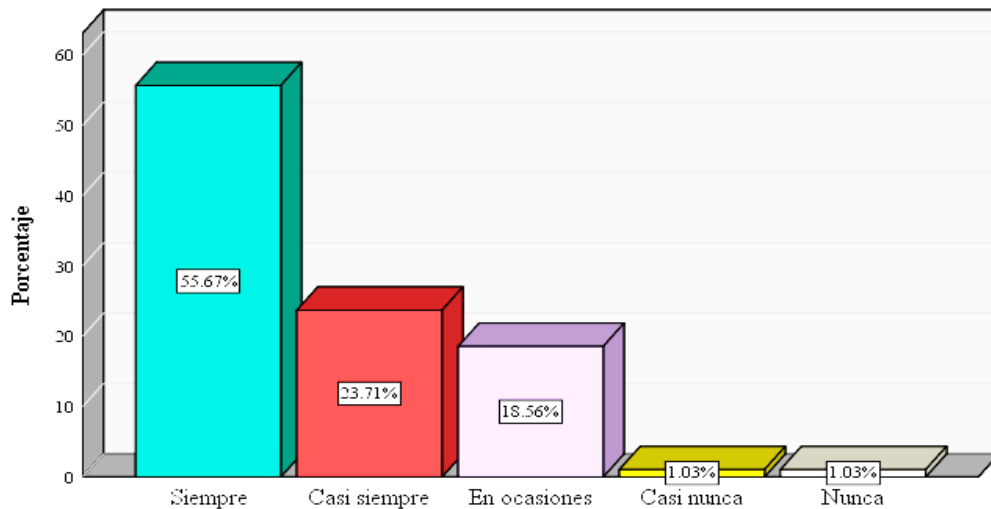
**Clima laboral**

**Tabla 25.** Nivel de servicio y satisfacción de los socios

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	54	55.7	55.7	55.7
	Casi siempre	23	23.7	23.7	79.4
	En ocasiones	18	18.6	18.6	97.9
	Casi nunca	1	1.0	1.0	99.0
	Nunca	1	1.0	1.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 21.** Nivel de servicio y satisfacción de los socios



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Análisis e interpretación**

Los resultados de la encuesta acerca del clima laboral y la organización estructural de las cooperativas denotaron lo siguiente: el 56% señaló que siempre permite brindar un buen servicio y logra satisfacción en los socios y usuarios, el 24% casi siempre, 19% ocasionalmente y 1% nunca; se observa que solamente la mitad de los colaboradores calificaron como adecuado el ambiente de trabajo y señalaron que era posible brindar un servicio que respondiera a las necesidades y expectativas de los socios.

**Pregunta 22. ¿La alta dirección promueve o motiva la responsabilidad y el compromiso mutuo entre los miembros de la organización?**

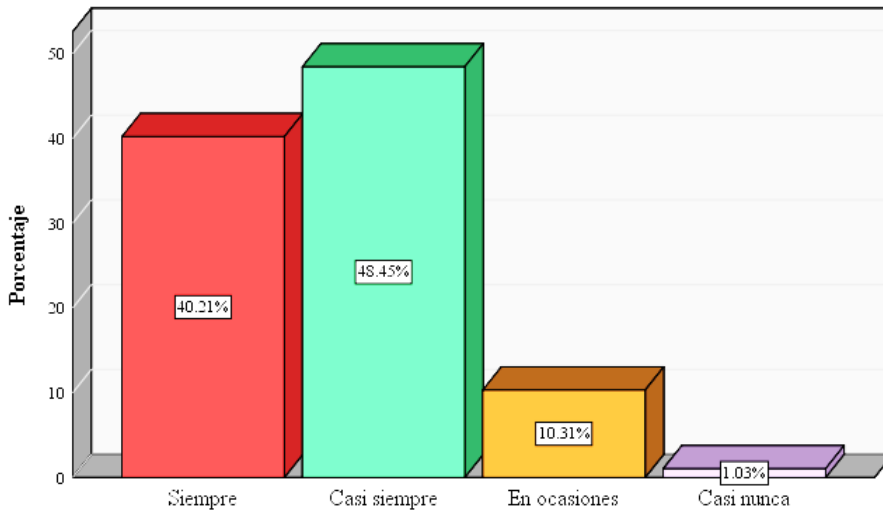
**Tabla 26.** Nivel de compromiso entre los miembros

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	39	40.2	40.2	40.2
	Casi siempre	47	48.5	48.5	88.7
	En ocasiones	10	10.3	10.3	99.0
	Casi nunca	1	1.0	1.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 22.** Nivel de compromiso entre los miembros



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

### Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta tratan acerca de la alta dirección promueve o motiva la responsabilidad y el compromiso mutuo entre los miembros de la organización, el 40% contestaron que siempre, el 49% respondieron que casi siempre, el 10% en ocasiones y el 1% restante contestó que casi nunca, los datos expuestos expresaron que no es adecuada la motivación mutua entre los colaboradores.

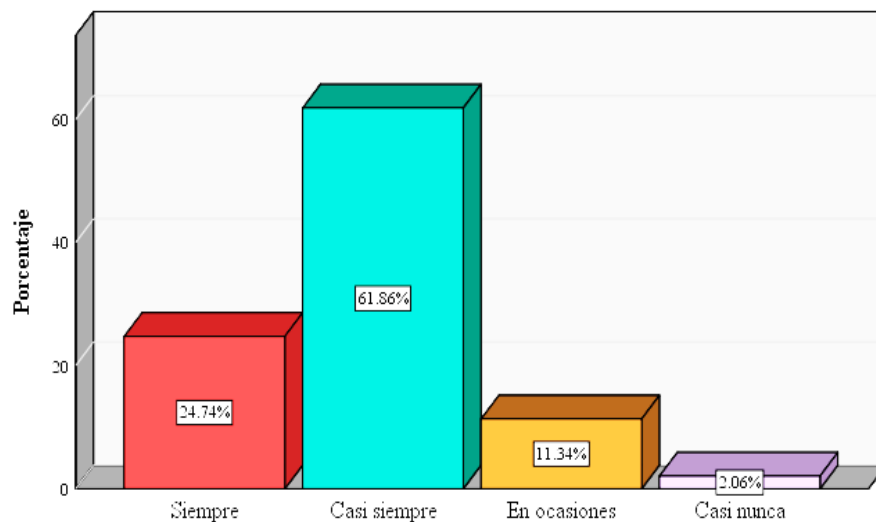
**Pregunta 23. ¿Considera usted que el carisma y la empatía que muestran los directivos con el personal de las microempresas es el adecuado?**

**Tabla 27.** Nivel de carisma y empatía de los directivos al personal

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	24	24.7	24.7	24.7
	Casi siempre	60	61.9	61.9	86.6
	En ocasiones	11	11.3	11.3	97.9
	Casi nunca	2	2.1	2.1	100.0
	<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 23.** Nivel de carisma y empatía de los directivos al personal



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

### Análisis e interpretación

Sobre el carisma y la empatía que muestran los directivos con el personal con los colaboradores, se obtuvo los siguientes resultados: 62% de los encuestados casi siempre, 25% siempre, 11% ocasionalmente y 2% casi nunca; la percepción sobre los ítems mencionados es aceptable porque muestra que los colaboradores que ejercen los cargos directivos mantienen carisma y empatía, aspectos primordiales para constituir un buen ambiente de trabajo que facilite el desarrollo de las actividades laborales.

**Pregunta 24. ¿Los mecanismos de comunicación en la cooperativa facilitan que la información impartida sea de calidad, fiabilidad, exactitud y consistencia?**

### La comunicación

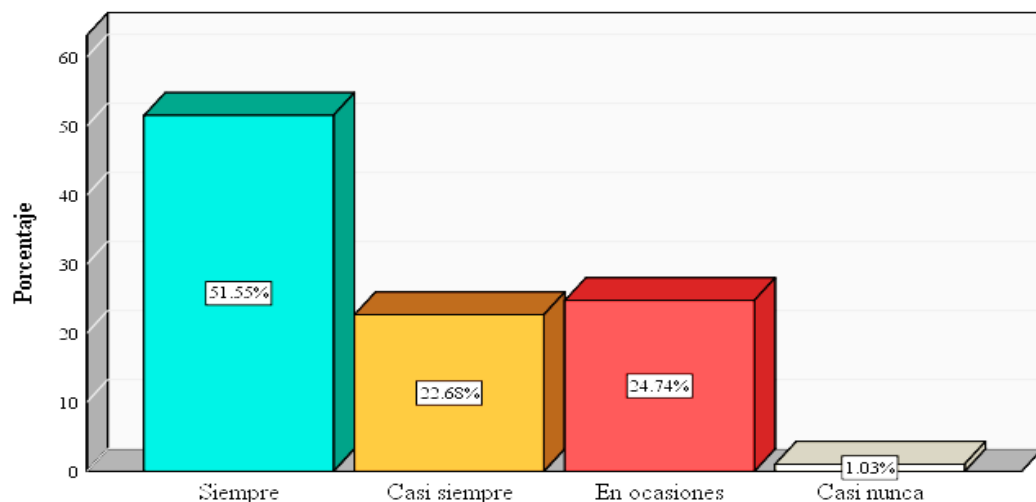
**Tabla 28.** Mecanismos de comunicación en la cooperativa

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	50	51.5	51.5	51.5
	Casi siempre	22	22.7	22.7	74.2
	En ocasiones	24	24.7	24.7	99.0
	Casi nunca	1	1.0	1.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 24.** Mecanismos de comunicación en la cooperativa



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

### Análisis e interpretación

Por medio de la pregunta se indagó acerca de los mecanismos de comunicación en la cooperativa, se obtuvo los siguientes resultados: 51% sostuvo que siempre, 23% casi siempre, 25% ocasionalmente y 1% casi nunca; lo expuesto dejó a la vista que el mecanismo de información responde a las expectativas y necesidades de la mayoría de colaboradores a los cuales se aplicó la encuesta.

**Pregunta 25. ¿La información que se expende en la cooperativa permite o facilita la satisfacción del cliente, ya que es él entra en contacto con los datos de forma directa?**

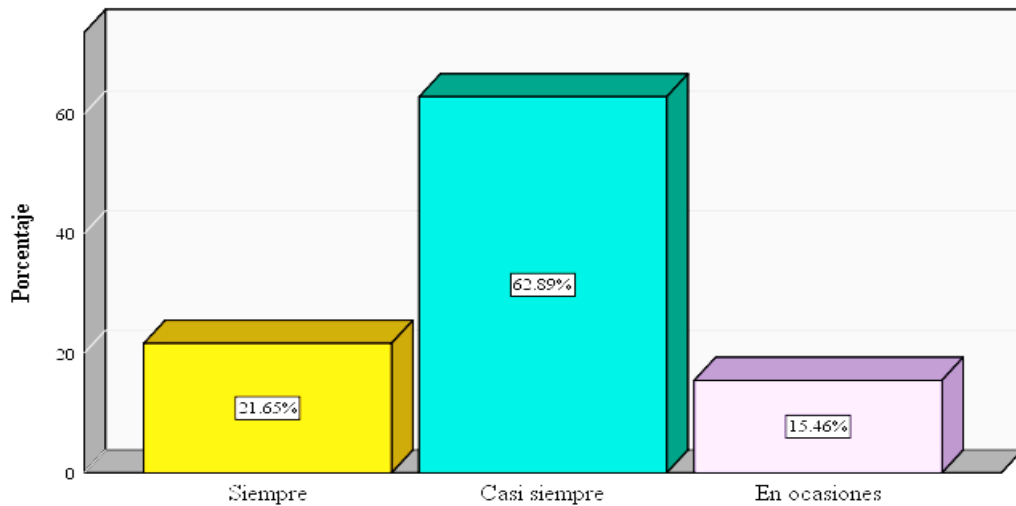
**Tabla 29.** Facilidad de información al cliente

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	21	21.6	21.6	21.6
	Casi siempre	61	62.9	62.9	84.5
	En ocasiones	15	15.5	15.5	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 25.** Facilidad de información al cliente



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

### **Análisis e interpretación**

La figura muestra los resultados de la encuesta respecto a la información que se expende en la cooperativa permite o facilita la satisfacción del cliente, ya que es él entra en contacto con los datos de forma directa, el 22% contestó que siempre, el 63% respondieron que casi siempre y el 16% restante contestó que en ocasiones. El resto de opciones no tuvieron respuesta por parte de las personas encuestadas.

**Pregunta 26. ¿Considera usted que el desempeño laboral es un factor determinante en la estabilidad de los empleados o colaboradores de la cooperativa?**

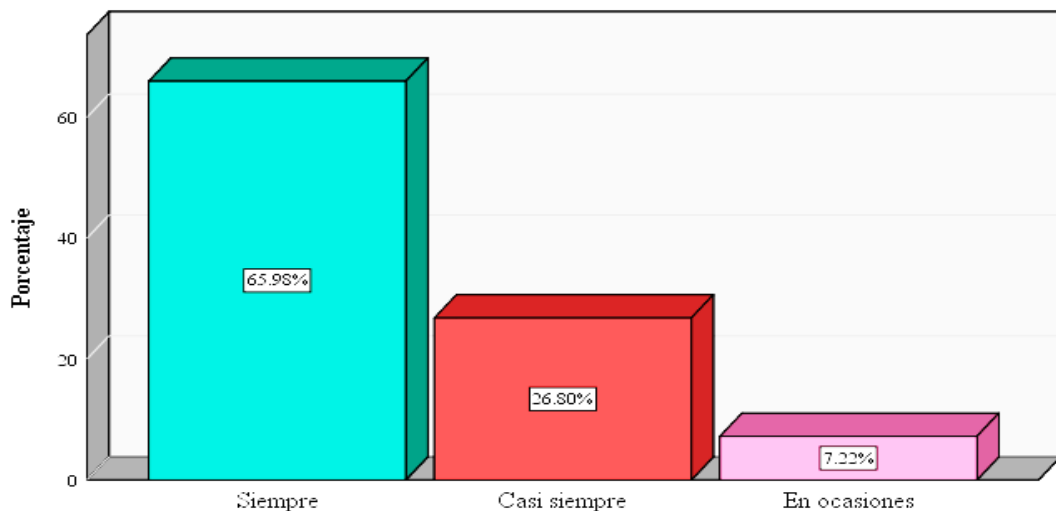
**Estabilidad laboral**

**Tabla 30.** Estabilidad de los empleados de la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acum.
Válido	Siempre	64	66.0	66.0	66.0
	Casi siempre	26	26.8	26.8	92.8
	En ocasiones	7	7.2	7.2	100.0
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 26.** Estabilidad de los empleados de la cooperativa



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Análisis e interpretación**

Los resultados de la encuesta se refieren al desempeño laboral como un factor determinante en la estabilidad de los empleados o colaboradores de la cooperativa, el 66% contestó que siempre, el 27% contestaron que casi siempre y el 7% restante en ocasiones. El resto de opciones no tuvieron respuesta por parte de las personas encuestadas, dando a entender que la mayoría contestó que el desempeño laboral es un factor determinante para la estabilidad de los colaboradores.

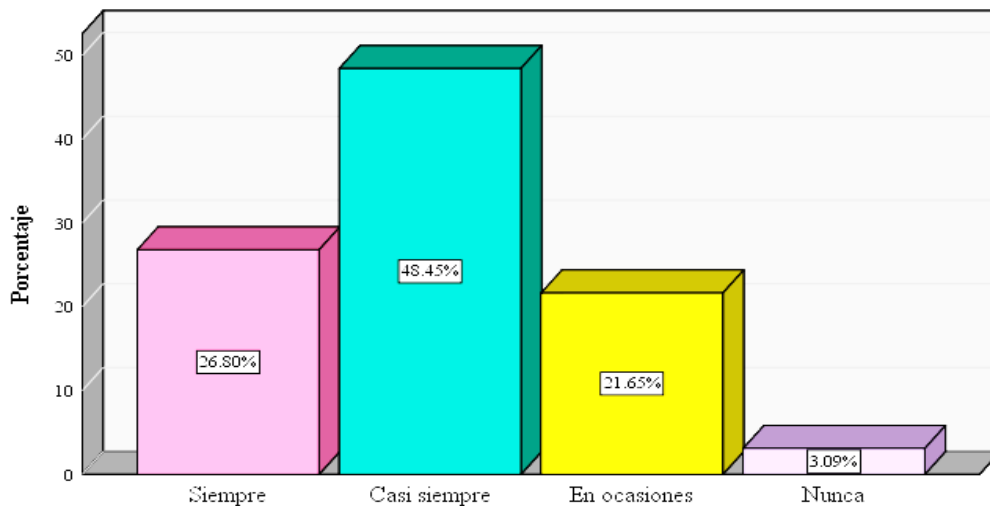
**Pregunta 27. ¿Considera usted que desde la alta dirección se promueven eventos o actividades para generar una estabilidad laboral en la institución?**

**Tabla 31.** Eventos y actividades de las cooperativas

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	26	26.8	26.8	26.8
	Casi siempre	47	48.5	48.5	75.3
	En ocasiones	21	21.6	21.6	96.9
	Nunca	3	3.1	3.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 27.** Eventos y actividades de las cooperativas



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

### Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta sobre la alta dirección se promueven eventos o actividades para generar una estabilidad laboral en la institución en la siguiente medida: el 27% contestaron que siempre, el 49% mencionaron que casi siempre, el 22% que en ocasiones y el 3% restante contestaron que nunca. Acorde a los datos obtenidos se apreció que no siempre se hace énfasis en este aspecto entre las cooperativas de ahorro y crédito.



## Pregunta 28. ¿Considera usted que el horario de trabajo en la cooperativa es el adecuado y oportuno para facilitar el cumplimiento de sus responsabilidades?

### Los horarios

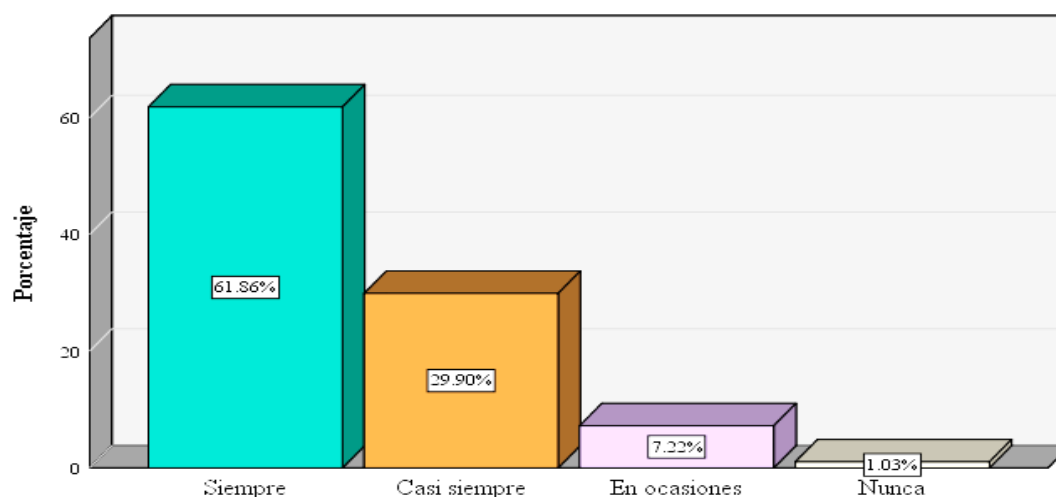
**Tabla 32.** Cumplimiento de las responsabilidades dentro de las cooperativas

		V.			
		V. relativo	porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	60	61.9	61.9	61.9
	Casi siempre	29	29.9	29.9	91.8
	En ocasiones	7	7.2	7.2	99.0
	Nunca	1	1.0	1.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 28.** Cumplimiento de las responsabilidades dentro de las cooperativas



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

### Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta tratan sobre el horario de trabajo en la cooperativa de Ahorro y Crédito: el 62% mencionaron que siempre son adecuado y oportuno para facilitar el cumplimiento de sus responsabilidades, el 30% que casi siempre, el 7% usualmente en ocasiones y el 1% restante contestaron que nunca. La mayoría concordaron que los horarios son adecuados, sin embargo, un porcentaje importante no estuvo de acuerdo en relación a esta interrogante.

**Pregunta 29. ¿Por el cumplimiento eficiente de sus funciones operativas en la cooperativa, los directivos brindan incentivos monetarios que motiven su labor en la organización?**

**Incentivos**

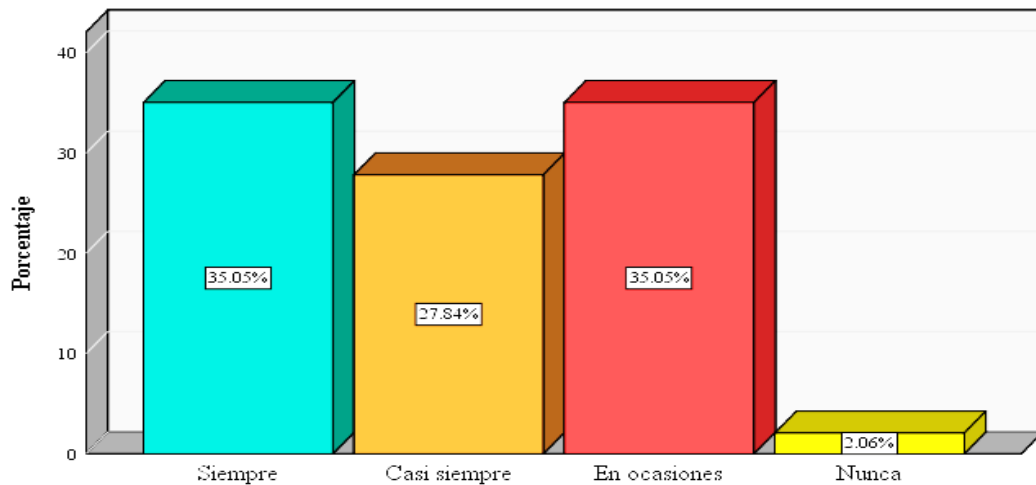
**Tabla 33.** Incentivos por el cumplimiento eficiente de sus funciones

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	34	35.1	35.1	35.1
	Casi siempre	27	27.8	27.8	62.9
	En ocasiones	34	35.1	35.1	97.9
	Nunca	2	2.1	2.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 29.** Incentivos por el cumplimiento eficiente de sus funciones



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Análisis e interpretación**

Según los resultados de la encuesta sobre si por el cumplimiento eficiente de sus funciones operativas en la cooperativa, los directivos brindan incentivos monetarios que motiven su labor en la organización, el 35% contestaron que siempre, el 28% que casi siempre, el 35% respondieron que en ocasiones y el 2% restante que nunca, se pudo denotar que existió deficiencias en relación al cumplimiento de las funciones operativas.

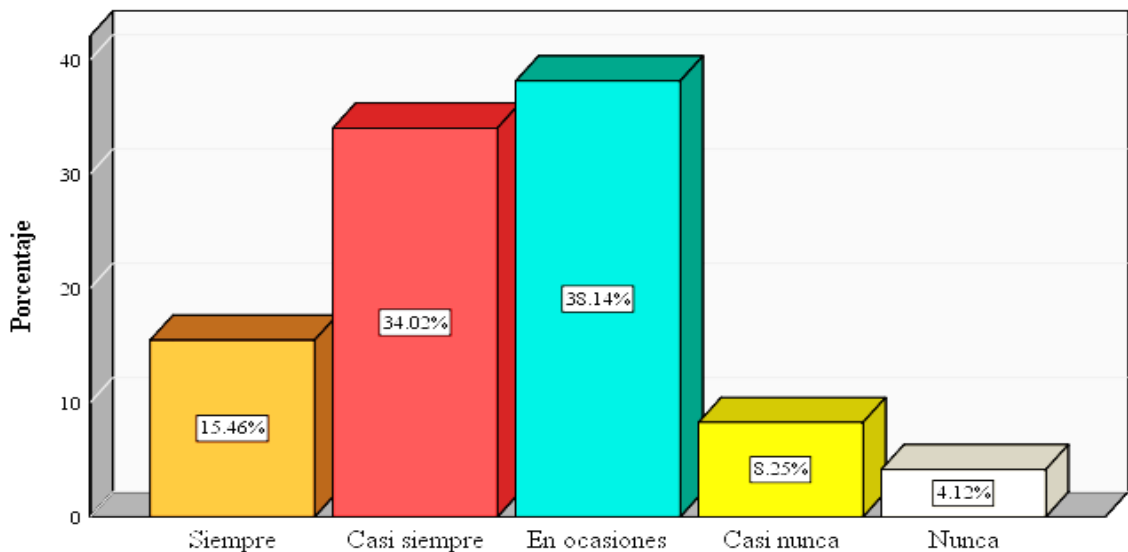
**Pregunta 30. ¿Los directivos de la cooperativa brindan compensaciones no monetarias tales como: recompensas, premios, reconocimientos o gratificación por la labor ejercida por los empleados?**

**Tabla 34.** Nivel de compensaciones

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	15	15.5	15.5	15.5
	Casi siempre	33	34.0	34.0	49.5
	En ocasiones	37	38.1	38.1	87.6
	Casi nunca	8	8.2	8.2	95.9
	Nunca	4	4.1	4.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 30.** Nivel de compensaciones



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021  
**Elaborado por:** Las investigadoras

### Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta sobre si los directivos de la cooperativa brindan compensaciones no monetarias tales como: recompensas, premios, reconocimientos o gratificación por la labor ejercida por los empleados, el 16% respondieron que siempre, el 34% que casi siempre, el 38% contestaron que, en ocasiones, el 8% que casi nunca y el 4% restante contestó que nunca.

**Pregunta 31. ¿La colaboración y comportamiento positivo puesto de manifiesto al momento de hacer su trabajo, es reconocido por los directivos de las cooperativas en la generación de un buen ambiente laboral?**

### Satisfacción laboral

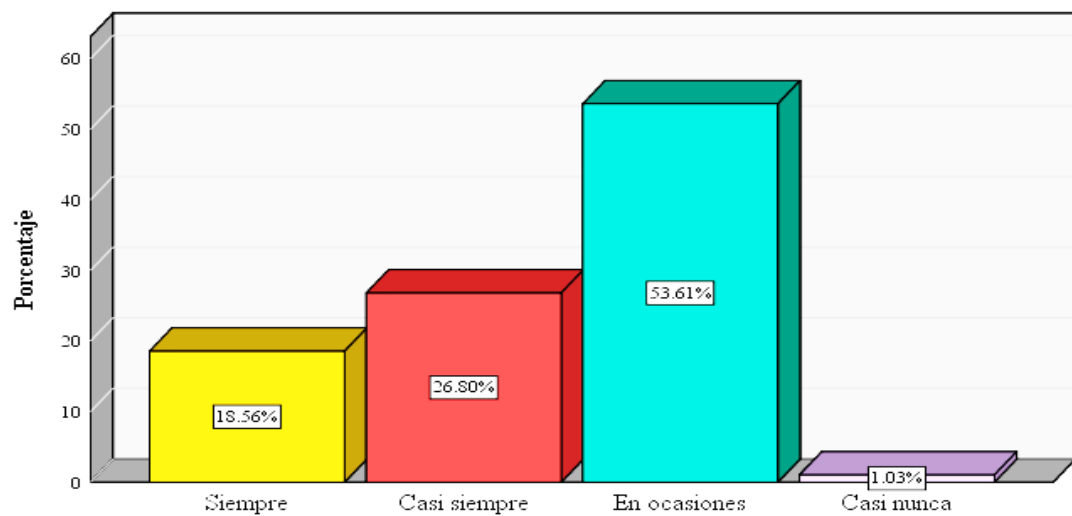
**Tabla 35.** Nivel de colaboración y comportamiento por parte de los directivos de las cooperativas

		V.			
		V. relativo	porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	18	18.6	18.6	18.6
	Casi siempre	26	26.8	26.8	45.4
	En ocasiones	52	53.6	53.6	99.0
	Casi nunca	1	1.0	1.0	100.0
Total		97	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 31.** Nivel de colaboración y comportamiento por parte de los directivos de las cooperativas



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta sobre la colaboración y comportamiento positivo puesto de manifiesto al momento de hacer su trabajo, es reconocido por los directivos de las cooperativas en la generación de un buen ambiente laboral, el 19% respondieron que siempre, el 27% mencionaron que casi siempre, el 54% en ocasiones y el 1% restante contestó que casi nunca. Acorde a los datos expuestos se pudo conocer que en ocasiones es reconocido la colaboración y comportamiento positivo por parte de los directivos.

**Pregunta 32. ¿El nivel de reconocimiento de parte de los directivos en la superación personal de los colaboradores en el desarrollo de su trabajo es el adecuado y oportuno?**

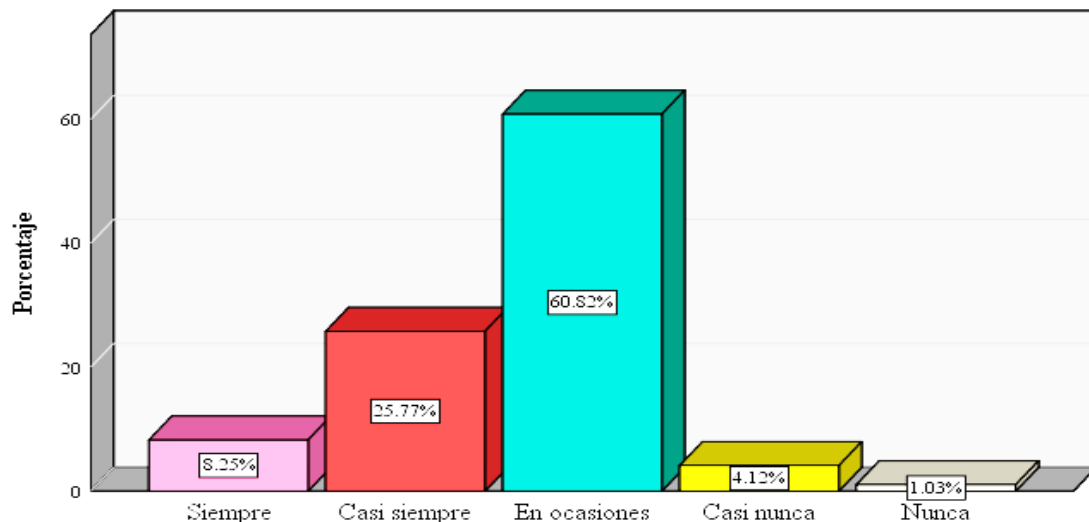
**Tabla 36.** Nivel de reconocimiento por parte de directivos de las cooperativas

		V. relativo	V. porcentual	% válido	% acum.
Válido	Siempre	8	8.2	8.2	8.2
	Casi siempre	25	25.8	25.8	34.0
	En ocasiones	59	60.8	60.8	94.8
	Casi nunca	4	4.1	4.1	99.0
	Nunca	1	1.0	1.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfico 32.** Nivel de reconocimiento por parte de directivos de las cooperativas



**Fuente:** Encuesta realizada a colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, 2021

**Elaborado por:** Las investigadoras

### Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta sobre el nivel de reconocimiento de parte de los directivos en la superación personal de los colaboradores en el desarrollo de su trabajo es el adecuado y oportuno, el 8% en ocasiones que siempre, el 26% mencionaron que casi siempre, el 61% contestaron que, en ocasiones, el 4% que casi nunca y el 1% restante contestó que nunca. Los datos expuestos revelaron que solo en ocasiones se reconoce la superación personal.

### **Conclusiones de los resultados de las encuestas aplicadas**

En base a los resultados arrojados por las encuestas aplicadas a los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná se emiten las siguientes conclusiones:

- El nivel de comunicación en las COACs del Cantón La Maná por el 77.3% como regular, es decir que presentan dificultades en dicho aspecto; el 51.5% sostuvo que, si tienen autonomía para ejercer las actividades correspondientes a su cargo, de igual forma se verificó que pueden tomar decisiones importantes que favorezcan a su área de trabajo. El 39.2% señaló que recibe recompensas por su buen desempeño de forma poco frecuente.
- El 75.3% de los colaboradores considera que siempre las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo facilitan la actividad laboral que desempeñan, mientras que el 77.2% casi siempre se adaptan a los cambios que se implementan en la institución en forma rápida y positiva. El área de trabajo de las cooperativas de ahorro y crédito casi siempre dispone de los equipos tecnológicos y recursos idóneos para el desempeño de su labor. Acorda al 79.4% siempre realiza las actividades correspondientes a su puesto de trabajo con entusiasmo.
- En relación a los factores externos, se evidenció que el 99% de los colaboradores casi siempre dispone de destrezas y habilidades que demanda su puesto de trabajo; el 55.7% afirmó que en ocasiones los problemas generados al interior de la cooperativa son resueltos de forma independiente de la alta dirección, solamente el 50.5% del personal plantea o propone alternativas de solución frente a problemas laborales suscitados. Se observó deficiencias en la difusión de información, en vista que el 48.5% señala que solo a veces se transmite y socializa la información y resultados de la gestión de cada puesto de trabajo. De igual forma se observó que menos de la mitad de colaboradores calificó como responsable el accionar de los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito.

## **11.2. Comprobación de la Hipótesis**

### **11.2.1. Planteamiento de las hipótesis**

Se procedió a realizar la comprobación de la hipótesis, la misma que tiene como objetivo constatar si la hipótesis que se plantea en la presente investigación, es verdadera o falsa. A continuación, se adjunta la hipótesis nula y la hipótesis alternativa:

#### **Hipótesis nula**

H0: El clima organizacional no impacta en el desempeño laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, año 2020.

#### **Hipótesis alternativa**

H1: El clima organizacional impacta en el desempeño laboral de los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y crédito del Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, año 2020.

### **11.2.2. Nivel de significación**

Con el propósito de realiza la verificación de hipótesis se seleccionó un nivel de significación de  $\alpha = 0.05$ , tomando en cuenta que a valores menores el proceso investigativo resulta más adecuado.

### **11.2.3. Selección del modelo estadístico**

Con el objetivo de elegir el modelo estadístico se desarrolló el cálculo de la normalidad utilizando el programa estadístico IBM SPSS 25. A continuación se muestran los resultados del resumen del procesamiento de casos que corresponde a 97 encuestas aplicadas a los empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná; y por consiguiente se muestra el cálculo de la normalidad:

**Tabla 37.** Resumen de procesamiento de casos

Dimensiones	Casos				
	Válido		Perdidos		Total
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N
Comunicación interna	97	100.0%	0	0.0%	97
Compromiso	97	100.0%	0	0.0%	97
Recompensa	97	100.0%	0	0.0%	97
Toma decisiones	97	100.0%	0	0.0%	97
Relaciones	97	100.0%	0	0.0%	97
Adaptación cambio	97	100.0%	0	0.0%	97
Estándares	97	100.0%	0	0.0%	97
Entorno físico	97	100.0%	0	0.0%	97
Identidad	97	100.0%	0	0.0%	97
Personalidad	97	100.0%	0	0.0%	97
Valores	97	100.0%	0	0.0%	97
Aptitudes habilidades	97	100.0%	0	0.0%	97
Motivación experiencia	97	100.0%	0	0.0%	97
Inteligencia	97	100.0%	0	0.0%	97
Socialización	97	100.0%	0	0.0%	97
Motivación	97	100.0%	0	0.0%	97
Clima laboral	97	100.0%	0	0.0%	97
Comunicación	97	100.0%	0	0.0%	97
Estabilidad Laboral	97	100.0%	0	0.0%	97
Horarios	97	100.0%	0	0.0%	97
Satisfacción laboral	97	100.0%	0	0.0%	97

Elaboración propia

El cálculo de la normalidad se realizó tomando en consideración las dimensiones de las variables clima organizacional y desempeño laboral, tal como se muestra en la siguiente tabla:



**Tabla 38.** Distribución normal por dimensiones

<i>Pruebas de normalidad</i>						
	<b>Kolmogorov-Smirnov</b>			<b>Shapiro-Wilk</b>		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0.466	97	0.000	0.545	97	0.000
Compromiso	0.264	97	0.000	0.679	97	0.000
Recompensa	0.212	97	0.000	0.860	97	0.000
Toma decisiones	0.355	97	0.000	0.719	97	0.000
Relaciones	0.454	97	0.000	0.569	97	0.000
Adaptación cambio	0.434	97	0.000	0.627	97	0.000
Estándares	0.539	97	0.000	0.257	97	0.000
Entorno físico	0.367	97	0.000	0.717	97	0.000
Identidad	0.476	97	0.000	0.520	97	0.000
Personalidad	0.406	97	0.000	0.610	97	0.000
Valores	0.522	97	0.000	0.385	97	0.000
Aptitudes habilidades	0.383	97	0.000	0.706	97	0.000
Motivación y experiencia	0.402	97	0.000	0.646	97	0.000
Inteligencia	0.392	97	0.000	0.639	97	0.000
Socialización	0.306	97	0.000	0.758	97	0.000
Motivación	0.522	97	0.000	0.346	97	0.000
Clima laboral	0.438	97	0.000	0.615	97	0.000
Comunicación	0.363	97	0.000	0.646	97	0.000
Estabilidad Laboral	0.384	97	0.000	.0752	97	0.000
Horarios	0.272	97	0.000	0.661	97	0.000
Satisfacción laboral	0.310	97	0.000	0.797	97	0.000

Elaboración propia

Considerando que la prueba de Shapiro Wilk se recomienda aplicar a muestras menores a 50 se descartó sus resultados, y se acogió aquellos que fueron obtenidos a través de la prueba de Kolmogorov Smirnov puesto que la investigación se realizó con una población mayor a 50 (97 encuestas aplicadas a los colaboradores).

En consecuencia, se pudo apreciar que la distribución no es normal puesto que los resultados de significancia son menores a 0,05. Por lo tanto, corresponde utilizar el modelo estadístico Rho de Spearman, tal como se corrobora a continuación:

**Tabla 39.** Normalidad por variables

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0.181	97	0.000	0.882	97	0.000
Desempeño laboral	0.371	97	0.000	0.530	97	0.000

Elaboración propia

#### 11.2.4. Criterio de decisión

Para la aplicación del modelo R de Pearson se requiere de una serie de supuestos o condiciones:

1. Las dos variables deben ser de intervalo o razón.
2. Ambas variables deben presentar normalidad
3. La muestra debe ser superior a 50 observaciones.
4. El enfoque de investigación debe ser cuantitativo.

De acuerdo a Hernández, et al., (2018) si alguna de las condiciones anteriormente citadas no se cumple, el uso del coeficiente R de Pearson no es adecuado, como se puede observar a través de los resultados de la prueba de Kolmogorov Smirnov la condición que no se cumple es la normalidad, de modo que se reafirma el uso del modelo Rho de Spearman que es una prueba no paramétrica que se utiliza para medir la relación entre dos variables y no se cumple el supuesto de normalidad en la distribución de tales valores.

A continuación, se muestran los resultados de los cálculos realizados con la ayuda del programa estadístico IBM SPSS 26 correspondientes a la correlación por dimensiones de las variables: clima organizacional y desempeño laboral.

**Tabla 40.** Correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral

Correlaciones		Clima organizacional	Desempeño laboral
Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	0.497

Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	97	97

Elaboración propia

### 11.2.5. Criterio de decisión

Tomando en consideración que el coeficiente de correlación Rho de Spearman debe oscilar entre -1 y 1 mientras que el valor 0 indica que no existe relación alguna entre las variables. Mientras que -1 una relación perfecta negativa y 1 una relación perfecta positiva, a continuación, se muestra los criterios para interpretar los resultados:

**Tabla 41.** *Criterios de decisión*

<b>-1 Negativo</b>	<b>1 Positivo</b>
-1= Correlación negativa perfecta	1= Correlación positiva perfecta
-0.75 Correlación negativa fuerte	0.75 Correlación positiva fuerte
-0.50 Correlación negativa media	0.50 Correlación positiva media
0.25 Correlación negativa débil	0.25 Correlación positiva débil
0,00 No existe correlación alguna	0,00 No existe correlación alguna

Elaboración propia

Con un nivel de significancia de 0.01, si los valores del coeficiente Rho de Spearman oscilan entre 0 y -1 se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. No obstante, con los mismos valores de significancia y resultados del coeficiente Rho de Spearman se encuentran entre 0 y 1 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

### 11.2.6. Decisión final

Después de haber realizado los correspondientes cálculos de la correlación con los datos correspondientes a la variable independiente clima organizacional y dependiente desempeño laboral se pudo apreciar que el resultado 0.497 se ubica entre 0 y 1 con lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que señala que: El clima organizacional impacta en el desempeño laboral de los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, año 2020. Por lo tanto, la relación estadística existente se consolida como correlación positiva débil, asimismo se remarca que el nivel de significancia no excede 0,05 por lo cual el potencial el margen de error es mínimo.

### **11.3. Diseño de la propuesta**

#### **11.3.1. Título**

CAPACITACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS COACs DEL CANTÓN LA MANÁ.

#### **11.3.2. Objetivos**

##### **11.3.2.1. Objetivo general**

- Diseñar capacitación para el mejoramiento del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná

##### **11.3.2.2. Objetivos específicos**

- Establecer los contenidos de la capacitación para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral
- Elaborar el cronograma de la capacitación para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.
- Aplicar la capacitación para el mejoramiento del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.

#### **11.3.3. Alcance**

El alcance que tendrá la elaboración de una capacitación para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las 12 Cooperativas de Ahorro y Crédito que laboran en el Cantón La Maná, será a corto y mediano plazo. Las organizaciones podrán contar

con un personal debidamente capacitado y motivado para poder realizar todas las actividades inherentes a sus puestos de trabajo.

Adicionalmente las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, podrán mejorar sus niveles de competitividad, lo cual incidirá en que su personal operativo pueda brindar una mejor atención a sus clientes, dando soluciones rápidas e inmediatas, frente a otras instituciones que brindan los mismos servicios.

#### **11.3.4. Metas**

Se tiene previsto que la presente propuesta planteada cómo parte del desarrollo de la presente investigación, lo comparte mediante contenidos existentes de varios autores, sea presentada a los Accionistas, Gerentes, Personal de Talento Humano y demás directores departamentales de todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, para que puedan dar su aprobación para la pronta implementación de una capacitación. Las autoras del presente proyecto expondrán ante ellos los beneficios de poder implementar la capacitación, en un lapso no mayor a 4 meses.

#### **11.3.5. Justificación**

Es necesario que las organizaciones capaciten a su personal de manera constante, debido a que a los mismos tendrán cierta ventaja, frente a los colaboradores de otras instituciones que no son constantemente capacitados. Muchas veces se piensa que las capacitaciones son un gasto, y que las mismas no deben ser asumidas por las organizaciones, sino por los empleados que laboran en ellas y que deseen estar preparados para poder desempeñarse bien en sus puestos de trabajo, e incluso hasta para poder conservarlo. En lo posible las organizaciones deben tener establecido un cronograma de capacitaciones para todo el año, donde estén incluidos todos los empleados que forman parte de la empresa, desde el que ocupa un puesto operativo considerado “menor”, hasta las personas que ocupan altos cargos en la institución.

#### **11.3.7. Beneficiarios**

La elaboración de la presente propuesta que trata sobre diseñar una capacitación para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de

Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, tendrá beneficiarios directos y beneficiarios indirectos, los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 42.** Beneficiarios

<b>Beneficiarios directos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná</li> <li>● 97 trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná</li> </ul>
<b>Beneficiarios indirectos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná</li> <li>● Población del Cantón La Maná</li> </ul>

**Fuente:** La investigación  
**Elaborado por:** Las Autoras

### 11.3.8. Metodología

La implementación de una capacitación para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, contendrá la elaboración de 4 talleres, cuyos temas son los siguientes:

- Comunicación interna
- Identidad corporativa
- Motivación laboral
- Satisfacción laboral.

Estos talleres tendrán una duración total de 4 meses, realizándose un taller por mes, dos días a la semana con una hora y media de duración, los mismos que serán impartidos por las autoras del presente proyecto de investigación, previa autorización de los Accionistas, Gerentes, Personal de Talento Humano y demás directores departamentales de todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.

### 11.3.9. Desarrollo de la propuesta

Tabla 43. Información de la propuesta

<b>Título</b>	Capacitación para el mejoramiento del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná
<b>Entidad ejecutora</b>	Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná
<b>Beneficiarios directos</b>	Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná 97 trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná
<b>Beneficiarios indirectos</b>	Socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná Población del Cantón La Maná
<b>Clase</b>	Servicios financieros
<b>Razón Social</b>	Cooperativas de Ahorro y Crédito
<b>Actividad económica principal</b>	Actividades de intermediación monetaria
<b>Tipo de empresa</b>	Sociedad
<b>Ámbito de operación</b>	Sector de la Economía Popular y Solidaria
<b>Zona</b>	3
<b>Provincia</b>	Cotopaxi
<b>Cantón</b>	La Maná
<b>Parroquia</b>	La Maná
<b>Número de trabajadores</b>	97 socios
<b>Responsables</b>	Autoras del presente proyecto de investigación, Accionistas, Gerentes, Personal de Talento Humano y demás directores departamentales de todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.

Elaborado por: Las investigadoras

## 1. DESGLOSE DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1:

El desarrollo del objetivo específico 1, que trata sobre los contenidos de la capacitación para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, son los siguientes:

**Tabla 44.** Contenidos de la capacitación para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral

Talleres	Contenido	Medios de verificación	Metodología
Taller 1. Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los objetivos que persigue la comunicación interna en las organizaciones</li> <li>• Aprender a definir focos comunicacionales, alineados a la estrategia organizacional.</li> <li>• Generar un plan comunicacional efectivo, acorde a los objetivos, públicos, medios y contenidos con los que contamos.</li> <li>• Conocer las nuevas tendencias, necesidades y desafíos de las áreas de comunicación interna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de asistencia firmada por cada uno de los participantes</li> <li>• Cumplimiento de las actividades asignadas en el taller</li> <li>• Fotos de evidencia del desarrollo del taller</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración 1 mes</li> <li>• Días miércoles y viernes</li> <li>• Horarios desde las 18:00 hasta las 19:30</li> <li>• Aprobación con el 75% de asistencia a las sesiones sincrónicas.</li> </ul>
Taller 2. Identidad corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentos conceptuales y Metodológicos de la Imagen de Empresa.</li> <li>• La Imagen Corporativa como principio de gestión.</li> <li>• Dimensiones de la Imagen corporativa.</li> <li>• La identidad Corporativa: Concepto y elementos básicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de asistencia firmada por cada uno de los participantes</li> <li>• Cumplimiento de las actividades asignadas en el taller</li> <li>• Fotos de evidencia del desarrollo del taller</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración 1 mes</li> <li>• Días miércoles y viernes</li> <li>• Horarios desde las 18:00 hasta las 19:30</li> <li>• Aprobación con el 75% de asistencia a las sesiones sincrónicas.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de la identidad con la Imagen de la empresa.</li> <li>• Configuración de la Personalidad Corporativa.</li> </ul>		
Taller 3. Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la motivación en el entorno laboral</li> <li>• Trascendencia del clima laboral en la motivación</li> <li>• La asertividad como un elemento auto motivador</li> <li>• Relación de la identidad con la Imagen de la empresa.</li> <li>• Concepto de frustración y de sus consecuencias laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de asistencia firmada por cada uno de los participantes</li> <li>• Cumplimiento de las actividades asignadas en el taller</li> <li>• Fotos de evidencia del desarrollo del taller</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración 1 mes</li> <li>• Días miércoles y viernes</li> <li>• Horarios desde las 18:00 hasta las 19:30</li> <li>• Aprobación con el 75% de asistencia a las sesiones sincrónicas.</li> </ul>
Taller 4. Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El hombre y la mujer como ser personal y social</li> <li>• Las necesidades que motivan al ser humano</li> <li>• Seguridad y autoestima</li> <li>• Satisfacción interna y externa</li> <li>• Motivación de logro vs temor al fracaso</li> <li>• Actitud y problemas en el trabajo</li> <li>• Satisfacción laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de asistencia firmada por cada uno de los participantes</li> <li>• Cumplimiento de las actividades asignadas en el taller</li> <li>• Fotos de evidencia del desarrollo del taller</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración 1 mes</li> <li>• Días miércoles y viernes</li> <li>• Horarios desde las 18:00 hasta las 19:30</li> <li>• Aprobación con el 75% de asistencia a las sesiones sincrónicas.</li> </ul>

**Fuente:** La investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

## 2. DESGLOSE OBJETIVO ESPECÍFICO 2:

En este punto se procedió a determinar al personal responsable y los colaboradores que intervienen en la realización de la capacitación orientada a optimizar el clima organizacional y el desempeño laboral, adjunta la siguiente información:

**Tabla 45.** Personal responsable de la capacitación

<b>Objetivos de los talleres</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Materiales</b>	<b>Responsables</b>
Realizar un taller sobre comunicación interna, para mejorar el clima organizacional	Número de trabajadores alineados a las nuevas tendencias, necesidades y desafíos sobre comunicación interna, acorde a los objetivos, públicos, medios y contenidos de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• Computadora</li> <li>• Pizarra acrílica</li> <li>• Marcadores acrílicos</li> <li>• Papelotes</li> <li>• Impresiones contenidos del taller</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accionistas</li> <li>• Gerentes</li> <li>• Jefes departamentales</li> <li>• Autoras del proyecto de investigación</li> </ul>
Taller 2. Realizar un taller sobre identidad corporativa, para mejorar el clima organizacional	Número de trabajadores alineados a la imagen corporativa de la organización como principio de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• Computadora</li> <li>• Pizarra acrílica</li> <li>• Marcadores acrílicos</li> <li>• Papelotes</li> <li>• Impresiones contenidos del taller</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accionistas</li> <li>• Gerentes</li> <li>• Jefes departamentales</li> <li>• Autoras del proyecto de investigación</li> </ul>
Taller 3. Realizar un taller sobre motivación laboral para mejorar el desempeño laboral	Número de trabajadores con menores índices de frustración en sus actividades laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• Computadora</li> <li>• Pizarra acrílica</li> <li>• Marcadores acrílicos</li> <li>• Papelotes</li> <li>• Impresiones contenidos del taller</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accionistas</li> <li>• Gerentes</li> <li>• Jefes departamentales</li> <li>• Autoras del proyecto de investigación</li> </ul>
Taller 4. Realizar un taller sobre satisfacción laboral para mejorar el desempeño laboral	Número de trabajadores con mayores actitudes para afrontar sus problemas en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• Computadora</li> <li>• Pizarra acrílica</li> <li>• Marcadores acrílicos</li> <li>• Papelotes</li> <li>• Impresiones contenidos del taller</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accionistas</li> <li>• Gerentes</li> <li>• Jefes departamentales</li> <li>• Autoras del proyecto de investigación</li> </ul>

**Realizado por:** Las investigadoras

### 3. DESGLOSE DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3:

El desarrollo del objetivo específico 3, se enfocó en la elaboración del cronograma de la capacitación orientada a los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, adjunta la siguiente información:

**Tabla 46.** Cronograma establecido para la capacitación

ACTIVIDADES	AÑO 2022															
	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
Taller 1. Comunicación interna																
Taller 2. Identidad corporativa																
Taller 3. Motivación laboral																
Taller 4. Satisfacción laboral																

**Fuente:** La investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

El presupuesto que se incurra en la elaboración de cada taller, se lo realizará con fondos propios de cada una de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, en conjunto con las autoras del presente proyecto de investigación.

## **12. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO**

Con la consecución de los objetivos propuestos en esta investigación se planteó percibir los siguientes impactos:

### **12.1. Impacto social**

El impacto social que se desprende de la elaboración del presente proyecto de investigación, repercutirá en los trabajadores que laboran en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, ya que fueron los beneficiarios directos al determinar la relación existente entre las variables objeto de estudio y del diseño de una capacitación. El contenido de los talleres, incluirá temas relacionados a los factores del clima organizacional que afectan el desempeño laboral, para el mejoramiento de las condiciones de trabajo.

### **12.2. Impacto económico**

Una vez que los trabajadores que laboran en estas instituciones hayan sido capacitados, se espera dotar a los mismos de las herramientas y los recursos necesarios para mejorar el clima organizacional en el cual venían desempeñándose laboralmente. Por tal motivo, el impacto económico que se desprende de la elaboración del presente proyecto de investigación, incidirá en mejorar las condiciones de vida de los funcionarios de las COACS del Cantón La Maná.

### **12.3. Impacto técnico**

Una vez que se identificaron los factores que componen el clima organizacional y el desempeño laboral de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, se procedió a establecer la relación estadística entre los diferentes factores que forman parte del clima organizacional y el desempeño de los colaboradores para la detección de las concordancias más significativas. Por tal motivo la presente investigación posee impacto técnico, porque se utilizó el software SPSS versión 25, para sustentar el nivel de confianza necesario, en base a la información recopilada se planteó una alternativa de solución que permitirá contrarrestar la problemática existente.

### 13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

**Tabla 47.** Presupuesto para la elaboración del proyecto

ÍTEM	CANT	V. UNIT	TOTAL
<b>Equipos, software y servicio técnico</b>			
Laptop	1	650,00	650,00
Instalación software SPSS V25	1	85,00	85,00
Instalación antivirus	1	35,00	35,00
Instalación plan contratado de Internet	1	41,00	41,00
Pendrive	2	10,00	20,00
<b>Subtotal</b>			<b>831,00</b>
<b>Transportes y salidas de campo</b>			
Movilización tricimotos para aplicación de encuestas a los trabajadores de las COACs del Cantón La Maná	60	0.50	30,00
Alimentación	60	3,50	210,00
<b>Subtotal</b>			<b>240,00</b>
<b>Materiales y suministros</b>			
Resmas de hojas papel bond	5	5,50	27,50
Agendas	2	5,00	10,00
Grapadora	2	2,50	5,00
Perforadora	2	4,00	8,00
Carpetas folder	10	0,50	5,00
<b>Subtotal</b>			<b>55,50</b>
<b>Material bibliográfico y fotocopias</b>			
Impresiones	400	0.50	200,00
Anillados	5	4,50	22,50
<b>Subtotal</b>			<b>222,50</b>
<b>Subtotal general elaboración proyecto</b>			<b>1349,00</b>
<b>Imprevistos 10%</b>			<b>134,90</b>
<b>Costo total elaboración proyecto</b>			<b>2,698,00</b>

Elaborado por: Las investigadoras

## 14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 14.1. Conclusiones

- Se concluye que los factores que inciden sobre el clima organizacional son: comunicación interna, compromiso, recompensa, toma de decisiones, relaciones, adaptación al cambio, estándares, entorno físico, identidad, personalidad, valores, aptitudes y habilidades, motivación y experiencia, inteligencia y socialización, mientras que se determinó que los factores que inciden en el desempeño laboral son motivación, clima laboral, comunicación, estabilidad laboral, horarios, incentivos y satisfacción. Estos factores fueron tomados en cuenta para la aplicación del cuestionario de encuesta a los empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná para saber sus opiniones para el mejoramiento de las condiciones de trabajo.
- Para establecer la relación estadística entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, debido a que no se cumplió el supuesto de normalidad. El resultado obtenido de la correlación Rho de Spearman entre la variable dependiente e independiente fue 0,497 cuyo valor refleja una correlación positiva débil, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa que afirma que: el clima organizacional impacta en el desempeño laboral de los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, año 2020.
- Finalmente se planteó una capacitación orientada a los colaboradores de las COACs del Cantón La Maná, como alternativa de solución tomando en cuenta los factores internos que son: Comunicación interna, identidad que forman parte de la variable independiente Clima Organizacional, y los factores externos motivación y satisfacción laboral que forman parte de la variable dependiente desempeño laboral.

### 14.2. Recomendaciones

- Una vez que se logró determinar los factores del clima organizacional que afectan el desempeño laboral en las Cooperativas de Ahorro y Créditos, se recomienda a estas entidades, adoptar acciones concretas que tiendan a mejorar su clima organizacional, y

también que puedan brindar condiciones adecuadas que favorezcan el desempeño laboral de sus colaboradores.

- Mejorar el clima organizacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón la Maná, ya que se demostró que el mismo impacta en el desempeño laboral de los trabajadores que laboran en estas instituciones. Se recomienda que estas instituciones elaboren y apliquen un cronograma de capacitaciones con una duración mínima de 4 meses, lo cual incidirá en que su personal operativo pueda brindar una mejor atención a sus clientes, dando soluciones rápidas e inmediatas, frente a otras instituciones que brindan los mismos servicios.
- Aplicar la capacitación, partiendo desde la socialización con los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón la Maná, que se desprende de la elaboración de la presente investigación, lo cual ayudará a motivar al personal que labora en estas instituciones para poder brindar un mejor servicio a sus usuarios.

## 15. BIBLIOGRAFÍA

- Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. (2018). *Movimiento global de las cooperativas*. Fecolfin.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2020). *Organizaciones Supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Dateas: <https://www.dateas.com/es/explore/organizaciones-ecuador>
- (2019). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución Política del Ecuador*. Montecristi: Editorial Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional. (12 de 9 de 2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Recuperado el 26 de 4 de 2021, de <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Ballestín, B., & Fabreguez, S. (2018). *Las prácticas de investigación cualitativa*. UOC.
- Cabezas, D., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: ESPE.
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Redalyc*, 8(7).
- Carrillo, A., Galarza, S., & Guayasamín, C. (2019). Características culturales entre una cooperativa de ahorro y crédito ecuatoriana y el sector cooperativo nacional. (UTE, Ed.) *Revista científica de economía y negocios*, 10(2).
- Castro, F., & Brito, S. (2017). *INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE FUNCIONARIOS DE NEGOCIOS DEL SEGMENTO EXCLUSIVO DE UNA EMPRESA BANCARIA EN LIMA – 2016*. Tesis, Universidad San Ignacio de Loyola, Administración, Lima.
- Chiang, M., Martín, J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Segunda ed.).
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión de talento humano* (Tercera ed.). D.F, Mexico.
- Código Orgánico Monetario . (12 de septiembre de 2014). Ley 0. *Registro Oficial Suplemento 332*. Ecuador, Última modificación: 31-dic.-2019.
- Coque, D., & Herrera, N. (2019). *El marketing digital y su incidencia en el posicionamiento de la mente de los socios en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná,*



- Provincia de Cotopaxi, año 2018*. Tesis , Universidad Tecnica de Cotopaxi Extencion La Maná, Facultad de Ciencias Administrativa, La Maná.
- Corporación de Estudios para el Desarrollo. (2018). *Análisis sobre el sector cooperativo de ahorro y crédito en el Ecuador*. Aciaméricas.
- Díaz, C. (2017). *Guía de prevención de riesgos de psicosociales e el trabajo* (Primera ed.). Madrid: Delta.
- Díaz, V., & Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica. *Redalyc*, 14(1).
- Eslava, J. (2016). *La rentabilidad: análisis de costes y resultados*. Madrid: Esic.
- Figuroa, G. F., Paladines, J., Paladines, J., & Caicedo, C. R. (2017). *Modelos de plan estratégicos de sistema para la gestión y organización a través de una plataforma informática*. (U. E. Manabí, Ed.) 3 Ciencias.
- García , K., Prado, E., Salazar, R., & Mendoza, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012 - 2016). *Revista Espacios*, 19(28).
- García, J., Durán, S., Cardeño, E., Prieto, R., García, E., & Paz, A. (2017). Proceso de planificación estratégica en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Revista Espacios*, 38(52).
- González, J., & Rodríguez, M. (2019). *Manual de planeación estratégica*. Madrid: Díaz de Santos.
- Hernández, J., Espinosa, J., Peñaloza, M., & Rodríguez, J. (2018). Sobre el uso del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Revista AVFT Archivos Venezolanos*, 37(5).
- Iglesias, A., & Sanchez, Z. (Junio de 2015). Generalidades del clima organizacional. *Revista Redalyc*, 457.
- INEC. (2010). *Censo de población y vivienda*. Quito - Ecuador: Editorial Abya - Yala.
- Iturralde, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de Ahorro yCrédito Oscus LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2010*. Tesis , Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoria, Ambato .
- Jaya , S. (2018). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en las PYMES del sector lacteo de la Parroquia Belisario Quevedo*. Tesis, Universidad Técnica de Cotopaxi, Facultad de ciencias administrativas, Latacunga.
- Luna, C. (2016). *Plan estratégico de negocios*. México: Patria.

- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de*. Escuela de Posgrado. Chimbote: Universidad César Vallejo.
- Mena, G. (2015). *Diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la cooperativa de ahorro y crédito "Santa Ana de Nayón Ltda" de la ciudad de Quito año 2015*. Quito: UIDE.
- Monge , M. (2018). *El clima organizacional y bienestar laboral en el GAD Municipal del Cantón Pujilí*. Tesisn, Universidad Técnica de Cotopaxi , Facultad de ciencias administrativas , Latacunga.
- Muñiz, L. (2017). *Check-list para el diagnóstico empresarial : una herramienta clave para el control de gestión*. Barcelona: Profit.
- Muñoz, J. (2019). *Análisis contable*. Madrid: Elearning.
- Navarro, E., García , A., & Casiano, R. (2017). *Clima y compromiso organizacional* (Vol. I). Veracruz, México.
- Navarro, M. (2014). *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda*. Facultad de Ciencias administrativas. Ambato: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Noboa, J., Barrera, G., & Torres, D. (2018). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica Ecociencia* .
- Ochoa, E. (2015). *Diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. Riobamba: ESPOCH.
- Ortega, A. (2019). *Plan estratégico para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Ortega, J., Borja, F., Aguilar, I., & Montalván, R. (2017). Evolución de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. *Semestre Económico*, 20(45).
- Ortiz, M. (Abril de 2017). Breve reseña acer de la planeación estratégica. *Polo del conocimiento*.
- Pardo, L., & Huertas, M. (2017). Modelos influyentes en las cooperativas de ahorro y crédito en Colombia. (U. C. Madrid, Ed.) *Revista de Estudios Cooperativos*, 133 p.
- Pérez, E. (2017). *Prácticas de curso de economía de la empresa*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

- Pérez, I., Maldonado, M., & Bustamante, S. (12 de Enero de 2006). Clima Organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Revista Investigación y Postgrado*, 21(2), Pag. 231-248.
- Ramos , D. (2012). *El clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Tesis, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2012). Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Revista Ekos. (28 de Noviembre de 2019). Ranking cooperativas. *Ekos*.
- Ripalda, B. (2017). *Definir la rentabilidad de la empresa Venta de Computadoras y Repuestos, periodo 2013 y 2014*". Iquitos: UCP.
- Sánchez, J., & Calderón , V. (Marzo de 2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Revista pensamiento y gestión*(32), Pag.54-82.
- Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional marco para mejorar el desempeño del capital humano* (Primera ed.). España: Ediciones 3Ciencias.
- Solórzano, S., & Alaña, T. (2015). *Planeación estratégica*. Machala: UTMACH.
- Sum, I. (2015). *Desempeño*. Universidad de Quetzaltenango, Campus de Quetzaltenango. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Octubre de 2015). *Ecuador tiene un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito*. Obtenido de SEPS: <https://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito#:~:text=Ecuador%20tiene%20un%20total%20de%20887%20cooperativas%20de%20ahorro%20y%20cr%C3%A9dito%20%2D%20SEPS>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Febrero de 2015). *Norma para segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>
- Tundidor, A. (2016). *Cómo innovar en las pymes: Manual de mejora a través de la innovación*. Barcelona: Marge Books.
- Usache, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. La Guajira, Colombia: Universidad de la Guajira.
- Vargas , A. (2017). *“EL CLÍMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE*

*OCTUBRE LTDA DEL CANTÓN SALCEDO PROVINCIA DE COTOPÁXI*". Tesis ,  
Universidad Técnica de Ambato, Ciencias Humana y la Educación, Ambato.  
Velasquez. (2015). *Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de la  
empresa IMPORCALZA*. Facultad de ciencias humana y de la educación. Ambato:  
UTA.

## 16. ANEXOS

### Anexo 1. Datos informativos del tutor del proyecto.



#### DATOS PERSONALES

**Nombres y Apellidos:** Valencia Neto Mayra Elizeth

**Fecha de Nacimiento:** La Maná, 19 de febrero de 1986.

**Cedula de Ciudadanía:** 0503124463

**Estado Civil:** Casada

**Dirección Domiciliaria:** La Maná, Parroquia Matriz, Av. Amazonas y Sacarías Pérez.

**Teléfono Convencional:** 032689675 / 032689212

**Teléfono Celular:** 0989297695

**Email Institucional:** [mayra.valencia@utc.edu.ec](mailto:mayra.valencia@utc.edu.ec)

#### ESTUDIOS REALIZADOS

**Instrucción Secundaria:** Instituto Tecnológico Superior La Maná

**Instrucción Superior:** Universidad Técnica de Cotopaxi

Carrera de Ingeniería Comercial

**Instrucción Pos-Grado:** Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Maestría en Administración de Empresas

#### TÍTULOS OBTENIDOS

- Bachiller en Informática
- Ingeniera Comercial
- Magister en Administración de Empresas.

## Anexo 2. Datos informativos del investigador del proyecto.

DATOS PERSONALES	
<b>Nombres:</b>	Gladys Marisol
<b>Apellidos:</b>	Guamangate Chiguano
<b>Nacionalidad:</b>	Ecuatoriano
<b>Fecha de nacimiento:</b>	06 de noviembre de 1995
<b>Lugar de nacimiento:</b>	La Maná
<b>Cédula de identidad:</b>	0503944795
<b>Estado civil:</b>	Soltera
<b>Teléfono:</b>	0980012529
<b>Dirección domiciliaria:</b>	El Carmen
<b>Cantón:</b>	La Maná
<b>Correo electrónico:</b>	gladysguamangate95@gmail.com
ESTUDIOS REALIZADOS	
<b>Instrucción primaria:</b>	Escuela Fiscal Teniente Hugo Ortiz
<b>Instrucción secundaria:</b>	Colegio Técnico “Monseñor Leónidas Proaño ”
TÍTULOS OBTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Bachiller Agro en producción otorgado por el colegio Técnico “Monseñor Leonadas Proaño” del Cantón La Maná.</b></li> </ul>	
CERTIFICADOS OBTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Certificado de haber participado en el “CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA UTC-LA MANÁ 2019”, realizado del 15 al 18 septiembre de 2019, con una duración de 40 horas</b></li> <li>➤ <b>Certificado de haber asistido a las “primeras jornadas administrativas en creatividad, innovación y emprendimiento “organizado por Asesoría de Desarrollo Nacional ADN Consultoría y Servicios C.A. y la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, realizado el 16,17 y 18 de Julio de 2018 con una duración de 40 horas.</b></li> </ul>	



### Anexo 3. Datos informativos del investigador del proyecto.

#### DATOS PERSONALES

Nombres:	Gladys Verónica
Apellidos:	Pastuña Romero
Nacionalidad:	Ecuatoriano
Fecha de nacimiento:	1 de Marzo de 1983
Lugar de nacimiento:	La Maná
Cédula de identidad:	1205358433
Estado civil:	Soltera
Teléfono:	091147342
Dirección domiciliaria:	Calle Isidro Ayora “Parroquia El Carmen”
Cantón:	La Maná
Correo electrónico:	gladys.pastuna8433@utc.edu.ec



#### ESTUDIOS REALIZADOS

Instrucción primaria:	Escuela fiscal mixta 8 de Mayo
Instrucción secundaria:	Colegio Tecnológico Agropecuario Pucayacu.

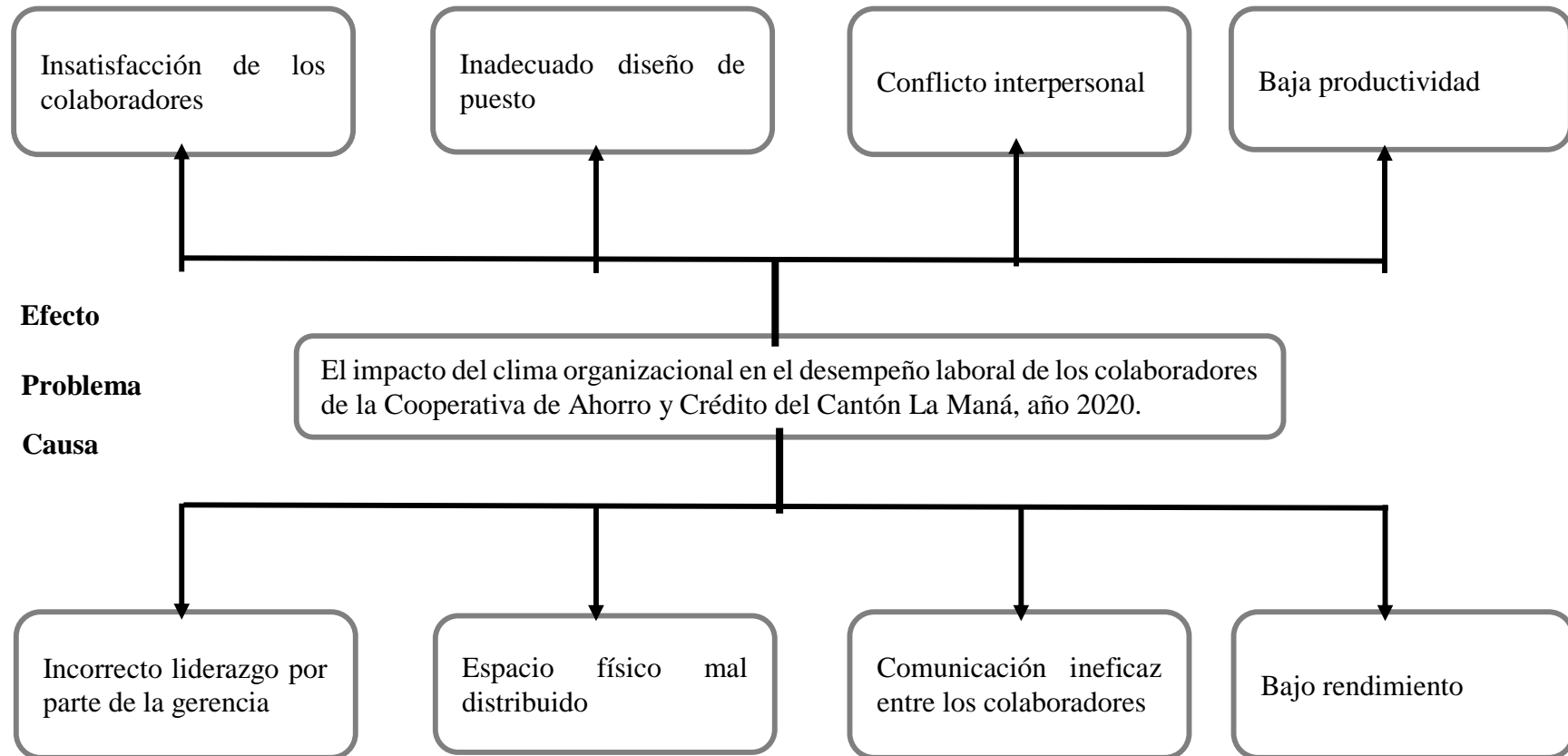
#### TÍTULOS OBTENIDOS

- **Bachiller en Químico Biólogo en el Colegio Tecnológico Agropecuario Pucayacu.**

#### CERTIFICADOS OBTENIDOS

- **Jornada administrativas realizada en la Ciudad de La Maná con una duración de 40 horas del 04 Junio del 2019.**
- **Certificado de haber asistido a las “primeras jornadas administrativa en creatividad, innovación y emprendimiento “organizado por Asesoría de Desarrollo Nacional ADN Consultoría y Servicios C.A. y la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, realizado el 16,17 y 18 de Julio de 2018 con una duración de 40 horas.**

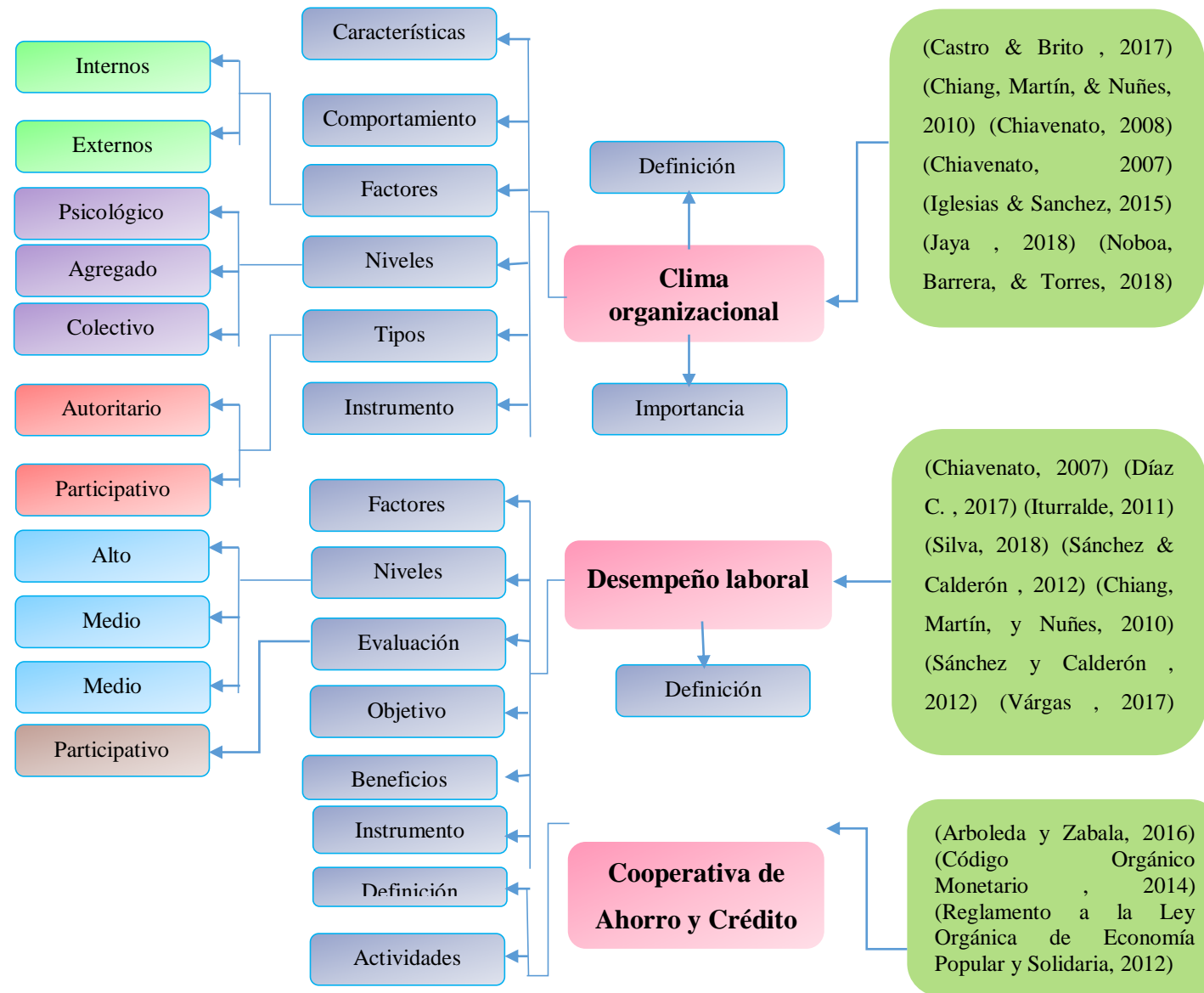
#### Anexo 4. Árbol de problemas



Elaborado por: Las investigadoras



Anexo 5. Mapeo



### Anexo 6. Matriz de descomposición de las variables

**Objetivo general:** Analizar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral, para el mejoramiento de las actividades de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.

Objetivos específicos	Variable	Dimensión	Sub dimensión	Indicadores	Ítems
Identificar los factores que afectan el desempeño laboral en los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Cantón La Maná para el rendimiento laboral.	Desempeño laboral	Factores que influyen en el desempeño laboral	La motivación Clima laboral La comunicación Estabilidad laboral Los horarios Incentivos Satisfacción laboral	Reconocimientos Ambiente laboral Comunicación mutua Estabilidad en el puesto de trabajo. Flexibilidad Incentivos monetario y no monetario Grado de satisfacción	<p>¿En la cooperativa otorgan incentivos laborales como reconocimiento a su desempeño en el trabajo?</p> <p>¿Recibe al menos una felicitación por haber mejorado su desempeño laboral por parte de sus directivos?</p> <p>¿Envía a tiempo la información necesaria para que sus colaboradores realicen bien su trabajo y no afecte su desempeño laboral?</p> <p>¿Proporciona los materiales y equipos necesarios para que sus colaboradores realicen correctamente su trabajo?</p> <p>¿La comunicación que mantiene con sus superiores afecta su desempeño laboral?</p> <p>¿Cuándo comunica de manera oportuna los cambios, objetivos, metas y logros a su departamento, afecta su desempeño laboral?</p> <p>¿Afecta su desempeño laboral cuando no le comunican la información importante?</p> <p>¿Usted ha sufrido de alguna amenaza de despido?</p> <p>¿Se preocupa por posibles ajustes salariales?</p> <p>¿Considera que los horarios son flexibles?</p> <p>¿Su jefe inmediato lo reconoce, aprecia, premia o estimula cuando usted mejora su desempeño laboral?</p> <p>¿Da algún incentivo a los colaboradores (bonos, reconocimiento, otros), cuando desempeñan bien su labor?</p> <p>¿Se siente satisfecho de su desempeño laboral?</p>

**Anexo 7. Encuesta dirigida a los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.**

La, Maná, 19 de Mayo de 2021

**Magister:**

Navarrete Fonseca Mario Fernando

**Docente de la Carrera de Administración de Empresas – Extensión La Maná**

Presente

De mi consideración:

Yo, **Guamangate Chiguano Gladys Marisol** con Cl. **050394479-5**, y **Pastuña Romero Gladys Verónica** con Cl. **120535843-3** dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se me ayude con la validación de la encuesta en el formato adjunto, la cual será aplicada para la realización del proyecto de investigación con el tema: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2020” Previo a la obtención del Título de licenciatura en comercio.

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Guamangate Chiguano Gladys Marisol

**Autora del proyecto**



Pastuña Romero Gladys Verónica

**Autora del proyecto**

**Adjunto:** Encuesta - Matriz de validación



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**EXTENSIÓN “LA MANÁ”**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE LICENCIATURA EN COMERCIO**  
**PERÍODO ACADÉMICO: Abril 2021- Marzo 2022**

**CUESTIONARIO PARA ENCUESTAS DIRIGIDA A LOS COLABORADORES**

**TEMA DE INVESTIGACIÓN:** Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito en el Cantón La Maná, año 2020.

**Objetivo de la encuesta:** Mediante la aplicación del presente cuestionario dirigido a los empleados y/o trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná, se prevé recopilar información necesaria e importante para identificar los elementos que conforman la cultura organizacional en el accionar de estas organizaciones del sector financiero lamanense.

**Compromiso:** Las investigadoras de la manera más respetuosa le solicitamos a usted se digne responder el siguiente cuestionario de preguntas que nos ayudará a responder los objetivos de trabajo; indicando además que nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione, expresando desde ya nuestros sinceros reconocimientos por el apoyo brindado por ustedes.

**Instrucción:** Seleccione con un visto o una X la alternativa que usted considere más oportuna, en cada una de las preguntas planteadas en el cuestionario adjunto.

N°	Preguntas	Siempre	Casi siempre	En ocasiones	Casi Nunca	Nunca
<b>Variable: Clima organizacional</b>						
<b>Factores Internos:</b>						
<b>Comunicación interna</b>						
1.	¿La comunicación al interior de la organización es dinámica y fluye con facilidad?					
<b>Compromiso</b>						
2.	¿Puede ejercer sus actividades con total autonomía sin que esto repercuta en las metas trazadas por la cooperativa?					
<b>Recompensa</b>						
3.	¿Ha recibido algún tipo de recompensa por su buen desempeño laboral?					
<b>Toma de decisiones</b>						
4.	¿Ha tomado decisiones importantes dentro de su área de trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos de la institución?					
<b>Relaciones</b>						
5.	Considera usted que las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en la cooperativa que usted labora, es un factor importante que facilita la actividad laboral que viene cumpliendo o ejecutando.					
<b>Adaptación al cambio</b>						
6.	¿Se ha adaptado a los cambios que se implementan en la institución de forma rápida y positiva?					
<b>Estándares</b>						
7.	¿Cumple a cabalidad con las tareas asignadas en su lugar de trabajo?					
<b>Entorno físico</b>						
8.	¿El área de trabajo, así como los equipos tecnológicos a su disposición en la empresa, son los recursos idóneos y necesarios para un óptimo desempeño laboral?					
<b>Identidad</b>						
9.	¿Consideras que las actividades desarrolladas en tu puesto de trabajo, la haces con mucho entusiasmo promoviendo el logro de las metas y objetivos trazados por la institución?					
<b>Factores Externos:</b>						
<b>Personalidad</b>						
10.	¿Considera usted que su comportamiento individual y su estado afectivo promueven un mejor desempeño de las actividades que usted cumple en la cooperativa?					
<b>Valores</b>						
11.	¿Los valores que le han sido inculcados en su familia han aportado de manera positiva en sus labores?					
<b>Aptitudes y habilidades</b>						
12.	¿Considera usted que cuenta con las herramientas y recursos necesarios para facilitar un buen desempeño laboral en la empresa?					
13.	¿Cree usted que cuenta con las destrezas y habilidades que demanda su lugar o puesto de trabajo?					
<b>Motivación y experiencia</b>						
14.	¿El cumplimiento de las metas y objetivos trazados en su puesto de trabajo en la institución, son factores motivacionales para mejorar su rendimiento laboral?					
15.	¿Su experiencia laboral ha aportado de manera significativa en el desarrollo de sus actividades en la institución?					
<b>Inteligencia</b>						
16.	¿Considera usted que los problemas y conflictos generados en su puesto de trabajo, son resueltos de manera independiente de la alta dirección o de sus superiores?					
17.	¿Plantea o propone alternativas de solución o mejoramiento a dificultades o debilidades que se presentan al interior de la organización?					
<b>Socialización</b>						

18.	¿La información producida en su puesto de trabajo, así como los resultados alcanzados en su gestión, son socializados de manera efectiva y oportuna entre los miembros de la organización?					
<b>Variable: Desempeño laboral</b>						
<b>La motivación</b>						
19.	¿Considera usted que los directivos de las cooperativas en la que usted labora muestran responsabilidad en el desarrollo de sus funciones directivas y propician su progreso personal y profesional?					
20.	¿Considera usted que el ambiente de trabajo existente entre los miembros de la organización está estrechamente ligado a la motivación de los empleados?					
<b>Clima laboral</b>						
21.	¿El clima laboral, así como la organización de la empresa permite brindar un buen servicio y logra satisfacción en la clientela?					
22.	¿La alta dirección promueve o motiva la responsabilidad y el compromiso mutuo entre los miembros de la organización?					
23.	¿Considera usted que el carisma y la empatía que muestran los directivos con el personal del micro empresas es el adecuado?					
<b>La comunicación</b>						
24.	¿Los mecanismos de comunicación en la cooperativa facilitan que la información impartida sea de calidad, fiabilidad, exactitud y consistencia?					
25.	¿La información que se expende en la cooperativa permite o facilita la satisfacción del cliente, ya que es él entra en contacto con los datos de forma directa?					
<b>Estabilidad laboral</b>						
26.	¿Considera usted que el desempeño laboral es un factor determinante en la estabilidad de los empleados o colaboradores de la cooperativa?					
27.	¿Considera usted que desde la alta dirección se promueven eventos o actividades para generar una estabilidad laboral en la institución?					
<b>Los horarios</b>						
28.	¿Considera usted que el horario de trabajo en la cooperativa es el adecuado y oportuno para facilitar el cumplimiento de sus responsabilidades?					
<b>Incentivos</b>						
29.	¿Por el cumplimiento eficiente de sus funciones operativas en la cooperativa, los directivos brindan incentivos monetarios que motiven su labor en la organización?					
30.	¿Los directivos de la cooperativa brindan compensaciones no monetarias tales como: recompensas, premios, reconocimientos o gratificación por la labor ejercida por los empleados?					
<b>Satisfacción laboral</b>						
31.	¿La colaboración y comportamiento positivo puesto de manifiesto al momento de hacer su trabajo, es reconocido por los directivos de las cooperativas en la generación de un buen ambiente laboral?					
32.	¿El nivel de reconocimiento de parte de los directivos en la superación personal de los colaboradores en el desarrollo de su trabajo es el adecuado y oportuno?					

**Gracias por su colaboración**

Encuestadoras.

Guamangate Chiguano Gladys Marisol y Pastuña Gladys Verónica

### VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	x			
Calidad de la redacción		x		
Relevancia del contenido		x		
Factibilidad de aplicación	x			

#### Apreciación cualitativa

Es aplicable previo a cambios mínimos los factores si están acorde a las variables de estudio se muestran una revisión de la literatura.

#### Observaciones

**Validado por: Ing. MSc: Navarrete Fonseca Mario Fernando**

**C.I. 1804354890**



**Firma:**

**Fecha: 25 de Mayo del 2021**

La, Maná, 03 de Mayo de 2021

Ing. M. Sc. Villegas Barros Neuval Jose

**Docente**

Carrera de Administración de Empresas – Extensión La Maná

Presente

De mi consideración:

Yo, **Guamangate Chiguanó Gladys Marisol** con Cl. **050394479-5**, y **Pastuña Romero Gladys Verónica** con Cl. **120535843-3** dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se me ayude con la validación de la encuesta en el formato adjunto, la cual será aplicada para la realización del proyecto de investigación con el tema: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2020” Previo a la obtención del Título de licenciatura en comercio.

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Guamangate Chiguanó Gladys Marisol

**Autora del proyecto**

Pastuña Romero Gladys Verónica

**Autora del proyecto**

**Adjunto:** Encuesta - Matriz de validación



### VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	x			
Calidad de la redacción		x		
Relevancia del contenido	x			
Factibilidad de aplicación	x			

#### Apreciación cualitativa

Es aplicable previo a cambios mínimos los factores si están acorde a las variables de estudio se muestran una revisión de la literatura.

#### Observaciones



Validado por: Ing. M. Sc. Villegas Barros Neuval José

C.I. 1202437669

**Firma:**

**Fecha: 03 de Mayo del 2021**

## Anexo 8. Resultado análisis antiplagio en el programa Urkund

---



### Document Information

---

Analyzed document	PROYECTO CHIGUANO PASTUÑA ENTREGA urkund 10 de abril.docx (D133308431)
Submitted	2022-04-11T04:07:00.0000000
Submitted by	Marilyn
Submitter email	marilin.albarrasin@utc.edu.ec
Similarity	5%
Analysis address	marilin.albarrasin.utc@analysis.orkund.com

### Sources included in the report

---

<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / Araque Erika.docx</b>	 <b>5</b>
	Document Araque Erika.docx (D132991956)	
	Submitted by: marilin.albarrasin@utc.edu.ec	
	Receiver: marilin.albarrasin.utc@analysis.orkund.com	

<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / PROYECTO FINAL MAYRA MOSQUERA - ISAMAR GAVILANEZ CORREGIDO URKUND.docx</b>	 <b>3</b>
	Document PROYECTO FINAL MAYRA MOSQUERA - ISAMAR GAVILANEZ CORREGIDO URKUND.docx (D110986363)	

Act  
Ver