



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADOS EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA EFICIENCIA DEL
PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA
EN EL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA, BOLÍVAR AÑO 2023”

AUTORES:

GUAQUIPANA DURAN ANGEL VINICIO
PARCO VELÁSQUEZ DEYSI LIZBETH

DIRECTOR:

Dr. RICARDO VILLACÍS MONAR

PARES ACADÉMICOS:

ECON. CARMITA BORJA BORJA

ING. JESSICA DURAN DELGADO

GUARANDA – ECUADOR

2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., EN EL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA, BOLÍVAR AÑO 2023.”

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a mi Dios por darnos salud y vida y nunca dejarnos solos, por acompañarnos y guiarnos en el transcurso de vida con paciencia y sabiduría para cumplir con éxito esta etapa de vida, a nuestros padres y hermanos que nunca nos ha dejado solos siempre han estado con nosotros en los momentos buenos y malos de nuestras vidas.

En segundo lugar, sinceros agradecimientos a nuestra querida institución que nos permitió formar como profesionales la “Universidad Estatal de Bolívar” y todas las autoridades y personal administrativo de la carrera de Administración de Empresas, por confiar en nosotros y encaminarnos durante todo el proceso de la carrera Universitaria.

Finalmente, un profundo agradecimiento a nuestro director, Dr. Ricardo Villacis, como también a los pares académico, Econ. Carmita Borja, e Ing. Jessica Duran, por brindarnos sus conocimientos y apoyo y la confianza puesta en nosotros durante todo el proceso de investigación, facilitando todos los medios necesarios para llevar a cabo la tesis con mucho éxito.

Angel Vinicio Guaquipana Duran

Deysi Lizbeth Parco Velasquez

DEDICATORIA

Dedico mi presente tesis a Dios, por permitirme llegar hasta este momento muy especial de mi vida, por todo los logros y triunfos conseguidos y brindarme la fuerza suficiente para seguir hacia adelante logrando vencer cada uno de los obstáculos que se me presenten en la vida y apreciar cada día que Dios me regala.

A mis padres quienes fueron mi mayor motivación para seguir hacia adelante, quienes me han enseñado a nunca rendirme ante las circunstancias que se me han presentado en la vida, hoy todos los esfuerzos de años se ven reflejados en este gran logro.

A mi hermano Ovidio Guaquipana quien me han brindado su apoyo incondicional siempre y no me ha dejado caer, a pesar de las situaciones difíciles de la vida me guio por el camino correcto, enseñándome la humildad y el respeto.

Angel Vinicio Guaquipana Duran

En primer lugar, quisiera dedicar este proyecto de estudio a Dios y a la Virgen Agua Santa de Baños por brindarme la guía, el conocimiento y la fe que me han permitido avanzar paso a paso en mi profesión y, en definitiva, culminar exitosamente mis estudios de la mejor manera posible.

A mi abuela Hilda Rojas y a mi hermana Anabel Vásquez, que han estado a mi lado todo el tiempo y siguen siendo mi apoyo incondicional durante este camino. Y a mi familia inmediata, que siempre me ha apoyado a lo largo de mi vida y me ha ayudado a crecer durante mi carrera académica.

Deysi Lizbeth Parco Velasquez

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO



FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Dr. "VILLACIS MONAR LUIS RICARDO", Econ. "BORJA BORJA CARMITA GALUDTH", e Ing. "DUARAN DELGADO JESSICA ERNESTINA", en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación "EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., EN EL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA, BOLÍVAR AÑO 2023", desarrollado por el señor/señorita, Guaquipana Duran Angel Vinicio y Parco Velásquez Deysi Lizbeth.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**.

Guaranda, Junio del 2024



Dr. Luis Ricardo Villacís Monar
Director



Econ. Carmita Galudth
Borja Borja
Par Académico



Ing. Jessica Ernestina
Duran Delgado
Par Académico

DERECHO DE AUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros **GUAQUIPANA DURAN ANGEL VINICIO** y **PARCO VELÁSQUEZ DEYSI LIZBETH** portadores de la Cédula de Identidad No **0202170569** y **0250189099** en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

"EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., EN EL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA, BOLÍVAR AÑO 2023.", modalidad **Proyecto de Investigación** de conformidad con el Art. 114 del **CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN**, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Nombres y Apellidos

Nombres y Apellidos



Angel Vinicio Guaquipana Duran



Deysi Lizbeth Parco Velásquez

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO.....	iv
DERECHO DE AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I.....	5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	5
1.1. Descripción del Problema	5
1.2. Formulación del Problema	7
1.3. Preguntas de Investigación.....	7
1.4. Justificación.....	7
1.5. Objetivos	9
Objetivos General.....	9
Objetivos Específicos.....	9
1.6. Hipótesis.....	9
1.7. Variables (Operacionalización).....	10
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Marco Científico	16
2.3. Marco Conceptual	29
2.4. Marco Legal	31
2.5. Marco Georeferencial.....	41

CAPÍTULO III	42
3. METODOLOGÍA	42
3.1. Tipos de investigación.....	42
3.2. Enfoque de investigación	44
3.3. Métodos de Investigación	44
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.....	45
3.5. Universo, Población y Muestra	46
3.6. Procesamiento de la Información.....	46
CAPÍTULO IV	48
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	48
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	48
Comprobación de hipótesis	65
Correlación de Spearman	66
CAPÍTULO V	68
PROPUESTA.....	68
Antecedentes de creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.	68
Objetivos operativos propuestos	70
Análisis FODA.....	71
Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)	72
Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI).....	73
Estrategias Ofensivas	76
Estrategias Defensivas	78
Estrategias de Reorientación.....	80
Estrategias de Supervivencia	82
Análisis del Plan de mejora.....	87
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES	91
Bibliografía	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Independiente: Clima laboral	10
Tabla 2 Variable Dependiente: Eficiencia del personal	11
Tabla 3 Población de Estudio.....	46
Tabla 4 Tiempo de trabajo en la Cooperativa	49
Tabla 5 Disponibilidad de Políticas flexibles.....	50
Tabla 6 Comunicación con sus compañeros	51
Tabla 7 Comprensión de la comunicación con Gerencia.....	52
Tabla 8 Disponibilidad de recursos necesarios en el trabajo	53
Tabla 9 Disponibilidad de autoridad para modificar los procesos de trabajo	54
Tabla 10 Nivel significativo de compromiso con las tareas y responsabilidades	55
Tabla 11 Tiempo suficiente asignado para cada tarea.....	56
Tabla 12 Compensaciones adecuadas	57
Tabla 13 Tipos de compensación que ha recibido	58
Tabla 14 Eficiencia en utilización del tiempo asignado.....	59
Tabla 15 Obstáculo que afecta negativamente la eficiencia	60
Tabla 16 Participación para el desarrollo y crecimiento continuo	61
Tabla 17 Adaptación a los cambios en su entorno laboral.....	62
Tabla 18 Correlación de Spearman	66
Tabla 19 Evaluación MEFE	72
Tabla 20 Evaluación MEFI	73
Tabla 21 FODA Cruzado	75
Tabla 22 Expansión de cobertura	76
Tabla 23 Programas de capacitación.....	77
Tabla 24 Utilización de la estructura organizacional.....	78
Tabla 25 Planes de contingencia	79
Tabla 26 Sistemas de información	80
Tabla 27 Convenios con instituciones.....	81
Tabla 28 Adaptación al cambio tecnológico y administrativo.....	82
Tabla 29 Internacionalización del servicio.....	83

Tabla 30 Acciones de mejora consolidado.....	84
Tabla 31 Presupuesto	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación geográfica.....	41
Figura 2 Tiempo de trabajo en la Cooperativa.....	49
Figura 3 Disponibilidad de Políticas flexibles	50
Figura 4 Comunicación con sus compañeros.....	51
Figura 5 Comprensión de la comunicación con Gerencia	52
Figura 6 Disponibilidad de recursos necesarios en el trabajo.....	53
Figura 7 Disponibilidad de autoridad para modificar los procesos de trabajo.....	54
Figura 8 Nivel significativo de compromiso con las tareas y responsabilidades.....	55
Figura 9 Tiempo suficiente asignado para cada tarea	56
Figura 10 Compensaciones adecuadas.....	57
Figura 11 Tipos de compensación que ha recibido.....	58
Figura 12 Eficiencia en utilización del tiempo asignado	59
Figura 13 Obstáculo que afecta negativamente la eficiencia.....	60
Figura 14 Participación para el desarrollo y crecimiento continuo	61
Figura 15 Adaptación a los cambios en su entorno laboral	62
Figura 16 FODA	71

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS	98
Anexo A. Cronograma	98
Anexo B. Presupuesto	100
Anexo C. Organigrama Estructural de la Coopoperativa.....	101
Anexo D. Formato de encuesta aplicada.....	102
Anexo E. Formato entrevista aplicada al Gerente	104
Anexo F. Evidencias fotográficas de aplicación de encuestas y entrevista	106
Anexo G. Carta de Aceptación de la empresa	108
Anexo H. Certificado de Turnitin	109
Anexo I. Captura de Turnitin	110

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se centra en el diseño de un plan de mejora del clima laboral para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda, este proyecto surge como respuesta a la necesidad de abordar los desafíos relacionados con el bienestar y la eficiencia del personal en la organización. Se reconoce la importancia de contar con un ambiente laboral favorable que promueva el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de los empleados, aspectos que influyen directamente en el éxito y la sostenibilidad de la cooperativa en el mercado financiero.

En este sentido, la presente investigación se estructura en cinco capítulos que abordan diferentes aspectos del proyecto y se organizan de la siguiente manera:

En el Capítulo I: se presenta la formulación general del proyecto, que incluye una descripción del problema, sus objetivos e hipótesis de investigación.

El Capítulo II: aborda el marco teórico, que proporciona fundamentos conceptuales y científicos para el estudio del clima laboral y su impacto en el desempeño organizacional, se incluye una revisión de la literatura especializada sobre el tema, así como su relevancia en el contexto de la cooperativa en estudio.

El Capítulo III: describe la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación, detallando los enfoques, métodos y técnicas empleados en la recolección y análisis de datos. Se explica la población y muestra de estudio, así como los instrumentos utilizados para evaluar el clima laboral y recopilar información relevante.

El Capítulo IV: Aquí se lleva a cabo el análisis, interpretación y discusión de los resultados obtenidos a partir del trabajo de campo, que involucra técnicas e instrumentos de investigación. Se verifica la hipótesis planteada y se analizan los hallazgos de la encuesta aplicada.

En el Capítulo V: Se presenta la propuesta de mejora del clima laboral desarrollada para la cooperativa, la cual se fundamenta en los resultados del análisis previo. Se detallan las estrategias y acciones propuestas para la implementación del plan.

En última instancia, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del proceso de investigación, destacando la importancia de promover un clima laboral favorable para el bienestar y la eficiencia del personal en la cooperativa.

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo analizar el clima laboral y su influencia en la eficiencia del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda, en el Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar año 2023, para lo cual se utilizó una metodología de tipo exploratoria y descriptiva con un enfoque cuantitativo y cualitativo, esto incluyó la aplicación de encuestas a los empleados y entrevista al gerente, así como un análisis estadístico de los datos recopilados. Los análisis estadísticos revelaron una correlación significativa entre la percepción de una comunicación efectiva entre compañeros y el compromiso con las tareas laborales, sugiriendo que un clima laboral positivo puede influir en la eficiencia del personal. Basándose en estos hallazgos, se propuso un plan integral de mejora del clima laboral que incluye estrategias para fortalecer la comunicación interna, promover el liderazgo efectivo y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo. Se espera que la implementación de estas medidas contribuya a mejorar el bienestar y la productividad de los empleados, así como a alcanzar los objetivos organizacionales de la cooperativa. Además, el análisis de la prueba de hipótesis confirmó la relación entre el clima laboral y la eficiencia del personal, respaldando la importancia de abordar el clima laboral como un factor clave para el éxito organizacional. Este estudio proporciona información valiosa para las empresas interesadas en mejorar su ambiente laboral y la productividad de su personal. Las palabras clave para este estudio son: clima laboral, eficiencia del personal, comunicación interna, liderazgo efectivo y ambiente de trabajo colaborativo.

Palabras clave: Clima Laboral, Eficiencia del Personal, Comunicación Interna, Liderazgo Efectivo, Ambiente de Trabajo Colaborativo.

ABSTRACT

The objective of the study was to analyze the work environment and its influence on the efficiency of the staff of the Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda, in the Chimbo Canton, Province of Bolívar, year 2023, for which an exploratory and descriptive with a quantitative and qualitative approach, this included the application of employee surveys and an interview with the manager, as well as a statistical analysis of the collected data. Statistical analyzes revealed a significant correlation between the perception of effective communication between colleagues and commitment to work tasks, suggesting that a positive work environment can influence staff efficiency. Based on these findings, a comprehensive plan to improve the work environment was proposed that includes strategies to strengthen internal communication, promote effective leadership, and foster a collaborative work environment. It is expected that the implementation of these measures will contribute to improving the well-being and productivity of employees, as well as achieving the organizational objectives of the cooperative. Furthermore, the hypothesis testing analysis confirmed the relationship between work environment and staff efficiency, supporting the importance of addressing work environment as a key factor for organizational success. This study provides valuable information for companies interested in improving their work environment and the productivity of their staff. The key words for this study are: work environment, staff efficiency, internal communication, effective leadership and collaborative work environment.

Keywords: Work Environment, Staff Efficiency, Internal Communication, Effective Leadership, Collaborative Work Environment.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

En el contexto actual de las empresas, el ambiente de trabajo ha ganado gran importancia como un factor crucial para comprender el funcionamiento interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda, situada en el cantón Chimbo, provincia de Bolívar, no es una excepción a esta tendencia durante el año 2023, se identificó la necesidad de examinar cómo el ambiente laboral afecta la eficacia del personal en esta institución financiera este asunto cobra relevancia debido a la estrecha relación entre un entorno laboral favorable y el desempeño de los empleados.

En numerosas ocasiones, se ha notado que un ambiente laboral desfavorable puede tener un impacto directo en la moral, la motivación y la productividad de los empleados (Robbins & Judge, 2019). Este fenómeno puede presentarse de diversas maneras como, niveles elevados de estrés, conflictos entre compañeros, falta de comunicación efectiva y una baja productividad para el cumplimiento de los objetivos de la organización. En el caso específico de la Cooperativa San José Ltda es esencial investigar si hay aspectos del ambiente laboral que estén influyendo en la eficacia del personal, y de qué manera lo están haciendo.

Entender este problema requiere examinar minuciosamente los elementos que conforman el ambiente laboral dentro de la cooperativa como los aspectos de liderazgo, las políticas de recursos humanos, la cultura organizacional y las relaciones entre colegas son elementos esenciales que pueden incidir tanto positiva como negativamente en la percepción que los trabajadores tienen de su entorno laboral, identificando estos elementos y comprender su influencia en la eficacia del personal resulta concluyente para proponer soluciones eficaces.

También es importante tener en cuenta el contexto específico en el que opera la Cooperativa San José Ltda, en este sentido el sector financiero enfrenta habitualmente desafíos únicos relacionados con la regulación de la competencia y las expectativas de los clientes, estos factores externos pueden interactuar con el ambiente laboral interno, por lo tanto, comprender cómo se entrelazan es fundamental para entender su influencia en la eficacia de los empleados en la institución.

Para resolver este problema de manera efectiva, es imprescindible adoptar un enfoque integral que combine la recopilación de datos tanto cuantitativos como cualitativos, se requerirá llevar a cabo encuestas exhaustivas, entrevistas detalladas y posiblemente observaciones directas para obtener una visión completa del clima laboral en la Cooperativa San José Ltda.

Esta metodología comprensiva permitirá identificar no solo los problemas existentes, sino también los patrones, tendencias y áreas de mejora que contribuyan a mejorar tanto la eficiencia como el bienestar de los trabajadores en la organización. Además, este enfoque facilitará la implementación de soluciones más precisas y efectivas, adaptadas a las necesidades específicas de la cooperativa y su entorno laboral.

En ese sentido, es trascendental reconocer que el clima laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. no solo impacta la eficiencia del personal, sino que también influye en la calidad de los servicios financieros ofrecidos a los miembros y la comunidad en general. Dado el papel fundamental que desempeña la cooperativa en el desarrollo económico local, un clima laboral positivo puede potenciar su capacidad para cumplir con su misión y contribuir al progreso socioeconómico del cantón Chimbo y la provincia de Bolívar en su conjunto. Por lo tanto, abordar este problema no solo beneficiará a los empleados de la cooperativa, sino que también tendrá un impacto positivo en la comunidad a la que sirve.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo influye el clima laboral en la eficiencia del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda, ubicada en el cantón Chimbo, provincia de Bolívar?

1.3. Preguntas de Investigación

¿Cuáles son las teorías fundamentales que explican el concepto de clima laboral?

¿Cómo perciben los empleados el clima laboral en la cooperativa y cómo esta percepción se relaciona con su nivel de compromiso y desempeño laboral?

¿Qué planes de mejora pueden implementarse para mejorar el clima laboral en la cooperativa y, por ende, aumentar la eficiencia y el bienestar del personal?

1.4. Justificación

La investigación sobre el clima laboral y su impacto en la eficiencia del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda surge de la necesidad de comprender cómo el ambiente de trabajo influye en el desempeño y bienestar de los empleados en esta organización al analizar estos factores es esencial para implementar estrategias efectivas que mejoren las condiciones laborales y promuevan un desarrollo organizacional óptimo.

Es impredecible conocer que la cooperativa enfrenta desafíos relacionados con la eficiencia y productividad de su personal, lo que sugiere la existencia de posibles problemas en el clima laboral, identificando estas causas subyacentes es esencial para desarrollar soluciones efectivas que aborden las necesidades de los empleados y mejoren el rendimiento general de la organización.

La necesidad de mejorar del clima laboral no solo beneficia a los trabajadores al aumentar su satisfacción y bienestar, sino que también impacta positivamente en la eficiencia y productividad de la cooperativa.

Un ambiente laboral positivo fomenta la retención del talento, reduce el ausentismo y aumenta la motivación de los empleados, lo que contribuye al logro de los objetivos organizacionales.

La realización de esta investigación es factible gracias a la disponibilidad de datos y la disposición potencial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Además, existen métodos de investigación establecidos que permiten evaluar el clima laboral y su impacto en la eficiencia del personal de manera efectiva.

El principal beneficiario de este estudio es la cooperativa, permitiendo mejorar la eficiencia y productividad de su personal, lo que puede traducirse en un servicio de mayor calidad para sus miembros y una mayor rentabilidad.

El impacto de esta investigación se reflejará en la implementación de estrategias concretas para mejorar el clima laboral y la eficiencia del personal en la cooperativa, estas acciones pueden conducir a una mayor satisfacción de los empleados una reducción en la rotación de personal y el desempeño organizacional mejorado la productividad.

Finalmente, este estudio es esencial para identificar y abordar los desafíos relacionados con el clima laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda lo que eventualmente conducirá a mejoras significativas en el bienestar de los empleados y el rendimiento global de la organización.

1.5.Objetivos

Objetivos General

- Analizar el clima laboral y su influencia en la eficiencia del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda en el Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar año 2023.

Objetivos Específicos

- Sustentar teóricamente el clima laboral y la eficiencia del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.
- Realizar el diagnóstico del clima laboral y el desempeño del personal en la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda.
- Proponer un plan de mejora del clima laboral para la Cooperativa de Ahorros y Crédito San José Ltda.

1.6. Hipótesis

Hipótesis Nula (H0):

El clima laboral no incide en la eficiencia del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Hipótesis Alternativa (H1):

El clima laboral incide en la eficiencia del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

1.7. Variables (Operacionalización)

Tabla 1

Variable Independiente: Clima laboral

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas / Instrumentos
Clima laboral	El ambiente en que se desempeñan los trabajadores y las percepciones que tienen estos sobre su entorno laboral, los cuales encaminan esfuerzos para su mejoramiento continuo, en aras de lograr el aumento de la productividad, dedicando empeño al potencial humano y la calidad de los servicios.	Desempeño laboral	Colaboración.	¿Cuál es el nivel de adaptación a cambios estructurales en la cooperativa?	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Entrevista
			Igualdad	¿Sus opiniones son tomadas en cuenta en la toma de decisiones?	
			Organización	¿De qué forma la eficiencia de gestión se aplica en la cooperativa?	
			Toma de decisiones	¿Cuáles son los factores en la toma de decisiones?	
			Comunicación	¿Qué tipo de comunicación es utilizada en la Cooperativa?	
Liderazgo y supervisión	Inclusión	¿Cuáles son las posibilidades y oportunidades para que exista la inclusión social?			

Nota: (Iglesias, Annia Lourdes; Torres, Julia Maricela, 2018)

Tabla 2*Variable Dependiente: Eficiencia del personal*

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento
Eficiencia del personal	Es la capacidad de una organización, proyecto o proceso para lograr sus objetivos de manera efectiva y económica, minimizando el uso de recursos y maximizando la producción de resultados de alta calidad. la optimización de las operaciones en varias direcciones, y su éxito se evalúa mediante indicadores clave que reflejan el rendimiento y la utilización eficaz de recursos	Rendimiento de trabajo	Productividad	¿Se siente a contento en la Institución donde labora?	Encuesta Entrevista Cuestionario
			Satisfacción laboral	¿De qué forma es recompensado por las actividades que se realiza?	
		Recursos	Desempeño	¿Para el cumplimiento de sus funciones cuenta con todos los recursos necesarios?	
			Humanos	¿Se toma en cuenta la opinión de los empleados?	
		Financieros	¿Cuál es la rentabilidad que se obtiene por el trabajo que se realiza?		
			Tecnológicos	¿Qué recursos tecnológicos cuenta al ejercer sus funciones?	

Nota: (Iriarte, 2023)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Se han revisado investigaciones relacionadas a la temática del proyecto de investigación, citadas a continuación

En su trabajo de titulación "Impacto del Entorno Laboral en el Rendimiento de los Empleados de la Subdirección Nacional de Gestión de Recursos Humanos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en Quito", Herrera (2019) investigó la influencia del entorno laboral en el desempeño del personal público de esta institución. Utilizando un enfoque combinado de métodos cuantitativos y cualitativos, analizó la correlación entre diversas variables a través de encuestas basadas en el modelo Hay McBer y herramientas del Ministerio del Trabajo aplicadas en entrevistas individuales. Aunque se identificaron aspectos críticos del entorno laboral, como la flexibilidad y las recompensas, no se encontró una relación significativa entre este y el rendimiento de los empleados en la Subdirección Nacional de Gestión de Recursos Humanos del IESS en Quito. (Herrera, 2019).

En su investigación titulada "El Entorno Laboral y su Influencia en el Rendimiento de los Trabajadores", Zárate (2019) llevó a cabo un análisis exhaustivo de estudios científicos publicados durante la última década sobre el impacto del clima laboral en el desempeño de los empleados. A través de la revisión de diez publicaciones entre 2008 y 2018, se exploraron diversos conceptos y hallazgos relacionados con el tema. Los resultados resaltaron las consecuencias negativas de un clima laboral desfavorable en la productividad organizacional y el rendimiento del personal

Se subrayó la importancia de evaluar de forma continua el entorno laboral para comprender las condiciones de trabajo, considerando aspectos como el liderazgo, la capacitación y las oportunidades de desarrollo personal. La investigación concluyó que existe una estrecha relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores, lo cual impacta directamente en la productividad empresarial. Se recomienda a las organizaciones realizar evaluaciones periódicas del entorno laboral para identificar áreas de mejora y fomentar un ambiente favorable para el éxito organizacional (Zárate, 2019).

Vega & Villavicencio (2020) llevaron a cabo una investigación titulada "El Impacto del Ambiente Laboral en el Rendimiento del Personal Administrativo de la Prefectura del Azuay", con el propósito de examinar la relación entre el ambiente laboral y el desempeño del personal administrativo en dicho lugar durante el periodo 2019-2020. Utilizando un enfoque mixto que combinó métodos cuantitativos y cualitativos, realizaron un estudio descriptivo-explicativo que incluyó encuestas al personal administrativo y entrevistas con los directores y coordinadores de los departamentos. La muestra estuvo compuesta por 248 empleados y 24 directores o coordinadores. Los resultados mostraron que aspectos como el liderazgo, las relaciones interpersonales, el entorno físico, la toma de decisiones, el trabajo en equipo y la estabilidad laboral influyeron significativamente en el rendimiento del personal administrativo. Estos hallazgos llevaron a proponer estrategias de intervención desde el Trabajo Social para mejorar el ambiente laboral en la organización, destacando la importancia de implementar acciones dirigidas a optimizar la productividad y la satisfacción laboral de los empleados (Vega & Villavicencio, 2020).

El estudio "Impacto del Liderazgo en el Ambiente Laboral y el Desempeño de Colaboradores en Chitré, Panamá" investigó el efecto del liderazgo en entidades públicas y privadas en Chitré. Se realizó a través de encuestas en ambos sectores para identificar los factores que influyen en el desarrollo de equipos y operaciones.

Los resultados resaltaron la importancia del liderazgo para el desempeño eficiente, señalando aspectos como la comunicación, el trabajo en equipo y las competencias como determinantes clave del ambiente laboral y la productividad de los colaboradores. Se concluyó que el liderazgo ejemplar es fundamental para crear un ambiente laboral favorable que maximice la eficiencia organizacional (Santana, 2021).

En su estudio titulado "La Influencia del Ambiente Laboral en el Rendimiento Productivo de las Empresas: Un Estudio de Caso en Hardepex Cía. Ltda.", Pilligua & Arteaga (2019) buscaron examinar cómo el ambiente laboral afecta el rendimiento productivo en la empresa Hardepex Cía. Ltda., que cuenta con 87 empleados en el área de producción. Utilizando un enfoque descriptivo y técnicas cualitativas, se llevó a cabo una encuesta entre los trabajadores de la empresa para evaluar el ambiente laboral y su relación con el rendimiento productivo. Los resultados revelaron que el ambiente laboral no es óptimo, lo que influye negativamente en el rendimiento productivo, especialmente debido a la falta de condiciones laborales adecuadas y la presión ejercida por la dirección. Se destaca la importancia de que las organizaciones presten atención a la creación de ambientes laborales adecuados para mejorar el rendimiento productivo de los empleados. Se recomienda que empresas como Hardepex Cía. Ltda. implementen medidas para mejorar el ambiente laboral y así potenciar su rendimiento productivo (Pilligua & Arteaga, 2019).

En el estudio titulado "El Impacto del Ambiente Organizacional en el Rendimiento Laboral del Personal de CHONEPAC, Provincia de Manabí", realizado por Ponce y Gómez en 2021, se investigó cómo el ambiente laboral afecta el desempeño de los empleados de CHONEPAC en Manabí. Se utilizó un diseño de investigación no experimental y transversal, recolectando datos a través de una encuesta a 35 personas.

Los hallazgos mostraron que el ambiente laboral influye en un 91% en el desempeño del personal, promoviendo un buen rendimiento y alta satisfacción, atribuido a una comunicación efectiva, motivación y reconocimiento profesional, entre otros aspectos. Se destacó la importancia de evaluar periódicamente los indicadores del ambiente laboral para mejorar el rendimiento y la satisfacción de los empleados en CHONEPAC (Ponce & Gómez, 2021).

En la investigación titulada "El Impacto del Ambiente Organizacional en el Rendimiento Profesional del Personal Administrativo: Un Estudio en una Universidad Estatal Peruana", Pariona et al. (2021) buscaron establecer la relación entre el ambiente organizacional y el desempeño del personal administrativo en una universidad estatal en Perú. Utilizando una muestra de 202 trabajadores administrativos, recopilaron datos a través de cuestionarios y emplearon un diseño de investigación no experimental y transversal. Mediante técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales como la media aritmética, la desviación estándar, la prueba de "t" de Student y la correlación de Pearson, encontraron una relación significativa entre el ambiente organizacional y el desempeño del personal. Concluyeron que alinear los objetivos individuales con los de la organización es decisivo para un desempeño profesional adecuado (Pariona et al., 2021)

En su investigación titulada "El Impacto del Ambiente Organizacional en el Rendimiento del Personal en una Empresa de Servicios", Brito et al. (2020) se propusieron explorar cómo diversas variables, como el liderazgo, la toma de decisiones, la motivación y el control, afectan el desempeño de los colaboradores en la empresa estudiada. Utilizaron una metodología que comenzó con una exhaustiva revisión de la literatura académica sobre el ambiente organizacional. Luego, diseñaron y administraron una encuesta basada en estas variables y realizaron un análisis de correspondencia para examinar sus relaciones. Los resultados revelaron que la integración eficaz de las variables de control, seguimiento y liderazgo es esencial para establecer un ambiente organizacional positivo, lo que influye positivamente en el rendimiento del personal y en el logro de los objetivos empresariales.

Por lo tanto, el estudio enfatiza la importancia de coordinar estas variables para mejorar el ambiente organizacional y, a su vez, promover el éxito general de la organización (Brito et al., 2020).

2.2.Marco Científico

Administración

Según Correa (2019), la administración se define como el proceso mediante el cual se crea y mantiene un entorno en el que los individuos trabajan en equipo para lograr metas específicas de manera efectiva. En este contexto, los administradores tienen la responsabilidad de llevar a cabo funciones como la planificación, organización, dirección y control.

(Chiavenato, 2019, p. 8). concibe la administración como un proceso continuo y estructurado que abarca actividades esenciales como la planificación, organización, dirección y control de recursos y habilidades para alcanzar las metas y objetivos de la organización. Además, implica establecer metas, tomar decisiones a lo largo del proceso y ejercer liderazgo para alcanzar resultados y satisfacer las necesidades de los públicos estratégicos de la organización.

Características de la administración

La administración se distingue por diversas cualidades, entre las cuales se encuentran:

- **Universalidad:** El conocimiento administrativo es aplicable en diversos campos o sectores.
- **Flexibilidad:** Su capacidad de adaptación la hace ampliamente aplicable en distintos contextos.
- **Unidad temporal:** Las diferentes etapas de la administración se desarrollan de manera simultánea y dinámica en la realidad empresarial.
- **Unidad jerárquica:** Para un funcionamiento efectivo, la administración requiere una estructura organizativa jerárquica.

- **Especificidad:** Dado que es una disciplina propia de las ciencias sociales, cuenta con herramientas exclusivas.
- **Interdisciplinariedad:** La administración se entrelaza con otras disciplinas, como la contabilidad, para su óptimo desempeño (Sánchez J. , 2021).

Clima Laboral

El término "clima laboral", también conocido como "clima organizacional", hace referencia a las percepciones y emociones que experimentan los empleados respecto a su ambiente de trabajo, y cómo estas percepciones impactan en la cultura organizacional y, posiblemente, en la productividad laboral. El clima organizacional es configurado por las percepciones individuales de los trabajadores, las cuales pueden diferir entre ellos, y está influenciado por las dimensiones culturales presentes dentro de una organización (Ramos & Tejera, 2021)

El concepto de clima laboral se relaciona con las particularidades que definen una organización y la hacen única en comparación con otras. Estas características suelen ser estables en el tiempo y tienen un impacto significativo en cómo se comportan las personas dentro de la organización. El clima laboral puede definirse mediante tres dimensiones: la individualidad de cada persona, la dinámica de los grupos y el funcionamiento general de la organización (Olaz, 2013).

El clima laboral se define como el ambiente psicológico y emocional que prevalece dentro de una empresa u organización, el cual está determinado por una serie de factores como las relaciones entre los empleados, la calidad de la comunicación, el estilo de liderazgo, las políticas internas de la empresa y las condiciones de trabajo. Este ambiente tiene un impacto significativo en la satisfacción, motivación y bienestar de los trabajadores, lo que a su vez puede influir en su desempeño laboral, compromiso y productividad (Pilligua & Arteaga, 2019).

El clima laboral o ambiente laboral se caracteriza por el entorno psicológico singular presente en una empresa, lo cual influye en las actitudes y acciones de los trabajadores, por lo que, el clima laboral constituye una amalgama de percepciones de los empleados acerca de distintos aspectos de su lugar de trabajo, como la cultura organizacional, las políticas de recursos humanos, la comunicación, el liderazgo y las interacciones interpersonales (Keith, 2011).

Importancia del clima laboral

Es importante mantener un entorno laboral positivo y seguro, ya que esto influye en la eficiencia del personal. Un ambiente favorable reduce el estrés y brinda al empleado las herramientas para resolver conflictos. Además, promueve un mayor compromiso y lealtad hacia la empresa, así como la creatividad y la colaboración entre colegas, lo que contribuye al éxito general de la organización (Gómez, 2023).

Así también, la relevancia del ambiente laboral reside en su impacto en el bienestar y la eficacia de los trabajadores, así como en los logros de la organización. Un entorno laboral favorable se relaciona con niveles más altos de satisfacción en el trabajo, una reducción del estrés, una mayor motivación y compromiso por parte de los empleados, lo que puede derivar en una mejora del desempeño laboral y una mayor retención del talento. Asimismo, un ambiente laboral positivo puede contribuir a mejorar la calidad de los productos y servicios, la satisfacción de los clientes y la reputación global de la organización (Schneider et al., 2011).

Según una investigación realizada por Robbins y Judge, el clima laboral se define como el entorno psicológico que los empleados experimentan dentro de una organización, y desempeña un papel fundamental en la eficacia global de la empresa. Un ambiente laboral positivo, caracterizado por la satisfacción en el trabajo, una comunicación efectiva y el respaldo por parte de la organización, tiene el potencial de aumentar la motivación y el compromiso de los trabajadores, lo que se traduce en una mayor eficacia y productividad (Robbins & Judge, 2019).

Características del clima laboral

El entorno laboral se ve configurado por una serie de características que están presentes en todas las empresas, independientemente de la industria o sector en el que operen. A continuación, se describen algunas de estas características:

- **Espacio de trabajo:** El entorno laboral, incluido el espacio físico, es esencial para definir el clima laboral. Aunque el trabajo remoto ha crecido, aún hay quienes trabajan en entornos tradicionales, cada uno contribuyendo a la creación de ambientes laborales distintos.
- **Organización y estandarización de procesos:** El clima laboral es fundamental para organizar las actividades dentro de una empresa. Promover una dinámica de trabajo positiva, colaborativa y orientada hacia las metas del equipo garantiza un orden óptimo en el lugar de trabajo y el cumplimiento de estándares y procesos establecidos.
- **Relaciones laborales:** Contrario a la creencia común, el clima laboral no se construye únicamente por sí solo. La manera en que la empresa capacita, trata y recompensa a sus empleados es esencial para crear un ambiente laboral favorable o desfavorable.
- **La comunicación interna:** Impacta el clima laboral. Decisiones tomadas sin consulta pueden generar desconfianza y un ambiente negativo. Establecer canales efectivos de comunicación es esencial para mantener informado al equipo y fomentar la transparencia en la empresa (Gómez, 2023).

Tipos de clima laboral

- **Autoritario.** Se dice que es aquel en donde la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones (Brunet David, 2018).

- **Paternalista.** Existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados, se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones; También existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.
- **Consultivo.** La dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima, pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar (Ayn Rand, 2017).
- **Participativo.** Se obtiene participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica (Kurt Lewin, 2000).
- **Clima psicológico.** Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas; la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones al igual que los ambientes inmediatos o próximos en lo que el sujeto es un agente activo. Diversos factores dan forma al clima psicológico incluido los estilos de pensamiento individual, la personalidad, la estructura, la cultura y las interacciones sociales (Denison, 2017).

- **Clima agregado.** Se menciona que es un fenómeno de nivel unitario real los individuos deben tener menos experiencias desagradables y sus interacciones con otros miembros deben servir para dar forma y reforzar un conjunto común de descriptores comparables con una interpretación social de la realidad. Pero como la interacción de los miembros de una unidad no se considera un requisito para el consenso no necesita existir una dinámica social o grupal subyacente a ese consenso (Schein, Edgar , 2001).
- **Clima colectivo.** Se toman en cuenta las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen resultados del clima. Los factores personales y situaciones se han considerado elementos de predicción de la pertenencia de los grupos (Walton, Richard , 2010).
- **Repercusiones de un clima laboral negativo.** Desde el punto de vista del grupo las repercusiones también se hacen evidentes cuando comienzan a generarse situaciones donde las auto justificaciones, el victimismo, la holganza, la desconfianza y la dejación de funciones, distinguen el comportamiento del grupo y, en consecuencia, una pérdida de productividad y, sobre todo, una ruptura del espíritu de trabajo en equipo, verdadera base sobre la que se clima el desarrollo personal y profesional de las personas (Kotter, John , 2019)

Ventajas de clima laboral

La posibilidad de trabajar en un entorno agradable se ha convertido en un componente concluyente y esencial para las organizaciones. Señalan que cuando esto falla, no hay beneficios ni compensaciones económicas que animen a los empleados a sentirse bien en su trabajo, y empiezan a plantearse seriamente dejar la empresa en favor de otra que ofrezca mejores compensaciones económicas. Además, mencionan que el diagnóstico organizativo posibilita los siguientes beneficios. (Vera, 2018).

Establecer un ambiente de trabajo promedio y compararlo con diferentes departamentos.

- Supervisar y evaluar el progreso en el ambiente de trabajo. Además, se pueden entender los factores de satisfacción y los factores que conducen a la insatisfacción de los empleados.
- Identificar áreas organizacionales sólidas y áreas que requieran atención especial.
- Crear espacios de diálogo y aprendizaje entre los empleados.

Factores que influyen en el clima laboral

Los factores que inciden en el clima laboral son diversos elementos internos y externos que influyen en la percepción que los trabajadores tienen sobre su entorno de trabajo. Estos aspectos pueden afectar la satisfacción, motivación y desempeño de los empleados.

Factores internos

- **Liderazgo:** La adopción de un enfoque de liderazgo positivo, participativo y transparente desempeña un papel Fundamental en la formación de un entorno laboral favorable. Los líderes deben tener la capacidad de motivar, inspirar y orientar a sus equipos, al tiempo que cultivan un clima de confianza y respeto (Chiavenato, 2009).
- **Comunicación:** La comunicación efectiva y constante es un elemento vital para el adecuado funcionamiento de cualquier empresa. Es imperativo que la organización mantenga una comunicación abierta y transparente con sus empleados, proporcionando tanto información general como detalles sobre las decisiones que puedan afectarlos (Dessler & Varela, 2017).
- **Motivación:** Impulso esencial para el éxito empresarial. Estrategias como reconocimiento, formación y ascensos promueven la motivación del personal (Chiavenato, 2009).

- **Reconocimiento:** Resaltar logros fortalece la motivación y satisfacción laboral. Premiación, bonificaciones y agradecimientos son formas efectivas de reconocimiento (Dessler & Varela, 2017).
- **Espacio de trabajo:** Entorno seguro y confortable es crucial para el bienestar laboral. Inversiones en ambientes funcionales mejoran la calidad de vida en el trabajo (Chiavenato, 2009).

Factores externos

- **Situación Económica:** La situación económica del país o sector puede afectar el ambiente laboral, generando preocupaciones sobre estabilidad laboral y disminuyendo la motivación y productividad de los empleados en tiempos de crisis (World Economic Forum, 2023).
- **Competencia en el Mercado:** La intensidad competitiva puede aumentar el estrés y la desmotivación de los empleados, ya que las empresas en mercados competitivos pueden exigir más a su personal (Dessler & Varela, 2017).
- **Avances Tecnológicos:** La rápida evolución tecnológica puede representar un desafío para los empleados, quienes necesitan adaptarse a nuevos procesos y herramientas. Es esencial proporcionarles formación y apoyo adecuados para facilitar esta transición (Frey & Osborne, 2017).

Herramientas para medir el clima laboral

Según algunos, los estudios de clima organizativo se están convirtiendo en un medio cada vez más eficaz de evaluar y medir las variables que influyen en la impresión que un empleado tiene de su lugar de trabajo, ya sea favorable o desfavorablemente. Al parecer, los resultados de estos estudios permitirán introducir ajustes. En este contexto, sostienen que es fundamental para las empresas calibrar y comprender el contexto organizacional, ya que puede afectar significativamente a los resultados y distinguir las empresas de alto rendimiento de las de bajo rendimiento (Sánchez R. , 2019).

- **Encuesta de Clima Organizacional de Denison:** En estas encuestas evalúa diferentes aspectos del clima organizacional, como la adaptabilidad, la misión, la coherencia y la participación
- **Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota:** Este cuestionario mide la satisfacción laboral y ha sido ampliamente utilizado para evaluar el clima laboral en términos de satisfacción de los empleados
- **Escala de Clima Organizacional de Moos:** Desarrolló esta escala para evaluar el ambiente de trabajo desde diferentes perspectivas, incluyendo el grado de relación interpersonal, la estructura organizativa y la orientación hacia las metas
- **Cuestionario de Evaluación de la Cultura Organizacional:** Este cuestionario ayuda a identificar la cultura organizacional y ha sido utilizado para evaluar aspectos del clima laboral relacionados con la cultura (Cameron, Kim; Quinn, Robert , 2022)
- **Encuesta de Clima Organizacional de Gallup** ofrece diversas herramientas y encuestas para medir el compromiso y la satisfacción de los empleados, lo cual está estrechamente relacionado con el clima laboral
- **Índice de Bienestar Organizacional:** Presentado en el libro "Wellbeing: The Five Essential Elements", este índice mide varios aspectos del bienestar en el lugar de trabajo, incluyendo el clima laboral

El clima laboral para el entorno activo, dinámico y complejo

En esta sección se analiza cómo las personas que actúan y piensan de forma diferente interactúan con tantos elementos físicos y humanos diferentes para conformar las percepciones y opiniones de la gente en el lugar de trabajo e influir en el comportamiento de las personas de forma positiva o negativa. En consecuencia, existe una correlación directa entre el nivel de motivación de los empleados y el ambiente que existe actualmente en la empresa.

Dado que esta filosofía es la concepción que se tiene tanto de los aspectos físicos como humanos, relacionando las cualidades, comportamientos, equipos, o herramientas, que permiten generar un ambiente de trabajo productivo y eficiente, el clima laboral se ha convertido, en consecuencia, en un componente esencial de las empresas. De esta manera, «destacan que es el conjunto de valores que los miembros de la organización tienen respecto a sus interacciones y experiencias dentro del sistema organizacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, queda clara la importancia del entorno de trabajo para las organizaciones, ya sean del sector público o privado. No obstante, hay que tener en cuenta que esta filosofía engloba una serie de factores que afectan al modo en que se realizan las actividades y que son perceptibles tanto para los usuarios como para los empleados. Estos factores intervienen tanto en las condiciones físicas como en las humanas; es decir, la ausencia de un entorno adecuado afecta al rendimiento de los clientes (Chiavenato, 2009).

Eficiencia

La eficiencia se caracteriza por la habilidad para alcanzar los mejores resultados utilizando la menor cantidad de recursos disponibles. En el contexto empresarial, la eficiencia se vincula con la capacidad de una organización para generar productos o servicios de forma rentable, optimizando el uso de recursos como el capital humano, financiero y tecnológico (Guízar, 2013).

Es decir, se trata de maximizar la productividad y minimizar los costos asociados a la producción o prestación de servicios. En última instancia, una empresa eficiente logra obtener mayores ganancias y competitividad en el mercado al optimizar su rendimiento y utilizar eficazmente sus recursos (Chiavenato, 2009).

Eficiencia del personal

La eficiencia del personal es la habilidad de los trabajadores para llevar a cabo sus tareas de manera eficaz y productiva, garantizando un uso óptimo de los recursos disponibles en la organización.

Esto implica que los empleados logren alcanzar los objetivos y metas establecidos de manera eficiente, maximizando así el rendimiento y contribuyendo al éxito general de la empresa (Dessler & Varela, 2017).

Tipos de eficiencia

- **Eficiencia técnica:** Se refiere a cómo se utilizan los recursos para producir bienes y servicios, maximizando la producción con los recursos disponibles
- **Eficiencia económica:** Busca maximizar la producción y minimizar los costos, considerando tanto los recursos monetarios como los no monetarios
- **Eficiencia Operativa:** Se enfoca en cómo se llevan a cabo los procesos internos de una organización para lograr los objetivos de manera eficaz y económica
- **Eficiencia ambiental:** Busca minimizar el impacto ambiental de las actividades humanas, considerando el uso sostenible de los recursos naturales
- **Eficiencia organización:** Se refiere a la capacidad de una organización para lograr sus objetivos de manera efectiva y eficiente
- **Eficiencia distributiva.** Permite los alcances cuando los resultados de las instituciones se distribuyen entre la ciudadanía, haciendo máximo el bienestar social. Además de medir los resultados logrados mide cómo se distribuyen esos resultados
- **Eficiencia asignatura.** Se habla de los precios o productiva situación en la que se combinan los factores productivos para un nivel de precios dado, de forma que se minimiza el coste de producción (Work, 2017).

Factores que influyen en la eficiencia

Los siguientes aspectos son importantes para entender y mejorar la eficiencia empresarial: innovación tecnológica, optimización de procesos, desarrollo del talento y cultura organizacional.

- **Innovación Tecnológica:** La implementación de avances tecnológicos puede potenciar la eficiencia empresarial al simplificar tareas, optimizar la comunicación y la gestión de datos, así como minimizar los tiempos de inactividad (Frey & Osborne, 2017).
- **Optimización de Procesos:** Un diseño adecuado de los procedimientos operativos puede contribuir significativamente a mejorar la eficiencia al eliminar redundancias y desperdicios, lo que resulta en una mayor productividad y menores costos (Hammer y Champy, 1994).
- **Desarrollo del Talento:** La capacitación y la motivación del personal juegan un papel fundamental en la eficiencia organizacional, ya que empleados competentes y comprometidos son fundamentales para alcanzar objetivos de manera efectiva y eficiente (Deci & Ryan, 2008).
- **Cultura Organizacional:** Una cultura laboral positiva puede impactar positivamente en la eficiencia al promover un ambiente de trabajo colaborativo, donde la moral y la productividad de los empleados se vean fortalecidas (Chiavenato, 2019)

Factores que influyen en la eficiencia del personal

- **Motivación:** La motivación juega un papel esencial en la eficiencia del personal, ya que los empleados motivados tienden a ser más productivos y eficientes en su trabajo (Gómez, 2023).
- **Capacitación:** La formación adecuada es esencial para mejorar la eficiencia del personal, ya que los empleados que cuentan con las habilidades y conocimientos necesarios pueden desempeñar sus tareas de manera más eficiente (Guarnizo et al., 2021).
- **Desarrollo de habilidades:** Los empleados que poseen las habilidades requeridas para sus funciones tienden a ser más eficientes en la realización de sus tareas (Dessler & Varela, 2017).

- **Satisfacción laboral:** La satisfacción en el trabajo tiene un impacto significativo en la eficiencia del personal, ya que los empleados que se sienten satisfechos tienden a ser más comprometidos y eficientes en sus responsabilidades laborales (Robbins & Judge, 2019).
- **Liderazgo:** Un liderazgo efectivo puede influir positivamente en la eficiencia del personal al inspirar y motivar a los empleados, brindando dirección clara y apoyo necesario para alcanzar los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2009).

Rutinas para aumentar la productividad en el trabajo

Para ser más productivos en el trabajo podemos empezar centrándonos en la concentración y en cómo podemos aumentarla. Como ya hemos visto, esa capacidad es como un músculo y con el uso se fatiga. Así pues, las claves para fortalecer son:

- Al llegar al trabajo, lo primero que haremos será una lista con todo lo que deberíamos atender durante nuestra jornada laboral. Ello nos permitirá visualizar los objetivos que tenemos para ese día. Ese proceso de planificación lo realizaremos sin prisas y sin estrés. Pasado un tiempo, la mente empezará a fluir de forma natural.
- Fijar un tiempo límite para cada tarea. Ello nos ayudará a enfocarnos en lo esencial y a no irnos por las ramas.
- Organizar el lugar de trabajo de forma que minimicemos todo aquello que nos pueda distraer.
- Aislarnos de la gente cuando vamos a profundizar en una tarea que requiere de trabajo individual.
- Disponer, cuando sea posible, de un espacio físico distinto al que ocupamos normalmente para pensar en profundidad. Esa es una rutina especialmente indicada para aquellos que trabajan en espacios compartidos.
- Eliminar todos los ruidos que tenemos alrededor, empezando por desconectar el sonido del teléfono móvil.

- Cuanto más nos interese una determinada tarea, más fácil será que nos concentremos en ella. Además, cuando alguien siente auténtica pasión por algo, le dedica mucho tiempo a ese algo y acaba convirtiéndose en un experto. Y, la conjunción de la pasión y del conocimiento genera (Peter Drucker, 1998).

2.3. Marco Conceptual

Comunicación organizacional: Se define como el proceso mediante el cual se comparten información, ideas y opiniones dentro de una empresa, facilitando así la coordinación y el cumplimiento de metas y objetivos (Cheney et al., 2014).

Control: Se destaca como un componente esencial dentro de un sistema de gestión empresarial, pues posibilita que las organizaciones se autorregulen y mantengan su progreso de acuerdo con lo planeado. Una idea clave en la administración es que solo aquello que se mide puede ser mejorado (Hernández & Pulido, 2011).

Efectividad: Se describe como la habilidad para alcanzar el resultado deseado o la meta prevista, aprovechando de manera eficaz los recursos disponibles. Esto implica no solo alcanzar un objetivo, sino hacerlo de la manera más óptima posible, gestionando adecuadamente el tiempo, el esfuerzo y los recursos disponibles (Chiavenato, 2009).

Eficacia: Se define como la concordancia entre los servicios producidos y los objetivos establecidos, así como entre los resultados esperados y los resultados realmente alcanzados en planes, proyectos, programas u otras iniciativas. Por lo tanto, la eficacia representa el grado en el cual una actividad o programa alcanza sus metas previstas en términos de calidad y cantidad (Cubero, 2019, p. 78) .

Eficiencia: Se define como la capacidad de obtener los mejores resultados con la menor inversión y el uso óptimo de los recursos disponibles. Esto implica maximizar la utilización de las capacidades existentes, cumplir con los estándares técnicos de producción para asegurar la calidad y reducir al mínimo las pérdidas y desperdicios durante el proceso (Cubero, 2019, p. 78).

Estrategia: Se define como un proceso adaptable, conjunto de directrices que buscan una decisión en cada situación. Es considerada como el arte y la manera de dirigir un asunto (Real Academia Española, 2024).

Motivación laboral: Se refiere al impulso interno que guía a los empleados hacia el logro de metas laborales. Este factor influye en su rendimiento y productividad, siendo esencial para el éxito individual y organizacional (Latham & Wexley, 2019).

Organización: Implica la estructuración y coordinación de las actividades necesarias para alcanzar los objetivos establecidos, a través de la creación de unidades administrativas. Esto implica asignar funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, y establecer las relaciones necesarias entre estas unidades (Hernández & Pulido, 2011, p. 192).

Planificación: Consiste en la representación anticipada de las acciones a corto, mediano y largo plazo de las empresas, con el fin de asegurar su éxito en el entorno en el que operan. Esto facilita la gestión de sus recursos, su organización interna, dirección, gestión y control. La planificación se basa en una definición precisa de los objetivos y la estrategia general (Hernández & Pulido, 2011, p. 170).

Productividad: Se puede entender como la proporción entre el producto obtenido y los recursos empleados para su producción. Básicamente, se trata de evaluar qué tan eficientemente se generan bienes o servicios en función de los recursos utilizados. Esta métrica es fundamental para evaluar el rendimiento de una empresa o una actividad económica, ya que indica cómo se están utilizando los recursos disponibles para generar resultados. En resumen, la productividad proporciona una visión clara de la eficiencia operativa de una organización o proceso (Robbins & Judge, 2019).

Satisfacción laboral: Hace referencia al grado de bienestar y contento que experimentan los trabajadores en relación con su trabajo y el entorno laboral en el que se desenvuelven. Este aspecto engloba una serie de elementos, como la correspondencia entre las expectativas laborales y la realidad del puesto, las relaciones interpersonales con compañeros y superiores, las oportunidades de crecimiento profesional, y la percepción de equidad en las políticas y prácticas organizacionales. La satisfacción laboral es esencial tanto para el rendimiento individual como para el rendimiento de la organización en su conjunto. Los empleados que se sienten satisfechos tienden a mostrar un mayor compromiso, motivación y productividad, lo que contribuye al éxito global de la empresa (Judge et al., 2017).

2.4. Marco Legal

Para respaldar el desarrollo de este trabajo de investigación, se ha tomado en cuenta el marco legal que se detalla a continuación:

(Constitución de la República del Ecuador, 2008) pone de manifiesto:

Según **Artículo 10.-** Manifiesta que “las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares y gozarán de los derechos garantizados en la Constitución y en los instrumentos internacionales. La naturaleza será sujeto de aquellos derechos que le reconozca la Constitución”.

También el **Artículo 11.-** El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

1. Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.
2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación.

Por otro lado, el **Artículo 213.-** se da conocer de las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley.

Las superintendencias serán dirigidas y representadas por las superintendentes o superintendentes, a ley determinará los requisitos que deban cumplir quienes aspiren a dirigir estas entidades.

Artículo 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución

determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

El **Artículo 309.**- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Artículo 312.- Las instituciones del sistema financiero privado, así como las empresas privadas de comunicación de carácter nacional, sus directores y principales accionistas, no podrán ser titulares, directa ni indirectamente, de acciones y participaciones, en empresas ajenas a la actividad financiera o comunicacional, según el caso. Los respectivos organismos de control serán los encargados de regular esta disposición, de conformidad con el marco constitucional y normativo vigente.

Se prohíbe la participación en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas.

Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley.

Según del (Codigo del Trabajo, 2020) menciona los siguientes artículos:

Artículo 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la constitución y las leyes.

El **Artículo 3.-** Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio, fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente, en general, todo trabajo debe ser remunerado.

Artículo 8.- Contrato individual. - Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Artículo 9.- Concepto de trabajador. - La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Artículo 10.- Concepto de empleador. - La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

El Estado, los consejos provinciales, las municipalidades y demás personas jurídicas de derecho público tienen la calidad de empleadores respecto de los obreros de las obras públicas nacionales o locales. Se entiende por tales obras no sólo las construcciones, sino también el mantenimiento de las mismas y, en general, la realización de todo trabajo material relacionado con la prestación de servicio público, aun cuando a los obreros se les hubiere extendido nombramiento y cualquiera que fuere la forma o período de pago. Tienen la misma calidad de empleadores respecto del obrero de las industrias que están a su cargo y que pueden ser explotadas por particulares.

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Artículo 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código
4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana
5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos
6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.

Artículo 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley
- d) Observar buena conducta durante el trabajo
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades
- j) Las demás establecidas en este Código.

En la (Ley de Compañías, 2020) se expone:

Artículo 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades.

Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil.

La Ley también reconoce a las sociedades por acciones simplificadas, que podrán constituirse mediante contrato o acto unilateral.

Artículo 2.- 2.-Sin perjuicio de lo previsto en normas especiales, hay seis especies de sociedades mercantiles, a saber:

La compañía en nombre colectivo;

La compañía en comandita simple y dividida por acciones;

La compañía de responsabilidad limitada;

La compañía anónima;

La compañía de economía mixta; y,

La sociedad por acciones simplificada.

Estas seis especies de sociedades mercantiles constituyen personas jurídicas.

De la Compañía de Responsabilidad Limitada

Artículo 92.- La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura.

Si se utilizare una denominación objetiva será una que no pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y los que sirven para determinar una clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar.

Artículo 94.- La compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitidos por la Ley, excepción hecha de operaciones de banco, seguros, capitalización y ahorro.

Artículo 95.- La compañía de responsabilidad limitada no podrá funcionar como tal si sus socios exceden del número de quince; si excediere de este máximo, deberá transformarse en otra clase de compañía o disolverse.

Artículo 102.- El capital de la compañía estará formado por las aportaciones de los socios y no será inferior al monto fijado por el Superintendente de Compañías. Estará dividido en participaciones expresadas en la forma que señale el Superintendente de Compañías.

En él (Reglamento a Ley Organica Economía Popular y Solidaria , 2020) se da a conocer que:

Artículo 1- **Ámbito y objeto.** - El presente reglamento general tiene por objeto establecer los procedimientos de aplicación de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Artículo 7.- **Requisitos cooperativas.** - Las cooperativas además de los requisitos exigidos para las asociaciones, presentarán los siguientes documentos:

1. Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo para el caso de cooperativas de ahorro y crédito; y,

2. Informe favorable de autoridad competente, cuando de acuerdo con el objeto social, sea necesario. Para el caso de cooperativas de transporte se contará con el informe técnico favorable, emitido por la Agencia Nacional de Tránsito o la Autoridad que corresponda, el mismo que señalará el número mínimo de socios de la organización.

Además, deberán cumplir con los siguientes mínimos de socios y capital social:

1. Para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito, además de los requisitos señalados en el presente reglamento, se requerirá un mínimo de 50 socios y el capital social inicial que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

2. Las cooperativas de las restantes clases se constituirán con el mínimo de socios y el monto del aporte del capital social inicial fijado por el Ministerio encargado de la inclusión económica y social, con excepción del mínimo de socios de las cooperativas de transporte que lo señala la autoridad competente.

Artículo 11.- Personalidad jurídica. - La personalidad jurídica otorgada a las organizaciones amparadas por la ley, les confiere la capacidad legal para adquirir derechos, contraer obligaciones y acceder a los beneficios que la ley les concede, en el ejercicio de las actividades de su objeto social

Según la (Ley de Cooperativas., 2001) da a conocer:

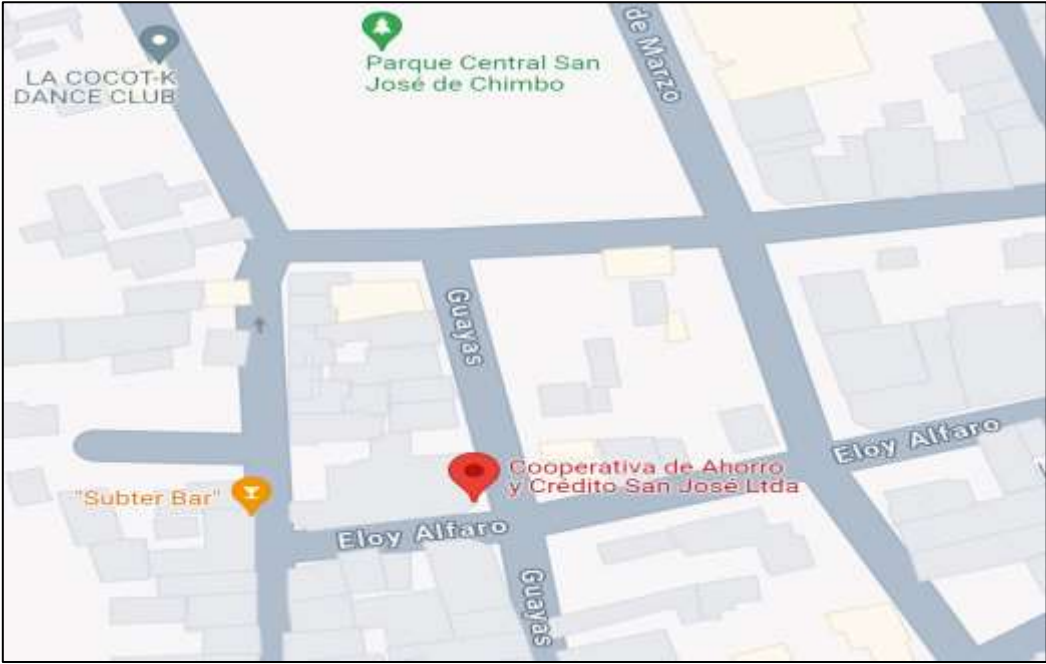
Artículo 1.- Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

Artículo 2.- Los derechos, obligaciones y actividades de las cooperativas y de sus socios se regirán por las normas establecidas en esta Ley, en el Reglamento General, en los reglamentos especiales y en los estatutos, y por los principios universales del cooperativismo

2.5.Marco Georeferencial

La investigación se llevará a cabo en la provincia de Bolívar, en el cantón San José de Chimbo, concretamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda, la cual está situada en la intersección de las calles Guayas y Eloy Alfaro.

Figura 1
Ubicación geográfica



Nota. Google Maps

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Para determinar la eficiencia del personal de Cooperativa fue fundamental aplicar el método cuantitativo y cualitativo, dirigida a los empleados que labora dentro de la compañía con el propósito de recopilar la información necesaria para el presente estudio.

3.1. Tipos de investigación

Investigación exploratoria

Se optó por utilizar este método de investigación para examinar estudios previos sobre clima laboral y eficiencia, con el propósito de comprender los factores claves que se han identificado en la cooperativa San José.

Investigación de Campo

Esta metodología de investigación se enfoca en recopilar información de manera directa desde el entorno donde se desarrollan los acontecimientos, sin influir o controlar las variables involucradas. Se caracteriza por estudiar los fenómenos sociales en su ambiente natural, lo que permite una comprensión completa y detallada de los mismos. Además, al no intervenir en las condiciones naturales, se busca obtener datos más auténticos y representativos de la realidad investigada (Palella & Martins, 2020, p. 88).

Los hechos en el lugar en que se producen fueron estudiados de manera sistemática mediante la visita a las instalaciones de la cooperativa con el propósito de recabar información. Esta técnica de encuesta de campo fue utilizada específicamente para evaluar a los empleados que laboran en la cooperativa. El objetivo es obtener la información esencial para llevar a cabo y concluir el estudio.

Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica se sustenta en un exhaustivo y meticuloso examen del material documental disponible, abarcando una amplia variedad de fuentes. Su objetivo principal es analizar en detalle los fenómenos en estudio y establecer conexiones significativas entre múltiples variables, lo que implica una revisión minuciosa y profunda de la literatura existente (Palella & Martins, 2020, p. 87).

Se utiliza este método porque facilita la implementación y utilización del trabajo investigativo a través de libros, tesis, artículos científicos e infinidad de información confiable que cumple con los requisitos, principios, procesos de evaluación y verificación, a fin de comparar de la mejor manera posible el trabajo investigativo y presentarlo detalladamente.

Investigación descriptiva

El objetivo principal de esta metodología es captar una visión amplia y detallada de un evento específico en un contexto dado. Se busca no solo describir las características principales del evento, sino también comprender su significado y su impacto dentro del contexto en el que ocurre (Hernández et al., 2021).

Este tipo de investigación se empleó en el proyecto porque permitió describir detalladamente una situación o comportamiento dentro de un contexto específico. Al centrarse en aspectos como quién, qué, cuándo, dónde y cómo, ayudó a comprender mejor la realidad del problema y proporcionó información decisiva para abordar las inquietudes de la investigación.

Investigación Documental

Desde un inicio esta investigación permitirá con todas las investigaciones que nos permitieron tener un conocimiento previo del personal y del nivel en el que se encuentra la cooperativa.

3.2.Enfoque de investigación

Cualquier investigación se basa en dos enfoques principales: el cuantitativo y el cualitativo, ambos destinados a abordar problemas o generar conocimiento en el ámbito científico (Palella & Martins, 2020).

Tiene un enfoque cualitativo debido a que se usó técnicas exhaustivas, sistemáticas y empíricas para generar conocimiento para la realización de esta investigación.

Así también utiliza un enfoque cuantitativo la recolección de datos es equivalente a medir. Este tipo de estudio pretenderá dar una explicación de la realidad desde una perspectiva externa y objetiva; “su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable

3.3.Métodos de Investigación

El método Inductivo.

Es otra metodología utilizada en el trabajo, ya que a través de la recolección de los datos estudiados por el grupo de empleados se logró identificar nuevas ideas y conclusiones, dejando cada idea al criterio personal y, sobre todo, brindando información correcta.

Método Deductivo

Este método permitirá desarrollar conclusiones generales para explicaciones específicas teniendo en cuenta lo que se estaba estudiando.

Método Analítico

El método analítico se define como un proceso lógico que facilita la descomposición mental de un todo en sus partes y cualidades, así como en sus diversas relaciones, propiedades y componentes. Este enfoque permite examinar el comportamiento de cada parte individualmente (Rodríguez & Pérez, 2017, p. 186).

Por lo tanto, se optó por el método analítico en este proyecto, ya que mediante la observación se pudo analizar las causas, la naturaleza y los efectos del tema en estudio, lo que contribuyó a realizar un estudio que va desde lo general hasta lo más específico.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Encuesta: Se llevó a cabo una encuesta al personal de la cooperativa con el fin de recopilar información y datos relevantes para la investigación. El cuestionario consta de 14 preguntas, de opción múltiple donde los participantes pueden expresar sus opiniones y sugerencias utilizando una escala de Likert, que abarca desde “Totalmente en desacuerdo” hasta “Totalmente de acuerdo “. Este enfoque permitirá una recopilación detallada de datos y una comprensión completa de las percepciones del personal en relación con la investigación

Entrevista: Se realizó una entrevista al gerente de la Cooperativa San José Ltda., con el fin de identificar factores relevantes para la cooperativa y así obtener información que permitiera desarrollar un plan de mejora a la eficiencia del personal

En este trabajo de investigación, fue necesario la implementación de diversas técnicas para obtener datos relevantes de fuentes primarias y así poder abordar de manera integral el tema en estudio. Entre estas técnicas se destacaron las encuestas y la entrevista, que permitió recopilar información precisa sobre el fenómeno estudiado desde diferentes perspectivas.

Para llevar a cabo este proceso de recolección de datos de manera efectiva, se emplearon cuestionarios estructurados para las encuestas y entrevista para registrar los datos obtenidos.

3.5.Universo, Población y Muestra

Universo

El universo para este estudio lo constituye todos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Matriz Cantón San José de Chimbo.

Población

La población de investigación es muy pequeña por lo consiguiente no se puede aplicar la muestra se aplica al 100% de la misma.

Tabla 3
Población de Estudio

Descripción	Cantidad	Técnica utilizada
Gerente	1	Entrevista
Trabajadores	61	Encuestas
Total	62	

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Muestra

En la demostración o cálculo de la muestra, no se aplica el cálculo ya que el universo es pequeño, por lo cual la encuesta será aplicada a todos los 61 trabajadores de la cooperativa.

3.6.Procesamiento de la Información

Para llevar a cabo esta investigación, se emplearán las herramientas informáticas Word y Excel. Word se utilizará para diseñar preguntas pertinentes que faciliten la obtención de información necesaria para la investigación. Por otro lado, Excel se empleará para la medición y recopilación de datos relevantes sobre la percepción del personal, permitiendo así la transformación de la indagación y la ejecución de tareas.

Después de implementar la encuesta en el personal de la Cooperativa, se realizará una verificación para asegurar que se haya completado adecuadamente. Luego, se

procederá a tabular los datos y posteriormente analizarlos con el objetivo de conocer y presentar los resultados. La interpretación de estos resultados desempeñará un papel fundamental en la identificación de información pertinente que servirá como base para proponer posibles soluciones al problema objeto de estudio

Además, se emplearon técnicas específicas de análisis para identificar patrones y tendencias significativas en los resultados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Tras llevar a cabo el trabajo de campo conforme al plan diseñado y ejecutado meticulosamente, junto con la implementación eficaz de la metodología diseñada específicamente para este proyecto de investigación, se ha recopilado un conjunto de datos valiosos. Este proceso exhaustivo ha sido fundamental para obtener una comprensión más profunda de la situación actual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Durante el trabajo de campo, se utilizaron diversas técnicas de recolección de datos, como entrevistas, encuestas, con el fin de capturar una amplia gama de información relevante. Esta selección cuidadosa de herramientas ha proporcionado una visión completa y detallada de las dinámicas laborales y las percepciones de los empleados dentro de la cooperativa.

La información recopilada sirve como punto de partida para el análisis y la interpretación de los resultados. Al examinar estos datos, se puede identificar tendencias, patrones significativos y áreas de oportunidad clave. Esta comprensión más profunda brinda ideas valiosas que pueden orientar las decisiones estratégicas y las acciones futuras de la cooperativa.

La interpretación de los resultados permite no solo comprender mejor el clima laboral y la eficiencia del personal, sino también identificar áreas específicas que requieren atención y posibles mejoras. Este análisis crítico es fundamental para desarrollar recomendaciones prácticas y efectivas que contribuyan al crecimiento y éxito continuo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa San José Ltda.

1. ¿Qué tiempo trabaja en Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.?

Tabla 4

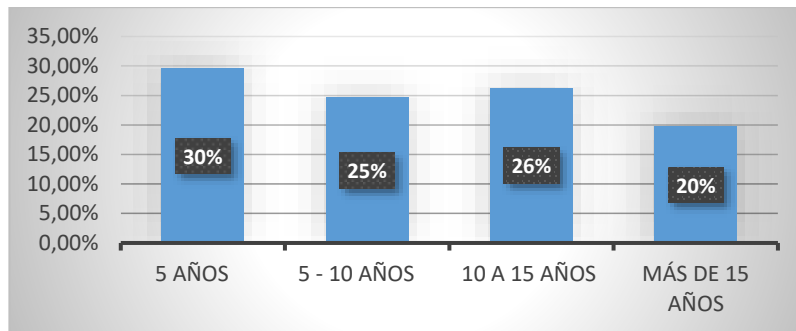
Tiempo de trabajo en la Cooperativa

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
5 años	18	30%
5 - 10 años	15	25%
10 a 15 años	16	26%
Más de 15 años	12	20%
Total	61	100%

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Figura 2

Tiempo de trabajo en la Cooperativa



Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Interpretación

Los resultados muestran una distribución equilibrada en cuanto al tiempo de trabajo de los empleados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Los dos porcentajes más altos se encuentran en la categoría de "5 años" y "10 a 15 años", con un 30% y un 26% respectivamente. Esto sugiere una combinación saludable de empleados con diferentes niveles de experiencia. Un 20% de los empleados han trabajado en la cooperativa por más de 15 años, indicando estabilidad laboral y posiblemente un alto compromiso con la organización.

2. ¿La cooperativa cuenta con políticas flexibles entre el trabajo y la vida personal de sus empleados?

Tabla 5

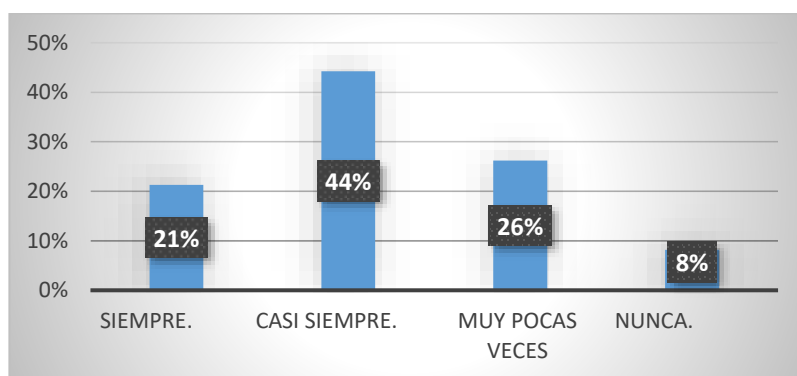
Disponibilidad de Políticas flexibles

Detalles	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	21%
Casi siempre	27	44%
Muy pocas veces	16	26%
Nunca	5	8%
Total	61	100%

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Figura 3

Disponibilidad de Políticas flexibles



Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Interpretación

Los resultados muestran una percepción positiva mayoritaria sobre la disponibilidad de políticas flexibles entre el trabajo y la vida personal en la cooperativa. Específicamente, el 65% de los encuestados indicaron que estas políticas se aplican "siempre" o "casi siempre". Esto sugiere que la cooperativa ha implementado medidas para favorecer el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, aunque un porcentaje notable 26% señaló que estas políticas se aplican "muy pocas veces". Este hallazgo destaca la importancia de revisar y fortalecer la implementación de estas políticas para garantizar un ambiente laboral más equilibrado y satisfactorio para todos los empleados.

3. ¿Logra tener una buena comunicación con sus compañeros?

Tabla 6

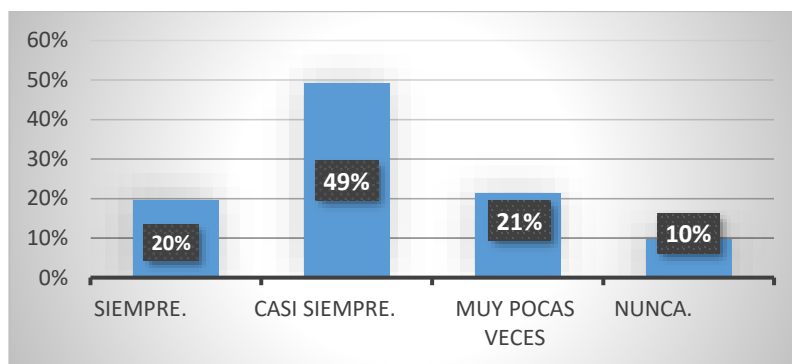
Comunicación con sus compañeros

Detalles	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	20%
Casi siempre	30	49%
Muy pocas veces	13	21%
Nunca	6	10%
Total	61	100%

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Figura 4

Comunicación con sus compañeros



Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Interpretación

Los resultados revelan que la mayoría de los encuestados perciben que logran tener una buena comunicación con sus compañeros en la cooperativa. Específicamente, el 69% indicó que esta comunicación es "siempre" o "casi siempre". Sin embargo, un porcentaje significativo de 21% señaló experimentar una buena comunicación "muy pocas veces". Esto sugiere que, si bien hay una base sólida de comunicación, aún existen áreas de mejora para garantizar una comunicación efectiva y constante entre los miembros del equipo. Es importante abordar estas preocupaciones para fortalecer aún más las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo dentro de la cooperativa.

4. ¿Entiende cómo la gerencia se comunica con usted y está al tanto de los canales de comunicación utilizados?

Tabla 7

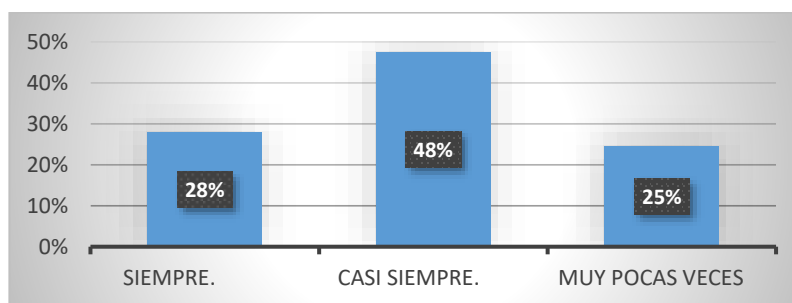
Comprensión de la comunicación con Gerencia

Detalles	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	28%
Casi siempre	29	48%
Muy pocas veces	15	25%
Nunca	0	0%
Total	61	100%

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Figura 5

Comprensión de la comunicación con Gerencia



Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Interpretación

La mayoría de los encuestados 76% indicaron que siempre o casi siempre comprenden cómo se comunica la gerencia con ellos y están al tanto de los canales utilizados. Sin embargo, un porcentaje considerable 25% expresó que comprenden esto "muy pocas veces". La ausencia de respuestas que indiquen "nunca" sugiere un nivel adecuado de claridad en la comunicación de la gerencia. Sin embargo, el hecho de que aproximadamente una cuarta parte de los encuestados tenga dificultades para comprender esta comunicación resalta la necesidad de mejorar la transparencia y la claridad en los canales de comunicación utilizados por la gerencia.

5. ¿Para el desempeño de sus funciones cuenta con todos los recursos necesarios?

Tabla 8

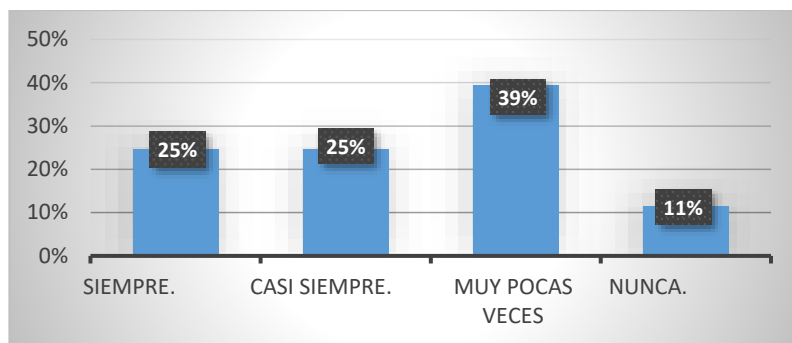
Disponibilidad de recursos necesarios en el trabajo

Detalles	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	25%
Casi siempre	15	25%
Muy pocas veces	24	39%
Nunca	7	11%
Total	61	100%

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Figura 6

Disponibilidad de recursos necesarios en el trabajo



Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Interpretación

El análisis de estos resultados revela que el 50% de los encuestados indicó que siempre o casi siempre cuentan con los recursos necesarios para desempeñar sus funciones en el trabajo. Sin embargo, es preocupante que un porcentaje considerable, representado por el 39%, mencionó que solo a veces tienen acceso a estos recursos. Esto sugiere una inconsistencia en la disponibilidad de herramientas y recursos necesarios para realizar eficientemente sus tareas laborales. Este hallazgo resalta la importancia de abordar la provisión de recursos en el entorno laboral para mejorar el desempeño y la satisfacción de los empleados, así como para garantizar una operación más eficiente y efectiva en la cooperativa.

6. ¿Dispone usted de autoridad para modificar los procesos en su trabajo, incluyendo tareas, actividades y procedimientos?

Tabla 9

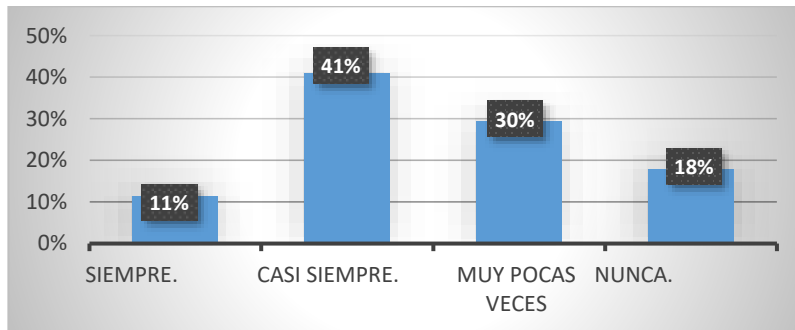
Disponibilidad de autoridad para modificar los procesos de trabajo

Detalles	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	11%
Casi siempre	25	41%
Muy pocas veces	18	30%
Nunca	11	18%
Total	61	100%

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Figura 7

Disponibilidad de autoridad para modificar los procesos de trabajo



Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Interpretación

El 52% de los encuestados indicaron que siempre o casi siempre disponen de autoridad para modificar los procesos en su trabajo, lo que sugiere un nivel considerable de autonomía en sus roles laborales. Sin embargo, el 48% restante indicó que muy pocas veces o nunca tienen esta autoridad, lo que podría implicar limitaciones en su capacidad para realizar cambios o ajustes en los procesos laborales. Esta distribución de respuestas resalta la importancia de evaluar y, en su caso, mejorar la claridad y la amplitud de las políticas organizacionales relacionadas con la delegación de autoridad y la toma de decisiones a nivel operativo.

7. ¿Experimenta usted un nivel significativo de compromiso con las tareas y responsabilidades asociadas a su trabajo actual?

Tabla 10

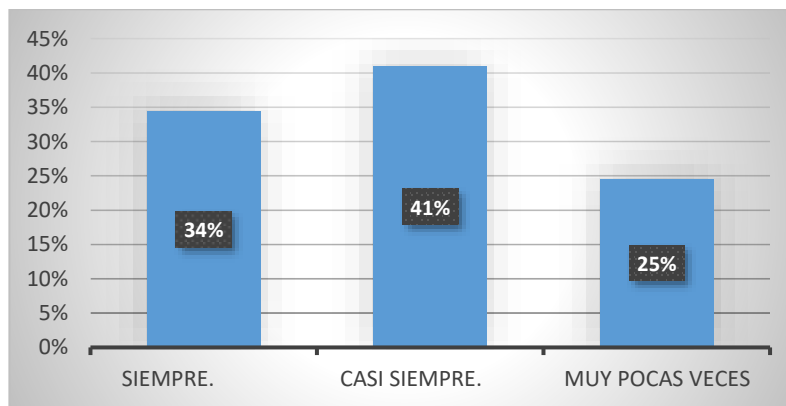
Nivel significativo de compromiso con las tareas y responsabilidades

Detalles	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	34%
Casi siempre	25	41%
Muy pocas veces	15	25%
Nunca	0	0%
Total	61	100%

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Figura 8

Nivel significativo de compromiso con las tareas y responsabilidades



Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Interpretación

El 75% de los encuestados manifestaron tener un alto nivel de compromiso con sus responsabilidades laborales, indicando siempre o casi siempre experimentar un nivel significativo de compromiso. Esto sugiere una buena dedicación por parte del personal. Sin embargo, un 25% mencionó experimentar este compromiso muy pocas veces, lo que destaca la necesidad de explorar y abordar las posibles razones detrás de este bajo compromiso en algunos empleados.

8. ¿Considera que el tiempo asignado para cada tarea es adecuado para cumplir eficientemente con sus responsabilidades laborales?

Tabla 11

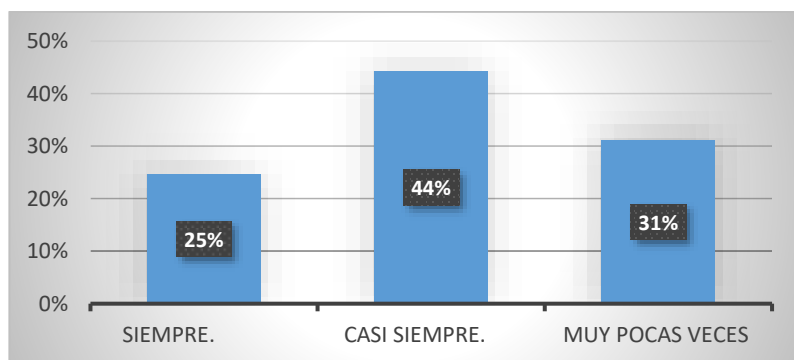
Tiempo suficiente asignado para cada tarea

Detalles	Frecuencia	Porcentaje
Siempre.	15	25%
Casi siempre	27	44%
Muy pocas veces	19	31%
Nunca	0	0%
Total	61	100%

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Figura 9

Tiempo suficiente asignado para cada tarea



Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Interpretación

Se observa que el 69% de los encuestados consideraron que el tiempo asignado para cada tarea es adecuado, indicando siempre o casi siempre. Sin embargo, un 31% expresó que el tiempo asignado es insuficiente, mencionando esta percepción como muy pocas veces. Esta discrepancia puede sugerir una posible necesidad de reevaluar la distribución del tiempo de trabajo y las cargas laborales para garantizar una mayor eficiencia y satisfacción entre los empleados.

9. ¿La Cooperativa proporciona compensaciones adecuadas por las actividades que realiza en su trabajo?

Tabla 12

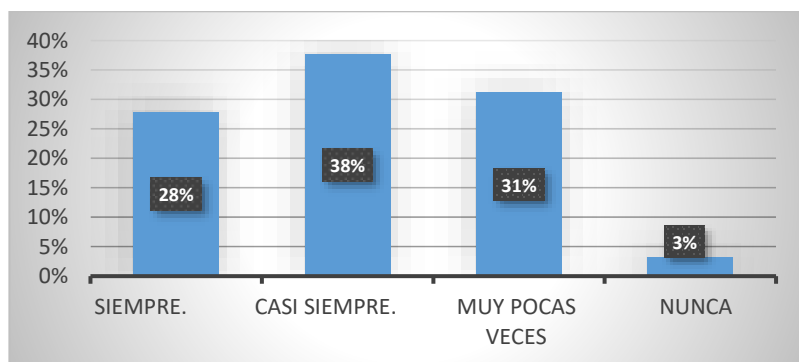
Compensaciones adecuadas

Detalles	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	28%
Casi siempre	23	38%
Muy pocas veces	19	31%
Nunca	2	3%
Total	61	100%

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Figura 10

Compensaciones adecuadas



Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Interpretación

El 66% de los encuestados expresaron que la cooperativa proporciona compensaciones adecuadas por las actividades realizadas en su trabajo, indicando siempre o casi siempre. Sin embargo, un 34% indicó que las compensaciones no son adecuadas, mencionando esta percepción como muy pocas veces o nunca. Esta discrepancia señala la importancia de revisar y ajustar las políticas de compensación para garantizar una mayor satisfacción y motivación entre los empleados.

10. ¿Podría describir los tipos de compensación que ha recibido durante su tiempo de trabajo en la Cooperativa?

Tabla 13

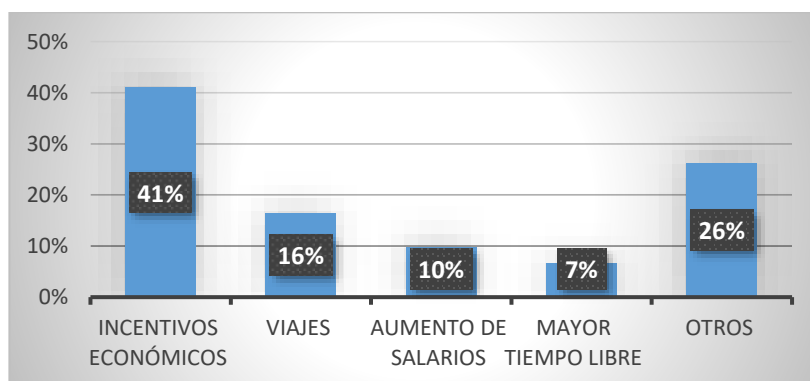
Tipos de compensación que ha recibido

Detalles	Frecuencia	Porcentaje
Incentivos económicos	25	41%
Viajes	10	16%
Aumento de salarios	6	10%
Mayor tiempo libre	4	7%
Otros	16	26%
Total	61	100%

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Figura 11

Tipos de compensación que ha recibido



Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Interpretación

Se evidencia que un 41% de los encuestados indicando este tipo de retribución. Le sigue en importancia la categoría "Otros", seleccionada por el 26% de los participantes. Esto sugiere que, si bien el incentivo económico es una forma común de compensación, también existen otras formas de reconocimiento o recompensa que son valoradas por un segmento significativo del personal, esto podría indicar una diversificación en las prácticas de compensación de la cooperativa para satisfacer las necesidades y preferencias individuales de los empleados.

11. ¿Cree usted que utiliza eficientemente el tiempo asignado dentro de su horario laboral?

Tabla 14

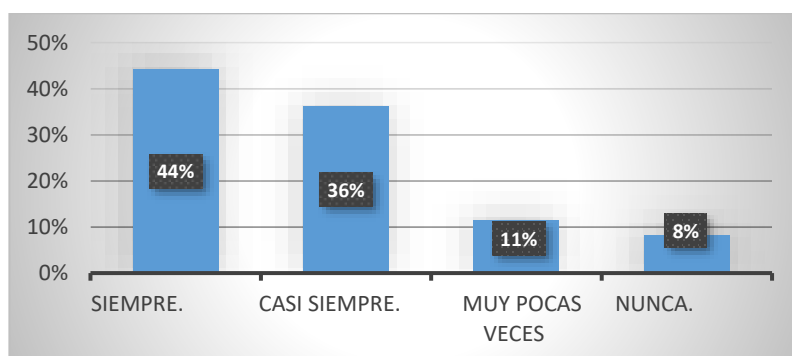
Eficiencia en utilización del tiempo asignado

Detalles	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	27	44%
Casi siempre	22	36%
Muy pocas veces	7	11%
Nunca	5	8%
Total	61	100%

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Figura 12

Eficiencia en utilización del tiempo asignado



Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Interpretación

Los resultados revelan que una proporción significativa de los encuestados, representada por el 44%, indicó que siempre logra utilizar eficientemente el tiempo asignado dentro de su horario laboral. Asimismo, un porcentaje considerable del 36% mencionó que casi siempre logra esta eficiencia. Esto sugiere que la mayoría de los empleados tienen una percepción positiva sobre su capacidad para administrar su tiempo de manera efectiva, lo que puede contribuir a un aumento en la productividad y el cumplimiento de las tareas laborales.

12. ¿Hay algún obstáculo que considere que afecta negativamente tu eficiencia?

Tabla 15

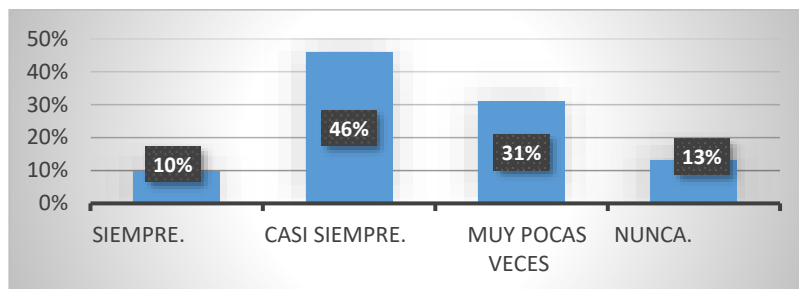
Obstáculo que afecta negativamente la eficiencia

Detalles	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	10%
Casi siempre	28	46%
Muy pocas veces	19	31%
Nunca	8	13%
Total	61	100%

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Figura 13

Obstáculo que afecta negativamente la eficiencia



Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Interpretación

Los hallazgos revelan que el 46% de los encuestados indicó que casi siempre perciben obstáculos que afectan negativamente su eficiencia laboral, tales como: la falta de capacitación, no cuenta con los recursos necesarios, mientras que un 31% mencionó que muy pocas veces experimentan tales obstáculos. Esta tendencia sugiere que una parte significativa de los empleados enfrenta obstáculos en su entorno laboral que pueden obstaculizar su eficiencia en ciertas ocasiones. La alta proporción de respuestas que indican una percepción constante de estos obstáculos resalta la importancia de identificar y abordar los factores que contribuyen a estos desafíos. La gestión efectiva de estos obstáculos podría mejorar el ambiente laboral y aumentar la eficiencia general de los empleados.

13. ¿Cree usted que su participación desempeña un papel significativo en el desarrollo y crecimiento continuo de la Cooperativa?

Tabla 16

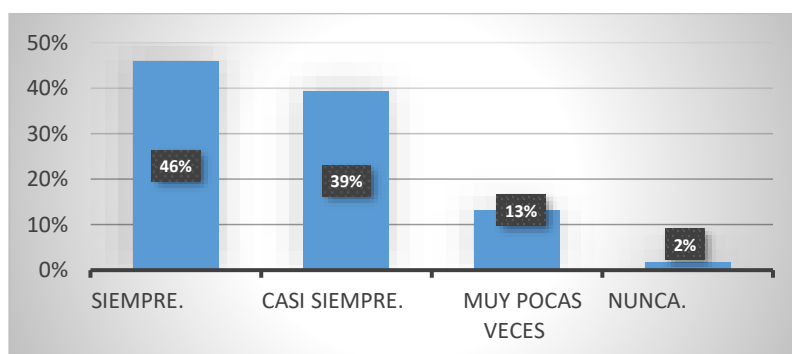
Participación para el desarrollo y crecimiento continuo

Detalles	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	46%
Casi siempre	24	39%
Muy pocas veces	8	13%
Nunca	1	2%
Total	61	100%

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Figura 14

Participación para el desarrollo y crecimiento continuo



Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Interpretación

Los datos revelan que el 46% de los encuestados consideran que su participación siempre es significativa para el desarrollo de la cooperativa, seguido por un 39% que opinó que casi siempre lo es. Estos resultados sugieren un reconocimiento generalizado de la importancia de la contribución del personal al crecimiento de la organización. Sin embargo, se observa una minoría 15% que percibe su participación como poco frecuente o nula. Promover una participación más activa podría fortalecer el compromiso y la identificación con los objetivos de la cooperativa.

14. ¿Ha demostrado una rápida adaptación a los cambios en su entorno laboral?

Tabla 17

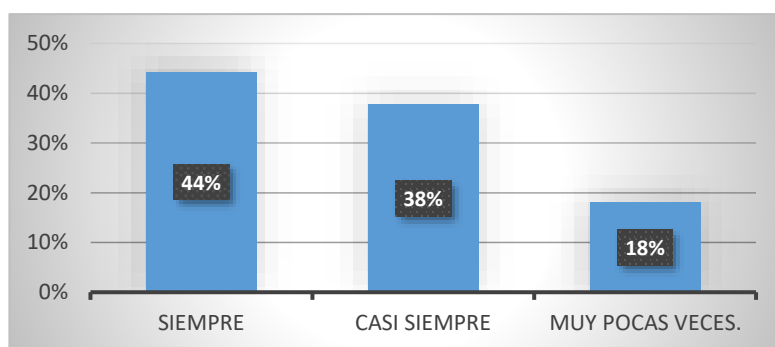
Adaptación a los cambios en su entorno laboral

Detalles	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	27	44%
Casi Siempre	23	38%
Muy pocas veces.	11	18%
Nunca	0	0%
Total	61	100%

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Figura 15

Adaptación a los cambios en su entorno laboral



Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Interpretación

El 44% de los encuestados indicaron que siempre han demostrado una rápida adaptación a los cambios en su entorno laboral, mientras que el 38% respondió que lo hacen casi siempre. Esto sugiere que la mayoría de los empleados se ven a sí mismos como capaces de adaptarse rápidamente a los cambios en su entorno laboral. Sin embargo, es importante destacar que un pequeño porcentaje indicó que muy pocas veces se adaptan rápidamente, lo que podría señalar áreas en las que se necesita mejorar la capacidad de adaptación al cambio en la organización.

Entrevista dirigida al Gerente

La entrevista fue dirigida al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda con el propósito de obtener una comprensión más profunda de cómo se gestionan los aspectos clave del clima laboral y la eficiencia del personal en la organización. El gerente, quien ha estado desempeñando su función administrativa durante un período de 9 meses, es una figura central en la toma de decisiones y la implementación de políticas que impactan directamente en el ambiente laboral y el desempeño de los empleados.

Durante la entrevista, el gerente destacó la importancia de mantener un clima laboral favorable para asegurar la satisfacción y el compromiso del personal, reconoció que un ambiente de trabajo positivo es fundamental para que los empleados se sientan a gusto y den lo mejor de sí mismos en la institución. Para lograr esto, el gerente enfatizó la necesidad de priorizar la escucha activa y la retroalimentación como herramientas clave para manejar conflictos dentro del equipo y asegurar un ambiente laboral armonioso.

Además, el gerente subrayó la importancia de fomentar la participación y colaboración en la cooperativa, promoviendo la participación activa y el sentido de pertenencia mediante evaluaciones regulares y el fortalecimiento del equipo. Destacó que se realizan evaluaciones periódicas del clima laboral, lo que sugiere un compromiso con la mejora continua y el seguimiento de las percepciones de los empleados.

En términos de liderazgo, el gerente reconoció su importancia para guiar a los empleados hacia el logro de los objetivos organizacionales, señaló que el liderazgo efectivo es fundamental en todas las áreas de la institución para garantizar el éxito y el crecimiento continuo de la cooperativa.

Para mantener a los empleados motivados y comprometidos, el gerente implementa una combinación de estrategias, incluyendo remuneración competitiva, incentivos, reconocimientos y establecimiento de metas claras. Además, se basa en la comunicación activa y la retroalimentación para resolver conflictos internos de manera constructiva.

Finalmente, la entrevista con el gerente proporcionó una visión integral de cómo se gestionan el clima laboral y la eficiencia del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. El enfoque en la escucha activa, la participación y el liderazgo efectivo destaca la importancia de cultivar un ambiente de trabajo positivo y fomentar el compromiso de los empleados para alcanzar los objetivos organizacionales.

Comprobación de hipótesis

En esta fase del estudio, procederemos a la comprobación de las hipótesis planteadas previamente, las cuales buscan determinar la relación entre el clima laboral y la eficiencia del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda para ello, se empleará el coeficiente de correlación de Spearman, una prueba no paramétrica adecuada para evaluar la asociación entre dos variables ordinales, como es el caso de las preguntas planteadas en la encuesta sobre el clima laboral y el desempeño del personal. Este análisis nos permitirá determinar si existe una relación significativa entre estas variables y, en consecuencia, respaldar o rechazar las hipótesis planteadas, las cuales son: ***Hipótesis Nula (H0)***: El clima laboral no incide en la eficiencia del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. ***Hipótesis Alternativa (H1)***: El clima laboral incide en la eficiencia del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Correlación de Spearman

Tabla 18

Correlación de Spearman

				¿Logra tener una buena comunicación con sus compañeros?	¿Experimenta usted un nivel significativo de compromiso con las tareas y responsabilidades asociadas a su trabajo actual?
Rho de Spearman	de	¿Logra tener una buena comunicación con sus compañeros?	Coeficiente de correlación	1,000	0,853
			Sig. (bilateral)		0,000
			N	61	61
		¿Experimenta usted un nivel significativo de compromiso con las tareas y responsabilidades asociadas a su trabajo actual?	Coeficiente de correlación	0,853	1,000
			Sig. (bilateral)	0,000	
			N	61	61

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

El análisis de los resultados obtenidos a través del procesamiento en SPSS revela una correlación estadísticamente significativa entre dos variables fundamentales: la comunicación entre compañeros y el nivel de compromiso con las tareas y responsabilidades laborales.

La correlación obtenida, medida a través del coeficiente de correlación de Spearman, fue de **0.853**, con un valor de significancia bilateral de **0.000** para ambas variables. Este valor de significancia, al ser menor que el nivel de confianza establecido (0.05), indica una asociación altamente significativa entre estas variables.

Este hallazgo sugiere que existe una relación positiva y fuerte entre la comunicación efectiva entre compañeros de trabajo y el nivel de compromiso de los empleados con sus responsabilidades laborales. Es decir, aquellos empleados que experimentan una buena comunicación con sus compañeros tienden a mostrar un mayor compromiso con sus tareas y responsabilidades laborales, lo que contribuye a una mayor eficiencia en el desempeño de sus funciones dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Por lo tanto, al rechazar la hipótesis nula (H0) y respaldar la hipótesis alternativa (H1), se confirma que el clima laboral ejerce una influencia significativa en la eficiencia del personal de la cooperativa. Estos hallazgos subrayan la importancia de promover un ambiente laboral positivo y fomentar una comunicación efectiva entre los empleados como estrategias clave para mejorar el desempeño y la eficiencia organizacional.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Tema de la propuesta: Plan de mejora del Clima Laboral para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.



Antecedentes de creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

En 1964, la iglesia fue pionera del movimiento cooperativo en la provincia de Bolívar, cuando un grupo de 50 personas se unieron para poner en práctica los principios cooperativos. A partir de 1986, bajo una nueva administración, la cooperativa inició una nueva fase al ofrecer servicios crediticios dirigidos a empleados, estableciendo acuerdos con entidades públicas y privadas. La Cooperativa de Ahorro y Crédito "SAN JOSE LTDA" es una institución financiera que estuvo bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros desde el 22 de diciembre de 2004. Desde enero de 2013, pasó a estar bajo la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Su sede principal se encuentra en el cantón San José de Chimbo, con nueve sucursales operativas distribuidas en los cantones Guaranda, Chillanes, San Miguel y Caluma de la provincia de Bolívar; los cantones Montalvo y Ventanas de la provincia

de Los Ríos; el cantón Quito de la provincia de Pichincha; y el cantón Ambato-Pinillo de la provincia de Tungurahua (COAC San José Ltda., 2024).

Filosofía organizacional de la Cooperativa

Misión

Contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad a través de productos financieros, con mejora continua y Responsabilidad Social.

Visión

Alcanzar los \$350 millones de activos sustentados en una calificación de riesgo "AA".

Objetivos Estratégicos

- Lograr una rentabilidad anual sobre activos totales no menor al 1%.
- Aumentar la productividad de los activos, manteniendo una relación cartera de crédito / activos totales superior al 75%; mantener la cartera en riesgo (30 días) por debajo del 5%; asegurar que el nivel de castigo anual no supere el 0,6% en comparación con la cartera bruta promedio y mantener un nivel de cobertura con provisiones superior al 140%.
- Mejorar la sostenibilidad operacional manteniendo una relación gastos operacionales vs. margen financiero neto por debajo del 85%.
- Alcanzar más de USD 300 millones en obligaciones con el público.
- Mantener un nivel de satisfacción del cliente superior al 80%, garantizando la entrega del crédito en un plazo no superior a 2 días.
- Fomentar el uso de los servicios transaccionales en al menos el 50% de los socios activos.
- Obtener una calificación de riesgo no menor a "AA".
- Mantener un nivel de satisfacción y desempeño del personal por encima del 90%.

- Capacitar a al menos 2.000 personas al año, de las cuales más del 10% abrirán una cuenta en la cooperativa.
- Proporcionar financiamiento anual equivalente a USD 2.000.00 para 50 emprendedores, con un límite de riesgo del 10%.
- Realizar al menos 2 campañas anuales de responsabilidad y educación ambiental (COAC San José Ltda., 2024).

Valores

- Honestidad
- Lealtad
- Confianza
- Responsabilidad
- Perseverancia

Objetivos operativos propuestos

- Identificar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades de la Cooperativa para la identificación de la situación actual interna y externa.
- Diseñar estrategias para optimizar la asignación de recursos y la implementación de capacitaciones en el personal.

Análisis FODA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., al momento presente el siguiente diagnóstico:

Figura 16

FODA

N°	Fortalezas (F)	N°	Debilidades (D)
1	Trabajo en Equipo.	1	Falta de políticas internas en Talento humano
2	Infraestructura propia.	2	Capacitación deficiente del personal
3	Sucursales en algunas ciudades del país	3	Retiro de asociados
4	Políticas de crédito bien definidas.	4	No hay actualización de los manuales administrativos
5	Estructura organizacional bien definida.	5	Débil atención a los socios
6	Disponibilidad de recursos económicos	6	Interés elevado
7	Niveles de liquidez y solvencia aceptable.		
8	Utilización de tecnología.		
9	Captación de nuevos socios cooperativistas menores de edad.		
10	Trabajadores comprometidos.		
11	Existen convenios Institucionales		
12	Formas de pago on-line		
13	Captación de inversiones a plazo fijo		
14	Baja tasa de mora		
N°	Oportunidades (O)	N°	Amenazas (A)
1	Recursos provenientes del extranjero (migrantes)	1	Existe competencia agresiva
2	Hay cobertura en otras localidades	2	Disminución de la capacidad económica de los socios.
3	Microempresas en crecimiento	3	Nuevos servicios incorporados por la competencia
4	Ley de Economía Popular y Solidaria	4	Aumento del riesgo país
5	Existen convenios empresariales	5	Convulsión social
6	Hay transacciones vía on- line	6	Existe inestabilidad económica del país.
		7	Aumento de impuestos.

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

Tabla 19

Evaluación MEFE

Factores Críticos para el Éxito	Peso	Calificación	Total, Ponderado
N° OPORTUNIDADES			
1 Recursos provenientes del extranjero (migrantes)	0,07	3	0,21
2 Hay cobertura en otras localidades	0,1	4	0,4
3 Microempresas en crecimiento	0,09	3	0,27
4 Ley de Economía Popular y Solidaria	0,08	3	0,24
5 Existen convenios empresariales	0,07	3	0,21
6 Hay transacciones vía on- line	0,08	2	0,16
SUBTOTAL	0,49	18	1,49
N° AMENAZAS			
1 Existe competencia agresiva	0,1	3	0,3
2 Disminución de la capacidad económica de los socios.	0,08	3	0,24
3 Nuevos servicios incorporados por la competencia	0,07	2	0,14
4 Aumento del riesgo país	0,08	3	0,24
5 Convulsión social	0,05	2	0,1
6 Existe inestabilidad económica del país.	0,06	3	0,18
7 Aumento de impuestos.	0,07	3	0,21
SUBTOTAL	0,51	19	1,41
TOTAL	1,00	37	2,90

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Análisis

La Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) revela que la organización se encuentra en un entorno con oportunidades y amenazas que se equilibran estrechamente. Entre las oportunidades más destacadas están la expansión a otras localidades y el crecimiento de las microempresas, lo que podría potenciar significativamente su desarrollo. Sin embargo, también enfrenta amenazas considerables, como la competencia agresiva, la inestabilidad económica del país y el aumento de impuestos, que podrían limitar su progreso.

En términos numéricos, el total ponderado de 2.90% refleja una ligera ventaja de las oportunidades 1.49% sobre las amenazas 1.41%, lo cual indica que, aunque existen buenas perspectivas para el crecimiento, es esencial que la organización implemente estrategias efectivas para aprovechar estas oportunidades y, al mismo tiempo, contrarrestar las amenazas que podrían afectar su desempeño.

Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

Tabla 20

Evaluación MEFI

	Factores Críticos para el Éxito	Peso	Calificación	Total, Ponderado
N°	FORTALEZAS			
1	Trabajo en Equipo.	0,04	4	0,16
2	Infraestructura propia.	0,10	4	0,40
3	Sucursales en algunas ciudades del país.	0,04	3	0,12
4	Políticas de crédito bien definidas.	0,05	4	0,20
5	Estructura organizacional bien definida.	0,07	5	0,35
6	Disponibilidad de recursos económicos.	0,05	4	0,20
7	Niveles de liquidez y solvencia aceptable.	0,04	4	0,16
8	Utilización de tecnología.	0,04	3	0,12
9	Captación de nuevos socios cooperativistas menores de edad.	0,03	2	0,06
10	Trabajadores comprometidos.	0,06	4	0,24
11	Existen convenios Institucionales.	0,05	2	0,10
12	Formas de pago on-line	0,03	4	0,12
13	Captación de inversiones a plazo fijo	0,04	3	0,12
14	Baja tasa de mora	0,04	4	0,16
	SUBTOTAL	0,68	50	2,51
N°	DEBILIDADES			
1	Falta de políticas internas en Talento humano	0,07	2	0,14
2	Capacitación deficiente del personal	0,06	3	0,18
3	Retiro de asociados	0,04	1	0,04
4	No hay actualización de los manuales administrativos	0,04	2	0,08
5	Débil atención a los socios	0,05	2	0,10
6	Interés elevado	0,06	2	0,12
	SUBTOTAL	0,32	12	0,66
	TOTAL	1	62	3,17

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Análisis

La Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) destaca que la organización posee fortalezas significativas, como infraestructura propia, una estructura organizacional bien definida, disponibilidad de recursos económicos, y trabajadores comprometidos, sumando un total ponderado de 2.51%. Estas fortalezas proporcionan una base sólida para el crecimiento y la estabilidad. Sin embargo, se identifican debilidades importantes, como la falta de políticas internas en talento humano, capacitación deficiente del personal y débil atención a los socios, acumulando un total ponderado de 0.66%. El resultado total de 3.17% refleja una posición interna robusta, aunque es crucial que la organización aborde estas debilidades para maximizar el potencial de sus fortalezas y asegurar un desarrollo sostenido.

Tabla 21

FODA Cruzado

	Oportunidades (O)	Amenazas (A)
Factores Externos	Hay cobertura en otras localidades Ley de Economía Popular y Solidaria Microempresas en crecimiento Recursos provenientes del extranjero (migrantes) Existen convenios empresariales	Existe competencia agresiva Disminución de la capacidad económica de los socios. Aumento del riesgo país Aumento de impuestos. Existe inestabilidad económica del país
Factores Internos		
Fortalezas (F)	Estrategias (F.O.) Ofensivas	Estrategias (F.A.) Defensivas
Infraestructura propia. Estructura organizacional bien definida Políticas de crédito bien definidas. Disponibilidad de recursos económicos. Trabajadores comprometidos	Aprovechar el compromiso del personal para expandir la cobertura en otras localidades. Desarrollar programas de capacitación específicos en liderazgo, atención al cliente, habilidades blandas, otros.	Utilizar la estructura organizacional bien definida para mitigar la disminución de la capacidad económica de los socios. Contar con planes de contingencia para afrontar la incertidumbre.
DEBILIDADES (D)	Estrategias (D.O.) Reorientación	Estrategias (D.A.) Supervivencia
Capacitación deficiente del personal Falta de políticas internas en Talento humano Interés elevado Débil atención a los socios No hay actualización de los manuales administrativos	Disponibilidad de sistemas de información Gerencial (SIG) Ampliar convenios con instituciones educativas, de seguros, transporte, compra-venta de vehículos.	Capacidad de la organización para adaptarse al cambio a nivel tecnológico-administrativo. Capacidad de internacionalización de su servicio.

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

A continuación, se presenta los resultados de la matriz FODA Cruzado, se propone las acciones de mejora con el planteamiento las estrategias según los resultados obtenidos.

Estrategias Ofensivas F. O

- Aprovechar el compromiso del personal para expandir la cobertura en otras localidades.
- Desarrollar programas de capacitación específicos en liderazgo, atención al cliente, habilidades blandas, otros.

Tabla 22

Expansión de cobertura

Nombre de la estrategia	Objetivos	Meta	Actividades	Costo	Responsable
Aprovechando el compromiso del personal para expandir la cobertura en otras localidades	Incrementar el alcance de la prestación del servicio en otras localidades como: Puyo, Baños, otros.	Al año 2025 el alcance de la prestación de sus servicios es del 2% en otras localidades.	Estudio de Mercado. Viabilidad y sostenibilidad de identificar nuevos mercados Ubicarse en un nuevo mercado	\$ 500	Gerente/ Administrador de la agencia

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Tabla 23*Programas de capacitación*

Nombre de la estrategia	Objetivos	Meta	Actividades	Costo	Responsable
Desarrollando los programas de capacitación específicos en liderazgo, atención al cliente, habilidades blandas, otros	Mejorar las habilidades de liderazgo, atención al cliente y habilidades blandas del personal.	Capacitar al 80% del personal en un año.	Realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación. Diseñar programas de capacitación específicos. Implementar talleres y cursos regulares. Evaluar la efectividad de los programas. Entregar certificaciones	\$ 1000	Recursos Humanos

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Estrategias Defensivas F. A

- Utilizar la estructura organizacional bien definida para mitigar la disminución de la capacidad económica de los socios.
- Contar con planes de contingencia para afrontar la incertidumbre.

Tabla 24

Utilización de la estructura organizacional

Nombre de la estrategia	Objetivos	Meta	Actividades	Costo	Responsable
Utilización de la estructura organizacional bien definida para mitigar la disminución de la capacidad económica de los socios.	Aprovechar la estructura organizacional para ofrecer soporte financiero y asesoramiento a los socios.	Ayudar al 70% de los socios afectados en un año.	Realizar un análisis de la situación financiera de los socios. Diseñar programas de apoyo financiero y asesoramiento personalizado Implementar un sistema de seguimiento y evaluación de los programas.	\$ 500	Finanzas y Recursos Humanos

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Tabla 25*Planes de contingencia*

Nombre de la estrategia	Objetivos	Meta	Actividades	Costo	Responsable
Contando con los planes de contingencia para afrontar momentos de incertidumbre.	Preparar a la organización para enfrentar situaciones de incertidumbre económica y social.	Tener al menos 3 planes de contingencia activos.	Identificar 3 posibles escenarios de crisis. Diseñar planes de contingencia para cada escenario identificado. Realizar capacitaciones sobre la implementación de los planes de contingencia.	\$ 500	Gerencia y Desarrollo Estratégico

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Estrategias de Reorientación D. O

- Disponibilidad de Sistemas de Información Gerencial (SIG)
- Ampliar convenios con instituciones educativas, de seguros, transporte, compra-venta de vehículos.

Tabla 26

Sistemas de información

Nombre de la estrategia	Objetivos	Meta	Actividades	Costo	Responsable
Disponibilidad de Sistemas de Información Gerencial	Mejorar el acceso a la información y la eficiencia operativa a través de sistemas de información accesibles.	Asegurar que el 100% de los trabajadores tengan acceso a los sistemas de información en un año.	<p>Evaluar el tipo de sistemas de información utilizado actualmente.</p> <p>Implementar un sistema de información centralizado.</p> <p>Capacitar a los empleados en el uso del sistema.</p>	\$ 1000	Tecnologías de la Información

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Tabla 27*Convenios con instituciones*

Nombre de la estrategia	Objetivos	Meta	Actividades	Costo	Responsable
Ampliando uno de los convenios con instituciones educativas, de seguros, transporte, compra-venta de vehículos.	Ofrecer beneficios adicionales a los empleados a través de convenios con diversas instituciones.	Establecer 5 nuevos convenios, uno por cada año.	Identificar instituciones potenciales para convenios. Negociar y establecer acuerdos con las instituciones como: educativas, de seguros, transporte, compra-venta de vehículos	\$ 100	Gerente/ Administrador de la agencia

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Estrategias de Supervivencia D. A

- Capacidad de la organización para adaptarse al cambio a nivel tecnológico-administrativo.
- Capacidad de internacionalización de su servicio.

Tabla 28

Adaptación al cambio tecnológico y administrativo

Nombre de la estrategia	Objetivos	Meta	Actividades	Costo	Responsable
Capacidad de la organización para adaptarse al cambio a nivel tecnológico-administrativo.	Mejorar la capacidad de la organización para adaptarse rápidamente a cambios tecnológicos y administrativos	Asegurar que el 70% de los procesos estén actualizados tecnológicamente en un año.	<p>Evaluar los procesos tecnológicos y administrativos actuales.</p> <p>Implementar nuevas tecnologías y actualizar los procesos administrativos.</p> <p>Capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías y procesos.</p>	\$ 1000	Tecnologías de la Información

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Tabla 29*Internacionalización del servicio*

Nombre de la estrategia	Objetivos	Meta	Actividades	Costo	Responsable
Capacidad de internacionalización de su servicio.	Expandir los servicios de la organización a nivel internacional.	Ofrecer servicios en al menos 3 nuevos países en cinco años.	Realizar un estudio de mercado internacional Desarrollar un plan de internacionalización. Establecer oficinas y personal en los nuevos mercados internacionales Promover y adaptar los servicios para los nuevos mercados.	\$ 4000	Gerente/Administrador de la agencia

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Tabla 30*Acciones de mejora consolidado*

Número	Acciones de Mejora	Tareas	Responsable de Tarea	Tiempo (duración)	Recursos necesarios	Presupuesto	Responsable
1	Compromiso del personal para expandir la cobertura en otras localidades.	Realizar un análisis de mercado para identificar áreas con alta demanda y poca presencia de competidores. Estudio de mercado específico en diferentes localidades. Evaluar la viabilidad y sostenibilidad de identificar nuevos mercados. Ubicarse en un nuevo mercado.	Equipo de Desarrollo de Negocios	3 meses	Datos de mercado, herramientas de análisis, programas de capacitación	\$ 800,00	Gerente de Operaciones
2	Desarrollar programas de capacitación específicos.	Realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación. Implementar talleres y cursos regulares.	Recursos Humanos	2 semanas	Material de capacitación, software de diseño, expertos en capacitación	\$ 500,00	Recursos Humanos

3	Utilizar la estructura organizacional para mitigar la disminución de la capacidad económica de los socios.	Realizar un análisis de la situación financiera de los socios. Diseñar programas de apoyo financiero y asesoramiento personalizado.	Finanzas, Recursos Humanos	1 mes	Datos financieros, personal de asesoramiento	\$ 1500,00	Finanzas, Recursos Humanos
4	Contar con planes de contingencia para afrontar la incertidumbre.	Identificar posibles escenarios de crisis. Diseñar planes de contingencia para cada escenario identificado. Realizar simulacros y capacitaciones sobre la implementación de los planes de contingencia.	Gerencia y Desarrollo Estratégico	1 mes	Material de capacitación, expertos en gestión de crisis	\$ 800,00	Desarrollo Estratégico
5	Disponibilidad de sistemas de información a todos los trabajadores.	Implementar un sistema de información centralizado. Capacitar a los empleados en el uso del sistema.	Tecnología de la Información	1 mes	Sistemas de información, material de capacitación	\$1000,00	Tecnología de la Información
6	Ampliar convenios con instituciones educativas, de seguros, transporte, compra-venta de vehículos.	Identificar instituciones potenciales para convenios. Negociar y establecer acuerdos con las instituciones seleccionadas.	Relaciones Corporativas	2 semanas	Contactos institucionales, personal de negociación	\$1000,00	Relaciones Corporativas

7	Capacidad de la organización para adaptarse al cambio a nivel tecnológico-administrativo	Implementar nuevas tecnologías y actualizar los procesos administrativos. Capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías y procesos.	Tecnología de la Información. Administración	1 mes	Nuevas tecnologías, material de capacitación	\$1500,00	Tecnología de la Información.
8	Capacidad de internacionalización de su servicio	Realizar un estudio de mercado internacional. Desarrollar un plan de internacionalización. Promover y adaptar los servicios para los nuevos mercados.	Desarrollo de Negocios Internacionales	2 meses	Datos de mercado internacional	\$ 5000,00	Desarrollo de Negocios Internacionales
Costo Total						12100	

Elaborado por: Angel Guaquipana, Deysi Parco.

Análisis del Plan de mejora

Las acciones de mejora consolidado abarcan una serie de acciones estratégicas orientadas a optimizar la asignación de recursos y la implementación de capacitaciones, con un enfoque integral en el desarrollo del personal y la expansión operativa. Las estrategias ofensivas se centran en aprovechar el compromiso del personal para expandir la cobertura geográfica y desarrollar programas de capacitación específicos, asegurando que el equipo esté bien preparado para nuevas oportunidades de mercado y para mejorar sus competencias en áreas clave como liderazgo y atención al cliente. Este enfoque no solo facilita la entrada en nuevos mercados, sino que también fortalece la capacidad interna de la organización para adaptarse y crecer de manera sostenible.

Las estrategias defensivas y de reorientación abordan la necesidad de mitigar los riesgos económicos y mejorar la estructura organizacional para enfrentar incertidumbres externas. La implementación de planes de contingencia y sistemas de información centralizados, junto con la ampliación de convenios estratégicos, garantiza que la organización esté preparada para manejar crisis y mejorar la capacidad económica de sus socios. Además, la organización se enfoca en la capacidad de adaptación tecnológica y administrativa, promoviendo una cultura de agilidad y resiliencia. En conjunto, estas estrategias proporcionan un marco robusto para asegurar el desarrollo continuo del personal y la optimización de los recursos, contribuyendo a la estabilidad y el crecimiento a largo plazo de la organización.

El costo total de implementar estas acciones de mejora es de 12100 dólares, de los cuales la internacionalización del servicio representa la mayor inversión, con un 41% del presupuesto total.

El fortalecimiento interno de la organización, que incluye el desarrollo de programas de capacitación y la mitigación de la disminución de la capacidad económica de los socios, así como también la capacidad de la organización para adaptarse al cambio a nivel tecnológico administrativo, que esto refleja el 12% del presupuesto total.

Las demás acciones de mejora, como el desarrollo de programas de capacitación específicos, representan en conjunto el 4% del presupuesto total. El resto de estrategia corresponden a valores inferiores

CONCLUSIONES

En el desarrollo de este proyecto de investigación sobre el clima laboral y la eficiencia del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda, se han logrado importantes hallazgos y se han alcanzado los objetivos propuestos. A continuación, se presentan las conclusiones basadas en cada uno de los objetivos específicos del proyecto:

De acuerdo con el primer objetivo específico: Sustentar teóricamente el clima laboral y la eficiencia del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

- Durante la revisión teórica realizada, se pudo evidenciar la importancia del clima laboral como factor determinante en el desempeño y la satisfacción de los empleados. Los diversos modelos y enfoques teóricos analizados proporcionaron una base sólida para comprender los elementos que influyen en el clima laboral y su relación con la eficiencia del personal. Asimismo, se identificaron las principales dimensiones del clima laboral, como la comunicación, el liderazgo y el trabajo en equipo, que constituyen áreas clave de intervención para mejorar el ambiente de trabajo en la cooperativa.

En el segundo objetivo específico: Realizar el diagnóstico del clima laboral y el desempeño del personal en la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda.

- Mediante la aplicación de encuestas y entrevistas a los empleados de la cooperativa, se realizó un diagnóstico exhaustivo del clima laboral y el desempeño del personal. Los resultados obtenidos revelaron áreas de fortaleza, como el nivel de compromiso de los empleados con sus tareas y responsabilidades, así como áreas de oportunidad, como la falta de políticas internas en Talento humano, capacitación deficiente del personal, retiro de asociados, no hay actualización de los manuales administrativos, débil atención a los socios y un interés elevado. Este diagnóstico proporcionó una visión clara de la situación actual de la cooperativa en términos de clima laboral,

permitiendo identificar los aspectos que requieren atención prioritaria para impulsar mejoras significativas.

Finalmente, el tercer objetivo específico: Proponer un plan de mejora del clima laboral para la Cooperativa de Ahorros y Crédito San José Ltda.

- Basándose en los hallazgos del diagnóstico, se propuso un plan detallado para mejorar el clima laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Este plan incluye acciones específicas dirigidas a fortalecer la asignación de recursos, la implementación de capacitaciones en el personal, optimizando un nivel significativo de compromiso con las tareas y responsabilidades como mejorando de liderazgo y fomentar el trabajo en equipo entre los empleados. Se espera que la implementación de este plan contribuya a crear un ambiente laboral positivo y productivo en la cooperativa, lo que beneficiará tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones presentadas a continuación se derivan directamente de las conclusiones alcanzadas en este estudio, y están diseñadas para guiar a la cooperativa hacia la implementación de acciones concretas y efectivas que contribuyan a mejorar el ambiente laboral, fortalecer el desempeño del personal y promover una cultura organizacional positiva y productiva.

En ese sentido, se recomienda:

- Continuar actualizando y enriqueciendo el conocimiento teórico sobre clima laboral y eficiencia del personal mediante la revisión periódica de la literatura académica y la participación en seminarios y conferencias relacionadas.
- Realizar evaluaciones regulares del clima laboral y del desempeño del personal para detectar posibles áreas de mejora y tomar medidas correctivas de manera oportuna.
- Es importante implementar el plan de mejora del clima laboral propuesto, asegurando su seguimiento y evaluación periódica para garantizar su efectividad a largo plazo.

Bibliografía

- Ayn Rand. (2017). Consultivo. En *Estilo literario autoritario, donde imponen su voz y visión de manera fuerte y dominante* (págs. 6-7). Colombia.
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 49-50. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Brunet David. (2018). En *El clima de trabajo en las organizaciones* (págs. 12-14). Colombia. <https://teoriasorganizacionales.wordpress.com/tipos-de-clima-laboral/>
- Cameron, Kim; Quinn, Robert . (2022). *Organizational Culture Assessment Instrument - OCAI*. Estados Unidos.
- Cheney, G., Christensen, L. T., & Zorn, T. (2014). *Organizational Communication in an Age of Globalization: Issues, Reflections, Practices*. Waveland Press, Inc.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: McGraw-Hill.
- COAC San José Ltda. (2024). *Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Reseña Histórica*: <https://coopsanjose.fin.ec/quienessomos/>
- Codigo del Trabajo. (22 de junio de 2020). <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-laica-eloy-alfaro-de-manabi/derecho-laboral/codigo-del-trabajo-actualizado-2020/18333556>
- Constitución de la República del Ecuador*. (2008). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

- Correa, F. (2019). *Definición de administración y teorías administrativas*. Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/definicion-de-administracion-y-teorias-administrativas/>
- Cubero, T. (2019). *Manual de Auditoría de Gestión. Enfoque empresarial y de riesgos*. Casa Editora.
- Deci, E., & Ryan, R. (2008). Self-Determination Theory: A Macrotheory of Human Motivation, Development, and Health. *Canadian Psychological Association*, 49(3), 182–185.
- Denison, D. (2017). Clima psicológico. En D. O. Model, *Modelo de Cultura Organizacional de Denison* (págs. 8-9). Mexico.
- Dessler, G., & Varela, R. (2017). *Administración de Recursos Humanos - Enfoque latinoamericano*. Pearson Educación.
- Frey, B., & Osborne, M. (2017). The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? *Technological Forecasting and Social Change*, 114, 254-280. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019>
- Gómez, D. (2023). *Clima laboral: definición, importancia, factores y tipos*. Hub Spot: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>
- Guarnizo, S. F., Tapia Ubillús, A. M., & Zambrano Farías, F. J. (2021). El desarrollo organizacional como herramienta para el cambio y la mejora de las empresas comerciales de Guayaquil. *Opuntia Bravo*, 13(2), 63-74.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional: Principios y aplicaciones*. McGraw-Hill.
- Hammer, M., & Champy, J. (1994). Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution. *American Intelligence Journal*, 14(3), 81–83.
- Hernández, R., Fernández Collado, & Baptista Lucio, M. (2021). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.

- Hernández, S. J., & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. McGraw-Hill.
- Herrera, J. M. (2019). Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito. .
- Iglesias, Annia Lourdes; Torres, Julia Maricela. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Empresa*, 198. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v34n1/1561-2961-enf-34-01-e1257.pdf>
- Iriarte, M. B. (Julio de 2023). *Evaluación de la eficiencia en el Desempeño laboral de los servidores públicos administrativos del distrito de educación 13d12 Tosagua-Rocafuerte, periodo 2021-2022*. https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2209/1/TIC_AP89D.pdf
- Judge, T., Weiss, H., & Kammeyer-Mueller, J. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356–374. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/apl0000181>
- Keith, D. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. McGraw-Hill.
- Kotter, John . (2019). En *Gestión del cambio organizacional*. (pág. 15). Estados Unidos.
- Kurt Lewin. (2000). El clima laboral. En *La psicología organizacional y sus teorías sobre el cambio organizacional*. (págs. 6-7). Colombia.
- Latham, G., & Wexley, K. (2019). Increasing Productivity through Performance Appraisal. *Assessing Performance Appraisal Marshall Sashkin*.
- Ley de Compañías*. (10 de diciembre de 2020). <https://elyex.com/ley-de-companias-del-ecuador-actualizada-y-vigente-2-2/>

- Ley de Cooperativas*. (29 de agosto de 2001). https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf
- Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*(56), 1-35.
- Palella, S., & Martins, F. (2020). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Fedupel.
- Pariona, R., Rivero, Z., González, R., & Hinojosa, R. (2021). Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93).
- Peter Drucker. (1998). En *Enfoque en la importancia de la comunicación efectiva en las organizaciones*. (pág. 26). Peru.
- Pilligua, C., & Arteaga, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio de caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28).
- Ponce , L. E., & Gómez, S. L. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 1129-1154.
- Ramos, V., & Tejera, E. (2021). Study of the Relationship between Culture, Climate and Labour Force in Ecuador. *Acción Psicológica*, 14(2), 225-240. <https://doi.org/https://doi.org/10.5944/ap.14.2.17046>
- Real Academia Española. (2024). *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed. Retrieved 15 de 02 de 2022, from <https://dle.rae.es>
- Reglamento a Ley Organica Economia Popular y Solidaria* . (04 de agosto de 2020). <https://newsite.cite.com.ec/download/reglamento-a-ley-organica-economia-popular-y-solidaria-2024/>

- Robbins, S., & Judge, T. (2019). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revisat EAN*(82), 179-200.
- Sánchez, J. (2021). *Características de la administración*. Economipedia: bit.ly/3QcApC6
- Sánchez, R. (2019). *herramientas para mejorar el clima laboral*. Quito: Echa un vistazo a TMetric. <https://www.cofide.mx/blog/10-herramientas-para-mejorar-el-clima-laboral>
- Santana, M. (2021). Influencia del liderazgo en el clima laboral, desempeño y eficiencia de los colaboradores en entidades públicas y privadas en la ciudad de Chitré, provincia de Herrera, República de Panamá. *Visión Antataura*, 5(2). <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Schein, Edgar . (2001). Clima agregado. En L. t. organizacional, *Estrechamente relacionada con el clima laboral* (págs. 3-4). Peru.
- Schneider, B., Ehrhart, M., & Macey, W. (2011). Organizational climate research: Achievements and the road ahead. *The handbook of organizational culture and climate*, 29-49. [https://doi.org/https://doi.org/10.4135/9781483307961](https://doi.org/10.4135/9781483307961)
- Vega, E., & Villavicencio, D. M. (2020). Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo de la Prefectura del Azuay. Una estrategia de intervención desde el trabajo social [Tesis de Pregrado, Universidad de Cuenca].
- Vera, E. (2018). Ventajas de clima laboral. En *Fundamneto de Admisnitracion* (págs. 12-13). Mexico.
- Walton, Richard . (2010). Clima colectivo. En C. d. Trabajo, *El ambiente laboral y la satisfacción en el trabajo*. (págs. 12-13). Colombia.

Work, E. (2017). *Tipos de eficiencia empresarial*.
<https://www.workmeter.com/blog/tipos-de-eficiencia-empresarial/>

World Economic Forum. (2023). *The Global Risks Report 2023*. Geneva: World Economic Forum.

Zárate, S. (2019). *lima laboral y su efecto en el desempeño laboral de los trabajadores* [Trabajo de investigación, Universidad Privada del Norte].

ANEXOS

Anexo A. Cronograma

Actividades	Mes	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio	
	Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Solicitud de autorización "Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda"		X																													
Presentación de tema.			X																												
Aprobación del tema en el consejo universitario				X																											
Elaboración del anteproyecto de integración curricular					X																										
Presentación del anteproyecto						X	X																								
Revisión de la corrección al anteproyecto y asignación de pares académicos pares académicos								X	X																						
Entrega del anteproyecto a los pares académicos para revisión									X	X																					
Revisión del anteproyecto por parte de los pares académicos y emisión de recomendaciones.											X	X	X																		
Acoger las observaciones de los pares académicos y presentar certificación de cumplimiento.														X	X																

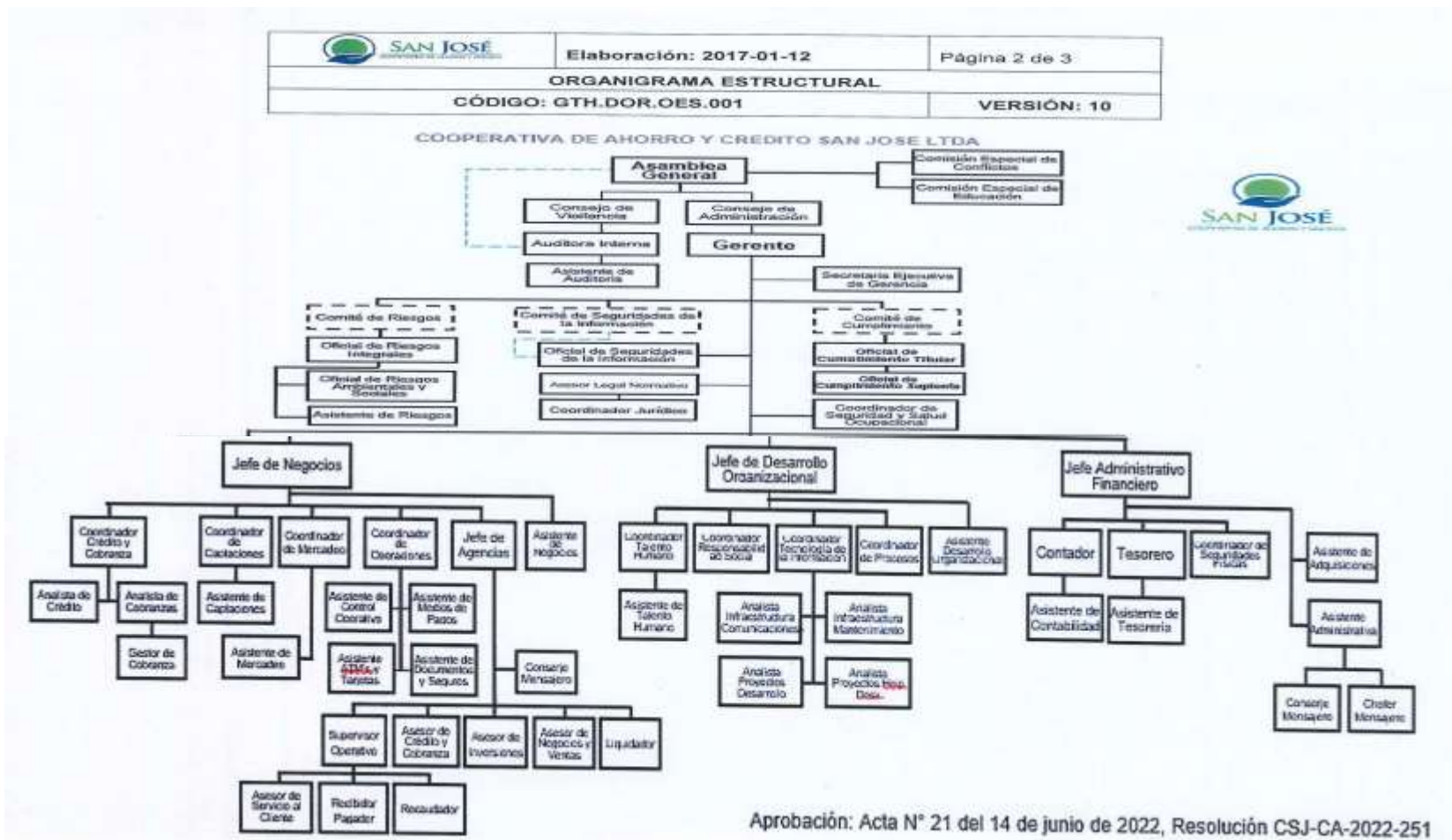
Anexo B. Presupuesto

Tabla 31

Presupuesto

Recurso	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Computador	1	\$800,00	\$800,00
Impresiones	300	\$0,05	\$15,00
Internet	3 meses	\$20,00	\$60,00
Copias	300	\$0,02	\$6,00
Anillados	6	\$2,50	\$15,00
Empastado	1	\$15,00	\$15,00
CD	1	\$2,00	\$2,00
Movilización	-	\$20,00	\$20,00
TOTAL			\$933,00

Anexo C. Organigrama Estructural de la Cooperativa



Anexo D. Formato de encuesta aplicada



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta aplicada al personal de la COAC San José Ltda.

Objetivo: Recopilar información y percepciones de los trabajadores.

Indicaciones: Marque con una “X” de acuerdo con la respuesta que considere la más importante.

La presente encuesta es únicamente con fines académicos.

¿Qué tiempo trabaja en Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.?	5 años	()
	5 - 10 años	()
	10 a 15 años	()
	Más de 15 años	()
¿La cooperativa cuenta con políticas flexibles entre el trabajo y la vida personal de sus empleados?	Siempre	()
	Casi siempre	()
	Muy pocas veces	()
	Nunca	()
¿Logra tener una buena comunicación con sus compañeros?	Siempre	()
	Casi siempre	()
	Muy pocas veces	()
	Nunca	()
¿Entiende cómo la gerencia se comunica con usted y está al tanto de los canales de comunicación utilizados?	Siempre	()
	Casi siempre	()
	Muy pocas veces	()
	Nunca	()
¿Para el desempeño de sus funciones cuenta con todos los recursos necesarios?	Siempre	()
	Casi siempre	()
	Muy pocas veces	()
	Nunca	()
¿Dispone usted de autoridad para modificar los procesos en su trabajo, incluyendo tareas, actividades y procedimientos?	Siempre	()
	Casi siempre	()
	Muy pocas veces	()
	Nunca	()

¿Experimenta usted un nivel significativo de compromiso con las tareas y responsabilidades asociadas a su trabajo actual?	Siempre () Casi siempre () Muy pocas veces () Nunca ()
¿Considera que el tiempo asignado para cada tarea es adecuado para cumplir eficientemente con sus responsabilidades laborales?	Siempre () Casi siempre () Muy pocas veces () Nunca ()
¿La Cooperativa proporciona compensaciones adecuadas por las actividades que realiza en su trabajo?	Siempre () Casi siempre () Muy pocas veces () Nunca ()
¿Podría describir los tipos de compensación que ha recibido durante su tiempo de trabajo en la Cooperativa?	Incentivos económicos () Viajes () Aumento de salarios () Mayor tiempo libre () Otros ()
¿Cree usted que utiliza eficientemente el tiempo asignado dentro de su horario laboral?	Siempre () Casi siempre () Muy pocas veces () Nunca ()
¿Hay algún obstáculo que considere que afecta negativamente tu eficiencia?	Siempre () Casi siempre () Muy pocas veces () Nunca ()
¿Cree usted que su participación desempeña un papel significativo en el desarrollo y crecimiento continuo de la Cooperativa?	Siempre () Casi siempre () Muy pocas veces () Nunca ()
¿Ha demostrado una rápida adaptación a los cambios en su entorno laboral?	Siempre () Casi siempre () Muy pocas veces () Nunca ()

¡Gracias por tu colaboración!

Anexo E. Formato entrevista aplicada al Gerente



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Cuestionario para Entrevista con el Gerente: Clima Laboral y Eficiencia del Personal

1. ¿Qué tiempo se desempeña como gerente de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito San José Ltda.?

2. ¿Conoce la importancia de manejar un clima laboral en la Cooperativa?

3. ¿Cómo manejas los conflictos dentro del equipo y cómo aseguras un buen ambiente laboral donde todos se sientan escuchados?

4. ¿En la cooperativa, la participación y la colaboración son esenciales? ¿Cómo ha promovido la participación activa y el sentido de pertenencia en tus equipos colaboradores?

5. ¿Ha realizado alguna la evaluación respecto al clima laboral?

6. ¿Considera que el liderazgo en sus empleados permite el logro de los objetivos?

7. ¿Qué estrategias utiliza para alcanzar un clima laboral efectivo en la cooperativa?

8. ¿Cuál es su estrategia para mantener a los empleados motivados y comprometidos con sus responsabilidades laborales?

9. ¿De qué manera maneja los conflictos internos dentro de la cooperativa?

¡Gracias por tu tiempo y colaboración en esta entrevista!

Anexo F. Evidencias fotográficas de aplicación de encuestas y entrevista

Realización de las encuetas



Realización de las entrevistas



Anexo G. Carta de Aceptación de la empresa



San José de Chimbo, 13 de Diciembre de 2023
CSJ.RS.TGR.OF N°-003

Ingeniero:

Gina Alarcón

COORDINADOR DE TITULACIÓN DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UEB.


Presente.


De mi consideración. -

Dando contestación al requerimiento realizado mediante oficio s/n, de fecha 21 de Noviembre del presente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José" Ltda., con RUC N° 0290003288001 ubicada en el Cantón Chimbo, por medio de la presente autoriza, para que la Srta. **Parco Velásquez Deysi Lizbeth**, con cédula de identidad N° **025018909-9**, y el Sr. **Guaquipana Duran Ángel Vinicio**, con cédula de identidad N° **020217056-9**; egresados de la carrera de Administración de Empresas, de la Universidad Estatal de Bolívar, puedan desarrollar el proyecto de investigación, con el tema denominado: EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN JOSÉ" LTDA., CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2023; previo a la obtención del título de licenciados en Administración de Empresas, comprometiéndose a cumplir con todas las disposiciones legales internas de la Cooperativa.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente;


Ing. Luis Guaquipana
Coordinador de Responsabilidad Social.



Anexo H. Certificado de Turnitin



FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

**ING. VILLACIS MONAR LUIS RICARDO EN CALIDAD DE DIRECTOR
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.**

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado “**EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., EN EL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA, BOLÍVAR AÑO 2023**”, presentado por **GUAQUIPANA DURAN ANGEL VINICIO y PARCO VELÁSQUEZ DEYSI LIZBETH** estudiantes de la **carrea de Administración de Empresas** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitin reflejando un **porcentaje de similitud del 6%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 20 de mayo del 2024

Atentamente,

**Ing. Villacis Monar Luis Ricardo
Director**

Anexo I. Captura de Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**Proyecto de investigación_Guaquipana-y
-Parco.pdf**

AUTOR

**Guaquipana Duran Angel Vinicio Parco V
elásquez Deysi Lizbeth**

RECUENTO DE PALABRAS

22224 Words

RECUENTO DE CARACTERES

134904 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

121 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.4MB

FECHA DE ENTREGA

May 20, 2024 4:34 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 20, 2024 4:36 PM GMT-5


● 6% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de Internet
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- Base de datos de trabajos entregados
- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Fuentes excluidas manualmente


020080293-2