



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciatura en
Gestión del Talento Humano

AUTOR

Páez Monge Alexis Fernando

TUTOR

PhD. Álvarez Montalvo Amparo del Carmen

Latacunga – Ecuador

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Páez Monge Alexis Fernando con cédula de ciudadanía No. 0504311424 declaro ser autor del presente proyecto de investigación **“CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE”**, siendo la PhD. Álvarez Montalvo Amparo del Carmen., Tutora del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Páez Monge Alexis Fernando

C.C: 0504311424

CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **PÁEZ MONGE ALEXIS FERNANDO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 0504311424 de estado civil soltero, a quien en lo sucesivo se denominará **EL CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA. - **EL CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado "**CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE**", la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

Historial Académico

Inicio de la carrera: Marzo 2020 – Julio 2020

Finalización de la carrera: Octubre 2024 – Marzo 2025

Aprobación en Consejo Directivo: 22 de enero del 2025

Tutor: PhD. Álvarez Montalvo Amparo del Carmen.

Tema: "**CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE**".

CLÁUSULA SEGUNDA. - **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creado por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

CLÁUSULA TERCERA. - Por el presente contrato, **EL CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

CLÁUSULA CUARTA. - **OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato **EL CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- b) La publicación del trabajo de grado.
- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.

- d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- e) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

CLÁUSULA QUINTA. - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **EL CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

CLÁUSULA SEXTA. - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD. - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **EL CEDENTE** podrá utilizarla.

CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS. - **LA CESIONARIA** podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **EL CEDENTE** en forma escrita.

CLÁUSULA NOVENA. - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA. - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 24 días del mes de febrero del 2024.



Páez Monge Alexis Fernando

EL CEDENTE

Dra. Idalia Pacheco Tigselema, Ph.D.

LA CESIONARIA

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE” de Páez Monge Alexis Fernando, de la carrera de Gestión del Talento Humano considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 24 de febrero de 2025



PhD. Alvarez Montalvo Amparo del Carmen
C.C. 0501627814
TUTOR/A

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

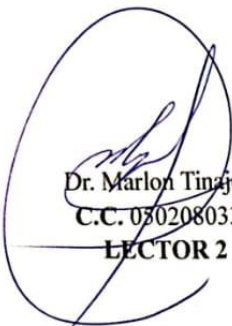
En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, el postulante Páez Monge Alexis Fernando, con el título del Proyecto de Investigación “**CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE**”, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.


Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 24 de febrero de 2025

Para constancia firman:


Mg. Ángel Villarroel
C.C. 0602765406
LECTOR 1 (PRESIDENTE)


Dr. Marlon Tinajero
C.C. 0302080336
LECTOR 2


Mg. Irma Ortiz
C.C. 1707186076
Lector 3

Agradecimientos

Quiero agradecer a Dios por siempre cuidarme y darme la sabiduría para tomar decisiones correctas, por estar presente en cada uno de los momentos de mi vida.

A mis padres Silvia & Diego, ustedes me han dado su amor, fuerza y apoyo. Desde que era pequeño, me enseñaron el valor de la perseverancia, el esfuerzo y la honestidad. Gracias por creer en mí, por estar siempre para mí, gracias por ofrecerme un consejo sabio y por ser mi motivación.

A mi pareja Stefania, gracias por tu amor incondicional, por tu comprensión y por ser mi compañera en cada momento de este proceso. Has sido mi apoyo más cercano, brindándome todo tu respaldo. Gracias por estar a mi lado, por hacer los sacrificios necesarios y por ser una fuente constante de fortaleza. Tu apoyo ha sido un pilar fundamental para que hoy pueda estar aquí.

Y, por último, pero no menos importante, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi tío José Luis. Siempre has estado presente, dándome palabras de aliento, mostrándome con tu ejemplo lo que significa la dedicación y el compromiso. Gracias por ser mi mentor, por tus consejos sabios y por tu apoyo constante. Me has enseñado más de lo que las palabras pueden expresar, y por todo ello, siempre te estaré agradecido.

Gracias a cada uno de ustedes por su confianza, su apoyo y por estar siempre ahí para darme el empuje que necesitaba. Mi corazón rebosa de gratitud por todo lo que han hecho por mí.

Alexis

Dedicatoria

Madre a ti, que con tu amor incondicional, tu sacrificio y tu fuerza incansable me has enseñado el verdadero significado de la perseverancia. Este logro es, sin duda, un reflejo de todo lo que me has dado.

Tu ejemplo de lucha y dedicación me ha motivado en cada paso de este camino. Este proyecto es tan tuyo como mío, porque sin tu amor y tu presencia, nada de esto habría sido posible. Te dedico con todo mi corazón este logro, sabiendo que cada página escrita lleva un pedazo de todo lo que me has enseñado.

Con todo mi amor y gratitud,

Alexis.

AVAL DE TRADUCCIÓN

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

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE”**, presentado por: **Páez Monge Alexis Fernando**, egresado de la Carrera de **Gestión del Talento Humano**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**; 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.

Latacunga, 21 de febrero de 2025

Atentamente,


Mg. Edison Marcelo Pacheco Pruna
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS- UTC
CI: 0502617350

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	ix
DECLARACIÓN DE AUTORIA	xiii
CONTRATO DE CECIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR.....	iii
CONTRATO DE CECIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	v
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xxv
CERTIFICADO DE SIMILITUD.....	xvi
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
2.1. Justificación	4
2.2. Formulación del Problema.....	6
2.3. Pregunta de Investigación.....	6
2.4. Objetivos.....	7
2.4.1. Objetivo general	7
2.4.2. Objetivos específicos	7
2.4.3. Sistema de tareas	7
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	9
3.1. Beneficiarios directos	9
3.2. Beneficiarios indirectos	9
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	10
4.1. Antecedentes investigativos	10
4.2. Marco teórico.....	11
4.2.1. Calidad de vida laboral	11
4.2.2. Aplicaciones, Prácticas y Retos Actuales	21
5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	22

5.1.	Enfoque de la investigación.....	22
5.2.	Tipo de investigación	22
5.2.1.	Investigación Bibliográfica	22
5.2.2.	Investigación de Campo	22
5.2.3.	Investigación Descriptiva.....	23
5.2.5.	Alcance de la investigación	23
5.3.	Diseño de la investigación.....	24
5.4.	Fuente de datos	24
5.5.	Población de estudio	25
5.6.	Técnica de recolección de datos e instrumentos de recolección de información 25	
6.1.	Resultados de la Encuesta Aplicada	29
6.1.1.	Dimensión Compensación justa y adecuada	29
6.1.2.	Dimensión Condiciones de seguridad y de salud en el trabajo	31
6.1.3.	Dimensión Satisfacción Laboral.....	33
6.1.4.	Dimensión Desarrollo personal	36
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
	Conclusiones.....	42
7.1.	Recomendaciones	44
8.	BIBLIOGRAFÍA.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Objetivos, actividades, cronogramas y productos de la investigación</i>	8
Tabla 2. <i>Beneficiarios directos</i>	9
Tabla 3. <i>Estadística de fiabilidad</i>	27
Tabla 4. <i>Matriz de consistencia de variables</i>	29
Tabla 5. <i>En qué medida considera que su salario refleja de manera justa el esfuerzo y desempeño que realiza en su trabajo</i>	29
Tabla 6. <i>Qué tan satisfecho se siente con los incentivos o bonificaciones que recibe en función de su rendimiento laboral</i>	30
Tabla 7. <i>La Cooperativa ofrece los recursos adecuados para garantizar un ambiente laboral seguro y saludable (equipos de protección, protocolos de seguridad, etc.)</i>	31
Tabla 8. <i>La Cooperativa promueve prácticas de salud laboral que favorecen mi bienestar físico y mental en el entorno de trabajo</i>	32
Tabla 9. <i>Mi trabajo me brinda un sentido de logro y satisfacción personal, ya que puedo identificar cómo contribuye a los objetivos de la Cooperativa</i>	33
Tabla 10. <i>Me siento motivado/a y comprometido/a con mi trabajo debido a la retroalimentación positiva que recibo sobre mi desempeño</i>	34
Tabla 11. <i>Mi trabajo en la Cooperativa me permite desarrollar una variedad de habilidades y competencias que son valiosas para mi crecimiento profesional y personal</i>	37
Tabla 12. <i>Recibo retroalimentación constante sobre mi desempeño, lo que me permite mejorar mis actitudes y habilidades en el trabajo, contribuyendo a alcanzar mis objetivos personales y profesionales</i>	37
Tabla 13. <i>Cuadro de valorización de Dimensiones</i>	40
Tabla 14. <i>Acciones de mejora para la calidad de vida laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen</i>	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pregunta 1 Encuesta	29
Figura 2. Pregunta 2 Encuesta	30
Figura 3. Pregunta 7 Encuesta	31
Figura 4. Pregunta 9 Encuesta	32
Figura 5. Pregunta 12 Encuesta	34
Figura 6. Pregunta 13 Encuesta	35
Figura 7. Pregunta 16 Encuesta	37
Figura 8. Pregunta 20 Encuesta	38

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**TÍTULO: “CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE”**

AUTOR

Páez Monge Alexis Fernando

RESUMEN

La calidad de vida laboral es fundamental para el bienestar de los empleados, influyendo directamente en su motivación, productividad y compromiso con la organización. El objetivo principal de este estudio fue analizar la calidad de vida laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Virgen del Cisne. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y diseño no experimental. Se emplearon dos fuentes de datos, el documental, que incluyó la revisión de tesis, artículos y libros; y de campo, mediante la recolección directa de datos suministrada por los 61 colaboradores de la COAC Virgen del Cisne, Agencia Latacunga. El cuestionario fue diseñado con 20 preguntas en cuatro dimensiones, que son: compensación justa, condiciones de seguridad y salud, satisfacción laboral y desarrollo personal. Los resultados mostraron que el 78.7% de los empleados están satisfechos con la compensación salarial y los incentivos, mientras que el 3.3% tuvo una percepción media. No obstante, se identificaron áreas de mejora en la percepción de la equidad salarial y las prácticas de salud laboral. El 11.5% de los empleados percibió la equidad salarial como injusta, y un 13.1% valoró de manera media las prácticas de salud laboral. En conclusión, la calidad de vida laboral en la entidad financiera es favorable, pero persisten desafíos en cuanto a equidad salarial y definición de roles. Se recomienda realizar revisiones salariales periódicas, mejorar la comunicación interna y desarrollar programas de bienestar laboral para fortalecer el compromiso de los empleados.

Palabras claves: Calidad de vida laboral, Cooperativa de Ahorro y Crédito, equidad salarial, salud laboral, bienestar laboral.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

**TITLE: "QUALITY OF WORKING LIFE IN THE WORKERS OF THE
VIRGEN DEL CISNE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE"**

AUTHOR

Páez Monge Alexis Fernando

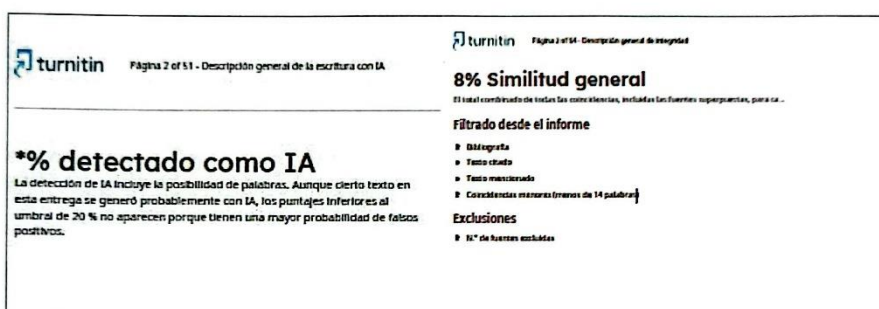
ABSTRACT

The quality of work life is fundamental for the well-being of employees, directly influencing their motivation, productivity and commitment to the organization. The main objective of this study was to analyze the quality of work life in the workers of the Cooperativa de Ahorros y Créditos Virgen del Cisne. The research adopted a quantitative approach, with descriptive scope and non-experimental design. Two sources of data were used, the documentary, which included the review of theses, articles and books; and the field, through the direct collection of data provided by the 61 collaborators of the COAC Virgen del Cisne, Latacunga Agency. The questionnaire was designed with 20 questions in four dimensions, which are: fair compensation, health and safety conditions, job satisfaction and personal development. The results showed that 78.7% of the employees are satisfied with salary compensation and incentives, while 3.3% had an average perception. However, areas for improvement were identified in the perception of salary equity and occupational health practices. Pay equity was perceived as unfair by 11.5% of employees, and 13.1% rated occupational health practices as average. In conclusion, the quality of work life in the financial institution is favorable, but challenges persist in terms of salary equity and role definition. It is recommended to carry out periodic salary reviews, improve communication with employees, and improve the quality of work life in the financial institution.

Translated with DeepL.com (free version) **Keywords:** Quality of working life, Savings and Credit Cooperative, wage equity, occupational health, and occupational wellbeing.

CERTIFICACIÓN DE INFORME DE SIMILITUD

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación con el tema: “CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE”, de la carrera de Gestión del Talento Humano, remito la ~~capa~~ pantalla del reporte del sistema de reconocimiento de texto que al momento cuente la Institución con un porcentaje de coincidencias del 8 %; y, expreso una vez más, mi conformidad en cuanto a la dirección del trabajo de titulación.



The image shows a screenshot of a Turnitin report. On the left, it says 'Página 2 of 51 - Descripción general de la escritura con IA'. The main heading is '*% detectado como IA'. Below this, it explains that the detection of AI includes the possibility of words and that scores below a 20% threshold are not shown due to a higher probability of false positives. On the right, it shows '8% Similitud general' and lists filters: 'Filtrado desde el informe' (including 'Diligencia', 'Texto citado', 'Texto mencionado', and 'Coincidencias menores (menos de 14 palabras)') and 'Exclusiones' (including 'N.º de fuentes consultadas').

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Latacunga, 27 de febrero del 2025


PhD. Álvarez Montalvo Amparo del Carmen
C.C.: 0501617814
TUTOR/A

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto: Calidad de vida laboral en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne.

Fecha de inicio: octubre 2024

Fecha de finalización: marzo 2025

Lugar de ejecución: Cotopaxi, Latacunga, La Matriz, Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen.

Facultad que auspicia: Ciencias Administrativas.

Carrera que auspicia: Gestión del talento humano.

Proyecto de investigación generativo vinculado: No aplica.

Grupo de investigación: No aplica.

Equipo de trabajo: Alexis Fernando Páez Monge.

Área de conocimiento: Administrativo.

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

Sub líneas de investigación de la Carrera: Estudios del Trabajo y Gestión Humana en las organizaciones del siglo XXI.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad de vida laboral (CVL) se establece como pieza fundamental en la gestión organizativa, por su influencia directa en el bienestar de los trabajadores y en la eficacia productiva. Su definición se compone por circunstancias y acciones garantizando el bienestar de los trabajadores en su entorno diario de trabajo. La seguridad ocupacional, el entorno físico del lugar de trabajo, las relaciones interpersonales y el potencial de crecimiento profesional son destacados en estos factores.

La OIT determina que debe existir un ambiente de trabajo saludable, que tenga la seguridad, la igualdad de oportunidades y los pozos físicos y emocionales, esto es fundamental para mejorar la evolución de desempeño de trabajadores y la empresa, (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

La OIT Detalla que el "Trabajo Decente", y que el bienestar en el trabajo es importante y se enlazan con factores como la estabilidad en el trabajo, las condiciones laborales seguras y la salud mental (Organización Internacional del Trabajo, 2021).

Es fundamental tener situaciones laborales seguras, esto significa evitar accidentes, y fomentar un entorno que disminuya las preocupaciones como estrés e incentive el crecimiento físico y mental. La OIT señala que la salud mental es muy importante para el desarrollo en el trabajo, mencionando la importancia y prudencia de manifestar políticas que cuiden la salud mental de los colaboradores frente a elementos como la sobrecarga de trabajo, la discriminación o el hostigamiento (Organización Internacional del Trabajo, 2021).

La (OIT, 2024), manifiesta que los gobiernos, entidades y empresarios deben establecer políticas laborales que fijen sueldos equitativos, y también brindar condiciones laborales que puedan dar bienestar global a sus empleados, por lo que estas influyen en primer

plano en la satisfacción y rendimiento laboral de cada uno de los trabajadores, sino también en la competitividad y la sostenibilidad de las entidades a nivel mundial.

En el Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito son las primeras en permitir un crecimiento económico y social del país, dentro de estas se brinda importancia a la calidad de vida laboral en estas entidades financieras. Por lo que, en los últimos años, las cooperativas experimentan un aumento notable, siendo protagonistas principales en la inclusión financiera y el respaldo a sectores antiguamente marginados por la banca tradicional.

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria-SEPS (2024) las cooperativas tienen un aumento considerable de la disponibilidad de servicios financieros, dando posibilidad a un número mayor de personas, los principales beneficiarios son de zonas rurales, puedan hacer depósitos y obtener préstamos. Este incremento se ha complementado con un aumento y personalización de los productos financieros proporcionados, atrayendo a un mayor número de beneficiarios y promoviendo confianza en el sistema financiero.

Sin embargo, estos avances dan retos en lo que respecta a la administración estructurada y el bienestar del personal, con estas investigaciones se ha indicado que el compromiso social de las cooperativas impacta en sus resultados económicos y, optimiza la administración en la búsqueda del bienestar colectivo de los socios, el medio ambiente y la sociedad (Luque & Peñaherrera, 2021). Por ello, la atención a la calidad de vida laboral es importante para tener sostenibilidad y eficiencia de estas entidades.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, ubicada en la ciudad de Latacunga, tiene gran importancia en el desarrollo socioeconómico de la provincia de Cotopaxi. Como entidad financiera, su avance se relaciona con el bienestar y la motivación de sus trabajadores, porque el ambiente de trabajo influye directamente en la calidad del servicio

proporcionado a los asociados. En este escenario, es fundamental potenciar la calidad de vida en el trabajo de sus colaboradores, (Luque & Peñaherrera, 2021)

Una correcta administración de los riesgos psicosociales y la generación de un entorno de trabajo saludable impulsa el bienestar de los empleados, y también crece la productividad y permite la dedicación de la organización. En realidad, las investigaciones efectuadas en la cooperativa con características similares han evidenciado que la existencia de riesgos psicosociales perjudica la salud de los empleados como su rendimiento en el trabajo (Simbaña, 2023).

Dentro de esta investigación se analizará la calidad de vida laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, para obtener los factores que implican en su compromiso y desempeño laboral. Se busca con esta investigación contribuir al fortalecimiento de la gestión organizacional y al cumplimiento de los principios de las cooperativas que promueven el desarrollo integral de sus miembros y la comunidad en general.

2.1. Justificación

La CVL es un punto clave para el buen desempeño organizacional, especialmente en las COAC en Ecuador. En un entorno laboral competitivo, las organizaciones tendrán en cuenta la importancia de ejecutar ambientes saludables y equilibrados que fomenten el bienestar de sus empleados, (Moreno & Torres, 2021) Las cooperativas, desempeñan un papel esencial en la inclusión financiera y el avance económico, por lo que mejorar la CVL en las entidades es importante para generar su sostenibilidad y competitividad en el entorno. En este sentido, como señalan Moreno & Torres (2021), las organizaciones saben que el bienestar de sus trabajadores influye directamente en los resultados empresariales,

lo que hace que la CVL se convierta en un aspecto esencial para la gestión organizacional en este sector.

Además, la CVL tiene un impacto directo en la satisfacción y el bienestar de los empleados, aquí se muestra la productividad y la competitividad de las cooperativas. De acuerdo con Herrera & Zea (2021), las entidades financieras puntualizan en el bienestar de los trabajadores, logrando equidad en el ambiente laboral con las perspectivas de los colaboradores, lo cual permite un avance en su compromiso y lealtad hacia la organización. Según Pazmiño (2022), un entorno laboral equilibrado tiene elevación en la motivación, y también mejora la eficiencia organizacional y reduce el desempleo de personal. En este sentido, la CVL es un diferenciador que fortalece la imagen corporativa de las COAC y genera una fidelización con sus trabajadores y con sus socios.

En este contexto, el estudio tiene un aporte que proporciona un marco teórico y práctico sobre la importancia de la CVL en las COAC. Como lo menciona Simbaña (2023), la adecuada procedencia de riesgos psicosociales y el bienestar emocional de los trabajadores es esencial para preservar la salud organizacional y evitar problemas relacionados con la disminución en el rendimiento o la rotación de personal. Un ambiente laboral saludable contribuye a la satisfacción de los empleados, y tiene un impacto positivo en la competitividad y sostenibilidad de las cooperativas a largo plazo, (Simbaña, 2023)

Por último, la factibilidad de la CVL en las cooperativas de ahorro y crédito es alta, esto por el elevado conocimiento dentro de las entidades sobre la necesidad de promover un entorno de trabajo saludable y equilibrado. Según la SEPS (2024), las COAC pueden integrar medidas de equidad de género e inclusión financiera, teniendo el clima laboral muy bueno. De esta manera, se contribuye al crecimiento y resiliencia

organizacional, permitiendo a las COAC enfrentar los desafíos económicos actuales, como la morosidad y la desaceleración de los depósitos (Primicias, 2024).

2.2. Formulación del Problema

El problema en estudio parte de la necesidad de comprender cómo la calidad de vida laboral influye directamente en el compromiso y en su desempeño organizacional del capital humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, una entidad financiera clave en el sector COAC en Ecuador. En un entorno económico profesional, las cooperativas están en constantes desafíos que influye en la estabilidad financiera de la organización como en la satisfacción y motivación de sus colaboradores. Los desafíos no se limitan a, la morosidad, la desaceleración de depósitos y la necesidad de adaptarse a las nuevas demandas del mercado.

2.3. Pregunta de Investigación

A partir de la problemática, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo perciben los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne su calidad de vida laboral?

La interrogante orienta el estudio hacia un análisis integral de la situación actual de la calidad de vida laboral en la cooperativa, con el objetivo de identificar los aspectos que requieren atención y ofrecer recomendaciones para mejorar el bienestar de los colaboradores.

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo general

Analizar la calidad de vida laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

2.4.2. Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente la calidad de vida laboral y sus dimensiones correspondientes.
- Diagnosticar la situación actual de la calidad de vida laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.
- Establecer acciones de mejora orientadas a la calidad de vida laboral de los colaboradores en la COAC Virgen del Cisne.

2.4.3. Sistema de tareas

A continuación, en la Tabla 1 se especifican las acciones llevadas a cabo, los logros alcanzados durante la ejecución y una explicación detallada de cada actividad, en correspondencia con los objetivos definidos para el proyecto de investigación.

Tabla 1.*Objetivos, actividades, cronogramas y productos de la investigación*

Objetivo específico	Actividades	Cronograma	Productos
Fundamentar teóricamente la calidad de vida laboral y sus dimensiones correspondientes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Investigar y revisar la literatura académica sobre calidad de vida laboral. 2. Recopilación y análisis de datos de fuentes secundarias relacionadas con el tema. 	Semana 4	Marco teórico.
Diagnosticar la situación actual de la calidad de vida laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño y aplicación de cuestionarios para evaluar la percepción de los empleados sobre la calidad de vida laboral. 2. Recopilación y análisis de datos cuantitativos. 3. Análisis estadístico descriptivo de los resultados. 	Semana 8	<p>Cuestionarios diseñados y aplicados.</p> <p>Base de datos con respuestas de los cuestionarios</p> <p>Análisis estadístico descriptivo</p>
Establecer acciones de mejora orientadas a la calidad de vida laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de los resultados obtenidos sobre la evaluación de calidad de vida laboral. 2. Identificación de áreas críticas y puntos de mejora en base a los resultados. 3. Desarrollo de acciones de mejora para la calidad de vida laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne. 	Semana 13	Acciones de mejora concretas para abordar las deficiencias encontradas durante el análisis cuantitativo.

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

3.1. Beneficiarios directos

Los 61 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne serán los principales beneficiarios de este proyecto, ya que el análisis de la calidad de vida laboral permitirá identificar áreas de mejora en sus condiciones laborales, como el ambiente de trabajo, las oportunidades de desarrollo profesional, la estabilidad económica y el equilibrio entre la vida personal y laboral. Las estrategias derivadas del estudio estarán orientadas a fomentar su bienestar integral, incrementando su motivación, satisfacción y compromiso con la institución.

Tabla 2.

Beneficiarios	Hombres	Mujeres
Directos	25	36
Total	61	

3.2. Beneficiarios indirectos

Los beneficiarios indirectos de este proyecto incluyen al total de los socios y clientes de la cooperativa, quienes se beneficiarán de una atención más eficiente y de calidad, resultado de un personal más motivado y comprometido, la entidad se verá beneficiada por el fortalecimiento de una entidad financiera sólida y responsable, que aporta al avance económico local y aborda la inclusión financiera.

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

4.1. Antecedentes investigativos

En el contexto mundial, el estudio de (Abouzeid et al., 2020), titulado “*Consecuencias de los factores psicosociales en la calidad de vida laboral*”, se plantearon como objetivo estudiar y analizar la calidad de vida laboral apreciada por profesionales trabajadores del área de salud como son de enfermería en un centro hospitalario, asociándose a factores psicosociales y sociodemográficos (Abouzeid et al., 2020). El estudio utilizó un diseño descriptivo, observacional, cuantitativo, concurrente y transversal, llevado a cabo entre 2016 y 2018, con una muestra de 240 profesionales de la salud (enfermería), utilizando el cuestionario CVP-35 con los datos sociodemográficos y laborales. Los resultados indicaron que el 94 % de los participantes percibieron una alta satisfacción con su calidad de vida laboral, mientras que el apoyo directivo mostró valores bajos (48%). Asimismo, se encontraron asociaciones significativas ($p < 0.05$) entre factores sociodemográficos y las tres dimensiones de la calidad de vida laboral analizadas.

Para identificar el contexto de la calidad de vida laboral en América Latina se cita al estudio de Marapacuto & Rodríguez (2022) titulado "Calidad de vida laboral de los trabajadores de la Empresa Gas Comunal, Región Los Llanos, Venezuela", se describió el nivel de calidad de vida laboral de los trabajadores de la Empresa Gas Comunal en la región de Los Llanos, Venezuela. Se empleó un diseño descriptivo no experimental con una muestra probabilística de 21 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta sobre la vida laboral diseñado por (Lares, 1988). Los resultados indicaron que los trabajadores presentaron un nivel medio de calidad de vida laboral en dimensiones como participación y control, equidad económica, alineación al trabajo, satisfacción, identidad y autoestima laboral. Además, se plantearon posibles soluciones para mejorar estos aspectos.

A nivel local, es decir en Ecuador, se considera el estudio realizado por Tustón (2024) titulado “Estrés y calidad de vida laboral en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ambato”, donde se analizó la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral en los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito en Ecuador. La investigación, de diseño cuantitativo y correlacional, se llevó a cabo en 2023 con una muestra de 50 empleados de la cooperativa. Se utilizaron herramientas como el Cuestionario de Estrés Laboral y el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral para recolectar los datos.

Los resultados indicaron que el nivel de estrés laboral en los trabajadores era moderado, con puntuaciones más altas en dimensiones como clima organizacional, estructura organizacional, tecnología, influencia del líder y falta de cohesión. En cuanto a la calidad de vida laboral, se observó un nivel medio, con puntuaciones más bajas en áreas como seguridad en el trabajo, integración al grupo de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado por el trabajo y desarrollo personal. Además, se encontró una correlación negativa moderada y significativa entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral, lo que sugiere que, a mayor estrés, menor es la calidad de vida laboral de los trabajadores. El estudio resalta la importancia de abordar el estrés laboral en las cooperativas de ahorro y crédito para mejorar la calidad de vida laboral de los empleados.

4.2. Marco teórico

4.2.1. Calidad de vida laboral.

De acuerdo con (Donawa, 2018), la CVL es el conocimiento y experiencia que adquieren y presentan cada uno de los trabajadores en sus entornos de trabajo, aquí se menciona los factores físicos, emocionales, sociales y organizacionales. Esta definición abarca aspectos como: ambiente seguro y saludable, equilibrio entre la vida laboral y personal, reconocimiento y desarrollo tanto profesional como personal, relaciones

interpersonales y ambiente social, compensación y beneficios, participación y empoderamiento, y estabilidad laboral (Donawa, 2018).

Por eso, la CVL es un elemento importante para el bienestar general de los colaboradores, y tiene un impacto en su productividad, compromiso con la empresa, y en la reducción del estrés y del agotamiento laboral. Las entidades invierten en mejorar la calidad de vida laboral suelen experimentar una mayor retención de talento, una mejor imagen corporativa y, en última instancia, un mejor desempeño en sus operaciones (Cruz, 2018).

4.1.1.1. Modelos de calidad de vida laboral

Por consiguiente, se describe a los modelos de CVL más destacados:

Modelo de Nadler y Lawler

Enfoque teórico elaborado por David Nadler y Edward Lawler en 1980 que su principal objetivo es mejorar la calidad de vida en el trabajo para generar una satisfacción de los colaboradores como el desempeño de la organización (Sinchiguano, 2019).

Según (Jara et al, 2018) la deducción fundamental de este modelo es que la mejora en la calidad de vida laboral lleva a un mayor compromiso y satisfacción del trabajador, lo que impulsa una mayor productividad y eficacia organizacional, considerando los siguientes elementos:

- Participación en la toma de decisiones
- Rediseño del trabajo
- Recompensas e incentivos
- Condiciones de trabajo mejoradas

La particularidad del modelo de Nadler y Lawler reside en su enfoque holístico, que no solo considera los aspectos tangibles del trabajo, como el salario y las condiciones físicas, sino también elementos intangibles como la participación, el reconocimiento y el desarrollo personal (Jara et al, 2018).

Este enfoque ha intervenido y se ha desarrollado en cómo las organizaciones contemporáneas ejecutan estrategias de recursos humanos y gestión de talento, teniendo como propósito mejorar el rendimiento, y el bienestar, (Torres et al, 2019).

Modelo de Hackman y Oldhan

Conocido como el "Modelo de Características del Trabajo", se desarrolló por J. Richard Hackman y Greg R. Oldham en 1970, siendo importante en la psicología organizacional y se enfoca en cómo el diseño del trabajo afecta a la satisfacción y rendimiento de cada trabajador (Coufano, 2023).

Además, se basa en cinco dimensiones clave del diseño del trabajo, que influyen en tres estados psicológicos críticos, los cuales a su vez afectan a los resultados laborales, como la motivación, la calidad del desempeño, la satisfacción laboral y la reducción del absentismo y la rotación (Maldonado, 2021).

Las dimensiones son: variedad de habilidades, identidad de la tarea, significado de la tarea, autonomía, y retroalimentación del trabajo, mientras que los estados psicológicos planteados aluden a: experimentar significado en el trabajo, experimentar responsabilidad por los resultados del trabajo, y conocimiento de los resultados reales del trabajo (Maldonado, 2021).

Según el modelo de Hackman y Oldham, cuando las características del trabajo son enriquecedoras, conducen a mayores niveles de motivación, satisfacción, calidad del trabajo y menor rotación y absentismo. Este modelo ha sido influyente en el diseño del trabajo y en la teoría de la motivación en el lugar de trabajo, y sigue siendo una referencia en la gestión de recursos humanos (Coufano, 2023).

Modelo de Sam Walton

Según Marapacuto & Rodríguez (2022) responde a una aproximación más reconocidas en el estudio de la calidad de vida en el ámbito laboral. Presentado en la década de 1970, este modelo aborda ocho categorías principales que se consideran esenciales para una buena calidad de vida laboral.

Dichas categorías son:

1. Compensación justa y adecuada
2. Condiciones de trabajo seguras y saludables
3. Integración y desarrollo humano
4. Oportunidad de crecimiento y seguridad
5. Integración social de crecimiento y seguridad
6. Integración social en la organización del trabajo
7. Constitucionalismo en la organización del trabajo
8. Trabajo y espacio total de vida
9. Relevancia social del trabajo en la vida (Marapacuto & Rodríguez, 2022).

El modelo de Sam Walton es significativo porque va más allá de los aspectos económicos y físicos del trabajo, incorpora factores sociales, psicológicos y de desarrollo personal, incluso a través de este enfoque integral, Walton destaca la importancia de un

entorno laboral que no solo sea productivo, sino que también promueva el bienestar y la satisfacción de los empleados (Milanês, y otros, 2021).

En efecto, las organizaciones que siguen este modelo tienden a enfocarse en crear un ambiente de trabajo positivo y enriquecedor, lo que puede llevar a una mayor motivación, compromiso y retención de los empleados (Milanês, y otros, 2021).

Modelos de pago fijo

Para (López, Zapata, & Vanegas, 2019), el modelo de pago fijo en el contexto de la remuneración laboral se refiere a un sistema de compensación en el cual los empleados reciben una cantidad de dinero constante y predeterminada como salario, independientemente de su desempeño o las horas trabajadas.

Este modelo contrasta con los sistemas de pago variable o basados en el desempeño, donde una porción significativa del salario puede depender de alcanzar ciertos objetivos, ventas, o la productividad individual o de equipo (López, Zapata, & Vanegas, 2019).

Sin embargo, el modelo puede ejecutar desventajas, tales como la baja motivación para sobrepasar las expectativas o metas, porque la remuneración no cambia en función del rendimiento. En algunos casos, puede no impulsar la mejora continua o el esfuerzo adicional (Ríos, 2023).

Modelos de pago variables

Es un sistema de compensación laboral en el cual una parte del salario de un trabajador depende de criterios de rendimiento o resultados, más allá de un salario base fijo. Este modelo está diseñado para incentivar a los trabajadores a superar objetivos específicos, de esta manera aumenta su productividad y aporte al éxito de la empresa (Damus, 2023).

Además, es indispensable que los sistemas de pago estén bien ejecutados asegurándose que los incentivos se alineen con los objetivos a largo plazo de la empresa y no fomenten comportamientos no deseados, como la toma de riesgos excesivos o el enfoque en metas a corto plazo en detrimento de la sostenibilidad a largo plazo (Damus, 2023).

4.1.1.2. Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral

1. Dimensión Compensación justa y adecuada

La compensación adecuada es un pilar fundamental de la CVL, no solo se refiere al salario, sino también a los beneficios adicionales que una organización ofrece a sus empleados. Según (Marapacuto & Rodríguez, 2022), tal indemnización debe abarcar una diversidad de factores que beneficien tanto a la organización como al trabajador, incluyendo pagos directos, seguros, bonos y otros beneficios. El pago que por ley deben tener los trabajadores es mérito al sacrificio del trabajador, y genera un bienestar general y motivación dentro de la entidad.

En este contexto, el salario es una acción fundamental en los empleados para que puedan acceder a bienes y servicios mejorando su vida cotidiana (Madriz & Rodríguez, 2010, citado por Garzón et al., 2023), lo que implica una compensación

que permita satisfacer las necesidades básicas, considerando los logros y responsabilidades del empleado, ejecutando una satisfacción y seguridad laboral.

(Chiavenato, 2002) citado por (Garzón et al, 2023) un salario digno es la planta de las relaciones de intercambio entre empleados y empleadores, generando un reflejo del esfuerzo y la dedicación de cada trabajador al ejecutar sus labores en sus puestos de trabajo. Además, el salario debe ser percibido como justo y equilibrado, permitiendo al trabajador querer permanecer en su puesto por tiempos ilimitados.

Por otro lado, (García, 2007) citado por (Garzón et al, 2023) argumenta que la remuneración debe ser equitativa, ya que esto asegura que los trabajadores se sientan valorados y comprometidos con la organización, lo que a su vez mejora la productividad general. El concepto de remuneración justa también está vinculado a la equidad interna y externa dentro de la organización, lo que significa que los empleados que ocupan roles similares deben recibir compensaciones similares, y que las remuneraciones deben estar alineadas con las normas del mercado.

2. Dimensión Condiciones de seguridad y de salud en el trabajo

Las condiciones de seguridad y salud en el trabajo son esenciales para garantizar que los empleados trabajen en un entorno que minimice los riesgos físicos y psicológicos. Dicho aspecto no solo se refiere a la infraestructura física de la empresa, sino también al ambiente laboral y las condiciones emocionales a las que están expuestos los trabajadores. Según (Madriz & Rodríguez, 2010) citado por, (Garzón et al, 2023), las condiciones de seguridad y salud comprenden una serie de factores, tales como la jornada laboral, la intensidad del trabajo, el esfuerzo físico y mental, y la exposición a factores nocivos como ruidos, sustancias tóxicas y posturas inadecuadas.

Chiavenato (2002) citado por Garzón et al. (2023) se menciona que la salud mental de los empleados es una prioridad, y menciona la importancia de crear un ambiente psicológico y social saludable dentro de las entidades. El establecer condiciones saludables sobre el comportamiento de los empleados es apropiado para la empresa, esto previene el estrés, la fatiga y otras emociones que pueden presentarse en el entorno de trabajo. En este sentido, la seguridad laboral no solo es prevención de accidentes, sino también creación de ambientes donde los empleados se sientan protegidos y apoyados en su bienestar físico y mental, (ChatGPT, 2025).

En cuanto a la seguridad laboral, (Chiavenato, 2002), Es un elemento de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas queriendo evitar accidentes y borrar condiciones inseguras. Esto se hará a través de capacitaciones continuas a los trabajadores sobre prácticas de seguridad, así como la ejecución de políticas que fomenten el autocuidado y la responsabilidad personal en el lugar de trabajo (Garzón et al, 2023).

3. Dimensión Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se refiere al estado emocional y psicológico de los empleados con respecto a su trabajo y al ambiente organizacional. Marapacuto & Rodríguez (2022), indican que la satisfacción laboral no solo está relacionada con las tareas que realiza el empleado, sino también con el sentido de gratificación que experimenta al cumplir con sus metas y expectativas, lo cual abarca tanto el aspecto personal como el profesional, ya que un empleado satisfecho siente que sus esfuerzos son reconocidos y valorados por la organización.

La satisfacción también está vinculada a factores como el sentido de logro y la autoestima, que pueden verse reflejados en el ambiente laboral. Según Fernández (2023)

citado por Garzón et al. (2023), los empleados que perciben un ambiente laboral positivo y respetuoso experimentan un aumento en su autoestima, lo que les motiva a continuar trabajando y esforzándose por mejorar.

De igual manera, Easton & Van (2012) citado por Garzón et al. (2023) sostienen que el desarrollo de la autoestima y el sentido de logro contribuye a una mayor satisfacción laboral, ya que los empleados se sienten realizados tanto en lo personal como en lo profesional. Además, un ambiente de trabajo en el que los empleados puedan interrelacionarse cómodamente con sus compañeros, jefes y directivos mejora significativamente la satisfacción laboral y la calidad de vida dentro de la organización (Garzón et al, 2023).

4. Dimensión Desarrollo Personal

El desarrollo personal es una dimensión clave de la calidad de vida laboral, ya que implica la oportunidad que tienen los empleados de crecer profesional y personalmente dentro de la organización. Según Madriz & Rodríguez (2010) citado por Garzón et al. (2023) esta dimensión está directamente relacionada con la posibilidad de aplicar y desarrollar los conocimientos y habilidades de los empleados en el ámbito laboral. Los trabajadores que sienten que tienen oportunidades para aprender y avanzar en su carrera profesional son más propensos a estar motivados y comprometidos con la organización, (ChatGPT, 2025).

Por su parte, Chiavenato (2002) citado por Garzón et al. (2023) señala que el aprendizaje organizacional es fundamental para el desarrollo personal, ya que las organizaciones deben fomentar la creatividad y la innovación para mejorar continuamente. Tales competencias no solo benefician a los empleados, sino también a la

organización, que se vuelve más competitiva y eficiente. La capacidad de aprender, innovar y adaptarse a nuevas situaciones es crucial en un mundo laboral en constante cambio (Garzón et al, 2023).

Cada una de estas dimensiones de la calidad de vida laboral es esencial para la creación de un entorno de trabajo saludable, motivador y productivo. Las organizaciones que priorizan estas áreas no solo mejoran el bienestar de sus empleados, sino que también contribuyen al crecimiento y éxito a largo plazo, (ChatGPT, 2025).

4.1.1.3. Factores de Influencia en la Calidad de Vida Laboral

Aguilar et al. (2024), identifican siete factores clave que influyen en la CVL desde la perspectiva de la teoría del comportamiento organizacional:

- 1. Diseño del puesto de trabajo:** La adecuación de las tareas a las habilidades y competencias del trabajador.
- 2. Entorno laboral:** Las condiciones físicas y ambientales en las que se desarrolla el trabajo.
- 3. Condiciones laborales:** Incluyen aspectos contractuales, horarios y estabilidad en el empleo.
- 4. Remuneración y compensación:** La percepción de justicia y equidad en el salario y beneficios adicionales.
- 5. Desarrollo profesional:** Las oportunidades de formación y crecimiento dentro de la organización.
- 6. Interacción social:** La eficacia de relaciones interpersonales y el clima organizacional.
- 7. Salud y bienestar:** El desarrollo de prácticas que beneficien el bienestar físico y mental del colaborador.

4.2.2. Aplicaciones, Prácticas y Retos Actuales

La aplicación de la psicología positiva en el ámbito laboral ha llevado al estudio de conceptos como el "estado de flow", definido por, (Csikszentmihalyi, 1990), como la inmersión donde habilidades y desafíos están equilibrados, elevando la satisfacción y productividad en el trabajo. Es fundamental que las organizaciones nivelen las capacidades del trabajador con la complejidad de las tareas, creando entornos que minimicen distracciones y gestionen adecuadamente las pausas.

La calidad de vida laboral es multifacética que abarca dimensiones objetivas y subjetivas, enganchadas por factores individuales y organizacionales. La mejora de la CVL es un camino integral que tiene presente las condiciones físicas del entorno laboral, las percepciones y experiencias de los trabajadores, y las dinámicas organizacionales. Los entornos laborales saludables y equitativos a más de beneficiar a los trabajadores, apoyan también al éxito y sostenibilidad de las entidades en un mundo laboral que siempre se mantiene en desarrollo (Granados, 2011).

La CVL contiene condiciones objetivas del sector laboral como las percepciones y experiencias subjetivas de los colaboradores. Un entorno laboral saludable, equitativo y con buenas dinámicas organizacionales favorece la satisfacción, el compromiso y la productividad de los trabajadores. Invertir en la CVL es adaptarse a un mundo laboral en constante desarrollo y permitiendo el crecimiento de las organizaciones y entidades.

5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Para esta investigación se mencionará un enfoque cuantitativo, el cual Según (Sampieri et al. 2004), es una forma de investigar definido por la utilización de la recolección y el análisis de datos para establecer modelos de comportamiento y comprobar teorías. Es un análisis numérico y estadístico para comprender y explicar fenómenos, (Sampieri et al. 2004).

El enfoque se utilizará en la recopilación de datos desde el capital humano que integran la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, institución de estudio a través de la encuesta como técnica de investigación, (Sampieri et al. 2004).

5.2. Tipo de investigación

5.2.1. Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica analiza investigaciones previas y teorías existentes sobre la calidad de vida laboral, estableciendo el trabajo con información de libros, artículos académicos y documentos especializados, En el contexto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne ubicada en Latacunga, este enfoque prueba identificar las perspectivas y modelos que han sido aplicados en organizaciones similares, lo que aporta una base teórica concreta para abordar el tema. (Neill & Cortez, 2021).

5.2.2. Investigación de Campo

La investigación de campo es la recolección directa de datos reales de trabajos. Se enfoca en el análisis de encuestas o entrevistas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne para conseguir información real sobre su experiencia

laboral, sus pensamientos sobre las situaciones de trabajo y su bienestar. Esta metodología emite datos específicos que reflejan la situación existente en el espacio laboral de la COAC, (Hurtado, 2019).

5.2.3. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva define las características y aspectos que forman la calidad de vida laboral de los trabajadores, se basa en la descripción de factores como las condiciones físicas del entorno de trabajo, la estructura de la organización, los beneficios conferidos a los trabajadores, la relación con los compañeros y superiores, y la carga laboral. Esta investigación busca describir tal como es el ambiente laboral, determinando una visión clara y objetiva (Godoy, 2022).

5.2.5. Alcance de la investigación

El alcance de investigación descriptivo busca la representación de características, ocupaciones, conductas o fenómenos como se presentan naturalmente. Su enfoque no prueba una suposición, sino que al proporcionar una imagen lo más detallada y precisa es posible que algún aspecto de la realidad, (Galarza, 2020).

Este alcance se implementa al identificar la situación que atraviesa la COAC Virgen del Cisne, objeto de estudio sobre la calidad de vida laboral y ayudará a detallar de forma precisa la realidad de este fenómeno en estudio. También, orientara sobre qué acciones se deberían formular para superar lo evidenciado.

5.3. Diseño de la investigación

En este estudio se desarrolló el diseño de investigación no experimental porque es un enfoque metodológico en el que el investigador observa fenómenos que ocurren en su ambiente natural, sin manipular o controlar las variables de estudio, (Velázquez, 2019).

Al ejecutar este proyecto de investigación no se cambiará la calidad de vida en el trabajo que actualmente atraviesan los colaboradores de la COAC Virgen del Cisne.

5.4. Fuente de datos

Para esta investigación se utilizarán dos fuentes de datos: documental y de campo. Por su parte, la fuente de datos documental refiere al uso de documentos como medio para recolectar información en el contexto de una investigación, los cuales pueden ser de naturaleza muy variada y proporcionan datos que el investigador analiza para extraer conclusiones en relación con su tema de estudio (Velasco, 2021).

En este sentido, la fuente de datos documental la integrarán todas las bases de información válidas y confiables por medio de archivos como tesis de grado, artículos científicos o libro en línea y de acceso gratuito.

Por otro lado, la fuente de datos de campo implica la obtención de información directamente desde su entorno natural, sin intervención de condiciones controladas, lo que resulta esencial para la recopilación de datos primarios. Tal fuente permite obtener información original y específica sobre el objeto de estudio a partir de la experiencia y percepción de los sujetos involucrados (Miranda & Acosta, 2018).

En el contexto de esta investigación, la fuente de datos de campo estará conformada por la información recolectada directamente de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

5.5. Población de estudio

La población objeto de estudio son quienes representan el grupo de interés para analizar sus condiciones laborales, percepciones y bienestar en el entorno de trabajo, por ende, la población total estaría constituida por todos los trabajadores que forman parte de la cooperativa en sus diferentes áreas y niveles jerárquicos que son 61 personas

Al seleccionar la muestra, se podría aplicar un muestreo aleatorio o estratificado, dependiendo de la diversidad de cargos y funciones dentro de la organización, asegurando que todos los segmentos de la cooperativa estén representados de manera adecuada. De esta manera, la muestra seleccionada debe ser lo suficientemente representativa para que los resultados obtenidos sean generalizables y reflejan de forma fiel la realidad laboral de los trabajadores, permitiendo obtener conclusiones válidas sobre la calidad de vida laboral en la cooperativa.

5.6. Técnica de recolección de datos e instrumentos de recolección de información

La encuesta, según Hernández et al. (2014) es una técnica de recolección de datos ampliamente utilizada en la investigación cuantitativa, ya que permite obtener información estructurada y medible sobre un fenómeno específico. En este contexto, el cuestionario de encuesta se emplea como instrumento de recolección de información, facilitando la obtención de percepciones y condiciones dentro de un grupo determinado.

Para el presente estudio, se aplicó una encuesta a las 61 personas que constituyen el capital humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, Agencia Latacunga, con el propósito de analizar la variable de calidad de vida laboral. El

cuestionario diseñado consta de 20 preguntas distribuidas en cuatro dimensiones clave: compensación justa y adecuada, condiciones de seguridad y salud en el trabajo, satisfacción laboral y desarrollo personal.

Confiabilidad con el Alfa de Cronbach

Para asegurar la validez y confiabilidad de los datos recolectados en la investigación sobre la calidad de vida laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, se empleará el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), en la que se pudo realizar un análisis descriptivo, así como pruebas estadísticas que permitan determinar patrones y relaciones significativas entre las variables estudiadas, como las condiciones laborales, el bienestar de los empleados y la satisfacción en el trabajo.

Este enfoque procesará los datos de manera sistemática y estructurada, haciendo que los resultados sean precisos y que su interpretación sea de manera adecuada. Además, para evaluar la veracidad de los instrumentos ocupados en la recolección de datos, como encuestas o cuestionarios, se aplicará el Alfa de Cronbach. Este índice es fundamental para evaluar la consistencia interna de las escalas o ítems dentro de un cuestionario, es decir, cuán coherentes son las respuestas proporcionadas por los trabajadores respecto a las dimensiones de la calidad de vida laboral que se están evaluando.

Tabla 3.

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,758	2

Análisis e interpretación

El valor de Alfa de Cronbach obtenido en esta tabla es de 0,758, lo que indica una fiabilidad aceptable de la escala o instrumento utilizado. Debido a que es generalmente superior a 0.7, indicaría que las preguntas del cuestionario son confiables y que el instrumento de medición es adecuado para recoger datos consistentes, lo que refuerza la validez de los resultados obtenidos. La combinación de SPSS para el análisis de datos y el uso del Alfa de Cronbach para la validación de los instrumentos de medición asegura que la investigación tiene un alto nivel de rigor científico, permitiendo obtener conclusiones confiables y útiles para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores de la cooperativa.

Matriz de Operacionalización de la variable

Tabla 4.

Matriz de consistencia de variables

Título	Objetivo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumento
CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE	Analizar la calidad de vida laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne	Calidad de Vida Laboral	Compensación justa y adecuada	Nivel de compensación para reconocer lo que justamente ha realizado el colaborador	Cuestionario
			Condiciones de seguridad y de salud en el trabajo	Nivel de seguridad y bienestar laboral en el trabajo.	
			Satisfacción Laboral	Grado de satisfacción personal en el marco de la efectividad organizacional Nivel de habilidades, conocimientos, experiencias y actitudes que permiten a los trabajadores mejorar su calidad de vida y alcanzar sus objetivos.	
			Desarrollo personal		

6.1. Resultados de la Encuesta Aplicada

6.1.1. Dimensión Compensación justa y adecuada

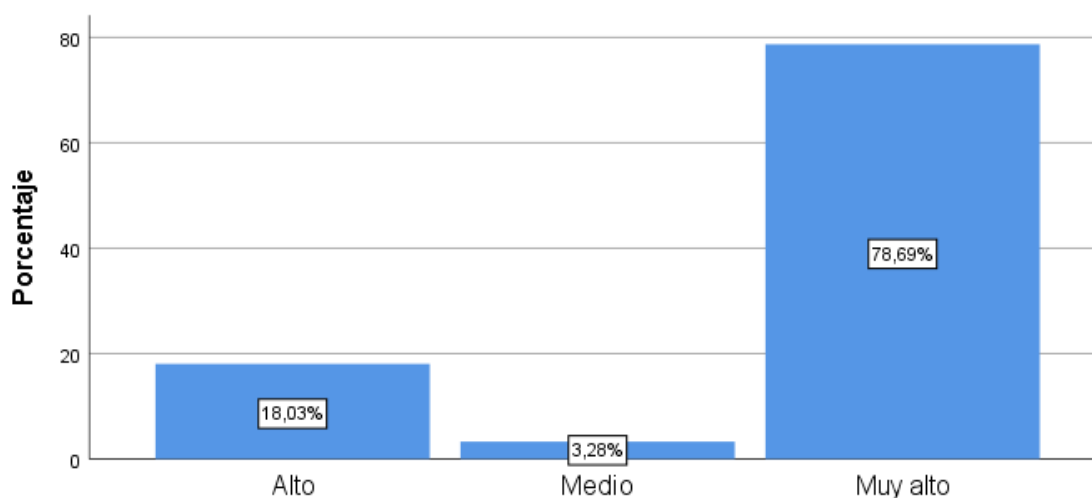
Tabla 5.

En qué medida considera que su salario refleja de manera justa el esfuerzo y desempeño que realiza en su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	11	18,0	18,0	18,0
	Medio	2	3,3	3,3	21,3
	Muy alto	48	78,7	78,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Figura 1.

Pregunta 1 Encuesta



Análisis e interpretación:

La Tabla 5 y figura 1 muestran que el 78,7% de los 61 trabajadores de la Cooperativa Virgen del Cisne consideran que su salario refleja "Muy alto" el esfuerzo y desempeño, mientras que el 18% lo percibe como "Alto" y el 3,3% como "Medio", lo que indica que la mayoría de los empleados se sienten bien compensados, lo cual podría influir positivamente en su satisfacción laboral. Sin embargo, el 3,3% que considera su salario

"Medio" sugiere que existen áreas de mejora en la percepción de la equidad salarial. La percepción mayoritaria de una compensación justa se alinea con la Teoría de la Equidad, que sostiene que los empleados comparan sus aportes y recompensas con los de otros, buscando una relación equilibrada para mantener la motivación y satisfacción laboral (Bohórquez, Pérez, Caiche, & Benavides, 2020).

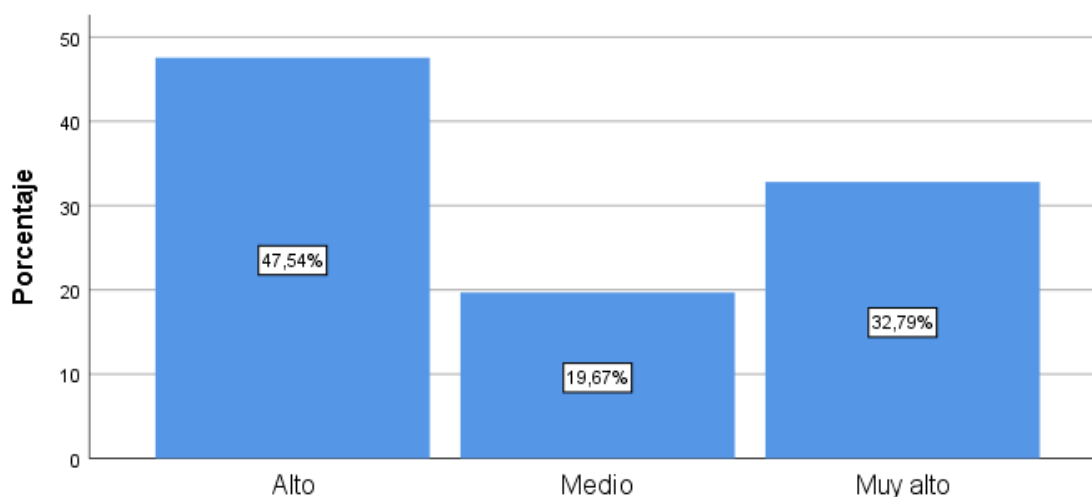
Tabla 6.

Qué tan satisfecho se siente con los incentivos o bonificaciones que recibe en función de su rendimiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	29	47,5	47,5	47,5
	Medio	12	19,7	19,7	67,2
	Muy alto	20	32,8	32,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Figura 2.

Pregunta 2 Encuesta



Análisis e interpretación:

Los resultados de la Tabla 6 y la Figura 2 indican que el 88.5% de los 61 trabajadores de la Cooperativa Virgen del Cisne se sienten satisfechos con los incentivos o bonificaciones que reciben en función de su rendimiento laboral, con un 47,3%

reportando una satisfacción "alta" y un 32,79% una satisfacción "muy alta". Sin embargo, el 11,7% restante percibe su satisfacción como "media", lo que sugiere oportunidades de mejora en las políticas de incentivos. Según Pujol & Dabos (2018), la satisfacción laboral está influenciada por diversos factores, incluyendo las recompensas extrínsecas como los incentivos económicos. Una adecuada gestión de estos incentivos puede mejorar la motivación y el compromiso de los empleados, mientras que una percepción de insuficiencia o inequidad en las recompensas puede generar insatisfacción.

6.1.2. Dimensión Condiciones de seguridad y de salud en el trabajo

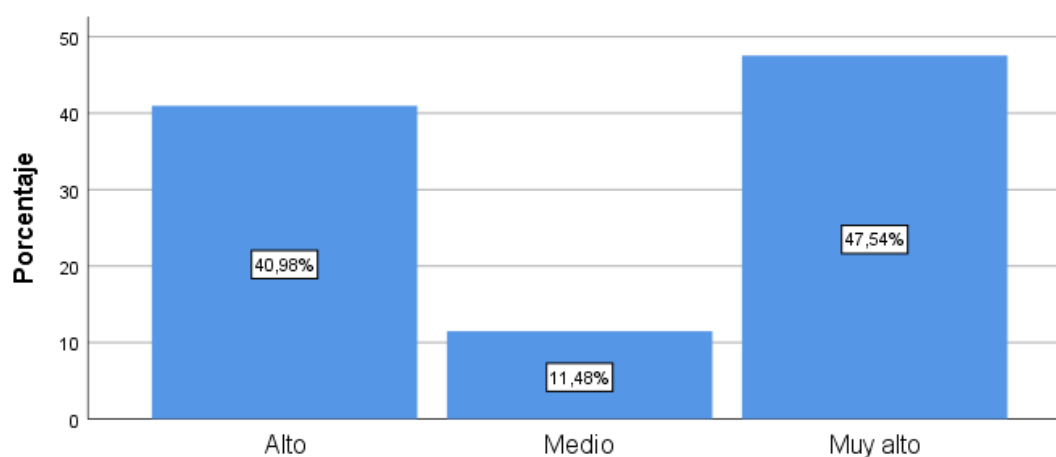
Tabla 7.

La Cooperativa ofrece los recursos adecuados para garantizar un ambiente laboral seguro y saludable (equipos de protección, protocolos de seguridad, etc.).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy alto	29	47,5	47,5	47,5
	Alto	25	41,0	41,0	88,5
	Medio	7	11,5	11,5	100,0
	Bajo	0	0	0	100,0
	Muy bajo	0	0	0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Figura 3.

Pregunta 7 Encuesta



Análisis e interpretación:

Los resultados de la Tabla 7 y la Figura 3 indican que el 88,5% de los 61 trabajadores de la Cooperativa Virgen del Cisne perciben que la organización ofrece recursos "altos" o "muy altos" para garantizar un ambiente laboral seguro y saludable, mientras que el 11,5% considera que estos recursos son "medios". La percepción mayoritariamente positiva es fundamental, ya que un entorno de trabajo seguro y saludable no solo protege a los empleados, sino que también contribuye a la productividad y al bienestar general de la empresa. Según la Secretaría de Salud de México (2022), un entorno de trabajo saludable debe proporcionar un ambiente accesible en el que se entiendan las capacidades y habilidades de cada persona, donde se minimicen las diferencias o dificultades y se otorguen herramientas tanto para la promoción de la salud como para la prevención de enfermedades.

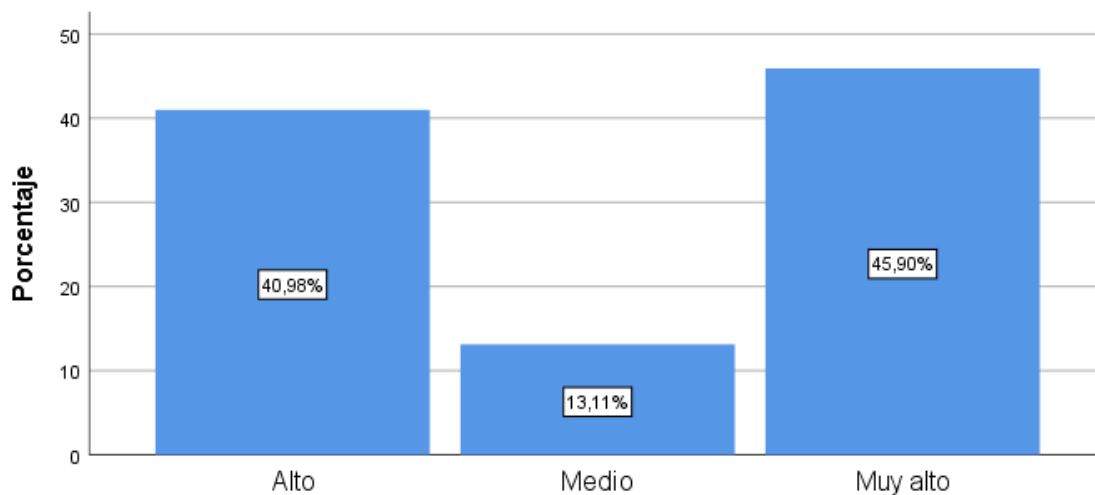
Tabla 8.

La Cooperativa promueve prácticas de salud laboral que favorecen mi bienestar físico y mental en el entorno de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy alto	28	45,9	45,9
Válido	Alto	25	41,0	86,9
	Medio	8	13,1	100,0
	Bajo	0	0	100,0
	Muy Bajo	0	0	100,0
	Total	61	100,0	100,0

Figura 4.

Pregunta 9 Encuesta



Análisis e interpretación:

Los resultados de la Tabla 8 y la Figura 3 indican que el 88,5% de los 61 trabajadores de la Cooperativa Virgen del Cisne perciben que la organización ofrece recursos "altos" o "muy altos" para garantizar un ambiente laboral seguro y saludable, mientras que el 11,5% considera que estos recursos son "medios". La percepción mayoritariamente positiva es fundamental, ya que un entorno de trabajo seguro y saludable no solo protege a los empleados, sino que también contribuye a la productividad y al bienestar general de la empresa. Según la Secretaría de Salud de México (2022), un ambiente de trabajo saludable debe proporcionar un espacio accesible en el que se entiendan las capacidades y habilidades de cada persona, donde se minimicen las diferencias o dificultades y se otorguen materiales tanto para la promoción de la salud como para la prevención de enfermedades.

6.1.3. Dimensión Satisfacción Laboral

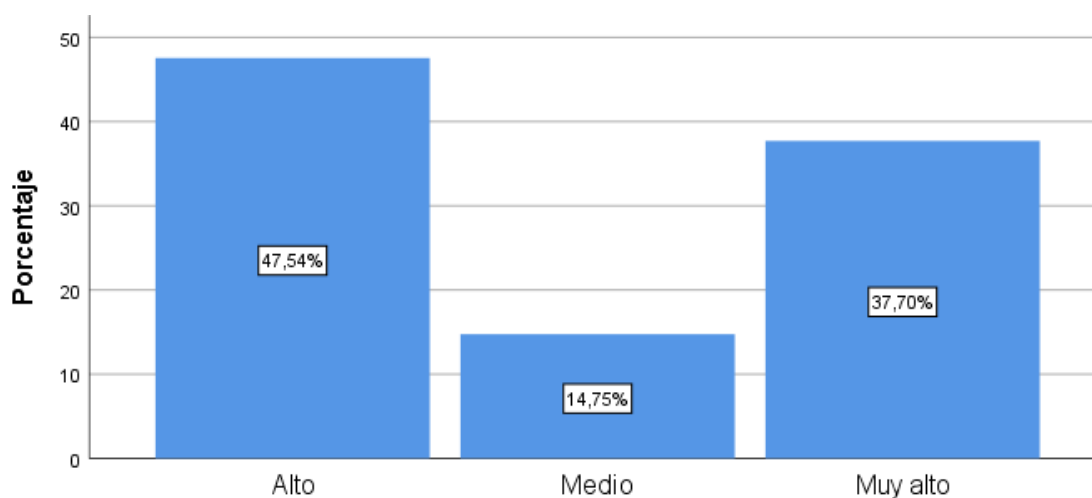
Tabla 9.

Mi trabajo me brinda un sentido de logro y satisfacción personal, ya que puedo identificar cómo contribuye a los objetivos de la Cooperativa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy alto	23	37,7	37,7	37,7

Válido	Alto	29	47,5	47,5	85,2
	Medio	9	14,8	14,8	100,0
	Bajo	0	0	0	100,0
	Muy Bajo	0	0	0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Figura 5.
Pregunta 12 Encuesta



Análisis e interpretación:

La Tabla 9 y figura 5 muestra que un 47,5% de los trabajadores de la Cooperativa considera que su trabajo les proporciona un "Alto" sentido de logro y satisfacción personal, mientras que un 37,7% lo percibe como "Muy alto". Sin embargo, un 14,8% califica su satisfacción como "Media", lo que sugiere que la mayoría de los empleados se sienten conectados con los objetivos de la cooperativa y valoran su contribución, lo cual es positivo para la motivación y el compromiso. No obstante, el 14,8% de los trabajadores con una percepción más baja podrían beneficiarse de un mayor reconocimiento o claridad en su rol dentro de los objetivos organizacionales. Según Saldarriaga & Vargas (2018), la satisfacción laboral está influenciada por factores como la satisfacción personal y el equilibrio entre la vida laboral y personal, los cuales pueden afectar la decisión de emprender y, por ende, la satisfacción en el trabajo, resaltando la importancia de que las

organizaciones implementen estrategias que fomenten la satisfacción personal y laboral, así como un adecuado balance entre la vida laboral y personal, para mejorar el bienestar de sus empleados.

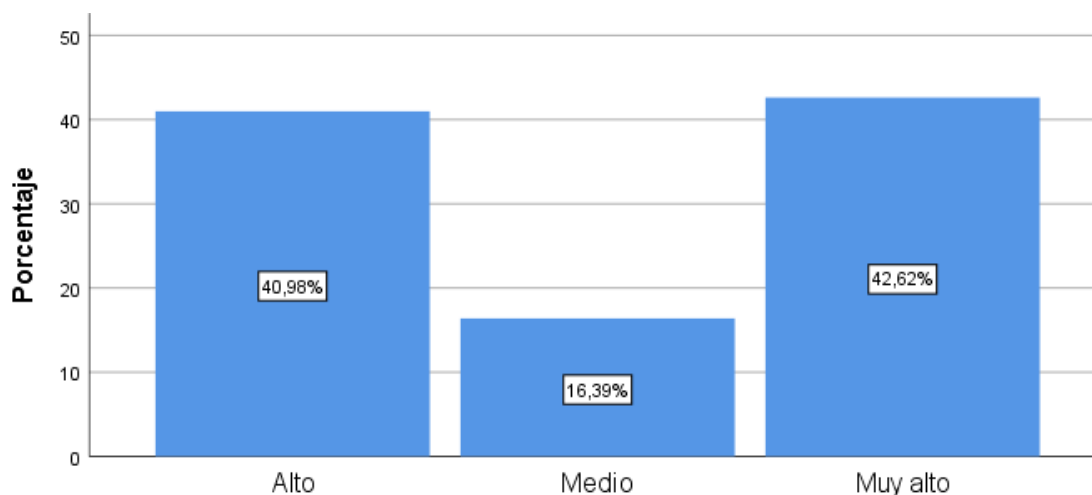
Tabla 10.

Me siento motivado/a, y comprometido/a con mi trabajo debido a la retroalimentación positiva que recibo sobre mi desempeño.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy alto	26	42,6	42,6
	Alto	25	41,0	83,6
	Medio	10	16,4	100,0
	Bajo	0	0	100,0
	Muy Bajo	0	0	100,0
	Total	61	100,0	100,0

Figura 6.

Pregunta 13 Encuesta



Análisis e interpretación:

La Tabla 10 y figura 6 indica que un 42,6% de los trabajadores se sienten "Muy alto" motivados y comprometidos debido a la retroalimentación positiva que reciben sobre su desempeño, mientras que un 41% lo percibe como "Alto" y un 16,4% lo califica como "Medio", lo cual refleja una percepción mayoritaria de que la retroalimentación positiva tiene un impacto significativo en la motivación y el compromiso de los

empleados. Sin embargo, un pequeño porcentaje de colaboradores están con una percepción más baja esto indica áreas de oportunidad para mejorar los procesos de retroalimentación, asegurando que todos los colaboradores se sientan igualmente valorados y motivados. Para, (Megaron, 2021), que destaca que aproximadamente el 67% de los colaboradores están más motivados y comprometidos después de recibir retroalimentación positiva, lo que resalta su impacto significativo en la calidad del trabajo y en el desempeño general de la organización, contribuyendo al bienestar general de los empleados, reduciendo niveles de estrés y ansiedad asociados con críticas negativas y el aumento del sentido de pertenencia al equipo.

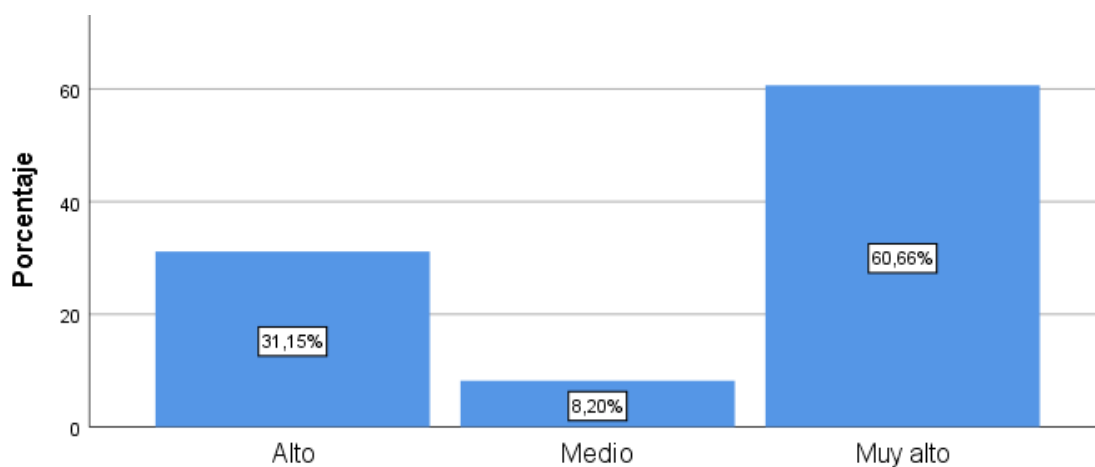
6.1.4. Dimensión Desarrollo personal

Tabla 11.

Mi trabajo en la Cooperativa me permite desarrollar una variedad de habilidades y competencias que son valiosas para mi crecimiento profesional y personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy alto	37	60,7	60,7	60,7
Válido	Alto	19	31,1	31,1	91,8
	Medio	5	8,2	8,2	100,0
	Bajo	0	0	0	100,0
	Muy Bajo	0	0	0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Figura 7.
Pregunta 16 Encuesta



Análisis e interpretación:

La Tabla 11 y figura 7 muestra que un 60,7% de los empleados muestran que su trabajo en la cooperativa les brinda la oportunidad de desarrollo de una serie de habilidades y competencias valiosas para su crecimiento profesional y personal, considerando esta apreciación como "Muy alta". 31,1% considera que esta percepción como "Alta", mientras que un 8,2% la considera "Media". La valoración positiva de los empleados sobre el desarrollo de habilidades y competencias en su entorno de trabajo preserva la importancia de las oportunidades de aprendizaje y crecimiento en la satisfacción y retención del talento. La percepción de oportunidades de desarrollo profesional está directamente relacionada con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. (Fadul, 2021). Además, el crecimiento personal en el trabajo influye en la motivación y en el propósito de permanencia en la organización, (Cardona et al, 2023).

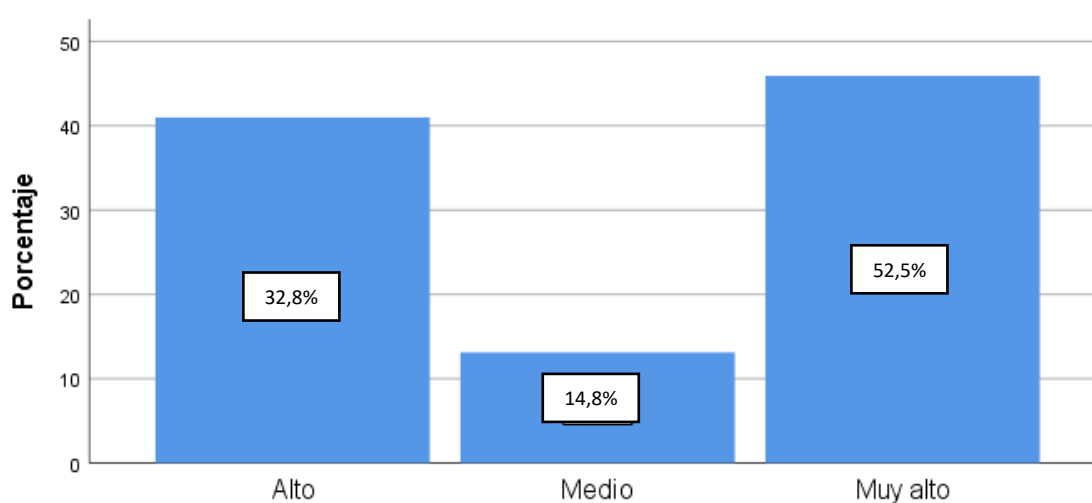
Tabla 12.

Recibo retroalimentación constante sobre mi desempeño, lo que me permite mejorar mis actitudes y habilidades en el trabajo, contribuyendo a alcanzar mis objetivos personales y profesionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy alto	32	52,5	52,5	52,5
	Alto	20	32,8	32,8	85,3
	Medio	9	14,8	14,8	100,0
	Bajo	0	0	0	100,0
	Muy Bajo	0	0	0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Figura 8.

Pregunta 20 Encuesta



Análisis e interpretación:

La Tabla 12 y figura 8 refleja el 52,5% de los trabajadores obtiene retroalimentación constante sobre su desempeño, lo que les permite mejorar sus actitudes y habilidades, ayudando a alcanzar sus objetivos personales y profesionales. Lo califican con un nivel "Muy alto". Además, el 32,8% opinan que la retroalimentación recibida es "Alta", mientras que el 14,8% la considera "Media". Los resultados proponen que la retroalimentación es percibida positivamente por la mayoría de los colaboradores, lo cual es un elemento crucial para el desarrollo personal y profesional dentro de la cooperativa. La retroalimentación laboral es fundamental para mejorar la satisfacción y el desempeño de los trabajadores, ya que les proporciona información precisa sobre sus fortalezas y

áreas de mejora, fomentando así un ambiente de trabajo más productivo y satisfactorio, (Ortega, 2020).

Tabla 13.

Cuadro de valorización de Dimensiones

Dimensión	Porcentaje de Satisfacción Alta	Valoración general	Áreas de Mejora Identificadas
Compensación Justa y Adecuada	78.7% de empleados perciben su salario como muy justo.	Positiva	3.3% considera su compensación como media, lo que indica necesidad de revisión en equidad salarial.
Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo	88.5% de empleados perciben que hay recursos adecuados para la seguridad laboral.	Positiva	11.5% percibe estas condiciones como medias, lo que indica oportunidades de mejora en protocolos de seguridad y bienestar.
Satisfacción Laboral	85.2% de empleados encuentran satisfacción por su trabajo.	Positiva	14.8% considera que su satisfacción es media, sugiriendo mejorar la claridad de roles y el reconocimiento laboral.
Desarrollo Personal	91.8% considera que su trabajo le permite desarrollar habilidades.	Positiva	8.2% percibe estas oportunidades como medias, lo que sugiere fortalecer programas de capacitación y crecimiento.

7. Acciones de mejora para la calidad de vida laboral

7.1 Plan de Acciones de Mejora

Objetivo

1. Establecer acciones de mejora orientadas a la calidad de vida laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.
2. A partir de la identificación de áreas críticas como son: equidad salarial y roles organizacionales, se establecen los puntos de mejora en base a los resultados.
3. En este sentido en la Tabla 14 se describen las acciones de mejora para la calidad de vida laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne; es decir se presenta el camino a seguir para lograr una mejor gestión en el marco de la calidad de vida de los trabajadores.
4. Análisis de los resultados obtenidos sobre la evaluación de calidad de vida laboral.
5. Identificación de áreas críticas y puntos de mejora en base a los resultados.
6. Desarrollo de acciones de mejora para la calidad de vida laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.
7. Acciones de mejora concretas para abordar las deficiencias encontradas durante el análisis cuantitativo.

Tabla 14.

Acciones de mejora para la calidad de vida laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen.

Dimensión	Actividad	Estrategia	Responsable	Plazo
Compensación justa y adecuada	Impulsar programas de reconocimiento	Desarrollar un sistema de reconocimiento y recompensas	Recursos Humanos (RRHH)	Corto plazo (3-6 meses)
Condiciones de seguridad y de salud en el trabajo	Optimizar la carga laboral	Rediseñar procesos y automatizar tareas repetitivas	Recursos Humanos (RRHH)	Corto plazo (3-6 meses)
Satisfacción laboral	Promover el bienestar emocional	Programas de apoyo psicológico y gestión del estrés	RRHH y psicólogos	Mediano plazo (6-12 meses)
Desarrollo Personal	Fortalecer el desarrollo de los trabajadores	Capacitación continua y planes de carrera	Recursos Humanos (RRHH)	Mediano plazo (6-12 meses)

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez concluido el desarrollo de la investigación se establecen las siguientes conclusiones:

La calidad de vida laboral es percibida positivamente en diversas dimensiones, como la compensación salarial, los incentivos, la seguridad laboral y el desarrollo profesional, mediante la aplicación de una encuesta para evaluar la calidad de vida laboral de los trabajadores, y así analizar los resultados para identificar áreas de mejora y elaborar recomendaciones para su mejora. La mayoría de los trabajadores se sienten bien compensados y satisfechos con los incentivos y recursos proporcionados. Sin embargo, un pequeño porcentaje de empleados considera que existen áreas de mejora, particularmente en la percepción de la equidad salarial y la claridad en los roles dentro de los objetivos organizacionales, lo que sugiere la necesidad de una revisión en estos aspectos para mejorar la satisfacción general.

Se fundamentó teóricamente la calidad de vida laboral y sus dimensiones correspondientes, se revisó bibliografía específica en cuanto a la calidad de vida laboral en publicaciones reconocidas, incluyendo libros, artículos y revistas de los expertos en esta área, para fundamentar de manera teórica basado en conceptos y sus dimensiones, como compensación justa, condiciones de salud y seguridad, satisfacción laboral y oportunidades de desarrollo personal, por lo que se concluye que este concepto abarca múltiples aspectos esenciales para el bienestar de los trabajadores, tales como una compensación justa, condiciones de seguridad y salud adecuadas, satisfacción laboral y oportunidades de desarrollo personal. Cada una de las dimensiones son cruciales para motivar a los empleados y fomentar un entorno laboral positivo.

La situación actual de la calidad de vida laboral de los colaboradores, los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la cooperativa revelan una percepción mayoritariamente positiva en cuanto a la compensación salarial, los incentivos y la seguridad laboral. En concreto, el 78.7% de los empleados indicó estar satisfecho con la compensación salarial y los incentivos proporcionados, mientras que un 3.3% expresó una percepción media sobre estos aspectos. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora en la percepción de la equidad salarial y las prácticas de salud laboral. El 11.5% de los empleados manifestó que la equidad salarial no se percibe de manera justa, y un 13.1% expresó una valoración media de las prácticas de salud laboral.

Por último, se emplearon recomendaciones para mejorar la calidad de vida laboral, enfatizando la implementación de estrategias de comunicación efectiva, el trabajo en equipo, equilibrio entre la vida laboral y personal la implementación de estrategias que fomenten la comunicación efectiva, el trabajo en equipo para mejorar la calidad de vida laboral. Además, es importante que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne considere adoptar programas de bienestar que incluyan actividades de desarrollo personal y profesional, así como iniciativas que promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal, con el fin de fortalecer la satisfacción y el compromiso de los empleados.

7.1. Recomendaciones

Al analizar las conclusiones, se realizan las siguientes recomendaciones:

Es importante que la COAC Virgen del Cisne desarrollen estrategias para abordar las apreciaciones de inequidad salarial y la falta de regulación en los roles. Además, se recomienda implantar actividades de reconocimiento y desarrollo profesional que ayuden a mejorar la satisfacción de los trabajadores, y un dialogo más eficaz y conciso sobre las expectativas y los objetivos organizacionales. Estas acciones hacen que los trabajadores se sientan más comprometidos y satisfechos, ayudando a mejorar el rendimiento organizacional y fortaleciendo la relación interna del equipo. Se recomienda continuar con investigaciones sobre la calidad de vida laboral, teniendo como principal asunto el equilibrio vida-trabajo y su impacto en la satisfacción y bienestar de los empleados.

Se recomienda que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne implemente políticas y prácticas que aborden cada una de las dimensiones relacionadas con la calidad de vida laboral, compensación justa, seguridad y salud, satisfacción laboral y el desarrollo personal. Para esto se realizará encuestas que ayuden a evaluar de manera precisa los pensamientos de los trabajadores sobre estos aspectos y generar estrategias para mejorar las áreas que se aprecien como ineficaces.

Para afrontar las áreas identificadas como "Medias" en la percepción de la equidad salarial y las prácticas de salud laboral, la COAC deberá hacer un estudio detallado de las causas subyacentes permitiendo comprender las inquietudes de los trabajadores y elaborar estrategias que contengan estas áreas de mejora. También se tiene que realizar entrevistas con los trabajadores para obtener información más específica sobre estos aspectos.

Finalmente, la COAC debería adquirir programas de bienestar que incluyan actividades de desarrollo personal y profesional, como capacitaciones psicológicas de

esta forma se promueve un equilibrio entre la vida laboral y personal. Las actividades como talleres de manejo del estrés, jornadas de salud mental, y eventos que promuevan el trabajo en equipo pueden ser altamente beneficiosas. Además, se debe establecer horarios flexibles o políticas que favorezcan la conformidad de la vida laboral con las responsabilidades personales de los trabajadores.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Abouzeid, G., López, M., & Martínez, L. (2020). Consecuencias de los factores psicosociales en la calidad de vida laboral. *RECIEN. Revista científica de Enfermería*(19), 24-39. doi:10.14198/recien.2020.19.03
- Aguilar, P., Acosta, J., Raudales, E. A., & Sarmiento, R. (2024). Factores de influencia en la calidad de vida laboral según la teoría del comportamiento. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 25(3), 638-656. doi:10.36390/telos253.06
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Obtenido de <http://www.scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Cardona, M., Leiva, L., & León, W. (2023). *Factores de motivación en los empleados y como afecta la retención laboral*. Universidad Cooperativa De Colombia. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/b0b18302-dfa5-4a75-9016-8ead69f29936/content>
- Coufano, G. (15 de Octubre de 2023). *Modelo de características del trabajo de Hackman y Oldham*. Recuperado el 23 de Enero de 2024, de FourWeekMBA: <https://fourweekmba.com/es/modelo-de-caracteristicas-del-trabajo/>
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*(45), 58-81. doi:10.14482/pege.45.10617
- Csikszentmihalyi, M. (1990). FLUIR (FLOW). *editorialKairós*.
- Damus, J. (5 de Julio de 2023). *Remuneración variable: qué es, ejemplos y cómo aplicarla*. Recuperado el 23 de Enero de 2024, de <https://actiosoftware.com/es/2023/07/remuneracion-variable-que-es-ejemplos-y-como-aplicarla/>
- Donawa, Z. (2018). Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones. *NOVUM, revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, II(8), 43-63. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5713/571360738003/>

- Fadul, A. (2021). *Relación de la satisfacción profesional y el rendimiento laboral de los empleados del Departamento de Conciliaciones de una Entidad Financiera, en el año 2019*. Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano, Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8346/1/T3641-MDTH-Fadul-Relacion.pdf>
- Galarza, C. (2020). *Los alcances de una investigación*. Obtenido de Ciencia América: <https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/336/622#:~:text=Investigaci%C3%B3n%20descriptiva&text=En%20la%20investigaci%C3%B3n%20con%20alcance,hu mano%20sobre%20un%20determinado%20fen%C3%B3meno>.
- Garzón, E., Parra, V., Castillo, D., & Camacho, H. (2023). Análisis comparativo de las dimensiones de calidad de vida laboral en algunas organizaciones de Colombia, América Latina y Europa. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 15(2). doi:10.15332/24631140.8657
- Godoy, C. (13 de Agosto de 2022). *Lo básico que hay que saber acerca de la Investigación Descriptiva*. Obtenido de Tesis de 0 a 100: <https://tesisdeceroa100.com/lo-basico-que-hay-que-saber-acerca-de-la-investigacion-descriptiva/>
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*, 14(2), 271-276. Obtenido de <https://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). McGrawHill Education. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/0B7fKI4RAT39QeHNzTGh0N19SME0/view?resourcekey=0-Tg3V3qROROH0Aw4maw5dDQ>
- Herrera, L., & Zea, J. (2021). *Protocolo de intervención en riesgos psicosociales en trabajadores de servicios generales de la Universidad Cooperativa de Colombia, Villavicencio*. Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia. Trabajo de titulación. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/86240fa1-63be-4684-976e-84095fbc9771/content>
- Hurtado, F. (2019). *Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento*. Instituto Universitario de las Américas y el Caribe. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662985006/html/>
- Jara, A., Amat, N., & Alberca, N. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Londo, E. (2021). Nuestro trabajo final será una ENTREVISTA, así que vamos a ver primero qué características tiene este género textual. <https://sites.google.com/site/entrevistaconelexperto/-que-es-una-entrevista>.
- López, C., Zapata, D., & Vanegas, M. (2019). *Modelos de contratación de Salud en Colombia*. Tesis de grado, Universidad CES. Obtenido de Universidad CES. Trabajo de titulación: <http://hdl.handle.net/10946/3978>

- Luque, A., & Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 138, e73870. doi:<https://dx.doi.org/10.5209/REVE.73870>
- Maldonado, M. (27 de Febrero de 2021). *Hablemos sobre: La Teoría de las Características del Trabajo*. Recuperado el 23 de Enero de 2024, de LinkedIn: <https://es.linkedin.com/pulse/hablemos-sobre-la-teor%C3%ADa-de-las-caracter%C3%ADsticas-del-melisa-marie>
- Marapacuto, B., & Rodríguez, J. (2022). Calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa GAS Comunal, región Los Llanos, Venezuela. *Compendium*, 25(48). doi:10.5281/zenodo.7127137
- Megaron. (16 de Marzo de 2021). *Beneficios de la retroalimentación positiva en tus colaboradores*. Obtenido de <https://www.megaron.com.mx/beneficios-de-la-retroalimentacion-positiva-en-tus-colaboradores>
- Milanês, R., Lago, E., Campêlo, A. C., Carvalho, M. d., Moura, B. L., & Fernandes, R. (2021). Calidad de vida en el trabajo y salud pública: Estructura dimensional de una escala. *Enfermería Global*, 20(62). doi:10.6018/eglobal.436441
- Miranda, U., & Acosta, Z. (2018). *Fuentes de información para la recolección de información cuantitativa y cualitativa*. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. Retrieved from <https://www.udocz.com/apuntes/369198/fuentes-de-informacion-para-la-recoleccion-de-informacion-cuantitativa-y-cualitativa>
- Moreno, L., & Torres, M. (2021). *Influencia de la calidad de vida en los trabajadores y en la organización*. Fundación Universidad de América. Trabajo de titulación. Retrieved from <http://52.0.229.99/bitstream/20.500.11839/8721/1/53522-2021-2-GTH..pdf>
- Neill, D., & Cortez, L. (2021). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Universidad técnica de machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- OIT. (2024). Promover la justicia social y el trabajo decente. En E. o. trabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40dgreports/%40dcomm/documents/publication/wcms_374813.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). Guía Práctica de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST). Oficina de la OIT para los Países Andinos. Obtenido de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@sro-lima/documents/publication/wcms_834613.pdf
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2020). *Perspectivas sociales del empleo en el mundo*. Obtenido de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_757163.pdf
- Ortega, C. (2020). *Qué es la retroalimentación laboral y cuál es su importancia*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-retroalimentacion-laboral>

- Pazmiño, M. (2022). *Estrés y calidad de vida laboral en una Cooperativa de Ahorro y Crédito*. Tesis de grado, Repositorio PUCE. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/items/d9f233f5-6f33-4957-8446-566589ca99a0>
- Primicias. (2024). *Morosidad, estancamiento del crédito y desaceleración de depósitos: tres aspectos a revertir en las cooperativas*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/economia/morosidad-estancamiento-credito-y-desaceleracion-depositos-tres-aspectos-revertir-cooperativas-77445/>
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. doi:10.18046/j.estger.2018.146.2809
- Ramírez, A., Orozco, D., & Garzón, M. (2020). Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y la satisfacción laboral. *Dimensión Empresarial*, 18(2). doi:10.15665/dem.v18i2.2057
- Ríos, K. (22 de Octubre de 2023). *¿Sabes cuáles son los gastos fijos de tu empresa?* Recuperado el 23 de Enero de 2024, de <https://payfit.com/es/contenido-practico/gastos-fijos/#:~:text=Los%20gastos%20fijos%20son%20aquellos,a%20los%20niveles%20de%20producci%C3%B3n>.
- Saldarriaga, S., & Vargas, S. (2018). *Satisfacción Personal-laboral, Balance vida-trabajo y emprendimiento. Evidencias para economías emergentes*. Universidad de Antioquía. Obtenido de https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9827/1/SaldarriagaSantiago_2018_SatisfaccionTrabajoEconomias.pdf
- Secretaría de Salud de México. (21 de Enero de 2022). *¿Qué es un entorno de trabajo saludable y seguro?* Obtenido de <https://www.gob.mx/promosalud/es/articulos/que-es-un-entorno-de-trabajo-saludable-y-seguro>
- Simbaña, K. (2023). *Los riesgos psicosociales y la calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza*. Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato.Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Organización de Empresas. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/39100>
- Sinchiguano, D. (2019). *Estrategia para el desarrollo de la calidad de vida laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de servicios financieros*. Trabajo de titulación de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. . Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Trabajo de titulación: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2767/1/76938.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). *Norma de Control sobre los Principios y Lineamientos de Educación Financiera*. Obtenido de https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%81N-Nro.-SEPS-IGT-IGS-IGJ-INFMR-INGINT-2024-0172_firmado.pdf
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). *Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INFMR-INGINT-2024-0172*. . Obtenido de https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%81N-Nro.-SEPS-IGT-IGS-IGJ-INFMR-INGINT-2024-0172_firmado.pdf

- Torres, N., Falconí, M., & Ramírez, A. (2019). *Desarrollo organizacional. Análisis de variables* (Primera ed.). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2021-01-19-143149-Desarrollo%20organizacional%20final.pdf>
- Tustón, E. (2024). *Estrés y calidad de vida laboral en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ambato*. Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Sede Ambato. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/44354>
- Velasco, M. (9 de Marzo de 2021). *Tipos de Fuentes Documentales*. Recuperado el 23 de Enero de 2024, de View Genial: <https://view.genial.ly/6046e581162ca37838fced92/guide-tipos-de-fuentes-documentales>
- Velázquez, A. (22 de Mayo de 2019). *Investigación no experimental: Qué es, características, ventajas y ejemplos*. Recuperado el 23 de Enero de 2024, de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20no%20experimental%20es,lo%20analiza%20para%20obtener%20informaci%C3%B3n>.