



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

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE TITULACIÓN**

**“ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN  
INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO  
Y CRÉDITO LTDA., DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI,  
AÑO 2022”**

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

**AUTORES:**

Garcia Medina Steven Joel

Tovar Sampedro Karen Elizabeth

**TUTOR:**

Lic. Mg. Sc. Enry Gutember Medina López

**LA MANÁ-ECUADOR**

**AGOSTO-2022**

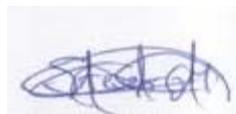
## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros: Tovar Sampedro Karen Elizabeth y Garcia Medina Steven Joel, declaramos ser los autores del presente proyecto de investigación: “ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA., DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022”, siendo el Lic. Mg. Sc. Enry Gutember Medina López tutor del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos y acciones legales.

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



Tovar Sampedro Karen Elizabeth  
C.I: 050330176-4



Garcia Medina Steven Joel  
C.I: 055054689-9

## AVAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA., DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022”, de Tovar Sampedro Karen Elizabeth y Garcia Medina Steven Joel de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos – técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondientes estudio y calificación.

La Maná, agosto del 2022



Lic. Mg. Sc. Enry Gutember Medina López

C.I: 050113451-4

**TUTOR**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas, por cuanto los postulantes Tovar Sampedro Karen Elizabeth y Garcia Medina Steven Joel con el título de Proyecto de Investigación: “ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA., DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del proyecto.

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

La Maná, agosto del 2022.

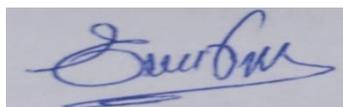
Para constancia firman:



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



Mgtr. Mauricio Rubén Franco Coello  
C.I: 050180544-4  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



MBA. Mayra Elizeth Valencia Neto  
C.I: 050312445-3  
**LECTOR 3 (SECRETARIA)**

## **AGRADECIMIENTO**

*Primeramente, agradecer a la Universidad Técnica de Cotopaxi-Extensión la Maná, por habernos aceptado ser parte de ella y abierto las puertas para estudiar la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, así como también a los docentes de la Facultad que nos brindaron sus conocimientos y su apoyo para fomentarnos como profesionales.*

*Finalmente expresamos nuestro agradecimiento eterno a los jefes de agencia o gerentes y a los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón la Maná Provincia de Cotopaxi.*

**KAREN Y STEVEN**

## **DEDICATORIA**

*Este proyecto de investigación dedicamos a Dios por ser una esencia fundamental en nuestras vidas y de manera especial a nuestros padres por ser nuestro apoyo fundamental para seguir adelante para no rendirnos en nuestros estudios y que nos ha fomentado en nosotros cosas vitales para la vida dándonos la fuerza, amor, motivación, comprensión y apoyo económico, el deseo de superación que nos ha contribuido para culminar nuestra etapa de la formación como Licenciados en Administración de Empresas.*

**KAREN Y STEVEN**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## EXTENSIÓN LA MANÁ

### FACULTAS DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TÍTULO:** ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA., DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022

**Autores:**

Garcia Medina Steven Joel

Tovar Sampedro Karen Elizabeth

### RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad de realizar un estudio del liderazgo participativo y la comunicación interna de los colaboradores en las 13 Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná, que permite determinar con claridad el clima y entorno laboral, la comunicación interna, el trabajo en equipo, motivación y satisfacción laboral y servicio de calidad dentro de la misma cómo se desarrolla las funciones laborales; está ampliamente relacionado con el proceso administrativo como la planeación, dirección y el control para formar cuya finalidad para conseguir los objetivos propuestos. En la investigación de campo se diagnóstica que se obtuvo datos e información mediante la aplicación de las encuestas dirigidas a los 13 jefes de agencia o gerentes y a los 120 colaboradores, cuyos resultados nos permitieron conocer que existió un alto nivel de desconocimiento del liderazgo participativo. En Las Cooperativas en descripción que se realizó la investigación de estudio son: COAC Futuro Lamanense, COAC Occidental, COAC 9 de Octubre, COAC Virgen del Cisne, COAC Cámara de comercio, COAC Innovación andina, COAC Sierra Centro, COAC Sumak Kawsay, COAC Andina, COAC Cacpeco, COAC Coorcotopaxi, COAC Finanzas Corporativas, COAC Vencedores Tungurahua. En el contexto del liderazgo participativo, es el término participación puede definirse como la influencia que resulta de que una persona tome parte activa en el proceso de toma de decisiones y donde se comparten conocimientos, experiencias y buenas prácticas al servicio laboral de sus actividades, desarrollando así nuevos líderes sobresalientes derechos, con transparencia y reconocimiento de todos en sus roles naturales participar en dentro de la institución financiera. La presente propuesta de investigación estuvo dada por un plan de acción sobre el liderazgo participativo como alternativa para mejorar el clima laboral y desempeño de las funciones de los colaboradores para dar a conocer en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.

**Palabras clave:** Instituciones financieras, liderazgo, entorno laboral, productividad laboral.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to carry out a study of participative leadership and internal communication of the collaborators in the 13 Cooperatives of Savings and Credit Ltda., from La Maná, which allows to clearly determine the climate and environment work, internal communication, teamwork, motivation and job satisfaction and quality service within the same as the work functions are developed; it is widely related to the administrative process such as planning, management and control to form whose purpose is to achieve the proposed objectives. In the field research it is diagnosed that data and information were obtained through the application of the surveys directed to the 13 agency chiefs or managers and to the 120 collaborators, whose results allowed us to know that there was a high level of ignorance of the participative leadership. The Cooperatives in which the research study was carried out are: COAC Futuro Lamanense, COAC Occidental, COAC 9 de Octubre, COAC Virgen del Cisne, COAC Cámara de comercio, COAC Innovación andina, COAC Sierra Centro, COAC Sumak Kawsay, COAC Andina, COAC Cacpeco, COAC Coorcotopaxi, COAC Finanzas Corporativas, COAC Vencedores Tungurahua. In the context of participatory leadership, the term participation can be defined as the influence that results from a person taking an active part in the decision making process and where knowledge, experiences and good practices are shared in the service of their work activities, thus developing new outstanding leaders rights, with transparency and recognition of all in their natural roles participate in within the financial institution. The present research proposal was given by an action plan on participatory leadership as an alternative to improve the work climate and performance of the functions of the collaborators to publicize in the savings and credit cooperatives Ltda., from La Maná.

**Key words:** Financial institutions, leadership, work environment, labor productivity.

## ÍNDICE GENERAL

Nº	Contenido	Pág.
	PORTADA.....	i
	DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
	AVAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
	APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
	AGRADECIMIENTO.....	v
	DEDICATORIA.....	vi
	RESUMEN.....	vii
	ABSTRACT.....	viii
	ÍNDICE GENERAL.....	ix
	ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
	ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiii
1.	INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2.	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	2
3.	JUSTIFICACIÓN.....	2
4.	BENEFICIARIOS.....	3
5.	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
5.1.	Formulación del problema.....	7
6.	OBJETIVOS.....	8
6.1.	Objetivo General.....	8
6.2.	Objetivos Específicos.....	8
7.	ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS.....	9
8.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA.....	10
8.1.	Origen y evolución (Estado del arte) .....	10
8.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO.....	12
8.2.1.	Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	12
8.2.2.	Liderazgo participativo.....	13
8.2.2.1.	Características del liderazgo participativo.....	13
8.2.2.2.	Importancia del liderazgo participativo en las empresas.....	15
8.2.2.3.	Ventajas y desventajas del liderazgo participativo.....	15

8.2.3.	Comunicación interna.....	18
8.2.3.1.	Importancia de la comunicación interna.....	19
8.2.3.2.	Tipos de comunicación interna.....	19
8.2.4.	Clima laboral.....	21
9.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS.....	22
9.1.	Hipótesis de trabajo (Investigación).....	22
10.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
10.1.	Método teórico (Histórico lógico).....	23
10.2.	Tipo de investigación.....	25
10.3.	Nivel o alcance.....	25
10.4.	Técnicas de la investigación utilizada.....	26
10.5.	Instrumentos utilizados.....	27
10.6.	Diseño de investigación.....	27
10.7.	Población y muestra.....	28
11.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	30
11.1	Resultados de las encuestas aplicadas a los jefes de agencia y colaboradores de las COAC del cantón La Maná.....	30
12.	PROPUESTA.....	63
13.	IMPACTO TÉCNICO, SOCIAL Y ECONÓMICO.....	74
13.1.	Impacto técnico.....	74
13.2.	Impacto social.....	74
13.3.	Impacto económico.....	75
14.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	75
14.1.	Conclusiones.....	75
14.2.	Recomendaciones.....	76
15.	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN.....	77
16.	BIBLIOGRAFÍA.....	78
17.	ANEXOS.....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Nº</b>	<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1.	Beneficiarios directos de la investigación.....	4
Tabla 2.	Beneficiarios indirectos de la investigación.....	4
Tabla 3.	Actividades y sistemas de tareas.....	9
Tabla 4.	Universo poblacional de la investigación.....	28
Tabla 5.	Cumplimiento de las funciones del líder.....	30
Tabla 6.	Nivel de liderazgo.....	31
Tabla 7.	Forma de liderar.....	32
Tabla 8.	Liderazgo participativo.....	33
Tabla 9.	Reconocimiento a colaboradores.....	34
Tabla 10.	Consideración de opiniones.....	35
Tabla 11.	Incentivar y motivar a los colaboradores.....	36
Tabla 12.	Ambiente adecuado.....	37
Tabla 13.	Satisfacción por el liderazgo aplicado.....	38
Tabla 14.	Trabajo en equipo.....	39
Tabla 15.	Buena relación laboral.....	40
Tabla 16.	Mejora del desempeño laboral.....	41
Tabla 17.	Resolución de conflictos.....	42
Tabla 18.	Nivel de comunicación.....	43
Tabla 19.	Comunicación interna.....	44
Tabla 20.	Tener en cuenta las opiniones.....	45
Tabla 21.	Relaciones entre compañeros por la comunicación interna.....	46
Tabla 22.	Nivel de transmisión de información.....	47
Tabla 23.	Forma de comunicar.....	48
Tabla 24.	Comunicación con el jefe.....	49
Tabla 25.	Comunicar resultados.....	50
Tabla 26.	Satisfacción por la comunicación interna.....	51
Tabla 27.	Manejo de las redes sociales.....	52
Tabla 28.	Uso de las redes sociales para las labores.....	53
Tabla 29.	Recursos y equipos informáticos.....	54
Tabla 30.	Medios de información.....	55
Tabla 31.	Información efectiva.....	56

Tabla 32.	Remuneración equitativa.....	57
Tabla 33.	Incentivos laborales.....	58
Tabla 34.	Capacitaciones.....	59
Tabla 35.	Clima laboral.....	60
Tabla 36.	Desarrollo personal y profesional.....	61
Tabla 37.	Clima laboral y su relación con la comunicación interna.....	62
Tabla 38.	Plan de capacitación liderazgo participativo.....	67
Tabla 39.	Plan de capacitación trabajo en equipo.....	68
Tabla 40.	Plan de capacitación relaciones laborales y calidad de servicio.....	69
Tabla 41.	Plan de Capacitación comunicación efectiva.....	70
Tabla 42.	Programa de incentivos a nivel general.....	71
Tabla 43.	Programa de incentivos por departamentos.....	72
Tabla 44.	Plan de Acción.....	73
Tabla 45.	Presupuesto para la ejecución de la investigación.....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

N°	Contenido	Pág.
Figura 1.	Cumplimiento de las funciones del líder.....	30
Figura 2.	Nivel de liderazgo.....	31
Figura 3.	Forma de liderar.....	32
Figura 4.	Liderazgo participativo.....	33
Figura 5.	Reconocimiento a colaboradores.....	34
Figura 6.	Consideración de opiniones.....	35
Figura 7.	Incentivar y motivar a los colaboradores.....	36
Figura 8.	Ambiente adecuado.....	37
Figura 9.	Satisfacción por el liderazgo aplicado.....	38
Figura 10.	Trabajo en equipo.....	39
Figura 11.	Buena relación laboral.....	40
Figura 12.	Mejora del desempeño laboral.....	41
Figura 13.	Resolución de conflictos.....	42
Figura 14.	Nivel de comunicación.....	43
Figura 15.	Comunicación interna.....	44
Figura 16.	Tener en cuenta las opiniones.....	45
Figura 17.	Relaciones entre compañeros por la comunicación interna.....	46
Figura 18.	Nivel de transmisión de información.....	47
Figura 19.	Forma de comunicar.....	48
Figura 20.	Comunicación con el jefe.....	49
Figura 21.	Comunicar resultados.....	50
Figura 22.	Satisfacción por la comunicación interna.....	51
Figura 23.	Manejo de las redes sociales.....	52
Figura 24.	Uso de las redes sociales para las labores.....	53
Figura 25.	Recursos y equipos informáticos.....	54
Figura 26.	Medios de información.....	55
Figura 27.	Información efectiva.....	56
Figura 28.	Remuneración equitativa.....	57
Figura 29.	Incentivos laborales.....	58
Figura 30.	Capacitaciones.....	59
Figura 31.	Clima laboral.....	60

Figura 32.	Desarrollo personal y profesional.....	61
Figura 33.	Clima laboral y su relación con la comunicación interna.....	62

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### **Título del proyecto**

“Estudio del liderazgo participativo y la comunicación interna de los colaboradores en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.”

### **Fecha de inicio:**

Abril 2022

### **Fecha de finalización:**

Agosto 2022

### **Lugar de ejecución:**

Cantón La Maná

### **Facultad que auspicia:**

Facultad de Ciencias Administrativas

### **Carrera que auspicia:**

Licenciatura en Administración de Empresas

### **Proyecto de investigación vinculado:**

El proyecto en ejecución estuvo vinculado al proyecto macro de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Cotopaxi título “Gestión de las Pymes en el cantón La Maná

### **Equipo de Trabajo:**

Lic. Mg. Sc. Enry Gutember Medina López  
Srta. Karen Elizabeth Tovar Sampedro  
Sr. Steven Joel Garcia Medina

### **Área de conocimiento:**

“Educación comercial y administración”

### **Línea de investigación:**

Administración y Economía para el desarrollo humano y social

### **Sub líneas de investigación de la Carrera:**

Estrategias, administrativas, productividad, y emprendimiento.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

En la actualidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., en el Ecuador son entidades financieras que apoyan al desarrollo económico de las personas mediante préstamos para que puedan realizar sus emprendimientos o a su vez ahorrar su dinero de forma segura para mejorar su calidad de vida. Se realizó una investigación sobre el liderazgo participativo y su influencia en la comunicación interna de los colaboradores en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná, 2022.

Para llevar a cabo los objetivos que se plantearon en el presente trabajo, se realizó un diagnóstico interno mediante el análisis de las dos principales variables de investigación las mismas que son: el liderazgo participativo y la comunicación interna en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná, se analizó la relación que existe entre estas variables, además se determinará el clima laboral y la manera de cómo se desempeñan los colaboradores acordes a su entorno.

Mediante el desarrollo de la investigación se pretendió dar atención a una necesidad que se ve reflejado en las cooperativas, que no ejercen un buen liderazgo participativo en lo cual ha venido afectado el desempeño y las relaciones laborales dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná para mejorar se dio a conocer un plan de acción que va ayudar a las instituciones financieras a ejercer un modelo de liderazgo participativo ya que es importante involucrar a los jefes y colaboradores contribuyendo con ello al desarrollo de trabajo de esa forma cumplir con los objetivos propuestos y el mejoramiento del clima laboral.

La investigación tiene bases teóricas que se sustentan en fuentes bibliográficas de páginas web, libros, revistas y artículos científicos, además se realizó una investigación de campo, que permitió recopilar la información necesaria para determinar la relación del liderazgo participativo en el clima laboral, esta investigación es de nivel correccional. En la investigación se empleó el método teórico: histórico lógico, deductivo, analítico sintético y el método empírico: valoración por expertos, además se usará la investigación descriptiva y correccional.

## **3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

La investigación sobre el liderazgo participativo y la comunicación interna de los colaboradores en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná, busca mejorar la

comunicación entre colaboradores de manera eficiente para aumentar su desempeño, una manera de lograrlo es usando el liderazgo participativo que permite crear más participación en la organización involucrando a los subordinados en la toma de decisiones, reforzando y utilizando la retroalimentación para dirigir y corregir errores.

La importancia de la investigación será la correlación del liderazgo participativo y la comunicación interna, con el análisis de los resultados obtenidos se podrá elaborar una propuesta que contribuya a tener una mejora en la comunicación interna y al clima laboral de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda. El impacto de la investigación se evidenciará en el ámbito empresarial, porque por una parte les permite a las cooperativas mantener o mejorar su comunicación interna por ende aumentará la productividad, alcanzará las metas establecidas y por otro lado se podrá influir en un mejor uso del liderazgo participativo.

Por último, es fundamental señalar la utilidad de la investigación debido que será una fuente de consulta e información para próximas investigaciones tanto para los estudiantes, empresarios y ciudadanía en general sobre este tema tan relevante, aumentando de esta forma el enfoque y relevancia de aplicar el liderazgo participativo correctamente para alcanzar una buena comunicación interna entre colaboradores en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná. La viabilidad de la investigación se dio por el asesoramiento y la dirección del docente tutor, la disponibilidad de los autores del proyecto como los colaboradores de las cooperativas y la alta gerencia, además se contará con recursos materiales, económicos, tecnológicos y humanos para llevar a cabo la investigación en los plazos determinados.

#### **4. BENEFICIARIOS**

El proyecto a desarrollar tiene dos grupos principales que se dividen de la siguiente forma:

##### **4.1. Beneficiarios directos**

En el proceso de la investigación se identificó a los 13 Jefes de agencia o gerentes de las COAC del cantón La Maná, los 120 colaboradores que laboran en la entidad financiera y los 2 investigadores del proyecto tal como se muestra en la tabla adjunto.

**Tabla 1:** Beneficiarios directos de la investigación

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Jefes de agencia o Gerentes	13
Colaboradores	120
Investigadores del proyecto	2
<b>Total</b>	<b>135</b>

**Fuente:** Información de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

#### **4.2. Beneficiarios indirectos**

Los beneficiarios indirectos constituyen en este caso: Servicio de Rentas Internas (SRI) tiene como finalidad en la organización de incrementar sostenidamente incumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyente, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) los trabajadores solicitan la protección del seguro ya que percibe ingreso por ejecución o prestación de un servicio laboral, Ministerio de Relaciones Laborales (MRL) el código del trabajo establece que cuando un empleado deja de laborar en la empresa y la organización no lo encuentra para pagar los servicios públicos, el dinero será trasferido al departamento laborales, (clientes) que son los receptores de los servicios financieros que ofrecen la entidad, Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Maná (GADLM) otorga a la organización un registro del sistema municipal y cumplimiento de normas para su correcto funcionamiento, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) es conocida como un movimiento económico que se da en el ámbito de generar y promueve su sostenibilidad y correcto funcionamiento para proteger a los socios, tal como se muestra en la tabla adjunto.

**Tabla 2:** Beneficiarios indirectos de la investigación

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Servicios de Rentas Internas (SRI)	1
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)	1
Ministerio de Relaciones Laborales (MRL)	1
Clientes	72611
Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Maná (GADLM)	1
Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

**Fuente:** Información de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

## **5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **MACRO**

En COSEDE (2021) se manifiesta que

En Ecuador existen 508 Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) y, 4 asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda (mutualistas). En términos de presencia geográfica, las entidades se encuentran concentradas mayoritariamente en la región Sierra con 391 COAC y las 4 mutualistas (77,15%), seguida por las regiones Costa e Insular con 98 COAC (19,14%) y la región Amazónica con 19 COAC (3,71%). En la región Sierra o Interandina se destacan cuatro provincias que concentran el mayor número de cooperativas y son: Pichincha con 105 (26,58%), Tungurahua con 78 (19,75%), Chimborazo con 51 (12,91%) y Cotopaxi con 47 (11,90%). Las cuatro provincias antes mencionadas, en conjunto, representan 71,14% de las entidades ubicadas en la referida región.

Rodríguez (2012) expresa que

El liderazgo participativo es más que una habilidad que debe ser tenida en cuenta en el seno de todas las organizaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., a nivel nacional del Ecuador, dado que repercute de manera directa en mayor productividad y competitividad, favoreciendo las relaciones entre los profesionales, por lo tanto, comunicar cada decisión que involucra al personal, el progreso y el futuro de la organización es deber del líder, y el proyecto participativo es una de las actividades que logran la sostenibilidad.

De igual forma Galarza (2019) menciona que

En Ecuador, el liderazgo participativo está tomando mayor fuerza que en épocas antiguas ya que muchas veces al gerente lo único que le importaba era desempeñar su trabajo de la manera que él creía la indicada o a su vez siendo o convirtiéndose en un líder autoritario en donde lo único que importa es la opinión de él sin tomar las recomendaciones de otros en su organización; de igual forma, el país se ha capacitado para que sea un buen gerente destacado, en lo cual de una manera muy importante ayuda para los gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del Ecuador ya que así se tendrá un buen desarrollo.

## **MESO**

Jiménez (2022) expresa que

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda., ubicada en Cotopaxi cantón Latacunga., la dirección de la organización debe respetar y respetar el reglamento interno de la empresa; desafortunadamente, la entidad no tiene suficiente personal, lo que limita las decisiones relacionadas con el talento, conduce a un dominio deficiente de las habilidades comerciales, hace que sea imposible que se concentren en hacer su trabajo, crea depresión. La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda., estipula que no tiene una dirección organizacional óptima y completa, aun cuando las opiniones o aportes expresados por los empleados no se dan como referencia a una actividad a realizar, lo que desincentiva el talento humano y no logra realizar correctamente las actividades laborales.

Ancín y Espinosa (2017) manifiestan que

Los trabajadores requieren que se les escuche, que sus opiniones y aspectos sean tomados presente, la colaboración pertenece a los pilares que sostienen la motivación de los empleados y evitan que dichos acaben quemados y el liderazgo participativo tiene mucho que dar en este sentido ya que favorece la colaboración entre los miembros del equipo, mejorando el desempeño de todo los trabajadores, con la comunicación interna que aporta un costo incalculable para la optimización del rendimiento además de promover unas superiores condiciones de trabajo, siendo considerada como el principal agente que enlaza y motiva a todos los miembros de una institución.

## **MICRO**

Salazar (2018) determina que

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná como todas las cooperativas a nivel nacional engloban muchas relaciones públicas internas, por lo tanto el liderazgo participativo en ellas tiene que ser consecuentemente y no solo para consumir las metas sino también para desarrollar y potenciar lo mejor de ellos, insertando un ambiente de confort, comunicar valores y cultura más el liderazgo puede ofrecer como consecuencia un conjunto humano reconocido con la organización y su razón de ser, con una comunicación interna que permita desarrollar diferentes acciones o tácticas que los colaboradores puedan utilizar para la realización de un proyecto.

Díaz (2020) manifiesta que

La comunicación interna en las empresas financieras es imprescindible para un conveniente funcionamiento de mensajes emitidos entre apartamentos, esta comunicación fomenta el rol participativo del personal generando reacciones y comportamientos positivos que realizan que se sientan una gran parte de la organización perfeccionando surendimiento gremial, es por ello que la comunicación de un líder es siempre persistente y lo importante es saber cómo realizarlo para beneficio de las metas, en muchas situaciones se cree que la comunicación interna es relativa y es justamente donde se cometen errores que tienen la posibilidad de afectar en la productividad.

El clima laboral es un indicador fundamental de la vida de las empresas, siendo el liderazgo participativo como un punto clave al éxito con una comunicación interna favorable, lo cual, tiene que tener una cooperativa; por consiguiente, en el cantón La Maná se encontraron un total de 13 Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., al momento de realizar el proyecto investigativo, para determinar esta cantidad se realizó una investigación de campo en el cantón La Maná como se demuestra en el (Anexo 7), donde lastimosamente existen pocos estudios sobre el liderazgo participativo y la comunicación interna que poseen estas organizaciones financieras; para estas cooperativas y especialmente para sus jefes de agencia o gerentes es un tema muy significativo desempeñar sus compromisos de la mejor manera, siendo buenos líderes, de tal modo que puedan mejorar el clima laboral en el que se encuentra sus respectivas instituciones esto conllevara a que los colaboradores se sientan más cómodos a la hora de realizar sus respectivos trabajos.

Es por ello que el presente estudio, se pretende indagar y averiguar sobre el nivel de liderazgo participativo que tienen las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., más la comunicación interna que poseen en la actualidad, ya que un líder que tiene alineación en comunicación y participación tiene claro que la comunicación interna es un amigo absoluto en su liderazgo, con un ambiente laboral eficaz, con mayor colaboración y sobretodo un mejor clima social.

### **5.1. Formulación del problema**

¿Cómo influye el liderazgo participativo y la comunicación interna de los colaboradores en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., en el cantón La Maná?

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. Objetivo General**

Analizar la influencia del liderazgo participativo en la comunicación interna de los colaboradores para el mejoramiento del clima laboral en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.

### **6.2. Objetivos Específicos**

- Obtener información de cómo se utiliza el liderazgo participativo para el aumento de la satisfacción entre los colaboradores dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.
- Identificar los medios de comunicación internos utilizados para el fomento de la participación activa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.
- Proponer un plan de acción sobre el liderazgo participativo como alternativa para mejorar el clima laboral en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.

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

**Tabla 3:** Actividad y sistema de tareas en relación a los objetivos

<b>Objetivos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Resultado de la actividad</b>	<b>Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)</b>
Obtener información sobre la forma en la que se está llevando a cabo el liderazgo participativo para el aumento de la satisfacción entre los colaboradores dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.	Diseño de cuestionarios de encuesta, aplicación de los mismos y registro.  Análisis de los datos e información recopilada.	Conocer de qué manera se está gestionando el liderazgo participativo en todo el ámbito laboral internamente.	Encuesta a ejecutar a los jefes de agencia o gerentes y colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.
Recopilar información sobre los medios de comunicación internos utilizados para el fomento de la participación activa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.	Diseño de cuestionarios de encuesta, aplicación de los mismos y registro.  Análisis de los datos e información recopilada.	Conocer cuál es el estado actual de la comunicación interna y como incide en el desempeño laboral y el clima laboral del personal.	Encuesta a ejecutar a los jefes de agencia o gerentes y colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.
Proponer un plan de acción sobre el liderazgo participativo como alternativa para mejorar el clima laboral en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.	Diseño de un plan de acción de acuerdo a las necesidades en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.	Mejoramiento del clima laboral en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.	Validación de la propuesta a través del diseño de un plan de acción.

**Elaborado por:** Los autores

## 8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

### 8.1. Origen y evolución (estado del arte)

Las Cooperativas de las Américas (2020) manifiesta que

El origen y consolidación del movimiento cooperativo ecuatoriano se pueden distinguir por lo menos tres etapas fundamentales:

- a) La primera se inicia aproximadamente en la última década del siglo XIX, cuando se crean especialmente en Quito y Guayaquil una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua.
- b) La segunda empieza a partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa, mediante la utilización del modelo cooperativista.
- c) La tercera etapa comienza a mediados de los años sesenta con la expedición de la Ley de Reforma Agraria y de la Ley de Cooperativas.

Las primeras organizaciones mutuales que surgieron en el país, a fines del siglo XIX, se caracterizaron por ser entidades gremiales y multifuncionales; su autonomía respecto de la Iglesia Católica y de los partidos políticos variaba según los casos.

De igual manera Da Ross (2007) menciona que

El cooperativismo avanzó a pasos lentos desde sus primeros brotes mutualistas hasta su definitiva consolidación como sector reconocido de la economía nacional. De ahí que entre la fundación de la organización Asistencia Social “Sociedad Protectora del Obrero” fundada en Guayaquil por el año 1919, considerada la primera cooperativa del país, y la aparición de la segunda, la Caja de Ahorro y Cooperativa de Préstamos de la Federación Obrera de Chimborazo pasaron alrededor de ocho años.

En 1937, año de la promulgación de la primera Ley de Cooperativas, sólo existían seis organizaciones. De esa manera, se intentaba impulsar el modelo cooperativo como un instrumento para corregir las desigualdades socioeconómicas que predominaban.

**Proyecto 1. El Liderazgo Participativo y su incidencia en el Desempeño Laboral de los empleados de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LA MERCED” LTDA., de la ciudad de Ambato”**

Vargas (2015) explica que

El liderazgo participativo y la comunicación interna son muy relevantes dentro del desarrollo organizacional de una cooperativa buscando así la innovación y el correcto desarrollo en lo administrativo u otros; en la ciudad de Ambato se ejecutó un estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La MERCED” LTDA., según los datos evaluados mediante una encuesta, se determinó que no se lleva a cabo un adecuado liderazgo participativo, por lo que las opiniones o aportes que dan sus socios y empleados no son tomados en cuenta, para lo cual los directivos accedieron que brindarían mayor tiempo a una mejor comunicación y liderazgo.

**Proyecto 2. Comunicación Interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista y su incidencia en la Imagen Corporativa en la sede Machala I 2020**

Buele (2020) menciona que

En la ciudad de Machala, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista, por medio de una encuesta, se pudo evidenciar que el personal administrativo de la cooperativa cree estar debidamente informados hasta el límite correspondiente por sus superiores, sin embargo, argumentan que cierta información llega solo a directivos y no son socializadas con ellos, olvidan que la comunicación interna es el pilar primordial que ayuda a la organización a obtener prestigio, es de esencial trascendencia en las instituciones ya sean públicas o privadas de cualquier índole.

En las Cooperativas de Ahorro y Crédito a las que se realizaron investigaciones relacionadas al liderazgo participativo y la comunicación interna los cuales mostraron los siguientes resultados: no se implementa el liderazgo participativo de manera eficiente ya que no se toman en cuenta las opiniones que aportan los colaboradores y por otra parte la comunicación interna que se da no es la más adecuada debido a que los colaboradores perciben que la información que les llega es limitada, con esto en consideración se pudo saber que en las Cooperativas de Ahorro y Crédito,

se puede tener un mejoramiento en el desempeño de los colaboradores fomentado el liderazgo participativo con mayor frecuencia y con una comunicación interna más activa.

## **8.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO**

### **8.2.1. Cooperativas de Ahorro y Crédito**

En Economipedia (2019) manifiestan que

Las cooperativas de ahorro y crédito son empresas comerciales privadas que tienen como objetivo satisfacer las necesidades financieras de sus miembros. Realizan las funciones de una entidad bancaria, pero se diferencian de un banco en términos de gestión y gobierno. Las cooperativas de ahorro y crédito se esfuerzan por satisfacer las necesidades de crédito y ahorro de sus miembros. Suelen ser entidades locales y rurales, pero no necesariamente. Su propósito es almacenar ahorros y hacer préstamos. En este sentido, es como un banco. La diferencia es que mientras la primera no está necesariamente vinculada a una función social o local, las cooperativas de ahorro y crédito sí lo están. La idea de la cooperativa es otorgar préstamos que se destinen al interés local.

En My Credit Union (2021) expresan que

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones sin fines de lucro creadas para prestar servicio a sus socios. Al igual que los bancos, las cooperativas de ahorro y crédito aceptan depósitos, otorgan préstamos y ofrecen una amplia variedad de otros servicios financieros. Las cooperativas de ahorro y crédito son propiedad de y son controladas por la gente, o socios, que usa sus servicios. Su voto cuenta. Los socios eligen una mesa directiva de voluntarios para administrar la cooperativa de ahorro y crédito. Las cooperativas de ahorro y crédito actúan para promover el bienestar de sus socios. Las ganancias obtenidas por las cooperativas de ahorro y crédito vuelven a sus socios en forma de tarifas reducidas, tasas de ahorro más altas y tasas de préstamos más bajas. Los socios de una cooperativa de ahorro y crédito comparten un vínculo en común, también denominado "área de membresía" de la cooperativa de ahorro y crédito. Es posible que pueda asociarse dependiendo de su empleador, familia, ubicación geográfica o membresía en un grupo.

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades financieras que prestan como almacenar

ahorros y hacer préstamos a los clientes para mejorar su bienestar de vida, que ofrece una amplia variedad de otros servicios financieros para los socios de la entidad, es posible que pueda asociarse dependiendo de su empleador, familia, ubicación geográfica o membresía en un grupo.

### **8.2.2. Liderazgo Participativo**

EAE Business School (2022) determina que

El liderazgo participativo se suele caracterizar debido al hecho de que el líder fomenta la participación activa del grupo. Además, escucha y valora las opiniones de todo el equipo, pues uno de los objetivos al trabajar de esta manera es crear un equipo participativo y lograr el beneficio del grupo.

Por otro lado Orellana (2019) manifiesta que

El liderazgo participativo promueve la aportación de diferentes miembros del equipo y fomenta el surgimiento de nuevos líderes. De esta manera, en el liderazgo participativo, se aumentan las contribuciones de los miembros y sus decisiones pueden influir en las decisiones.

Por lo tanto, se diría que el liderazgo participativo también alienta a todos los miembros de la organización a participar en la toma de decisiones, a diferencia de otros tipos de liderazgo jerárquico donde las decisiones se toman de manera unilateral. Un buen líder sabe que las metas son más fáciles de lograr cuando las personas trabajan juntas y las decisiones se toman democráticamente.

#### **8.2.2.1. Características del liderazgo participativo**

Moncayo (2016) define que

Las características más distintivas del liderazgo participativo son:

**Manejo de conflictos:** El consenso es una parte integral de este tipo de liderazgo. Los conflictos, las diferencias y los problemas comunes suelen discutirse en todos los temas que componen el grupo de trabajo.

**Alto Voltaje:** En general, los entornos participativos son saludables, amigables, positivos y proactivos

**Esfuerzos compartidos:** El liderazgo participativo desalienta la competencia entre los

miembros del equipo. El esfuerzo individual no vale nada si no es parte de una secuencia de actividades. Desarrollo de responsabilidades: Los miembros del equipo que trabajan bajo compromiso no deben perder el sentido de la responsabilidad. Este factor es importante para orientar sus esfuerzos y comprender su papel en general.

González (2021) menciona que

Las estrategias exitosas de liderazgo participativo se basan tradicionalmente en cuatro principios básicos.

1. Movilizar e involucrar a todos los miembros del equipo

El liderazgo participativo funciona solo si todos los empleados están motivados e involucrados.

2. Promoción de la formación de la personalidad y el desarrollo de habilidades.

El liderazgo participativo requiere condiciones favorables de trabajo basadas en la escucha activa y la atención. Además, se pone énfasis en el desarrollo de las competencias de cada individuo y en el proceso de enriquecimiento profesional y mejora continua en beneficio de la empresa.

3. Delegación y autorización

Esta es la base del liderazgo participativo y está íntimamente relacionada con el concepto de empoderamiento en los negocios. En función de su nivel de competencia y responsabilidad, cada empleado toma decisiones a la hora de realizar sus tareas. Y esto sin la aprobación de los superiores jerárquicos. Lo mismo se aplica a la resolución de problemas o resolución de disputas (excepto en casos de Fuerza Mayor). Sin embargo, también es una buena idea pedirle a la persona su opinión sobre temas que no están directamente relacionados contigo. Una nueva perspectiva externa puede estar involucrada.

4. Usa el sistema regulatorio

Finalmente, cabe señalar que se requieren dispositivos normativos y de autocontrol. Apoya la autonomía del equipo y asegura la cohesión del equipo y la alineación con la estrategia global de la empresa. Comprender estos principios básicos lo ayudará a aplicar las mejores prácticas y tendrá un impacto positivo en su negocio.

Las características que se da a conocer sobre el liderazgo participativo tenemos el manejo de conflictos, alto voltaje y también se basa a las estrategias basándose en 4 principios: movilizar e involucrar a todos los miembros del equipo, promoción de la formación de la personalidad y

el desarrollo de habilidades, delegación y autorización, usa el sistema regulatorio esto ayudara en aplicar dentro de las COAC tener un buen rendimiento positivo.

#### **8.2.2.2. Importancia del liderazgo participativo en las empresas**

Quiroga (2021) expresa que

En los tiempos modernos, este tipo de liderazgo es el más utilizado en las empresas ya que aporta un alto nivel de motivación, dedicación y compromiso con el equipo. Los empleados se sienten motivados cuando sus ideas son consideradas y escuchadas, y todos están felices de contribuir y ofrecer soluciones.

Los líderes participativos guían y organizan diálogos e intercambios con el mismo fin y utilizan este estilo cuando vale la pena. Se aplican otros estilos para agilizar la toma de decisiones y los resultados.

El Boletín (2016) manifiesta que

El liderazgo dentro de la empresa es fundamental porque es lo que determina, en gran medida, el buen rumbo de la empresa. Ya que el capitán es la persona más importante de toda la tripulación, o el director es la persona más importante de toda la orquesta, el papel del director es fundamental en la compañía. En general, la figura del líder de una empresa coincide con la del propietario de la empresa posterior, o cuando ésta es muy grande, con la del administrador que la dirige. En estas personas, el liderazgo es fundamental.

El liderazgo participativo es importante debido a que se pueden fomentar la participación de los empleados de las empresas en la toma de decisiones y la estrategia de un proyecto, mejorando así su autoestima, mejorando la cooperación y creando un mejor entorno social

#### **8.2.2.3. Ventajas y desventajas del liderazgo participativo**

En Postposmo (2021) mencionan que

Los beneficios que se pueden asociar a este tipo de liderazgo:

El primero es una cuestión de motivación. Si los miembros del equipo están comprometidos con el establecimiento de objetivos y con la forma de lograrlos, es razonable esperar que se muestren más entusiastas al perseguirlos. Además, saber que

la opinión de alguien tiene cierto peso y será considerada da sentido al trabajo del individuo, frente a las viejas estructuras con autoridad remota e incuestionable.

En segundo lugar, las personas están constantemente en contacto a través de discusiones y construyendo relaciones más sólidas y empáticas. Considere el aspecto de la intimidad humana, fortalezca los lazos emocionales y cree un sistema real de unidad y unidad.

Lejos del clásico orden de compartimentos cerrados.

Finalmente, la diversidad de ideas es una ventaja importante. Con pura probabilidad estadística, las posibles soluciones se encuentran juntas (y en conflicto con otras proposiciones) con mucha más frecuencia que individualmente. Cuestionar cuidadosamente una idea producirá resultados más confiables y menos propensos a errores que simplemente seguir la ruta de laboratorio descrita anteriormente.

En cuanto a las desventajas, en primer lugar, está el tema de la intimidación. Incluso dejando de lado la imagen agresiva de un jefe, naturalmente existen roles divergentes entre los miembros del equipo, lo que resulta en una jerarquía informal dominada por el líder más asertivo. En el campo del libre debate suelen dominar los introvertidos, aunque a veces son los más creativos. Sin un intermediario poderoso, si se necesita un canal de comunicación separado, la empresa se convierte en una cadena de voces poderosas que se animan unas a otras y silenciadas por otras.

Esto, por supuesto, lleva a nuestra segunda posible desventaja de este sistema: el conflicto personal. Es posible que muchos miembros del equipo no puedan validar sus ideas sin lastimara otros, lo que puede ocultarse en un formato autorizado. Entonces, lo que se presenta como una muestra objetiva de posibilidades terminará con la persistente hostilidad que acompaña a los participantes en cada reunión de equipo. Obviamente, esto destruye el rendimiento general y ralentiza las cosas. Suavizar los bordes afilados puede ser difícil en los entornos de debate más intensos y cotidianos. Los intervalos de curación de heridas cortos y cuidadosos pueden no ser posibles.

La tercera objeción se puede resumir en la palabra descentralización. Es probable que algunos miembros del equipo se ciñan a una propuesta que les gusta y tengan dificultades para aceptar el consenso en torno a otra propuesta. Cuando no se mantiene un carácter fuerte en medida moderada, se produce confusión o falsa participación en la consecución de la idea, lo que se traduce en apatía materna. Se puede ver que el orden de trabajo horizontal todavía necesita cierta autoridad para poder tener una clara ventaja sobre el equipo para tener un arreglo pacífico y un cierto consenso. Por eso, finalmente te invitamos a ver un breve video animado que describe las características de un buen

líder participativo.

Mientras González (2021) determina que

Las ventajas del liderazgo participativo son:

**Inteligencia Colectiva y Responsabilidad:** primero, el liderazgo participativo se basa en la inteligencia colectiva. En este sentido, está íntimamente relacionado con el mencionado liderazgo sinérgico.

La inteligencia colectiva permite:

**El surgimiento de nuevas ideas, ser creativo e innovar:** Los problemas y las posibles áreas de mejora están más enfocados, ya que los grupos directamente afectados pueden opinar.

**Bienestar en el trabajo:** El liderazgo participativo es el estilo de liderazgo preferido de los empleados.

**Reduce el estrés en el lugar de trabajo y hace que los empleados se sientan mejor en el trabajo:** Esto se traduce a: mayor autonomía, más responsabilidad, más motivación y apreciar mejor su trabajo.

**Beneficios para la empresa:** Cuando se trata de empresas, las empresas obtienen una serie de beneficios de la calidad de vida laboral y el bienestar de los empleados:

En las estructuras que adoptan este tipo de liderazgo, se reduce la rotación de empleados. La consideración tiene un efecto positivo en la retención del talento. El compromiso con el trabajo es más importante. Mejorar la eficiencia de los empleados y la calidad del trabajo. La introducción del liderazgo participativo mejora la marca del empleador (o la marca del empleador). Esto significa que es más probable que las empresas adecuadas atraigan el talento que buscan que las empresas que emplean un liderazgo demasiado exigente.

Por otro lado, las desventajas del liderazgo participativo son:

Llevó mucho tiempo llegar a un consenso. En el trabajo diario, los compañeros pueden pasar horas y horas sin centrarse en su actividad principal. El progreso es más rápido cuando el alcance de la toma de decisiones es limitado.

En una emergencia, la participación del liderazgo puede dificultar la velocidad de respuesta. La personalidad más fuerte tiene la oportunidad de ganarse al resto del equipo. Por otro lado, el liderazgo participativo puede significar asumir demasiada responsabilidad por los empleados. Como resultado, los empleados enfrentan las

consecuencias de los errores, mientras que otros estilos de liderazgo colocan la responsabilidad en el supervisor inmediato del empleado. Pero recuerda que cometer errores también es una excelente manera de mejorar.

Dentro de las instituciones financieras el liderazgo participativo tiene como beneficios como ventajas y desventajas que se describe en lo positivo y negativo, y la diversidad de ideas es una ventaja importante, con pura probabilidad estadística, las posibles soluciones, con mucha más frecuencia que individualmente, cuestionar cuidadosamente una idea producirá resultados más confiables y menos propensos a errores, en cuanto a las desventajas, en primer lugar, está el tema de la intimidación, incluso dejando de lado la imagen agresiva de un jefe, naturalmente existen roles divergentes entre los miembros del equipo.

### **8.2.3. Comunicación Interna**

En Etecé (2021) mencionan que

La comunicación interna se los suelen ser canales y mecanismos de información que existen dentro de una determinada empresa, su finalidad es permitir la comunicación para los mismos empleados de esta empresa, departamentos o modelos organizativos de diferentes puestos. Las comunicaciones internas de una empresa u organización crean enlaces de información de distinta naturaleza entre distintas partes de la empresa (desde la dirección a los empleados o viceversa) o entre compañeros de una misma parte.

García (2017) manifiesta que

La comunicación interna es la comunicación que se envía a los empleados o empleadas de la empresa. Fue creado para satisfacer las necesidades de las empresas, para motivar a los empleados y mantener el máximo rendimiento en un entorno en constante cambio. Este sistema de comunicación informa sobre lo que sucede en la organización, promueve y crea vínculos efectivos entre la dirección, los empleados y los diferentes sectores.

La comunicación interna es una actividad que está dirigida y encaminada a mantener una buena comunicación con los empleados de la empresa. Su origen está relacionado con la idea de facilitar la comunicación entre los miembros de la empresa y motivarlos a desempeñar sus funciones con eficacia. Además, la comunicación interna tiene como objetivo escuchar las sugerencias de los empleados y establecer una comunicación efectiva. La comunicación interna está dirigida a los empleados de la empresa. Esto se debe a la necesidad de establecer una

comunicación efectiva con él.

### **8.2.3.1. Importancia de la comunicación interna**

Rodríguez (2019) expresa que

La comunicación interna se considera un pilar fundamental e importante de los negocios porque permite que los equipos se mantengan equilibrados, iguales y claros. Por lo tanto, la falla del sistema de comunicación interna puede afectar negativamente el clima organizacional, la productividad individual y colectiva. El objetivo final de la comunicación interna es ayudar a los equipos a mantenerse enfocados en lograr los objetivos comerciales, lo que significa que pueden trabajar con claridad, complementariedad y enfoque.

Cardozo (2021) menciona que

La comunicación interna de alta calidad es responsable del compromiso y de una buena comunicación entre empleados, ya que principalmente les informa sobre los asuntos de la empresa. Los empleados comprenderán fácilmente los cambios comerciales, los nuevos objetivos o las situaciones que enfrenta la empresa en un momento dado. Además, una buena comunicación interna hace que los empleados se sientan más integrados con la empresa. Cuando la gerencia está interesada en comunicarse con los empleados, detecta automáticamente los factores que son realmente importantes para la empresa. Incluso una buena comunicación está relacionada con una buena percepción del empleador. Esto contribuye a una mayor satisfacción, estimula la motivación y el compromiso, y afecta positivamente la satisfacción de los empleados en la organización.

En las instituciones financieras es muy esencial la comunicación interna para tener una buena relación laboral desde jefe hacia los colaboradores es el compromiso, comprenderán fácilmente los cambios o las nuevas situaciones que enfrenta en cualquier momento que esto contribuye a una mayor satisfacción, que estimula la motivación y el compromiso, e incide positivamente en la satisfacción de los colaboradores dentro de las COAC y lograr con los objetivos propuestos.

### **8.2.3.2. Tipos de comunicación interna**

En Etecé (2021) manifiestan que

La comunicación interna se clasifica según las posiciones de los participantes en la jerarquía organizacional. Es decir, dependiendo de los niveles de la organización que se comunican entre sí. Por lo tanto, a menudo se le conoce como:

**Comunicación descendente:** Lo que viene del líder de la organización, es decir, de la parte superior de la jerarquía, está predeterminado desde abajo. En otras palabras, de jefe a subordinado o de gerente a empleado. Por lo general, es una comunicación unidireccional que sigue a los anuncios, da instrucciones y participa en la toma de decisiones.

**Comunicación horizontal:** Esto sucede entre colegas, como colegas del mismo equipo, que trabajan al mismo nivel, o entre diferentes jefes de departamento. No existe una relación jerárquica en él, sino que es de igual a igual, generalmente compartiendo información, solicitando respuesta, etc.

**Comunicación ascendente:** Es lo contrario a la descendente de un nivel inferior a un nivel superior, es decir, va de los empleados al gerente o jefe. También puede proporcionar ideas, recomendaciones y sugerencias a las personas de la organización que están tomando decisiones estratégicas o presentando conclusiones formales.

Albán (2017) expresa que

Debido a la dirección en la que se difunde el mensaje, la comunicación interna se puede dividir en tres categorías. Conocerlos te permitirá utilizar la herramienta más conveniente para cada uno, facilitando una verdadera cultura de comunicación en la empresa:

**Comunicación descendente:** Esta es la forma de comunicación formal más básica y más utilizada en la historia. Proviene de los directores de la empresa y desciende a los diferentes niveles de la jerarquía. Su finalidad es informar de las directivas, objetivos o políticas de la empresa. Para este tipo de comunicación, elige una herramienta en función de lo que quieras transmitir y el destinatario.

**Comunicación ascendente:** Estos son los mensajes que se difunden de abajo hacia arriba dentro de la empresa, se originan en la base de la organización y llegan a la alta dirección. Permite a los empleados enviar ideas y sugerencias, así como proporcionar comentarios para una mayor discusión, este tipo de comunicación es importante para el crecimiento de la empresa.

**Comunicación horizontal:** Es la existencia entre personas o regiones al mismo nivel

corporativo, esencialmente entre pares. En esta categoría, la mayor parte de la comunicación suele ser informal, a través del compañerismo.

Conocer los tipos de comunicación es como una herramienta para utilizar y clasificar según las posiciones de los participantes en la jerarquía organizacional se le conoce más: comunicación descendente, comunicación horizontal, comunicación ascendente, que establecen vínculos de información de distinta naturaleza entre sus departamentos, desde directivos a empleados o viceversa.

#### **8.2.4. Clima Laboral**

Astudillo (2020) manifiesta que

El clima laboral o ambiente de trabajo es el entorno en el que los empleados respiran mientras realizan diversas tareas. Este concepto está influenciado por las percepciones de los empleados y los factores característicos de los mismos, pero también por el comportamiento corporativo. El término también se refiere a la mentalidad de los miembros de la organización y cómo afecta los resultados empresariales

Mientras Coll (2020) expresa que

El clima laboral es el ambiente en el cual se realiza una actividad o trabajo, incluyendo tanto el ambiente físico como el humano, esto incluye todos los aspectos de los empleados relacionados con su satisfacción. El clima laboral es el entorno en el que se realiza el trabajo, dependiendo de la organización y la calidad del ambiente, esto puede ser mejor o menos. Crear un buen ambiente en la empresa que sea beneficioso para el mejor desarrollo de las labores de la empresa, por ende, es un aspecto importante para lograr los objetivos acordados.

El clima laboral también conocido como clima organizacional puede definirse como el conjunto de actividades, hábitos y condiciones que ocurren dentro de una empresa y que están directamente relacionados con la satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo. De esta manera podemos decir que el clima organizacional tiene como objetivo promover un buen ambiente de trabajo, con especial énfasis en los espacios para que los empleados realicen las tareas diarias y creen una experiencia positiva para ellos.

## **9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS**

**¿Cuál es la forma en la que los jefes de agencia o gerentes están llevando a cabo el liderazgo participativo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná?**

Los jefes de agencia o gerentes llevan a cabo un liderazgo participativo inadecuado, ya que no son conscientes de que es esta manera de liderar a un equipo de trabajo, ellos no suelen considerar las opiniones o aportes de los colaboradores para intentar mejorar el funcionamiento de la cooperativa.

**¿Qué medios de comunicación interna son los más utilizados y eficientes en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná?**

Los medios de comunicación más usados son correos electrónicos y las redes sociales ya que son más fáciles de manejar y la información se transmite con rapidez, los más eficientes para tratar asuntos importantes son las reuniones en equipo porque pueden hablar directamente del tema.

**¿Qué tan factible es proponer un plan de acción sobre el liderazgo participativo para mejorar el clima laboral en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná?**

Proponer un plan de acción tiene un gran grado de factibilidad debido a que en la mayoría de cooperativas sus jefes de agencia no poseen conocimientos y características de un líder participativo, por ende se propuso una propuesta que puede mejorar el clima laboral de cada institución, los jefes de agencia podrán liderar de una manera más adecuada y eficiente, y los colaboradores se sentirán más motivados y satisfechos.

### **9.1. Hipótesis de trabajo (Investigación)**

El liderazgo participativo influye en la comunicación interna de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.

## 10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 10.1. Método teórico (Histórico lógico)

Ramos (2021) indica que

Los métodos teóricos de cualquier investigación en educación requieren una completa correspondencia con los dos primeros niveles de la teoría que los precede, con los que todo investigador debe preocuparse y tratar, sin embargo no siempre es así, ya que muchas veces se declaran en el diseño, limitándose a la definición de cada tipo sin detallar cómo se aplica, es decir, su utilidad, los métodos que unen la historia y la lógica, pasan de lo abstracto a lo concreto, unifican el análisis y la síntesis, se utilizan ampliamente en la investigación educativa y son apropiados. Permiten que la fundamentación teórica se ajuste a las concepciones que permiten que la dialéctica sea la base de la dialéctica, así como la interpretación, teoría posterior de los datos y hechos científicos estudiados.

Este método es adecuado para la investigación porque da a conocer e identificar de manera significativa el origen que tienen las variables de estudio tomadas sobre el liderazgo participativo y la comunicación interna en donde partimos del contexto macro, meso y micro. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas ya que cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.

#### **Método deductivo**

Alan y Cortez (2017) indican que

El método deductivo es un procedimiento que consiste en el desarrollo de una teoría a partir de la formulación de sus puntos de partida o hipótesis subyacentes, deduciendo dicho problema, problema mismo mediante el cual los procesos deductivos, determinando las consecuencias subyacentes de la propia hipótesis, para aplicar a eso y para verificar la refutación o aprobación de la declaración presuntiva original

Este método científico facilitó llegar a la premisa particular partiendo de la premisa general en el caso del tema a investigar del liderazgo participativo y la comunicación interna para determinar las consecuencias del mismo y de esta manera llegar a conclusiones y

recomendaciones válidas y confiables como aporte al proceso investigativo. Llegamos a las conclusiones a partir de las teorías y los hechos, objeto de estudio, con respecto al liderazgo participativo y la comunicación interna.

### **Analítico sintético**

Alan y Cortez (2017) a su vez definen que

El método analítico sintético permite estudiar el comportamiento de cada parte, establecer mentalmente una combinación o combinación de partes previamente analizadas, y descubrir las relaciones y características comunes entre los elementos de la práctica, operando en base a generalizaciones de ciertas características identificadas a partir del análisis. .

Este método permitió conocer a profundidad la realidad del liderazgo participativo y la comunicación interna, sirvió para la construcción de los respectivos resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones. Así mismo se lo utilizó para elaborar las respectivas tablas y figuras de los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas en lo que se refiere el Liderazgo Participativo y la Comunicación Interna en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná, 2022.

### **Método empírico**

#### **Valoración por expertos**

Cerón (2020) manifiesta que

El método criterio de expertos dentro de este estudio, tiene un carácter subjetivo y participativo en las variables seleccionadas, facilitando a los investigadores obtener los valores correctos para el alcance de los resultados mediante la observación reiterada en la práctica. Su aplicación ofrece valoraciones conclusivas sobre el problema planteado.

El método empírico que se empleó fue la valoración por expertos lo cual aportó de una forma sustancial, ya que se conocía de una forma parcial las variables de estudio, lo cual facilitó adquirir mayor conocimiento, es por tal razón que se requirió el criterio del tutor y docentes de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Cotopaxi – Extensión La Maná, mismos que consideraron que es apropiado emplear el estudio

de ambas variables en conjunto.

## **10.2. Tipo de investigación**

### **Bibliográfica**

Jiménez (2020) expresa que

La investigación bibliográfica es una técnica que consiste en seleccionar y recopilar información a través de la lectura y crítica de los centros, documentos y materiales bibliográficos, bibliotecarios, documentales y de información. La aplicación de este tipo de investigación nos permite obtener información a través de libros, disertaciones, páginas de Internet y documentos bibliográficos, que serán de gran importancia para el desarrollo del trabajo investigativo.

Mediante este método se permitió la recolección de información sobre el liderazgo participativo y la comunicación interna con la finalidad de fundamentar teóricamente la investigación del proyecto, este método garantiza la calidad de los fundamentos teóricos utilizados en el transcurso de la investigación.

### **De Campo**

Alvarez (2017) menciona que

La investigación de campo permite la creación de nuevo conocimiento, es el proceso de obtención de datos de la realidad y se investiga tal como se presenta sin manipular variables por tal motivo sus características la llevan a una investigación externa.

La investigación realizada fue de campo por lo que se recabó la información en las mismas Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná 2022, considerada para el proyecto por medio de la aplicación de encuestas (cuestionario) a todas las personas que laboran en las cooperativas, se planificó la recolección de información y se obtuvo información con la predisposición de los encuestados.

## **10.3. Nivel o alcance**

### **Descriptiva**

Rus (2021) define que “la investigación descriptiva analiza las características de una población

o fenómeno sin conocer las relaciones entre ellos. Por lo tanto, lo que hace es identificar, clasificar, dividir o resumir información del objeto de estudio”.

El estudio descriptivo se aplicó con el objetivo de identificar las diferentes categorías que componen las dos variables de estudio, liderazgo participativo y la comunicación interna, por ello fue necesario elaborar encuestas, donde se tomaron en cuenta varios factores como: diversidad, diálogo, compromiso, mayor horizontalidad, control, motivación, expresión emocional e información; estas variables que se utilizaron para determinar, analizar e interpretar la situación actual en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná, lo que permitió observar cómo se desarrollan y su comportamiento.

### **Correlacional**

Mejía (2019) manifiesta que “la investigación correlacional permite identificar la relación de dos variables, es decir la correlación estadística que hubiese entre los diferentes factores que se tomaran en consideración para medir las variables, con el fin de conocer cómo estás interactúan”.

Este método de análisis permitió descubrir los resultados necesarios para esta investigación lo que apporto de manera significativa conocer la relación de las variables.

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

### **Mapeo**

Según Normas APA (2016) define que “el mapeo es una herramienta que incluye el uso de mapas conceptuales para organizar los puntos discutidos en la investigación, ya que ayuda a profundizar y detallar cada aspecto de un tema”.

Con el mapeo se pudo crear el mapa conceptual es en sí mismo, que es una estructura que sirvió de base, apoyo a la revisión de la literatura y al marco teórico controlando las ideas y lo que se escribe.

### **Encuesta**

Caballero (2018) manifiesta que

La encuesta es información obtenida a través del encuentro cara a cara y personal entre

el entrevistador y el entrevistado, una de las grandes ventajas es que el entrevistado es conocido y de esta manera, la posibilidad de que el entrevistador sea entrevistado brinda respuestas evasivas reducidas, asegurando mayor confiabilidad.

Con el propósito de recopilar información sobre la forma en la que se está llevando el liderazgo participativo por parte de los jefes de agencia o gerentes y la comunicación interna y los medios de comunicación internos utilizados se les aplicó la técnica de encuesta a los jefes de agencia o gerentes y a los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.

### **10.5. Instrumentos utilizados**

#### **Cuestionario**

Pérez y Gardey (2021) definen que “un cuestionario es un conjunto de preguntas hechas para recolectar información con un propósito específico. Existen muchos tipos y formatos de cuestionarios, dependiendo del propósito específico de cada uno”.

Para la realización de las encuestas dirigidas a los jefes de agencia o gerentes y a los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná se elaboró los cuestionarios de preguntas con el propósito de recopilar información importante sobre el liderazgo participativo y la comunicación interna.

### **10.6. Diseño de investigación**

Arcos (2021) determina que

El diseño de la investigación es el conjunto de métodos y procedimientos utilizados para recopilar y analizar medidas de las variables especificadas en la investigación del problema utilizando el método teórico, el que permitió conocer cómo ha ido evolucionando respecto a las variables del liderazgo participativo y la comunicación interna, el método analítico consiste en la simplificación de un todo, es un elemento que se utilizó para observar su naturaleza, peculiaridades, relaciones, entre otros. Tienden a rehacer, reunificar o reconstruir en un todo lógico y concreto los elementos destacados a través del análisis.

Los métodos anteriormente mencionados ayudaron al procesamiento de toda la información teórica necesaria para la fundamentación de las categorías principales de la investigación al

momento de redactar la misma, permitiendo facilitar el análisis e interpretación de los resultados y posteriormente realizar las conclusiones y recomendaciones.

También los tipos de investigación utilizados son la bibliográfica y de campo, por ello la investigación bibliográfica permitió determinar conceptos, importancia, efectos, etc.; a través de libros, revistas y la información de la biblioteca de la UTC; la investigación de campo nos ayudó a obtener información relevante para determinar la situación actual del personal directivo, administrativo y de servicio de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.

### 10.7. Población y muestra

#### Población

Arias (2019) manifiesta que

La población es un conjunto de estudios definido, limitado y accesible a partir de los casos que formarán la referencia para la selección de la muestra y cumplirán una serie de criterios, que pueden generalizarse o extrapolarse los resultados obtenidos del estudio para la mayoría de la población o el universo poblacional.

La población nos sirvió como base para la investigación es tomada de los datos proporcionados por los jefes de agencia o gerentes y los colaboradores o empleados de las 13 Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., encontradas en el cantón La Maná para lo cual la cantidad identificada es de 13 jefes de agencia o gerentes y 120 colaboradores.

En la tabla adjunta se muestran los jefes de agencia o gerentes y los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., identificados en el cantón La Maná, constituyéndose esta información en el universo poblacional de la investigación.

**Tabla 4:** Universo poblacional de la investigación

<b>Tipo de variable</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Jefes de agencia o gerentes	13	9.77%
Colaboradores	120	90.23%
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo en las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

Considerando que se conoce la población total y al ser esta accesible por su tamaño se decidió trabajar con toda la población existente de las Cooperativas Ahorro y Crédito Ltda., del cantón

La Maná para realizar las encuestas respectivamente.

### **Validación del instrumento**

La validación del instrumento se dio con el apoyo de los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi – Extensión La Maná, con lo que se procedió a realizar los correctivos necesarios, para medir la confiabilidad de la información se utilizó el software Excel, en función a criterios para implementar mejoras del mismo.

### **Procesamiento y análisis de la información**

El procesamiento de la información se realizó en el software Excel y los pasos fueron: revisión del instrumento aplicado, tabulación de los datos, elaboración de tablas, conformados por: parámetros, frecuencia, porcentajes, éstos se proyectan mediante representaciones gráficas elaboradas en formas circulares, la misma que sirve para el análisis y visualización de datos.

## 11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 11.1. Resultados de las encuestas aplicadas a los jefes de agencia y colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Pregunta 1.** El líder cumple con sus funciones de manera óptima.

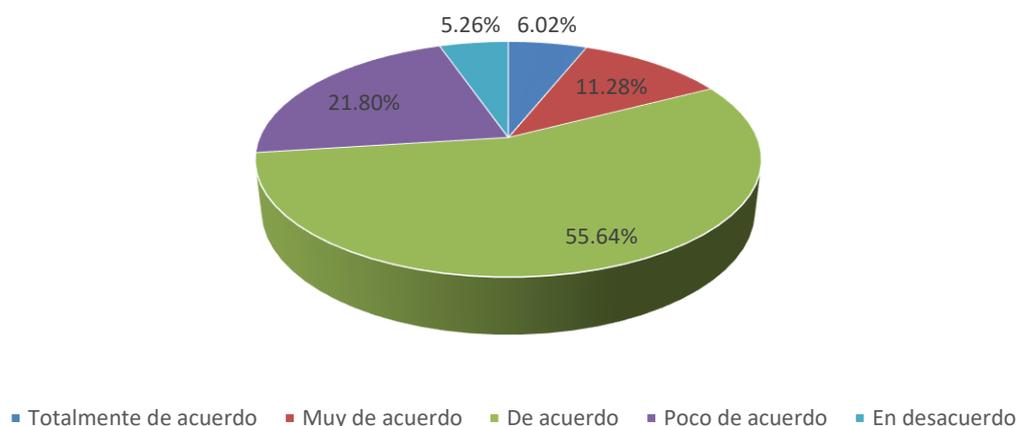
**Tabla 5:** Cumplimiento de las funciones del líder

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	6,02%
Muy de acuerdo	15	11,28%
De acuerdo	74	55,64%
Poco de acuerdo	29	21,80%
En desacuerdo	7	5,26%
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 1:** Cumplimiento de las funciones del líder



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 55,64% están de acuerdo con que el líder cumple con sus funciones de manera óptima, mientras que el 21,80% están poco de acuerdo, el 11,28% están muy de acuerdo, un 6,02% está totalmente de acuerdo y el 5,26% está en desacuerdo. La mayoría de los colaboradores sienten que el cumplimiento de las funciones de su líder es adecuado.

**Pregunta 2.** El liderazgo que se da en la cooperativa busca el bien común de sus colaboradores y socios.

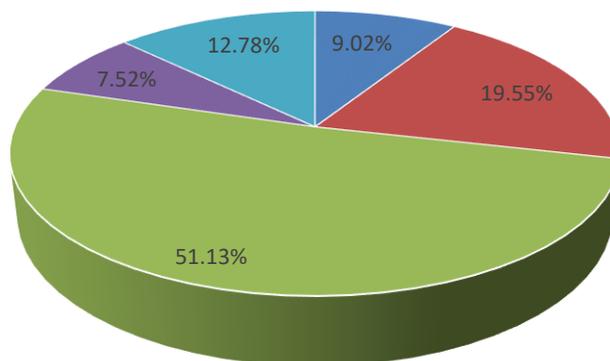
**Tabla 6:** Nivel de liderazgo

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	9,02%
Muy de acuerdo	26	19,55%
De acuerdo	68	51,13%
Poco de acuerdo	10	7,52%
En desacuerdo	17	12,78%
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 2:** Nivel de liderazgo



■ Totalmente de acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ Poco de acuerdo ■ En desacuerdo

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 51,13% están de acuerdo con que liderazgo que se da en la cooperativa busca el bien común de todos, mientras que el 19,55% está muy de acuerdo, el 12,78% está en desacuerdo, un 9,02% está totalmente de acuerdo y el 7,52% está poco de acuerdo. La mayoría de los colaboradores cree que existe un buen nivel de liderazgo.

**Pregunta 3.** La forma de liderazgo que maneja la cooperativa ha tenido buenos resultados.

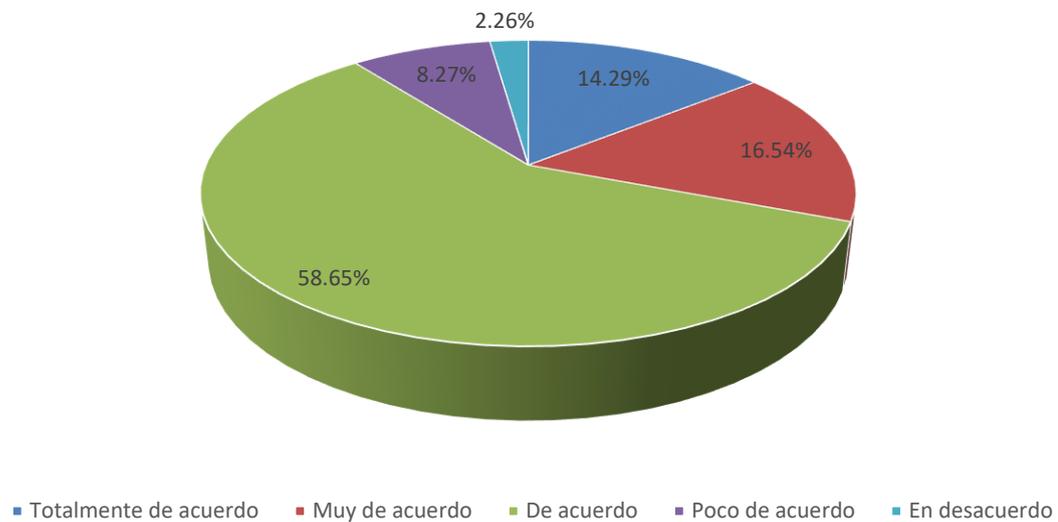
**Tabla 7:** Forma de liderar

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	19	14,29%
Muy de acuerdo	22	16,54%
De acuerdo	78	58,65%
Poco de acuerdo	11	8,27%
En desacuerdo	3	2,26%
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 3:** Forma de liderar



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### **Análisis e interpretación**

Acorde a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 58,65% están de acuerdo con que la forma de liderazgo de la cooperativa tiene buenos resultados, mientras que el 16,54% está muy de acuerdo, el 14,29% está totalmente de acuerdo, un 8,27% está poco de acuerdo y el 2,26% está en desacuerdo. La mayoría de los colaboradores cree que existe un buen nivel de liderazgo.

**Pregunta 4.** Se aplica el liderazgo participativo de manera adecuada.

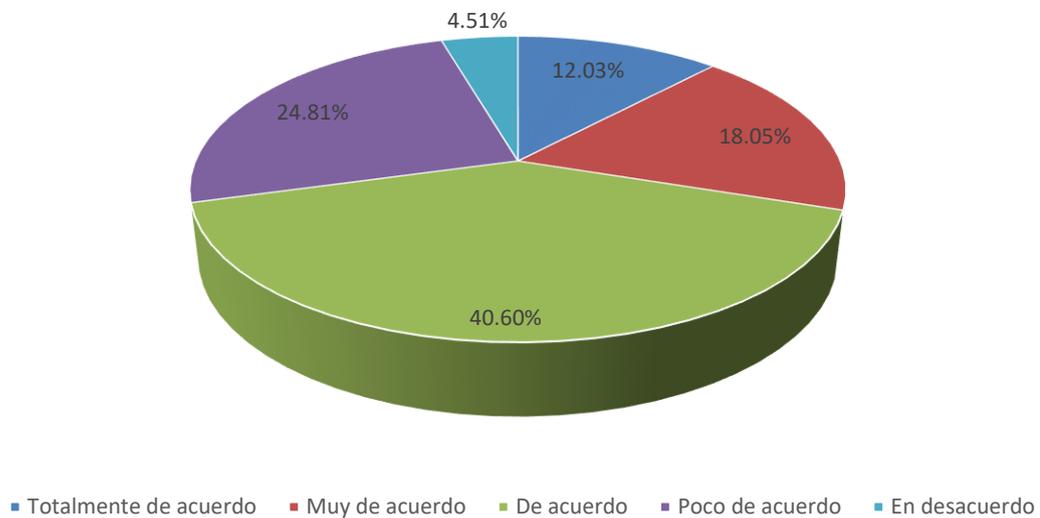
**Tabla 8:** Liderazgo participativo

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	16	12,03%
Muy de acuerdo	24	18,05%
De acuerdo	54	40,60%
Poco de acuerdo	33	24,81%
En desacuerdo	6	4,51%
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 4:** Liderazgo participativo



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### **Análisis e interpretación**

Acorde a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 40,60% están de acuerdo con que se aplica un liderazgo participativo de manera adecuada, mientras que el 24,81% está poco de acuerdo, el 18,05% está muy de acuerdo, un 12,03% está totalmente de acuerdo y el 4,51% está en desacuerdo. Existe una parte de colaboradores que piensa que el liderazgo participativo aplicado no es adecuado.

**Pregunta 5.** Se les da el reconocimiento adecuado a los colaboradores.

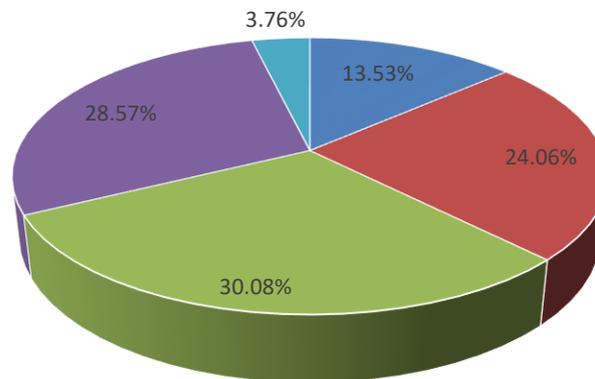
**Tabla 9:** Reconocimiento a colaboradores

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	18	13,53%
Muy de acuerdo	32	24,06%
De acuerdo	40	30,08%
Poco de acuerdo	38	28,57%
En desacuerdo	5	3,76%
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 5:** Reconocimiento a colaboradores



■ Totalmente de acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ Poco de acuerdo ■ En desacuerdo

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 30,08% están de acuerdo con que se les da el reconocimiento adecuado, mientras que el 28,57% están poco de acuerdo, el 24,06% están muy de acuerdo, un 13,53% está totalmente de acuerdo y el 3,76% está en desacuerdo. Más de un 30% de los colaboradores no creen que se les da un reconocimiento adecuado conforme a su desempeño.

**Pregunta 6.** Se consideran las opiniones o aportes que dan los colaboradores.

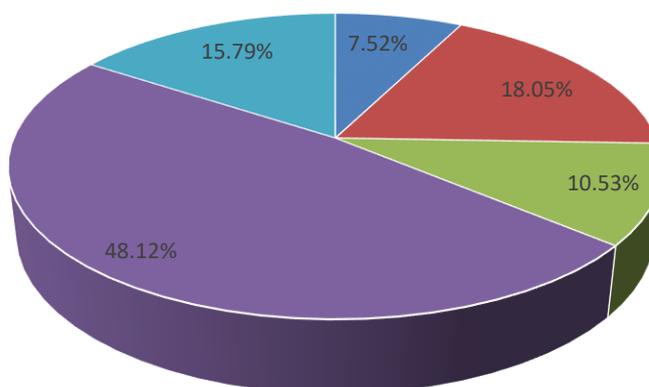
**Tabla 10:** Consideración de opiniones

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	10	7,52%
Muy de acuerdo	24	18,05%
De acuerdo	14	10,53%
Poco de acuerdo	64	48,12%
En desacuerdo	21	15,79%
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 6:** Consideración de opiniones



■ Totalmente de acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ Poco de acuerdo ■ En desacuerdo

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 48,12% están poco de acuerdo con que se consideren sus opiniones o aportes, mientras que el 18,05% están muy de acuerdo, el 15,79% están en desacuerdo, un 10,53% está de acuerdo y el 7,52% está totalmente de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están poco de acuerdo con la consideración que se les da a sus opiniones y aportaciones en las cooperativas.

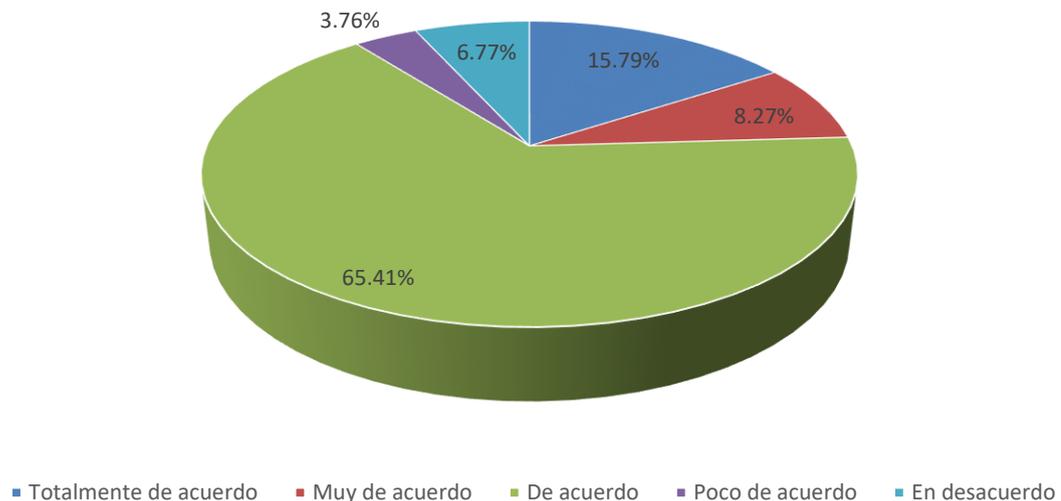
**Pregunta 7.** El líder incentiva o motiva a sus colaboradores para alcanzar los objetivos de la cooperativa.

**Tabla 11:** Incentivar y motivar a los colaboradores

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	21	15,79%
Muy de acuerdo	11	8,27%
De acuerdo	87	65,41%
Poco de acuerdo	5	3,76%
En desacuerdo	9	6,77%
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná  
**Elaborado por:** Los autores

**Figura 7:** Incentivar y motivar a los colaboradores



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná  
**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

Acorde a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 65,41% están de acuerdo con que el líder incentiva o motiva para alcanzar los objetivos, mientras que el 15,79% está totalmente de acuerdo, el 8,27% está muy de acuerdo, un 6,77% está en desacuerdo y el 3,76% está poco de acuerdo. La mayoría de los colaboradores cree que si se incentiva y motiva a alcanzar las metas de las cooperativas.

**Pregunta 8.** Se garantiza un ambiente positivo o en condiciones para poder laborar de manera satisfactoria.

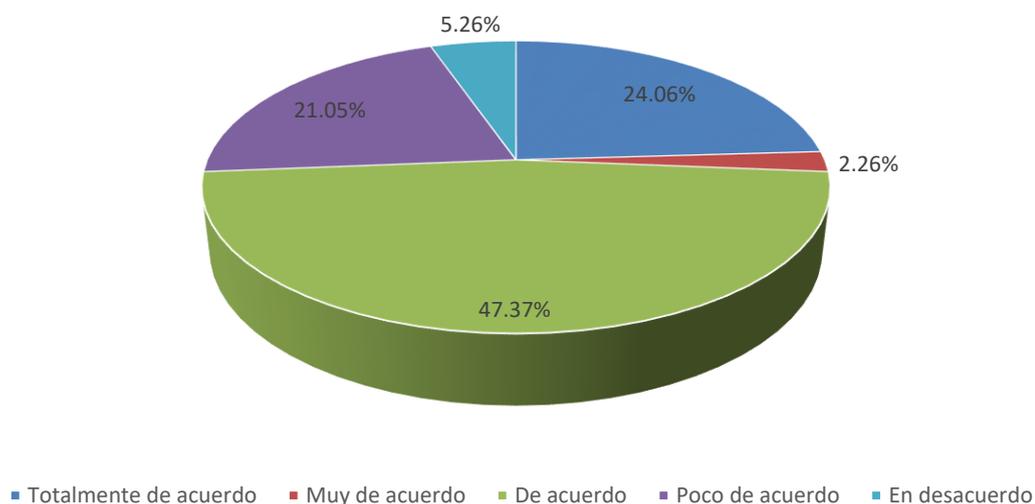
**Tabla 12:** Ambiente adecuado

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	32	24,06%
Muy de acuerdo	3	2,26%
De acuerdo	63	47,37%
Poco de acuerdo	28	21,05%
En desacuerdo	7	5,26%
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 8:** Ambiente adecuado



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación:

Acorde a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 47,37% están de acuerdo con que se garantiza un ambiente en condiciones para laborar, mientras que el 24,06% está totalmente de acuerdo, el 21,05% está poco de acuerdo, un 5,26% está en desacuerdo y el 2,26% está muy de acuerdo. La mayoría de los colaboradores cree que si existe un ambiente adecuado para poder trabajar.

**Pregunta 9.** Se siente satisfecho con la forma de liderazgo participativo que se tiene.

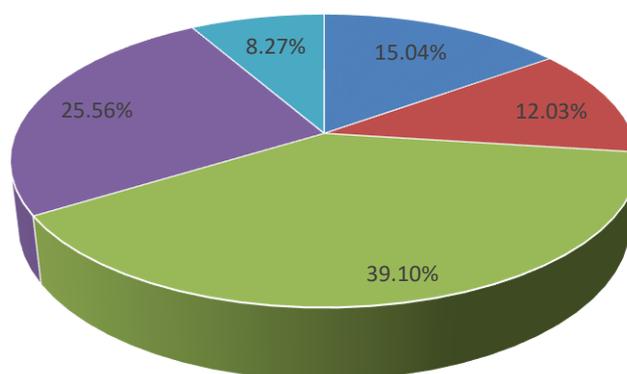
**Tabla 13:** Satisfacción por el liderazgo aplicado

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	20	15,04%
Muy de acuerdo	16	12,03%
De acuerdo	52	39,10%
Poco de acuerdo	34	25,56%
En desacuerdo	11	8,27%
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 9:** Satisfacción por el liderazgo aplicado



■ Totalmente de acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ Poco de acuerdo ■ En desacuerdo

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 39,10% están de acuerdo y se siente satisfecho con la forma de liderazgo participativo que se tiene, mientras que el 25,56% están poco de acuerdo, el 15,04% están totalmente de acuerdo, un 12,03% está muy de acuerdo y el 8,27% está en desacuerdo. Un tercio de los colaboradores no están de acuerdo o sienten satisfacción con el liderazgo aplicado en las cooperativas.

**Pregunta 10.** El trabajo en equipo fortalece el desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos.

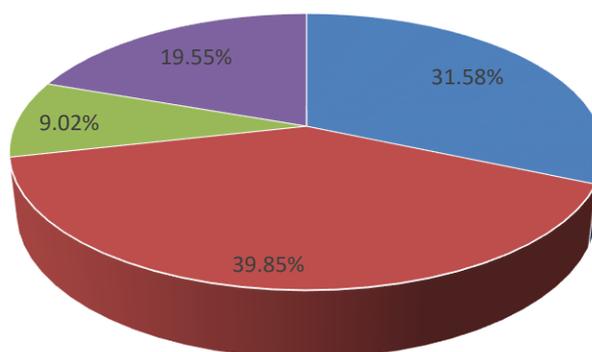
**Tabla 14:** Trabajo en equipo

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	42	31,58%
Muy de acuerdo	53	39,85%
De acuerdo	12	9,02%
Poco de acuerdo	26	19,55%
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 10:** Trabajo en equipo



■ Totalmente de acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ Poco de acuerdo ■ En desacuerdo

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 39,85% están muy de acuerdo con que el trabajo en equipo fortalece el desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos, mientras que el 31,58% están totalmente de acuerdo, el 19,55% están poco de acuerdo y el 9,02% está de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están muy de acuerdo con que existe un buen trabajo en equipo en las cooperativas.

**Pregunta 11.** Tiene una buena relación con los colaboradores y superiores.

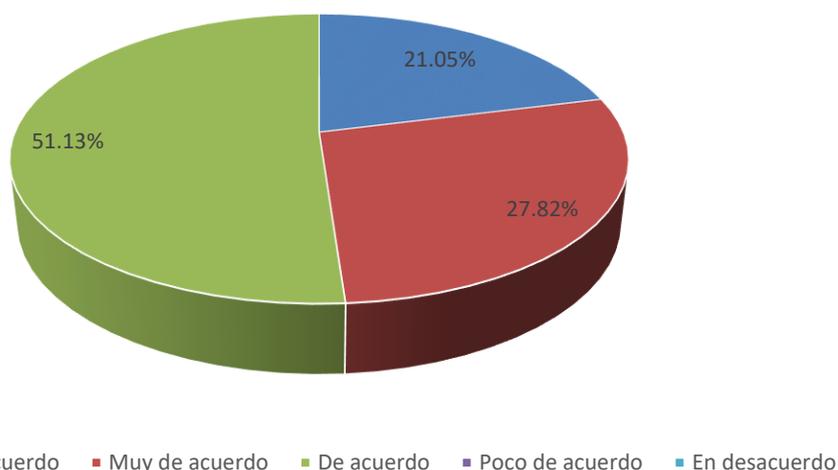
**Tabla 15:** Buena relación laboral

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	28	21,05%
Muy de acuerdo	37	27,82%
De acuerdo	68	51,13%
Poco de acuerdo		
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 11:** Buena relación laboral



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

Acorde a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 51,13% están de acuerdo con que hay una buena relación con los colaboradores y superiores, mientras que el 27,82% está muy de acuerdo, y el 21,05% está totalmente de acuerdo. La mayoría de los colaboradores está de acuerdo con que hay buenas relaciones laborales.

**Pregunta 12.** Cree que evaluar el desempeño laboral ayudaría a mejorar el trabajo en equipo y optimizar mejor los recursos.

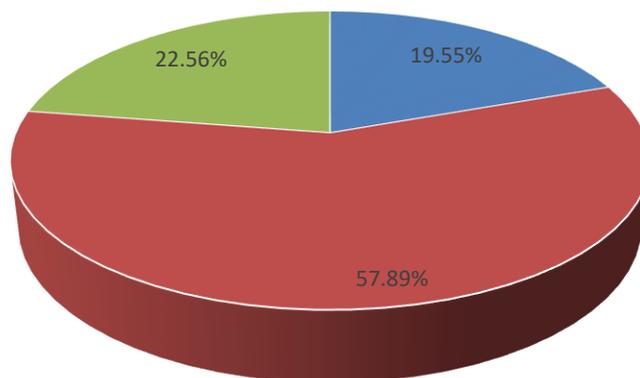
**Tabla 16:** Mejora del desempeño laboral

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	26	19,55%
Muy de acuerdo	77	57,89%
De acuerdo	30	22,56%
Poco de acuerdo		
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 12:** Mejora del desempeño laboral



■ Totalmente de acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ Poco de acuerdo ■ En desacuerdo

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### **Análisis e interpretación**

Acorde a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 57,89% están muy de acuerdo con que evaluar el desempeño laboral ayudaría a mejorar el trabajo en equipo y optimizar mejor los recursos, mientras que el 22,56% está de acuerdo, y el 19,55% está totalmente de acuerdo. La mayoría de los colaboradores está muy de acuerdo con que evaluar el trabajo que realizan mejoraría su desempeño laboral.

**Pregunta 13.** Si se da un conflicto, lo resuelven de manera justa tomando en cuenta las opiniones de todo el equipo.

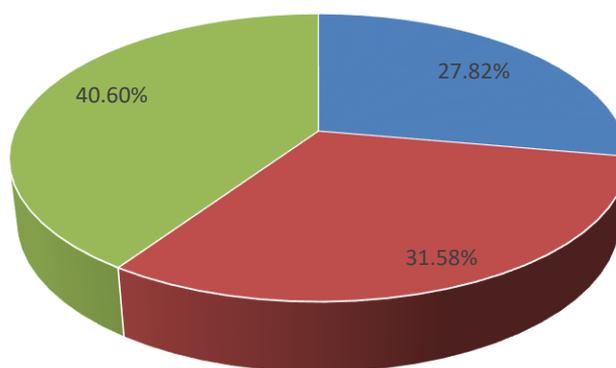
**Tabla 17:** Resolución de conflictos

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	37	27,82%
Muy de acuerdo	42	31,58%
De acuerdo	54	40,60%
Poco de acuerdo		
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 13:** Resolución de conflictos



■ Totalmente de acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ Poco de acuerdo ■ En desacuerdo

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

Acorde a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 40,60% están de acuerdo con que si se da un conflicto se resuelve de manera justa tomando en cuenta las todas las opiniones, mientras que el 31,58% está muy de acuerdo, y el 27,82% está totalmente de acuerdo. La mayoría de los colaboradores está de acuerdo con que se tiene una buena forma para resolver los conflictos dentro de las cooperativas.

## COMUNICACIÓN INTERNA

**Pregunta 1.** Considera que la comunicación con su equipo de trabajo es buena.

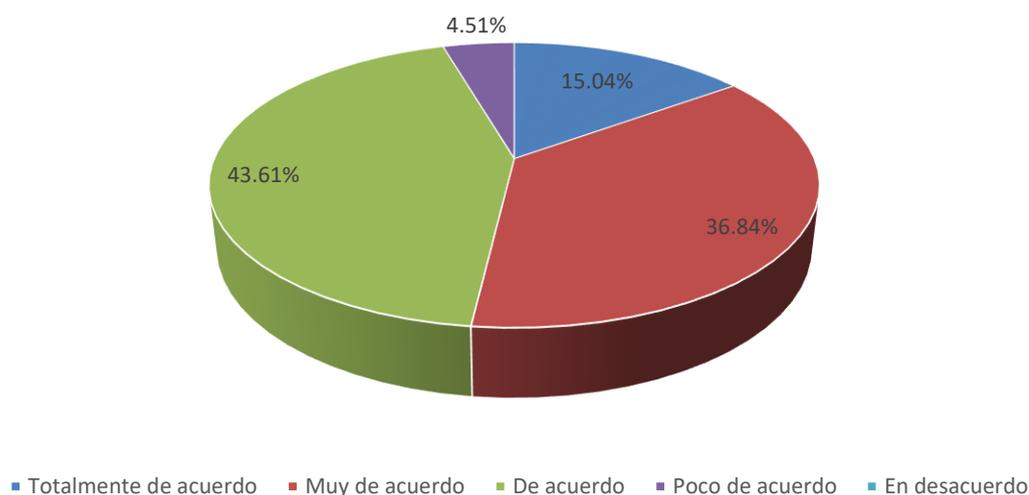
**Tabla 18:** Nivel de comunicación

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	20	15,04%
Muy de acuerdo	49	36,84%
De acuerdo	58	43,61%
Poco de acuerdo	6	4,51%
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 14:** Nivel de comunicación



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 43,61% están de acuerdo con que la comunicación con su equipo de trabajo es buena, mientras que el 36,84% están muy de acuerdo, el 15,04% está totalmente de acuerdo y el 4,51% está poco de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están de acuerdo con que existe un buen nivel de comunicación en las cooperativas.

**Pregunta 2.** Considera que la comunicación interna influye en la imagen de la cooperativa.

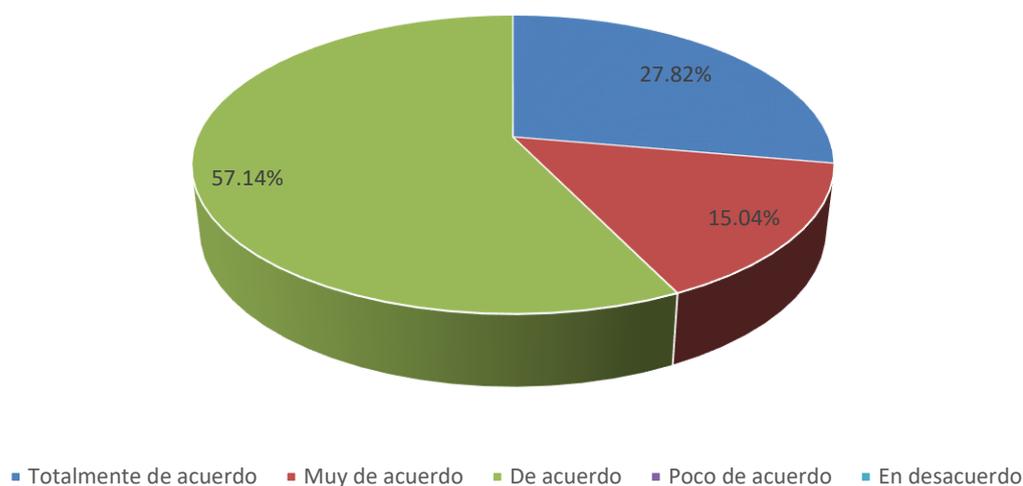
**Tabla 19:** Comunicación interna

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	37	27,82%
Muy de acuerdo	20	15,04%
De acuerdo	76	57,14%
Poco de acuerdo		
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 15:** Comunicación interna



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 57,14% están de acuerdo con que la comunicación interna influye en la imagen de la cooperativa, mientras que el 27,82% están totalmente de acuerdo y el 15,04% está muy de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están de acuerdo con que la comunicación interna si influye para mejorar la imagen de las cooperativas.

**Pregunta 3.** Cuando se debe tomar una decisión importante dentro de la cooperativa toman en cuenta sus opiniones.

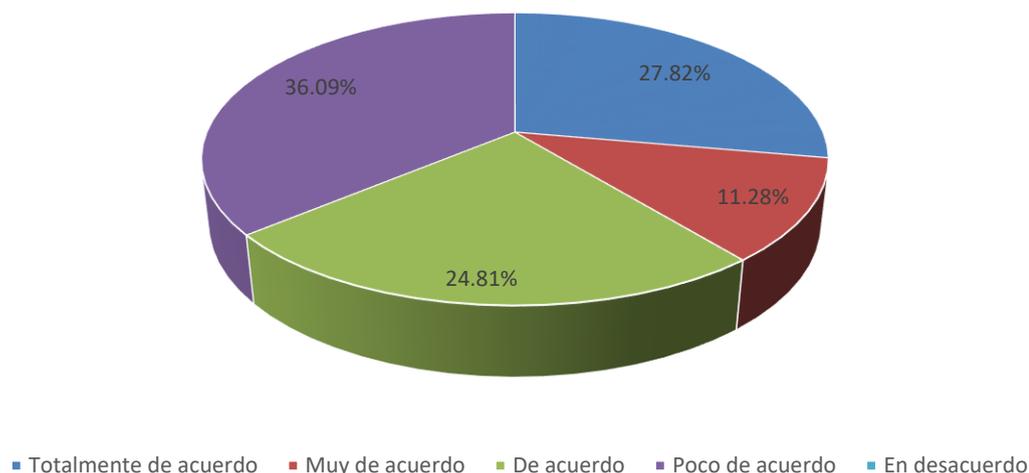
**Tabla 20:** Tener en cuenta las opiniones

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	37	27,82%
Muy de acuerdo	15	11,28%
De acuerdo	33	24,81%
Poco de acuerdo	48	36,09%
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 16:** Tener en cuenta las opiniones



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 35,09% están poco de acuerdo con que se toman en cuenta sus opiniones para la toma de decisiones, mientras que el 27,82% están totalmente de acuerdo, el 24,81% está de acuerdo y el 11,28% está muy de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están poco de acuerdo con que las cooperativas tomen en cuenta sus opiniones para la toma de decisiones importantes.

**Pregunta 4.** La comunicación interna favorece las relaciones con sus compañeros que incentivan el crecimiento y desempeño en la cooperativa.

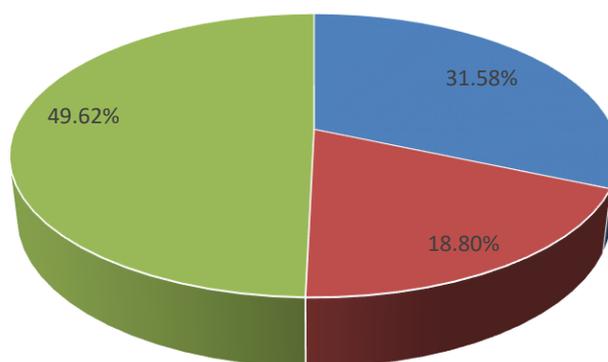
**Tabla 21:** Relaciones entre compañeros por la comunicación interna

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	42	31,58%
Muy de acuerdo	25	18,80%
De acuerdo	66	49,62%
Poco de acuerdo		
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 17:** Relaciones entre compañeros por la comunicación interna



■ Totalmente de acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ Poco de acuerdo ■ En desacuerdo

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

Acorde a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 49,62% están de acuerdo con que la comunicación interna favorece las relaciones con sus compañeros, mientras que el 31,58% está totalmente de acuerdo y el 18,80% está muy de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están de acuerdo con que las relaciones entre compañeros incentivan el crecimiento y desempeño en la cooperativa mediante una buena comunicación interna.

**Pregunta 5.** La información que usted transmite es fluida y eficaz.

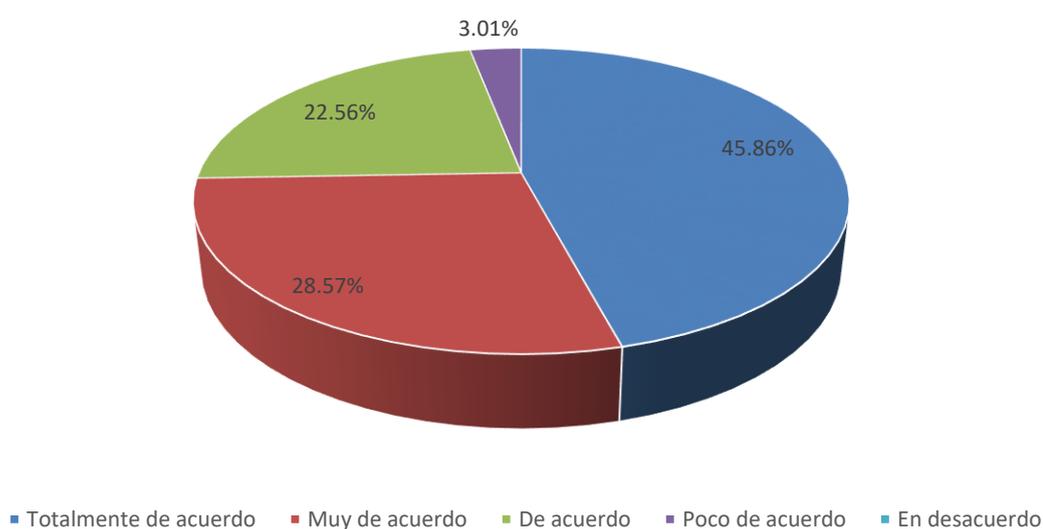
**Tabla 22:** Nivel de transmisión de información

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	61	45,86%
Muy de acuerdo	38	28,57%
De acuerdo	30	22,56%
Poco de acuerdo	4	3,01%
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 18:** Nivel de transmisión de información



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

Acorde a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 45,86% están totalmente de acuerdo con que la comunicación interna favorece las relaciones con sus compañeros, mientras que el 28,57% está muy de acuerdo, un 22,56% está de acuerdo y el 3,01% está poco de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están totalmente de acuerdo con que su nivel de transmisión de información es fluida y eficaz.

**Pregunta 6.** Considera usted que su forma de comunicar y transmitir información es valorada.

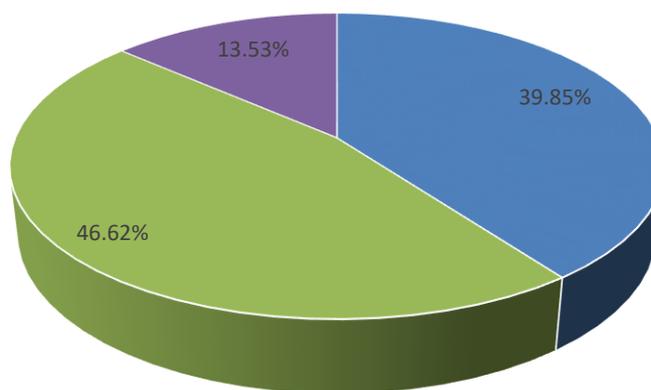
**Tabla 23:** Forma de comunicar

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	53	39,85%
Muy de acuerdo		
De acuerdo	62	46,62%
Poco de acuerdo	18	13,53%
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 19:** Forma de comunicar



■ Totalmente de acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ Poco de acuerdo ■ En desacuerdo

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 46,62% están de acuerdo con que su forma de comunicar y transmitir información es valorada, mientras que el 39,85% están totalmente de acuerdo y el 13,53% está poco de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están de acuerdo con que su forma de comunicar es la valorada dentro de la cooperativa.

**Pregunta 7.** Cómo valora la efectividad en la comunicación con su jefe.

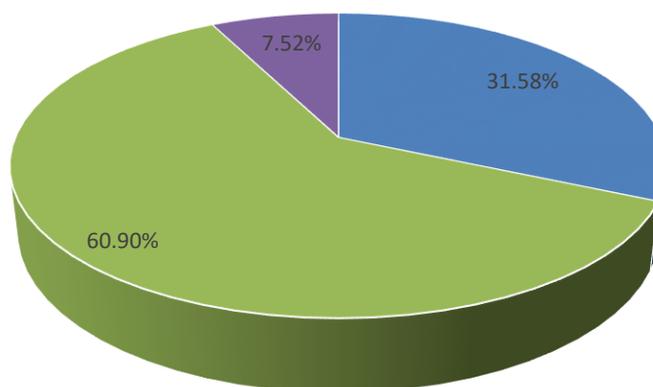
**Tabla 24:** Comunicación con el jefe

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	42	31,58%
Muy de acuerdo		
De acuerdo	81	60,90%
Poco de acuerdo	10	7,52%
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 20:** Comunicación con el jefe



■ Totalmente de acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ Poco de acuerdo ■ En desacuerdo

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

Acorde a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 60,90% están de acuerdo con que se valora la efectividad en la comunicación con su jefe, mientras que el 31,58% está totalmente de acuerdo y el 7,52% está poco de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están de acuerdo con que se valora de manera adecuada la comunicación con su jefe.

**Pregunta 8.** Con que frecuencia comenta a su superior los resultados obtenidos en las distintas acciones que realiza dentro de la cooperativa.

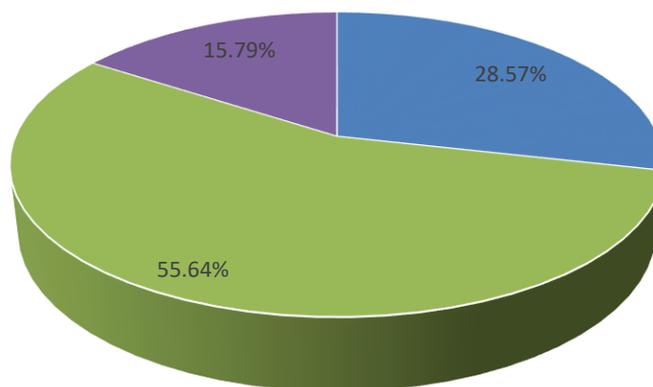
**Tabla 25:** Comunicar resultados

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	38	28,57%
Muy de acuerdo		
De acuerdo	74	55,64%
Poco de acuerdo	21	15,79%
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 21:** Comunicar resultados



■ Totalmente de acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ Poco de acuerdo ■ En desacuerdo

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 55,64% están de acuerdo con que informar frecuentemente a su superior sus resultados obtenidos, mientras que el 28,57% están totalmente de acuerdo y el 15,79% está poco de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están de acuerdo con que comunican sus resultados dentro de la cooperativa frecuentemente.

**Pregunta 9.** Está satisfecho con la comunicación interna que se da dentro de la cooperativa.

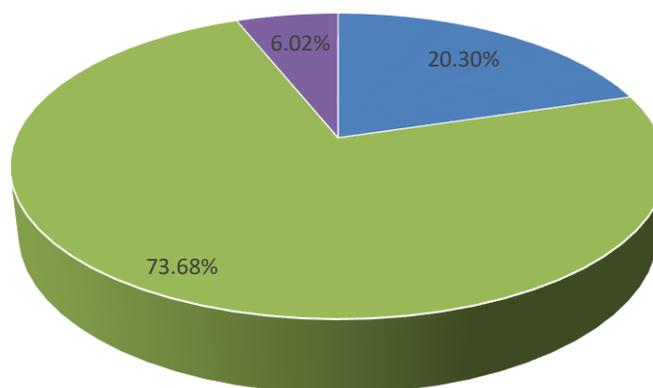
**Tabla 26:** Satisfacción por la comunicación interna

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	27	20,30%
Muy de acuerdo		
De acuerdo	98	73,68%
Poco de acuerdo	8	6,02%
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 22:** Satisfacción por la comunicación interna



■ Totalmente de acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ Poco de acuerdo ■ En desacuerdo

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### **Análisis e interpretación**

Acorde a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 73,68% están de acuerdo con que están satisfechos con la comunicación interna que se da dentro de la cooperativa, mientras que el 20,30% está totalmente de acuerdo y el 6,02% está poco de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están de acuerdo y sienten satisfacción por la comunicación interna que se da en la cooperativa.

**Pregunta 10.** Con que frecuencia maneja las redes sociales para dar a conocer información sobre anuncios o publicidad de la cooperativa.

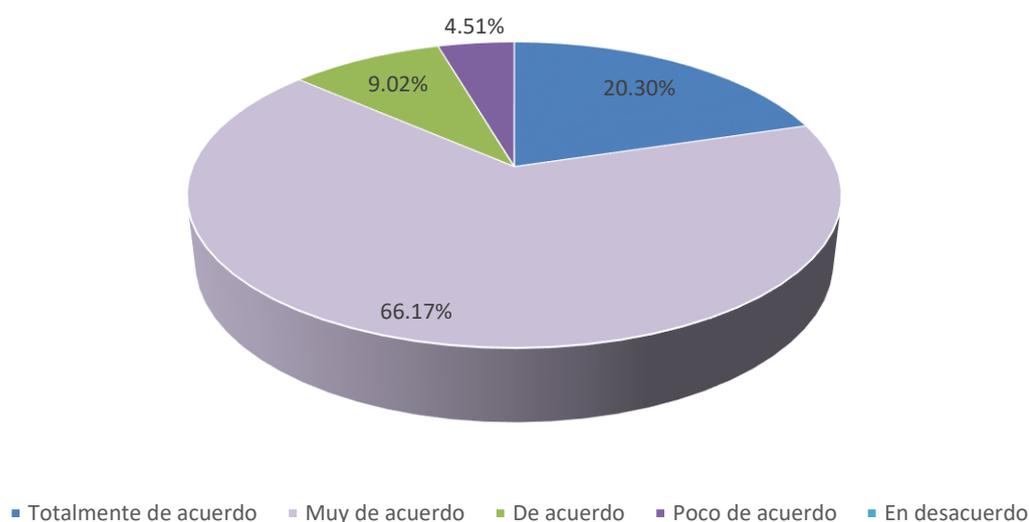
**Tabla 27:** Manejo de las redes sociales

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	27	20,30%
Muy de acuerdo	88	66,17%
De acuerdo	12	9,02%
Poco de acuerdo	6	4,51%
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 23:** Manejo de las redes sociales



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 66,17% están muy de acuerdo con que manejan las redes sociales para dar a conocer información de la cooperativa, mientras que el 20,30% están totalmente de acuerdo, un 9,02% está de acuerdo y el 4,51% está poco de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están muy de acuerdo con que manejan las redes sociales para beneficio de la cooperativa.

**Pregunta 11.** Como utiliza sus redes sociales como Facebook, WhatsApp, Twitter, Instagram, dentro de sus labores.

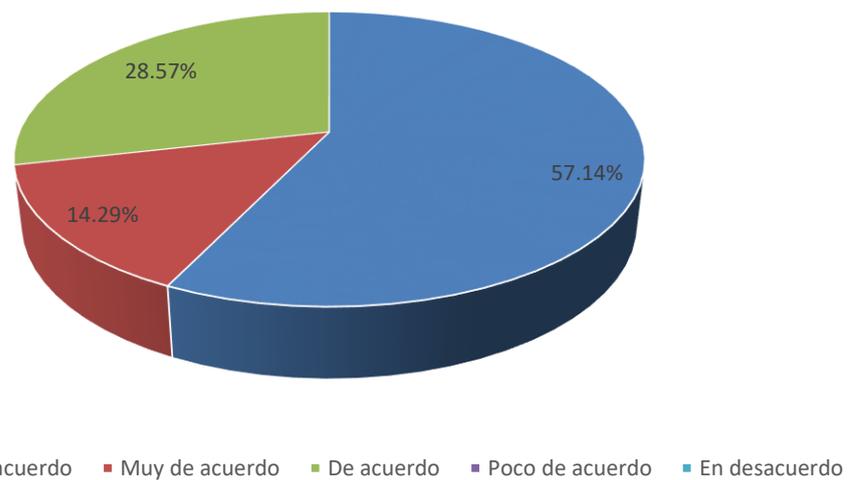
**Tabla 28:** Uso de las redes sociales para las labores

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	76	57,14%
Muy de acuerdo	19	14,29%
De acuerdo	38	28,57%
Poco de acuerdo		
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 24:** Uso de las redes sociales para las labores



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 57,14% están totalmente de acuerdo con que utilizan las redes sociales dentro de sus labores, mientras que el 28,57% están de acuerdo y el 14,29% está muy de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están totalmente de acuerdo con que utilizan las redes sociales de manera adecuada dentro de sus labores en la cooperativa.

**Pregunta 12.** Considera usted que dispone de recursos materiales y equipos informáticos apropiados para sus actividades.

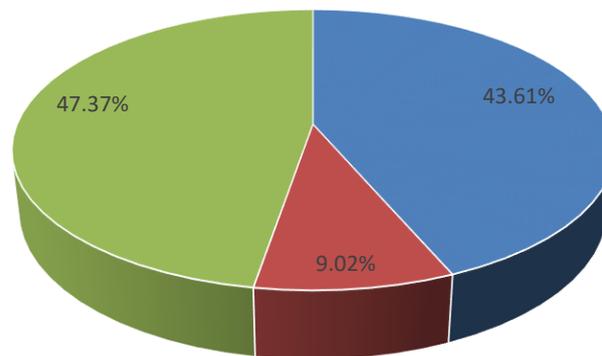
**Tabla 29:** Recursos y equipos informáticos

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	58	43,61%
Muy de acuerdo	12	9,02%
De acuerdo	63	47,37%
Poco de acuerdo		
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 25:** Recursos y equipos informáticos



■ Totalmente de acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ Poco de acuerdo ■ En desacuerdo

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 47,37% están de acuerdo con que disponen de recursos materiales y equipos informáticos apropiados, mientras que el 43,61% están totalmente de acuerdo y el 9,02% está muy de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están de acuerdo con que las cooperativas les brindan los recursos materiales y equipos informáticos adecuados para realizar sus actividades

**Pregunta 13.** Usted conoce los medios de información que se da dentro de la cooperativa mediante: reuniones, correo electrónico, teléfono, comunicación informal, circulares, notas, correo grupos de trabajo, video conferencia.

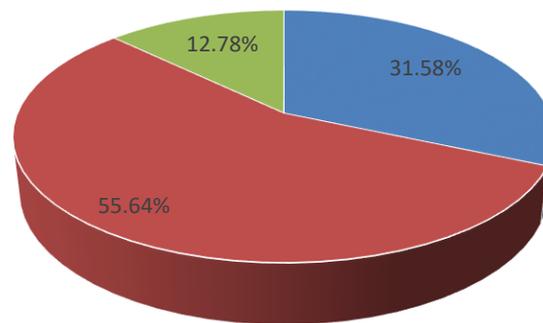
**Tabla 30:** Medios de información

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	42	31,58%
Muy de acuerdo	74	55,64%
De acuerdo	17	12,78%
Poco de acuerdo		
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 26.:** Medios de información



■ Totalmente de acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ Poco de acuerdo ■ En desacuerdo

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 55,64% están muy de acuerdo con que conocen los medios de información de la cooperativa, mientras que el 31,58% están totalmente de acuerdo y el 12,78% está de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están muy de acuerdo con que saben los medios de información que se usan en la cooperativa.

**Pregunta 14.** Recibe información por parte de los jefes para tener una mayor efectividad en sus tareas.

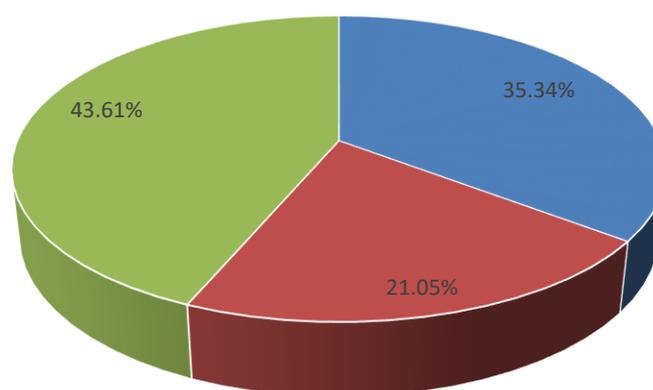
**Tabla 31:** Información efectiva

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	47	35,34%
Muy de acuerdo	28	21,05%
De acuerdo	58	43,61%
Poco de acuerdo		
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 27:** Información efectiva



■ Totalmente de acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ Poco de acuerdo ■ En desacuerdo

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

Acorde a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 43,61% están de acuerdo con que reciben información por parte de su jefe, mientras que el 35,34% está totalmente de acuerdo y el 21,05% está muy de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están de acuerdo con que la información que se les da por parte de su jefe es efectiva para realizar sus tareas.

**Pregunta 15.** Considera que la remuneración que recibe es acorde a su desempeño laboral.

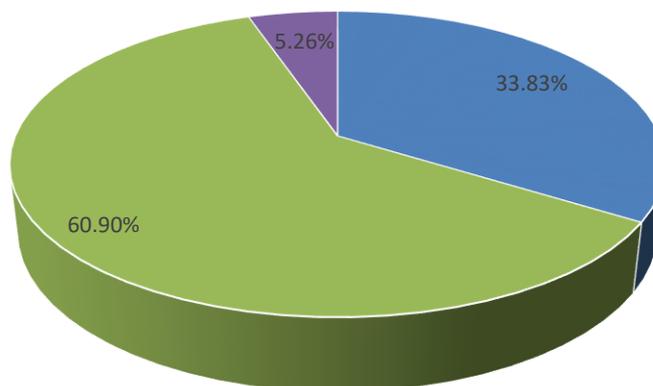
**Tabla 32:** Remuneración equitativa

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	45	33,83%
Muy de acuerdo		
De acuerdo	81	60,90%
Poco de acuerdo	7	5,26%
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 28:** Remuneración equitativa



■ Totalmente de acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ Poco de acuerdo ■ En desacuerdo

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### **Análisis e interpretación**

Acorde a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 60,90% están de acuerdo con que están la remuneración que reciben es acorde a su desempeño laboral, mientras que el 33,83% está totalmente de acuerdo y el 5,26% está poco de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están de acuerdo con que su remuneración es equitativa con su desempeño realizado.

**Pregunta 16.** ¿Recibe incentivos por el buen cumplimiento laboral y objetivos trazados?

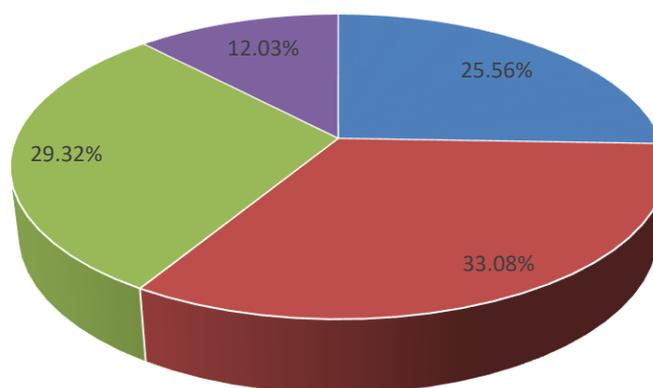
**Tabla 33:** Incentivos laborales

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	34	25,56%
Muy de acuerdo	44	33,08%
De acuerdo	39	29,32%
Poco de acuerdo	16	12,03%
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 29:** Incentivos laborales



■ Totalmente de acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ Poco de acuerdo ■ En desacuerdo

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

Acorde a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 33,08% están muy de acuerdo con que reciben incentivos por el buen cumplimiento laboral y objetivos trazados, mientras que el 29,32% está de acuerdo, un 25,56% está totalmente de acuerdo y el 12,03% está poco de acuerdo. Una parte de los encuestados no están conforme con los incentivos laborales por parte de las cooperativas.

**Pregunta 17.** Considera usted que las capacitaciones recibidas por su institución fueron útiles para su desempeño.

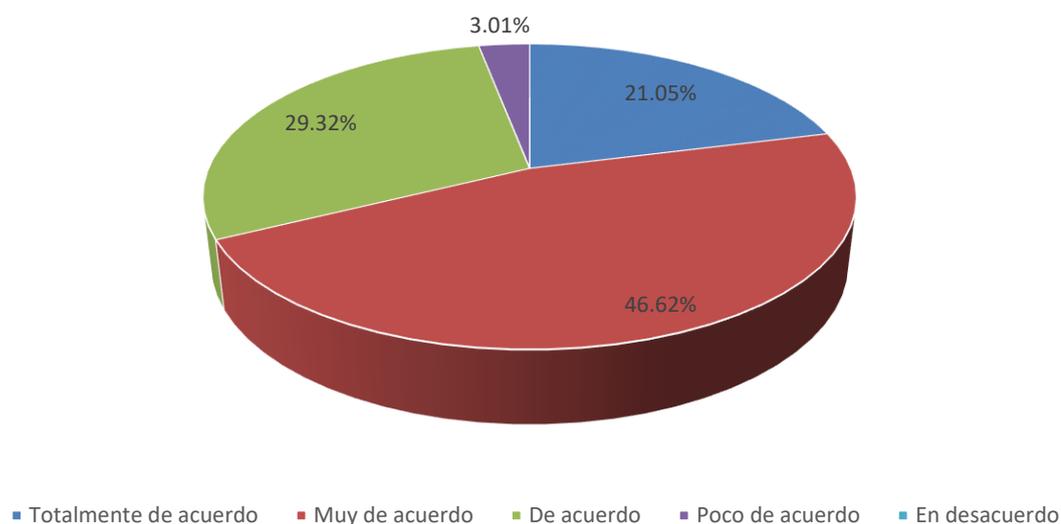
**Tabla 34:** Capacitaciones

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	28	21,05%
Muy de acuerdo	62	46,62%
De acuerdo	39	29,32%
Poco de acuerdo	4	3,01%
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 30:** Capacitaciones



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

Acorde a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 46,62% están muy de acuerdo con que las capacitaciones recibidas son útiles para su desempeño, mientras que el 29,32% está de acuerdo, un 21,05% está totalmente de acuerdo y el 3,01% está poco de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están muy de acuerdo con que las capacitaciones de las cooperativas son útiles.

**Pregunta 18.** Usted realiza sus funciones en un clima armonioso y de cordialidad.

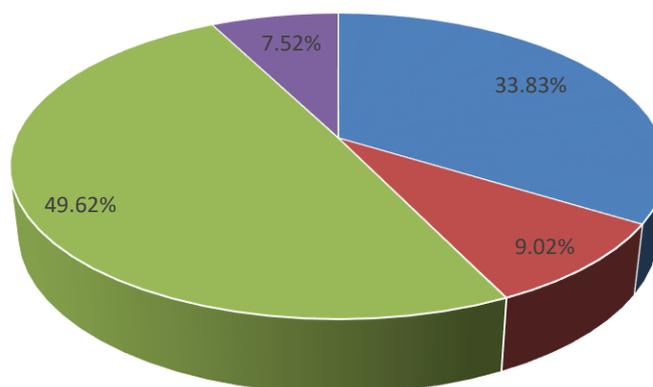
**Tabla 35:** Clima laboral

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	45	33,83%
Muy de acuerdo	12	9,02%
De acuerdo	66	49,62%
Poco de acuerdo	10	7,52%
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 31:** Clima laboral



■ Totalmente de acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ Poco de acuerdo ■ En desacuerdo

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 49,62% están de acuerdo con que pueden realizar sus funciones en un clima armonioso y de cordialidad, mientras que el 33,83% están totalmente de acuerdo, un 9,02% está muy de acuerdo y el 7,52% está poco de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están de acuerdo con que existe un clima laboral adecuado en su cooperativa.

**Pregunta 19.** El trabajo que realiza le permite el desarrollo personal y profesional.

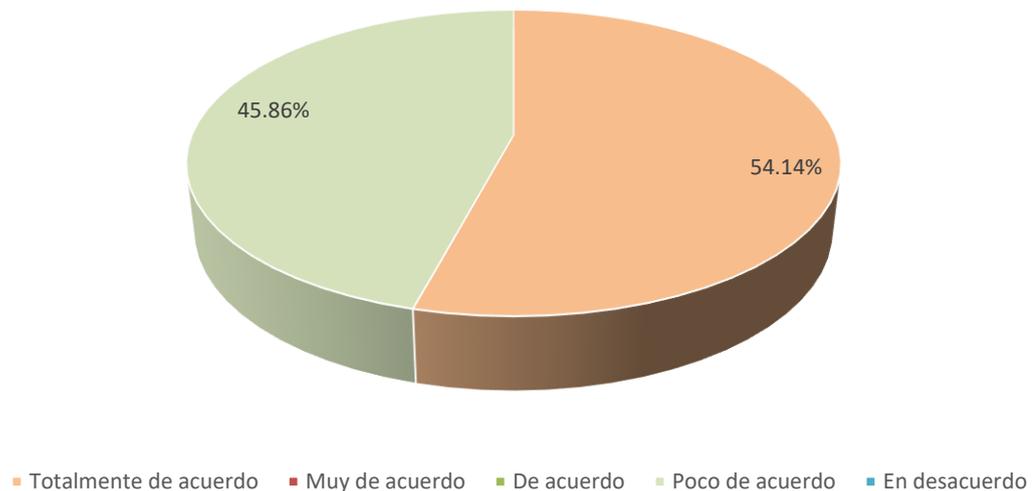
**Tabla 36:** Desarrollo personal y profesional

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	72	54,14%
Muy de acuerdo		
De acuerdo		
Poco de acuerdo	61	45,86%
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 32:** Desarrollo personal y profesional



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 54,14% están totalmente de acuerdo con que su trabajo le permite el desarrollo personal y profesional y el 45,86% está poco de acuerdo. Una gran parte de los colaboradores no sienten que el trabajo que realizan les ayude a tener un desarrollo personal y profesional adecuado.

**Pregunta 20.** En cuanto al clima laboral, ¿qué tan favorable lo considera para la comunicación interna?

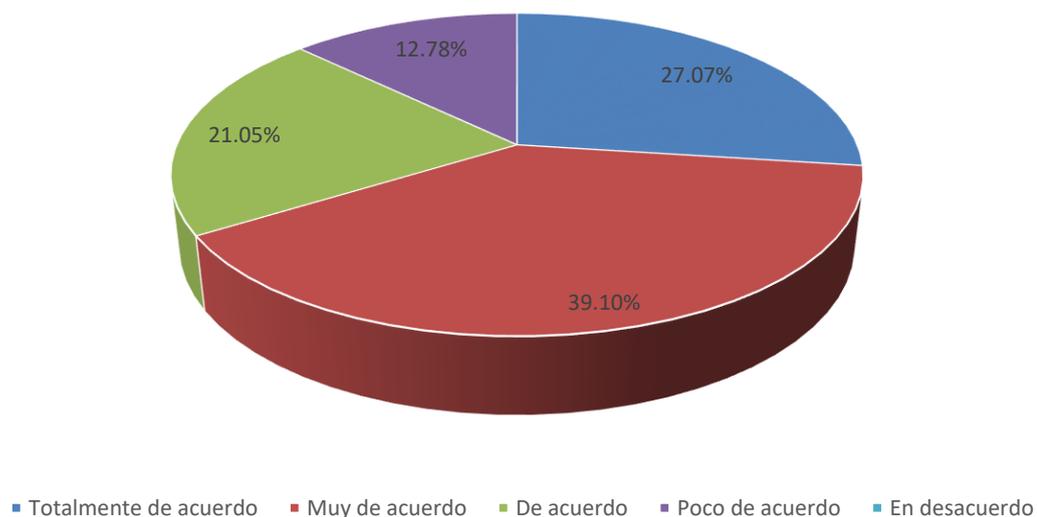
**Tabla 37:** Clima laboral y su relación con la comunicación interna

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	36	27,07%
Muy de acuerdo	52	39,10%
De acuerdo	28	21,05%
Poco de acuerdo	17	12,78%
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

**Figura 33:** Clima laboral y su relación con la comunicación interna



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de las COAC del cantón La Maná

**Elaborado por:** Los autores

### Análisis e interpretación

Acorde a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores de las cooperativas se refleja que el 39,10% están muy de acuerdo con que el clima laboral favorece a la comunicación interna de la cooperativa, mientras que el 27,07% está totalmente de acuerdo, un 21,05% está de acuerdo y el 12,78% está poco de acuerdo. La mayoría de los colaboradores están muy de acuerdo con que hay una buena relación entre el clima laboral y la comunicación interna.

## **12. PROPUESTA**

### **DATOS INFORMATIVOS**

#### **TÍTULO DE LA PROPUESTA**

Plan de acción sobre el liderazgo participativo para mejorar el clima laboral.

#### **EMPRESA:**

Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná

#### **PROVINCIA:**

Cotopaxi

#### **CANTÓN:**

La Maná

### **EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE**

#### **INVESTIGADORES:**

Garcia Medina Steven Joel

Tovar Sampedro Karen Elizabeth

#### **TUTOR:**

Lic. Mg. Sc. Enry Gutember Medina López

## **ANTECEDENTE**

En el cantón la Maná actualmente las cooperativas han tenido un gran crecimiento, por lo que las mismas buscan mejorar su calidad de servicios, de igual manera se han venido enfocando en desarrollar el liderazgo participativo. En las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná, actualmente no se tiene un claro enfoque de lo que es el liderazgo participativo, ya que los empleados no se sienten relacionados en el desarrollo de los objetivos de la misma.

Por lo tanto, la presente propuesta está enfocada en diseñar políticas enfocadas al desarrollo de un liderazgo participativo adecuado dentro de las cooperativas, y de esa forma para el mejoramiento del clima laboral de los trabajadores ya que es importante involucrar a los jefes y colaboradores de las cooperativas para de esa forma cumplir los objetivos y buscar el desarrollo de la misma.

## **JUSTIFICACIÓN**

Las cooperativas han reflejado un insuficiente del liderazgo participativo, lo cual ha venido afectando al desempeño y las relaciones laborales por lo que este plan le va ayudar a la cooperativa a ejercer un modelo de liderazgo participativo, lo que fomentara el desarrollo del trabajo de sus colaboradores y la mejora del clima laboral.

## **OBJETIVOS DEL PLAN**

### **OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un plan de acción sobre el liderazgo participativo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná, que mejore el clima y desempeño laboral de los colaboradores.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Generar políticas que fomenten el liderazgo participativo dentro las cooperativas.
- Realizar un plan de capacitación que mejore el desempeño y las relaciones laborales en las cooperativas.
- Establecer normas de incentivos para motivar a los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.

## **ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná ofrecieron todos los recursos necesarios para llevar a cabo la propuesta sin problemas, ofrecieron información esencial y precisa, con la ayuda de los colaboradores y jefes de agencia se pudo generar políticas adecuadas que mejoren el clima y desempeño laboral de los colaboradores, que den cambios positivos y garantizar la sustentabilidad de las cooperativas para aumentar su competitividad y mejorar su situación actual.

## **SOCIO-CULTURAL**

Como fuente de trabajo y desarrollo del cantón, la cooperativa brinda y tiene un apoyo y facilidad de trabajo al asociarse con otras empresas y asociaciones, esto resulta facilitar el desarrollo y la implementación del plan.

## **TECNOLÓGICA**

En las cooperativas se utilizan técnicas de calidad, como implementar nuevos sistemas de desarrollo de actividades, así como equipos de oficina actuales y modernos.

## **ECONÓMICO-FINANCIERO**

El plan propuesto logrará tener mejores resultados en las actividades económicas ya que los colaboradores se involucrarán más activamente en las actividades de la cooperativa de la misma manera se sentirán motivados, por lo que mejorarán el desempeño, el programa es realizable por las empresas.

## **LEGAL**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná cumplen con todos los requisitos legales de funcionamiento lo que nos permitiría aplicar el presente plan.

## **METODOLOGÍA**

En las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná, se prevé implementar un método de participación general para todos los niveles, desde los colaboradores hasta la alta gerencia, a través de las siguientes políticas:

### **Políticas Institucionales que generen el liderazgo participativo**

- Reuniones generales cada cuatro meses
- Reuniones departamentales mensuales.
- Toma de decisiones democráticas entre todos los miembros de la cooperativa.
- Establecer un método para comunicar sobre las decisiones de los directivos a los colaboradores y realizar un feedback de sus opiniones y recomendaciones.
- Fomentar una cultura de motivación y participación activa entre de los miembros de la cooperativa.
- Mejorar los programas de capacitación

### **Programa de Capacitaciones para las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná**

Las capacitaciones se darán en el salón de reuniones de las respectivas cooperativas o en un lugar que cada cooperativa que decida realizar este método considere más adecuado, el consultor encargada de dar cada una de las mismas se elegirá por parte de la junta directiva a través de una selección y evaluación. Estas capacitaciones serán dadas a todo el personal de cada cooperativa.

**Tabla 38:** Plan de capacitación liderazgo participativo

Necesidad	Tema	Contenido	Objetivos	Área	N# de participantes	Costo	Tiempo de duración	Fecha
La necesidad de proporcionar a los colaboradores la capacidad de dar sus opiniones y poder contribuir en la toma de decisiones.	Liderazgo Participativo	Liderazgo participativo.	Fortalecer el rol de líder participativo para mejorar las relaciones laborales y el cumplimiento de los objetivos.	Dpto. Gerencia	Nº # asistentes conforme cada IF	300	72 Horas	
		Fomento de la participación, mediante el liderazgo participativo.	Adquirir conocimientos de como un líder puede involucrar de forma exitosa a los empleados.	Dpto. Contabilidad				Dpto. de Cobranzas
		Implementar la gestión participativa en su organización.	Entender la importancia de la gestión participativa y como puede ayudar a desarrollar un liderazgo participativo en una organización.	Dpto. de RR.HH.				
				Secretaría				
				Atención al cliente				
				Dpto. Judicial				
				Cajeros				

Elaborado por: Los autores

**Tabla 39:** Plan de capacitación trabajo en equipo

Necesidad	Tema	Contenido	Objetivos	Área	N# de participantes	Costo	Tiempo de duración	Fecha
La necesidad de realizar la sobre el trabajo en equipo debido que se visualiza lo insuficiente.	Trabajo en Equipo	Definición de trabajo en equipo.	Entender la diferencia entre equipo y grupo.	Dpto. Gerencia	Nª # asistentes conforme cada IF	300	72 Horas	
		Diferencia entre trabajo en equipo y trabajo en grupo.	Comprender las cualidades fundamentales para un trabajo en equipo eficiente.	Dpto. Contabilidad Dpto. de Cobranzas Dpto. de Sistemas				
		Ventajas y Desventajas del trabajo en equipo.	Conocer como planificar y organizar el trabajo en equipo.	Dpto. de Vivienda Dpto. de Prestamos Dpto. de RR.HH.				
		La comunicación como base del trabajo en equipo.	Identificar los problemas más habituales de un equipo y como resolverlos.	Secretaría Atención al cliente				
		El conflicto en los trabajos en equipo.		Dpto. Judicial				
		Cajeros						
		Elaborado por:	Los autores					

**Tabla 40:** Plan de capacitación relaciones laborales y calidad de servicio

Necesidad	Tema	Contenido	Objetivos	Área	N# de participantes	Costo	Tiempo de duración	Fecha
La necesidad de realizar la capacitación para mejorar las relaciones interpersonales orientadas a los jefes y colaboradores	Relaciones laborales y calidad de servicio	<p>Conocimiento intrapersonal.</p> <p>Conciencia es el conocimiento de sí mismo y de su capacidad para actuar sobre su entorno.</p> <p>El asertividad en la comunicación.</p> <p>Modelos tradicionales de la comunicación</p>	<p>Despertar el espíritu humano, para comprender a las personas con las que se relaciona a comunicarse e interactuar satisfactoriamente.</p> <p>Manejar conceptos y opiniones para brindar una buena calidad de servicio.</p> <p>Reflexionar sobre la importancia de dar una calidad de servicio.</p> <p>Realizar prácticas para mejorar la calidad en el servicio a la atención al cliente.</p>	<p>Dpto. Gerencia Dpto. Contabilidad Dpto. de Cobranzas Dpto. de Sistemas. Dpto. de Vivienda Dpto. de Prestamos Dpto. de RR.HH. Secretaría Cajeros</p>	Nº # asistentes conforme cada IF	300	72 Horas	

**Elaborado por:** Los autores

**Tabla 41:** Plan de Capacitación comunicación efectiva

Necesidad	Tema	Contenido	Objetivos	Área	N# de participantes	Costo	Tiempo de duración	Fecha
La necesidad de comunicar se de manera eficaz para impulsar la productividad y mejorar las relaciones personales.	Comunicación efectiva	La comunicación hoy: modelo comunicacional actual.  Inteligencia emocional: factor clave en el proceso comunicacional.  Aprender a comunicarse de manera efectiva.  Comunicación interpersonal.	Obtener las herramientas para comunicarse de manera efectiva.	Dpto. Gerencia	N <sup>a</sup> # asistentes conforme cada IF	300	72 Horas	
				Dpto. Contabilidad				
				Dpto. de Cobranzas				
			Alcanzar las metas propuestas a través de prácticas adecuadas de diálogo.	Dpto. de Sistemas.				
				Dpto. de Vivienda				
				Dpto. de Prestamos				
		Mejorar las habilidades comunicativas de acuerdo a su estilo personal, para sentir y demostrar confianza y credibilidad.	Dpto. de RR.HH.					
			Secretaría					
			Atención al cliente					
			Dpto. Judicial					
		Mejorar las relaciones interpersonales.	Cajeros					

**Elaborado por:** Los autores

## **PROGRAMA DE INCENTIVOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA., DEL CANTÓN LA MANÁ**

En las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná se implementará un programa de incentivos, monetarios y no monetarios los mismos que llevarán a cumplir los siguientes objetivos.

### **OBJETIVOS:**

- Generar que el trabajador se empodere de los objetivos, misión, visión de las cooperativas.
- Reconocer la excelencia y elevar la moral de los colaboradores.
- Levantar el ánimo en sus trabajadores, y de esa forma incrementar la productividad.

### **A NIVEL DE COOPERATIVA**

**Tabla 42:** Programa de incentivos a nivel general

<b>A nivel de la cooperativa</b>	<b>Normas</b>	<b>Incentivos</b>
Al empleado del mes	1.- Desarrollo de hábitos positivos 2.- Trabajo en Equipo 3.- Compañerismo 4.- Puntualidad 5.- Cumplimiento de Tareas 6.- Actitud y Comportamiento 7.- Productividad 8.- Comunicación	1.- Reconocimientos de sus logros 2.- Beneficios de salud y bienestar 3.- Asistencia a eventos y talleres 4.- Bonos 5.- Incentivos económicos 6.- Se envía al correo electrónico felicitando por el cumplimiento.

Otros beneficios para la incentivación que participen todos los empleados es: estimular la práctica deportiva, actividades y eventos corporativos, organización de viajes, bonos.

**Elaborado por:** Los autores

## A NIVEL DE DEPARTAMENTOS

**Tabla 43:** Programa de incentivos por departamentos

<b>Departamento</b>	<b>Parámetros</b>	<b>Incentivo</b>
Gerencia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por gestionar a los colaboradores de manera eficiente.</li> <li>2. Por fomentar la participación de los colaboradores.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibirá un reconocimiento por su gran labor liderando.</li> <li>2. Obtendrá un bono adicional de 75 a 150 dólares si supera las metas establecidas mensualmente con la participación activa de los colaboradores.</li> </ol>
Cobranzas y capacitaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por su buen desempeño y manejo de los recursos en su departamento.</li> <li>2. Por mejorar las condiciones laborales.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tendrá un bono adicional en su sueldo dependiendo de sus resultados.</li> <li>2. Recibirán mejores recursos materiales para facilitar su trabajo.</li> </ol>
Atención al cliente	Por cada 25 cuentas nuevas adicional al límite establecido.	Recibirá un bono de 10 dólares adicionales en su mensual.
Cajero/as	Por su buena atención al cliente.	Por su desempeño los cajeros de la cooperativa recibirán cupones de descuento para ciertas empresas vinculadas a la cooperativa.

**Elaborado por:** Los autores

## PLAN DE ACCIÓN

Tabla 44: Plan de Acción

Objetivo	Estrategia	Plan de acción	Responsable	Costo y tiempo
Generar políticas que fomenten el liderazgo participativo dentro de la cooperativa	Políticas institucionales	Reuniones generales cada cuatro meses Reuniones departamentales mensuales. Toma de decisiones democráticas entre todos los miembros de la cooperativa. Establecer un método para comunicar sobre las decisiones de los directivos a los colaboradores y realizar un feedback de sus opiniones y recomendaciones Fomentar una cultura de motivación y participación activa entre de los miembros de la cooperativa. Mejorar los programas de capacitación.	Junta directiva	\$120 1 mes
Establecer políticas de incentivos y seguimiento de los mismos para los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná	Programa de capacitaciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná	Liderazgo participativo Trabajo en equipo Relaciones laborales y calidad de servicio Comunicación efectiva	Gerencia Dpto. de RR.HH.	\$1500 1 año
Establecer políticas de incentivos y seguimiento de los mismos para los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná	Programa de incentivos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.	Generar que el trabajador se empodere de los objetivos, misión, visión de la cooperativa. Reconocer la excelencia y elevar la moral de los colaboradores. Levantar el ánimo en sus trabajadores, y de esa forma incrementar la productividad.	Junta directiva Gerencia Dpto. de RR.HH.	\$150 1 mes

Elaborado por: Los autores

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

El impacto que tuvo la investigación sobre el estudio del liderazgo participativo y la comunicación interna de los colaboradores en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná, son las siguientes:

#### **13.1. Impacto Técnico**

El presente proyecto de investigación tuvo un impacto técnico debido a que en el desarrollo del mismo se utilizaron diferentes técnicas para realizar la investigación con el fin de determinar la factibilidad del trabajo investigativo, unas de las técnicas utilizados fueron: la investigación de campo que permitió conocer el número de cooperativas y de colaboradores que laboran en dichas instituciones, se realizaron encuestas en base a los cuestionarios, validados a los jefes de agencia o gerentes y a sus colaboradores lo que nos permitió saber el estado actual en el que se encuentran las variables de la investigación liderazgo participativo y comunicación interna dentro de las respectivas cooperativas y ver la relación e impacto que tienen ambas variables en el clima y desempeño laboral.

En base a esto el impacto del proyecto de investigación es positivo ya que busca el mejoramiento de las funciones de las cooperativas, la metodología de trabajo y la imagen empresarial aumentando el desempeño de los colaboradores y sus relaciones entre compañeros.

#### **13.2. Impacto Social**

El impacto social que tuvo el proyecto de investigación es positivo debido a que se podrá mejorar las funciones de las cooperativas, la metodología de trabajo y la imagen empresarial aumentando la satisfacción y motivación del personal por lo tanto se incrementara el desempeño laboral, los beneficios empresariales, la comunicación que se tiene y las relaciones entre los colaboradores y jefes de las cooperativas mejorando el clima laboral de toda la cooperativa, esto influirá en el crecimiento empresarial, la formación y desarrollo personal de cada persona dentro de la cooperativa, además ayudara a la satisfacción de los socios porque tendrán una mejor calidad de servicio ofrecido.

En base a lo propuesto se pudo tener un mejoramiento en la calidad de vida de los colaboradores y

de los jefes de agencia de cada Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.

### **13.3. Impacto Económico**

Mediante la investigación realizada se determina que tuvo un impacto económico ya que si las personas dentro de las cooperativas sienten más satisfacción y motivación al momento de realizar su trabajo este será hecho con mayor eficiencia, esto beneficiara a la cooperativa porque aumentarán su nivel productivo y sus beneficios económicos, podrán tener una mejor competitividad y posicionamiento en el mercado, con el crecimiento de las cooperativas en el futuro se podrá ofrecer empleo a las personas que habitan en el cantón La Maná.

## **14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **14.1. Conclusiones**

Una vez realizada la investigación sobre el tema: “Estudio del liderazgo participativo y la comunicación interna de los colaboradores en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.” Se determinó lo siguiente:

- Tantos jefes de agencia o gerentes como colaboradores no se lleva a cabo un adecuado liderazgo participativo, y no se encuentran en capacidad de desempeñar sus actividades y a la vez tratan de involucrarse para mejorar los procesos laborales y así aportar dentro de las cooperativas del cantón la Maná, deben tener en cuenta las herramientas como es la: comunicación interna, alta mayor motivación, la implicación y el compromiso de trabajo en equipo, para así cumplir con los objetivos propuestos para alcanzar resultados positivos.
- Existen muchos medios de comunicación interna y canales, ya sean escritos, orales o tecnológicos puede ser una gran herramienta de implementación y los más utilizados tenemos dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná, puede ser mediante: reuniones, blog interno, redes sociales corporativas, teléfono, comunicación informal, circulares, notas, correo grupos de trabajo, video conferencia etc.
- Se dio a conocer un plan de acción sobre el liderazgo participativo que se presentó en el proyecto de investigación, es muy útil para fomentar el mejoramiento del clima laboral y el desempeño de las actividades de los colaboradores dentro de las Cooperativas de Ahorro y

Crédito Ltda., del cantón La Maná así tendrá una sustentabilidad en la institución financiera para mejorar la competitividad y la posición en el mercado.

#### **14.2. Recomendaciones**

- En las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná deberían dar a conocer más información como se lleva a cabo el liderazgo participativo dentro de la institución para que beneficie a todos que deben establecer procedimientos y actualización permanente para que ponga en práctica a fomentar el trabajo en equipo y el compromiso de realizar eficiente sus labores, para el mejoramiento de la participación de todos los colaboradores y jefes o gerentes de la cooperativa que haya una buena relación entre sí, y de esa manera cumplir los objetivos departamentales y globales de la institución financiera.
- Debe tomar en cuenta los medios de comunicación ya sean canales, escritos, orales o tecnológicos, el propósito principal es precisamente, comunicar con objetividad, pero según su tipo de ideología pueden especializarse en: informar, educar, transmitir, entretener, formar opinión, enseñar, controlar, hoy en día ha evolucionado ya que son accesibles de comunicarse como interno y externo de la institución.
- Fomentar los planes de acción como el liderazgo participativo, trabajo en equipo, la motivación, comunicación efectiva, las relaciones laborales y calidad de servicio, a realizar como capacitaciones a desarrollar dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná, puesto que el ambiente en el que se encuentra la cooperativa cambia constantemente, y hay una necesidad continua de aprender nuevas habilidades y técnicas para que las instituciones aprendan a adquirir información, talentos o estimular cambios de comportamiento y actitudes en los participantes adaptarse ellas mismas a un mercado orientado al ambiente.

## 15. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN

Para el proceso investigativo, fue necesario la adquisición de algunos activos y la generación de varios gastos, los mismos que se detallan a continuación:

**Tabla 45:** Presupuesto para la ejecución de la investigación

Actividades	Cantidad	Valor unitario	Valor total
	N#	\$	\$
<b>Recursos humanos</b>			
Investigadores	2	\$ 300,00	\$ 600,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 600,00</b>
<b>Recursos materiales</b>			
Lapiceros	5	\$ 0,45	\$ 2,00
Cuaderno	2	\$ 1,00	\$ 2,00
Impresiones	800	\$ 0,15	\$ 120,00
Anillados	10	\$ 5,00	\$ 50,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 174,00</b>
<b>Recursos varios</b>			
Gastos transporte	40	\$ 1,25	\$ 50,00
Alimentación	40	\$ 3,50	\$ 140,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 190,00</b>
<b>Recursos tecnológicos</b>			
Internet (horas)	60	\$ 23	\$ 46,00
Pendrive	1	\$ 15,00	\$ 15,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 61,00</b>
Costo del proyecto de investigación			\$ 1.025,00
Imprevistos			\$ 50,00
<b>Total</b>			<b>\$ 1.075,00</b>

Elaborado por: Los autores

## 16. BIBLIOGRAFÍA

- Alan, D., & Cortez, L. (2017). *Proceso y fundamentación de la investigación*. UTMACH: Machala.
- Albán, V. (06 de Junio de 2017). *3 formas de comunicación interna en la empresa*. Obtenido de <http://consultorapgr.com.ar/notas/3-formas-de-comunicacion-interna-en-la-empresa>
- Alvarez, V. (2017). Investigación Bibliográfica. GACH.
- Ancín, I., & Espinosa, J. (2017). *La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral*. Rev. *PODIUM*, 65-77.
- Arcos, R. (2021). *Diseño de la investigación*. México: Turner.
- Arias, G. (2019). Estudio Poblacional. México: [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org).
- Belategi, O., Gago, M., & Egaña, T. (2018). *La comunicación interna en las cooperativas: la percepción de las personas trabajadoras sobre la escucha y la información*. Rev. *Revesco*, 1-24.
- Bizneo. (S/F). *11 consejos para mejorar el clima laboral de tu oficina*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/clima-laboral/>
- Buele, I. (2020). *Comunicación Interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista y su incidencia en la Imagen Corporativa en la sede Machala I 2020*. Obtenidode Repositorio UG: [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/52961/1/Comunicaci% c3% b3n% 20interna% 20en% 20la% 20Cooperativa% 20de% 20Ahorro% 20y% 20Cr% a9dito% 20Juventud% 20Ecuatoriana% 20Progresista% 20y% 20su% 20incidencia% 20en% 20la% 20Imagen% 20Corporativa% 20en% 20la% 20Sede% 20Machala% 20I% 202020.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/52961/1/Comunicaci%c3%b3n%20interna%20en%20la%20Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Cr%a9dito%20Juventud%20Ecuatoriana%20Progresista%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20Imagen%20Corporativa%20en%20la%20Sede%20Machala%20I%202020.pdf)
- Buenos Negocios. (2017). *3 formas de comunicación interna en la empresa*. Obtenido de <http://consultorapgr.com.ar/notas/3-formas-de-comunicacion-interna-en-la-empresa>
- Caballero, M. (2018). El camino del éxito dela encuesta y entrevista. Bogotá: doi.org.
- Cardozo, L. (09 de Abril de 2021). *Comunicación interna: la importancia en tu empresa*. Obtenidode <https://www.zenvia.com/es/blog/comunicacion-interna/>
- Castro, V. (2020). *Investigación de Campo*. México: Impedimenta.
- Cayambe, P. (2021). *Muestra*. Ecuador: Herder.
- Coll, F. (12 de Mayo de 2020). *Clima laboral*. Obtenido de

- <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>
- COOP. (2020). *Mapeo cooperativo: datos estadísticos*. Obtenido de <https://www.coops4dev.coop/sites/default/files/2020-09/Informe%20de%20Mapeo%20Cooperativo%20Ecuador.pdf>
- COSEDE. (2021). *El seguro de depósitos y su rol en un creciente sector cooperativo*. Obtenido de [https://consulta.cosedec.gob.ec:8081/revista/cargar\\_revistas/REVISTA%20EXTERNA%20COSEDE%20No.%202020.pdf](https://consulta.cosedec.gob.ec:8081/revista/cargar_revistas/REVISTA%20EXTERNA%20COSEDE%20No.%202020.pdf)
- Da Ross, G. (2007). *El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405710.pdf>
- Díaz, X. (12 de Noviembre de 2020). *La comunicación interna y liderazgo*. Obtenido de <https://criteriosdigital.com/empresa/xaulestia/liderazgo-empresa-sostenibilidad-comunicación/>
- EAE Business School. (2022). *Liderazgo participativo: qué es y características principales*. Obtenido de <https://retos-directivos-eae-es/caracteristicas-principales-del-liderazgo-participativo/>
- El Boletín. (2016). *La importancia del liderazgo en el mundo de la empresa*. Obtenido de <https://www.elboletin.com/economia-133362-importancia-liderazgo-mundo-empresa-html/>
- Economipedia. (12 de Noviembre de 2019). *Cooperativa de crédito*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cooperativa-de-credito.html>
- Equipo Editorial Etecé. (05 de Agosto de 2021). *Comunicación interna*. Obtenido de <https://concepto.de/comunicacion-interna/>
- Galarza, S. (Agosto de 2019). *Liderazgo y desempeño en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas. Un acercamiento desde las contribuciones teóricas clásicas y contemporáneas*. Obtenido de UNLP: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/79854/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/79854/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Galarza, S., Carrillo, A., & Carrillo, L. (2019). *Estilos de liderazgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito ecuatorianas: modelo lineal de equilibrio en resultados*. *Rev. Eca Sinergia*, 19-31.
- García, I. (29 de Diciembre de 2017). *Definición de comunicación interna*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/comunicacion-interna>

- González, O. (2021). *Liderazgo participativo: lo que debes saber para aplicarlo exitosamente*. Obtenido de <https://www.appvizer.es/revista/colaboracion/herramientas-colaborativas/liderazgo-participativo>
- Hernández, E. (2012). *Método De Mapeo Para Construir Un Marco Teórico*. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Psicolog%C3%ADa/Metodo-De-Mapeo-Para-Construir-Un-Marco-Teórico/170151.html>
- Indeed. (2021). *¿Qué es el liderazgo participativo o democrático en ámbito laboral?* Obtenido de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/liderazgo-participativo>
- Jiménez, G. (2022). *EL liderazgo y su incidencia en la gestión empresarial en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Cacpeco Ltda.* Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35390/1/Jim%c3%a9nez%20Gustavo.pdf>
- Jiménez, M. (2020). *Diccionario-Glosario de Metodología de la investigación*. México: Edmud.
- Maldonado, H. (23 de Mayo de 2019). *Desempeño laboral y carga de trabajo*. Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/metodo-deductivo/>
- Mocha, R. (2020). *Investigación Correlacional*. México: Sportula.
- Moncayo, C. (2016). *Características principales del liderazgo participativo*. Obtenido de <https://incp.org.co/caracteristicas-principales-del-liderazgo-participativo/>
- My Credit Union. (2021). *Cooperativas de ahorro y crédito*. Obtenido de <https://espanol.mycreditunion.gov/about-credit-unions>
- Orellana, P. (06 de Junio de 2019). *Liderazgo participativo*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo-participativo.html>
- Ortíz, H. (2019). *Nivel descriptivo*. Colombia: Lerner y TF.
- Palta, G. (2016). *Metodología de la investigación*. Madrid: Booktrailer.
- Peiró, R. (08 de Junio de 2021). *Comunicación interna*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-interna.html>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2021). *Definición de cuestionario*. Obtenido de <https://definicion.de/cuestionario/>

- Postposmo. (2021). *Liderazgo participativo ¡Ventajas y desventajas!* Obtenido de <https://www.postposmo.com/liderazgo-participativo/>
- Quiroga, E. (2021). *Liderazgo Participativo: ¿Qué es y cómo puede influir en tu equipo de trabajo?* Obtenido de <https://zarpar.io/blog/articulos/liderazgo-participativo-que-es-y-como-puede-influir-en-tu-equipo-de-trabajo/#:~:text=El%20%C3%ADder%20participativo%20gu%C3%ADa%20al,para%20agilizar%20decisiones%20o%20resultados.>
- Rodríguez. (2012). *El liderazgo participativo basado en estrategias de comunicación dentro de la cultura organizacional.* Obtenido de Repository UNIMILITAR: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/9184/RodriguezEdgarGerman2012.pdf;jsessionid=7FC9900D8A593257EFC9F67837598844?sequence=2>
- Rodríguez, L. (2020). *Instrumentos de una investigación.* México: SM.
- Rodríguez, P. (06 de Diciembre de 2019). *Importancia de la comunicación interna y externa para tu negocio.* Obtenido de <https://komunikalatam.com/importancia-de-la-comunicacion-interna-y-externa-para-tu-negocio/>
- Rus, E. (2021). *Investigación descriptiva.* Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Salazar, F. (14 de Diciembre de 2018). *El poder de la comunicación interna y el liderazgo positivo.* Obtenido de LinkedIn: <https://www.linkedin.com/pulse/el-poder-de-la-comunicaci%C3%B3n-interna-y-liderazgo-felipe-salazar-flores/>
- Sánchez, S. (2018). *El liderazgo gerencial y su impacto en la motivación del personal de las cooperativas financieras del sector económico popular y solidario.* Obtenido de Cybertesis: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7657/Sanchez\\_ms.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7657/Sanchez_ms.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Tonato, F. (2020). *Análisis de la información.* Madrid: Digital HA.
- UNIR. (20 de Julio de 2021). *¿Qué es el clima laboral u organizacional y cómo fomentarlo?* Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>
- Vargas, E. (Marzo de 2015). *El Liderazgo Participativo y su incidencia en el Desempeño Laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Merced" LTDA.* Obtenido de Repositorio UTA <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/9309/1/222%20o.e.pdf>

## 17. ANEXOS

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

#### DATOS PERSONALES

Nombres: Enry Gutember  
Apellidos: Medina López  
Nacionalidad: Ecuatoriano  
Fecha de nacimiento: 30 de Marzo de 1960  
Lugar de nacimiento: Cotopaxi – La Maná  
Cédula de identidad: 050113451-4  
Estado civil: Casado  
Teléfono: 092448049  
Dirección domiciliaria: Recinto el Moral  
Cantón: La Maná  
Correo electrónico: enry.medi@utc.edu.ec



#### TÍTULOS OBTENIDOS

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL CONESUP	CODIGO DEL REGISTRO CONESUP
TERCER	Licenciado en Ciencias de la Educación, en la especialización Comercio y Administración	18 de septiembre del 2002	1013-02-208640
CUARTO	Diplomad Superior en Práctica Docente Universitaria.	20 del enero del 2003	1014-03-336202
	Magister en Mención Planeamiento y Administración Educativo	03 de abril del 2012	1020-12-744991

#### HISTORIAL PROFESIONAL

- UNIDAD ACADÉMICA EN LA QUE LABORA: Ciencias Humanas
- CARRERA A LA QUE PERTENECE: Licenciatura Administración de empresas,
- ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA: Administración de Empresas
- FECHA DE INGRESO A LA UTC: 5 de octubre del 2005

## Anexo 2. Datos informativos de la investigadora del proyecto

### DATOS PERSONALES

Nombres: Karen Elizabeth  
Apellidos: Tovar Sampedro  
Nacionalidad: Ecuatoriana  
Fecha de nacimiento: 26 de Mayo de 1998  
Lugar de nacimiento: Cotopaxi – La Maná  
Cédula de identidad: 050330176-4  
Estado civil: Soltera  
Teléfono: 0997567923  
Dirección domiciliaria: Gonzalo Albarracín y Manabí  
Cantón: La Maná  
Correo electrónico: karen.tovar1764@utc.edu.ec



### ESTUDIOS REALIZADOS

Instrucción primaria: Escuela Luis Andino Gallegos  
Instrucción secundaria: Unidad Educativa “La Maná”

### TÍTULOS OBTENIDOS

- Auxiliar de enfermería.
- Bachillerato Unificado en Ciencias

### CERTIFICADOS OBTENIDOS

- II Jornadas Administrativas UTC
- V Congreso Internacional de Investigación Científica

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

#### DATOS PERSONALES

Nombres: Steven Joel  
Apellidos: Garcia Medina  
Nacionalidad: Ecuatoriana  
Fecha de nacimiento: 26 de Diciembre de 2000  
Lugar de nacimiento: Cotopaxi – La Maná  
Cédula de identidad: 055054689-9  
Estado civil: Soltero  
Teléfono: 0987223504  
Dirección domiciliaria: Tres Coronas  
Cantón: La Maná  
Correo electrónico: steven.garcia6899@utc.edu.ec



#### ESTUDIOS REALIZADOS

Instrucción primaria: Escuela de Educación Básica “Cesar Dávila Andrade”  
Instrucción secundaria: Unidad Educativa “Rafael Vásquez Gómez”

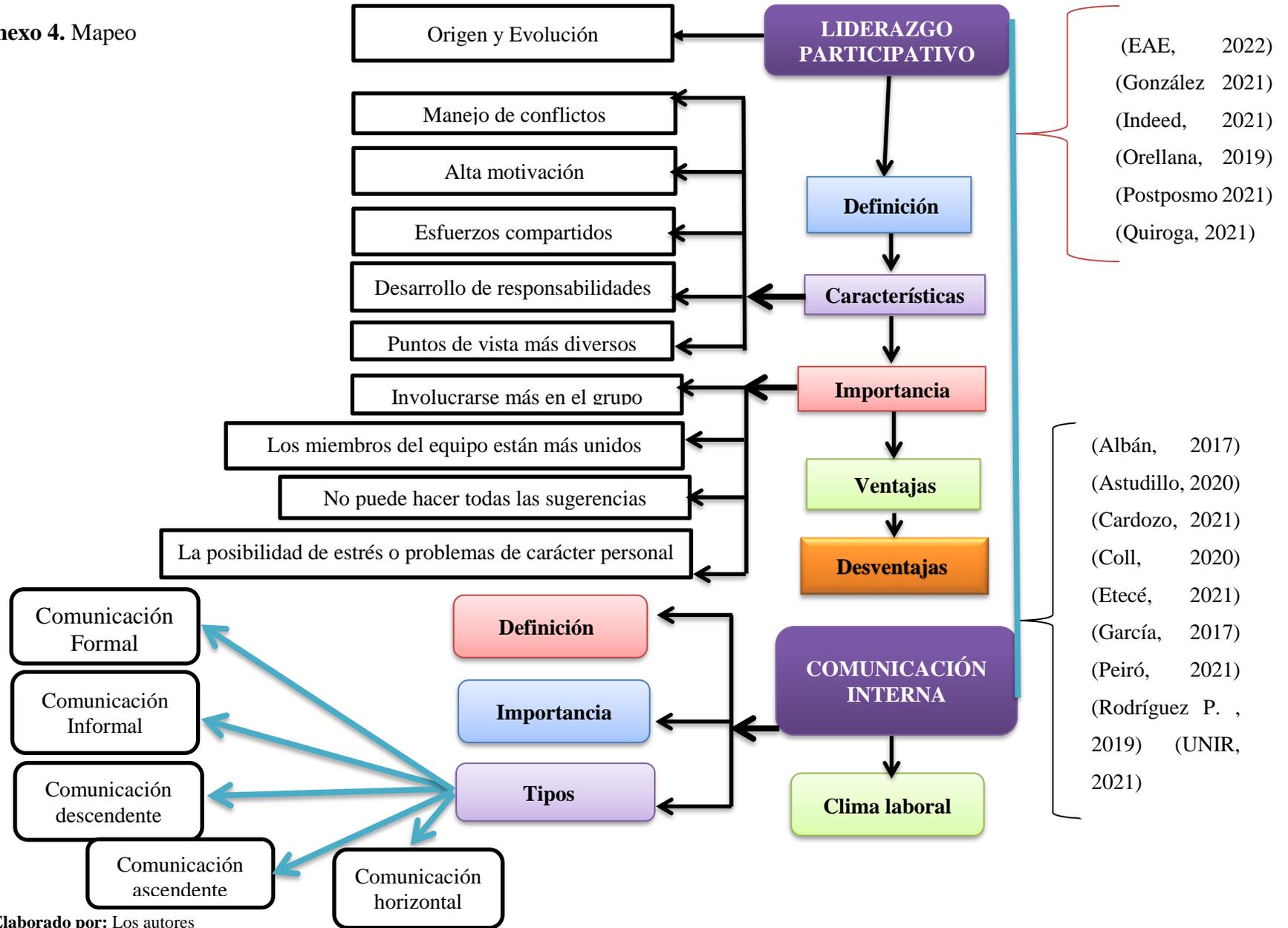
#### TÍTULOS OBTENIDOS

➤ Bachiller en Contabilidad.

#### CERTIFICADOS OBTENIDOS

➤ II Jornadas Administrativas UTC.  
➤ V Congreso Internacional de Investigación Científica.

**Anexo 4. Mapeo**



Elaborado por: Los autores

**Anexo 5.** Encuesta a los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI-EXTENSIÓN “LA MANÁ” FACULTAD  
DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS-CARRERA DE LICENCIATURA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PERIODO ACADÉMICO: ABRIL 2022-AGOSTO 2022**

**CUESTIONARIO PARA ENCUESTA DIRIGIDAS A LOS JEFES DE AGENCIA Y  
COLABORADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA.,  
DEL CANTÓN LA MANÁ**

**TEMA DE INVESTIGACIÓN:** ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA  
COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE  
AHORRO Y CRÉDITO LTDA., DEL CANTÓN LA MANÁ

**Objetivos:** Obtener información sobre la forma en la que se está llevando a cabo el liderazgo participativo para el aumento de la satisfacción entre los colaboradores dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.

Recopilar información sobre los medios de comunicación internos utilizados en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná para el fomento de la participación activa.

**Compromiso:** Nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione. Desde ya expresamos nuestros sinceros agradecimientos por la gentil colaboración.

**INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

**I. DATOS INFORMATIVOS:**

<b>Nombres y Apellidos</b>				
<b>Género</b>	<b>Femenino ( )</b>	<b>Masculino ( )</b>	<b>Otro ( )</b>	
<b>Edad</b>	<b>18-22 años</b>	<b>23-30 años</b>	<b>31-35 años</b>	<b>35 o más años</b>
<b>Área o especialidad que desempeña</b>	<b>Ciencias administrativas</b>	<b>Ciencias contables</b>	<b>Ciencias económicas</b>	<b>Otras (especifique)</b>
<b>Nivel académico</b>	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Tercer nivel</b>	<b>Cuarto nivel</b>

## II. DESARROLLO

<b>VARIABLE: LIDERAZGO PARTICIPATIVO</b>						
<b>No.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>MUY DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>POCO DE ACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>LIDERAZGO</b>						
1	El líder cumple con sus funciones de manera óptima.					
2	El liderazgo que se da en la cooperativa busca el bien común de sus colaboradores y socios.					
3	La forma de liderazgo que maneja la cooperativa ha tenido buenos resultados.					
<b>LIDERAZGO PARTICIPATIVO</b>						
4	Se aplica el liderazgo participativo de manera adecuada.					
5	Se les da el reconocimiento adecuado a los colaboradores.					
6	Se consideran las opiniones o aportes que dan los colaboradores.					
<b>MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN PERSONAL</b>						
7	El líder incentiva o motiva a sus colaboradores para alcanzar los objetivos de la cooperativa.					
8	Se garantiza un ambiente positivo o en condiciones para poder					

	laborar de manera satisfactoria.					
9	Se siente satisfecho con la forma de liderazgo participativo que se tiene.					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
10	El trabajo en equipo fortalece el desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos.					
11	Tiene una buena relación con los colaboradores y superiores.					
12	Cree que evaluar el desempeño laboral ayudaría a mejorar el trabajo en equipo y optimizar mejor los recursos.					
13	Si se da un conflicto, lo resuelven de manera justa tomando en cuenta las opiniones de todo el equipo.					

<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>						
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>						
1	Considera que la comunicación con su equipo de trabajo es buena.					
2	Considera que la comunicación interna influye en la imagen de la cooperativa.					
3	Cuando se debe tomar una decisión importante dentro de la cooperativa toman en cuenta sus opiniones.					

4	La comunicación interna favorece las relaciones con sus compañeros que incentivan el crecimiento y desempeño en la cooperativa.					
5	La información que usted transmite es fluida y eficaz.					
6	Considera usted que su forma de comunicar y transmitir información es valorada.					
7	Cómo valora la efectividad en la comunicación con su jefe.					
8	Con que frecuencia comenta a su superior los resultados obtenidos en las distintas acciones que realiza dentro de la cooperativa.					
9	Está satisfecho con la comunicación interna que se da dentro de la cooperativa.					
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>						
10	Con que frecuencia maneja las redes sociales para dar a conocer información sobre anuncios o publicidad de la cooperativa.					
11	Como utiliza sus redes sociales como Facebook, WhatsApp, Twitter, Instagram, dentro de sus labores.					
12	Considera usted que dispone de recursos materiales y equipos					

	informáticos apropiados para sus actividades.					
13	Usted conoce los medios de información que se da dentro de la cooperativa mediante: reuniones, correo electrónico, teléfono, comunicación informal, circulares, notas, correo grupos de trabajo, video conferencia.					
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>						
14	Recibe información por parte de los jefes para tener una mayor efectividad en sus tareas.					
15	Considera que la remuneración que recibe es acorde a su desempeño laboral.					
16	¿Recibe incentivos por el buen cumplimiento laboral y objetivos trazados?					
17	Considera usted que las capacitaciones recibidas por su institución fueron útiles para su desempeño.					
<b>CLIMA LABORAL</b>						
18	Usted realiza sus funciones en un clima armonioso y de cordialidad.					
19	El trabajo que realiza le permite el desarrollo personal y profesional.					
20	En cuanto al clima laboral, ¿qué tan favorable lo considera para la comunicación interna?					

**Anexo 6.** Validación por expertos (3) de cuestionario para encuestas a los jefes de agencia o gerentes y colaboradores

La Maná, 04 de Julio del 2022

MBA. Mayra Elizeth Valencia Neto

**Docente**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

Presente

De mi consideración:

Nosotros, Karen Elizabeth Tovar Sampedro con CI. 050330176-4 y Steven Joel Garcia Medina CI. 055054689-9, nos dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se nos 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: ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA., DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022, previo a la obtención del Título de Licenciado(a) en Administración de Empresas.

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

Atentamente,



Karen Elizabeth Tovar Sampedro  
C.I: 050330176-4

**Autora del proyecto**



Steven Joel Garcia Medina  
C.I: 055054689-9

**Autor del proyecto**

## VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA 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			

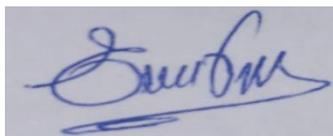
### Apreciación cualitativa

Cumple con los criterios de presentación, calidad de redacción, relevancia del contenido y factibilidad de aplicación.

### Observaciones:

Deben corregir cuestiones de forma en las preguntas: (13) Trabajo en equipo, (13) y (14) medios de comunicación, (16) y (17) motivación laboral.

### Validado por:



MBA. Mayra Elizeth Valencia Neto

C.I: 050312446-3

**Docente de la UTC-La Maná**

La Maná, 04 de Julio del 2022

Ing. Msc. Eduardo Fabricio Cabrera Toscano

**Docente**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

Presente

De mi consideración:

Nosotros, Karen Elizabeth Tovar Sampedro con CI. 050330176-4 y Steven Joel Garcia Medina CI. 055054689-9, nos dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se nos 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: ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA., DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022, previo a la obtención del Título de Licenciado(a) en Administración de Empresas.

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

Atentamente,



Karen Elizabeth Tovar Sampedro

C.I: 050330176-4

**Autora del proyecto**



Steven Joel Garcia Medina

C.I: 055054689-9

**Autor del proyecto**

## VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA ENCUESTA

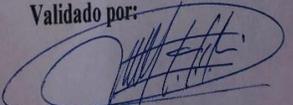
Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		X		
Calidad de la redacción	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

### Apreciación cualitativa

Es aplicable previos cambios mínimos los factores los factores están acuerdo a las variables de estudio.

**Observaciones:** Ninguno

**Validado por:**

Validado por:  


M.Sc Ing. Eduardo Fabricio Cabrera Toscano

C.I: 171231719-5

**Docente de la UTC-La Maná**

La Maná, 04 de Julio del 2022

Dr. Fabian Xavier Martinez Ortiz

**Docente**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

Presente

De mi consideración:

Nosotros, Karen Elizabeth Tovar Sampedro con CI. 050330176-4 y Steven Joel Garcia Medina CI. 055054689-9, nos dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se nos 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: ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA., DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022, previo a la obtención del Título de Licenciado(a) en Administración de Empresas.

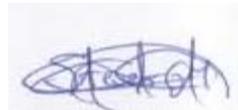
Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Karen Elizabeth Tovar Sampedro  
C.I: 050330176-4

**Autora del proyecto**



Steven Joel Garcia Medina  
C.I: 055054689-9

**Autor del proyecto**

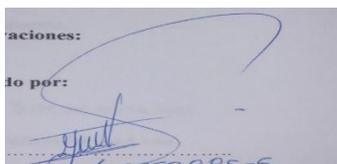
## VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA ENCUESTA

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

**Observaciones:** Ninguno

**Validado por:**



Observaciones:  
Validado por:  
.....  
160050885-5

Dr. Fabian Xavier Martinez Ortiz

C.I: 160050885-5

**Docente de la UTC-La Maná**

**Anexo 7.** Evidencia del número de colaboradores en cada Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná

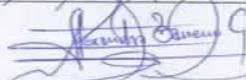
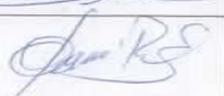


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI - EXTENSIÓN LA MANÁ  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS-CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EMPRESAS  
 EL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA.  
 DEL CANTÓN LA MANÁ.  
 PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO PREVIO A LA APROBACIÓN DEL CICLO DE LA ASIGNATURA TALLERES DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

RAZON SOCIAL	Nº DE PERSONAS QUE TRABAJAN	CARGO	CEDÚLA	FIRMA
Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Ltda, 2a Maná.	7	Balcan de Servicios	0503303315	
Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda. 2a Maná	7	Atención Al Cliente	050396559-2	
Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay	10	Atención Al Cliente.	0504085363	
Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda	7	Asistente Financiero	0503742801	
Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina Ltda.	4	Seje Agencia	050392378-1	
Coop. de Ahorro y Crédito 7 de Octubre	10	Oficial de Negocio	050322901-1	

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Los autores

RAZON SOCIAL	Nº DE PERSONAS QUE TRABAJAN	CARGO	CEDÚLA	FIRMA
Autoco Lamanense	20	Secretario	0503301962	
Coac Siena Centro /	7	Servicio al Cliente	0503446139	
Coac 9 de Octubre Ltda	9	Jefe de Agencia	0502631101	
Coac Financiera Cotacachi La Maná	7	Operador de cumplimiento	050291225-5	
CACPECO LTDA.	11	Jefe de Agencia	0503307308	
FINCORP LTDA.	4	Jefe de Agencia	0502507551	

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Los autores



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI

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

EL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA,  
DEL CANTÓN LA MANÁ.  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO PREVIO A LA APROBACIÓN DEL CICLO DE LA ASIGNATURA TALLERES DE COMPETENCIAS  
PROFESIONALES.

RAZON SOCIAL	Nº DE PERSONAS QUE TRABAJAN	CARGO	CEDÚLA	FIRMA
Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión del Cisne.	17	Atención al Cliente.	0804336000	
COAC AYOQUA.	9.	Atención al cliente.	1205480948	

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Los autores

**Anexo 8.** Evidencias de los permisos para las encuestas que se realizó a las 13 Cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI		<b>VENCEDORES</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
---	---------------------------------------	---	--

La Maná, 07 de Julio del 2022

**ING. EDISON GERMAN SOGSO SOGSO**  
**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ**  
Presente:

De mi dilecta consideración.-

A nombre de Karen Elizabeth Tovar Sampedro con N.C. 050330176-4 y Steven Joel Garcia Medina con N.C. 055054689-9, estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi -Extensión La Maná en la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, expreso un cordial saludo y la felicitación por la labor que viene desplegando al frente de vuestra institución

El proyecto de titulación de la tesis, será conforme a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda, del cantón La Maná lo cual nos permite proporcionar información que se requiere para la investigación. La información que se solicitara será eminentemente con fines académicos cualquier información que se adquiera se guardara absoluta confidencialidad a la entidad.

Por lo anteriormente expuesto, me permito solicitar su colaboración para desarrollar las encuestas a realizar al jefe de agencia y sus colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda, del cantón La Maná para el proyecto de titulación de la tesis con el tema: **ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022**, en la institución de su acertada dirección, de acuerdo a la planificación adjunta, durante el periodo académico abril 2022 – agosto 2022.

Por su gentil atención reciba nuestro reconocimiento.

Atentamente:

 Karen Elizabeth Tovar Sampedro CC.050330176-4 <b>AUTOR DEL PROYECTO</b>	 Steven Joel Garcia Medina CC. 055054689-9 <b>AUTOR DEL PROYECTO</b>
--	---



**VENCEDORES**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito  
ATENCIÓN AL CLIENTE



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI



**SUMAK KAWSAY**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

La Maná, 07 de Julio del 2022

**ING. OSCAR TORRES MORALES**

**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ**

Presente:

De mi dilecta consideración.-

A nombre de Karen Elizabeth Tovar Sampedro con N.C. 050330176-4 y Steven Joel Garcia Medina con N.C. 055054689-9, estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi -Extensión La Maná en la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, expreso un cordial saludo y la felicitación por la labor que viene desplegando al frente de vuestra institución

El proyecto de titulación de la tesis, será conforme a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, del cantón La Maná lo cual nos permite proporcionar información que se requiere para la investigación. La información que se solicitara será eminentemente con fines académicos cualquier información que se adquiriera se guardara absoluta confidencialidad a la entidad.

Por lo anteriormente expuesto, me permito solicitar su colaboración para desarrollar las encuestas a realizar al jefe de agencia y sus colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, del cantón La Maná para el proyecto de titulación de la tesis con el tema: **ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022**, en la institución de su acertada dirección, de acuerdo a la planificación adjunta, durante el periodo académico abril 2022 – agosto 2022.

Por su gentil atención reciba nuestro reconocimiento.

Atentamente:

Karen Elizabeth Tovar Sampedro  
CC.050330176-4  
AUTOR DEL PROYECTO

Steven Joel Garcia Medina  
CC. 055054689-9  
AUTOR DEL PROYECTO

La Maná, 07 de Julio del 2022

**ING. JORGE OTO VEGA**  
**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ**  
Presente:

De mi dilecta consideración.-

A nombre de Karen Elizabeth Tovar Sampedro con N.C. 050330176-4 y Steven Joel Garcia Medina con N.C. 055054689-9, estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi -Extensión La Maná en la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, expreso un cordial saludo y la felicitación por la labor que viene desplegando al frente de vuestra institución

El proyecto de titulación de la tesis, será conforme a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Ltda, del cantón La Maná lo cual nos permite proporcionar información que se requiere para la investigación. La información que se solicitara será eminentemente con fines académicos cualquier información que se adquiera se guardara absoluta confidencialidad a la entidad.

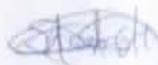
Por lo anteriormente expuesto, me permito solicitar su colaboración para desarrollar las encuestas a realizar al jefe de agencia y sus colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Ltda, del cantón La Maná para el proyecto de titulación de la tesis con el tema: **ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022**, en la institución de su acertada dirección, de acuerdo a la planificación adjunta, durante el periodo académico abril 2022 - agosto 2022.

Por su gentil atención reciba nuestro reconocimiento.

Atentamente:



Karen Elizabeth Tovar Sampedro  
CC.050330176-4  
AUTOR DEL PROYECTO



Steven Joel Garcia Medina  
CC. 055054689-9  
AUTOR DEL PROYECTO



07/07/2022  
12:04



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI



FUTURO LAMANENSE

La Maná, 07 de Julio del 2022

**MSC.CPA. FABIÁN MORÁN**  
**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE LTDA,**  
**DEL CANTÓN LA MANÁ**

Presente:

De mi dilecta consideración.-

A nombre de Karen Elizabeth Tovar Sampedro con N.C. 050330176-4 y Steven Joel Garcia Medina con N.C. 055054689-9, estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi -Extensión La Maná en la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, expreso un cordial saludo y la felicitación por la labor que viene desplegando al frente de vuestra institución

El proyecto de titulación de la tesis, será conforme a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense Ltda, del cantón La Maná lo cual nos permite proporcionar información que se requiere para la investigación. La información que se solicitara será eminentemente con fines académicos cualquier información que se adquiera se guardará absoluta confidencialidad a la entidad.

Por lo anteriormente expuesto, me permito solicitar su colaboración para desarrollar las encuestas a realizar al gerente de agencia y sus colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense Ltda, del cantón La Maná para el proyecto de titulación de la tesis con el tema: **ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022**, en la institución de su acertada dirección, de acuerdo a la planificación adjunta, durante el periodo académico abril 2022 – agosto 2022.

Por su gentil atención reciba nuestro reconocimiento.

Atentamente:

Karen Elizabeth Tovar Sampedro  
CC.050330176-4  
AUTOR DEL PROYECTO

Steven Joel Garcia Medina  
CC. 055054689-9  
AUTOR DEL PROYECTO





UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI



**SIERRA CENTRO**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito

La Maná, 07 de Julio del 2022

**ING. WILMER ALCACIEGA GUANIN**  
**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ**  
Presente:

De mi dilecta consideración.-

A nombre de Karen Elizabeth Tovar Sampedro con N.C. 050330176-4 y Steven Joel Garcia Medina con N.C. 055054689-9, estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi -Extensión La Maná en la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, expreso un cordial saludo y la felicitación por la labor que viene desplegando al frente de vuestra institución

El proyecto de titulación de la tesis, será conforme a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda, del cantón La Maná lo cual nos permite proporcionar información que se requiere para la investigación. La información que se solicitara será eminentemente con fines académicos cualquier información que se adquiera se guardara absoluta confidencialidad a la entidad.

Por lo anteriormente expuesto, me permito solicitar su colaboración para desarrollar las encuestas a realizar al jefe de agencia y sus colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda, del cantón La Maná para el proyecto de titulación de la tesis con el tema: **ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022**, en la institución de su acertada dirección, de acuerdo a la planificación adjunta, durante el periodo académico abril 2022 – agosto 2022.

Por su gentil atención reciba nuestro reconocimiento.

Atentamente:

Karen Elizabeth Tovar Sampedro  
CC.050330176-4  
AUTOR DEL PROYECTO

SIERRA CENTRO  
Cooperativa de Ahorro y Crédito  
JEFE DE AGENCIA  
OFICINA: LA MANA  
050330176-4  
07/07/2022

Steven Joel Garcia Medina  
CC. 055054689-9  
AUTOR DEL PROYECTO

La Maná, 07 de Julio del 2022

**TNLGO. WALTER PATRICIO GAVILANES CHUSIN**  
**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI LTDA, DEL**  
**CANTÓN LA MANÁ**

Presente:

De mi dilecta consideración.-

A nombre de Karen Elizabeth Tovar Sampedro con N.C. 050330176-4 y Steven Joel Garcia Medina con N.C. 055054689-9, estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi -Extensión La Maná en la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, expreso un cordial saludo y la felicitación por la labor que viene desplegando al frente de vuestra institución

El proyecto de titulación de la tesis, será conforme a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda, del cantón La Maná lo cual nos permite proporcionar información que se requiere para la investigación. La información que se solicitara será eminentemente con fines académicos cualquier información que se adquiriera se guardara absoluta confidencialidad a la entidad.

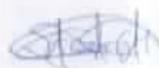
Por lo anteriormente expuesto, me permito solicitar su colaboración para desarrollar las encuestas a realizar al jefe de agencia y sus colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda, del cantón La Maná para el proyecto de titulación de la tesis con el tema: **ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022**, en la institución de su acertada dirección, de acuerdo a la planificación adjunta, durante el periodo académico abril 2022 – agosto 2022.

Por su gentil atención reciba nuestro reconocimiento.

Atentamente.-



Karen Elizabeth Tovar Sampedro  
CC.050330176-4  
**AUTOR DEL PROYECTO**



Steven Joel Garcia Medina  
CC. 055054689-9  
**AUTOR DEL PROYECTO**





UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI



Cámara de Comercio  
**La Maná**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito

La Maná, 07 de Julio del 2022

**ING. XIMENA DE LOURDES ROMAN TORO**  
**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMARA DE COMERCIO LTDA,**  
**DEL CANTÓN LA MANÁ**

Presente:

De mi dilecta consideración.-

A nombre de Karen Elizabeth Tovar Sampedro con N.C. 050330176-4 y Steven Joel Garcia Medina con N.C. 055054689-9, estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi -Extensión La Maná en la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, expreso un cordial saludo y la felicitación por la labor que viene desplegando al frente de vuestra institución

El proyecto de titulación de la tesis, será conforme a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda, del cantón La Maná lo cual nos permite proporcionar información que se requiere para la investigación. La información que se solicitara será eminentemente con fines académicos cualquier información que se adquiera se guardara absoluta confidencialidad a la entidad.

Por lo anteriormente expuesto, me permito solicitar su colaboración para desarrollar las encuestas a realizar al jefe de agencia y sus colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda, del cantón La Maná para el proyecto de titulación de la tesis con el tema: **ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022**, en la institución de su acertada dirección, de acuerdo a la planificación adjunta, durante el periodo académico abril 2022 – agosto 2022.

Por su gentil atención reciba nuestro reconocimiento.

Atentamente:

Karen Elizabeth Tovar Sampedro  
CC.050330176-4  
AUTOR DEL PROYECTO

Steven Joel Garcia Medina  
CC. 055054689-9  
AUTOR DEL PROYECTO



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI



**DE OCTUBRE**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

La Maná, 07 de Julio del 2022

**ING. DARWIN MIGUEL PORRAS SALAZAR**  
**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ**

Presente:

De mi dilecta consideración.-

A nombre de Karen Elizabeth Tovar Sampedro con N.C. 050330176-4 y Steven Joel Garcia Medina con N.C. 055054689-9, estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi -Extensión La Maná en la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, expreso un cordial saludo y la felicitación por la labor que viene desplegando al frente de vuestra institución

El proyecto de titulación de la tesis, será conforme a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda, del cantón La Maná lo cual nos permite proporcionar información que se requiere para la investigación. La información que se solicitara será eminentemente con fines académicos cualquier información que se adquiriera se guardara absoluta confidencialidad a la entidad.

Por lo anteriormente expuesto, me permito solicitar su colaboración para desarrollar las encuestas a realizar al jefe de agencia y sus colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda, del cantón La Maná para el proyecto de titulación de la tesis con el tema: **ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022**, en la institución de su acertada dirección, de acuerdo a la planificación adjunta, durante el periodo académico abril 2022 – agosto 2022.

Por su gentil atención reciba nuestro reconocimiento.

Atentamente:

Karen Elizabeth Tovar Sampedro  
CC.050330176-4  
AUTOR DEL PROYECTO

Steven Joel Garcia Medina  
CC. 055054689-9  
AUTOR DEL PROYECTO



La Maná, 07 de Julio del 2022

**ING. ALEXANDRA GRACIELA PEÑAHERRERA**  
**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANZAS CORPORATIVAS**  
**LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ**

Presente:

De mi dilecta consideración.-

A nombre de Karen Elizabeth Tovar Sampedro con N.C. 050330176-4 y Steven Joel Garcia Medina con N.C. 055054689-9, estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi -Extensión La Maná en la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, expreso un cordial saludo y la felicitación por la labor que viene desplegando al frente de vuestra institución

El proyecto de titulación de la tesis, será conforme a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finanzas Corporativas Ltda, del cantón La Maná lo cual nos permite proporcionar información que se requiere para la investigación. La información que se solicitara será eminentemente con fines académicos cualquier información que se adquiera se guardara absoluta confidencialidad a la entidad.

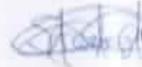
Por lo anteriormente expuesto, me permito solicitar su colaboración para desarrollar las encuestas a realizar al jefe de agencia y sus colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finanzas Corporativas Ltda, del cantón La Maná para el proyecto de titulación de la tesis con el tema: **ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022**, en la institución de su acertada dirección, de acuerdo a la planificación adjunta, durante el periodo académico abril 2022 – agosto 2022.

Por su gentil atención reciba nuestro reconocimiento.

Atentamente:



Karen Elizabeth Tovar Sampedro  
CC.050330176-4  
AUTOR DEL PROYECTO



Steven Joel Garcia Medina  
CC. 055054689-9  
AUTOR DEL PROYECTO

  
FINCORP  
15/07/2022  
JEFE DE AGENCIA

La Maná, 07 de Julio del 2022

**ING. CECILIA MERELO**  
**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ**

Presente:

De mi dilecta consideración.-

A nombre de Karen Elizabeth Tovar Sampedro con N.C. 050330176-4 y Steven Joel Garcia Medina con N.C. 055054689-9, estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi -Extensión La Maná en la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, expreso un cordial saludo y la felicitación por la labor que viene desplegando al frente de vuestra institución

El proyecto de titulación de la tesis, será conforme a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda, del cantón La Maná lo cual nos permite proporcionar información que se requiere para la investigación. La información que se solicitara será eminentemente con fines académicos cualquier información que se adquiriera se guardara absoluta confidencialidad a la entidad.

Por lo anteriormente expuesto, me permito solicitar su colaboración para desarrollar las encuestas a realizar al jefe de agencia y sus colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda, del cantón La Maná para el proyecto de titulación de la tesis con el tema: **ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022**, en la institución de su acertada dirección, de acuerdo a la planificación adjunta, durante el periodo académico abril 2022 - agosto 2022.

Por su gentil atención reciba nuestro reconocimiento.

Atentamente:



Karen Elizabeth Tovar Sampedro  
CC.050330176-4  
**AUTOR DEL PROYECTO**



Steven Joel Garcia Medina  
CC. 055054689-9  
**AUTOR DEL PROYECTO**



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI



La Maná, 07 de Julio del 2022

**ING. ALEXANDRA CATHERINE BARRENO CRUZ**  
**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPECO LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ**

Presente:

De mi dilecta consideración.-

A nombre de Karen Elizabeth Tovar Sampedro con N.C. 050330176-4 y Steven Joel Garcia Medina con N.C. 055054689-9, estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi -Extensión La Maná en la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, expreso un cordial saludo y la felicitación por la labor que viene desplegando al frente de vuestra institución

El proyecto de titulación de la tesis, será conforme a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpeco Ltda, del cantón La Maná lo cual nos permite proporcionar información que se requiere para la investigación. La información que se solicitara será eminentemente con fines académicos cualquier información que se adquiera se guardara absoluta confidencialidad a la entidad.

Por lo anteriormente expuesto, me permito solicitar su colaboración para desarrollar las encuestas a realizar al jefe de agencia y sus colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpeco Ltda, del cantón La Maná para el proyecto de titulación de la tesis con el tema: **ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022**, en la institución de su acertada dirección, de acuerdo a la planificación adjunta, durante el periodo académico abril 2022 – agosto 2022.

Por su gentil atención reciba nuestro reconocimiento.

Atentamente:



Recibido 21-07-2022  
10:08 am

Karen Elizabeth Tovar Sampedro  
CC.050330176-4  
AUTOR DEL PROYECTO

Steven Joel Garcia Medina  
CC. 055054689-9  
AUTOR DEL PROYECTO

La Maná, 07 de Julio del 2022

**ING. HENRY GABRIEL MOSCOSO VEGA**  
**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INNOVACIÓN ANDINA LTDA,**  
**DEL CANTÓN LA MANÁ**

Presente:

De mi dilecta consideración.-

A nombre de Karen Elizabeth Tovar Sampedro con N.C. 050330176-4 y Steven Joel Garcia Medina con N.C. 055054689-9, estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi -Extensión La Maná en la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, expreso un cordial saludo y la felicitación por la labor que viene desplegando al frente de vuestra institución

El proyecto de titulación de la tesis, será conforme a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina Ltda, del cantón La Maná lo cual nos permite proporcionar información que se requiere para la investigación. La información que se solicitara será eminentemente con fines académicos cualquier información que se adquiriera se guardara absoluta confidencialidad a la entidad.

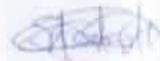
Por lo anteriormente expuesto, me permito solicitar su colaboración para desarrollar las encuestas a realizar al jefe de agencia y sus colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina Ltda, del cantón La Maná para el proyecto de titulación de la tesis con el tema: **ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022**, en la institución de su acertada dirección, de acuerdo a la planificación adjunta, durante el periodo académico abril 2022 – agosto 2022.

Por su gentil atención reciba nuestro reconocimiento.

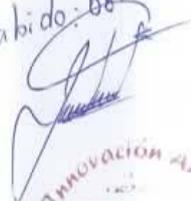
Atentamente:



Karen Elizabeth Tovar Sampedro  
CC.050330176-4  
AUTOR DEL PROYECTO



Steven Joel Garcia Medina  
CC. 055054689-9  
AUTOR DEL PROYECTO

Recibido: 08-07-2022  




## Anexo 9. Evidencias fotográficas

**Fotografía 1.** Encuestas a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.



Elaborado por: Los autores

**Fotografía 2.** Encuestas a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.



Elaborado por: Los autores

**Fotografía 3.** Encuestas a los jefes de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná



**Elaborado por:** Los autores

**Fotografía 4.** Encuestas a los jefes de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.



**Elaborado por:** Los autores

**Fotografía 5.** Encuestas a los jefes de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.



**Elaborado por:** Los autores

**Fotografía 6.** Encuestas a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.



**Elaborado por:** Los autores

**Fotografía 7.** Encuestas a los jefes de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., del cantón La Maná.



**Elaborado por:** Los autores

Anexo 10. Aval de traducción idioma ingles



CENTRO  
DE IDIOMAS

## ***AVAL DE TRADUCCIÓN***

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

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa:

**“ESTUDIO DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA., DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022”**, presentado por **Tovar Sampedro Karen Elizabeth y Garcia Medina Steven Joel**, egresados de la Carrera de: **Licenciatura en Administración de Empresas**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

La Maná, agosto del 2022

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink that reads 'Elizabeth Núñez H.' with a horizontal line underneath.

Mg. Wendy Núñez  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
**CI: 092502504-1**

## Anexo 11. Similitud de contenido



### Document Information

Analyzed document	WORD GARCIA STEVEN- TOVAR KAREN.docx (D143501371)
Submitted	8/26/2022 11:38:00 PM
Submitted by	Marilyn
Submitter email	marilyn.albarrasin@utc.edu.ec
Similarity	5%
Analysis address	marilyn.albarrasin.utc@analysis.orkund.com

### Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / Proyecto de titulación.docx</b> Document Proyecto de titulación.docx (D110772552) Submitted by: mario.navarrete4890@utc.edu.ec Receiver: mario.navarrete4890.utc@analysis.orkund.com		2
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / PROYECTO FINAL MAYRA MOSQUERA - ISAMAR GAVILANEZ CORREGIDO URKUND.docx</b> Document PROYECTO FINAL MAYRA MOSQUERA - ISAMAR GAVILANEZ CORREGIDO URKUND.docx (D110986363) Submitted by: mario.navarrete4890@utc.edu.ec Receiver: mario.navarrete4890.utc@analysis.orkund.com		1
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / PROYECTO FINAL MAYRA MOSQUERA - ISAMAR GAVILANES.docx</b> Document PROYECTO FINAL MAYRA MOSQUERA - ISAMAR GAVILANES.docx (D110820408) Submitted by: mario.navarrete4890@utc.edu.ec Receiver: mario.navarrete4890.utc@analysis.orkund.com		2
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / Tesis PARA URKUND.docx</b> Document Tesis PARA URKUND.docx (D110696805) Submitted by: marilyn.albarrasin@utc.edu.ec Receiver: marilyn.albarrasin.utc@analysis.orkund.com		1
<b>W</b>	URL: <a href="https://espanol.mycreditunion.gov/about-credit-unions/find-join-start">https://espanol.mycreditunion.gov/about-credit-unions/find-join-start</a> Fetched: 10/3/2019 1:49:49 AM		3
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / ALVAREZ - IZA COMERCIAL.docx</b> Document ALVAREZ - IZA COMERCIAL.docx (D54408769) Submitted by: carmen.uiloa@utc.edu.ec Receiver: carmen.uiloa.utc@analysis.orkund.com		1
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / WORD GARCIA STEVEN- TOVAR KAREN.docx</b> Document WORD GARCIA STEVEN- TOVAR KAREN.docx (D143241290) Submitted by: marilyn.albarrasin@utc.edu.ec Receiver: marilyn.albarrasin.utc@analysis.orkund.com		3